



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

PSD2, Pankkiliiketoiminta murroksessa

Piipponen, Jesse

2018 Laurea



PSD2, Pankkiliiketoiminta murroksessa

Jesse Piipponen
Yrityksen kasvuun johtaminen YAMK
Opinnäytetyö
Marraskuu, 2018

Jesse Piipponen

PSD2, Pankkiliiketoiminta murroksessa

Vuosi 2018

Sivumäärä 68

Opinnäytetyön tavoitteena on tutkia toisen maksupalveludirektiivin (PSD2) vaikutusta suomen pankkisektoriin. Tavoitteena on lisätä ymmärrystä siitä millaisen muutoksen PSD2-direktiivi aiheuttaa rahoituslalle, mitkä ovat ne muutosajurit, jotka vaikuttavat rahoituslalla käynnissä olevaan muutokseen ja miten alalla toimivat yhtiöt reagoivat muutokseen. Tutkimusmenetelmänä käytetään laadullista tutkimusta, jossa haastateltiin viiden eri pankkiryhmän edustajaa. Teoreettisessa viitekehityksessä perehdytään rahoitusalaan sekä sillä toimiviin erilaisiin toimijoihin. Viitekehityksessä perehdytään myös rahoitusalaa koskevaan lainsäädäntöön sekä tutustutaan teknologisen kehityksen ja palveluiden kuluttamiseen vaikuttavien trendien luomisiin mahdollisuuksiin ja haasteisiin.

PSD2-direktiivi tulee muuttamaan merkittäväällä tavalla rahoitusalan käytäntöä, jossa pääsy asiakkaan tilitietoihin on vain asiakkaan tiliä hoitavalla yhtiöllä. PSD2-direktiivin myötä tiliä hoitavat pankit velvoitetaan avaamaan ohjelmointirajapinta asiakkaan tilitietoihin kolmannen osapuolen palveluntarjoajien hyödynnettäväksi. Tämän myötä sääntelyn piiriin tulee kaksi uudenlaista toimijaa. Nämä ovat tilitieto- sekä maksutoimeksiantopalvelun tarjoajat. Pankeilla on halutessaan mahdollisuus avata rajapinnat myös muihin asiakkaan tietoihin, jolloin kolmannen osapuolen palveluntarjoajat pystyvät kehittämään myös muita rahoitusalan palveluita kuin tilitieto tai maksutoimeksiantopalveluita. Pankki puolestaan saa uuden liiketoimintamahdollisuuden veloittamalla näiden rajapintojen käytöstä.

Tutkimuksessa havaittiin, että pankit eivät pidä PSD2-sääntelyä rahoitusalaa mullistavana muutosvoimana. Haastatellut pankit pitävät sitä enemmän muutoksen vauhdittajana, sillä pankkien mukaan kehitys on johtamassa joka tapauksessa muun muassa kuluttajakäyttäytymisen muutoksen ja teknologisen kehityksen myötä entistä avoimempaan ja asiakaslähtöisempään suuntaan, mihin PSD2-direktiivikin rahoitusalaa vie. Tutkimuksessa selvisi myös, että pankeilla on hyvin erilaiset strategiat PSD2-direktiivin aiheuttamaan muutokseen vastausmiseksi. Varsinkin suuremmat pankit ovat avoimen liiketoimintamallin puolella, jossa ohjelmointirajapintoja avataan laajemmin kolmannen osapuolen palveluntarjoajien hyödynnettäväksi kuin mitä sääntely edellyttää. Pienemmät pankit ovat puolestaan lähteneet ainakin aluksi varovaisemmin liikkeelle niiden pyrkiessä vastaamaan ensisijaisesti sääntelyn vaatimuksiin.

Tutkimuksen perusteella näyttää siltä, että kehitys rahoituslalla on johtamassa yhä enemmän kohti Open Banking- tyylistä liiketoimintamallia. Pankkien uhkakuvana on jäädä palveluiden taustatoimittajan rooliin, jossa ne menettävät suoran yhteyden asiakkaaseen. Tästä syystä etenkin suuret pankit etsivät aktiivisesti uusia liiketoimintamahdollisuuksia säilyttääkseen paikkansa rahoitusalan arvoketjusta.

Asiasanat: PSD2, direktiivi, rahoitusala, sääntely

Jesse Piipponen

PSD2, Banking Industry in a Culmination Point

Year	2018	Pages	68
------	------	-------	----

The purpose of this thesis is to explore how the second payment directive is affecting the Finnish banking sector. The aim is to understand what kind of change is taking place in the financial industry because of the PSD2 directive, what the change drivers that have effect on the change are and how the companies operating in the financial sector are going to react to it. The research method is a qualitative research, which includes interviews of five representatives of Finnish banking groups. The theoretical framework will focus on the financial industry and the parties that operate in it. The theoretical framework will also focus on financial regulation, technological evolution and trends that have an effect on how people consume services.

The PSD2 directive will change the norm that only the account-servicing banks have access to the customer information. The PSD2 directive requires that account-servicing banks must provide access for third party providers to customer accounts via application programming interface. PSD2 brings two new payment service providers within the scope of regulation. These service providers are account information service providers and payment initiation service providers. Account-servicing banks can also provide application programming interfaces that the regulation does not require banks to provide. By doing so, banks can create a new source of income by charging third party providers for these application programming interfaces.

The research revealed that banks do not consider the PSD2 regulation to be an industry changing force. The banks that were interviewed considered it more of a change accelerator that would take place even without the directive. Banks think that changes in consumer behavior and technological evolution will turn the financial industry to operate with more open-business models and become more consumer-focused. The research revealed that banks have very different strategies in how they will counter the changes in the operational environment that the directive creates. Especially larger banks have adopted more of an open-business model in which banks provide wider access to application programming interfaces for third party providers than what the regulation requires. Smaller banks have taken a more cautious approach and they will mainly focus on fulfilling the regulation requirements.

According to the study, it seems that the development in the financial industry is leading to more Open banking -minded business models. The fear for banks is that they will lose direct contact to customers and take the role of being a background service provider. For this reason, banks look for new opportunities that allow them to keep their place in the value chain.

Keywords: PSD2, directive, financial industry, regulation

Sisällysluettelo

PSD2, Pankkiliiketoiminta murroksessa	1
1 Johdanto	7
2 Rahoitusalan toimintaympäristö	9
2.1 Luottolaitokset	12
2.2 Varainhoito ja sijoituspalvelut	15
2.3 Fintech-yhtiöiden tarjoamat palvelut	18
2.4 Maksupalvelut ja maksujärjestelmä	19
2.4.1 Maksutapojen kustannukset	20
3 Lainsäädännön muutos ja teknologiakehitys uusien palveluiden mahdollistajana ...	21
3.1 Miksi rahoitusalan sääntely on tärkeää?	21
3.2 Toinen maksupalveludirektiivi	23
3.3 PSD2-direktiivin synnyttämät toimijat	24
3.3.1 Tilitietopalvelut	25
3.3.2 Maksutoimeksiantopalvelut	25
3.4 PSD2 aikataulu	27
4 Teknologia arvonaluonnin mahdollistajana	29
4.1.1 Teknologia innovaatioiden mahdollistajana	30
4.1.2 Arvonluonti digitaalisessa verkostoissa	31
5 Rahoitusalan muutosajurit	33
5.1 Muuttuva kuluttajakäyttäytyminen	33
5.1.1 Pankkipalveluita ei voi tarjota nuorille nykyisten asiakkaiden ehdoilla	34
5.2 Asiakaslähtöinen liiketoiminta, asiakasymmärrys ja data	35
5.3 Kyky luoda tuote- ja palveluinnovaatioita	36
5.3.1 Asiakkaiden sitouttaminen ja asiakashankinta	38
6 Yhteenveto viitekehystä	41
7 Kvalitatiivinen tutkimus	41
7.1 Tutkimusmenetelmä	42
7.2 Tutkimuksen toteutus	42
7.3 Tutkimuksen luotettavuus	44
8 Tutkimuksen tulokset ja johtopäätökset	45
8.1 PSD2-direktiivin merkitys sekä sen uhat ja mahdollisuudet pankeille	45
8.1.1 Rahoitusalan muutosajurit	47
8.1.2 Pankkien vahvuudet rahoitusalan murroksessa	48
8.1.3 Pankkien haasteet rahoitusalan murroksessa	49
8.2 PSD2-direktiivin tuomat uudet palvelut	50
8.3 Pankkien strategia PSD2-regulaatioon vastaamisessa	51
8.3.1 PSD2-työskentely	51

8.3.2 Pankkien PSD2-strategia	52
8.3.3 Fintech-yhteistyö ja partneriyhteistyö kasvun vahvistajana	54
9 Yhteenveto	55
Lähteet	58
Painetutlähteet	58
Kuviot..	68

1 Johdanto

Digitalisaatio muovaa jatkuvasti liiketoimintamaailmaa. Vanhoja yrityksiä väistyy ja uusia toimintatavoiltaan ketterämpiä yrityksiä tulee tilalle niiden onnistuttua luomaan uusia innovaatioita ja palveluita, jotka muuttavat kuluttajakysyntää. Uusien toimijoiden tuloa rahoitus-alalle on vähentänyt korkea alalle tulo kynnys. Nyt kuitenkin regulaation keinoin tätä kynnystä ollaan laskemassa. Samaan aikaan maailmalla käynnissä olevat trendit muuttavat sitä, miten kuluttajat haluavat palveluita kuluttaa. Kuluttajakäyttäytymisen muutos ja alalle tulevien uusien yritysten aiheuttaman lisääntyneen kilpailun myötä pankit joutuvat miettimään omaa liiketoimintaansa uudella tavalla (Bean, R. 2017).

Toinen maksupalveludirektiivi vauhdittaa rahoitusalan muutosta velvoittamalla pankit avaamaan ohjelmointirajapinnat kolmansien osapuolien palveluntarjoajien käyttöön. Tämä luo mahdollisuuden uudentyyppisille toimijoille palveluidensa markkinoille tuomiseen. Tällaisia toimijoita ovat maksutoimeksiantopalvelun sekä tilitietopalvelun tarjoajat. (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2015/2366. 2015).

Rahoitusala koetteleva muutos muistuttaa Suomen matkaviestinmarkkinoilla 1990-luvulla alkanutta muutosta, jossa verkkoja alettiin avata kilpailulle. Ennen kilpailun avaamista teelealalla toimi monia paikallisia puhelyyhtiöitä, mutta matkaviestinoperaattoritoimintaa harjoitti Suomen valtio. 1990-luvun alussa kilpailun avautumisen myötä toimiluvan sai nykyinen Elisa ja 2000-luvun alussa DNA. Vuonna 2009 Suomessa oli jo 15 matkaviestinyritystä. (Kimmo Laakso, 2011). Kilpailun avautumisen myötä alalla koettiin useita fuusioita, joiden myötä itsenäiset maakunnalliset puhelyyhtiöt ovat kadonneet ja tilalle on tullut näiden perustamia suurempia matkaviestin operaattoreita. Kuten matkaviestinalalla myös rahoitus-alalla sääntelyn avaaminen toimii yhtenä muutosajurina kilpailun lisääntymisessä. Rahoitus-alalla ei kuitenkaan ole samalla tavalla useita vakiintuneita toimijoita, joiden laajentumista sääntely rajoittaisi. Rahoitusalan sääntelyn avautuminen tarjoaakin mahdollisuuden täysin uusille yrityksille alalle tuloon koska kilpailukenttä on vasta muodostumassa.

Yksi mahdollinen syy siihen miksi pankkitoimialalla toimii monia, pitkän historian omaavia yhtiöitä on se, että alalla on tapahtunut vähän alaa muuttavia murroksia. Alalle tulon kynnys on perinteisesti ollut korkea rahoitus-alalla (Finanssivalvonta. 2016). Tämä on osaltaan rajoittanut alaa disruptiivien innovaatioiden syntyä, koska alalle pyrkivien yhtiöiden on ollut vaikea haastaa jo alalla toimivia yhtiöitä. Pankkien harjoittama liiketoiminta onkin pysynyt pitkään hyvin samanlaisena. Pankkien tärkeimpiin tehtäviin kuuluu maksujen välitys ja rahoituksen välitys eli saatujen talletusten kanavoiminen sellaisille tahoille, jotka ovat rahoitusta vailta (S. Alhonsuo, A Nisén, T. Pelikka. 2009. S.83). Viimeaikojen kehitys on myös suosinut entistä suurempia pankkeja. Pankit ovat hyötäneet mittakaavaeduista finanssituotteiden moni-

mutkaistuessa ja niiden määrän kasvaessa. Tämä on omalta osaltaan rajoittanut kilpailua kehittyneissä maissa. (J.Bikker, L.Spierdijk. 2008.). Teknologian kehittyminen ja sääntelyn uudistuminen tuo tähän asetelmaan kuitenkin muutoksen.

Kuluttajakäyttäytyminen muuttuu myös jatkuvasti, käteistä käytetään yhä vähemmän ja maksukorttien lähimaksutoiminta käytetään yhä useammin (Finanssialan keskusliitto. 2017). Uusien innovaatioiden ja uudistuvan sääntelyn luomien mahdollisuuksien myötä Fintech-yhtiöille tarjoutuu mahdollisuus astua pankkien toimialalle esimerkiksi maksunvälityspalvelun tarjoajana. Tätä kehitystä tukee vahvasti myös Euroopan parlamentti ja neuvosto uuden maksupalveludirektiivin avulla. (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2015/2366. 2015). Pankkien perinteiset toimintatavat eivät jatkossa välttämättä enää riitä säilyttämään niiden kilpailukyvyllistä asemaa sillä teknologisen kehityksen, kuluttajakäyttäytymisen muutoksen ja sääntelyn lisäämän kilpailun myötä vaatimukset palveluiden laadulle sekä niiden kilpailukyvyille kasvavat entisestään.

Toisen maksupalveludirektiivin tarkoitus on korvata vuonna 2009 käyttöön otettu ensimmäinen maksupalveludirektiivi. Toinen maksupalveludirektiivi syventää entisestään ensimmäisen maksupalveludirektiivin tavoitteena ollutta Euroopan Unionin sisämarkkinoiden maksupalvelujärjestelmän kehittämistä. Varsinkin viime vuosien nopea teknologinen kehittyminen vähittäismaksupalveluissa on osittain tehnyt ensimmäisestä maksupalveludirektiivistä vanhentuneen. Toisen maksupalveludirektiivin merkittävin uudistus velvoittaa pankit tarjoamaan rajapinnan kolmansille osapuolille pankin ylläpitämiin asiakastietoihin. Rajapinnan avulla palveluntarjoajat pystyvät kehittämään palveluita jotka kilpailevat suoraan pankin tarjoamien perinteisten pankkipalveluiden kanssa. (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2015/2366. 2015).

Miten toisen maksupalveludirektiivin voimaantulo muovaa rahoitusala? Onko direktiivi perinteisen pankkitoiminnan loppu vai tuoko se haasteiden lisäksi uusia liiketoimintamahdollisuuksia? Onko muutokseen parempi reagoida defensiivisesti suojelemalla nykyisiä liiketoimintamalleja vai proaktiivisesti hyväksyen muutos ja yrittämällä hyötyä siitä? Tämä työ pyrkii lisäämään ymmärrystä siitä mikä on PSD2-direktiivin merkitys rahoitusalalle, mitkä ovat ne muutosajurit, jotka muovaavat rahoitusala ja tuovat uutta teknologiaa alalle sekä millaisena nykyiset rahoitusalan toimijat näkevät maksupalveludirektiivin tuomat uhat sekä mahdollisuudet.

2 Rahoitusalan toimintaympäristö

Rahoitusmarkkinat eli finanssimarkkinat koostuvat monista erilaisista toimijoista ja itse rahoitusmarkkinoitakin on useita erilaisia. Käytännössä finanssimarkkinat muodostuvat kaikista pankki-, vakuutus- ja sijoituspalveluista, joita rahoitusalan yritykset tarjoavat asiakkailleen. (Alhonsuo, Nisén & Pellikka. 2009 s.13).

Finanssimarkkinoiden tehtävä kansantaloudessa on talouden tehokkuuden kasvattaminen kohdentamalla ylijäämäisten taloudenpitäjien säästöt alijäämäisille taloudenpitäjille mahdollistaen näin erilaisten hankkeiden rahoituksen (Mishkin. 2009, 25-27). Itse rahoitus jakautuu sekä suoraan, että epäsuoraan rahoitukseen. Suorasta rahoituksesta on kyse silloin, kun rahoituksen saajan ja myöntäjän välillä ei ole muita toimijoita. Esimerkiksi yrityksen osakeannilla hankkima rahoitus on suoraa rahoitusta. Pankit puolestaan ovat keskeinen epäsuoran rahoituksen tarjoaja. Pankit toimivat rahoituksen välittäjänä kanavoimalla keräämiään talletuksia rahoitusta vailla oleville tahoille. Pankeilla on myös muita tärkeitä tehtäviä, kuten toimiminen maksujenvälittäjän roolissa. Suurin osa kaikesta maksuliikenteestä tapahtuu pankkien välityksellä, tästä syystä niillä on yhteiskunnankin kannalta tärkeä rooli maksujenvälityksessä. (Alhonsuo, Nisén, & Pellikka. 2009. 15, 81-83).

1980-luvulla Suomessa alkanut rahoitusmarkkinoiden sääntelyn purkaminen sekä ulkomaisten pääomaliikkeiden vapauttaminen ja sitä seurannut rahoitusmarkkinoiden kansainvälistyminen ovat muovanneet merkittävästi Suomen rahoitusmarkkinoita. Sääntelyn purkamisen myötä lisääntynyt lainananto johti lopulta 1980-1990 lukujen vaihteessa pankkikriisiin. 1980-luvulla Suomen talouskasvu lisäsi kuluttajien halua lainanottoon. Sääntelyn purkamisen vuoksi pankit pystyivät vastaamaan tähän kasvaneeseen kysyntään. Pankkien luottokanta kasvoi 1985-1990 välisenä aikana keskimäärin 19% vuodessa. (Jännäri, Koskenkylä. 1995.). Markan arvon ollessa sidottu, jouduttiin korkotaso pitämään korkealla markan vahvistamiseksi. Samaan aikaan sääntelyn purkaminen mahdollisti ulkomaisten valuuttalainojen ottamisen, joissa korko oli pienempi kuin markkamääräisissä lainoissa. Valuuttalainat olivat tästä syystä houkutteleva vaihtoehto kotitalouksille. Suomen taloudellisen tilan heikennyttyä Suomen Pankki ei pystynyt enää tukemaan markan arvoa vaan se jouduttiin devalvoimaan vuonna 1991. Tämä nosti aikaisemmin edullisempien valuuttalainojen hoitokulut korkeiksi ja samalla myös lainojen pääomat kasvoivat markkamääräisesti. Markoissa kohonneet lainapääomat tarkoittivat myös sitä, että pankkien saamat vakuudet eivät riittäneet enää lainan pääoman kattamiseen. Kasvaneet luottotappiot ajoivat lopulta suomen pankkisektorin suuriin vaikeuksiin. (Härkönen. 2014). 1990-luvun pankkikriisi muovasi omalta osaltaan suomen rahoitusmarkkinoita, kun alan toimijat järjestyivät uudelleen.

Deregulaation ja rahoitussektorin kehittymisen myötä on rahoitusmarkkinoille tullut perinteisten palveluntarjoajien sekä rahoitusinstrumenttien lisäksi uudenlaisia rahoitusmuotoja ja toimijoita. Erityisesti arvopaperimarkkinoiden merkitys on kasvanut huomattavasti rahoituksen välityksessä. (Hyytinen & Kauppi. 2002). Yritysrahoituksen saralla myös erilaiset julkiset toimijat ovat tärkeä kasvun ja investointien rahoittaja. Julkisten toimijoiden, kuten Finnveran, rooli on pääasiassa paikata niiden yritysten rahoitusta, jotka eivät löydä yksityistä rahoitusta (Valtioneuvosto. 2015).

