



Open your mind. LUT.
Lappeenranta University of Technology

Kauppätieteellinen tiedekunta

Talousjohtaminen

Kandidaatintutkielma

**HENKILÖASIAKASPALVELUN DIGITALISOITUMISEN JA SITÄ KOSKEVAN
SÄÄNTELYN HUOMIOIMINEN SUOMALAISESSA
VÄHITTÄISPANKKITOIMINNASSA**

**THE DIGITALIZATION OF PERSONAL BANKING AND ITS COMPLIANCE WITH
THE APPLICABLE REGULATIONS IN FINNISH RETAIL BANKING**

19.4.2015

Tekijä: Miika Ronkanen
0390153

Ohjaaja: Helena Sjögrén

SISÄLLYSLUETTELO

SÄÄDÖSLUETTELO JA KÄYTETYT LYHENTEET	3
1. JOHDANTO.....	4
1.1 Tutkimuksen taustat	5
1.2 Tutkimusongelma ja tarkastelun rajaus	5
1.2 Tutkimuskysymykset.....	7
1.3 Tutkielman rakenne	8
2. DIGITALISOITUMINEN VÄHITTÄISPANKKITOIMINNASSA	8
2.1 Digitalisoituminen ja digitalisoitumisen syveneminen	9
2.2 Vähittäispankkitoiminta	10
2.3 Peruspankkipalvelut ja niiden erilaiset käyttäjäryhmät	11
2.4 Digitaaliset palvelukanavat ja monikanavaisuus	12
2.4.1 Mobiilipankkipalvelut	12
2.4.2 Verkkopankkipalvelut	13
2.4.3 Verkkotapaamiset	15
3. DIGITALISOITUMISEN SYVENEMISEN SYNNYTTÄMÄT HAASTEET SUHTEESSA LAINSÄÄDÄNTÖÖN	15
3.1 Peruspankkipalveluiden saatavuuden turvaaminen	16
3.2 Kuluttajan mahdollisuus kilpailuttaa palveluntarjoajia	18
3.3 Asiakkaan tunnistaminen ja tietoturvasuus	19
3.3.1 Asiakkaan tunnistaminen	19
3.3.2 Turvallisuuden varmistaminen digitaalisissa pankkipalveluissa.....	20
3.4 Luottamusverkoston sääntelyn yhteys pankkipalveluiden kuluttajaan	21
3.5 Kolmannet osapuolet maksupalveluissa	22
3.6 Kuluttajansuoja digitaalisissa pankkipalveluissa	23
3.6.1 Pankkipalveluiden etämyynti digitaalisissa kanavissa ja pankin tiedonantovelvollisuus	23
3.6.2 Kulutusluotot ja digitalisoituminen	25
4. TUTKIMUSMENETELMÄ JA HAASTATELTAVIEN TAUSTATIEDOT	26
4.1 Tutkimuksen taustatiedot sekä tutkimusmenetelmän esittely.....	27
4.2 Vastaajien taustatiedot	28
4.3 Aineiston hankinta	29
4.4 Aineiston analyysi.....	30
4.5 Tutkimuksen luotettavuus	31
5. DIGITALISOITUMISEN VAIKUTUKSET SUOMALAISEEN VÄHITTÄISPANKKITOIMINTAAN	32
5.1 Digitalisoitumisen vaikutukset henkilöasiakaspalveluun.....	32
5.2 Digitalisoitumisen vaikutus kilpailutilanteeseen	33
5.3 Pankkisääntelyn ajantasaisuus ja viranomaisyhteistyö	35
5.4 Vähittäispankkitoiminnan lähitulevaisuuden kehitys	36
5.5 Kuluttajien vastaanotto digitaalisille palveluille	38
6. YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	39
6.1 Yhteenveto	39
6.2 Johtopäätökset	41
6.3 Jatkotutkimustarpeet	43
LÄHDELUETTELO	44

SÄÄDÖSLUETTELO JA KÄYTETYT LYHENTEET

KANSALLINEN SÄÄNTELY

KSL, Kuluttajansuojalaki (38/1978)

KSL, Laki kuluttajansuojalain muuttamisesta (29/2005)

KSL, Laki kuluttajansuojalain muuttamisesta (746/2010)

LLL, Laki luottolaitostoiminnasta (610/2014)

ResL, Laki terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä (503/2008)

SähkTunnAllekL, Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista (617/2009)

SähkTunnAllekL, Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista annetun lain muuttamisesta (139/2015)

EU-OIKEUS

eIDAS-asetus, asetus sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisiin transaktioihin liittyvistä luottamuspalveluista sisämarkkinoilla ja direktiivin 1999/93/EY kumoamisesta 23.7.2014 (EU N:o 910/2014)

Kulutusluottodirektiivi, Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi kulutusluotoista (2008/48/EY)

Maksupalveludirektiivin toinen osa, (PSD2, Payment Services Directive 2)

Maksutilidirektiivi, EU maksutileihin liittyvien maksujen vertailukelpoisuudesta, maksutilien siirtämisestä ja mahdollisuudesta käyttää perusmaksutilejä (EPNDir 2014/92/EU)

Rahanpesudirektiivi, rahoitusjärjestelmän käytön estämisestä rahanpesutarkoituksiin sekä terrorismin rahoitukseen (EPNDir 2005/60/EY)

Rahoituspalveluiden etämyyntidirektiivi, Direktiivi kuluttajille tarkoitettujen rahoituspalvelujen etämyynnistä (2002/65/EY)

LYHENTEET

EPNDir, Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi

FINE, FINE:n Vakuutus- ja rahoitusneuvonta

FIVA, Finanssivalvonta

FKL, Finanssialan Keskusliitto

KKV, Kilpailu- ja kuluttajavirasto

LVM, Liikenne- ja viestintäministeriö

1. JOHDANTO

Digitalisoitumisen vaikutus globaaliin yhteiskunnalliseen kehitykseen ja liiketoimintamallien muutokseen on ollut valtaisa. Tämä muutos on näkynyt vahvasti myös suomalaisessa tietoyhteiskunnassa ja sen kehityksessä. Suomalaisen yhteiskunnan keskeisimmät ominaisuudet digitalisoitumisen syvenemisen kannalta ovat korkea elintaso, laadukas tekninen infrastruktuuri ja pyrkimys turvata hyvinvointiyhteiskunnan peruspalvelut laajasti julkisen sektorin rahoittamana (Kiander & Lönnqvist 2002, 37). Korkeatasoinen IT-osaaminen yhdistettynä hyvinvointivaltion pyrkimyksiin luovat tietoyhteiskunnan, jossa digitalisoituminen on keskeisessä roolissa (Castells & Himanen 2001, 13-16).

Digitalisoituminen ja sen syveneminen ilmiönä koskettavat koko yhteiskuntaa, mutta luonnollisesti niiden vaikutukset sekä merkittävyys vaihtelevat toimialasta riippuen. Alexander Stubbin hallituksen ohjelmassa 2014 digitaalinen liiketoiminta on yksi painopistealueista ja digitalisoitumisen merkitystä on kuvattu seuraavasti: ”Digitalisoituminen on Suomelle keskeinen mahdollisuus tuottavuuden lisäämiseen, ja se on hyödynnettävä täysimääräisesti. Digitalisoitumiseen liittyvä teollinen murros edellyttää tietoliikenneinfrastruktuurin ja tulevaisuuden digitaalisiin palveluihin liittyvän osaamisen vahvistamista.” Pankkialalla vaikutus on ollut erityisen merkittävä. Digitalisoituminen koskettaa vahvasti koko pankki- ja vakuutussektoria.

Tässä tutkielmassa käsitellään suomalaisen pankkisääntelyn suhdetta digitalisoituneeseen henkilöasiakaspalveluun vähittäispankkitoiminnassa. Suomalaisessa vähittäispankkitoiminnassa näkyy selkeästi digitalisoitumisen jatkuvuus ilmiönä 2000-luvulla; kehitys ei suinkaan lakannut verkkopankkipalveluiden laajaan leviämiseen, vaan uudet kuluttajille tarjotut verkkopohjaiset digitaaliset palvelut kasvattavat jatkuvasti merkitystään palvelukanavana.

Digitalisoitumisen syvenemisen ja kuluttajien muuttuneiden palvelutottumusten seurauksena digitaaliset palveluratkaisut ovat suosittumia kuin koskaan. Digitaalisten palveluiden suosion kehitys näkyy myös perinteisen konttoriverkoston suppenemisena kun haastavia palvelutilanteita voidaan aiempaa laajemmin siirtää muihin palvelukanaviin. Kuluttajaa suojaava pankkisääntely luo monenlaisia

haasteita digitalisoituvalla vähittäispankkitoiminnalla. Tämän tutkielman tarkoituksena on tarkastella asiakasta suojaavan pankkisääntelyn vaikutuksia digitalisoituvaan vähittäispankkitoimintaan ja toisaalta tarkastella myös itse sääntelyä suuren murroksen keskellä.

Minulla on aiempaa työkokemusta erilaisista tehtävistä pankki- ja vakuutusalailla. Viimeisimpiin tehtäviini kuului työskentely Nordeassa vähittäispankkipuolella henkilöasiakaspalvelutehtävissä. Työni aikana kävin useita keskusteluja silloisen esimieheni Marja-Leena Luopan kanssa vähittäispankkitoiminnasta ja sen tulevaisuudesta Suomessa. Näiden keskustelujen ja omien kokemuksieni johdosta minussa heräsi vahva kiinnostus digitalisoitumisen syvenemisen vaikutuksiin suomalaiseen vähittäispankkitoimintaan ja päätin kirjoittaa kandidaatintutkielmani aiheesta.

1.1 Tutkimuksen taustat

Suomessa on pitkä historia pankkipalveluiden hoitamisesta tietoliikenteen välityksellä. Ensimmäiset verkkopankkipalvelut yleistyivät jo 1980-luvulla, jolloin asiointia hoidettiin merkkipohjaisten pääteyhteyksien avulla. 1990-luvulla pankkien tarjonta laajeni web-alustalla toimiviin verkkopalveluihin. (Aho, 2001, 33-34)

Pankkitoiminnan digitalisoitumisen alku ja jatkuminen kiihtyvänä ilmiönä on ollut havaittavissa jo 1990-luvun lopulla (Devlin, J. 1995). Digitalisoitumisen syveneminen on puolestaan näkynyt kuluttajalle verkkopohjaisten palveluiden laajamittaisena yleistymisenä sekä siirtymisenä teknologian kehityksen myötä syntyneille uusille palvelualueille.

Suomalainen vähittäispankkitoiminta on suuren murroksen keskellä. Konttoriverkoston supistuminen näkyy osaltaan myös toimeksiantajayrityksen taseessa pienentyneinä henkilöstökuluina. Esimerkiksi tilikaudella 2013-2014 henkilöstökulut pienenevät noin 4 %, lähinnä henkilöstömäärän vähenemisen johdosta (Nordea, 2013, 3-8).

1.2 Tutkimusongelma ja tarkastelun rajaus

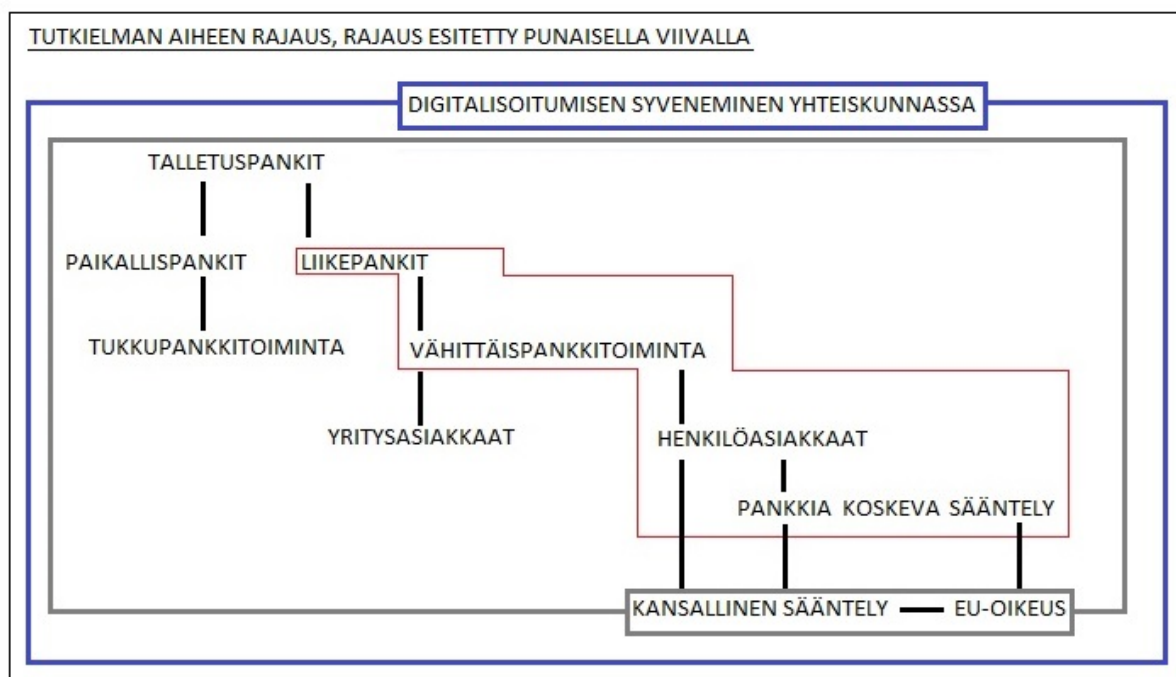
Tutkielman tarkoituksena on tutkia minkälaisia haasteita digitalisoitumisen syveneminen synnyttää suomalaisen vähittäispankkitoiminnan digitalisoituvalla

henkilöasiakaspalvelulle ja minkälaiset raamit vallitseva lainsäädäntö antaa kyseiselle ilmiölle. Digitalisoitumisen syvenemistä vähittäispankkitoiminnassa tarkastellaan silmälläpitäen asiakkaan suojaksi luotua pankkisääntelyä. Tarkoituksena on tutkia pankkisääntelyn vaikutusten lisäksi myös itse sääntelyn ajankohtaisuutta. Aihe on rajattu koskemaan ainoastaan digitalisoituvaa vähittäispankkitoiminnan henkilöasiakaspalvelua ja lainsäädäntöä sen ympärillä.

Alueellisesti tarkastelu on rajattu Suomeen, mutta ilmiötä käsitellään myös globaalilla tasolla, jotta Suomen markkinoiden lähitulevaisuuden kehityksen ennakointi mahdollistuu. Tarkastelua käydään nimenomaisesti liikepankin henkilöasiakaspalvelun osalta. Tarkastelussa painottuu erityisesti henkilöasiakkaille suunnatut digitaaliset maksupalvelut.

Digitalisoitumisen syvenemisen seurauksena syntyneet haasteet liittyvät toisiinsa ja sen johdosta tämän tutkielman on tarkoitus antaa yleiskatsaus digitalisoituvan vähittäispankkitoiminnan haasteisiin ja näihin haasteisiin liittyvään sääntelyyn. Haasteisiin voisi uppoutua ja huomattavasti yksityiskohtaisemmin, mutta silloin haasteiden muodostama kokonaisuus ja yhteys taustalla vallitsevaan palveluiden digitalisoitumiseen ei hahmottuisi selvästi. Tarkastelussa huomioitiin useita haasteita myös sen johdosta, että niitä koskeva sääntely erityisesti EU-oikeuden osalta koskee useampaa kuin yhtä palveluiden digitalisoitumisen synnyttämää haastetta. Aiheen rajausta on havainnollistettu kuviossa 1.

Kuvio 1. Tutkielman aiheen rajausta



1.2 Tutkimuskysymykset

Varsinainen tutkimusongelma rajautui muotoon: *Minkälaisia haasteita digitalisoitumisen syveneminen tuo suomalaiselle vähittäispankkitoiminnalle ja miten nämä haasteet huomioidaan lainsäädännössä?* Tarkoituksena on tarkastella kuluttajaa suojaavan lainsäädännön vaikutuksia liikepankin näkökulmasta ja sen yhteyttä digitalisoitumisen myötä syntyneisiin haasteisiin. Kuluttajaa suojaava lainsäädäntö koskettaa aina kuluttajan lisäksi myös yritystä. Aidosti asiakaslähtöiselle liiketoiminnan tulee huomioida kuluttajan tarpeet ja kuluttajansuoja.

