

Finanssivalvonnan seminaari 26.11.2019

Anneli Tuominen, johtaja, Finanssivalvonta

Avaussanat

1 Tervetulosanat

Hyvät seminaarivieraat. Tämän vuoden seminaarimme teemana on ”*Digitalisaatio, tekoäly ja datan käyttö muuttavat finanssipalveluita, kuinka käy asiakkaan?*” Teema on erittäin ajankohtainen sekä finanssisektorin että sen asiakkaiden näkökulmasta.

2 Digitalisaatio, tekoäly ja datan käyttö: mikä muuttuu, mikä ei?

Digitalisaatio, tekoäly ja datan käyttö ovat tämän hetken muotisanoja. Olette varmasti kaikki nähneet monia esityksiä siitä, kuinka paljon ne tulevat muuttamaan tapaamme tuottaa ja käyttää erilaisia palveluita. Esitysten ongelmana on kuitenkin usein konkreettisuuden puute. On helppoa maalaila suuria muutoksia ylätasolla. Toivon, että tänään pysymme paremmin valottamaan sitä, mitä muutokset konkreettisesti tarkoittavat asiakkaan kannalta.

Siksi olemme kokoontuneet tänään tänne Pörssitalolle puhumaan digitalisaatiosta. Vaikka en pysty ennakoimaan kaikkea, mitä digitalisaation myötä finanssialalla tapahtuu, pystyn ainakin jollakin varmuudella arvioimaan, mikä ei muutu.

Ensinnäkin en usko, että itse finanssipalveluiden tarve muuttuu. Meillä on jatkossakin tarve talletus-, maksu-, luotto-, sijoitus- varainhoito- ja vakuutuspalveluille. Digitalisaatio vain muuttaa tapaa toteuttaa ja tarjota näitä palveluja.

Toiseksi uskon, että digitalisaatio muuttaa merkittävästi finanssipalveluiden tuottamistapoja nykyisten toimijoiden joukossa. Esimerkiksi aiempaa suuremman tietoaaineiston käsittely ja tekoälyn hyödyntäminen mahdollistavat aiempaa tarkemman palveluiden kohdentamisen kuluttajille.

Kolmanneksi uskon, että digitalisaatio muuttaa myös finanssipalvelujen tarjoajia. Pienet ns. fintech – yritykset kirittävät monia perinteisiä toimijoita joko yhteistyössä tai aidosti kilpaillen. Lisäksi suurten kansainvälisten teknologiajättien rooli voi muuttua hyvinkin merkittäväksi.

Neljänneksi, suurtenkin toimijoiden merkitystä rajoittaa se, että finanssipalveluiden tarjonta poikkeaa useimpien muiden palveluiden tarjoamisesta. Se on vahvasti säänneltyä. Ja uskallan sanoa, että näin on myös tulevaisuudessa. Haasteena on se, että sääntelyn tulisi kohdella sekä uusia että vanhoja toimijoita mahdollisimman tasapuolisesti.

Viidenneksi, ja tämän seminaarin varsinaisena aiheena, palveluja suunnitellaan asiakasta varten. Digitaaliset finanssipalvelut ovat saatavilla kaikkina vuorokaudenaikoina käyttäjän sijainnista riippumatta. Palveluja voidaan räätälöidä käyttäjien tarpeiden mukaisesti. Parhaimmillaan helppokäyttöiset ja luotettavat digitaaliset finanssipalvelut edistävät käyttäjien osallistumista rahoitusmarkkinoille.

3 Digitaalisten finanssipalveluiden tarjonta

Finanssiala ei toimi tyhjiössä. Palveluntarjoajien kannattavuuteen vaikuttavat sen suorassa vaikutusvallassa olevien sisäisten tekijöiden lisäksi monet ulkoiset tekijät. Kuinka talous kasvaa? Entä mitä tapahtuu työttömyydelle ja asuntojen hinnoille? Ja erityisesti viime aikoina: kuinka kauan nykyinen poikkeuksellisen alhaisten korkojen aikakausi vielä kestää?

Olen luottavainen sen suhteen, että finanssiala selviää nykyisestä poikkeuksellisen alhaisten korkojen jaksosta. Joillakin toimialoilla tämä on tosin helpompaa kuin toisilla. Kaikesta huolimatta uskon, että nollakorkojen aika on tilapäinen ilmiö, kun taas digitalisaatio muuttaa toimintaympäristöä pysyvästi. Siksi finanssialan tulee panostaa riittävästi digitalisaatioon. Toimija, joka ei hyödynnä nykyajan teknologiaa ja tehosta prosessejaan niiden mahdollistamalla tavalla, ei ole tulevaisuudessa enää kilpailukykyinen.