Perinteisten talletuspankkien ja julkisten toimijoiden lisäksi rahoitustoimialalle on alkanut viime vuosina ilmaantua uudenlaisia toimijoita. Näitä ovat muun muassa Fintech-yhtiöt ja muut rahoitusalan startup-yhtiöt. Näiden nousun taustalla on ollut muun muassa kuluttajakäyttäytymisen muutos, joka kasvattaa kysyntää vaivattomille, hyvän käyttäjäkokemuksen omaavilla palveluille. Regulaation keinoin pyritään myös laskemaan kynnystä Fintech-yhtiölle kehittää uusia rahoitusalan palveluita ja tuotteita. Perinteisten Fintech-yhtiöiden lisäksi suuret teknologiayhtiöt ovat alkaneet etenkin ulkomailla ottaa entistä suurempaa roolia myös rahoitustoimialalla vaikka niiden ydinliiketoiminta onkin muualla. Tällaisia toimijoita ovat esimerkiksi Google, Apple, Facebook ja Amazon, joista käytetään yhdessä termiä ”GAFA”. Näiden yhtiöiden liiketoimintamallit eroavat merkittävästi perinteisten rahoituslaitosten vastaavista. Tällä hetkellä GAFA-yhtiöt tarjoavat maksupalveluihin keskittyneitä rahoitusalanpalveluita. (Accenture. 2016).

Sijoituspalveluissa on myös tapahtunut paljon kehitystä 2000-luvun aikana. Erilaisten rahastotuotteiden ja varallisuudenhoidon palveluiden tarjonta on kasvanut. Syynä tähän on kotitalouksien varallisuuden kasvu, jonka myötä kysyntä tällaisille palveluille on lisääntynyt. (Alhonsuo, Nisén, & Pellikka. 2009. 84). Kuluttajakysynnän muutos on lisännyt räjähdysmäisesti etenkin passiivisten indeksirahastojen suosiota, jotka ovat suora kilpailija esimerkiksi pankkien perinteisesti tarjoamille aktiivisille sijoitusrahastoille. Kasvanut tietoisuus passiivisten sijoitusrahastojen eduista sekä kilpailukykyisistä kustannuksista verrattuna aktiivisiin sijoitusrahastoihin on saanut kuluttajat siirtämään varoja niihin. Teknologisen kehityksen myötä osakekaupankäynti on siirtynyt internetpohjaisiin kaupankäyntijärjestelmiin. Alalle on tullut myös monia ulkomaisia palveluntarjoajia, jotka tarjoavat asiakkailleen niin osakekaupankäyntiä kuin myös laajan tarjonnan erilaisia sijoitusrahastoja.

Rahoitusallallaan liittyy myös merkittävä joukko uusia innovatiivisia tuotteita ja palveluita, jotka vakiinnuttavat asemaansa nykyisten palveluiden joukossa. Rahoitustoimialalle uutena toimijana ovat tulleet erilaiset joukkorahoituksen alustat ja pankit ovat jopa alkaneet perustaa omia joukkorahoitusportaalejaan pysyäkseen kilpailussa mukana (Kauppalehti. 2016). Joukkorahoituksen avulla yritykset pystyvät hankkimaan esimerkiksi osakepohjaista tai yrityslainamuotoista joukkorahoitusta. Yritykset voivat hankkia joukkorahoitusta myös niin sanotus-

ti sponsorointirahoituksena, jossa rahoittajat saavat vastikkeen sijoitukselleen. Vastikkeena voi toimia esimerkiksi uuden tuotteen saaminen, jolloin sijoitus toimii ennakkomaksuna tuotteesta. (Manninen. 2015). Joukkorahoitus trendin yhtenä ajurina onkin yhteisöllisyys. Ihmiset haluavat tukea ja olla osana hankkeissa, jotka he kokevat tärkeiksi.

Regulaation kiristyminen on myös kiristänyt pankkien kriteereitä luotonannolle. Tämä osittain luonut markkinat pikaluotoille, joiden avulla kuluttajat saavat nopeasti ja helposti rahoitusta. Pikaluotoilla tarkoitetaan vakuudettomia lainoja, joissa lainapääoma on usein pieni ja lainan maturiteetti hyvin lyhyt. Pikalainoille tyypillistä lainan hakemisen nopeus ja lainan saantiedellytykset ovat matalat. Pikalainat ovat yksi kulutusluottojen muoto. Niitä nostetaan yleensä arkisia menoja varten kuten ruokaostoksia varten. Nämä luotot ovat iso syy kuluttajien maksuvaikeuksiin, koska näiden lainojen lainanhoitokulut voivat kasvaa hyvin korkeiksi etenkin jos lainaa ei makseta takaisin ajallaan. Vuoden 2013 jälkeen alle 2000€ luotoille asetettiin 50% maksimikorko. Sen sijaan yli 2000€ luotoissa korko on voinut olla satoja prosentteja (Sajari, P. 2018). Yksi vaihtoehto pienen rahoitustarpeen tyydyttämiseen pikaluoton sijasta on panttilainaamon myöntämä rahoitus. Tällöin lainan vakuutena toimii asiakkaan panttaama tavara tai esine. Tällöin pelkoa maksuvaikeuksiin joutumisesta ja siten luottotietojen menetyksestä ei ole.

Maksamiseen liittyvissä palveluissa markkinoille on tullut teknologisen kehityksen myötä erilaisia mobiili- ja lähimaksamisen tapoja. Suomessa mobiilimaksaminen tuli mahdolliseksi jo vuonna 2013, mutta maksutavan suosio etenkin kauppojen kassoilla on kasvanut hyvin hitaasti. Mobiilimaksamisessa kuluttaja lataa puhelimeen sovelluksen, jonne tallennetaan maksukortin tiedot. Tämän jälkeen puhelimella voi suorittaa kassapäätteillä samalla tavalla maksu- ja kuin maksukorttien lähimaksuominaisuudella. Osaltaan kehitystä on jarruttanut varmasti se, että kauppojen kanta-asiakasohjelmia ei ole pystynyt hyödyntämään mobiilisovelluksella, jolloin asiakas on joka tapauksessa joutunut kaivamaan kaupan kanta-asiakas kortin esille. (Helsingin Sanomat. 2018).

Teknologinen kehitys yhdistettynä epäluuloon varsinkin finanssikriisin jälkeen aktiivisen roolin ottaneita keskuspankkeja kohtaan, on luonut markkinat virtuaalivaluutoille. Virtuaalivaluuttoja käytetään muun muassa rajat ylittävässä maksuliikenteessä varsinkin kehittyvissä kansantalouksissa. Näiden valuuttojen varsinainen käyttö on vielä hyvin pienimuotoista, mutta ne edustavat uutta lohkoketjuteknologiaa, joka voi aikanaan muuttaa myös rahoitusala (Suomen Pankki. 2017). Tällä hetkellä virtuaalivaluuttojen käytettävyyttä maksuvälineenä rajoittavat valuutan suuret arvonmuutokset. Tämän johdosta niitä käytetäänkin pääasiassa spekulatiivisena sijoitusinstrumenttina. (Finanssivalvonta. 2018)

2.1 Luottolaitokset

Luottolaitoksella tarkoitetaan pankkeja sekä luottoyhteisöjä. Pankit vastaanottavat yleisöltä talletuksia, mutta luottoyhteisöt vastaanottavat muita takaisinmaksettavia varoja, mutta eivät talletuksia. Tällaisia muita takaisinmaksettavia varoja voivat olla esimerkiksi saadut varat liikkeeseen lasketuista joukkolainoista. Luottoyhteisöjä ovat rahoitusyhtiöt, kiinnitysluottopankit ja luottokorttiyhtiöt (Finanssivalvonta. 2015).

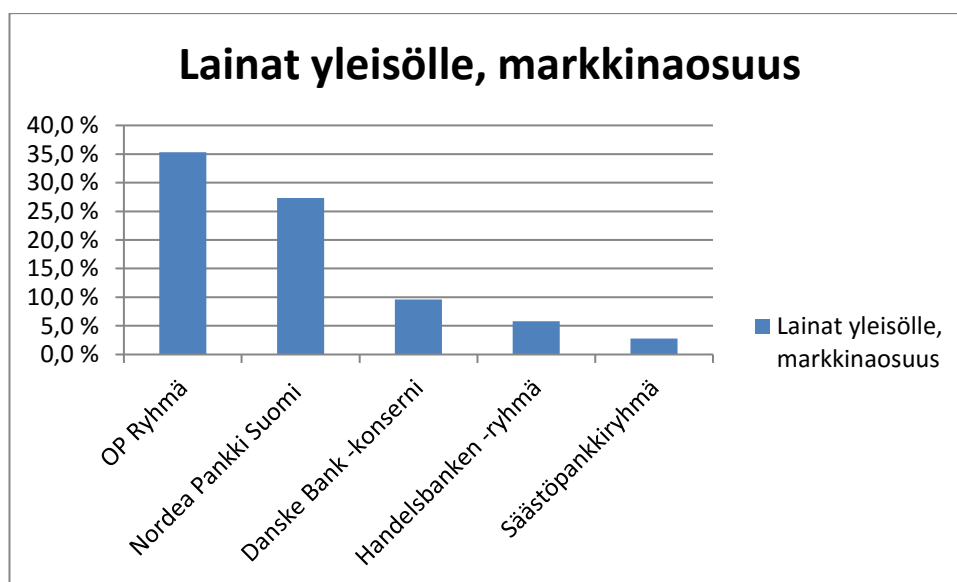
Luottolaitoksilla on hyvin suuri merkitys koko kansantalouden kannalta. Ne toimivat välikätenä eri osapuolien välillä mahdollistaen resurssien tehokkaan käytön koko kansantaloudessa. Niiden päätehtävä ja samalla kansantalouden kannalta merkittävin tehtävä on varojen tehokas allokointi ylijäämäisiltä tahoilta eli säästäjiltä tahoille, joilla on tarvetta lisäpääomalle. Varoja vailla oleva taho voi olla esimerkiksi yritys, joka tarvitsee pääomaa uutta tehdasinvestointia varten tai kunta, joka tarvitsee rahaa uuden sillan rakentamiseen. Kanavoimalla tallettajien varoja näille alijäämäisille tahoille pankki mahdollistaa investointien tapahtumisen ja samalla tehokkaan käytön asiakkaiden varoille, joille muuten ei olisi käyttökohdetta. (Mishkin. 2009, 25-27).

Pankeilla on myös tärkeä yhteiskunnallinen rooli niin sanotussa luotonlaajennus prosessissa. Luotonlaajennuksella tarkoitetaan tilannetta jossa pankeilla on vähimmäisvarantovelvoitteen mukaisesti velvoite säilyttää vain osa saaduista talletuksista niin sanottuna varantona. Euroalueen pankeilla tämä velvoite on 1% talletuksista (Euroopan Keskuspankki. 2016). Sen osan, mitä pankki ei tarvitse säilyttää, se voi lainata eteenpäin. Kun taho jolle pankki rahaa lainasi ostaa palveluita tai tuotteita, päättyy raha myyjälle joka tallettaa rahan omaan pankkiinsa. Myös hänen pankki pystyy toimimaan samalla tavalla kuin edellinen pankki eli säilyttämään tietyn prosenttiosuuden myyjän tallettamasta, rahasta lainaten loput eteenpäin. Pankit siis käytännössä luovat uusia talletuksia myöntämällä uusia lainoja. Esimerkiksi jos vähimmäisvarantovelvoite on 10% niin 100€ talletus lisää rahan määrää taloudessa 1000€, jos jokainen luotonlaajennus prosessiin osallistunut lainanottaja kuluttaa koko lainaamansa summan ja jokainen pankki säilyttää 10% varantona ja lainaa loput eteenpäin. (F.S. Mishkin 2009, 354-358).

Pankit mahdollistavat asiakkailleen myös pääsyn erilaisten sijoitusmuotojen käyttäjäksi, joka muuten olisi asiakkaalle hyvin vaikeaa ja korkeiden kustannusten takia kannattamatonta. Pankki tekee tämän pienentämällä asiakkaalle koituvia välityskuluja. Esimerkiksi joukkovelkakirjalainoissa voi olla tuhansien eurojen minimisijoitus raja. Tällainen velkakirjalaina on sellaisen asiakkaan ulottumattomissa, joka haluaa sijoittaa vain esimerkiksi palkasta ylijäädyn muutaman sadan euron summan. Pankki mahdollistaa tällaiselle asiakkaalle pääsyn joukkovelkakirjamarkkinoille tarjoamalla ne esimerkiksi sijoitusrahaston muodossa. Sijoitusrahaston avulla asiakas saa myös mahdollisuuden sijoittaa säästönsä tehokkaasti koska pankki saa hyö-

dynnettyä rahastojen suuren koon vuoksi kaupankäynnissään mittakaavaetuja, joista hyötyy myös yksittäinen sijoittaja. (F.S. Mishkin 2009, 172-173).

Suomessa toimi vuoden 2016 päättyessä 274 luottolaitosta, joista suurin osa kuului yhteenliittymään tai pankkikonserniin. Näitä pankkikonserneja ja -ryhmiä oli yhteensä 12 kappaletta (Finanssialan keskusliitto, 2017). Suomen kaltaisille keskittyneille markkinoille tyypillistä on, että muutamalla yrityksellä on hyvin suuri markkinaosuus omalla alallaan. Esimerkiksi päivittäistavarakaupassa S-ryhmän ja Keskon yhteenlaskettu markkinaosuus vuonna 2016 oli 83,4% päivittäistavaramyynnistä (Päivittäistavarakauppa Ry. 2017). Samanlainen tilanne on teleoperaattori markkinoilla joissa Suomen matkaviestinmarkkinoita hallitsee 99 % markkinaosuudella kolme toimijaa Elisa, Telia sekä DNA (Viestintävirasto. 2013). Rahoitusallalla tilanne on hyvin samankaltainen. OP Ryhmä sekä Nordea Pankki Suomi Oyj - konserni hallitsee suurta osaa niin luottolaitosten myöntämistä lainoista kuin luottolaitosten keräämistä talletuksissa. Vuoden 2016 lopussa OP Ryhmällä oli 35,3 % ja Nordealla 27,3 % markkinaosuus myönnettyistä lainoista yleisölle. Talletuksissa yleisöltä vastaavat markkinaosuudet olivat 37,5 % ja 27,7 % OP Ryhmän hyväksi. Kolmanneksi suurin luottolaitos Suomessa oli Danske Bank - konserni noin 10 % markkinaosuudella laina- ja talletusmarkkinoista. Suomen rahoitusallalla kilpailu on keskittynyt siis pääasiassa muutaman suurimman toimijan väliseksi. (Finanssialan keskusliitto. 2016).



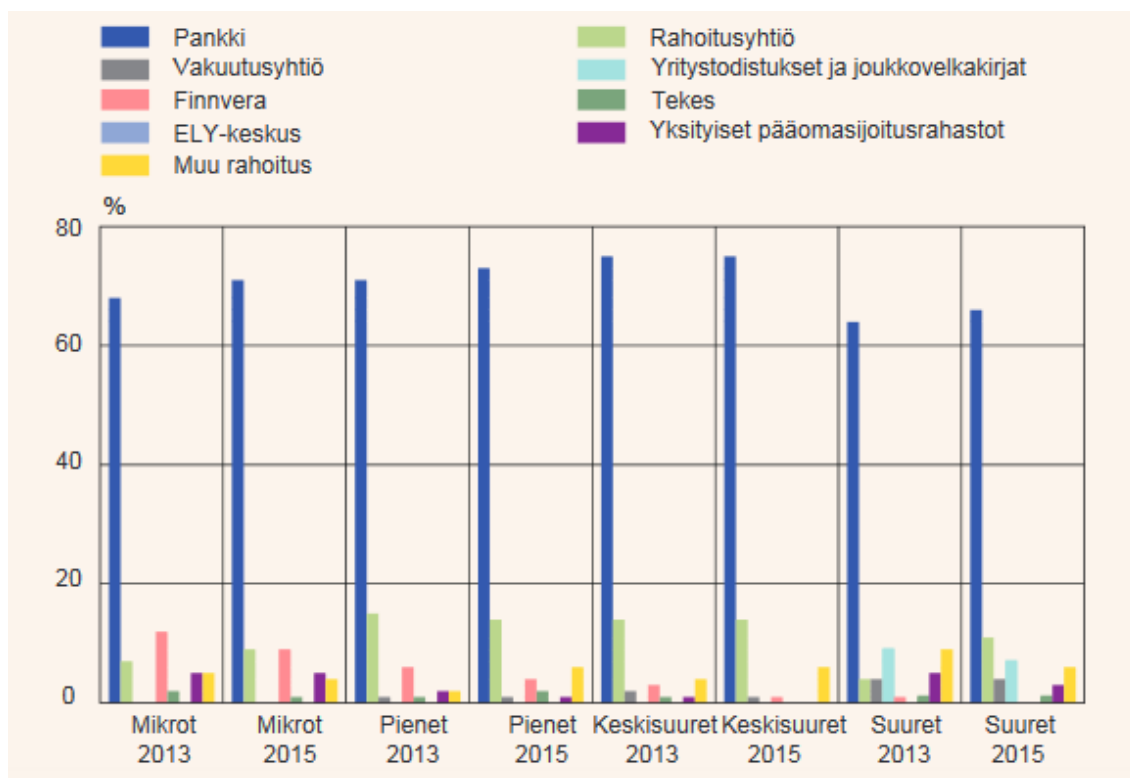
Kuva 1. Lainat yleisölle, markkinaosuudet Suomessa v.2016. (Lähde: Finanssialan keskusliitto. 2016)



Kuva 2. Talletukset yleisöltä, markkinaosuudet Suomessa v.2016. (Lähde: Finanssialan keskusliitto. 2016)

Talletukset yleisöltä on pankkikonsernien selvästi suosituin muoto varojenhankinnassa. Luotolaitosten välillä on kuitenkin huomattavan palon eroja varainhankinnan muodossa. Esimerkiksi S-Pankki Oy:n varainhankinnasta peräti 99% muodostui yleisöltä ja julkisyhteisöltä saaduista talletuksista. Puolestaan Suomessa toimivien suurimpien pankkien varainhankinnasta yleisöltä ja julkisyhteisöiltä saadut talletukset edustivat pienempää osuutta. Esimerkiksi Op Osuuskuntaan kuuluvilla yhtiöillä 66% varainhankinnasta tuli kyseisistä talletuksista ja loput liikkeeseen lasketuista velkakirjoista. Sääntely ohjaa tulevaisuudessa pankkeja kasvattamaan yhä enemmän pitkäaikaista varainhankintaa koska niiltä edellytetään yhä suurempia likviditeettipuskureita, jotka suojaavat pankkia markkinahäiriöiden aiheuttamilta uhilta. Etenkin maturiteetiltaan yli vuoden mittaiset eli pitkäaikaiset velkakirjalainat ovat tästä syystä kasvattavat suosiota ja lyhytaikaisten eli alle vuoden maturiteetiltaan olevien velkakirjalainojen suosio on laskenut. (Finanssialan keskusliitto. 2017).