Tutkimuskysymykset ovat:

Onko kuluttajaa suojaava pankkisääntely ajan tasalla digitalisoituvien palveluiden osalta?

Miten digitalisoitumisen vaikuttaa suomalaisen vähittäispankkitoiminnan lähitulevaisuuden kehitykseen?

Tutkimuskysymysten tarkoituksena on hakea vastausta tutkimusongelmaan tutkimalla digitalisoitumisen syvenemisen vaikutuksia kilpailuun ja pohtia miten digitalisoituminen vaikuttaa alan kehitykseen lähitulevaisuudessa. Tarkastelussa huomioidaan myös vallitsevan sääntelyn ajankohtaisuus ja digitaalisten

pankkipalveluiden vastaanotto suomalaisten kuluttajien keskuudessa. Tavoitteena on pohtia onko digitalisoituminen kuluttajien vai liikepankin tarpeista lähtöisin, eli tutkia, onko palveluiden muuttaminen digitaalisiksi aidosti asiakaslähtöistä toimintaa. Tässä tutkielmassa ei ole haastateltu pankkipalveluiden kuluttajia. Kuluttajien vastaanottoa digitaalisille palveluille tutkitaan välillisesti kuluttajaan suojaavien viranomaisten näkökulman kautta. Laajemmat tutkimustarpeet kuluttajien näkökulman huomioimisesta on esitelty tutkielman lopussa luvussa 6.3.

1.3 Tutkielman rakenne

Toisessa luvussa avataan digitalisoitumisen merkitystä ja ilmenemismuotoja suomalaisessa vähittäispankkitoiminnassa ja määritellään tutkielman kannalta keskeiset käsitteet. Tässä yhteydessä esitellään myös tarkasteluyrityksen keskeisimmät digitaaliset palvelukanavat.

Kolmannessa luvussa tarkastellaan pankin digitaalisiin palveluihin liittyvää henkilöasiakasta suojaavaa lainsäädäntöä ja erityisesti asiakkaan suojaksi luotua pankkisääntelyä. Vähittäispankkitoiminnan digitalisoitumista koskeva lainsäädäntö muodostaa tutkielman teoreettisen viitekehyksen.

Tutkielman neljännessä luvussa on esitelty valittu tutkimusmenetelmä ja tutkimuksen ja vastaajien taustatiedot. Tarkastelun kohteena olevan liikepankin edustajan lisäksi tutkimusta varten on haastateltu Finanssivalvonnan, Finanssineuvonnan sekä Kilpailu- ja kuluttajaviraston edustajia. Tarkastelu on tehty liikepankin näkökulmasta. Viranomaistahojen haastatteluilla pyritään tarkastelun objektiivisuuteen ja kuluttajan näkökulman huomioimiseen, mikä on myös asiakaslähtöisesti toimivan liikepankin toiminnan kannalta välttämätöntä. Viides luku sisältää haastatteluosion, joka on analysoitu aineiston kuvaus menetelmällä merkityskokonaisuuksittain. Kuudennessa luvussa ovat tutkimustulosten yhteenveto, johtopäätökset sekä jatkotutkimustarpeet.

2. DIGITALISOITUMINEN VÄHITTÄISPANKKITOIMINNASSA

Digitalisoituminen edellyttää uusien teknologioiden käyttöönottoa. Uusien teknologioiden käyttöönotto edellyttää hyvää johtajuutta, jotta epäonnistuneen jalkauttamisen riskeiltä välttyttäisiin. Uuden teknologian käyttöönotto edellyttää sekä

asioiden, että ihmisten johtamista, jotta käyttöönotto saadaan vietyä järjestelmällisesti läpi ja henkilöstö sitoutettua muutokseen (Lönqvist, 2002, 60-61). Johtajuuden lisäksi uusien teknologioiden onnistunut hyödyntäminen edellyttää kaikkien sidosryhmien perusteellista tutkimista ja huomioimista, jotta omaksuttu uutuus on tosiasiallisesti asiakaslähtöistä. Uusien teknologioiden käyttöönoton ajoituksen on oltava kohdallaan, jotta vältetään tilanteelta, jossa omaksutaan vanhenevaa teknologiaa uutena.

Vähittäispankin digitaalisille palveluille yhteisenä elementtinä voidaan pitää verkkoalustaa sekä digitaalista muotoa. Esimerkiksi mobiili- ja verkkopankin ero jää melko pieneksi. Suurimpana erottavana tekijänä on oikeastaan tekninen alusta, jolla palvelu tuotetaan, perustoimintamahdollisuuksien ollessa samat. Palveluita on pystyttävä tuottamaan siten, että ne ovat asiakkaan näkökulmasta mahdollisimman vaivattomasti saatavilla ja toisaalta keskustelevat myös keskenään niin, että palvelukanavasta toiseen siirtyminen on mahdollisimman sujuvaa. (Nordea, 2015)

Verkossa tuotettavissa pankkipalveluissa on tärkeää huomioida asiakkaiden tarve yksityisyytensä suojaamiseksi. Monet kuluttajat ovat edelleen epävarmoja internetpalveluiden ja henkilökohtaisen tietoturvan suhteen. (Baron, D. 2010, 417-423) Tämä epävarmuus verkkopohjaisiin digitaalisiin palveluihin näkyy suomalaisessa vähittäispankkitoiminnassa erityisesti vanhempien ihmisten keskuudessa (Mattila & al. 2011). Pankkitoiminnan osalta asiakkaan tietoturvan takaamiseen on suhtauduttava vakavasti, sillä pankkitoiminta nojaa viimekädessä luottamukseen pankin ja asiakkaiden välillä. Asiakkaan tietoturva on myös lakisääteisesti suojattu.

2.1 Digitalisoituminen ja digitalisoitumisen syveneminen

Digitalisoitumisella tarkoitetaan digitaalisten teknologioiden integroimista osaksi ihmisten päivittäiselämää (Lipiäinen, 2014). Digitalisoitumisen syvenemisellä tässä tutkielmassa viitataan digitalisoitumisen jatkuvuuteen ilmiönä.

Digitalisoituminen ja digitalisoitumisen syveneminen ilmenee eri tavoin eri yhteiskunnissa. Yhtenä yhdistävän tekijänä niin länsimaille kuin kehittyville maille voidaan pitää älypuhelinien ja mobiilipalveluiden suosion nousua. (Schmidt, E. &

Cohen, J, 2013, 5-10) Vaikka mobiilipalveluiden suosio yhdistää kehittyneitä ja kehittyviä markkinoita palveluita hyödynnetään eri tavalla palveluiden käyttöaste on erilainen kehittyvien ja kehittyneiden markkinoiden välillä. Mobiilissa tapahtuvien maksupalveluiden kysyntä on suurempaa kehitysmaissa älypuhelinien käyttäjien keskuudessa. (Accenture, 2013; ICT, 2011). Kehittyvissä maissa, kuten Keniassa, suosittua mobiilimaksamista ei lueta varsinaiseksi mobiilipankkitoiminnaksi. Onkin mielenkiintoista seurata tulevaisuudessa, kuinka voimakkaasti mobiilipankkipalveluiden kysynnän kehitys mukaillee kehitysmaissa jo syntyneitä trendejä.

Älypuhelinien kehityksen myötä ihmiset viettävät kasvavissa määrin aikaa verkossa hyödyntäen digitaalisia palveluja. Digitalisoituminen ja sosiaalisen median kehitys on muuttanut kuluttajien käyttäytymistä. Yritysten on tärkeää huomioida tämä kuluttajienpalvelukysynnän muutos liiketoiminnassaan kilpailukyvynturvaamiseksi. Digitalisoitumisella ja digitalisoitumisen syvenemisellä on vahva yhteys yrityksen kilpailukyvynturvaamiseen. Käytännössä palvelut tulee viedä sinne, missä kuluttajat ovat. (Kaplan & Haenlain, 2009, 59-68)

2.2 Vähittäispankkitoiminta

Vähittäispankkitoiminnalla viitataan usein suoraan kuluttajan ja pankin väliseen pankkitoimintaan, tarkoituksena on tehdä ero esimerkiksi yrityspankkitoimintaan. Suomalaiseen vähittäispankkitoimintaan voidaan lukea myös pk-yritykset, jotka saavat luottolaitoslaissa suojaa, vaikka jäävätkin elinkeinonharjoittajina kuluttajasuojalain soveltamisalueen ulkopuolelle. Tässä tutkielmassa keskitytään kuitenkin ainoastaan vähittäispankkitoiminnan henkilöasiakkaisiin.

Pankkitoiminta voidaan jakaa kahteen osaan; vähittäis- ja tukkupankkitoimintaan. Näiden erottaminen toisistaan saattaa olla melko hankalaa joissain tilanteissa rahoitusmarkkinoiden kehityksen johdosta. Vähittäispankkitoiminnalla tarkoitetaan pienille yrityksille sekä henkilöasiakkaille suunnattujen maksu-, säästö-, sijoitus-, sekä luottopalveluiden tarjoamiseen liittyvää toimintaa. (Kontkanen, 2008, 10-11)

Vaikka vähittäispankkitoiminta keskittyy pieniin yrityksiin ja ennen kaikkea yksityishenkilöihin, sillä on edelleen merkittävä rooli pankeille (Puri & Rocholl, 2008,

265-267). Vähittäispankkitoiminnan henkilöasiakkaiden merkitys pankeille on vaihdellut suhdanteiden mukaan Euroopassa. Henkilöasiakkaiden merkitys pankeille korostuu yritysasiakkaiden toiminnan ollessa suppeaa, mikä on näkynyt muun muassa Saksan pankkitoiminnan kehityksessä 1990- ja 2000-luvuilla kasvaneena kilpailuna henkilöasiakkaista (Tiwari & Buse 2006, 5-7).

2.3 Peruspankkipalvelut ja niiden erilaiset käyttäjäryhmät

Peruspankkipalveluilla tarkoitetaan palveluja, jotka ovat yksilön jokapäiväisen toiminnan kannalta välttämättömiä pankkipalveluita nyky-yhteiskunnassamme. Finanssialan keskusliiton määrittelemiin peruspankkipalveluihin kuuluu käyttelytili, jonka kautta asiakas voi maksaa laskuja sekä vastaanottaa erilaisia suorituksia, kuten palkan tai muita etuuksia. Peruspankkipalveluihin kuuluu myös maksukortti, jonka kate varmennetaan aina maksun yhteydessä. Maksukortilla on voitava nostaa käteistä sekä maksaa ostoksia suoraan pankkitililtä. (FK, 2009)

Käytännössä kaikilla vähittäispankkiasiakkailla on joitain tarpeita perinteisiin konttorissa suoritettaviin palveluihin, mutta on myös tiettyjä erityisryhmiä, jotka eivät halua tai voi hyödyntää digitaalisia pankkipalveluita laisinkaan. Näille ryhmille perinteinen konttorissa tapahtuva asiointi muodostaa erittäin tärkeän kanavan, joka on osittain lakisääteisesti taattu.

Erityisryhmät muodostuvat tarpeiltaan erilaisista asiakkaista ja onkin syytä erottaa ne asiakkaat, jotka eivät halua käyttää digitaalisia palveluita niistä, jotka eivät voi hyödyntää kyseisiä palveluita. Ikääntyvät ihmiset muodostavat pääasiallisen osan ryhmästä, jotka ovat oikeustoimikelpoisia, mutta eivät halua käyttää digitaalisia palveluita. Edunvalvonnan alaisilla henkilöillä asiointi voi olla rajattu niin ettei digitaalisten palveluiden hyödyntäminen ole mahdollista. Myös alaikäisen sopimuksen tekemahdollisuudet ovat täysi-ikäistä asiakasta rajoitetummat. Ulkomaalaistaustaisille ei välttämättä myönnetä verkkopankkitunnuksia vaikka asiakkaalla olisi halu ja kyky hyödyntää digitaalisia pankkipalveluita. Myöntämisen esteenä voi olla esimerkiksi puutteelliset tunnistamistiedot.

2.4 Digitaaliset palvelukanavat ja monikanavaisuus

Nordean henkilöasiakkaiden tuotteiden ja kehittämissyksikön toiminnassa huomioidaan asiakaslähtöinen palvelukysynnän muutos. Digitaalisille palveluille on entistä enemmän kysyntää yhteiskunnan kehityksen myötä. Asiakaslähtöisesti toimiva liikepankki pyrkii vastaamaan tähän kysyntään ja huomioi asiakkaiden tarpeet palveluiden kehitystyössään. Pankin on liiketoimintansa kannalta järkevää siirtää palveluitaan sinne, missä asiakkaat ovat. Asiakkaiden tarve digitaalisille palveluille synnyttää monikanavaisuuden.

Monikanavaisuudella tarkoitetaan useiden palvelukanavien käyttöä kuluttajan ostokokemuksen aikana. Näihin kanaviin kuuluu vähittäismyymälät, verkkokauppa, mobiilikauppa mobiilisovelluksineen, puhelinmyynti sekä muut tavat käydä kauppaa kuluttajan kanssa (Dholakia, R & al, 2005). Edellä mainitut kanavat on nähtävissä selkeästi myös digitalisoituneessa vähittäispankkitoiminnassa, palvelukanavina toimivat esimerkiksi Nordeassa perinteiset konttorit, verkkopankkipalvelut sekä verkkopalvelut, mobiili- ja tabletpankkipalvelut sekä puhelinpankkipalvelut (Nordea, 2015).

Nordean palvelukehityksessä monikanavaisuus näkyy kykynä palvella asiakasta asiakkaan valitsemassa palvelukanavassa. Digitalisoituneet pankkipalvelut ovat henkilöasiakkaan näkökulmasta melko samankaltaisia erityisesti päivittäisten pankkiasioiden hoidon kannalta, eli alusta tai käyttöjärjestelmä, jolla palvelu vastaanotetaan ei suoranaisesti vaikuta itse palveluun. (Nordea, 2015)

2.4.1 Mobiilipankkipalvelut

Mobiilipankkipalveluilla tarkoitetaan pankki- ja finanssituotteiden käyttöä mobiili- tai tabletkanavassa. Palveluihin voi kuulua pankista riippuen muun muassa perinteisten verkkopankkipalvelujen kaltaiset palvelut, kaupankäyntimahdollisuudet sijoitusinstrumenteilla sekä tilien hallinnointi. Kehittyneen mobiiliteknologian avulla pankit pystyvät tarjoamaan asiakkailleen entistä joustavampia palveluita, jotka ovat kuluttajan näkökulmasta helposti saatavilla. Mobiilipankkipalveluiden merkitys vähittäispankkitoiminnalle on globaalilla tasolla kasvussa. Mobiilipankkipalveluiden kysynnän taustalla on mobiililaitteiden teknologinen kehitys. Mobiilipankkipalveluiden

kysyntä on jatkuvassa kasvussa niin kehittyneillä kuin kehittyvillä markkinoilla. (Safeena et al., 2012)

Kehittyvillä markkinoilla mobiilimaksaminen on kasvattanut vahvasti suosiotaan. Esimerkiksi Keniassa huomattavaa suosiota saanut M-Pesa -mobiilimaksupalvelu toimii SMS-alustalla ja siten eroaa web-alustalla toimivista mobiilipankkipalveluista, jotka vaativat toimiakseen korkeamman teknologisen ympäristön. Kehittyvissä maissa suosiota saaneet SMS-maksupalvelut kuten M-Pesa ovat kuitenkin levinneet myös Lähi-itään ja vuonna 2014 ensikertaa Eurooppaan. (Vodafone, 2014, 26-27) Näin ollen mobiilimaksupalvelut voivat kasvattaa kilpailua tulevaisuudessa myös kotimaisilla mobiilipankkipalvelumarkkinoilla. Digitalisoitumisen mahdollisesti lisää kilpailua tulevaisuudessa Suomen vähittäispankkitoiminnassa liiketoiminnan tietyillä osa-alueilla.