Euroopan unioni on kuitenkin laaja markkina-alue. EU:ssa on maita, joissa uusien digitaalisten palveluiden käyttö on vielä vähäistä. Tällöin yksittäisellä toimijalla voi olla houkutus pitäytyä tutussa ja turvallisessa.

Meillä Suomessa kyse ei ole halusta. Mutta panostukset uusiin palveluihin voivat edellyttää usein hyvin suuria investointeja. Onko kaikilla toimijoilla niihin mahdollisuus? Mahdollisuuksilla tarkoitan sekä rahallisia mahdollisuuksia että kykyä palkata osaavia työntekijöitä.

Lähes 60 prosenttia kaikista suomalaisista yrityksistä on ilmoittanut, että niillä on vaikeuksia löytää työntekijöitä tehtäviin, jotka edellyttävät tieto- ja viestintätekniiikan erityisosaamista. Onko osaavien työntekijöiden saatavuus jo pullonkaula digitaalisten finanssipalvelujen kehitykselle?

Dataan ja sen käyttöön liittyvät kysymykset ovat nousseet entistä enemmän keskusteluun. Tekoäly ja datalähteiden hyödyntäminen auttavat muun muassa maksutapahtumien monitoroinnissa, automaattisessa päätöksenteossa ja erilaisten riskien hallinnassa. Tekoälyn ja datan hyödyntäminen mahdollistavat palveluiden räätälöinnin aivan uudella tavalla. Lainsäädännön ja valvonnan tulee kuitenkin huolehtia siitä, ettei teknologian mahdollisuuksia käytetä väärin tai epäeettisesti.

Maailmalla on uutisoitu vakavista datan väärinkäyttötapauksista. Nähtäväksi jää, onko EU-lainsäädäntö ja valvonta kyllin kattavaa ehkäisemään datan väärinkäyttöä finanssisektorilla Euroopassa.

Eryityisesti vakuutussektorilla on nähty riskinä se, että kattavan, yksityiskohtaisen datan hyödyntäminen voi johtaa myös palvelun epäämiseen

tai korkeaan hinnoitteluun. Kun vakuutustoimiala on perinteisesti riskinhallinnan erityisosaamiseen pohjaten kantanut toisten riskejä, paljonko näitä riskejä voi siirtää asiakkaalle ilman merkittäviä muutoksia myös omaan liiketoimintaan? Valvojat Euroopassa miettivät parhaillaan, pitäisikö asiasta antaa ohjeistusta.

Entä mikä on yritysten johdon osaaminen ja kyky arvioida digitalisaation tuomia muutoksia? Onko yritysten johtoryhmässä riittävä osaaminen? Entä hallituksissa? Ja miten turvataan esimerkiksi toimialaosaaaminen tilanteessa, jossa digitalisaatio vie helposti huomion ja resursseja muusta?

Paitsi digitalisaation mahdollisuuksien myös sen tuomien riskien ymmärtäminen on äärimmäisen tärkeää toimittaessa finanssialalla. Finanssialan yrityksillä on oltavat prosessit riskien tunnistamiselle ja kyky arvioida myös omia riskejä kriittisesti. Henkilöstön osaaminen ja johdon ymmärrys ovat avainroolissa. Valvoja seuraa ajoittain huolestuneena esimerkiksi toimintojen ulkoistuksia. Ulkoistaminen voi johtaa myös keskittymäriskeihin, jos iso osa finanssialan yrityksistä tai yksittäinenkin yritys ulkoistaa samalle palveluntarjoajalle. Finanssialan toimijoiden tulee muistaa, että vastuu esimerkiksi tekoälyä hyödyntävistä automatisoiduista päätöksistä, ml. "robotin virheistä", ja ulkoistamisista säilyy aina toimiluvan haltijalla, viime kädessä yhtiön hallituksella.

Päätökset tehdään aina kulloinkin käytössä olevan parhaan tiedon perusteella. Tunnetun sanonnan mukaan, kun tosiasiat muuttuvat, myös näkemys muuttuu. Viime vuosien esimerkit osoittavat, että digitalisaation myötä monet tosiasiat ovat muuttuneet. Aiemmin IT-investointeja saatettiin pitää lähinnä välttämättöminä kuluina, jotka pyrittiin minimoimaan. Siksi IT-osaamista ulkoistettiin merkittävässä määrin yhteisyrityksille ja ulkopuolisille toimijoille. Viime vuosina on jouduttu keksimään uusia (ainakin merkitykseltään) "sisäistäminen". Sillä tarkoitetaan strategisen IT-osaamisen rakentamista takaisin omaan organisaatioon. Strategista näkemystä tuottavaa ja tukevaa osaamista ei lähtökohtaisesti voi ulkoistaa.