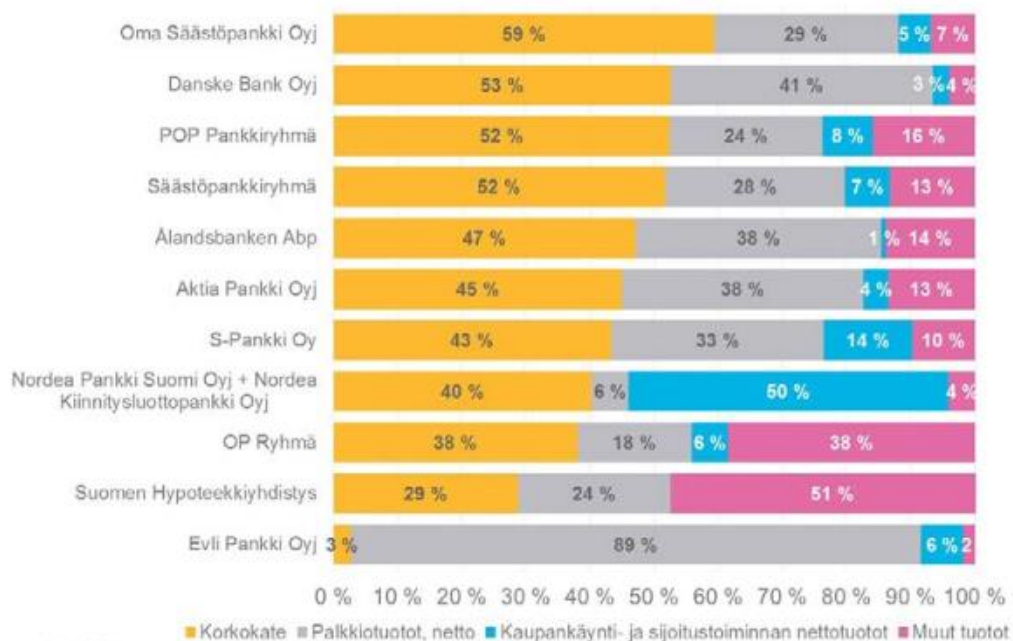
Talletuspankit ovat tärkeä toimija myös yritysrahoituksen saralla vaikka yrityksille on tullut viime vuosikymmenten aikana paljon vaihtoehtoja rahoituksen järjestämiseksi. Etenkin markkinaehtoiset rahoitusmuodot ovat yleistyneet. Markkinaehtoisten rahoitusmuotojen avulla pääomia on suunnattu riskipitoisempiin hankkeisiin, joita esimerkiksi pankit eivät välttämättä pystyisi kiristyneestä sääntelystä johtuen rahoittamaan. (Manninen. 2015). Perinteisen pankkirahoituksen lisäksi ulkopuolista rahoitusta voi hakea muun muassa vakuutusyhtiöiltä, pääomasijoittajilta, rahoitusyhtiöiltä tai Suomen Valtion virastoilta sekä rahoitusyhtiöiltä kuten Tekesiltä tai Finnveralta. Pankkien asema yritysrahoituksessa on kuitenkin säilynyt erittäin vahvana niin pienten kuin suurienkin yritysten keskuudessa (kuva 3.) (Suomen Pankki.2015)



Kuva 3. Yritysten tärkein ulkoinen rahoituskanava/rahoittaja (Lähde: Suomen Pankki. 2015)

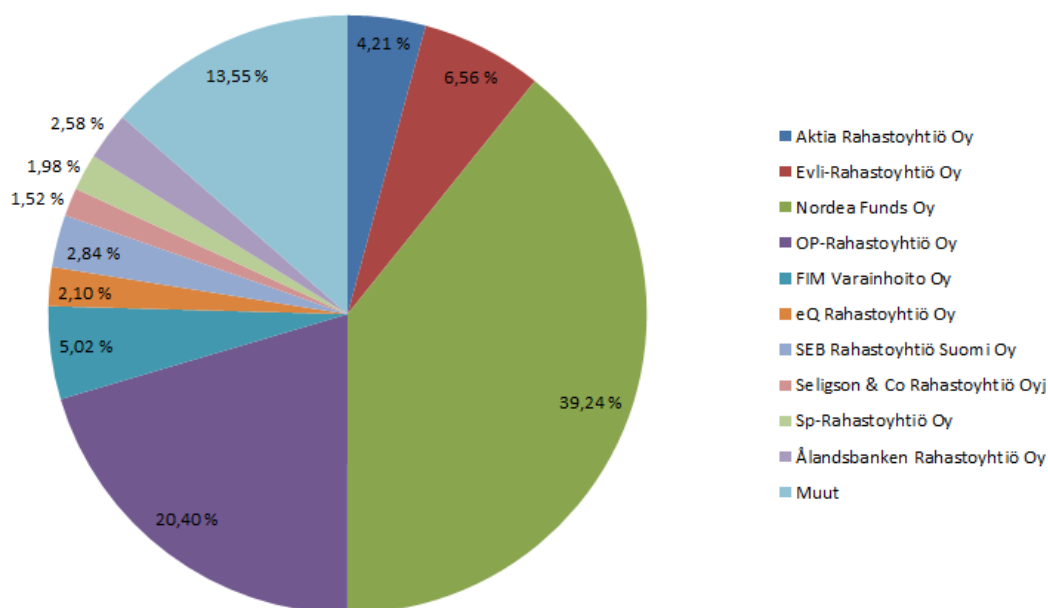
2.2 Varainhoito ja sijoituspalvelut

Talletuksien eteenpäin allokoinnista saatavan korkokatteen lisäksi tärkeä tulonlähde pankeille on omaisuudenhoitopalvelut sekä erilaiset sijoittamispalvelut. Palkkiotuotot, joihin muun muassa omaisuudenhoidosta sekä sijoitustuotteiden myynnistä saadut tuotot kirjataan, edustavat yhdessä sijoitustoiminnan ja kaupankäynnin nettotuottojen kanssa merkittävää osaa pankkien tuotoista. Pankkiryhmien välillä on kuitenkin suuria eroja tuloksen muodostumisen rakenteessa (Kuva 4). (Finanssialan Keskusliitto. 2017).



Kuva 4. Pankkikohtainen tuottojen jakauma 2016 (Lähde: Finanssialan keskusliitto. 2017)

Suomen sijoituspalvelumarkkinoilla suurilla pankeilla on suurin markkinaosuus sijoituspalveluiden tarjoamisessa. Esimerkiksi rahastoyhtiöistä Nordea Funds Oy:llä oli vuoden 2018 alussa 39,24% markkinaosuus ja OP-Rahastoyhtiö Oy:llä 20,4% osuus rahastomarkkinoista. (Finanssivalvonta. 2018).



Kuva 5. Rahastoyhtiöiden markkinaosuudet Suomessa 2018. (Lähde: Finanssivalvonta)

Sijoituspalveluissa teknologinen kehittyminen on edistänyt merkittävästi uusien palveluiden ja sijoitusinstrumenttien syntyä viime vuosikymmeninä. Nopean teknologisen kehityksen tarjoamien mahdollisuuksien myötä alalle on tullut näinä vuosina paljon uusia toimijoita kilpailemaan perinteisten pankkien kanssa sijoittajien huomiosta. Markkinoille on myös tullut arvopaperivälittäjiä, joiden liiketoiminta perustuu puhtaasti internet-pohjaisiin kaupankäyntipalveluihin (Puustinen, Kuusela & Rintamäki. 2012).

Kuluttajakäyttäytyminen on myös muuttanut merkittävästi sijoituspalveluiden tuotevalikoimaa. 2000-luvulla suositaan ovat kasvattaneet erityisesti passiiviset rahastot. Passiivinen rahasto eroaa perinteisestä aktiivisesta rahastosta siinä, että sillä ei ole varsinaista salkunhoitajaa joka tekee sijoituksia oman näkemyksensä mukaan. Passiivinen rahasto sijoittaa varoja siten, että rahaston omistukset seuraavat tiettyä indeksiä. Passiivisten rahastojen suosiosta kertoo se, että Euroopassa oli vuonna 2004 tarjolla 116 ETF rahastoa, vuonna 2010 niitä oli 1079 kpl ja heinäkuussa 2018 määrä oli noussut jo 1675 rahastoon (etfgi.com. 2018). Passiivisten rahastojen suosio onkin vähentänyt aktiivisten rahastojen kysyntää, joka perinteisesti on ollut pankeille tärkeä tulonlähde.

Sijoituspalvelualan teknologisista kehityskaskeista huolimatta ala on edelleen työvoimavaltainen etenkin vaikeasti automatisoitavien palveluiden osalta kuten sijoitusneuvonnan ja sijoitustuotteiden myymisen osalta. Viimeaikainen kehitys on kuitenkin alkanut muovaamaan huomattavasti juuri näitä palveluita, joita ei ole aikaisemmin pystynyt automatisoimaan. Yksi

tulevaisuuden kehityssuunta on neuvontapalveluiden siirtyminen entistä automatisoidumpaan suuntaan. Tällaisessa automatisoidussa palvelussa sijoitusneuvoja antaa ihmisen sijasta tietokoneohjelma. Automatisoitu sijoitusneuvonta/varallisuudenhoito sopii erityisesti henkilöille, joiden sijoitusomaisuus on pieni. Automatisoidulla palvelulla on mahdollista saada hyvin hajautettu sijoitusportfolio pienin kustannuksin. (Epperson, Hedges, et al. 2015). Ala on vielä hyvin alkuvaiheessa kehityskaarta ja tämän hetken automatisoidut palvelut ovat melko yksinkertaisia. Ei ole odotettavissa, että automatisoidut sijoituspalvelut korvaavat täysin ihmistä palveluiden tuottamisessa. Todennäköisempää on, että automatisoinnin avulla esimerkiksi varainhoitajalle jää enemmän aikaa tehdä tehtäviä, jotka tuottavat asiakkailleen eniten lisäarvoa. On siis odotettavissa, että automatisoitu sijoituspalvelu lisää palvelun laatua, laskee palveluiden hintaa sekä kasvattaa palveluvalikoimaa sen sijasta, että se mullistaisi kertaheittolla sijoituspalvelu toimialan. (Finextra. 2016.).

2.3 Fintech-yhtiöiden tarjoamat palvelut

Fintech eli finanssiteknologiayhtiöiden synnyn ajurina on toiminut 1990-luvulla tapahtunut internetin läpilyönti. Internet on mahdollistanut täysin uudenlaisien sähköisten pankkipalveluiden synnyn, joita ovat tarjonneet niin perinteiset pankit kuin finanssialan teknologiayhtiöt. Mobiiliteknologian kehitys on entisestään kiihdyttänyt Fintech-yhtiöiden liiketoimintamahdollisuuksia (Lee & Sheen. 2018). Toisen maksupalveludirektiivin myötä luottolaitokset altistuvat etenkin Fintech-yhtiöiden luomalle kilpailulle. Nämä yhtiöt pyrkivät pääasiassa luomaan palveluita, jotka keskittyvät tarkasti tiettyyn rahoitusalan liiketoiminta-alueeseen, toteuttaen kyseisen palvelun mahdollisimman tehokkaasti sekä täysin digitaalisesti tuottaen samalla parhaan mahdollisen asiakaskokemuksen. Tällä hetkellä Fintech-yhtiöt tuottavat pohjoismaissa monenlaisia palveluita, näitä ovat muun muassa maksu-, sijoitus-, vakuutus-, kyberturvallisuus- sekä vaihtoehtoiset lainapalvelut (Deloitte. 2017.)

Fintech-yhtiöiden yhtenä kilpailuetuna perinteisiin rahoitusalan toimijoihin nähden on sääntelyn tasaama kilpailukenttä. Vaikka molempia tahojen liiketoimintaa säännellään, on perinteisten luottolaitosten sääntely huomattavasti voimakkaampaa. Perinteisten rahoituslaitosten on liiketoiminnassaan huomioitava muun muassa vakavaraisuusvaatimuksia sekä valvojan antamia vaatimuksia lainanannon suhteen. Lainapalveluita, kuten vertaislainoja tarjoavan Fintech-yhtiö voi puolestaan toimia ilman yhtä rajoittavaa sääntelyä, koska yhtiö toimii vain palvelu- alustana eikä varsinaisesti lainanmyöntäjänä. (Lee, Sheen. 2018).

2.4 Maksupalvelut ja maksujärjestelmä

Maksujärjestelmä muodostuu laeista, prosesseista, maksunvälittäjistä, teknisistä järjestelmistä sekä maksamiseen käytettävistä instrumenteista. Toimivat maksujärjestelmät ovat olennainen osa tehokkaasti toimivaa talousjärjestelmää. Talousjärjestelmän tehokkuudelle on tärkeää, että maksaminen eli rahan siirtäminen taholta toiselle on turvallista sekä edullista. Tällöin itse maksutransaktio ei aiheuta häiriötekijöitä tai rajoitteita kaupankäynnille. (European Central Bank. 2010).

Maksuinstrumentit voidaan jakaa käteismaksuihin sekä erilaisiin sähköisiin maksuinstrumentteihin. Käteismaksu-instrumentteja ovat käteinen raha kuten kolikot ja setelit. Sähköiset maksutavat taas ovat sellaisia, joissa maksut välitetään maksajan pankkitililtä vastaanottajan pankkitilille. Maksutoimeksiannon toteuttamiseen käytetään jotain monista sähköisen maksun instrumenteista. Euroalueella eniten käytettyjä sähköisen maksun instrumentteja ovat erilaiset maksukortit kuten credit- ja debit-kortit sekä suoraveloitukset. (European Central Bank. 2010). Edellä mainittuja maksuinstrumentteja on EU-alueella yhtenäistetty kansallisista järjestelmistä yhtenäisiin maksujärjestelmiin. Esimerkiksi Suomessa luovuttiin kansallisista tilisiirroista vuonna 2011 ja siirryttiin yhtenäisiin SEPA-tilisiirtoihin. Niin ikään kansallisista suoraveloituksista luovuttiin vuonna 2014. (Suomen Pankki. 2017).

Maksaminen on kokenut huomattavia kehitysaskelia viimeisten vuosien aikana. Esimerkiksi päivittäistavarakaupassa korttimaksut syrjäyttivät käteismaksut tavallisimpana päivittäistavaraostosten maksutapana vuonna 2004. Käteismaksujen pudotus on ollut tasaisen nopeaa. Kun vuonna 2000 käteisenosuus päivittäistavaraostosten maksutapana oli 68 % ja korttimaksujen osuus 24 %, niin vuonna 2014 vastaavat luvut olivat 23 % ja 76 % korttimaksujen hyväksi (Suomen Pankki. 2015). Teknologisen kehityksen myötä on myös syntynyt monia maksutapoja, jotka hyödyntävät informaatio- ja kommunikaatioteknologioita. Tällaisia maksutapoja ovat esimerkiksi verkkolaskut ja mobiilimaksaminen (European central bank. 2010. 33).

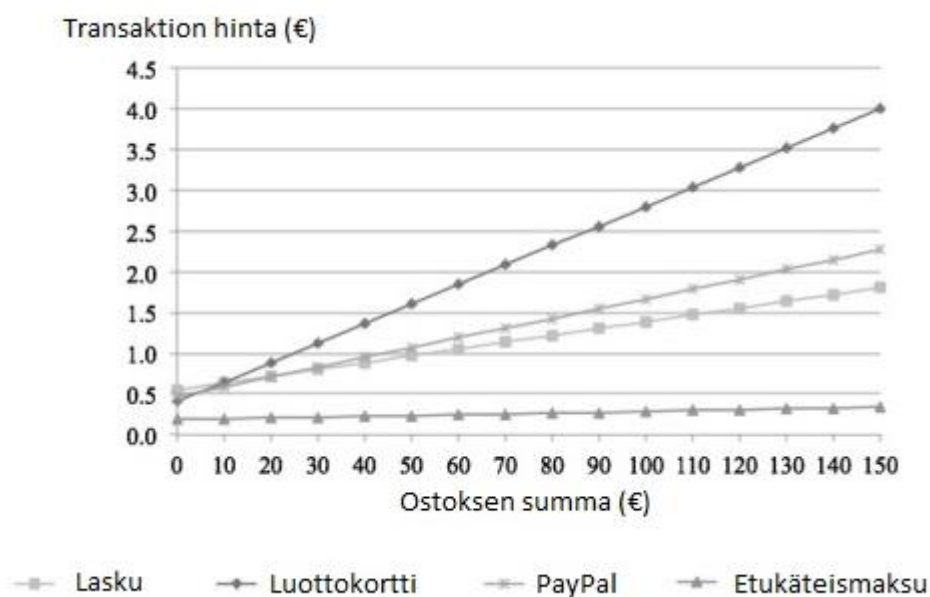
Suomi toimii monilta osin sähköisten maksutapojen edelläkävijänä. On mahdollista, että mobiilimaksaminen korvautuu käteisen käytön lähitulevaisuudessa ja tarjoaa vaihtoehdon korttipohjaiselle maksamiselle. (Tieto Oyj. 2016) Mobiilimaksaminen ottaa kuitenkin vielä ensiaskeleitaan myös suomessa, eikä se ole vielä kuluttajien aktiivisessa käytössä päivittäistavaroiden maksutapana (Finanssialan keskusliitto. 2017). Mobiilimaksamisen tilannetta Suomessa kuvastaa hyvin myös se, että alan globaalisti merkittävimmät toimijat ovat vasta tuoneet markkinoille omia palveluitaan. Applen ja Googlen sovellukset ovat vasta tulleet käyttöön Suomessa, mutta esimerkiksi Samsungin ei vielä ole käytettävissä Suomessa (blog.passkit.com). Mobiilimaksaminen onkin hyvin alkutekijöissään ja markkinat ovat tällä hetkellä pääasiassa paikallisten palveluntarjoajien hallussa. Googlen Android Pay ja Applen Apple Pay tulevat todennäköisesti tulevaisuudessa kiristämään kilpailua mobiilimaksamisessa huomattavasti. Tällä hetkellä

niiden käyttöä rajoittaa kuitenkin se, että sovellukset toimivat pankki- ja kortti kohtaisesti. Apple Pay toimii vain Nordean asiakkailta tai asiakkailta jotka omistavat Stockmann, St1- tai Finnair Plus Mastercardin. (Tiainen. 2018). Esimerkiksi Op-ryhmän asiakkaat pystyvät käyttämään vain pankin omaa Pivo sovellusta mobiilimaksamisessa (Lassila. 2018).

2.4.1 Maksutapojen kustannukset

Maksujen suorittamiseen on siis olemassa lukuisia erilaisia instrumentteja, mutta ne näyttävät eri valossa kuluttajalle sekä maksua vastaanottavalle yritykselle. Asiakkaan näkökulmasta maksuvaihtoehdot voivat erota toisistaan esimerkiksi käyttömukavuuden sekä turvallisuuden tunteen osalta. Verkkokaupoissa maksuvaihtoehtoina on usein maksaminen välittömästi verkkopankin avulla, maksaminen luottokortilla tai maksaminen laskulla. Tilatessa verkkokaupasta asiakas voi pitää esimerkiksi laskua tai luottokorttimaksua luotettavampana maksutapana kuin etukäteen maksamista. Lasku tai luottokorttimaksamisen kohdalla asiakas usein saa tuotteen itselleen ennen kuin hänen tarvitsee maksaa tuotteesta, sillä näihin maksuvaihtoehtoihin sisältyy usein maksuaikaa. Maksuja vastaanottavan yrityksen näkökulmasta merkitystä on maksutapojen kustannuksilla sekä käyttöpääoman tehokkuudella. Laskulla maksettaessa yritys joutuu odottamaan, että asiakas suorittaa maksun. Maksun odottaminen taas heikentää yrityksen käyttöpääoman tehokasta käyttöä, koska varoja sitoutuu myyntisaatavien odottamiseen. (R.M.Grüschow, J.Kemper, M.Brettel. 2016). Laskulla maksettaessa myös asiakkaan mahdollinen maksamatta jättäminenkin kasvattaa yrityksen kustannuksia, kun laskusaatava joudutaan kirjaamaan kokonaan tai osittain tappioksi.

Luottokorttimaksuissa sekä välittömästi ostos maksettaessa yritys saa varat käyttöönsä nopeammin. Vaikka luottokorttimaksuissa asiakas saakin maksuaikaa luottokorttimaksun maksamiseen, tilitetään ostohinta myyjälle jo aikaisemmin. Luottokorttimaksuihin liittyy kuitenkin erilaisia kustannuksia kuin muihin maksutapoihin. Etenkin yrittäjät, joiden saama kate tuotteen myynnistä on pieni, eivät hyväksy luottokorttia maksuvälineenä kuluja takia niin usein kuin myyjät, joiden saama kate on korkeampi (European central bank. 2010. 140) Luottokorttimaksamisen transaktiokulut myyjälle kasvavat ostoksen hinnan suhteessa ja esimerkiksi 100 euron arvoisen ostoksen kohdalla kulut ovat tyypillisesti useita euroja (Kuva 6) (R.M.Grüschow, J.Kemper, M.Brettel. 2016).