Mobiilipankkipalveluiden kysynnän kasvua voidaan pitää suurena muutoksena alalla sekä globaalisti että Suomen markkinoilla, etenkin kun tarkastellaan 2010 vuoden jälkeistä aikaa. Mobiilipankkipalveluiden kysynnän kehitys jatkuu myös tulevaisuudessa. Nordean henkilöasiakkaalle suunnatussa mobiilipankissa asiakas voi hoitaa päivittäisiä raha-asioitaan kuten tarkastaa tilien ja korttien saldot, maksaa laskut sekä tutkia muita henkilökohtaisia tietojaan kuten lainojen tilannetta. Nordean mobiilipankkipalveluun kirjaudutaan verkkopankkitunnuksilla. Teknologian kehitys mahdollistaa kuluttajan arkea helpottavien innovaatioiden kuten viivakoodin lukijan hyödyntämisen laskujen maksussa. (Nordea, 2015)

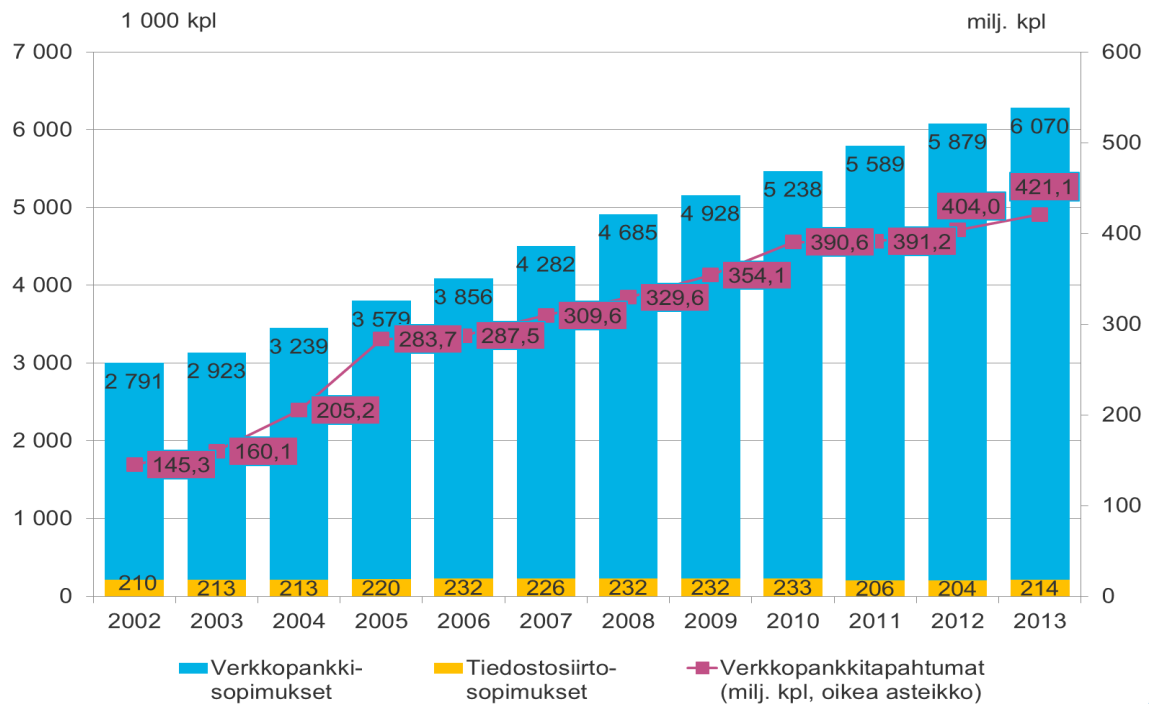
2.4.2 Verkkopankkipalvelut

Vähittäispankkipalveluiden digitalisoitumisen ensimmäinen vaihe näkyi tietokoneella käytettävien verkkoalustalla toimivien digitaalisten verkkopankkipalveluiden laajana leviämisenä (Lee et al., 2011, 116-117). Tämä leviäminen vaati luonnollisesti otollisen teknologisen ympäristön, minkä johdosta leviäminen oli esimerkiksi pohjoismaissa nopeaa. Verkkopankin laajan käyttöönoton jälkeen Suomessa digitaalisen palvelukehityksen vauhti tasaantui kunnes 2010-luvulla mobiilipankin kasvaneen kysynnän myötä kehitysprosessi käynnistyi uudelleen (Nordea haastattelu, 2015).

Palvelukehityksen ja palvelujen yhtenäistymisen myötä myös tietokoneelle suunnitellut verkkoalustalla toimineet palvelut ovat kehittyneet Suomessa viimeisten vuosien aikana (Nordea haastattelu, 2015). Tämä näkyy muun muassa verkkotapaamismahdollisuuden kasvavana hyödyntämisenä palvelukanavana pankin ja asiakkaan välillä. Suomalaiset pankkien verkkopankkipalveluiden kehitys on ollut maailmanlaajuisesti tarkasteltuna nopeaa (Kontkanen, 2009, 70).

Pankkien jakeluverkosto on muuttunut Suomessa runsaasti verkkopankin leviämisen myötä 1990-luvun ja 2000-luvun aikana. Verkkopankkisopimusten määrä on kaksinkertaistunut vuosien 2002-2012 välillä ja sopimuksia on nykyisin selvästi enemmän kuin Suomessa kansalaisia. Asiakkaan ja pankin välisten tietoyhteyspalveluiden kehitys kuvattu kuviossa 2.

Kuvio 2. Asiakkaan ja pankin väliset tietoyhteyspalvelut ja niiden avulla tehdyt tapahtumat



Lähde:FK

(FK, 2013)

Verkkopankki on pankin asiakkaalleen tarjoama sähköinen palvelukokonaisuus johon sisältyvät palvelut ovat Suomessa kilpailevien pankkien välillä pääpiirteittäin samansisältöisiä. Verkkopankkipalveluissa tarkastelukohteena olevassa liikepankissa

onnistuu henkilöasiakkaan päivittäisten raha-asioiden hoidon lisäksi kaupankäynti finanssi-instrumenteilla, asiakaspalvelun vastaanottaminen sekä lainojen hallinta (Nordea, 2015). Verkkopankkitunnukset toimivat vahvana tunnistautumismäiseksi myös pankkitoiminnan ulkopuolisissa palveluissa ja asiaan liittyy erityislainsäädäntöä, jota käsitellään luvussa kolme.

2.4.3 Verkkotapaamiset

Verkkotapaamisten avulla vaativat aiemmin fyysistä kohtaamista edellyttäneet palvelutilanteet kuten lainaneuvottelut voidaan siirtää verkkoon. Verkkotapaamisen voi toteuttaa tietokoneella tai tablettitietokoneella. Tarkastelun kohteena olevassa yrityksessä verkkotapaamiset ovat suhteellisen uusi palvelu eikä niiden kysynnästä ole kertynyt pitkältä väliltä vielä dataa.

Verkkotapaamiset ovat joustava ja kustannustehokas tapa toteuttaa vähittäispankkipalveluita asiakaslähtöisesti. Pitkälle viety verkkotapaamismalli mahdollistaisi myös etätyöskentelyn yrityksen näkökulmasta, mikä lisäisi kustannustehokkuutta ja voisi oikein toteutettuna myös parantaa toimihenkilöiden työssä viihtyvyyttä henkilökohtaisten vaikutusmahdollisuuksien kasvun myötä, mikä on oleellista liiketoiminnan pitkäkestoisen kehittämisen kannalta henkilöstövaltaisella palvelualalla (Tuomivaara, 2014).

3. DIGITALISOITUMISEN SYVENEMISEN SYNNYTTÄMÄT HAASTEET SUHTEESSA LAINSÄÄDÄNTÖÖN

Pankkien toimintaa on pitkään säännelty laeilla ja erilaisilla viranomaistahojen määräyksillä. Pankin henkilöasiakas on pankkiin nähden sopimussuhteen heikompi osapuoli. Tämän luvun tarkoituksena on luoda yleinen katsaus pankin henkilöasiakasta suojaavan lainsäädäntöön digitaalisten palveluiden osalta keskeisimmillä alueilla.

Tässä tutkielmassa tarkastelu on rajattu yleisen tason sääntelyyn ja näin ollen tutkielmassa ei käsitellä esimerkiksi pankin vahingonkorvausvelvollisuutta yksittäisissä riitatapauksissa. Teoreettisessa viitekehyksessä on esitelty kohdeilmiöön sovellettavaa lainsäädäntöä. Lainsäädäntöä koskevassa osiossa ei ole

syvennytty yksittäisiin tulkintaa vaativiin oikeudellisiin kysymyksiin, eikä oikeuskäytännöntarkastelu ole näin ollen ollut tarpeen.

Tässä tutkielmassa käsitellään digitalisoitumisen syvenemisen synnyttämiin haasteisiin liittyvää kansallista lainsäädäntöä sekä niihin liittyvää EU-tason sääntelyä. Lainsäädännön tarkastelussa keskitytään aiheen kannalta keskeisimpiin seikkoihin. Tutkielmaa ei ole rajattu käsittelemään ainoastaan yhtä lakia, koska digitalisoitumisen syvenemisen myötä syntyneet haasteet vähittäispankkitoiminnassa kytkeytyvät vahvasti useaan lakiin. Tämän johdosta tarkastelu tehdään ongelmalähtöisesti eli keskitytään digitalisoitumisen myötä syntyneeseen ongelmaan tai haasteeseen ja tarkastellaan siihen liittyvää sääntelyä kokonaisuutena.

EU-tasolla pyritään yhtenäistämään sopimusoikeudellisia linjauksia jäsenvaltioiden välillä, mikä vaikuttaa myös kuluttajan asemaan (Ämmälä, 2006, 1-3). On arvioitu, että esimerkiksi kuluttajansuojalain säännöksistä vähintään kolme neljänestä pohjautuu EU:n lainsäädäntöön (Tala, 2003, 6). Näin ollen EU-tason sääntelyä ei ole mielekästä rajata tarkastelusta. EU-sääntelyn osalta tässä tutkielmassa käsitellään viranomaisten tärkeinä pitämiä keskeisiä direktiivejä, jotka vaikuttavat suomalaisen liikepankin ja sen henkilöasiakkaan väliseen suhteeseen digitaalisissa palveluissa.

EU-oikeus liittyy oleellisesti pankkialan digitalisoitumista koskevaan sääntelyyn ja välillä se voi tulla yllättävillä tavoilla esiin. Helsingin yliopiston nykyinen kansleri, siviili- ja kauppaoikeuden professori Thomas Wilhelmsson on kuvannut EU-oikeuden yllättäviä piirteitä vieteriukkoteoriassaan; ”Vieteriukko on pilailun väline, jonka vaikutus perustuu ennakoimattomuuteen: ukko ilmestyy ulkonaisesti tavanomaisen laatikon sisältä laatikonavaajan yllätykseksi. Samalla tavoin EY-oikeus saattaa pomputa oikeudellisten silmiemme eteen kuin vieteriukko silloin kun vähiten sitä odotamme. Oikeusjärjestyksen kansallisia laatikoita avatessamme emme koskaan tiedä varmasti, mihin laatikoihin oikeuden suuri pilailija EY on vieteriukkonsa piilottanut.” (Wilhelmsson, 1997, 359)

3.1 Peruspankkipalveluiden saatavuuden turvaaminen

Peruspankkipalveluiden saatavuuden turvaaminen on oleellista tietyille erityisryhmille, joilla on omia toisistaan poikkeavia erityistarpeita palveluille.

Peruspankkipalvelut ja erityisryhmät on esitelty luvussa 2.3. Pankkipalveluiden saatavuuden turvaamisen tarkoituksena on varmistaa käteisen rahan saatavuus valtakunnallisella tasolla sekä varmistaa, ettei pankkipalveluiden saatavuus käy ylitsepääsemättömän hankalaksi.

Luottolaitostoiminnasta annetun lain (LLL, 610/2014) 15:6 mukaan: ”Talletuspankki saa kieltäytyä tavanomaisen talletustilin avaamisesta ja tilin käyttöön tarkoitetun välineen myöntämisestä taikka maksupalvelua koskevan toimeksiannon hoitamisesta ETA-valtiossa laillisesti oleskelevalle luonnolliselle henkilölle vain, jos kieltäytymiselle on painava peruste.” Laki luottolaitostoiminnasta ei määrittele peruspankkipalveluita edellä mainittua tarkemmin ja toistaiseksi esimerkiksi verkkopankkitunnukset jäävät laissa määriteltyjen peruspankkipalveluiden ulkopuolelle.

Implementointivaiheessa oleva direktiivi maksutileihin liittyvien maksujen vertailukelpoisuudesta, maksutilien siirtämisestä ja mahdollisuudesta käyttää perusmaksutilejä (EPNDir 2014/92/EU) eli niin sanottu maksutilidirektiivi tulee selkeyttämään tilannetta sekä perinteisiä pankkipalveluita kaipaavien että toistaiseksi niiden ulkopuolelle jäävien kuluttajien osalta. Maksutilidirektiivin 1:2 mukaisesti direktiiviä sovelletaan unionissa laillisesti asuviin kuluttajiin, joilla on unionin säädösten tai kansallisen lainsäädännön perusteella oikeus asua jäsenvaltiossa, mukaan lukien kuluttajat, joilla ei ole pysyvää osoitetta, ja henkilöt, jotka hakevat turvapaikkaa.

Maksutilidirektiivin 4:16.1 ja 4:16.2 mukaisesti jäsenvaltioiden on varmistettava, että kaikki luottolaitokset tarjoavat tai riittävän moni luottolaitos tarjoaa kuluttajille perusmaksutiliä niin, että kilpailu ei vääristy. Kaikille kuluttajille on taattava mahdollisuus käyttää perusmaksutiliä. Lisäksi jäsenvaltion velvollisuutena on varmistaa, että maksutilejä on saatavilla myös perinteisillä palvelumuodoilla. Tarjonta ei saa rajoittua ainoastaan digitaalisiin verkkopalveluihin.

Maksutilidirektiivin 4:17 mukaisesti perusmaksutilin tulee ominaisuuksiltaan olla sellainen, että maksutapahtumien toteuttaminen on mahdollista maksukortilla, verkkomaksuilla sekä tilisiirroilla. Myös pysyväistoimeksiannot, pankkipäätteillä ja luottolaitoksen toimipisteissä kuuluvat perusmaksutilin ominaisuuksiin.

Maksutapahtumat on oltava mahdollista hoitaa luottolaitoksen verkkopalvelujen välityksellä, mikäli sellaisia on käytävissä. Näin ollen mahdollisuus verkkopalveluihin tulee mahdollisesti lakisääteiseksi riippuen siitä, miten direktiivi tullaan implementoimaan kansalliseen säädäntöön. Tämä parantaisi erityisesti lyhytaikaisesti maassa oleskelevien digitaalisiin palveluihin myönteisesti suhtautuvien ulkomaalaistaustaisten kuluttajien, kuten vaihto-opiskelijoiden asemaa.

3.2 Kuluttajan mahdollisuus kilpailuttaa palveluntarjoajia

Maksutilidirektiivin yhtenä keskeisenä tarkoituksena on parantaa kuluttajan mahdollisuuksia vertailla eri maksutilejä ja maksutilitarjouksia. Euroopan parlamentin ja Euroopan unionin neuvoston maksutilidirektiiviä koskevan katsannon 15. kohdan mukaan on erittäin tärkeää, että kuluttajalla on mahdollisuus vertailla luottolaitosten kilpailevia tarjouksia ja tehdä tietoisia päätöksiä tarjousten välillä.

Euroopan parlamentin ja Euroopan unionin neuvoston maksutilidirektiiviä koskevan katsannon 16 kohta korostaa, että vertailu onnistuu kuluttajan kannalta tehokkaimmin kun tarjousten tiedot ovat koottu mahdollisimman selkeään ja ytimekkääseen muotoon. Mikäli tarjouksessa olevaa informaatiota on liikaa se voi muuttua vaikeaselkoiseksi ja kuluttajan kannalta tarjousten keskinäinen vertailu muuttuu vähemmän kannattavaksi, mikäli vertailun tekeminen sitoo kuluttaja-asiakkaan aikaa kohtuuttomasti.