Näitä kysymyksiä ja erityisesti tekoälyn ja datan vastuullista hyödyntämistä käsitellään lisää tämän päivän seminaarin toisessa osiossa.

4 Suomalaisilla korkeat valmiudet omaksua digitaalisia finanssipalveluita

Suomalaisilla yrityksillä ja suomalaisilla kuluttajilla on korkeat valmiudet omaksua digitaalisia finanssipalveluita. Suomi voitti vuoden 2019 EU:n digivertailun (eli Digitaalitalouden ja -yhteiskunnan indeksin¹), joka mittaa EU-maiden edistymistä digitalisaation hyödyntämisessä eri indikaattoreiden avulla. Suomen merkittävimpiä kilpailuvaltteja on inhimillinen pääoma. Suomalaisista 76 prosentilla on vähintään digitaaliset perustaidot, mikä on huomattavasti EU:n keskiarvon (57 prosenttia) yläpuolella.

¹ Suomenkielinen maaraportti täällä: <https://valtioneuvosto.fi/documents/10623/12045794/DESI2019LANGFinland.pdf/8c034df4-5dc4-0d8e-5a38-4281d94af182/DESI2019LANGFinland.pdf>

Olemme myös Euroopan kärjessä sähköisten pankkipalvelujen käyttäjinä yhdessä Hollannin kanssa. Suomalaisista internetin käyttäjistä 94 prosenttia käytti sähköisiä pankkipalveluja vuonna 2018. EU:n keskiarvo oli 64 prosenttia, mutta erot sähköisten pankkipalvelujen käytössä Euroopan sisällä ovat huomattavan suuria.

Suuret erot niin jäsenvaltioiden, niiden kansalaisten ja yritysten digitaalisissa valmiuksissa tuovat haasteita rakennettaessa rajat ylittäviä eurooppalaisia digitaalisia finanssipalveluja. Suuret erot on otettava huomioon myös laadittaessa sääntelyä.

5 Kuluttajien pääsy digitaalisiin finanssipalveluihin

Valvojan tärkeä tehtävä on varmistaa, että peruspankkipalvelut ovat yhdenvertaisesti ja syrjimättömästi saatavilla myös digitalisoituvassa yhteiskunnassa. On huolehdittava siitä, että muiden kuin digitaalisten finanssipalveluiden saatavuus turvataan niille asiakkaille, jotka eivät pysty käyttämään palveluja digitaalisessa muodossa. Edelleen supistuvat konttoriverkostot ja hintaerot perinteisten ja digitaalisten palveluiden välillä ovat teemoja, jotka nousevat esiin Finanssivalvonnan saamista yhteydenotoissa ja julkisessa keskustelussa.

Näiden teemojen lisäksi on kiinnitettävä huomiota digitaalisten finanssipalveluiden saavutettavuuteen. Palveluntarjoajat voivat edistää sitä tarjoamalla palveluita, joihin on tehty saavutettavuutta ja käytettävyyttä parantavia mukautuksia.

Finanssivalvonta on tänä vuonna toteuttanut teema-arvion digitaalisen pankkiasioinnin mukautuksista ja palveluvaihtoehdoista digitaaliselle asiointille. Arviossa käsiteltiin digitaalisia pankkipalveluita, palveluihin liittyvää neuvontaa ja vaihtoehtoja digitaalisille palveluille. Osana teema-arviota selvitettiin myös etujärjestöjen näkemyksiä niin perinteisten kuin digitaalistenkin pankkipalveluiden saavutettavuudesta.

Digitaalisiin palveluihin tehdyt mukautukset vaihtelevat pankkikohtaisesti. Pankit tarjoavat esimerkiksi ruudunlukuohjelmia ja puheohjaustointoja tukevia palveluita ja erilaisia tunnistusvälineitä. Osa pankeista järjestää lisäksi neuvontatilaisuuksia myös konttoripaikkakuntien ulkopuolella ja useimmat pankit tekevät saavutettavuusarvioita digitaalisille palveluilleen. Etujärjestöjen mukaan mukautuksia ei kuitenkaan kaikilta osin pidetä riittävinä ja työtä saavutettavuuden eteen on vielä tehtävänä.