Kuva 6. Maksutapojen kulut eurooppalaisessa muotialan verkkokaupassa. (Lähde. Mukaillen R.M.Grüschow, J.Kemper, M.Brettel. 2016)

3 Lainsäädännön muutos ja teknologiakehitys uusien palveluiden mahdollistajana

Lainsäädäntö on oleellinen osa rahoitusalan toimintaa ja sen avulla luodaan raamit sille, mil-laista liiketoimintaa alalla toimivat yritykset voivat harjoittaa. Sääntely muuttuu jatkuvasti ja muun muassa teknologinen kehitys on omalta osaltaan lisännyt painetta lainsäädännön muu-toksille. Tässä kappaleessa kuvataan rahoituslainsäädäntelyn merkitystä, sekä esitellään toinen maksupalveludirektiivi ja sen rahoituslainsäädäntölle tuomat muutokset.

3.1 Miksi rahoitusalan sääntely on tärkeää?

Rahoitusalan toimintaan ja liiketoimintamahdollisuuksiin vaikuttaa merkittävästi sitä ohjaava sääntely. Sääntelyä on lisätty jatkuvasti ja erityisesti maailmanlaajuisesti vuonna 2007 alka-nut finanssikriisi on tuonut esiin uusia ongelmakohtia, joita regulaatiolla on pyritty paikkaa-maan. Etenkin pankkien pääomavaatimuksia on kiristetty ja näiden lisäksi on esitetty uusia lakeja niin Euroopassa kuin Yhdysvalloissakin muun muassa rajoittamaan rahoitusyhtiöiden liiallista riskinottoa. Esimerkki tällaisesta laista on Yhdysvaltojen niin kutsuttu Dodd-Frank -laki. Laki lisää rahoitusmarkkinoiden valvontaa ja estää esimerkiksi veronmaksajien varojen käytön rahoitusyhtiöiden pääomittamisessa kriisitilanteessa (United States Congress. 2010).

Regulaatiolla on suuri merkitys markkinahäiriöiden ehkäisemisessä ja siten sillä pystytään estämään tai vähintään lieventämään rahoitussektorista johtuvia taloudellisia kriisejä. Regulaation merkityksen voi todeta näkyvimmin tutkimalla kehittyviä talouksia, jotka ovat avanneet rahoitusmarkkinansa kilpailulle. Tällaisissa talouksissa usein unohdetaan sääntelyn merkitys tai yksinkertaisesti tarvittavia resursseja sen kehittämiseen, ylläpitämiseen ja valvomiseen ei vielä ole olemassa. Tällainen tilanne voi johtaa kehitykseen, jossa rahoitussektori ottaa liiallisia riskejä ja lopulta ajautuu esimerkiksi luottotappioiden myötä ongelmiin ja lopulta valtion pelastettavaksi. (F.S. Mishkin 2009, 212-217).

Regulaatio on entistä tärkeämmässä asemassa myös kehittyneissä kansantalouksissa. Finanssiala kehittyi jatkuvasti ja erilaiset rahoitustuotteet kehittyivät entistä monimutkaisemmiksi, jolloin todellisten riskien hahmottaminen voi vaikeutua. Esimerkiksi vuoden 2007 finanssikriisin synnyssä merkittävässä roolissa olivat erilaiset strukturoidut rahoitustuotteet. Tällaisia tuotteita olivat CDO (Collateralized debt obligation) ja CDS (Credit default swap). Rahoitusinstituutit käyttivät näitä tuotteita muun muassa luottoriskiltä suojautumisessa, mutta niiden avulla pystyttiin myös lisäämään lainanantoa. (Schoen. 2017). Kyseisten tuotteiden ominaisuuksista johtuen niiden todellista riskiä oli hyvin vaikea arvioida (HU, Xhang & Gao. 2015). Finanssikriisin aikaan näitä tuotteita ei myöskään juuri reguloitu. Regulaation puute johti siihen, että eri finanssialan osapuolien vastuut pääsivät kasvamaan koko 2000-luvun alun, saavuttaen huippunsa vuonna 2008. Yhdysvaltain asuntokuplan puhkettua realisoitui myös näiden rahoitustuotteiden riskit ajaen monet rahoitusalan yhtiöt taloudellisiin ongelmiin. (Schoen. 2017). Regulaatiolla on siis suuri merkitys rahoitusalan riskien rajoittamisella ja sen puute voikin johtaa liialliseen riskinottoon. Regulaatiolla pyritään siis varmistamaan, että rahoituslaitokset pystyvät täyttämään niiden ensisijaisen tehtävän eli ohjaamaan tallettajien varoja investointien tekemiseen. Vuoden 2007 kriisissä juuri tämä tehtävä jäi täyttämättä. Kun finanssikriisi kärjistyi ja Yhdysvaltojen asuntomarkkinat romahtivat, alkoi pankkien taloudellinen tila huonontua. Pankit joutuivat kirjaamaan alas omaisuuseriä taseestaan, kun niiden heikko laatu ja alenevat tulevaisuuden tuotto-odotukset tulivat ilmi. Arvonlennuskirjausten johdosta pankkien vakavaraisuus alkoi heikentyä, jolloin pankit alkoivat hillitä lainanantoa vahvistaakseen tasettaan. Tämä kehitys johti siihen, että yrityksiä ajautui rahoitusvaikeuksiin muun muassa kiristyneen luotonannon sekä hidastuneen kansantalouden aktiivisuuden toimesta. (F.S. Mishkin 2009, 199-211).

Finanssikriisi osoitti, että rahoituslalla toimivat tahot voivat kärsiä moraalikadosta. Sääntelyllä pyritäänkin osaltaan estämään moraalikadosta johtuvia negatiivisia seuraamuksia. Moraalikatko tarkoittaa heikentyvää moraalista tilanteesta, jossa pyritään omien etujen maksimointiin toisen tahon edun vastaisesti. Toisin sanoen moraalikadolla tarkoitetaan piittaamatonta riskinottoa (Halme. 1996). Rahoitusalan osalta voidaan ajatella luottolaitosten kärsivän moraalikadosta, kun yhtiöt lainaavat varoja asiakkaille ilman riittäviä vakuuksia tai varmistumista

asiakkaan maksukyvyistä. Tällainen korkeamman riskin liiketoiminta on usein tuottavaa, joten kiusaus lyhyen aikavälin tuottojen maksimointiin voi kasvaa suureksi. Jos asiakkaita ajautuu maksukyvyttömäksi ja luottolaitos tätä kautta ongelmiin, voi uskomuksena olla, että luottolaitosta pääomitetään julkisin varoin, jotta se selviäisi lainoista syntyneistä luottotappioista. Tällaisessa tilanteessa luottolaitoksen ja varsinkin sen johdon näkökulmasta mahdollisuus hyviin tuottoihin on huomattavasti suurempi kuin toiminnasta heille mahdollisesti aiheutuvat negatiiviset seuraamukset. Kyse on siis siitä mikä taho lopulta kantaa vastuun mahdollisessa ongelmatilanteessa. Esimerkiksi liian kattava talletussuoja voi johtaa pankin moraalikatoon, koska se siirtää lopullista vastuuta tallettajien varojen takaisinmaksusta pois pankilta. (Halme. 1996).

Euroopan Unionissa säädösehdotuksia antaa Euroopan Komissio. Euroopan komissio on poliittisesti riippumaton toimeenpanoelin, joka ainoana toimielimenä esittää Euroopan parlamentille sekä neuvostolle lakeja hyväksyttäväksi. Komissio on lisännyt rahoituspalvelujen säädösehdotuksia merkittävästi finanssikriisin jälkeen (Lambe. 2011). Kaikki sääntely ei kuitenkaan ole rahoitusalan toimijoita rajoittavaa vaan sääntelyllä pyritään myös edistämään rahoitusmarkkinoiden tehokkuutta avaamalla sitä kilpailulle. Varsinkin kuluttajille tarjottavien palveluiden määrää sekä laatua pyritään sääntelyn keinoin kasvattamaan. Kilpailun avautuessa etenkin Fintech-yhtiöille luodaan mahdollisuuksia astua rahoitusalan vakiintuneiden toimijoiden liiketoiminta-alueille ja näin mahdollistaa uusien innovaatioiden sekä palveluiden syntyminen. Toinen maksupalveludirektiivi on yksi askel kohti avoimempaa ja kilpaillumpaa rahoitussektoria. Esimerkiksi uusien toimijoiden ja palveluiden myötä Euroopan Unioni pyrkii lisäämään koko maksujärjestelmän tehokkuutta ja lisäämään kuluttajien vaihtoehtoja. (Euroopan parlamentti ja neuvosto. 2015).

3.2 Toinen maksupalveludirektiivi

Maksutapojen nopean kehityksen myötä viranomaisten on pitänyt päivittää maksupalveluihin liittyviä säännöksiä sekä tuoda ne vahvemmin valvonnan piiriin. Tästä syystä Euroopan Komissio ehdotti ensimmäisen maksupalveludirektiivin päivittämistä esitellen samalla uusia kilpailua helpottavia säännöksiä. (Euroopan parlamentti ja neuvosto. 2015). Ensimmäinen maksupalveludirektiivi otettiin käyttöön Suomessa vuonna 2009 ja sen tarkoituksena oli syventää EU-jäsenvaltioiden maksupalvelujen integraatiota. Tavoite on osa Euroopan Unionin tavoittelemia tehokkaasti toimivia sisämarkkinoita, jossa pääomat, tavarat sekä henkilöt voivat liikkua vapaasti maasta toiseen. Etenkin maksupalvelujen osalta sääntely on aikaisemmin ollut organisoitu kansallisesti jäsenmaihin (Euroopan parlamentti ja neuvosto. 2007).

Toinen maksupalveludirektiivi on merkityksellinen etenkin siinä mielessä, että se tulee avaamaan kilpailua rahoitustoimialalla. Direktiivi tuo maksupalvelulainsäädäntöön merkittäviä

muutoksia, joista yksi mullistavimmista on se, että pankit veloitetaan tekemään yhteistyötä kolmansien osapuolien kanssa avaamalla rajapinta asiakkaiden tili- ja maksutietoihin (Euroopan parlamentti ja neuvosto. 2015). Direktiivin myötä rahoitusallalle tulee kaksi uutta maksupalveluiden tarjoajaa. Maksutoimeksiantopalveluiden tarjoajat (PISP, Payment Initiation Service Providers) ja tilitietopalveluiden tarjoajat (AISP, Account Information Service Providers) (Finanssivalvonta. 2018).

Hyödynnettävä rajapinta eli niin kutsuttu API (Application Programming Interface) tarkoittaa ohjelmointirajapintaa, jonka pohjalle kolmannen osapuolen palveluntarjoajat pystyvät kehittämään omia palveluitaan. Avoin ohjelmointirajapinta antaa eri sovelluksille mahdollisuuden keskustella keskenään ja vaihtaa tietoa (Orenstein. 2000). Pankit eivät kuitenkaan avaa rajapintaa kenelle tahansa sovelluskehittäjälle. Rajapintaa hyödyntävän tahon tulee hakea toimilupaa viranomaisilta. Näin viranomaiset pystyvät takaamaan maksupalvelujärjestelmän turvallisuuden varmistamalla toimijan kyky ja resurssit tuottaa turvallisia palveluita. (Euroopan parlamentti ja neuvosto. 2015).

Sääntelyn uudistumisen myötä Fintech-yhtiöillä on hyvä mahdollisuus haastaa pankit, koska sääntelyn johdosta perinteiset luottolaitokset altistuvat osittain hieman keinotekoisesti kilpailulle. Hieman kärjistetyksi voisi kuvailla tilannetta siten, että pankit keräävät ja pitävät yllä informaatiota, jonka ne joutuvat luovuttamaan myös kilpailijoidensa käyttöön koska direktiivin vaatimuksesta ne ovat veloitettuja avaamaan asiakastiedot kolmannelle osapuolelle. Tili- ja maksutietojen saaminen mahdollistaa esimerkiksi sellaisten uusien palveluiden luomisen, joissa asiakas pystyy näkemään ja hoitamaan kaikkien pankkitiliensä asioita yhden käyttöliittymän kautta. Nykyisin asiakas joutuu kirjautumaan jokaisen luottolaitoksen verkkopalveluun erikseen ja näin ollen asioimaan aina oman pankkinsa välityksellä. Päivittäisten palveluiden mahdollinen siirtyminen pois luottolaitosten omilta verkkopalveluilta vähentää luottolaitoksen ja sen asiakkaan välistä kanssakäymistä. Vaarana onkin, että luottolaitos menettää suoran asiakasyhteyden ja ikään kuin toimii jatkossa vain palveluntarjoajan roolissa ilman suoraa asiakaskontaktia.

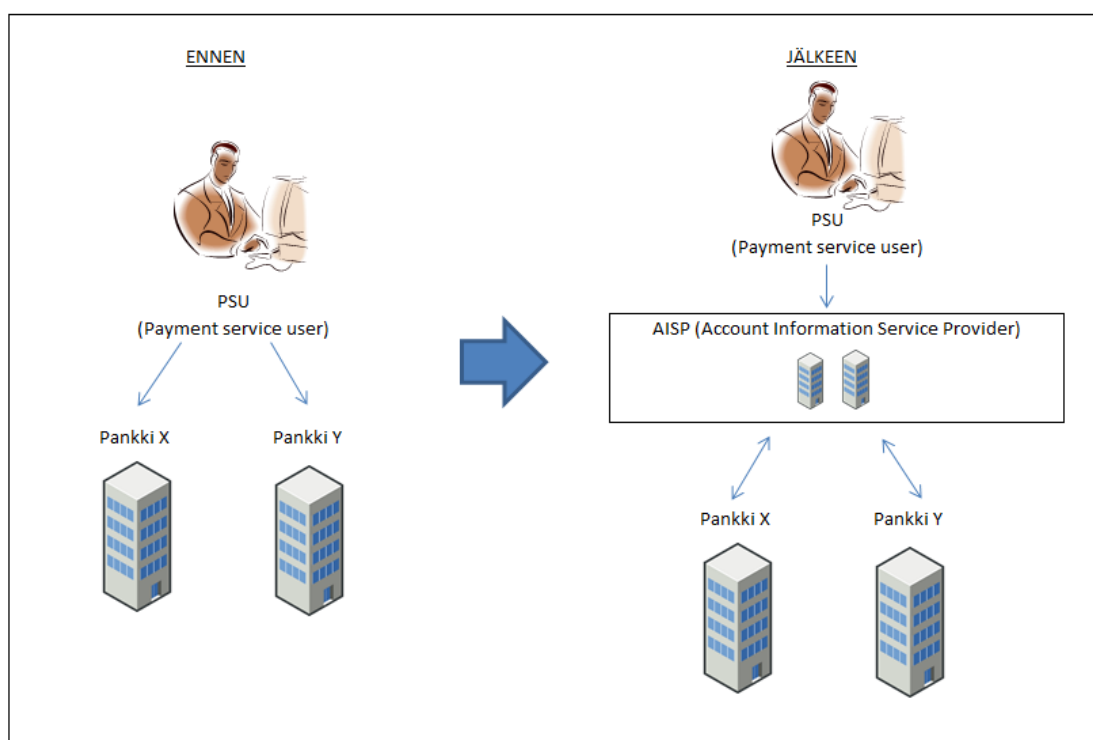
3.3 PSD2-direktiivin synnyttämät toimijat

Toinen maksupalveludirektiivi velvoittaa pankkeja luovuttamaan kolmannen osapuolen palveluntarjoajille pääsyn pankkien asiakasdataan. Pankit eivät kuitenkaan joudu luovuttamaan näille tahoille kaikkea asiakasdataa vaan sääntely edellyttää pääsyä asiakkaiden tilitietoihin sekä maksuliiketietoihin. Näiden tietojen avulla syntyy toiminta edellytykset kahdelle uuden tyyppiselle toimijalle, Näitä ovat tilitietopalvelun sekä maksutoimeksiantopalvelun tarjoajat.

3.3.1 Tilitietopalvelut

PSD2-direktiivi luo uutena toimijana finanssialalle tilitietopalvelut (Account Information Service Provider). Tilitietopalveluiden tarjoajat pystyvät luomaan palveluita pankkien omien rajapintojen esimerkiksi tuomalla palveluunsa asiakkaan kaikki pankkitiedot nähtäville, vaikka ne olisivat eri pankeissa. (Cortet, Rijks & Nijland. 2016). Tilitietopalvelu toimii siis välikätenä, joka yhdistää eri lähteistä löytyvät asiakkaan tili- ja maksutapahtumatiedot. Tilitietopalveluja tarjoava toimija hyödyntää asiakkaan suostumuksella pankkien tarjoamia ohjelmointirajapintoja asiakastiedon keräämiseen.

Tilitietopalvelut auttavat siis kuluttajia talouden hallinnassa. Informaation luonteesta riippuen tilitietopalvelut voivat rohkaista kuluttajia kuluttamisessa, mutta myös estämään kuluttajien ylivelkaantumista. (Donnelly. 2016).



Kuva 7. Tilitietopalveluiden (AISP) asema

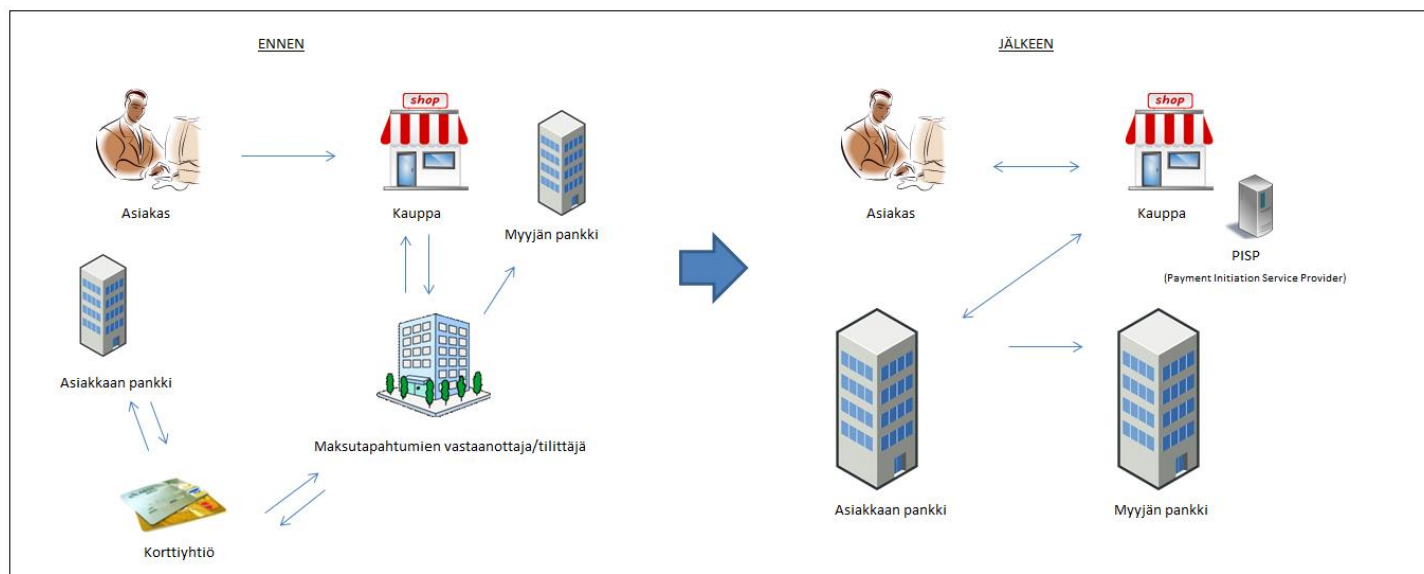
3.3.2 Maksutoimeksiantopalvelut

Maksujen välitykseen avautuu PSD2-direktiivin myötä liiketoimintamahdollisuus niin sanotuille maksutoimeksiantopalveluille. Maksutoimeksiantopalvelut (Payment Initiation Service Provider, PISP) tarjoavat maksujen välitystä toimimalla välikätenä myyjän sekä ostajan välillä.