Maksutilidirektiivin 1:1 mukaisesti direktiivin tarkoituksena on lisätä avoimuutta ja vertailukelpoisuutta maksupalveluissa, tarkoituksena on myös helpottaa rajat ylittävää maksutilien avaamista kuluttajille. Direktiiviä sovelletaan maksupalvelun tarjoajiin ja luottolaitoksiin. Jäsen valtioilla on myös mahdollisuus soveltaa direktiiviä vain osittain. Näin ollen direktiivi tulee mahdollisesti lisäämään myös kansainvälistä kilpailua vähittäispankkitoiminnassa. Maksutilidirektiivin 1:7 mukaisesti jäsenvaltioiden on varmistettava, että kuluttajalla on mahdollisuus päästä yksityisen tai viranomaistahon ylläpitämälle vertailusivustolle, josta maksutilien vertailu on mahdollista. Näin ollen itse vertailu tullaan siis toteuttamaan myös digitaalisessa muodossa verkkopohjaisesti, mikä on luontevaa kun huomioidaan pankkipalveluiden digitalisoitumisen.

3.3 Asiakkaan tunnistaminen ja tietoturvallisuus

Asiakkaan tunnistaminen nousee digitaalisten palveluiden kannalta merkitykselliseen asemaan, sillä pankilla on vahvoja lakisääteisiä velvollisuuksia asiakkaan tuntemisensa osalta, mikä koskee muun muassa uusien palveluiden avaamista. Digitaalisten pankkipalveluiden tavanomainen käyttäminen Suomessa ei ole mahdollista ilman verkkopankkisopimuksen tekemistä ja verkkopankkitunnuksia. Näiden saaminen edellyttää kuitenkin uuden palvelun avaamista, mikä saattaa olla hankalaa joillekin asiakkaille. Asiakkaan tunnistamisesta on säädetty pakottavaa lainsäädäntöä laissa luottolaitostoiminnasta (LLL, 610/2014) sekä laissa terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä (ResL 503/2008).

Tietoturvallisuutta koskevat haasteet liittyvät vahvasti digitaalisten palveluiden käytön turvallisuuskysymyksiin sekä asiakkaan tunnistamiseen. Näiden osalta keskeiseksi nousee laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista (SähköTunnAllekL, 617/2009). Myös EU-tason sääntely vaikuttaa turvallisuutta ja tunnistamista koskeviin kysymyksiin.

3.3.1 Asiakkaan tunnistaminen

LLL 15:18 mukaisesti pankilla on velvollisuus tuntea asiakkaansa luotettavalla tavalla ja FIVA:lla on oikeus antaa tarkempia määräyksiä asiakkaan tuntemisessa noudatettavista menettelytavoista. Myös laki terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä (ResL, 503/2008) velvoittaa pankin tuntemaan asiakkaansa. Asiakkaan tunteminen ja riskiperusteinen arviointi on suoritettava ResL 2:6 mukaisesti. Asiakkaan tunnistaminen 2:7 mukaisesti on myös uusien palveluiden kuten verkkopankkisopimuksen edellytyksenä.

ResL taustalla on rahanpesudirektiivi rahoitusjärjestelmän käytön estämisestä rahanpesutarkoituksiin sekä terrorismin rahoitukseen (EPNDir 2005/60/EY). Huomionarvoista on, että Euroopan parlamentin ja Euroopan unionin neuvoston maksutilidirektiiviä koskevan katsannon 34. kohdan mukaisesti ettei kuluttajia, jotka aikovat avata maksutilin, syrjitä kansalaisuuden tai asuinpaikan perusteella. Katsannon kohdassa 34 on myös nimenomaisesti huomautettu, että palveluntarjoaja ei saa hyödyntää rahanpesudirektiiviin liittyvää sääntelyä verukkeena vähemmän

houkuttelevien asiakkuuksien syntymisen estämiseksi. Eli rahanpesun ja terrorismin rahoitukseen liittyvää lainsäädäntöä ei voi hyödyntää työkaluna asiakkaiden valinnassa asiakkuuden kannattavuuden optimoimiseksi. Käytännön tasolla edellä kuvatun syrjimisen valvonta ja estäminen voi olla melko haasteellista.

Maksutilidirektiivin 4:16.2 mukaisesti unionissa laillisesti asuvilla kuluttajilla on oikeus luottolaitoksen ylläpitämään perusmaksutiliin mukaan lukien kuluttajat, jotka ovat turvapaikan hakijoita ja kuluttajat joille ei ole myönnetty oleskelulupaa. Edellä mainitussa tilanteessa hakemus perusmaksutilin avaamiseksi on hylättävä mikäli se rikkoo rahanpesudirektiivin säännöksiä. Näin ollen laki terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä voi joidenkin kuluttajien osalta nousta erittäinkin merkittävään asemaan.

3.3.2 Turvallisuuden varmistaminen digitaalisissa pankkipalveluissa

SähköTunnAlleKL tarkoituksena on yhtenäistää vahvaan sähköiseen tunnistamiseen liittyviä palveluja ja näin edistää erilaisten tunnistuspalveluiden ja sähköisen allekirjoituksen käyttöä. Tämän toteutumiseksi palveluiden kuluttajan on voitava luottaa palvelun tietoturvan tasoon sekä yksityisyytensä suojaan. Pankkien käyttämät verkkopankkitunnukset ovat tunnistusväline, joilla käyttäjän henkilöllisyys on mahdollista todentaa digitaalisissa palveluissa. (Viestintävirasto, 2014)

Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista annetun lain muuttamisesta (HE 272/2014) hyväksyttiin muutettuna. Hallituksen esitykseen tehdyt muutokset koskivat muutosten voimaantuloa, joka lykättiin alun perin suunnitellusta 1.5.2015 ajankohdasta 1.1.2016 ajankohtaan ja tunnistuspalvelujen verkostoja koskeva säännös 1.5.2017. Lykkäyksen taustalla on mitä ilmeisemmin niin sanottu eIDAS-asetus sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisiin transaktioihin liittyvistä luottamuspalveluista sisämarkkinoilla ja direktiivin 1999/93/EY kumoamisesta 23.7.2014 (EU N:o 910/2014), joka tulee voimaan 1.7.2016.

Muutosten keskeinen sisältö koskee tunnistusvälineen hakijan ensitunnistamista ja tunnistuspalvelun tarjoajien verkoston toimintaa. Palvelun käyttäjän tunnistamista koskevaa säännöstä muutetaan siten, että ensitunnistus tehtäisiin aina viranomaisen

myöntämää henkilöllisyyttä osoittavaa asiakirjaa vasten tehtyyn fyysiseen ensitunnistamiseen. Mikäli käyttäjällä olisi olemassa oleva todennettu sähköinen henkilöllisyys myös sen avulla voitaisiin todentaa käyttäjä. (HE 272/2014)

Muutostarpeen yleisperusteiden taustalla on palveluiden digitalisoituminen ja ilmiön ennakoitu syveneminen tulevaisuudessa. Tällä hetkellä vahvaa sähköistä tunnistamista hyödynnetään pääasiallisesti pankkitoiminnassa ja verkkopohjalla toimivissa maksupalveluissa. Kuitenkin sähköisen tunnistamistarpeen ennakoitaan kasvavan myös muissa palveluissa lähivuosien kuluessa noin 30 % vuodessa. Pankkisektorin ulkopuolisen tunnistamistarpeen kasvun ennakoitaan muodostuvan julkishallinnon palveluiden kehityksen ja verkkokaupankäynnin lisääntymisen myötä. Julkishallinnon tarpeet sähköiselle tunnistamiselle liittyvät muun muassa sosiaali- ja terveyspalveluihin joten on tärkeää, että tunnistautumismahdollisuus on kansalaisten saatavilla. Valtiovarainministeriön arvion mukaan valtionhallinnon ja tunnistuspalveluiden tarjoajien välisiä sopimuksista valtaosa on tehty eri pankkiryhmien kanssa. (HE 272/2014)

SähkTunnAllekL esitöissä korostettiin tarvetta sähköisen tunnistamisen markkinoiden avaamiselle ja lain valmisteluvaiheessa uskottiin, että se helpottaisi uusien toimijoiden tuleamista markkinoille. Toivotunlaista kehitystä ei kuitenkaan syntynyt, mikä osaltaan johti muutoksiin. Eduskunnan päätöksen mukaisesti HE 272/2014 huomioitiin laissa vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista annetun lain muuttamisesta (139/2015).

3.4 Luottamusverkoston sääntelyn yhteys pankkipalveluiden kuluttajaan

HE 272/2014 luonnosvaiheessa pyydettiin lausuntoja esityksestä useilta toimijoilta mukaan lukien Nordealta sekä Finanssialan keskusliitolta. Molemmissa lausunnoissa suhtauduttiin varauksellisesti tiettyihin seikkoihin esityksessä. Muun muassa tunnistukseen liittyviin riskeihin ja kustannuksiin kiinnitettiin huomiota. (LVM, 2014)

SähkTunnAllekL 139/2015 3:12a tunnistuspalveluiden tarjoajien verkosto syntyy SähkTunnAllekL 617/2009 3:10 mukaisesti Viestintävirastoon ilmoituksen tehneiden tunnistuspalvelun tarjoajien kesken. SähkTunnAllekL 139/2015 3:12a mukaan tunnistetiedon lähettäjän perimä korvaus välitetystä tunnistetiedosta saa olla

enintään 0,1 € ja korvauksen tullaan arvioimaan vuosittain. Tällaisen hinnoitteluun liittyvän sääntelyn riskinä ja todennäköisenä seurauksena on joidenkin kuluttajapalveluiden hintojen kallistuminen, mikäli lakisääteinen korvaus ei vastaa todellisia kustannuksia. Sääntely voi myös jopa hidastaa digitalisoitumista, jolloin se toimii osin tarkoitustaan vastaan.

HE 272/2014 luonnosta koskevissa lausunnoissa tuotiin esiin myös henkilötunnuksen vaatimiseen tunnistuksen yhteydessä liittyvät haasteet ja menettelyn aiheuttamat ongelmat tilanteissa, jossa asiakkaalla ei ole suomalaista henkilötunnusta (LVM, 2014). Kuitenkin SähköTunnAllekl 139/2015 mukaan ”Tunnistuspalvelun tarjoajan ja sähköisiä allekirjoituksia tarjoavan varmentajan tulee tarkistaessaan hakijan henkilöllisyyden vaatia hakijaa ilmoittamaan henkilötunnuksensa.” Kyseisen lain kohdan vaikutukset yhdessä ResL 503/2008 mukaisen sääntelyn kanssa voivat vaikeuttaa ulkomaalaistaustaisen pankkiasiointia Suomessa.

3.5 Kolmannet osapuolet maksupalveluissa

Kolmansilla osapuolilla maksupalveluissa tarkoitetaan palveluntarjoajia, jotka toimivat pankin ja kuluttaja-asiakkaan välillä. Osalla kolmansista osapuolista voi olla sopimus pankin kanssa, mutta ei kaikilla. Haasteita syntyy erityisesti silloin kun toiminta ylittää jäsenvaltioiden rajat.

Tällä hetkellä ei ole kolmansia osapuolia koskevaa sääntelyä, mutta valmisteilla oleva maksupalveludirektiivin toinen osa (PSD2, Payment Services Directive 2) tuo asiaan muutoksia erityisesti kolmansien osapuolien tilanteen selkeyttämiseksi. Direktiivin soveltamisalaan kuuluisi kolmansien osapuolien tarjoamat maksupalveluiden käynnistystapahtumat ja tili-informaatiopalvelut. Kolmannet osapuolet luokiteltaisiin maksulaitoksiksi ja tuotaisiin viranomaisen valvontaan. (FKL, 2014)

”Maksutapahtumien käynnistys- ja tili-informaatiopalveluiden tarjoaminen ja käyttö perustuisi kolmansien palveluntarjoajien pääsyyn pankkitileille. Pääsy toteutettaisiin käyttämällä asiakkaan verkkopankkitunnuksia. Pankkien olisi siis sallittava sekä verkkopankkitunnusten käyttö, että ehdoton pääsy järjestelmiinsä sääntelyn piirissä oleville kolmansille palveluntarjoajille.” (FKL, 2014)

FKL piti keskeisenä turvallisuuden huomioimista maksupalveludirektiivin toista osaa koskevassa ehdotuksessa. Oleellista oli myös, että sääntely ei saa ajautua sellaiseksi, että pankin on mahdotonta noudattaa sille asetettuja vaateita. Keskeisiksi kysymyksiksi muodostuu muun muassa tietojärjestelmä kustannusten riskin ja vastuun jakautuminen kolmansien osapuolten ja pankin välillä. FKL:n arvion mukaan epätasapaino edellä mainituissa seikoissa voi johtaa myös kuluttajahintojen kasvuun. (FKL, 2014)

3.6 Kuluttajansuoja digitaalisissa pankkipalveluissa

Kuluttajansuojalaki (KSL, 38/1978) on kuluttajaa suojaavaa lainsäädäntöä, jonka sisältö koskettaa vahvasti myös digitaalisia pankkipalveluita. Kuluttajansuojalaki nimensä mukaisesti on luotu kuluttajan suojaksi. Pankki on suhteessa asiakkaaseen vahvassa asiantuntija-asemassa, minkä johdosta kuluttajan aseman suojaamiseksi sopimussuhteessa on luotu pakottavaa lainsäädäntöä myös pankkitoiminnan osalta.

KSL 1:1 mukaan laki koskee kulutushyödykkeiden eli tavaroiden palvelusten ja muiden hyödykkeiden tarjontaa, myyntiä ja markkinointia elinkeinonharjoittajalta kuluttajalle. Kuluttajalla tarkoitetaan tässä yhteydessä luonnollista henkilöä, joka ei hyödynnä kulutushyödykettä oman elinkeinotoiminnan harjoittamiseensa. KSL:n osalta tarkastelun kohteena olevan ilmiön kannalta keskeisimmiksi luvuiksi nousee luvut 6 a Rahoituspalvelujen ja rahoitusvälineiden etämyynti ja 7 Kulutusluotot. Luku 6 käsittelee koti- ja etämyyntiä. Luvun 6 säännöksiä ei sovelleta rahoituspalvelua tai välinettä koskeviin sopimuksiin.

3.6.1 Pankkipalveluiden etämyynti digitaalisissa kanavissa ja pankin tiedonantovelvollisuus

Lain kuluttajansuojalain muuttamisesta (KSL, 29/2005) tarkoituksena oli saattaa täytäntöön Euroopan unionin direktiivi kuluttajille tarkoitettujen rahoituspalvelujen etämyynnistä (2002/65/EY). Direktiivin oli edistää rahoituspalvelujen vapaata liikkuvuutta yhtenäistämällä etämyyntiä ja kuluttajansuojaa koskevaa jäsenvaltioiden lainsäädäntöä. Kuluttajansuojaa koskevat direktiivit ovat usein minimidirektiivejä, mutta rahoituspalvelujen etämyyntidirektiivi on pääosin niin kutsuttu täysharmonisoiva säädös, jolla pyritään yhtenäistämään jäsenvaltioiden sääntelyä.

Poikkeuksena täysharmonisaatiosta on elinkeinonharjoittajan tiedonantovelvoitteet kuluttajille, joiden osalta jäsenvaltiot voivat pitää voimassa tai säätää tiukempia vaatimuksia kuin direktiivissä edellytetään 2002/65/EY 4 artiklan mukaisesti.