Digitaalisen saavutettavuuden lisäksi on tärkeää, että palvelut turvataan myös niille asiakasryhmille, jotka eivät pysty käyttämään palveluja digitaalisessa muodossa. Finanssialan toimijoiden olisi peruspalveluita suunnitellessaan otettava huomioon myös vaihtoehdot digitaalisille palveluille. Esimerkiksi Ruotsissa on nyt syksyllä annettu lakiehdotus, jolla pyritään turvaamaan pääsy käteispalveluihin niin kuluttajille kuin yrityksille. Yksi Finanssivalvonnan tehtävistä on varmistaa myös ei-digitaalisten peruspalveluiden saatavuus niitä tarvitseville.

Vaatimukset palveluntarjonnan kattavuudesta eivät ole yhtenevät eri toimijoille. Maksupalveluja tarjoavien talletuspankkien edellytetään tarjoavan peruspankkipalveluja yhdenvertaisesti ja syrjimättömästi kaikille kuluttaja-asiakkaille, jotka asuvat laillisesti ETA-valtiossa. Tämä luonnollisesti tarkoittaa niiden kannalta muita toimijoita suurempia kustannuksia.

Digitalisaatio voi parhaimmillaan parantaa käyttäjien pääsyä finanssipalveluihin. Tämä kuitenkin edellyttää sitä, että käyttäjillä on riittävät digitaidot ja talouslukutaito. Pääsyä digitaalisiin finanssipalveluihin voidaan kehittää lisäämällä koulutusta, tiedotusta ja yhteistyötä.

6 Innovaatio-HelpDeskin oppeja

Finanssivalvonnassa on tärkeää ymmärtää digitalisaation mukanaan tuomia uusia liiketoiminta- ja palvelumalleja. Syksyllä 2016 perustettu Innovaatio-HelpDesk neuvoo pääasiassa alalle mieliviä uusia toimijoita ja madaltaa kynnystä olla yhteydessä valvojaan.

Saadut kysymykset antavat tärkeää tietoa siitä, minkälaisia palveluja suunnitellaan ja minkälaisia toimilupa- ja rekisteröintihakemuksia on mahdollisesti tulossa käsiteltäväksi. Innovaatio-HelpDeskin kysymysten kolmen kärjen muodostavat maksupalvelut, alustapohjaiset liiketoimintamallit ja virtuaalivaluuttojen tarjonta.

Koko Innovaatio-HelpDeskin olemassaolon ajan erilaiset maksupalveluihin liittyvät kysymykset ovat olleet ylivoimaisesti eniten kysyjä kiinnostava aihe. Tällä hetkellä saamme erityisesti kysymyksiä erilaisista datapohjaisista liiketoimintamalleista. Toisen maksupalveludirektiivin (PSD2) mahdollistamat tilitietopalvelut ja maksutilidatan hyödyntämismahdollisuudet herättävät ymmärrettävästi paljon kysymyksiä.

Alustapohjaiset liiketoimintamallit, kuten erilaisten luottojen tai rahoituksen välittäminen ja vertailu, ovat tällä hetkellä toiseksi kysytyin teema. Samalla, kun innovatiiviset toimijat miettivät omia alustojaan, vakiintuneet toimijat kehittävät omia alustalähtöisiä liiketoimintamallejaan ja tarjoavat omia ratkaisujaan alustoiksi ketterille fintech-yrityksille. Teknologiajättien eli ns. big tech -yritysten tulo finanssialalle tuo vielä lisää haastavuutta keskusteluun. Big tech -yritysten rooliin liittyy kysymyksiä, jotka eivät ole vain kansallisen valvojan ratkottavissa. Tarvitaan laajamittaista ja rajat ylittävää viranomaisyhteistyötä niin kilpailuun, kuluttajansuojaan kuin datan käyttöön liittyvissä kysymyksissä.

Kolmanneksi kysytyin teema Innovaatio-HelpDeskissä on virtuaalivaluuttan tarjonta. Kysymysten määrä selittyy toukokuussa voimaan tulleella lailla, joka toi virtuaalivaluutan tarjoajat: vaihtopalvelujen, lompakkopalvelujen – eli virtuaalivaluutan säilytyksen – tarjoajat ja virtuaalivaluutan liikkeeseenlaskijat Finanssivalvonnan valvontaan. Finanssivalvonta myönsi lokakuun lopussa ensimmäiset rekisteröinnit (5 kpl) virtuaalivaluutan tarjoajille.