Maksutoimeksiantopalvelut pystyvät hoitamaan maksuvälityksen reaaliaikaisesti kauppakumppaneiden välillä ja näin nopeuttamaan ostetun palvelun tai tuotteen toimitusta ostajalle. Maksutoimeksiantopalvelut tarjoavat vaihtoehdon luottokorttipohjaiselle maksuvälitykselle, koska ostaja ei tarvitse luottokortillista pankkitiliä ostotapahtuman tekemiseen. Tilitietopalveluiden tapaan maksutoimeksiantopalvelun tarjoajat pääsevät asiakkaan suostumuksella kiinni asiakkaan tilitietoihin ja näitä hyödyntämällä järjestämään reaaliaikaisen maksunvahvistuksen myyjän sekä ostajan välillä. (Euroopan parlamentti ja neuvosto. 2015).

Maksutoimeksiantopalvelun tarjoamat palvelut kilpailevat suoraan vakiintuneiden sähköisten maksutapojen kanssa. Sen sijaan, että yritys käyttäisi korttipohjaisia maksutapoja, se voi tehdä asiakkaan suostumuksella itse veloituspyynnön asiakkaan pankkiin maksun saamiseksi (Kuva 8). Esimerkiksi verkkokauppa voi siis toimia itse maksutoimeksiantopalvelun roolissa tekemällä veloituspyynnön asiakkaan pankkiin tai yritys voi käyttää hyväkseen erillistä maksutoimeksiantopalvelua, joka hoitaa rahaliikenteen yrityksen puolesta. Tämä nopeuttaa sekä tehostaa maksuprosessia, koska prosessista poistuu välikäsiä. Poistuvat välikädet ovat maksutapahtumia vastaanottava yhtiö, joka hoitaa myös maksutapahtumien tilitykset. Lisäksi korttiyhtiö poistuu maksutapahtumaprosessista, koska maksutoimeksiantopalvelun tarjoaja keskustelee suoraan asiakkaan pankin kanssa.

Perinteinen korttipohjainen maksutapahtuma etenee siten, että kaupan maksupääte/verkkokauppa lähettää varmistuksen asiakkaan tilisaldon tai luottorajan riittävydestä maksutapahtumien vastaanottajalle. Maksutapahtumien vastaanottaja välittää puolestaan pyynnön korttiyhtiölle, joka välittää sen kortin myöntäneelle pankille eli pankille, jossa asiakkaan tili on. Pankki vahvistaa saldon riittävyyden, jolloin tapahtumaketju lähtee etenemään päinvastaiseen suuntaan. Tieto asiakkaan pankkitilin katteen riittävydestä kulkeutuu korttiyhtiön ja maksutapahtumien vastaanottajan kautta takaisin myyjälle, joka saa tiedon onnistuneesta maksutapahtumasta. Kauppias saa lopulta kauppasumman, kun asiakkaan pankki siirtää korttiyhtiön kautta rahat maksutapahtumien vastaanottajalle, joka tilittää rahat kauppiaan pankkitilille. (ValuePenguin. 2018). Kauppias ei kuitenkaan saa koko kauppahintaa itselleen, sillä maksutapahtumaprosessi ei ole kauppiaille kuluton. Maksutapahtumaan osallistuneet välikädet veloittavat palvelustaan palkkion, joka lopulta tulee kauppiaan maksettavaksi. Kulu on tyypillisesti muutama prosentti kauppahinnasta (The Economist. 2016).



Kuva 8. Maksutoimeksiantopalveluiden tarjoajat (PISP) asema

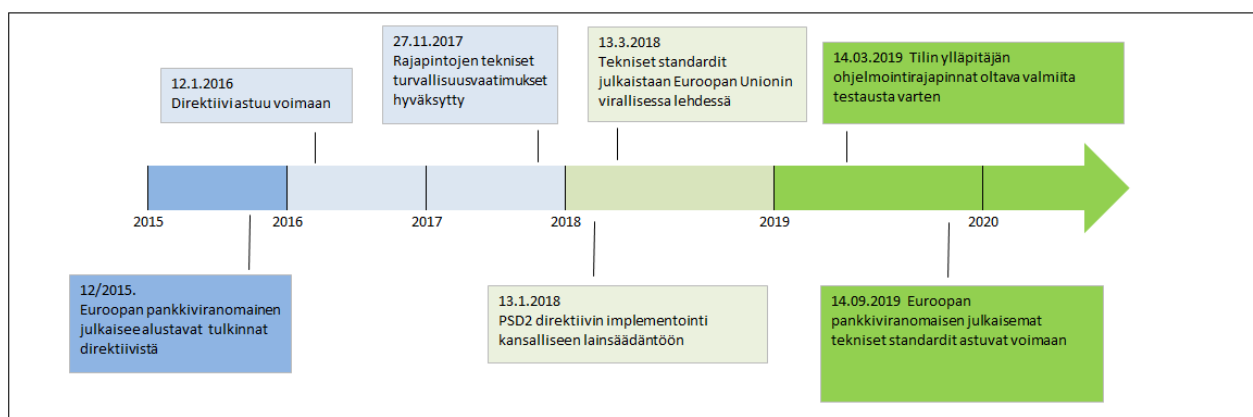
Korttipohjaisen maksujärjestelmän etuna on sen turvallisuus. Mahdollisuus väärinkäytöksille on hyvin pieni, koska prosessissa on useita niin sanottuja tarkastuspisteitä, joissa väärinkäytökset voidaan havaita. Ensinnäkin jos asiakas suorittaa maksun fyysisesti liikkeessä, on hänen käytettävä kauppiaan maksupäätettä maksutapahtuman käynnistämiseksi. Tällöin asiakas syöttää mahdollisesti kortin salasanan. Maksutapahtuman edetessä niin korttiyhtiö kuin asiakkaan pankkikin analysoivat maksutapahtuman luotettavuutta. Jos maksutapahtuma poikkeaa asiakkaan normaalista maksukäyttäytymisestä tai maksutapahtuman luotettavuutta on muuten syytä epäillä, voidaan maksutapahtuma keskeyttää (Ryoo. 2015).

3.4 PSD2 aikataulu

Toinen maksupalveludirektiivi astui voimaan 12.1.2016, jolloin käynnistyi direktiivin kahden vuoden täytäntöönpanoaika. Tämän kahden vuoden täytäntöönpanon jälkeen jäsenvaltioiden on sovellettava direktiivin vaatimuksia ja implementoitava se osaksi kansallista lainsäädäntöään 13.1.2018 alkaen. Direktiiviä täydennetään Euroopan pankkiviranomaisen julkaisemilla teknisillä standardeilla sekä ohjeistuksella. Kyseinen ohjeistus ja standardit astuvat voimaan 18 kuukauden kuluttua niiden julkaisemisesta, jolloin varsinainen voimaantulo tapahtuu syksyllä 2019. (Finanssivalvonta. 2018). Näin ollen tekniset standardit ja niiden käyttöönotto kulkevat erillisellä aikataululla kuin itse direktiivin voimaantulo.

Komission asetus teknisistä standardeista asiakkaan vahvasta tunnistamisesta sekä turvallises- ta kommunikaatiosta julkaistiin Euroopan Unionin virallisessa lehdessä 13.3.2018 (Euroopan Unionin virallinen lehti. 2018). Tästä alkoi niin sanottu siirtymäaika eli 18 kk jakso, jonka

päätteeksi asetus tulee voimaan ja pankkien rajapinnat on oltava valmiit kolmansille osapuolille. Asetus tulee voimaan 14.9.2019. Pankeilla ei siis vielä ole direktiivin voimaantullessa välttämättä olemassa rajapintoja kolmansien osapuolien hyödynnettäväksi eikä sitä niiltä vaadita. Euroopan pankkiviranomainen on pitänyt mahdollisena, että siirtymäaikana kolmannet osapuolet voisivat hyödyntää niin kutsuttua screen scraping -menetelmää uusien palvelujen tarjoamiseksi. Screen scraping -menetelmällä tarkoitetaan tekniikkaa, jossa asiakkaan tunnuslukukortti kopioidaan kolmannen osapuolen palveluntarjoajan toimesta. Tämä mahdollistaa sen, että asiakkaan rahoituspalveluja voidaan hallinnoida ilman, että asiakas tunnistautuu pankkijärjestelmään. Finanssivalvonta katsoo, että Suomessa screen scraping -menetelmällä ei voi tuottaa palveluita, koska se ei täytä lainsäädännön edellyttämää tunnistautumisasiovelvollisuutta pankille palveluntarjoajan osalta. Tästä syystä Suomessa palveluntarjoajat eivät pysty tarjoamaan PSD2 mahdollistamia palveluita ellei palveluntarjoaja pysty hyödyntämään asiakasrajapintaa siten, että vaatimukset palveluntarjoajan tunnistaumisesta täyttyvät eikä palveluntarjoajalla ole pääsyä muihin kuin asiakkaan nimeämiin maksutilite-toihin. (Finanssivalvonta. 2018). Käytännössä tämä tarkoittaa, että asiakasrajapinnat tulevat kolmansien osapuolien palveluntarjoajien hyödynnettäväksi testaus tarkoituksella keväällä 2019, tarkalleen ottaen kuusi kuukautta ennen sääntelystandardien soveltamista (Euroopan Unionin virallinen lehti. 2018). Lopullinen rajapinta on tarjottava kolmansien osapuolien käyttöön 14.9.2019 alkaen (finanssivalvonta. 2018).

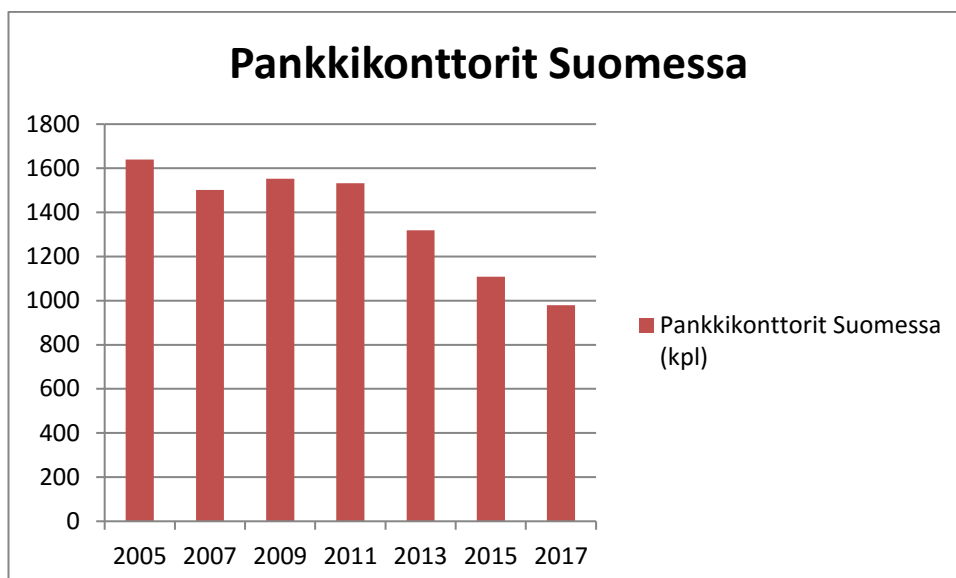


Kuva 9. PSD2-direktiivin käyttöönoton aikataulu. (Lähde: European Banking Authority. 2017 ja Finanssivalvonta)

4 Teknologia arvonluonnin mahdollistajana

Viimeisen 40 vuoden aikana on tapahtunut selvä muutos yritysten arvonluonnissa. Aineellisen omaisuuden kuten tuotantolaitosten, koneiden ja laitteiden merkitys yritysten arvonluojana on vähentynyt tasaisesti vuosien saatossa. Merkitystä ovat puolestaan kasvattaneet erilaiset aineettoman omaisuuden erät kuten patentit, tavaramerkit tai liikearvo. Vuonna 1973 Yhdysvaltalaisen S&P 500 osakeindeksin markkina-arvosta vain 17% muodostui aineettomasta omaisuudesta ja 83% aineellisesta omaisuudesta. Vuonna 2015 S&P500 indeksin markkina-arvosta aineeton omaisuus edusti jo 84% osuutta ja aineellinen omaisuus vain 16% osuutta. (Ocean Tomo Investment Group. 2017.). Aineettoman ja aineellisen omaisuuden merkitys yrityksen arvonluojana oli siis kääntynyt päinvastoin 42 vuoden aikana. Kyseinen trendi kuvaa hyvin sitä muutosta, joka yritysmaailmassa on ollut käynnissä viime vuosikymmeninä. Perinteisten teollisuusyritysten asema taloudessa on pienentynyt ja merkitystään ovat kasvattaneet teknologiayritykset, joiden lopputuote on yleensä jokin palvelu.

Pankkialalla muutos on ollut samansuuntainen. Henkilöasiakkaita palvelevien pankkikonttorien lukumäärä on vähentynyt vuoden 2005 jälkeen yli 600 konttorilla (Kuva 10) (Finanssivalvonta. 2017). Vastaavasti verkkopankkitunnusten lukumäärä on lähes kaksinkertaistunut samalla ajanjaksolla vuoden 2005 3,5 miljoonasta sopimuksesta vuoden 2015 6,2 miljoonaan sopimukseen (Kuva 11) (Finanssialan keskusliitto ja Suomen Pankki. 2017). Pankkipalveluissa on siis viime vuosina ollut käynnissä selvä trendi, jossa fyysisiä konttoriverkostoja karsitaan ja tilalle tulevat erilaiset sähköiset palvelut. Tähän trendiin on vaikuttanut todennäköisesti pankkien asiakkaiden halu siirtyä käyttämään entistä enemmän pankkien digitaalisia palveluita (Suomen Pankki. 2016). Konttorissa tarjotut palvelut eivät välttämättä vastaa enää asiakkaiden palveluilta haluamia ominaisuuksia esimerkiksi aukioloaikojen tai palveluvalikoiman osalta. Asiakastarpeiden muuttuessa laaja konttoriverkosto ei välttämättä ole enää samanlainen kilpailuetu, mitä se ehkä joskus on ollut.



Kuva 10. Pankkikonttorit Suomessa (Lähde: Finanssivalvonta. 2017)



Kuva 11. Verkkopankkisopimusten lukumäärä (Lähde: Finanssialan keskusliitto ja Suomen Pankki. 2016)

4.1.1 Teknologia innovaatioiden mahdollistajana

Kuten millä tahansa toimialalla toimivat yhtiöt, myös pankit, harjoittavat liiketoimintaa tehäkseen voittoa myymällä omia tuotteitaan. Muiden alojen tapaan myös rahoitusalan yhtiöt pyrkivät tunnistamaan uusia tarpeita, joita voidaan tyydyttää uusilla innovaatioilla. (Mishkin. 2009. 284). Rahoitusalan innovaatiot syntyvät esimerkiksi kuluttajien tarpeesta säästää sekä lainata rahaa, yritysten rahoitustarpeiden tyydyttämisestä tai riskin hallitsemisesta (Haliasos. 2013. 8). Tällaisia innovaatioita, jossa kysyntä on ohjannut innovaatioprosessia, ovat

esimerkiksi vaihtuvakorkoiset lainatuotteet. 1970-luvulla Yhdysvalloissa korkojen volatilitiitti, eli korkojen hintavaihtelu, oli voimakasta. Koska korkojen ennustaminen on hankalaa volatilitiittisessä markkinaympäristössä, halusivat rahoitusyhtiöt suojautua tältä korkoriskiltä rahoitustuotteen avulla, jolla niiden ei tarvitse sitoutua tiettyyn korkotasoon pitkäksi aikaa esimerkiksi asuntoluottoja myöntäessä. Tähän tarpeeseen vastasi vaihtuvakorkoinen asuntolaina. Muutokset makrotaloudellisessa ympäristössä voivat siis luoda uusia tarpeita rahoitusmarkkinoille, joita innovaatioilla tyydytetään. (Mishkin. 2009. 285).

Varsinaisten kysyntään liittyvien tarpeiden lisäksi tärkeä rahoitusalan innovaatioiden mahdollistaja on ollut teknologinen kehittyminen. Tietotekniikan kehittyminen yhdessä kuluttajakäyttäytymisen kanssa on johtanut muun muassa palveluiden siirtymiseen niin sanottujen itsepalveluteknologioiden suuntaan. Itsepalveluteknologiassa on kyse asiakkaiden tuomisesta osaksi palvelun tuottamista. Tällainen palvelurakenne, jossa asiakas korvaa käytännössä palveluhenkilökunnan, tuo sekä yritykselle säästöjä, mutta myös asiakkaalle entistä vaivattomamman ja helpommin saatavilla olevan tavan palvelun saamiseksi. Internetpankki on yksi esimerkki itsepalveluteknologiasta. (Loonam. 2008.)

4.1.2 Arvonluonti digitaalisessa verkostoissa

Digitaalisten palveluiden lisäksi viimeaikainen kehitys on vienyt palveluita entistä verkostoituneempaan suuntaan. Digitaaliset verkostot muodostuvat ihmisten ja teknologian vuorovaikutuksesta, joka mahdollistaa informaation liikkumisen eri osapuolien välillä niin sanotussa verkostossa (Mejias. 2013. 12). Verkostoituneen liiketoimintarakenteen voi havaita useilla eri aloilla, oli kyseessä sitten puhtaasti sosiaalisen median palvelu kuten Facebook tai sitten Ebayn kaltainen verkkokauppa. Facebookin liiketoiminnan perusta on käyttäjien muodostamat verkostot ystävien, työkavereiden tai esimerkiksi sukulaisten kesken, kun taas Ebayn verkoston muodostava tavaroiden ostajat sekä myyjät.

Verkostoihin perustuva liiketoiminta on mullistanut 2010-luvulla vanhoja liiketoiminnan käytäntöjä nopeaan tahtiin. Kenties suurin yksittäinen muutos on verkostomaisen liiketoiminnan skaalautuvuus. Alalla toimivat yritykset pystyvät toimimaan hyvin kevyellä organisaatiolla sekä taserakenteella perinteisiin kilpailijoihin nähden. Esimerkiksi perinteisen taksipalvelun kanssa kilpaileva Uber Technologies Inc. ei omista lainkaan autoja tai perinteisten hotellipalvelujen kanssa kilpaileva Airbnb ei omista lainkaan huoneistoja (Foster. 2016). Verkostomaisessa liiketoiminnassa kyse on usein mahdollisuudesta laittaa vajaakäytössä olevat hyödykkeet ja resurssit tehokkaampaan käyttöön. Esimerkiksi Airbnb yhdistää kiinteistönomistajat, joilla on ylimääräistä asuntoilaa, sellaisten henkilöiden kanssa, jotka kaipaavat väliaikaista majoitusta. Kiinteistönomistaja saa ylimääräisen asumisresurssinsa tehokkaaseen käyttöön ja vuok-

ralainen saa tyydytettyä majoitustarpeensa. Pankkien perusideana on toimia vapaana olevien resurssien tehokkaamman käytön mahdollistajana ohjaamalla taloudellisia resursseja ylijäämäisiltä tahoilta alijäämäisille mahdollistaen investointien toteutumisen juuri nykyhetkessä.