KSL 29/2005 taustalla on hallituksen esitys laeiksi kuluttajansuojalain ja eräiden siihen liittyvien lakien muuttamisesta (HE 122/2004 vp). Lain valmisteluvaiheessa valiokunnassa oli kuultavana alan asiantuntijoita muun muassa Nordean edustaja Heikki Alanen sekä KKV:n apulaispäällikkö Outi Haunio-Rudanko. HE 122/2004 hyväksyttiin muuttumattomana kuten talousvaliokunta ehdotti. (Talousvaliokunnan mietintö, 20/2004 vp)

HE 122/2004 yleisperusteluina olivat rahoituspalveluiden luonteenomainen sopivuus tarjottavaksi verkkoalustoilla. Rahoituspalveluiden verkkopohjaisen tarjonnan katsottiin yleistyvän vauhdikkaasti. Yleisperusteluissa viitattiin Suomen Pankkiyhdistys r.y:n teettämään kyselytutkimukseen, josta ilmenee käytön yleistymisen sekä suosio erityisesti 25-34-vuotiaiden käyttäjien keskuudessa. Perusteluissa viitattiin myös Suomen Sijoitusrahastoyhdistys ry:n tuottamiin tietoihin, joiden mukaan myös sijoitusrahasto-osuuksien etämyynti vaihtelee merkittävästi palvelun tarjoajien välillä. Etämyynnin merkitys on oleellisin pankkiryhmille ja asiakasryhmistä kaikkein keskeisin on kuluttajat. (HE 122/2004)

KSL 29/2005 6a:2 mukaisesti etämyynnillä tarkoitetaan rahoituspalveluiden tarjoamista kuluttajalle etäviestimen välityksellä. Etäviestimiin luetaan kaikki välineet joita voidaan käyttää sopimuksen tekemiseen etänä. Tällaisia viestimiä ovat muun muassa puhelin ja tietoverkot joten laki koskettaa digitaalisissa palvelukanavissa tehtyjä sopimuksia.

KSL 6a:5 mukaisesti pankilla on tiedoksiantovelvollisuus. Pankin on annettava hyvissä ajoin ennen sopimuksen tekemistä KSL 6a:6-9 mukaiset tiedot itsestään, tarjotusta palvelusta, etäsopimuksesta sekä oikeussuojakeinosta. Tiedot on annettava selkeässä ja ymmärrettävässä muodossa, joka sopii käytön kohteena olevaan etäviestimeen. KSL 6a:11 mukaisesti ennakkotiedot ja sopimusehdot on toimitettava kuluttajalle kirjallisessa tai sähköisessä muodossa. Sopimuksen sähköisessä allekirjoituksessa sovelletaan lakia vahvasta sähköisestä

tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista, jota on käsitelty tarkemmin kappaleessa 3.3.2.

Tiedonantovelvollisuuden korostuminen näkyy myös sähköisen sopimukseen kohdistuvissa teknisissä vaateissa; toteutuksen täytyy olla sellainen, että kuluttajan on kuljettava sopimusehtojen kautta ennen kuin niiden hyväksyminen on mahdollista (Majaniemi, 2007, 186-187). Näin ollen tiedonantovelvoitteet kytkeytyvät osittain myös palveluiden käytettävyyteen, mikä korostuu erityisesti mobiilipankkipalveluissa.

3.6.2 Kulutusluotot ja digitalisoituminen

Kulutusluottoja koskevan KSL 7 luvun säännösten taustalla on ollut pyrkimys yhtenäistää Suomen lainsäädäntöä vastaamaan EY:n kulutusluottodirektiiviä. KSL 7 on soveltamisalaltaan direktiivin edellytyksiä laajempi, sillä kulutusluottodirektiivi on niin kutsuttu minimidirektiivi. Luvun sääntely koskee kaikkia elinkeinonharjoittajien kuluttajille tarjoamia luottoja, myös opinto-, asunto- ja muita pankkilainoja siltä osin kuin niitä koskevasta erityislainsäädännöstä ei seuraa ristiriitaa. (Ämmälä 2006, 211-212)

Kuluttajasuojalakeja muutettiin lailla kuluttajasuojalain muuttamisesta, jonka taustalla on Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi kulutusluotoista 2008/48/EY. Muutokset toivat lisäyksiä kuluttajasuojalain kulutusluottoja koskevaan lukuun. Laki muutosta koskee *Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi kuluttajansuojalain muuttamisesta ja eräiden luotonantajien rekisteröinnistä sekä eräiksi niihin liittyviksi laeiksi (HE 24/2010 vp)*. HE 24/2010 tarkoituksena on panna direktiivi täytäntöön, mutta esitys sisältää myös kansallista sääntelyä.

HE 24/2010 yleisperustelujen mukaan uudistuksen taustalla oli luotonannon merkittävä lisääntyminen ja sen ennakoitu kasvu lähitulevaisuudessa. Esityksen mukaan luottojen tarjonta on monipuolistunut ja alalle tulee pankkien lisäksi jatkuvasti uusia toimijoita. Myös menetelmät luoton hakemiseksi ovat kehittyneet ja luotonhakeminen on helpottunut kun luottoa voi hakea perinteisen konttoriasioinnin lisäksi muista kanavista kuten internetistä ja mobiilipalveluista sekä tekstiviestitse. Tämä kehitys helpottaa myös rajat ylittävää luotonhakemista. (HE 24/2010)

KSL 746/2010 7:2 mukaisesti muutoksia tuotiin lain soveltamisalaan ja säännöksiä ei sovelleta tietyiltä osin käyttelytileihin liittyvissä luotoissa. Myös aiempi ilmaus kulutusluotot korvattiin termillä kuluttajaluotto, sillä aiemman ilmauksen katsottiin olevan harhaanjohtava, koska kyseiset säännökset koskevat muun muassa asuntoluottoja.

4. TUTKIMUSMENETELMÄ JA HAASTATELTAVIEN TAUSTATIEDOT

Tutkimuksessa lähdettiin liikkeelle alustavasta haastattelusta Nordean henkilöasiakkaiden tuotteiden ja palveluiden kehittämissyksikön edustajan kanssa. Alustavassa haastattelussa korostui pankkisääntelyn ja erityisesti kuluttajaa suojaavan pankkisääntelyn merkitys palveluiden kehittämistoiminnassa. Digitalisoituminen ilmenee konkreettisen palvelukehitystoiminnan osalta verkkopalveluiden ja erityisesti mobiilipankkipalveluun kohdistuvan kysynnän rajuna kasvuna. Vaativia palvelutilanteita suoritetaan perinteisten henkilöasiakaskonttoreissa tapahtuvien asiakaskohtaamisten lisäksi verkkotapaamisten muodossa.

Asiakaslähtöisessä liiketoimintamallissa, jota Nordea pyrkii noudattamaan on keskeistä kohdata asiakas niissä kanavissa, joissa asiakas haluaa tulla kohdatuksi. Kuluttajien muuttuneet tarpeet näkyvät selvänä palvelukysynnän muutoksena, johon Nordea pyrkii vastaamaan monikanavaisella palvelumallillaan. Monikanavaisuudella tarkoitetaan asiakkaan kohtaamista asiakkaan parhaaksi kokemissa kanavissa. Monikanavaisuuden osalta on keskeistä, että pankin tarjoamat palvelukanavat ovat toimivalla tavalla synkronoitu keskenään. Nordealla on vahva pyrkimys tuote- ja palvelukehityksessään muodostaa yhtenäisesti toimiva palvelukokonaisuus. Palveluiden erottelu tai tarkastelu erillään ei tämän tutkimuksen kannalta ole mielekäästä, sillä kyse on samasta asiasta kanavasta riippumatta. Kanavien keskinäinen synkronointi kuuluu teknisen tuotekehityksen puolelle.

Palvelukysynnän muutoksen johdosta pankin on vastattava alan kehitykseen turvatakseen liiketoimintamallinsa jatkuvuuden tulevaisuudessa. Käytännössä tämä tarkoittaa verkossa tapahtuvan digitaalisessa palvelun lisäämistä. Keskeiseksi haasteeksi verkossa tapahtuvan palveluun osalta nousee kuluttajaa suojaava

lainsäädäntö, jonka huomioiminen on välttämätöntä pankin kannalta ja toisaalta kuluttajaa suojaava lainsäädäntö on yhteydessä myös asiakaslähtöisen palvelukehityksen kanssa. Tutkimuksessa haastateltiin kolmea viranomaistahoa, jotka ovat erikoistuneet tarkastelun kohteena olevaan lainsäädäntöön sekä tarkastelunkohteena olevan yrityksen edustajaa.

4.1 Tutkimuksen taustatiedot sekä tutkimusmenetelmän esittely

Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena haastattelututkimuksena. Tarkoituksena oli kerätä mahdollisimman syvällistä tietoa tutkimuskysymysten ympäriltä. Haastateltavia oli yhteensä neljä, joten tutkimuksen tavoitteiden kannalta parhaimmat lähestymistavat haastattelujen toteuttamiselle antoi syvähaastattelumenetelmä. Toisena vaihtoehtona olisi ollut syvähaastattelumenetelmää lähellä oleva teemahaastattelu. (Tuomi & Sarajärvi, 2002, 75-79)

Valitsin syvähaastattelumenetelmän, jotta haastatteluun valitut teemat eivät ohjaisi liiallisesti haastattelun kulkua, mikä on mahdollista teemahaastattelussa (Tuomi & Sarajärvi, 2002, 78-79). Tämä valinnan ansioista haastatteluilla kerätty aineisto muodostui niistä asioista, jotka haastateltavat mielsivät tutkimuskysymysten ja tarkastelun kohteena olevan ilmiön kannalta keskeisimmiksi.

Metodologialtaan avoin syvähaastattelu on teemahaastattelun kaltainen. Syvähaastattelussa tutkijan tehtävänä on pitää haastattelu aiheessa. Haastattelu palautettiin aiheeseen tarpeen mukaan siirtymällä ilmiön kannalta keskeisiin alueisiin uudella kysymyksellä. Pääosiltaan haastattelut etenivät kuitenkin keskustelunomaisesti tutkimusilmiön ympärillä niin, että haastateltavilla oli mahdollisuus kertoa näkökulmastaan tarkastelun kohteena oleviin ilmiöihin oman ymmärryksensä mukaisesti (Tuomi & Sarajärvi, 2002, 78).

Tutkimuksen alussa ennen haastatteluja perehdyin aiempiin tutkimuksiin aiheesta sekä aihetta koskevaan lainsäädäntöön ymmärtääkseni ilmiön taustat. Tämän jälkeen aloitin haastatteluaineiston keräämisen. Syvähaastatteluille ominaisella tavalla tutkimuksen viitekehys ei kuitenkaan määrittänyt haastattelujen suuntaa vaan haastattelujen pohjilta kerätty tieto auttoi viitekehityksen täsmentämisessä (Tuomi & Sarajärvi, 2002, 78). Tämä mahdollisti tutkimuksen viitekehityksenä toimivan

lainsäädännön rajaamisen digitalisoitumisen synnyttämien haasteiden kannalta keskeisiin seikkoihin ja kukin haastateltava saattoi tuoda omia näkökulmiaan tarkastelun kohteena olevaan ilmiöön.

Syvähaastattelu avoimilla kysymyksillä oli luonteva valinta haastattelumenetelmäksi, koska kullakin haastateltavalla oli osittain erilaisia kokemuksia ja näkökulmia käsiteltävästä ilmiöstä (Metsämuuronen, 2002).

4.2 Vastaajien taustatiedot

Tutkimustehtävä pyrkii vastaamaan Nordean näkökulmasta nousseisiin keskeisiin teemoihin. Erityisesti pyrkimyksenä on selvittää, millä tavoin pankkisääntely on syytä huomioida palvelukehityksessä ja minkälainen on viranomaistahojen näkemys aiheeseen. Kuluttajansuojan parissa työskentelevien henkilöiden asiantuntemukseen tiivistyy hyvin erilaisten ongelmatilanteiden käsittely ja toisaalta keinot niiden välttämiseksi. Tämän johdosta tutkimusta varten haastateltiin Finanssineuvonnan johtajaa Erik Siréniä, Kilpailu- ja kuluttajaviraston apulaisjohtaja Outi Haunio-Rudankoa sekä Finanssivalvonnan johtavaa riskiasiantuntijaa Anne Niséniä. Nordean edustajana haastattelussa toimi henkilöasiakkaiden tuotteiden ja palveluiden kehittämissyksikössä työskentelevä Senior Business Developer Tiina Tuomiluoto.

Finanssivalvonta (FIVA) on rahoitus- ja vakuutusvalvontaviranomainen, joka valvoo pankkeja, vakuutus- ja eläkeyhtiöitä, sijoituspalveluyrityksiä, rahastoyhtiötä ja pörssiä. Kilpailu- ja kuluttajavirasto (KKV) perustettiin vuonna 2013, jolloin Kilpailuvirasto ja Kuluttajavirasto yhdistettiin. Yhdistämisen tarkoituksena oli kasvattaa kilpailu- ja kuluttaja-asioiden yhteiskunnallista painoarvoa sekä tehostaa hallintoa. Yhdistäminen ei muuttanut virastojen lakisääteisiä tehtäviä. Kuluttaja-asioissa KKV antaa kuluttajille neuvontaa ja yrityksille menettelyohjeita kuluttajaoikeudellisiin asioihin. FINEn vakuutus- ja rahoitusneuvonta (FINE) puolestaan neuvoo kuluttajia vakuutus-, pankki- ja arvopaperiasioihin liittyvissä ongelmatilanteissa. (FIVA, 2015; KKV 2014; FINE, 2015)

Tarkastelu suoritetaan liikepankin näkökulmasta, mutta tutkimustulokset ovat suhteellisen hyvin yleistettävissä koskemaan myös muita pankkeja. Tarkastelun kohteena oleva yritys Nordea Pankki Suomi Oyj on Suomessa toimiva Helsingin

pörssissä noteerattu liikepankki. Yritys on osa Nordea-konsernia. Nordea konsernin emoyhtiö Nordea Bank AB toimii Ruotsissa. Nordea Bank AB omistaa kokonaan Suomessa toimivan alikonsernin Nordea Pankki Suomi Oyj: n. Koko konsernin pääasiallinen toimialue muodostuu Pohjoismaista sekä Balttiasta. Yrityksellä on myös globaalisti toimintaa. Nordea noteerataan NASDAQ OMX:n pörsseissä Helsingissä, Kööpenhaminassa ja Tukholmassa. Nordea Bank AB:ssa työskentelee tällä hetkellä yli 30 000 henkilöä, joista hieman yli 8000 henkilöä työskentelee Suomessa Nordea Pankki Suomi Oyj:ssä. (Nordea, 2013)

Nordea on laajasti koko maassa esillä ja taseessa mitatulta markkinaosuudelta Nordeaa kuuluu kolmen suurimman vähittäispankkitoimijan joukkoon yhdessä Danske Bankin ja OP-ryhmän kanssa (FKL, 2014). Suomen rahalaitosten taseissa olevia lainoja sekä talletuksia on kuvattu kuviossa 3. Yrityksen henkilöasiakkaalle suunnattuun palveluvalikoimaan kuuluu verkkopankin lisäksi myös mobiili ja tabletpankkipalveluita sekä mahdollisuus verkkopohjaiseen asiakaspalveluun (Nordea, 2013).