Näemme Innovaatio-HelpDeskin kautta myös varjopuolia. Joistakin kysymyksistä näkee selkeästi, että ne on lähetetty useille valvojille yhtä aikaa. Kysymysten tavoitteena on ainoastaan kilpailuttaa kansallisia valvoja: kuka antaa digitaaliselle finanssipalvelulle toimiluvan helpoiten, nopeiten ja edullisimmin.

Eurooppalainen toimilupajärjestelmä perustuu ns. EU-passiin, jossa yhdestä jäsenvaltiosta saatu toimilupa oikeuttaa tarjoamaan palveluja koko ETA-alueella. Digitaalisia palveluja on helppo tarjota jäsenvaltioista toiseen. Kohdemaan valvojan on luotettava siihen, että kotivaltio on hoitanut toimilupaprosessin asianmukaisesti. Toimilupien shoppailun yritykset ovat erittäin huolestuttavia. Toimilupa on valvojan laatuleima ja käyttäjät pitävät sitä yhtenä palveluntarjoajan luotettavuuden mittarina.

Toimilupia ei tule myöntää liian kevyin perustein. On äärimmäisen tärkeää, että Euroopassa tulkittaisiin toimilupavaatimuksia yhdenmukaisesti. Tarvittaessa Eurooppalaisilla valvontaviranomaisilla (ESAt) on oltava riittävät keinot puuttua asiaan, jos havaitaan poikkeamista yhtenäisestä linjasta.

7 Lopuksi, #Fivaseminaari

Finanssialan digitalisaatio, tekoäly ja datan hyödyntäminen eivät välttämättä tarkoita sitä, että sääntelyn tulee muuttua suuresti. Nykyistä sääntelyä voidaan monin osin soveltaa teknologianeutraalisti uusiin toimintamalleihin. Tarvitaan kuitenkin EU-viranomaisten ohjeistusta siitä, miten sääntelyä sovelletaan toimintaympäristön muuttuessa. Erityisesti kaivataan lisää ohjeistusta esim. tekoälyn ja lohkoketjujen käytön mukanaan tuomien riskien tunnistamiselle.

Valvojan näkökulmasta digitalisaatio, tekoäly ja datan hyödyntäminen monelta osin parantavat finanssipalveluiden laatua ja toiminnan tehokkuutta. Valvojan suhtautuminen Finanssialan digitalisaatioon, uusiin liiketoimintamalleihin ja palveluihin on lähtökohtaisesti positiivista. Haluamme kuitenkin varmistaa sen, että muutos tapahtuu hallitusti ja toimijoiden perustehtävää unohtamatta. Asiakkaansuojasta on pidettävä huolta, riskit – erityisesti tietosuojaan ja operatiivisiin riskeihin liittyvät – on hallittava.

Finanssipalveluiden tarjonnassa on viime kädessä kysymys luottamuksesta. Yksikin vakava ongelma, kuten tietoturva- tai tietosuojaloukkaus, voi merkittävästi heikentää käyttäjien luottamusta suomalaisiin finanssimarkkinoihin. Yksittäisen finanssialan toimijan – ja pahimmillaan koko rahoitusjärjestelmän - toimintakyky voi vaarantua, jos tietojärjestelmiä onnistutaan laajamittaisesti hakkeroimaan ja lamauttamaan finanssisektorin toimintaa. Finanssitoimialan digitalisoituessa kyberriskien systeminen ulottuvuus nousee yhä vahvemmin keskusteluun.

Vastaavasti käyttäjien mielenkiinto kokeilla uusia digitaalisia finanssipalveluita voi helposti laantua, jos palveluiden käyttö ei ole helppoa ja sujuvaa. Esimerkiksi Suomessa yleisesti käytettyjen paperisten tunnuslukulistojen korvaaminen uusilla sähköisillä tunnistusvälineillä koskettaa isoa

osaa väestöstä. Tällaisten suurten muutosten läpiviennissä helppokäyttöisyyden ja eri käyttäjäryhmien tarpeiden huomioiminen on äärimmäisen tärkeää. Jos palvelu-uudistuksessa käytettävyys huononee, syylistä etsitään toimijoiden ohella myös valvonnasta tai sääntelystä. In-tressi toimivasta digitalisoituvasta markkinasta on meille yhteinen.

Helppokäyttöiset ja luotettavat finanssipalvelut kuuluvat kaikille. Toivon, että tämä on kantava teema niin tämän päivän keskusteluissa kuin jokapäiväisessä tekemisessä.

Kiitos mielenkiinnosta!