Verkostoituneessa liiketoiminnassa asiakas on entistä tärkeämmässä roolissa yrityksen liiketoiminnassa. Jos aikaisemmin pyrittiin asiakaslähtöiseen kehittämiseen niin nykyään tämä näkemys pitää viedä entistä pidemmälle, korostamalla asiakkaan roolia suunnitteluvaiheessa. Itse asiassa monet verkostoihin perustuvat palvelut ovat kehittyneet täysin asiakkaiden ehdoilla. Nykyään kaikista arvokkain asiakas ei ole enää se, joka tuo yritykselle rahaa sekä hyvää mainetta vaan se, joka näiden lisäksi tuo yritykselle myös ideoita, oivalluksia ja esimerkiksi ihmissuhdeverkostonsa. Osasta asiakkaista tulee jopa yritykselle enemmän avustajia, jotka voivat auttavat yritystä esimerkiksi myynnissä, hinnan määrittämisessä, suunnittelussa tai sisällön tuotannossa. (Libert, Beck, Wind. 2016. 65-66).

Myös rahoitusala on alkanut muodostua digitaalisia verkostoja. Esimerkki tällaisesta verkostosta on Shareville-palvelu, joka on osakevälittäjä Nordnetin omistama ja ylläpitämä sijoitusverkosto. Shareville-palvelussa sijoittajat pystyvät keskustelemaan sijoituskohteista ja muun muassa jakamaan oman sijoitussalkkunsensa sisällön muille verkoston jäsenille. Palvelun avulla sijoittajat pystyvät verkostoitumaan samanhenkisten ihmisten kanssa, joita ehkä olisi muuten vaikea löytää omasta ystäväpiiristään, tehden sijoittamisesta yhteisöllisempää (Shareville. 2017). Sosiaalisen median palvelut ovat yksi hyvä mahdollisuus pankeille asiakkaiden tavoittamiseen. Enää pankkien ei tarvitse välttämättä odottaa, että asiakas on heihin yhteydessä vaan pankki voi proaktiiviseksi kommunikoida asiakkaan kanssa. Mikä tärkeintä olemalla osa asiakkaiden jokapäiväistä elämää, rahoitusalan yhtiöt pysyvät relevanttina asiakkaan silmissä. (Schatt & Laplanche. 2014. 60-61)

Yhteiskunnan entistä verkostoituneemman rakenteen tarjoamien mahdollisuuksien lisäksi se luo myös haasteita yritykselle. Etenkin sosiaalisen median palvelut tarjoavat yrityksille hyvän alustan vuorovaikutukseen asiakkaiden kanssa, mutta sosiaalisen median aiheuttamien mahdollisten haasteiden minimoimiseksi yrityksissä tarvitaan ajattelutavan muutosta. Esimerkiksi brändityöskentelyn osalta yritys joutuu uudelleen tilanteeseen. Yritykset ovat usein erittäin tarkkoja brändimielikuvastaan ja tekevät kaikkensa pitääkseen tämän mielikuvan mahdollisimman hyvänä sidosryhmien silmissä. Sosiaalisen median palveluissa yritys joutuu osittain luopumaan brändimielikuvan hallinnasta. Yritys ei juuri voi vaikuttaa siihen minkälaista keskustelua sosiaalisen median palveluissa käydään. Sen onkin omaksuttava rooli yhtenä keskustelun osapuolena. Yrityksen on kyettävä vakuuttamaan keskusteluyhteisö siitä, että se on aidosti kiinnostunut asiakkaistaan. Onnistuneella sosiaalisen median strategialla ja -

työskentelyllä yrityksen on mahdollista tehdä asiakkaistaan brändin kannattajia, jotka itse kirjoittavat ja jakavat positiivisia viestejä yritykseen liittyen. (King. 2014. 105-106).

5 Rahoitusalan muutosajurit

Rahoitusalan yksi merkittävimmistä muutosajureista on lainsäädäntö. Yritysten on kyettävä vastaamaan viranomaisten luomaan regulaatioon kehittämällä palvelutarjoomaa siten, ettei se ole ristiriidassa viranomaisten rahoitusalanpalveluille asettamien vaatimusten kanssa. Sääntelyn lisäksi rahoitusala, kuten muitakin palvelualoja, koettelee jatkuvasti muuttuva yhteiskunta. Yhteiskunnassa tapahtuvien muutosten ajureina toimivat erilaiset trendit, jotka muuttavat kuluttajien tarpeita ja siten luovat tarpeen yrityksille muuttaa ja kehittää niiden tarjoamia palveluita. Jotta rahoitusala koettelevista muutoksista, lainsäädännön lisäksi, saataisiin kattava kuva, esitellään tässä kappaleessa niitä trendejä ja ilmiöitä, jotka parhaillaan muuttavat palvelualojen vanhoja rakenteita.

5.1 Muuttuva kuluttajakäyttäytyminen

Kulutus muodostuu muun muassa kuluttajien tarpeiden tyydyttämisestä, resurssien allokoimisesta ja itsensä ilmaisemisesta. Kuluttaminen on siis osa sosiaalisten suhteiden ylläpitämistä sekä oman identiteetin luomista. Kuluttajakäyttäytymistä ohjaavat globaalit trendit, kuten globalisaatio, digitalisaatio ja jakamistalous. Globalisaatio sekä vähittäiskaupan digitalisaatio ovat lisänneet verkkokaupan menekkiä niin Suomessa kuin globaalistikin. (Kilpailu ja kuluttajavirasto. 2016). Jakamistalous kasvaa nopeasti. Se perustuu omistamisesta poiketen rajoitettuun oikeuteen käyttää hyödykettä. Se on siis uudenlainen tapa jakaa, kuluttaa ja tuottaa hyödykkeitä sekä palveluita ilman, että palvelu perustuisi omistussuhteeseen. Ajurina jakamistaloudelle on toiminut internet ja entistä verkostoituneempi yhteiskuntarakenne. (Matzler, Veider & Kathan. 2015). Kuten rahoitusmarkkinoilla, joiden tarkoitus on tehokkuuden lisääminen kanavoimalla ylijäämäisiltä taloudenpitäjiltä varoja alijäämäisille taloudenpitäjille, on jakamistaloudessakin kyse resurssien tehokkaasta käytöstä. Jakamistalouden avulla vajaikäikäytössä olevat resurssit voidaan ohjata tehokkaampaan käyttöön. Esimerkiksi ylimääräisen huoneiston tai käyttämättömän asuinhuoneen omistaja voi vuokrata vajakäytöllä olevan resurssin sitä tarvitsevalle taholle. Kyse on siis hyödykkeen käytön myymisestä itse hyödykkeen myymisen sijasta (Matzler, Veider & Kathan. 2015).

Kuluttajien odotukset palveluita kohtaan ovat kasvaneet huomattavasti viimeisten vuosikymmenten aikana. Aikaisemmin yritykset keskittivät huomion aineellisten hyödykkeiden kehittämiseen sekä valmistamiseen jättäen itse palvelun toissijaiseen asemaan. Erityisesti suurten yhtiöiden brändin rakentaminen, johon osana on kuulunut palvelun laatuun keskittyminen, on johtanut kuluttajien odotusten muuttumiseen. Kuluttajat vaativat muiltakin palveluntarjoajil-

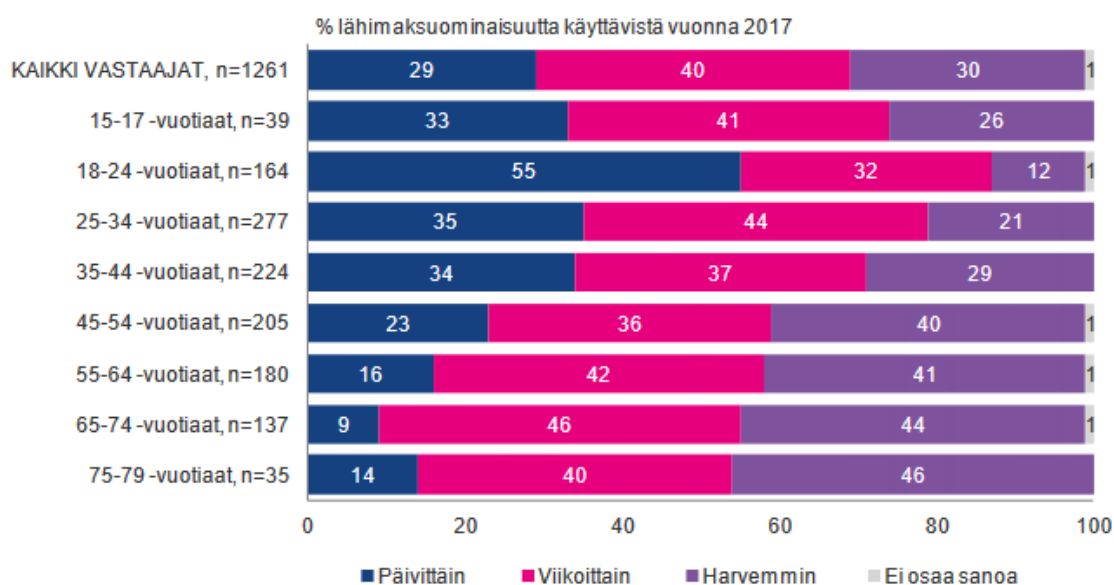
ta yhtä laadukasta palvelua kuin mihin ovat tottuneet näiden palvelun laatuun keskittyneiden yritysten kohdalla. (Reason, Løvlie & Brand Flu. 2015. 10-11). Asiakkaiden odotusten kasvaessa yritysten on kyettävä tuntemaan asiakkaidensa tarpeet aikaisempaa paremmin. Lisäksi yritysten on tunnistettava palvelussa mahdollisesti esiintyvät asiakkaita ärsyttävät kipupisteet.

Asiakkaiden odotuksilla palvelujen laadulle sekä saatavuudelle on myös vaikutusta pankkien tarjoamiin palveluihin. Pankit eivät voi olettaa, että asiakkaat tulevat jatkossa pankkikonttorille hoitamaan pankkiasioitaan kuten aikaisemminkin. Asiakkaat odottavat palvelujen olevan saatavilla joustavasti myös tavallisten palveluaikojen ulkopuolella paikasta riippumatta. Tästä syystä pankkien on tultava lähemmäs kuluttajien jokapäiväistä elämää, jotta ne säilyttäisivät roolinsa asiakkaan elämässä (D.Schatt, R. Laplanche. 2014. 56). Pankit ovatkin jo aktiivisesti ottaneet käyttöön erilaisia internetpankkipalveluita ja uusia asiakaspalvelukeinoja kuten verkkoneuvottelut sekä chat-neuvonnan, jonka avulla asiakas voi kysyä apua asiakaspalvelijalta ilman käymistä konttorissa tai jonottamista puhelinpalvelussa. Kyseinen trendi tulee varmasti jatkumaan ja alalle tulevat uudet Fintech-yhtiöt tulevat jatkossa todennäköisesti vieämään palvelukonsepteja vielä innovatiivisempaan suuntaan. Digitaalisten palveluiden kuluttaminen siirtyä jatkuvasti entistä enemmän mobiilialustoille. Muutoksen seurauksena pöytä-tietokoneiden myynti on maailmanlaajuisesti laskenut tasaisesti jo kuusi vuotta, vuonna 2017 pöytä-tietokoneiden myynti laski 2,8% (Gartner. 2018). Mobiilipalveluissa etuna on se, että palvelu on saatavilla paikasta riippumatta. Kuluttajat pystyvät vertailemaan esimerkiksi hintatasoja aikaisempaa paremmin tarkistamalla palvelun ostotilanteessa muiden toimijoiden tarjonnan puhelimellaan.

5.1.1 Pankkipalveluita ei voi tarjota nuorille nykyisten asiakkaiden ehdoilla

lältään 20-30 vuotiaat aikuiset kuvaavat tulevaisuuden pankkipalveluita digitaaliseksi, vaivattomaksi, nopeaksi sekä joustavaksi. Nuoret pankkipalveluiden käyttäjät odottavat, että pankkipalvelut ovat joustavasti saatavilla esimerkiksi ympäri vuorokauden tai viikonloppuisin. Palveluiden tulee olla myös nopeita arkisten palveluiden osalta kuten luottopäätöksissä. Nuoremmat pankkipalveluiden käyttäjät ovat myös valmiimpia käyttämään itsepalvelu periaatteella toimivia palveluita. (Paunonen, Lehtinen & Aro. 2012.). Tulevaisuudessa laaja konttoriverkosto ei ole enää samanlainen kilpailuetu kuin aikaisemmin vaan digitaalisten pankkipalveluiden rooli kilpailutekijänä korostuu entisestään. On myös selvää, että varsinkin palveluaikojen suhteen konttoriverkosto ei vastaa enää kuluttajien kysyntää. Kuluttajat haluavat, että pankkipalvelut ovat käytössä esimerkiksi iltaisin, jolloin konttoriverkosto on jo kiinni. Varsinkin nuoret kuluttajat eivät ole valmiita edes menemään konttoriin ellei siihen ole aivan välttämätön tarve. Tällöin edes pidennetyillä aukioloajoilla varustettu konttori ei vastaa kuluttajien kysyntää. (Paunonen, Lehtinen & Aro. 2012.).

Ikäryhmien erilaiset käyttötottumukset on helppo havaita esimerkiksi tutkimalla maksukorttien lähimaksuominaisuuden käyttöaktiivisuutta (kuva 12). Kyseessä on suhteellisen vähän aikaa käytössä ollut innovaatio, jolloin se kuvastaa hyvin ikäryhmien välisiä eroja rahoitus innovaatioiden kokeiluhaluudessa. 18-24 -vuotiaiden ikäryhmässä lähimaksuominaisuutta käytti viikoittain 87% Finanssialan kyselyyn vastanneista, 44-54 vuotiaiden ikäryhmässä ominaisuutta käytti 59% vastanneista ja 65-74 vuotiaista enää 55% vastanneista. Suurimmaksi syyksi ominaisuuden käyttämättömyyteen mainittiin epäily ominaisuuden turvallisuudesta ja luotettavuudesta. (Finanssialan keskusliitto. 2017).



Kuva 12 . Lähimaksuominaisuuden käyttö maksukortissa. (Lähde: Finanssialan keskusliitto. 2017)

5.2 Asiakslähtöinen liiketoiminta, asiakasymmärrys ja data

Yksi tämän hetken merkittävistä palvelualoja muuttavista trendeistä on asiakslähtöinen liiketoiminta. Asiakslähtöinen liiketoiminta ei ole millään muotoa uusi trendi vaan siitä on puhuttu jo ainakin 1990-luvulta lähtien. Merkittävä ero on kuitenkin siinä, että vaikka yritykset ovat puhuneet olevansa asiakslähtöisiä, ne eivät sitä todellisuudessa ole olleet. (Thakur & Singh 2011). Jos asiakslähtöisen liiketoiminnan määritelmää laajennetaan, huomataan että aikaisemmin palvelut olivat usein hyvinkin asiakslähtöisiä. Vuosikymmeniä sitten kauppiasasiakas suhteet olivat monesti henkilökohtaisia. Kauppias tunsi asiakkaansa sekä tämän tarpeet vuosien kanssakäymisen pohjalta. Teknologinen kehittyminen mahdollistaa tämänkaltaisen hyvin yksilöidyn asiakaskokemuksen paluun jokapäiväiseen kaupankäyntiin (Schatt & Laplanche. 2014. 55-56).

Asiakaslähtöisessä palveluntuotannossa asiakkaan tarpeiden ymmärtäminen on avainasemassa. On kyettävä muodostamaan käsitys siitä miksi asiakas haluaisi käyttää palvelua ja mitkä ovat asiakkaan mahdolliset kipupisteet palvelun käytössä. Asiakkaan kokemaa palvelun laatua tulisi olla yrityksen päällimmäinen huolenaihe. (Meyer & Schwager. 2007). Yksi keino, jolla esimerkiksi rahoitusalan yhtiö pystyy tuottamaan entistä laadukkaamman asiakaskokemuksen sekä synnyttämään uusia innovaatioita on asiakkaista kerätyn tiedon hallinnointi ja analysointi. Hyödyntämällä firman itse keräämää asiakasdataa tai ulkopuolisten sidosryhmien kuten sosiaalisen median palveluiden keräämää dataa yritys pystyy luomaan arvoa niin asiakkaalle kuin itselleenkin (Kunz. et al. 2017).

Tietovarastoihin tallennetun datan avulla yrityksellä on mahdollisuus tuottaa lisäarvoa asiakkaalleen useampaa kautta. Ensinnäkin yritys pystyy suosittelemaan asiakkailleen heitä mahdollisesti kiinnostavia tuotteita ja palveluita. Yritys pystyy suosittelemaan myös palveluita, jotka sopivat heidän tarpeisiinsa nykyisiä paremmin. Tällöin välttytään siltä, että asiakas esimerkiksi ylivoimaisesti palvelutarpeen, jolloin asiakas maksaisi tarpeisiinsa nähden liian suuria palvelumaksuja. Yritys puolestaan voi tehostaa resurssiensa käyttöä saamalla reaaliaikaisesti laaja-alaista informaatiota liiketoiminnan kehityksestä. (Kunz. et al. 2017). Perinteisemmässä mielessä dataa on hyödynnetty pankkien toimesta jo vuosikymmeniä niiden tehdessä luotto- päätöksiä, joiden tekeminen vaatii ymmärrystä asiakkaan lainanhoitokyvystä sekä mahdollisesta vakuudeksi kelpaavasta omaisuudesta. Kun tieto on laajasti saatavilla sähköisessä muodossa ja useiden erilaisten toimijoiden hyödynnettävissä, korostuu datan analysoinnin merkitys kilpailuetua tavoiteltaessa. Tämänkaltaisesta kehityksestä on nähty viitteitä jo esimerkiksi Isossa-Britanniassa, jossa Fintech-yhtiö Zopa on kyennyt tehokkaammalla datan analysoinnilla jopa puolta pienempään luottotappioiden määrään verrattuna johtavaan HSBC pankkiin. Pienemmän luottotappiot mahdollistavat yhtiön toimimisen huomattavasti kannattavammin perinteisiin toimijoihin verrattuna. (King. 2014. 18-19).

Rahoituslaitosten on todennäköisesti kasvatettava panostustaan juuri datan analysointiin pystyäkseen tarjoamaan asiakkailleen kilpailukykyisiä palveluita. On myös mahdollista, että muilta toimialoilta siirtyy rahoituspalvelualalle sellaisia yrityksiä, jotka ovat asiakastiedon hyödyntämisen asiantuntijoita. Esimerkki tällaisesta yrityksestä voisi olla Amazon, joka hyödyntää datan analysointia laajasti liiketoiminnassaan saavuttaakseen kilpailuetua kilpailijoihinsa nähden (Mousannif. et al. 2016).

5.3 Kyky luoda tuote- ja palveluinnovaatioita

Jatkuvasti muuttuvien kuluttajien tarpeiden myötä tuote- ja palveluinnovaatiot ovat avainasemassa yrityksen kilpailukykyyn takaajana. Yritysten tarve digitaalisten palveluiden luomiseen on johtanut kovaan kilpailuun alan osaajista ja pulaan IT-alan ammattilaisista (Tieto- ja

viestintätekniiikan ammattilaiset. 2018). Rahoitusalan yrityksille, joiden palvelut perustuvat korkeaan teknologiaosaamiseen, on työvoiman saatavuus merkittävä tekijä uusien palveluiden tuottamisessa ja markkinoille tuomisessa. Tästä syystä rahoitusalan yritykset ovat viime vuosina rekrytoineet paljon alan ammattilaisia. (Vänskä. 2016).