Kuvio 3. Suomen rahalaitosten taseissa olevat lainat ja talletukset pankeittain / pankkiryhmittäin, 31.12.2014



Suomen rahalaitosten taseissa olevat lainat ja talletukset pankeittain/pankkiryhmittäin, 31.12.2014

	Lainat Suomeen (muille kuin rahalaitoksille)		Asuntolainat kotitalouksille* Suomessa		Talletukset Suomesta (muilta kuin rahalaitoksilta)	
	milj.euroa	Markkinaosuus %	milj.euroa	Markkinaosuus %	milj.euroa	Markkinaosuus %
Rahalaitokset yhteensä	205 845	100,0 %	89 718	100,0 %	132 636	100,0 %
OP Ryhmä	70 482	34,2 %	34 144	38,1 %	48 324	36,4 %
Nordea Pankki Suomi Oyj -konserni	59 238	28,8 %	27 238	30,4 %	38 042	28,7 %
Danske Bank -konserni	20 153	9,8 %	10 645	11,9 %	15 729	11,9 %
Handelsbanken-ryhmä	11 953	5,8 %	2 916	3,3 %	4 511	3,4 %
Aktia Pankki Oyj -konserni	6 406	3,1 %	4 958	5,5 %	4 078	3,1 %
Säästöpankkiryhmä	5 645	2,7 %	3 453	3,8 %	5 781	4,4 %
POP Pankit	3 704	1,8 %	2 040	2,3 %	4 096	3,1 %
Ålandsbanken Abp	2 293	1,1 %	1 279	1,4 %	1 497	1,1 %
Suomen Hypoteekkiyhdistys + Suomen Asuntohypopankki Oy	1 198	0,6 %	505	0,6 %	423	0,3 %
Muut	24 773	12,0 %	2 540	2,8 %	10 155	7,7 %

(FKL, 2014)

4.3 Aineiston hankinta

Aineisto kerättiin keskustelunomaisella syvähaastattelulla, jossa kysymykset olivat avoimia. Keskustelun alainen ilmiö rajattiin syvähaastattelulle tyypillisellä tavalla

koskemaan digitalisoitumisen syvenemisen vaikutusta vähittäispankkitoiminnan palvelukehitykseen henkilöasiakaspuolella. Avoimia kysymyksiä tarkennettiin haastattelujen edetessä ja ne johtivat uusiin kysymyksiin. Jokaisen haastateltavan kohdalla minulla oli mahdollisuus palata haastattelussa käsiteltyihin asioihin, mikäli tarvitsin tarkennusta haastattelutietoihin. (Tuomi & Sarajärvi, 2002, 73-80)

Haastattelut äänitettiin ja translitteroitiin. Ennen äänityksen alkamista käsiteltävä ilmiö rajattiin haastateltaville. Haastattelut pidettiin ytimekkäinä, jotta kokonaisaineiston määrä pysyi järkevänä suhteutettuna tutkielman pituuteen. Haastattelut etenivät keskustelunomaisesti tutkittavan ilmiön ympärillä. Varsinaiset haastattelut, jotka äänitettiin kestivät noin 30-45 minuuttia haastateltavaa kohden. Äänitetyn osuuden jälkeen käytiin tarpeen mukaan tarkentavaa keskustelua käsitellyistä aiheista. Kirjoitin keskustelujen pohjalta täydentäviä muistiinpanoja, mutta tässä tutkielmassa käytetty haastatteluaineisto muodostuu ainoastaan varsinaisista äänitetyistä haastatteluista. Välittömästi jokaisen haastattelun jälkeen laadin muistion haastateltavien keskeisinä pitämistä seikoista. Nämä muistiot helpottivat keskeisten merkityskokonaisuuksien muodostamista aineistotulkinta ja jäsentelyvaiheessa. Jokainen haastattelu translitteroitiin mahdollisimman nopeasti haastattelun jälkeen.

Avoin syvähaastattelu voi olla olemukseltaan hyvinkin lähellä keskustelua ja haastattelija ei välttämättä joudu ohjailemaan keskustelua vaan aineisto jäsenellään jälkikäteen. Keskustelua ohjattiin niissä tilanteissa, jossa se oli haastattelun etenemisen kannalta välttämätöntä, mutta haastatteluilla kerätty runsas määrä aineistoa jäseneltiin merkityskokonaisuuksittain jälkikäteen kun kaikki haastatteluaineisto oli kerätty (Metsämuuronen, 2000, 42-43). Käsiteltävän ilmiön osa-alueissa keskustelu eteni haastateltavien tärkeinä pitämien seikkojen mukaan tarkentavilla kysymyksillä. Haastatteluissa nousi esiin tarkastelun kohteena olevan ilmiön kannalta mielenkiintoisia seikkoja kunkin haastateltavan näkökulmien mukaan.

4.4 Aineiston analyysi

Translitteroidun aineiston pohjalta etsin esiin nousseita seikkoja yhdistäviä kokonaisuuksia aineiston kuvaus-analyysimallin avulla. Aineiston tulkinnessa hyödynnettiin aineiston kuvaus- analyysimallia, jossa nostetaan tutkimuskysymysten kannalta oleellinen tieto esiin aineistosta. Kuvauksen jälkeen aineistosta haettiin

merkityskokonaisuuksia tutkimuskysymyksiin pohjautuvien teemojen sisäisen yhteenkuuluvuuden perusteella. (Tuomi & Sarajärvi, 2002, 102-105)

Merkityskokonaisuudet etsitään käsiteltyjen asioiden yhteenkuuluvuuden perusteella. Merkitykset, joissa on samankaltaisuuksia muodostavat oman yhtenäisen asiakokonaisuutensa. Analyysivaiheessa haastattelujen sisällölliset yhteiset erilliset merkityskokonaisuudet yleistetään kerronnallisesti yhteen. Aineisto jaetaan siis ensin erillisiin merkityskokonaisuuksiin, jonka jälkeen synteesivaiheessa aiemmin luodot erilliset merkityskokonaisuudet yhdistetään. (Tuomi & Sarajärvi, 2002, 102-105)

4.5 Tutkimuksen luotettavuus

Valitsin kvalitatiivisen keskustelunomaisia syvähaastatteluja hyödyntävän tutkimusmenetelmän, koska tutkimusaihe vaati syvällistä asiantuntijatietoa, jota ei olisi ollut mielekästä mitata strukturoidulla haastattelumenetelmällä (Metsämuuronen, 2000, 40-43). Laadullisen haastattelututkimuksen luotettavuutta vaarantaviin tekijöihin voidaan lukea tutkimustyyppille ominaisen yleistämisen epäonnistumisen.

Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuuden tarkasteluun vaikuttavat kysymykset totuudesta ja tiedon objektiivisuudesta (Tuomi & Sarajärvi, 2002, 131). Näin ollen haastatteleamalla kerätyssä aineistossa on oleellista huomioida haastattelijan mahdollinen vaikutus haastateltavaan ja haastattelun myötä syntyvään aineistoon. Pysin vähentämään tätä riskiä valitsemalla keskustelunomaisen haastattelutekniikan avoimilla kysymyksillä, jolloin haastattelijan kysymysten ohjaava vaikutus ei vääristä aineistoa niin, että tutkimuksen luotettavuus kärsisi. Haastateltavia henkilöitä oli yhteensä neljä joten syvähaastattelumenetelmän käyttö oli mahdollista, mikä puolestaan vähensi väärinkäsitysten riskiä tutkimusaineistossa, sillä haastattelijana minulla oli mahdollisuus tarkentaa kysymystäni, mikäli se vaikutti tarpeelliselta. Varsinaiset haastattelut äänitettiin ja translitteroitiin merkityksellisten asiakokonaisuuksien hahmottamiseksi.

Haastattelin kaikki tiedonantajat yksin, joten äänitys aineistonkeruutekniikkana oli tärkeässä roolissa, sillä se antoi minulle mahdollisuuden palata tarkastelemaan aineistoa haastattelutilannetta objektiivisemmasta näkökulmasta äänitteeltä huomioiden omat sitoumukseni tutkimukseen (Tuomi & Sarajärvi, 2002, 135-138).

Syvähaastattelumenetelmälle ominaisella tavalla minulla oli mahdollisuus olla yhteydessä haastateltaviin myös varsinaisten haastattelujen jälkeen (Tuomi & Sarajärvi, 2002, 78).

5. DIGITALISOITUMISEN VAIKUTUKSET SUOMALAISEEN VÄHITTÄISPANKKITOIMINTAAN

Tässä osioissa asiantuntijoiden kanssa käydyt keskustelunomaiset syvähaastattelut on koottu keskusteluissa nousseiden keskeisten merkitysten mukaisiksi kokonaisuuksiksi. Analyysi on suoritettu aineiston kuvaus-menetelmällä.

5.1 Digitalisoitumisen vaikutukset henkilöasiakaspalveluun

Liikepankin näkökulmasta digitalisoitumisen vaikutukset ovat näkyneet henkilöasiakaspalvelussa 2000-luvun alussa verkkopankin nopeana kehityksenä. Kehitysvauhti kuitenkin hiipui 2000-luvun puolivälissä, mutta nytkähti uudelleen käyntiin 2010-luvulla, jonka jälkeen kehitys on ollut nopeaa ja suuntautunut mobiilipankkipalveluihin. Digitalisoituminen syveneminen on näkynyt pankille asiakaskäyttämisen muutoksena, mikä on johtanut verkkopankkipalveluiden kehittämiseen ja erityisesti mobiilipankkipalveluiden kehittämiseen. Digitalisoitumisen syvenemisen osalta suurimmat muutokset ovat tapahtuneet 2010 vuoden jälkeen:

”asiakkaat ovat siirtyneet digitaaliseen aikaan, se näkyy muun muassa siinä, että meidän on pitänyt kehittää meidän verkkopankkipalveluita, mutta vielä enemmän mobiili on mennyt ohi.”

FIVA: n edustajan näkökulmassa korostui palveluiden turvallisuuden merkitys: *”Toimintoja suunnataan ainakin ihan erilalla kuin aikaisemmin. Se on tuonut asteita tietoturva-asioiden huomioimiseksi valvonnassa ja nimenomaan nyt sitten jos ajatellaan henkilöasiakkaita ja mobiilipalveluita ja digitaalisipalveluita kaikenkaikkiaan niin tietoturvallisuus on yksi haasteellinen osa-alue palveluiden tarjonnassa ja asiakasrajapinnassa.”*

KKV:n tehtävänä on pitää kuluttajan oikeusasemasta huolta muuttuvilla markkinoilla ja varmistaa, että uusista palvelumuodoista koituu mahdollisimman vähän haittaa kuluttajille. Digitalisoitumisen KKV:n edustaja näki yleisenä ajanilmiönä, joka tuo

paljon hyvää kuluttajille. Keskeisimpänä huolena oli varmistaa pankkipalveluiden saatavuus kaikille kuluttajaryhmille, myös niille jotka eivät voi tai halua hyödyntää digitaalisia palvelukanavia: *”Kyllä varmasti digitalisoitumisella on myös oikeaa lisäarvoakin kuluttajille tuotu, moni kuluttaja voi esimerkiksi paljon vaivattomammin hoitaa pankkiasiansa. Ei voi mennä sanomaan, että millä osuudella digitalisoituminen on ollut enemmän parannus vai huononnut, ehkä varmaankin enemmän parannus, mutta se, että kaikki saisivat ne pankkipalvelut käyttöönsä sellaisilla tavoilla, että tosiasiallisesti pystyisivät niitä käyttämään.”*

FINE:n toimintaan digitalisoituminen on vaikuttanut varsin vähän, sillä kuluttajat ovat ottaneet digitalisoituneet pankkipalvelut hyvin vastaan. 2000-luvun alussa verkkopankkipalveluiden yleistyessä valituksia odotettiin tulevan enemmän. Joitakin ongelmatapauksia on tullut pankkien välisten eri käytäntöjen johdosta esimerkiksi palveluiden hinnoittelun osalta. FINE:n edustaja näki asiakkaan vastuun korostuneen 2000-luvulla digitaalisten itsepalvelutuotteiden leviämisen myötä: *”Toimenpiteet, jotka teki ennen pankin toimihenkilö, ovat siirtyneet asiakkaan tehtäväksi. Vastuuta on siirretty asiakkaalle.”*

5.2 Digitalisoitumisen vaikutus kilpailutilanteeseen

Liikepankin edustaja uskoi digitalisoitumisen syvenemisen lisäävän vähittäispankkitoiminnassa kilpailua, muttei uskonut uuden vähittäispankkitoimijan saapumiseen markkinoille: *”Ihan tällaisen retail-pankkitoimintoon isosti, niin, että joku iso retail-pankki tulisi tämän takia kilpailemaan siitä corepankkitoiminnasta, sitä mä en näe, mutta sen sijaan näen, että pankkitoiminnan osalle tulee kilpailua ja on tullutkin.”*

FIVA:n edustajan näkemyksen mukaan digitalisoituminen on lisännyt kilpailua pankkisektorilla ja tulee lisäämään sitä tulevaisuudessa. Vaikka Suomessa on otettu hyvin varhaisessa vaiheessa verkkopankkipalvelut käyttöön, modernimpien palveluiden kehitys on jäänyt jälkeen suhteessa muihin maihin: *”Näissä modernimmissa pankkipalveluissa esimerkiksi mobiilipalveluissa suomalainen pankkimaailma on ollut aika hidas, että tulee vähän jälkijunassa joihinkin muihin maihin verrattuna.”*

Yhtenä syynä mobiilipalveluiden hitaalle kehitykselle Suomessa FIVA:n edustaja näki suomalaisten pankkien pitkään käyttämän raskaan tietojärjestelmäpohjaisen maksujenvälitysinfrastruktuurin: *”aitojen digitaalisten palveluiden rakentaminen on viivästynyt kun ollaan ajateltu että se toimii hyvin tämä meidän olemassa oleva infrastruktuuri kun taas sellaisissa maissa, joista on puutunut tällainen vankka pankkien rakentama perusinfrastruktuuri niin niissä mobiilipalvelut on mennyt räjähdysmäisesti ylöspäin, koska tämä uusi teknologia on mahdollistanut tällaiset helpot ja modernit tavat maksaa just niinku näissä Afrikan maissa, Intiassa ja joissakin muissa tällaisissa kehittyvissä maissa niin se ei pohjautunut niiden palveluiden kehittyminen siihen pankkien infrastruktuuriin, sellaseen raskaaseen tietojärjestelmiin pohjautuvaan, vaan helppoihin ratkaisuihin, jotka on rakennettu kännyköiden ja tekstiviestien varaan”* FIVA:n edustaja uskoi Nordean lailla mobiilipankkipalveluiden kasvavaan merkitykseen.

KKV:n edustaja tarkasteli kilpailun lisääntymistä kuluttajan näkökulmasta ja toi esiin implementointivaiheessa olevan maksutilidirektiivin, jonka tarkoituksena on parantaa asiakkaan mahdollisuuksia kilpailuttaa pankkeja, mikä luonnollisesti toteutuessaan lisää osaltaan kilpailua pankkialalla: *”viime kesänä on annettu maksutilidirektiivi, jossa tähän pankkipalveluiden saatavuuteen ja vertailtavuuteen ja myöskin kilpailullisuuteen sillä tavalla , että pankkitilin siirrettävyyttä pyritään edistämään sitä.”*

KKV:n edustaja uskoi myös yleisen tason digitalisoitumisen helpottavan pankkipalveluiden kilpailualisäävien vertailupohjien syntymistä ja käyttämistä; *”Jos me saamme tällaisia vertailupohjia niin ne ovat varmaan juuri verkossa toteutuvia, se konkreettinen toteutuminen on juuri sitä, että sen vertailun voi juuri siellä verkossa pystyä tekemään, ei se toimi muuten tänä päivänä.”*

Myös FINE:n edustaja uskoi kilpailun lisääntyvän vähittäispankkialalla. FINE:n edustaja näki korvaavien palveluiden tarjonnan lisääntymisen mahdollisena: *”Tulee uusia toimijoita digitalisoitumisen mennessä eteenpäin. Haasteena voi olla myös se, että ostaminen ja maksaminen integroituu, tulee muitakin tapoja maksaa perinteisten palveluiden lisäksi. Pankeilla on varmasti haasteita pysyä mukana palveluiden kehityksessä.”*

5.3 Pankkisääntelyn ajantasaisuus ja viranomaisyhteistyö

Liikepankin edustaja piti lain noudattamista erittäin keskeisenä seikkana palvelujen kehittämistyössä ja korosti pankin velvollisuutta varmistaa lainsäädännön olevan sellaista, että sen puitteissa toimiminen on mahdollista ja aloittaa tarpeen mukaan aktiivisesti keskustelu viranomaisten kanssa mikäli näin ei ole. Viranomaisyhteistyön avulla valmistaudutaan myös uuden lainsäädännön mukana tuleviin muutoksiin, esimerkiksi EU-direktiivien implementoinnin yhteydessä: *”Pankkien täytyy olla aktiivisia ja varmistaa, että säännöt ovat sellaisia, että me pystytään toimia niiden puitteissa ja aktiivisesti aloittaa keskustelu myös silloin kun me huomataan että sääntely ei vastaa digitaalisia haasteita, eli tilanteissa kun se on jäljessä tai vanhanaikainen ja näinhän pankit tekevät.”*

FIVA:n edustajan mukaan vallitseva lainsäädäntö on kuluttajan turvallisuuden kannalta ajankohtainen, mutta haasteet piilevät tulkinnallisissa kysymyksissä: *”Lainsäädäntö on mun mielestä turvallisuuden osalta ajankohtainen, että ongelma on enemmänkin se miten sitä tulkitaan, edellytetäänkö vain esimerkiksi vahvaa sähköistä tunnistamista ja todentamista ja missä tapauksissa, eli se laki periaatteessa tällä hetkellä asettaa ne rajat, mutta markkinoilla tuntuis olevan halua laajentaa tätä tulkintaa tai helpottaa tätä tulkintaa.”* Tulkinnessa FIVA:n edustaja piti oikeustapauksia viimekädessä oleellisimpina.