Toisen maksupalveludirektiivin myötä myös finanssiteknologiayrityksille tarjoutuu entistä enemmän mahdollisuuksia kehittää uusia innovatiivisia rahoitusalan palveluita niin pankkipalveluihin kuin maksamisenkin palveluihin. Näillä yrityksillä on hyvä mahdollisuus myös kehittää palveluita, jotka luovat täysin uuden markkinasegmentin tai muovaavat nykyisiä markkinoita niin paljon, että yritys saa kannattavan ja kestävästi kilpailuedun. Historiallisesti juuri tällaisten, markkinoita muovaavien, palveluiden kehittäminen on ollut hyvin vaikeaa suurille alalla jo toimiville yrityksille. Nämä yritykset ovat pääasiassa kehittäneet palveluitaan vain pinnallisesti esimerkiksi pidentämällä aukioloaikoja, rakentamalla uusia kanta-asiakasohjelmia tai viemällä palveluitaan digitaalisille alustoille. (Berry et al. 2006).

Matalien markkinakorkojen myötä pankkien tuloksenteossa merkitystään on kasvattanut erilaiset palkkiotuottoja kerryttävät palvelut. Pankeilla on kuitenkin haastava työ tarjota kannattavasti tällaisia palveluita, koska rahoitusalan tiukka kilpailutilanne kaventaa palveluista saatavia tuottoja. Monia aikaisemmin maksullisia palveluita voi pankkien kilpailijat tarjota nykyään jopa maksutta. Finanssialan teknologiayhtiöiden kiinnostus voi kohdistua juuri näihin yleisesti paremmin kannattaviin liiketoiminta-alueisiin, jolloin mahdollinen negatiivinen vaikutus pankkien tuottoihin on suurempi. (Suomen Pankki. 2016). PSD2-direktiivin synnyttämien uusien palveluiden myötä voi esimerkiksi pankkipalvelujen kilpailutus helpottua merkittävästi. Tällöin palveluiden kilpailukyvyyn merkitys kasvaa entisestään. Asiakkaan ei välttämättä tarvitse itse pyytää tarjouksia palveluiden tarjoajilta vaan uusien toimijoiden myötä tämän prosessi voidaan mahdollisesti automatisoida, jolloin asiakkaan rahoitustuotteet siirtyisivät automaattisesti palvelujen tarjoajalta toiselle edullisimman hinnan tai parhaiden ehtojen perässä.

Kilpailukyvyyn merkitystä korostaa myös se, että teknologisissa palveluissa, joita internet- ja mobiilialustaiset rahoituspalvelutkin edustavat, muutokset asiakkaiden käyttäytymisessä sekä teknologisessa kehityksessä voivat olla hyvin nopeita. Jos palveluntarjoaja ei tuota aluksi kilpailukykyistä palvelua tai julkaisee palvelun myöhemmin kuin kilpailijansa, voi kilpailijoiden etumatkaa olla vaikea kiertää kiinni. Usein korostetaan markkinoille ensimmäisenä tulevan yrityksen etua suhteessa kilpailijoihin, mutta varsinkin teknologian tuotteissa tai palveluissa on ensimmäisen markkinoille tulijan hyvin vaikeaa saada kestävästi kilpailuetua. Ongelma korostuu jos ensimmäinen markkinoille tulijan resurssit on pienemmät kuin kilpailijoilla. Tällöin alan suuret toimijat pystyvät usein saamaan kilpailijan teknologisen etumatkan kiinni ja tuotua palvelunsa paremmin kuluttajien tietoisuuteen. (Suarez & Lanzolla. 2005.).

Aina tuote- ja palveluinnovaatioita ei välttämättä ole tarkoituksenmukaista toteuttaa itsenäisesti. Yksi tapa, jonka avulla niin rahoitusalan nykyiset toimijat kuin myös vasta liiketoimintaansa rakentavat yhtiöt voivat kehittyä on kooperaatio. Termillä tarkoitetaan eri tahojen välistä yhteistyötä, jossa tahot vaihtavat aktiivisesti niin informaatiota kuin taloudellisia resursseja. Yhteistyö voi olla vapaamuotoisempaa tai se voi pohjautua yhteistyön perustaksi solmittuihin sopimuksiin. (Bengtsson & Kock. 1999). Tavoite yhteistyössä on allokoida resurssit tehokkaampaan käyttöön, jolloin niin sanotusti 1+1 ei ole 2, vaan osien summaansa enemmän. Rahoitusalan toimijoille kooperaatio voi tuoda hyviä mahdollisuuksia vastata sääntelyn tuomaan muutokseen. Alan vakiintuneille toimijoille yksi mahdollisuus vastata kasvaneeseen kilpailuun olisi tehdä mahdollisista kilpailijoista yhteistyökumppaneita. Näiden yhteistyökumppaneiden kanssa pankit voisivat luoda uusia palveluita ja vaihtaa osaamistaan puolin ja toisin. Todennäköisesti esimerkiksi Fintech-toimijoille kooperaatio voisi olla erinomainen tapa rakentaa yritystä. Vakiintuneen toimijan kanssa tehtävän yhteistyön myötä alan uusi toimija saisi enemmän näkyvyyttä, osaamista sekä resursseja palvelun tuottamiseen ja markkinoille tuomiin.

Palvelun lanseeraaminen sekä asiakashankinta voi olla kallista sekä aikaa vievää uudelle yritykselle, jolla ei ole vielä laajaa bränditunnettavuutta. Rahoituspalveluiden kohdalla tämä on erityisen vaikeaa. Ongelmaksi muodostuu se, että myytävä tuote on aineeton hyödyke, johon myös liittyy paljon sääntelyä. Tällöin tuotteen myyminen asiakkaalle ei ole yksinkertaista, koska myytävän palvelun kuvaaminen asiakkaalle voi vaatia pitkän esittelyn. Lisäksi sääntelyn myötä myös erilaiset palveluehdot pitää tuoda asiakkaan tietoon. Toinen hankaloittava tekijä on se, että palvelua on usein vaikea kokeilla. Rahoituspalvelu ei ole kulutushyödyke ja tästä syystä sen kokeileminen spontaanisti on hankalaa. Mahdollinen vaikeus päästä palvelusta eroon kokeilun jälkeen laskee potentiaalisten asiakkaiden kokeiluhaluja. (Klivans. 1990). Tällöin yhteistyö vakiintuneen toimijan kanssa, jolla on jo valmiiksi asiakkaiden luottamus sekä sopivat jakelukanavat palveluiden lanseeraamiseen, voi olla tehokas sekä nopea tapa markkinoille tulon.

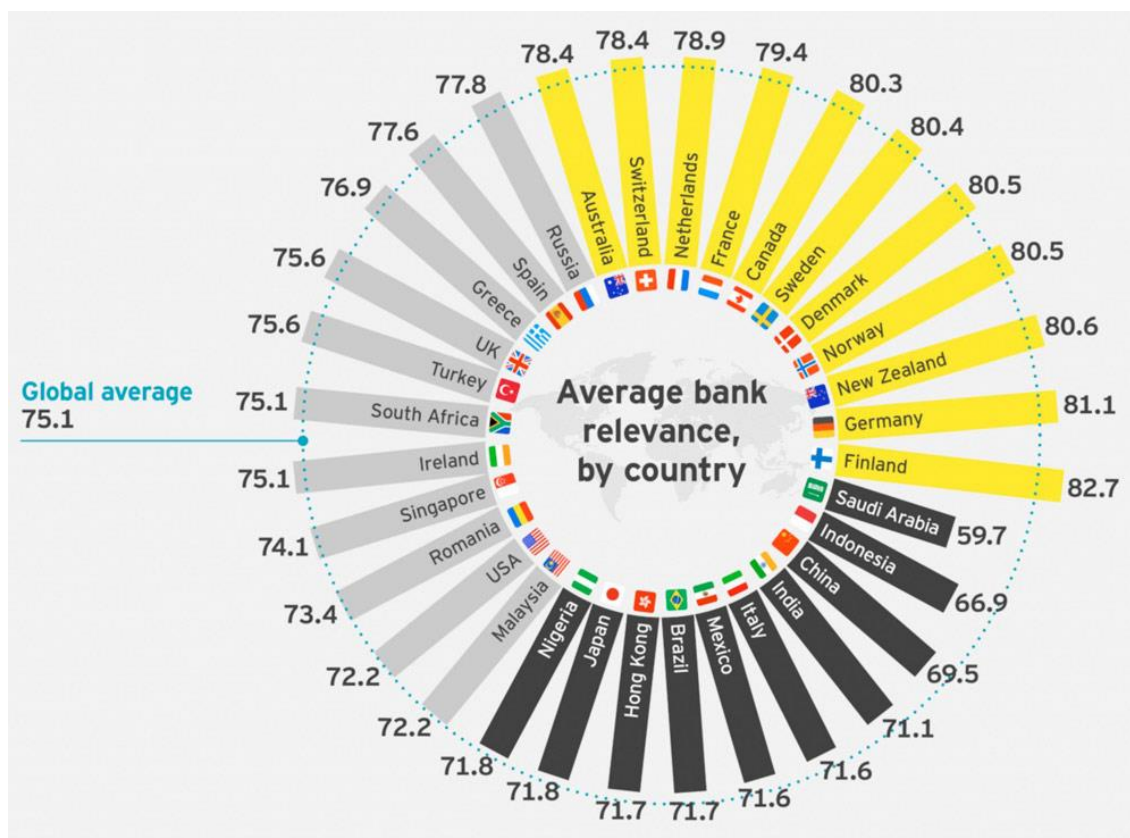
5.3.1 Asiakkaiden sitouttaminen ja asiakashankinta

PSD2-direktiivin myötä rahoitusalan yritykset joutuvat kilpailun kiristyessä miettimään entistä tarkemmin miten saisivat sitoutettua nykyiset sekä myös tulevat asiakkaat palveluidensa käyttäjiksi. Yksi keino asiakkaiden sitouttamisessa on tehdä asiakkaan vaihtokustannus mahdollisimman suureksi. Vaihtokustannuksella tarkoitetaan asiakkaalle koituvaa rahallista kustannusta, joka vaihtamisesta seuraisi (Shapiro & Varian. 1998. 105-110). Rahallisen kustannuksen lisäksi voidaan ajatella asiakkaan vaihtokustannuksen olevan suuri jos vaihtaminen palveluntarjoajalta toiselle on työlästä. Esimerkiksi puhelinoperaattorit pyrkivät Suomessa pitkään

lisäämään asiakkaidensa vaihtokustannusta estämällä puhelinnumeron siirtämisen toiselle operaattorille. Asiakkaan oli siis vaihdettava puhelinnumeroa jos mieli vaihtaa operaattoria. Vuonna 2003 operaattorien oli mahdollistettava asiakkailleen matkapuhelinnumeron pysyminen samana operaattorin vaihdosta riippumatta. Heti tämän jälkeen, vuosina 2004 ja 2005, jopa joka neljäs kuluttaja vaihtoi operaattoria. (Laakso, Rubin & Linturi. 2012)

Pankkien kyky sitouttaa asiakkaita suuren vaihtokustannuksen avulla riippuu hyvin paljon asiakkaan käyttämistä rahoitustuotteista ja pankkipalveluista. Esimerkiksi asuntolainan siirtämiseen toiselle rahoitusyhtiölle voi olla isompi kynnys, koska siirrosta voi seurata erilaisia käsitelymaksuja. Tiliasiakkuuden tai sijoituspalvelujen kohdalla, joissa asiakkaalla ei ole suuria velvoitteita pankkia kohtaan, ei asiakkaalla myöskään ole kovin suurta kynnystä vaihtaa palveluntarjoajaa. Koska asiakkaan vaihtokustannus jää monien pankkipalveluiden kohdalla pieneksi, on pankkien kyettävä voittamaan asiakkaansa kilpailullisin keinoin, toimimalla asiakaslähtöisesti ja olemaan mahdollisimman kilpailukykyinen niin palveluiden kuin kustannustasonkin osalta.

Suomessa toimivien pankkien kannalta lähtökohta kiristyvälle kilpailulle on hyvä. Kuluttajien tyytyväisyyttä ja sitoutuneisuutta perinteisiin pankkeihin kartoittaneen Bank Relevance - tutkimuksen (Kuva 13) mukaan suomalaiset ovat kaikista tyytyväisimpiä ja sitoutuneimpia perinteisten pankkien asiakkaista. Tutkimuksessa mukana olleiden maiden kuluttajakäyttäminen sekä kuluttajien tulevaisuuden odotukset pisteytettiin asteikolle 0-100. Pisteluku 100 kertoo täydellisestä sitoutuneisuudesta nykyisiin pankkeihin rahoituspalveluissa, -tuotteissa ja -neuvonnassa. Pisteluku 0 kertoo taas täydellisestä halusta käyttää pelkästään muita palveluntarjoajia kuin pankkeja rahoituspalveluiden hoitamiseen. Suomen tulos vertailussa oli 82,7, muiden pohjoismaiden yltäessä myös yli 80 pisteeseen. Maailman laajuinen keskiarvo tutkimuksen mukaan oli 75,1. Heikoimman arvosanan Euroopan Unionin maista sai Italia, jonka arvosana oli 71,6 (Ernst & Young. 2017).



Kuva 13. Bank Relevance Index (Lähde: Ernst & Young. 2017)

Tutkimuksen näkökulmasta nykyisillä finanssipalveluiden tarjoajilla on erinomainen lähtökoh- ta asiakkaiden sitouttamiselle jatkossakin. Kuitenkaan edes tutkimuksen kärkimassa Suomessa ei ollut täydellistä tyytyväisyyttä ja luottoa nykyisiä toimijoita kohtaan. Kysyntää siis on myös muille palveluntarjoajille, joskin vähemmän kuin monissa muissa länsimaissa. Toisaalta pank- kien haastajien näkökulmasta korkea asiakastytyväisyys on todennäköisesti suuri haaste ja riski oman liiketoiminnan kasvattamiselle. Asiakashankinta voi tuntemattomalla yrityksellä olla erittäin haastavaa ja kallista. Pankkipalveluihin liittyvissä palveluissa asiakas on myös kyettävä vakuuttamaan palvelun turvallisuudesta ja luotettavuudesta. Tässä nykyisillä rahoit- tusalan toimijoilla on mahdollisesti kilpailuetu, koska ne ovat saavuttaneet jo asiakkaiden luottamuksen. Palvelun turvallisuuden sekä luotettavuuden todentaminen voi olla työläs ja aikaa vievä prosessi. Uusien innovatiivisten palveluiden vetovoimaa on kuitenkin vaikea arvi- oida ja voikin olla, että asiakkaat ovat valmiita kokeilemaan hyvin nopeasti uusia palveluita. Asiakkaiden valmiutta palveluiden kokeilemiseen lisää varmasti se jos jo tunnetut sekä luotet- tavaksi todetut yhtiöt, joiden nykyiseen ydinliiketoimintaan ei kuulu pankkipalvelut, alkavat tarjota finanssialan palveluita. Esimerkiksi matkapuhelinoperaattori Elisa oli ensimmäinen mobiilimaksamisen palveluita tarjonnut yhtiö Suomessa (Elisa Oyj. 2013).

6 Yhteenveto viitekehystä

Viitekehysten avulla on esitetty tutkimusongelma sekä tutkimuksen rakenne. Viitekehyksessä tuodaan esille rahoitusalaan koettavan muutoksen laajuus ja poikkeuksellisuus. Tutkimuksen kannalta on tärkeää ymmärtää miten suuria muutoksia rahoitusala on kohdannut 2000-luvulla ja miten PSD2-direktiivi tulee entisestään muovaamaan rahoitusalaan. Aikaisemmin hyvin mallillisesta kilpailutilanteesta sekä vaikeasta markkinoille tulosta ollaan siirtymässä aikakauden, jossa tiettyjä osioita rahoitusalaan avataan entistä enemmän kilpailun piiriin. Varsinkin pienille ja ketterille Fintech-yhtiöille avautuu mahdollisuus rahoitusalan palveluiden tarjoamiseen.

Vuosina 2007-2009 rahoitusmarkkinoita koetellut finanssikriisi on entisestään tuonut esille sääntelyn merkitystä rahoitusalaan. Sääntelyllä on suuri merkitys kriisien ehkäisemisessä, mutta myös kilpailun synnyttämisessä. Maksupalveludirektiivien tavoitteena on yhtenäistää Euroopan hajanaisia maksujärjestelmiä, jotta tavoite yhtenäisen euromaksualueen toimivuudesta saavutetaan. Toinen maksupalveludirektiivi jatkaa tämän tavoitteen saavuttamista, mutta myös vastaa maksupalvelumarkkinoilla tapahtuneeseen muutokseen tuomalla erilaiset maksupalvelut laajemmin sääntelyn piiriin. Päivitetyn maksupalveludirektiivin avulla pyritään myös synnyttämään uusia ja entistä kilpailukykyisempiä palveluita kuluttajille mahdollistamalla kolmannen osapuolen palveluntarjoajille pääsy asiakkaiden tilitietoihin. Tämä mahdollistaa kahden uuden toimijan tulemisen rahoitusalaan. Nämä toimijat ovat tilitietopalvelun tarjoajat sekä maksutoimeksiantopalvelun tarjoajat. Rahoitusala tulee todennäköisesti kohtaamaan näiden muutosten johdosta entistä kovempaa kilpailua. Haasteeksi voi muodostua se miten rahoitusalan yritykset onnistuvat tässä kiristyneessä kilpailutilanteessa sitouttamaan asiakkaitaan, vastattua asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin sekä hyödynnettyä asiakastietoa palveluiden tuotannossa sekä tuotekehityksessä.

Maailma on myös entistä verkostoituneempi ja tämä luo omat haasteensa palvelualojen toimijoille. Se synnyttää kuitenkin myös uusia liiketoiminnallisia mahdollisuuksia. Rahoitusala tuskin tulee välttymään verkostoitumisen vaikutuksilta, vaan rahoitusalaan toimivien yhtiöiden on myös kyettävä hyödyntämään verkostoituneen yhteiskunnan synnyttämät mahdollisuudet, olivat ne sitten palveluiden luomista yhdessä asiakkaiden kanssa tai yhteisöllisten finanssituotteiden luomista.

7 Kvalitatiivinen tutkimus

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on auttaa ymmärtämään rahoitusalaan tapahtuvaa digitalisaation ja regulaation vauhdittamaa muutosta sekä tuoda esiin niitä strategisia ratkaisuja,

joiden avulla pankit pyrkivät tähän muutokseen vastaamaan. Tämän tiedon hankkimiseksi toteutettiin haastattelututkimus, jossa haastateltiin viiden erikokoisen suomessa toimivan pankin edustajaa.

7.1 Tutkimusmenetelmä

Suomen pankkisektorin ollessa hyvin keskittynyt ja koska tutkimusta varten kerättävä informaation luonne on yksityiskohtaista ja käsiteltävät aiheet laaja-alaisia, päädyttiin valitsemaan tutkimusmenetelmäksi haastattelututkimus. Haastattelututkimus on toimiva menetelmä juuri monimutkaisempien sekä monivivahteisempien ilmiöiden tutkimiseen (Denscombe. 2010. 172-174). Haastattelututkimuksen avulla saatiin kerättyä syvällisempää tutkimusaineistoa kuin mihin muilla menetelmillä olisi pystytty. Tutkimusta varten tarvittu tutkimusaineisto on luonteeltaan sellaista informaatiota, mitä ei ollut juuri muuten saatavissa ja mitä on vain rajatulla joukolla henkilöitä kussakin organisaatiossa. Tutkimusaineiston spesifistä luonteesta johtuen tutkimuksen onnistumisen kannalta olennaista olikin saada kontaktoitua oikeat henkilöt tutkimusta varten. Osittain tutkimusaineisto oli myös arkaluonteista, jolloin luottamuksen saavuttaminen tutkijan sekä tutkittavan välille oli tärkeää, tämä olisi ollut vaikeammin saavutettavissa muilla metodeilla, jotka eivät ole yhtä henkilökohtaisia toteutustavaltaan.