Suurimpana kehityskohteenä sääntelyn osalta FIVA:n edustaja piti digitalisoituneiden pankkipalveluiden verkostomaista rajat ylittävää rakennetta, jossa pankin ja asiakkaan lisäksi on kolmansia osapuolia, jotka tarjoavat palveluita perinteisen pankki-infrastruktuurin ja kuluttaja-asiakaan välillä: *”tällä hetkellä ei ole olemassa sellaista sääntelyä, jolla näitä kolmansia palveluntarjoajia säänneltäisiin ja sitä asiakassuhdetta ja se on ongelmallista. Se on ehkä tämän hetken yksi suurimmista ongelmista digitaalisissa palveluissa.”* FIVA:n edustaja uskoi EU-tason sääntelyn tuovan selkeyttä asiaan tulevaisuudessa erityisesti maksupalveludirektiivi toisen osan myötä.

KKV:n näkökulmasta peruspankkipalveluiden turvaaminen oli keskeisellä sijalla. Vallitsevan lainsäädännön ei nähty vastaavan täysin aikaa. Erityisesti

verkkopankkitunnusten saatavuuteen kiinnitettiin huomioita, koska ne ovat välttämättömät digitaalisten palveluiden hyödyntämisessä, mutta niitä ei toistaiseksi ole lakisääteisesti turvattu peruspankkipalveluina: *”me olemme vuosikausia pitäneet esillä eri yhteyksissä sitä että se näitten verkkopankkitunnusten saatavuudessa on toivomisen varaa ja se on eriarvoistanut ihmisiä siinä kuinka saa perustavanlaatuisia arkensa kannalta tarpeellisia palveluita käyttöönsä.”*

KKV:n edustaja toi esiin myös vähittäispankkitoiminnan muutoksen Euroopan unionin tasolla: *”Ja mitä tulee lainsäädännöllisiin tarpeisiin niin tämä on nyt Euroopan unionin tasolla pankkipalveluihin ja maksamiseen liittyviä asioita on kovastikin ollut esillä ja selvitetty ja niiden pohjalta on ryhdytty toimenpiteisiin ja nyt esimerkiksi viime kesänä on annettu maksutilidirektiivi, jossa tähän pankkipalveluiden saatavuuteen ja vertailtavuuteen ja myöskin kilpailullisuuteen sillä tavalla, että pankkitilin siirrettävyyttä pyritään edistämään sitä.”* EU:n maksutilidirektiivi on tällä hetkellä implementointivaiheessa ja se tulee vaikuttamaan osaltaan suomalaisten liikepankkien toimintaan. Koska direktiivi on vasta implementointivaiheessa sen täytäntöönpanossa on jonkin verran tulkintavaraa. Viranomaisyhteistyön myötä myös pankeilla on mahdollisuus tuoda omat näkökulmansa esiin ennen direktiivin implementoimista. Myös Nordean edustaja toi esiin mahdollisuuden käydä keskustelua pankkien yhteisillä forumeilla FIVA:n kanssa, varauduttaessa tulevaisuuden lainsäädäntöön liittyvien tulkintakysymysten käsittelyyn.

5.4 Vähittäispankkitoiminnan lähitulevaisuuden kehitys

Lähitulevaisuudessa liikepankin digitaalisten palveluiden kehitystyössä keskitytään palvelukanavoiden kehittämiseen ja integrointiin: *”Meillähän se näkyy myös sillä tavalla että me kehitetään tuotteita digitaalisiin muotoihin nykyisiä palveluita ja tuotteita, mutta sen lisäksi me kehitetään myös sitä, että me voidaan tarjota eri kanavista palveluita, kaikkia palveluita. Eli puhutaan ei pelkästään monikanavaisuudesta vaan myös kaikkikanavaisuudesta eli omnichanelistä, joka on se meidän jos ei tätä päivää niin lähitulevaisuutta. Kaikki palvelut ja tuotteet mitä asiakas haluaa pankilta ja saa pankilta on tarjottava kaikissa kanavissa. Sillä tavalla digitaalisuus lisää ja parantaa asiakaspalvelua ja saatavuutta.”*

FIVA:n edustaja piti digitalisoitumista ja erityisesti mobiilipankkipalveluiden suosion kasvua oleellisena lähitulevaisuuden kannalta: *”Ihan varmasti juuri tämä digitalisoituminen on sellainen leimaava piirre kuluttajapalvelujen osalta.”* Hän uskoi myös digitalisoitumisen supistavan perinteistä konttoriverkostoa. Lisäksi hän arvioi palvelujen kehittyvän ja monipuolisimmiksi; *”Tähän asti on ehkä ajateltu, että digitaaliset pankkipalvelut ovat maksamista lähinnä, niin sinne tulee myös muita palveluita, mä uskoisin pikkuhiljaa että periaatteessa koko pankkipalveluiden kirjo on mobiilissa saatavissa ja käytettävissä helposti. Ja tulee varmaan paljon uudenlaisia palveluita joita ei tällä hetkellä osata edes ajatella.”*

KKV:n edustaja korosti digitalisoitumisen tapahtuvan lähellä asiakasta ja huomautti Suomen olevan jo Eurooppaan nähden edelläkävijä digitaalisissa pankkipalveluissa: *”Meillähän tietysti niin kaikkien mittareiden mukaan, joita olen tässä ihan viimepäivinäkin nähnyt niin meillä se digitalisoituminen on nimenomaan tapahtunut kuluttajarajapinnassa juuri pankkipalveluiden kautta, ne on ollut sellanen pioneeri tässä digitaalisuuden tuomisessa kuluttajien arkeen ja tuota sillä tavalla niin, että verrattuna muihin Euroopan maihin esimerkiksi niin meillä ollaan eturintamassa oltu ja meillä ollaan pidemmällä kuin muissa maissa tässä suhteessa jo nyt.”*

Tulevaisuudessa KKV:n edustaja uskoi vanhanmallisten palveluiden supistuvan edelleen ja vastaavasti digitaalisten palveluiden määrän kasvavan: *”kyllä kai se todennäköistä on, että tämä tulee vielä menemään jonkin verran eteenpäin tämä digitalisoituminen siinä mielessä, että näitä vanhamuotoisia palveluita vielä jonkin verran vähenee. Niissähän on ollut raju väheneminen jo nyt. Siis palvelumuotojen vähenemisessä, esimerkiksi konttoripalveluissa.”*

FINE:n edustaja näki suomalaisen vähittäispankkitoiminnan digitalisoitumisen myös toistaiseksi jatkuvana ilmiönä ja uskoi digitalisoitumisen myötä korvaavien maksupalveluiden tulevan jossain muodossa myös Suomeen ja tuovan haasteita liikepankeille nimenomaisesti kilpailun lisääntymisen kasvaessa muun muassa korvaavien tuotteiden myötä.

5.5 Kuluttajien vastaanotto digitaalisille palveluille

Liikepankin näkökulmasta asiakkaat ovat ottaneet digitaaliset palvelut hyvin vastaan. Tämä näkyy ennen kaikkea kasvaneena asiakaskysyntänä digitaalisille palveluille: *”Erittäin hyvin. Niille on kysyntää. Se näkyy muun muassa siinä, että tänä päivänä asiakkaat haluaa myös, ei pelkästään hoitaa niitä maksuliikenne palveluitaan siellä digitaalisessa kanavassa vaan haluaa myös hoitaa neuvontaan liittyvät tapaamiset muussa kanavassa kuin perinteisessä toimintaympäristössä, eli vaihtoehtoja tarvitaan, ei tietenkään kaikki, mutta korostan vaihtoehtoja.”* Digitalisoitumisen uskotaan parantavan pankkipalveluiden kuluttajan asemaa muun muassa palveluiden helpomman saatavuuden myötä: *”Parantaa sitä, eli ne on paremmin kuluttajille saatavissa tänä päivänä sitä mukaa kun ne siirretään digitaalisiin palveluihin ja kanaviin niin sitä mukaa ne ovat aina paremmin kuluttajan saatavissa.”*

FIVA:n edustaja piti kuluttajien vastaanottoa digitaalisille ja digitalisoituville pankkipalveluille erittäin hyvänä. Syynä tähän on palveluiden helpompi ja joustavampi saatavuus, mikä on kuluttajan etuus: *”Mä sanoisin, että yleisesti ottaen Suomessa kuluttajat ovat ottaneet tosi hyvin digitaaliset pankkipalvelut käyttöön, mutta meillä ei ole ollut tarjolla aitoja digitaalisia esimerkiksi mobiilimaksuja, niin niiden määrä ei ole vielä hirveän suuri”* Hän huomioi myös erityisryhmät, jotka eivät voi tai halua siirtyä digitaalisten palveluiden käyttäjiksi. Perinteisten palveluiden ja käteisen rahan saatavuuden takaamiseen liittyviä asioita tulee säännöllisesti esiin FIVA:lle muun muassa eduskunnan pankkivaltuuston kautta.

KKV:n edustajan näkökulmassa asiakkaiden vastaanottoon digitaalisille palveluille näkyi niiden edut suurelle yleisölle, mutta myös huoli ulkopuolelle jäävistä kuluttajista: *”Me sinänsä pidämme digitalisoitumista, joka on yhteiskunnassa muutenkin lähes kaikilla aloilla hyvällä vauhdilla lisääntyvä ilmiö, niin emme millään tavalla vastusta sitä vaan näemme sen ajanilmiönä ja se useissa tapauksissa saattaa tehostaa ja monimuotoistaa kuluttajan saamia palveluita ja monien kuluttajien kohdalla siitä on selviä hyötyjä. Ongelmana voi olla se, että jos kaikki kuluttajat eivät niistä hyödy niin uusien palveluiden tullessa vanhoja karsiintuu pois.”*

FINE:n edustajan mukaan asiakkaiden tyytymättömyyttä osoittavia valituksia tulee digitaalisista palveluista suhteellisen vähän. Yleisesti ottaen kuluttajat ovat ottaneet digitalisoitumisen jopa yllättävän hyvin vastaan: ”Sen voi todeta, että se on otettu mielestäni yllättävänkin hyvin. Kyllä tätä on nyt seurannut siitä lähtien kun verkkopankit rupesi yleistymään, niin hämmästyttävän hyvin.”

Haastattelujen sisältö ja eri osapuolten kannat ovat tiivistettynä kuviossa 4. Otsikko rivillä ovat luvut 5.1 - 5.5 eli aineiston perusteella muodostetut merkityskokonaisuudet. Vaakariveillä ovat haastatteluaineistosta tiivistettynä haastateltavien näkökulmat otsikkorivin mukaiseen aiheeseen.

Kuvio 4. Kooste haastatteluista: digitalisoitumisen vaikutus vähittäispankkitoimintaan ja sitä koskevaan sääntelyyn

	Vaikutukset henkilö-asiakas-palveluun	Vaikutus kilpailutilanteeseen	Sääntelyn ajantasaisuus	Vähittäispankkitoiminnan lähitulevaisuuden kehitys	Kuluttajien vastaanotto digitaalisille palveluille
Nordea	Parantaa, monikanavainen palvelumalli	Pankkitoiminnon osalle tulee kilpailua	Pankkien täytyy olla aktiivisia keskustelunaloittajia, joillain alueilla kehitettävää	Palvelukanavien kehittäminen ja integrointi, mobiilipankkipalveluiden suosion kasvu	Erittäin hyvä, digi.palveluille on paljon kysyntää
FIVA	Tietoturvan ja turvallisuuden huomioiminen	Kilpailu tulee lisääntymään	Suurin haaste; kolmannet palveluntarjoajat	Mobiilipankkipalveluiden suosion kasvu, ja palvelujen monipuolistuminen	Erittäin hyvä, taustalla joustavuus ja saatavuus
KKV	Perinteisten palveluiden saatavuus	Kuluttajan mahdollisuus kilpailuttaa palveluntarjoajia	Peruspankkipalveluiden sekä verkkopankkitunnusten saatavuuden varmistaminen, vertailtavuus	Digitaaliset palvelut lisääntyä ja perinteinen konttoriverkosto supistuu	Hyvä niiden osalta, jotka voivat niitä hyödyntää, kaikki eivät hyödy
FINE	Vastuuta siirretty asiakkaalle, pankin tiedoksiantovelvollisuus	Kehitys tuo alalle uusia toimijoita	Selkeät sopimusehdot (vertailtavuus)	Korvaavia maksupalveluita tulee markkinoille	Yllätävän hyvä

6. YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

6.1 Yhteenveto

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, minkälaisia haasteita digitalisoitumisen syveneminen tuo suomalaiselle vähittäispankkitoiminnalle ja miten nämä haasteet huomioidaan lainsäädännössä. Varsinaista tutkimusongelmaa koskevat ratkaisut on käsitelty tutkimuksen johtopäätöksissä. Tutkimusongelmaa lähestyttiin tutkimuskysymysten avulla, joiden tarkoituksena oli selvittää onko kuluttajaa suojaava pankkisääntely ajan tasalla digitalisoituvien palveluiden osalta

ja miten digitalisoitumisen vaikuttaa suomalaisen vähittäispankkitoiminnan lähitulevaisuuden kehitykseen.

Digitalisoituminen ilmiönä koskettaa koko yhteiskuntaa, ei ainoastaan pankkialaa. Verkkopohjaiset digitaaliset palveluratkaisut sopivat kuitenkin erityisen hyvin rahoitusalan luonteelle tyypillisiin tarpeisiin. Pankkialan digitalisoitumisen syvenemisellä on lukuisia vaikutuksia suomalaiseen vähittäispankkitoimintaan ja suomalaisiin pankkipalveluiden henkilöasiakkaisiin. Kehittyvillä markkinoilla mobiilimaksaminen on yleistynyt voimakkaasti erityisesti sms-pohjaisilla ratkaisuilla. Lähitulevaisuudessa mobiilipankkipalveluiden merkitys kasvaa entisestään. Myös vähittäispankkitoiminnan merkitys on edelleen erittäin oleellinen liikepankeille.

Digitalisoitumisen syvenemisen vaikutukset ovat yhteydessä myös lainsäädäntöön, jota kehitetään jatkuvasti vastaamaan aikaansa. Lainsäädäntö digitaalisten palveluiden osalta vaatii osittain päivittämistä. Digitalisoitumisen synnyttämiä haasteita on kuitenkin huomioitu EU-oikeuden tasolla ja moniin haasteisiin tulee selvennystä uusien direktiivien myötä lähitulevaisuudessa. Lainsäädäntö vastaa osittain aikaansa. Lainsäädännön kehitettävät alueet liittyvät erityisesti kolmansiin osapuoliin maksupalveluiden tarjonnassa. Maksupalveludirektiivin toinen osa tulee kehittämään lainsäädäntöä kolmansia osapuolia koskevien haasteiden osalta.

Implementointivaiheessa olevilla EU-direktiiveillä kuten maksupalveludirektiivin toisella osalla ja maksutilidirektiivillä pyritään yhtenäistämään jäsenvaltioiden lainsäädäntöä sekä huomioimaan Euroopan tasolla pankki- ja maksupalveluiden kehityksen. Maksutilidirektiivi tulee todennäköisesti parantamaan peruspankkipalveluiden saatavuutta ja toisaalta parantaa digitaalisten palveluiden saatavuutta erityisesti ulkomaalaistaustaisten kuluttajien osalta. Maksutilidirektiivi tulee parantamaan myös kuluttajan mahdollisuuksia vertailla pankkien tarjoamia palveluita ja kilpailuttaa niitä.

Sähköisiin pankkipalveluihin liittyy oleellisesti myös pankin velvollisuus tuntea asiakkaansa ja tunnistaa sähköistenpalveluiden käyttäjä, mitä käsitellään sekä eIDAS asetuksessa ja laissa vahvasta sähköisestä tunnistamisesta. Nämä vähittäispankkitoiminnan digitaalisiin pankkipalveluihin liittyvät

tunnistumahdollisuudet kytkeytyvät myös julkishallinnon ja muiden sähköisiä palveluita tarjoavien osapuolten tarpeeseen tunnistaa asiakkaansa. Kansallisessa sääntelyssä pyritään huomiomaan nämä tarpeet ja rakentamaan luottamusverkko tunnistuspalveluiden tarjoajien välille. Tämän verkon rakentamiseen liittyy haasteita erityisesti tunnistuspalveluiden hinnoittelun sääntelyn osalta, mikä saattaa johtaa siihen, että saatu tunnistuksen tekijän sama korvaus ei vastaa kustannuksia, jolloin viimekädessä on mahdollista, että kuluttajahinnat kasvavat joidenkin palveluiden osalta.

Kuluttajat ovat ottaneet digitaaliset pankkipalvelut pääsääntöisesti erittäin hyvin vastaan ja ilmiön taustalla on aidosti kuluttajalähtöinen palvelukysynnän muutos viranomaishaastattelujen sekä digitalisoitumista käsittelevien aiempien tutkimusten perusteella, jotka on esitelty luvussa 2. Lähinnä erityisryhmät, joille perinteisten pankkipalveluiden saatavuus on keskeisessä roolissa, ovat huolissaan digitalisoitumisen syvenemisen myötä syntyneestä konttoriverkoston supistumisesta. Tätä kehitystä kuitenkin tarkkaillaan ja esimerkiksi käteisen rahan saatavuus on turvattu myös tulevaisuudessa. Digitaalisten pankkipalveluiden tuottamisessa muun muassa pankin tiedoksiantovelvollisuus korostuu, kun fyysistä kohtaamista ei enää välttämättä tapahdu. Digitalisoitumisen syveneminen on parantanut kuluttajan saamia palveluita ennen kaikkea niiden saatavuuden kehityksen myötä.

6.2 Johtopäätökset

Digitalisoitumisen syvenemisen myötä pankeilla on ollut mahdollisuus tehostaa liiketoimintaa supistamalla konttoriverkostoa, mikä luonnollisesti tuo kustannussäästöjä. Tämän supistamisen taustalla kustannussäästöjä merkittävässä roolissa on pankin pyrkimys tavoittaa ja kohdata asiakkaansa siellä, missä he ovat. Tämä näkyy osaltaan myös sosiaalisessa mediassa tapahtuvassa markkinointiviestinnässä ja asiakaspalvelussa, joka tapahtuu asiakasrajapinnassa sosiaalisissa medioissa.

Asiakkaan tunnistamista koskevaa sääntelyä ei lain mukaan tule käyttää verukkeena ei toivottujen asiakkuuksien avaamisen estämisessä. Digitaaliset pankkipalvelut avaavat strategisia mahdollisuuksia asiakassegmentoinnissa, mutta näiden mahdollisuuksien hyödyntämisessä täytyy huomioida myös erityisryhmien

lakisääteiset oikeudet perinteisiin pankkipalveluihin. Liiketoiminnan keskittäminen kannattaviin asiakkaisiin ei saa tapahtua mitään ryhmiä syrjivällä tavalla, mikä on kirjattu erikseen muun muassa rahanpesudirektiiviin.

Kun maksutilidirektiivin mukainen lakisääteinen velvollisuus tuottaa standardisoidussa muodossa vertailukelpoista materiaalia kuluttajille astuu voimaan, kilpailu alalla lisääntyy, mikä on viimekädessä myös kuluttajan etuus. Kilpailua vähittäispankkialalla tulee lisäämään myös uudenlaiset mahdollisuudet tarjota maksupalveluita. Pankkien käyttämän raskaan tietojärjestelmäpohjaisen maksujenvälitys infrastruktuurin johdosta mobiilipankkipalvelut ovat yleistyneet Suomessa vasta 2010-luvulla. SMS-pohjaisia maksupalveluita tarjoava M-Pesa on kasvanut rajusti kehittyvillä markkinoilla ja aloittanut toiminnan myös Euroopassa. Suomessa mobiilimaksu- ja mobiilipankkipalveluiden keskinäinen suhde on mielenkiintoinen hyvän tietoliikenneinfrastruktuurin johdosta, joka mahdollistaa kilpailuaseman parantamisen niillä toimijoilla, jotka hyödyntävät palveluissaan uudenlaisia ratkaisuja.

Myös yhteiskunnan digitalisoituminen on kytköksissä pankkitoimintaan. Valtiovarainministeriön arvion mukaan digitaalisten tunnistautumista edellyttävien palveluiden määrä kasvaa lähitulevaisuudessa noin 30 % vuodessa. Pankit ovat Suomessa sähköisen tunnistautumisen edelläkävijöitä. Julkishallinnon palveluiden digitalisoituminen tulee korostamaan tunnistuspalveluiden merkitystä tulevaisuudessa. Tämä kehitys tulee heijastumaan myös digitaalisiin pankkipalveluihin, koska verkkopankkitunnukset ovat erittäin merkittävässä roolissa vahvassa sähköisessä tunnistautumisessa.

Tämän globaalin, yhteiskunnallisen ja pankkialalla tapahtuvan kehityksen johdosta on hyvin selvää, että suomalaisen liikepankin tulee panostaa digitaalisiin palveluihinsa ja erityisesti mobiilipankkipalveluihinsa turvatakseen asemansa tulevaisuudessa. Haastattelujen perusteella mobiilimaksupalveluiden suosion voidaan olettaa kehittyvän lähitulevaisuudessa Suomessa samansuuntaisesti kuin toisessa luvussa esitellyt aiemmat digitalisoitumisen vaikutuksia koskevat tutkimukset antavat ymmärtää (Safeena et al., 2012). Toistaiseksi digitaalisten pankkipalveluiden kirjo on Suomessa jopa yllättävän suppea ja palvelut vaihtelevat ominaisuuksiltaan ja

toimivuudeltaan paljon palveluntarjoajasta riippuen. Kilpailuaseman parantaminen onnistuu nimenomaisesti kuluttajan tarpeet huomiovilla palveluratkaisuilla, jossa käytettävyys on avainasemassa.

6.3 Jatkotutkimustarpeet

Osa haastattelemistani viranomaisista tutkii myös tällä hetkellä kvalitatiivisesti digitalisoitumisen vaikutuksia vähittäispankkitoimintaan muun muassa peruspankkipalveluiden saatavuuden osalta. Kvalitatiivinen suoraan digitaalisten pankkipalveluiden kuluttajiin kohdistettu tutkimus tarjoaisi myös mielenkiintoisen näkökulman erityisesti asiakaslähtöisen liiketoiminnan kehittämisen kannalta ja tällaiselle tutkimukselle on tarvetta myös tulevaisuudessa.

Digitalisoitumisen syvenemisen kannalta mobiilipankkipalveluiden yleistymisen on keskeisessä asemassa. Mobiilipankkipalveluiden käytettävyyden ja turvallisuuden suhde on erittäin mielenkiintoinen ja asiakkaan tunnistaminen nousee tässä keskeiseen rooliin. Tätä suhdetta voisi tutkia kvantitatiivisesti kuluttajan näkökulmasta jolloin tutkimusongelmaksi voisi muodostua esimerkiksi, minkälaiseksi kuluttajat kokevat mobiilipankkipalveluiden käytettävyyden ja miten sitä voisi kehittää vallitsevan lainsäädännön puitteissa.

LÄHDELUETTELO

- Ahonen, P. (2001) Yritys verkossa. Lahti, Tietosykli Oy.
- Castells, M. Himanen, P. (2001) Suomen tietoyhteiskuntamalli. Helsinki, SITRA ja WSOY.
- David P. Baron. (2010) Business and Its Environment. London, Pearson Education International.
- Devlin, J. (1995) Technology and innovation in retail banking distribution. International Journal of Bank Marketing 13, 4, 19-25.
- Dholakia, R., Zhao, M., Dholakia, N. (2005) Multichannel retailing: A case study of early experiences. Journal of Interactive Marketing 19, 2, 63-74.
- Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista annetun lain muuttamisesta. HE 272/2014 vp.
- Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi kuluttajansuojalain muuttamisesta ja eräiden luotonantajien rekisteröinnistä sekä eräksi niihin liittyviksi laeiksi. HE 24/2010 vp.
- Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi kuluttajansuojalain ja eräiden siihen liittyvien lakien muuttamisesta. HE 122/2004 vp.
- Kaplan, A., Haenlaine, M. (2009) Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media. Business Horizons 59, 1, 59-68.
- Lee, K.-W., Tsai, M.-T., Lanting, M. (2011) From marketplace to marketspace: Investigating the consumer switch to online banking. Electronic Commerce Research and Applications 10, 1, 115–125.
- Liikenne- ja viestintäministeriön lausuntoyhteenveto LVM/1518/03/2014. Helsinki Liikenne- ja viestintäministeriö.
- Lipiäinen, H. (2014) Digitization of the Communication and its Implications for Marketing. University of Jyväskylä. Jyväskylä studies in business and economics 1457-1986 ;152.
- Metsämuuronen, J. (2000) Laadullisen tutkimuksen perusteet. Methelp International Ky, Helsinki.
- Lönnqvist, J. (2002) Johtajan ja johtamisen psykologiasta. 3.p. Helsinki, Edita.
- Nordea. (2013) Vuosikertomus 2013 Nordea Pankki Suomi. Helsinki, Nordea Pankki Suomi Oyj.
- Puri, M., Rocholl, J. (2008) On the importance of retail banking relationships. Journal of Financial Economics 89, 2, 253-267.

Safeena, R., Hema, D., Kammani, A., Hundewale, N. (2012) Technology Adoption and Indian Consumers: Study on Mobile Banking. International Journal of Computer Theory and Engineering 4, 6, 1020-1024.

Schmidt, E., Cohen, J. (2013) The New Digital Age. New York, Random House LLC.

Tala, J. (2003) Kuluttajansuoja rakennettiin kestäväälle pohjalle. Kuluttajansuoja, 2003, 3, 5-7.

Talousvaliokunnan mietintö n:o hallituksen esityksestä laeiksi kuluttajansuojalain ja eräiden siihen liittyvien lakien muuttamisesta. TaVM 20/2004 vp - HE 122/2004 vp.

Tiwari, R., Buse, S. (2006) The German Banking Sector: Competition, Consolidation & Contentment, Background Paper, Research Project Mobile Banking, Institute of Technology and Innovation Management. Hamburg University of Technology, Hampuri.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2003) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 1-2. p. Jyväskylä, Tammi.

Valtioneuvoston tiedoksianto eduskunnalle 24.6.2014 nimitetyn pääministeri Alexander Stubbin hallituksen ohjelmasta. Helsinki: Valtioneuvosto.

Wilhelmsson, T. (1997) Vieteriukkoteoria EY-oikeudesta, Oikeustiede-Jurisprudentia 1997, Aulis Aarnion juhlaulkaisu 357-374.

Ämmälä, T. 2006. Suomen Kuluttajaoikeus. Helsinki, Talentum.

VERKKOLÄHTEET

Accenture, 2013. Mobile Web Watch 2013: The New Persuaders. S. 9-11 [verkkodokumentti]. [Viitattu 25.3.2015]. Saatavilla <http://www.accenture.com/SiteCollectionDocuments/PDF/Technology/accenture-mobile-web-watch-2013-survey-new-persuaders.pdf>

Finanssialan Keskusliitto. 2014. FK:N KESKEISET KANNANOTOT TOISEEN MAKSUPALVELUDIREKTIIVIIN. [verkkodokumentti]. [Viitattu 18.4.2015]. Saatavilla http://www.fkl.fi/kannanotot/kannanotot_ja_muistiot/Dokumentit/Toinen_maksupalveludirektiivi.pdf

Finanssialan Keskusliitto. 2014. Pankkien markkinaosuudet 2014. [verkkodokumentti]. [Viitattu 14.4.2015]. Saatavilla https://www.fkl.fi/materiaalipankki/julkaisut/Julkaisut/Pankkien_markkinaosuudet_2014.pdf

Finanssialan Keskusliitto. 2013. Tilastotietoja pankkien maksujärjestelmistä Suomessa 2013. [verkkodokumentti]. [Viitattu 26.3.2015]. Saatavilla http://www.fkl.fi/tilastot/Tilastot/Tilastotietoja_pankkien_maksujarjestelmista_2013.ppt

Finanssialan keskusliitto. 2009. Ulkomaalaisen pankkiasiat. [verkkodokumentti]. [Viitattu 27.3.2015]. Saatavilla https://www.fkl.fi/materiaalipankki/ohjeet/Dokumentit/Ulkomaalaisen_pankkiasiat.pdf

FINE vakuutus- ja rahoitusneuvonta. 2015. TIETOA FINESTÄ. [verkkodokumentti]. [Viitattu 19.4.2015]. Saatavilla <https://www.fine.fi/tietoa-finesta/neuvonta/palveleenaissa-asioissa.html>

Finanssivalvonta. 2015. Tietoa Finanssivalvonnasta. [verkkodokumentti]. [Viitattu 19.4.2015]. Saatavilla <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Fiva/Pages/Default.aspx>

International Telecommunication Union, 2011. The world in 2011 ICT facts and figures [verkkodokumentti]. [Viitattu 25.3.2015]. Saatavilla <http://www.itu.int/ITU-D/ict/facts/2011/material/ICTFactsFigures2011.pdf>

Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2014. Tietoa Kilpailu- ja kuluttajavirastosta. [verkkodokumentti]. [Viitattu 19.4.2015]. Saatavilla <http://www.kkv.fi/Tietoa-KKVsta/>

Liikenne- ja viestintäministeriö. 2014. LVM/1518/03/2014 Nordea Pankki Suomi Oyj:n lausunto. [verkkodokumentti]. [Viitattu 14.4.2015] Saatavilla <http://www.lvm.fi/lvm-mahti-portlet/download?did=150853>

Liikenne- ja viestintäministeriö. 2014. LVM/1518/03/2014 Finanssialan keskusliiton lausunto. [verkkodokumentti]. [Viitattu 14.4.2015] Saatavilla <http://www.lvm.fi/lvm-mahti-portlet/download?did=151207>

Mattila, M., Karjaluoto, H., Pento, T. 2011. Internet Banking Adoption Factors in Finland. [verkkodokumentti]. [Viitattu 25.3.2015]. Saatavilla <http://www.arraydev.com/commerce/JIBC/MATTILA.HTM>

Nordea. 2015. Mobiilipankki. [verkkodokumentti]. [Viitattu 25.3.2015]. Saatavilla <http://www.nordea.fi/henkilöasiakkaat/päivittäiset+rahaasiat/mobiilipalvelut/mobiilipankki/868531.html>

Työterveyslaitos, Tuomivaara, S. 2014. Etätyö – rauhassa kotona vai kiireessä maailmalla? [verkkodokumentti]. [Viitattu 27.3.2015]. Saatavilla http://www.2014.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/Tuomivaara_Etty_tnn_100914.pdf

Viestintävirasto. 2013. Vahva sähköinen tunnistaminen, sähköinen allekirjoitus ja varmenne. [verkkodokumentti]. [Viitattu 15.4.2015]. Saatavilla

<https://www.viestintavirasto.fi/kyberturvallisuus/sahkoinentunnistaminenjaallekirjoitus.html>

Vodafone Group Plc. 2014. Annual report 2014. [verkkodokumentti]. [Viitattu 26.3.2015]. Saatavilla

http://www.vodafone.com/content/annualreport/annual_report14/downloads/full_annual_report_2014.pdf

HAASTATTELUT

Haunio-Rudanko, Outi. (2015) Kilpailu –ja kuluttaviraston apulaispäällikön avoin haastattelu. Helsinki 13.3.2015.

Nisén, Anne (2015) Finanssivalvonnan johtavan riskiasiantuntijan avoin haastattelu. Helsinki 7.4.2015.

Sirén, Erik (2015) Finanssineuvonnan johtajan avoin haastattelu. Helsinki 10.3.2015.

Tuomiluoto, Tiina (2015) Nordean henkilöasiakkaiden tuotteiden ja palveluiden kehittämissyksikön Senior Business Developerin avoin haastattelu. Helsinki 20.3.2015.