7.2 Tutkimuksen toteutus

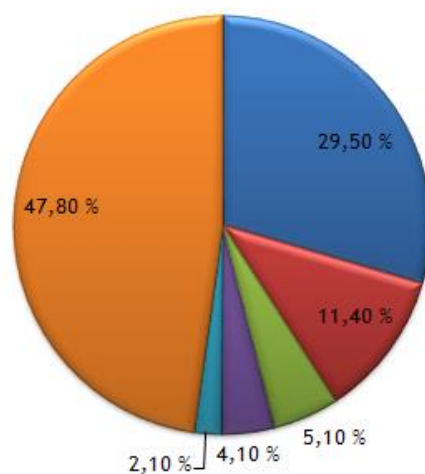
Tutkimus toteutettiin haastattelututkimuksena ja siihen osallistui viisi Suomessa toimivaa liikepankkia. Haastattelut toteutettiin 05/2018-06/2018 välisenä aikana. Haastatellut yhtiöt olivat Nordea Bank AB, Danske Bank Oy, Säästöpankkiryhmä, Aktia Pankki Oyj ja S-Pankki. Haastatellut yritykset valitsivat itse haastatteluun osallistuneen asiantuntijan. Haastattelussa pyrittiin kattamaan liitteessä 1 esitetyt aihealueet. Haastattelutilannetta ei pyritty kontrolloimaan tiukasti tutkijan puolelta vaan myös haastateltavan itse tuomille näkemyksille ja mielipiteille pyrittiin jättämään tilaa. Tällä pyrittiin siihen, että haastattelussa esille olisi tullut myös muuta tutkimuksen kannalta hyödyllistä informaatiota, mitä tutkija ei suoraan kysynyt. Viidestä haastattelusta neljä toteutettiin haastateltavan organisaation toimitiloissa ja yksi haastattelu toteutettiin puhelimitse. Kaikki haastattelut nauhoitettiin ja nauhoitetut haastattelut litteroitiin, tulosten analysointia sekä tarkempaa tutkimista varten.

Haastatteluun valittiin liikepankit sen perusteella, että tutkimukseen saatiin haastateltua Suomen markkinoilla toimivia, erikokoisia toimijoita. Näin mahdolliset organisaation koon tuomat eroavaisuudet toimintatavoissa ja strategiassa tunnistettaisiin. Niinpä haastateltavat yhtiöt edustavat markkinaosuudeltaan pieniä, keskikokoisia sekä suuria toimijoita. Kooltaan haastateltavat yhtiöt kuvaavat hyvin pankkisektorin rakennetta, jossa muutamilla suurilla toimijoilla on merkittävä markkinaosuus Suomen pankkipalveluista ja joiden lisäksi löytyy mo-

nia pienempiä toimijoita. Haastateltavista yhtiöistä Nordea sekä Danske Bank kuuluvat kolmen Suomen suurimman liikepankin joukkoon. Nordean markkinaosuus asunto- sekä yrityslainoista on noin 30 %. Danske Bankin puolestaan on noin 10 %. Säästöpankki sekä Aktia Pankki edustavat pankkeja, joiden markkinaosuus lainakannasta on 5 % yksikön tuntumassa. S-Pankki puolestaan on selvästi pienempi toimija, sen markkinaosuus kotitalouksien asuntolainoista vuonna 2017 oli 2,10 % ja yrityslainoista 0,20 %.

Kotitalouksien asuntolainakanta 12/2017

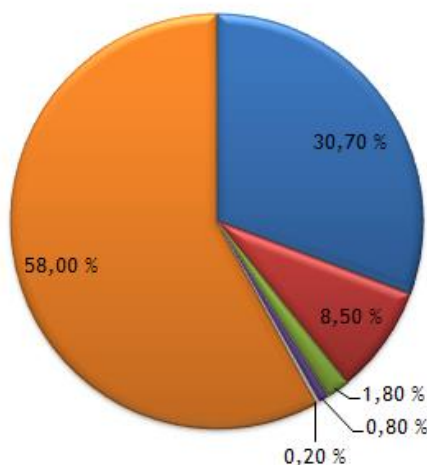
■ Nordea ■ Danske Bank ■ Säästöpankkiryhmä ■ Aktia Pankki ■ S-pankki ■ Muut toimijat yht.



Kuva 14. Kotitalouksien asuntolainakanta 12/2017. (Lähde: Suomen Pankki. 2018)

Yrityslainakanta 12/2017

■ Nordea ■ Danske Bank ■ Säästöpankkiryhmä ■ Aktia Pankki ■ S-pankki ■ Muut toimijat yht.



Kuva 15. Yrityslainakanta 12/2017. (Lähde: Suomen Pankki. 2018)

7.3 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuuden kannalta haastattelijan ja haastateltavien välisen keskinäisen luottamuksen saaminen oli tärkeää. Koska tutkimuksessa käsitellään yksityiskohtaisesti haastateltujen organisaation toimintatapoja sekä strategisia valintoja, päädyttiin siihen että tutkimuksen tuloksissa ei esitetä erikseen haastateltavien esille tuomia mielipiteitä, ellei kyseinen tieto ole luonteeltaan julkista jo aikaisemmin mediassa esillä ollutta tietoa. Tällä valinnalla pyrittiin osittain myös rohkaisemaan vastaajia kuvaamaan käsiteltäviä ilmiöitä tarkemmin.

Käsiteltävien aiheiden arkaluontoisuus näkyi siinä, että kaikki vastaajat eivät olleet valmiita vastaamaan tarkasti jokaiseen kysymykseen. Etenkin pankin toimintatapoja, resursseja ja strategisia valintoja käsitteleviin kysymyksiin ei onnistuttu saamaan tyhjentäviä vastauksia kaikilta vastaajilta. Kilpailijoiden tietoisuuteen ei haluta ymmärrettävästi tuoda oman organisaation sisäisiä asioita. Vastaajia mahdollisesti sitovat salassapitosopimukset rajoittavat myös kaikista tarkimman tiedon jakamista. Tämä vaikutti negatiivisesti tutkimuksessa kerätyn tiedon laajuuteen ja vaikeutti siten johtopäätösten tekoa.

8 Tutkimuksen tulokset ja johtopäätökset

Tutkimuksen tulokset on jaettu kolmen eri pääotsikon alle. Ensin tarkastellaan pankkialan murroksen merkitystä ja vaikutuksia rahoitusalueelle. Tämän jälkeen esitetään tutkimuksessa esiin tulleet tuote ja palvelualueet, joihin PSD2-direktiivi tulee todennäköisimmin vaikuttamaan. Lopuksi tarkastellaan pankkien valitsemissa strategioissa vaihtoehtoja, joilla pankit pyrkivät vastaamaan rahoitusalan murrokseen. Tutkimuksen tulokset on pyritty esittämään kootusti siten, ettei haastateltavien kommentteja tuoda irrallisina esille työssä, elleivät ne perustu jo ennestään julkisuudessa esillä olleeseen tietoon.

8.1 PSD2-direktiivin merkitys sekä sen uhat ja mahdollisuudet pankeille

Tutkimukseen osallistuneet pankit olivat hyvin yksimielisiä siitä, että PSD2-direktiivi tulee vaikuttamaan merkittävästi rahoitusalaan. Direktiivin myötä kolmannen osapuolen palveluntarjoajat tulevat pankkien kanssa samalle viivalle tarjoamaan tilitietopalveluita sekä maksamisen palveluita. Tilitietopalvelussa palveluntarjoaja pystyy muun muassa tarjoamaan näkyvän asiakkaan kaikkiin eri pankkitileihin yhden käyttöliittymän kautta, olivat pankkitilit sitten kuinka monessa eri pankissa tahansa. Tilitietopalvelussa siis käytännössä generoidaan useamman eri palveluntarjoajan tiedot samaan palvelun alle. Tilitietopalveluista käytetään termiä AISP, joka tulee sanoista Account Information Service Provider. Maksutoimeksiantopalvelut (PISP, Payment Initiation Service Provider) mahdollistavat maksamiseen liittyvien palveluiden luonnin ja esimerkiksi kauppiaiden toimimisen maksamisenprosessiketjussa. Maksutoimeksiantopalvelut toimivat myyjän sekä ostajan välillä mahdollistaen vaihtoehtoisen maksuprosessin korttipohjaiselle maksamiselle hyödyntämällä pääsyä asiakkaan pankkitilitietoihin. PSD2:n suora vaikutus koskeekin juuri näitä kahta palvelualueita, koska direktiivi velvoittaa pankeja tarjoamaan rajapinnat kolmannen osapuolen palveluntarjoajien käyttöön juuri näiden tietojen osalta.

Tutkimukseen osallistuneiden pankkien näkökulmasta toisen maksupalveludirektiivin merkittävyys pankkialalle johtuu siitä, että se toimii kehityksen vauhdittajana kohti niin sanottua Open Banking -ajattelua. Open Bankingilla tarkoitetaan järjestelmää, jossa kolmannen osapuolen palveluntarjoajat pystyvät kilpailemaan pankkien tarjoamien palveluiden kanssa hyödyntämällä pääsyä pankkien asiakasdataan. Open Banking -järjestelmän tavoitteena on lisätä rahoitusalan kilpailua mahdollistamalla myös muille palveluntarjoajille kuin pankeille pääsyn rahoituspalveluiden tarjoamiseen. Ideaalilanteessa Open Banking -ajattelu johtaa parempiin sekä kilpailukykyisempiin palveluihin. (Meyerowitz-Singh. 2018).

Direktiiviä itsessään ei nähdä välttämättä niin suurena rahoitusalan mullistajana kuin julkisuudessa on ajoittain uutisoitu. Sääntely kuitenkin vauhdittaa merkittävästi sitä kehitystä, mihin joidenkin tutkimukseen osallistuneiden pankkien mukaan oltaisiin joka tapauksessa me-

nossa, eli entistä avoimempaan liiketoimintamalliin, jossa työskennellään osana laajempaa verkostoa. PSD2-direktiivi itsessään on rajattu vain tilitietopalveluihin sekä maksamisen palveluihin. Direktiivin rajattu laajuus rajoittaa sen pohjalta luotavien palveluiden monimuotoisuutta. Tutkimukseen osallistuneiden yhtiöiden mukaan direktiivi kuitenkin vauhdittaa myös sellaisien kolmannen osapuolen palveluntarjoajien käyttöön tulevien rajapintojen julkaisua, joita itse PSD2-direktiivissä ei edellytetä. Tällöin pankki vapaaehtoisesti antaa muiden käyttöön sellaisia asiakastietoja, joita sen ei sääntelyn puitteissa tarvitsisi tarjota. Tällaisten rajapintojen tarjoaminen antaa pankille kuitenkin mahdollisuuden täysin uudelleen liiketoiminnan harjoittamiseen. Siirtymisestä tällaisten rajapintojen tarjoamiseen on haastattelun perusteella viitteitä, varsinkin suurempien pankkien osalta.

Yleisesti tutkimukseen osallistuneet pankit näkevät PSD2-direktiivin mahdollisuutena liiketoiminnalleen. Vastauksista kuitenkin pisti esiin se, että pankit näkevät direktiivin mahdollisuutena nimenomaan omalle liiketoiminnalleen, mutta samanaikaisesti mahdollisena uhkana kilpailijoilleen. Erot siinä nähdäänkö direktiivi mahdollistaja vai uhkana johtuvat varmasti pankin valitsemasta strategiasta PSD2:n suhteen, mutta myös siitä, että pankkien vaihtoehdot direktiivin suhteen ovat rajalliset. Sääntely tulee annettuna, jolloin pankin on hyödynnettävä tilanne parhaaksi katsomallaan tavalla. On kuitenkin merkillepantavaa, että varsinkin alan pienempien toimijoiden mahdollisuuksia voi rajoittaa resurssien riittävyys, joka vaikuttaa valittuun PSD2-strategiaan. Tällöin on mahdollisesti vaikea myöntää direktiiviä uhkaksi, koska todellisuudessa kaikilla toimijoilla ei ole hirveästi strategisia vaihtoehtoja PSD2-sääntelyn suhteen. Tutkimukseen osallistuneet yhtiöt uskoivat direktiivistä olevan hyötyä itselleen sen vuoksi, että se synnyttää uusia liiketoimintamahdollisuuksia.

Tutkimuksessa selvisi, että pankeilla ei ollut kovin tarkkaa näkemystä siitä miten kilpailuasetelma lopulta tulee muuttumaan PSD2-direktiivin myötä. Pankit olivat pääsääntöisesti sitä mieltä, että PSD2 suhteen on yliarvioitu lähitulevaisuudessa tapahtuvaa muutosta. Todennäköisempi vaihtoehto on se, että lähitulevaisuudessa kilpailuasetelma muuttuu hitaasti, mutta pidemmällä aikavälillä tulee tapahtumaan mahdollisesti isompiakin muutoksia. Tähän viittaa myös yleinen sääntelyn kehitys suunta, jossa tarkoituksena on kilpailun lisääminen ja täten kuluttajien aseman parantaminen. Tutkimukseen osallistuneet yhtiöt olivat kuitenkin samaa mieltä siinä, että pankin valitsemalla PSD2-strategialla tulee olemaan merkittävä vaikutus siihen millainen pankin kilpailukyky ja rooli tulevaisuudessa on. Tutkimuksessa selvisi, että pankkien kannalta pelko on, että ne menettäisivät suoran kontaktin asiakkaaseen ja jäisivät vain palveluntarjoajanrooliin taustalle. Esimerkiksi pankki tulee PSD2-implemtoinnin jälkeenkin tarjoamaan pankkitilin asiakkaalle, mutta se ei vielä itsessään ole tuottavaa liiketoimintaa pankille. Pankin onkin kyettävä säilyttämään oma asemansa rahoituspalveluiden arvoketjussa. Jo pelkkä käytännön liiketoiminnan harjoittaminen edellyttää tätä, koska jatkuvasti kiristyvä sääntely vaatii pankeilta suuria investointeja IT-järjestelmiin sekä prosesseihin. Myös

pankkien vakavaraisuusvaatimusten täyttäminen edellyttää, että niiden harjoittama liiketoiminta on kannattavaa.

8.1.1 Rahoitusalan muutosajurit

Tutkimuksessa pyydettiin pankkeja kuvailemaan, mitkä tekijät toimivat tällä hetkellä rahoitusalan muutosajureina. Neljä pankkia haastellusta viidestä mainitsi sääntelyn isona muutosajurina. Yllättäen sääntelyä ei kuitenkaan nähty niin sanotusti pakottavana muutosajurina, joka ohjaa pankkeja tiettyyn suuntaan. Vastaajista monet olivat sitä mieltä, että esimerkiksi PSD2-sääntelystä huolimatta kehitys on johtamassa joka tapauksessa entistä avoimempaan ja asiakaslähtöisempään suuntaan. Sääntely nähdäänkin monissa pankeissa enemmän muutoksen vauhdittajana, sillä sen avulla koko toimiala saadaan siirtymään samanaikaisesti avoimempaan ja kilpaillumpaan suuntaan. Pelkästään markkinatalouden keinoin tämä muutos voisi muuten viedä pitkän ajan, sillä pankit ovat perinteisesti toimineet itsenäisesti omaten hieman protektionistisia piirteitä. Nyt sääntelyn myötä pankit veloitetaan kerralla avaamaan asiakasdata tietyiltä osin kaikkien hyödynnettäväksi. Tämä kehitys tuo kuluttajan entistä enemmän keskiöön.

Pankit siis uskovat sääntelyn vain vauhdittavan rahoitusalan muutosta. Pankit pitävätkin toisena tärkeänä muutosajurina juuri kuluttajakäyttäytymisen muutosta. Kuluttajat ovat entistä tietoisempia saatavilla olevista palveluista ja heidän vaatimuksensa palveluiden laadun suhteen ovat nousseet. Asiakkaiden tarpeet muuttuvat jatkuvasti ja etenkin palveluiden suhteen ne ovat muuttuneet viime vuosien aikana rajusti. Tämä pakottaa myös palvelualan yritykset, joita osaltaan pankitkin edustavat, reagoimaan muutokseen. Tarve palveluiden muutokselle siis kumpuaa asiakkailta kerätystä tiedosta ja heidän ilmaisemistaan tarpeista.

Kolmas merkittävä muutosajuri, joka haastatteluissa tuli esiin, on teknologinen kehitys. Teknologisesta kehityksestä puhuttaessa puhutaan esimerkiksi robotiikasta ja koneoppimisesta, joiden avulla pystytään luomaan entistä asiakaslähtöisempiä ja yksilöllisempiä palveluita. Teknologinen kehitys mahdollistaa omalta osaltaan pankeille hyvin paljon uusia liiketoimintamahdollisuuksia ja parantaa niiden kykyä tunnistaa riskejä sekä asiakkaiden palvelutarpeita. Teknologinen kehitys vaikuttaa myös asiakkaan odotuksiin palvelusta, sillä asiakkaat haluavat kuluttaa palveluita entistä enemmän teknologisten välineiden kuten älypuhelimien välityksellä. Tällöin esimerkiksi käyttökokemuksen optimointi nousee avainasemaan palvelun toiminnassa.

Haastateltujen pankkien esille tuomat kolme edellä mainittua muutosajuria sivuavat maailmalla käynnissä olevia trendejä ja ilmiöitä. Teknologinen kehitys mahdollistaa entistä asiakaslähtöisemmän liiketoiminnan harjoittamisen ja samalla ohjaa yrityksiä toimialasta riippumat-

ta entistä enemmän tähän suuntaan. Toteutettujen haastatteluiden perusteella nämä trendit ohjaavat siis myös pankkien liiketoimintaa yhdessä sääntelyn kanssa.

8.1.2 Pankkien vahvuudet rahoitusalan murroksessa

Pankit näkevät suurimmaksi vahvuudekseen lähiajan kilpailuympäristössä sen, että asiakkaat luottavat pankkeihin. Tästä tutkimukseen osallistuneet yhtiöt olivat hyvin yksimielisiä, sillä jokainen yhtiö nosti tämän vahvuudekseen. Rahoitusalan liiketoiminnalle välttämätöntä on virheetön asiakkaiden omaisuudesta sekä tietoturvasta huolehtiminen. Tähän velvoittaa jo pelkästään sääntely, esimerkiksi toukokuussa 2018 käyttöön otettu EU:n yleinen tietosuojalaki on yksi askel kohti kuluttajan entistä parempaa yksityisydensuojaa (Meinert. 2018). Etenkin pankkipalveluissa kuluttajat eivät välttämättä ole kiinnostuneita kokeilemaan täysin uudenlaisia palveluita tai palveluntarjoajia taloudellisen riskin pelossa. Rahoitusalan uusilla yhtiöillä onkin täysi työ tehdä palvelunsa tunnetuksi kuluttajien keskuudessa ja samalla luoda luotettava imago palvelulle. Lähiajan kehityksessä kuluttajat todennäköisesti ovat valmiimpia kokeilemaan ensimmäisenä juuri maksamiseen liittyviä palveluita, joissa transaktiosummat ovat verrattain pieniä. Toinen maksupalveludirektiivi mahdollistaa juuri uusien maksamisenpalveluiden syntymisen.

Luotettavuuden lisäksi monet haastatelluista pankeista pitivät vahvuutenaan valmista asiakaskuntaa. Etenkin Suomessa pankkien asiakkaat ovat hyvin tyytyväisiä pankkien tarjoamiin palveluihin. Ernst & Young yhtiön toteuttaman Bank Relevance Index -tutkimuksen mukaan suomalaiset kuluttajat ovat kaikista tyytyväisimpiä sekä sitoutuneimpia pankkien asiakkaita (Kuva 13) (Ernst & Young. 2017). Asiakastyytyväisyyttä varmasti vahvistaa myös se, että pankit tarjoavat kokonaisvaltaisia rahoitusalanpalveluita. Yksittäinen pankki pystyy yksin tai yhdessä kumppaniensa kanssa tarjoamaan käytännössä kaikki kuluttajan tai yrityksen tarvitsemat rahoitusalanpalvelut kun taas esimerkiksi Fintech-yhtiöt ovat usein fokuoituneet tiettyyn tarkasti rajattuun asiakassegmenttiin tai tuotealueeseen.

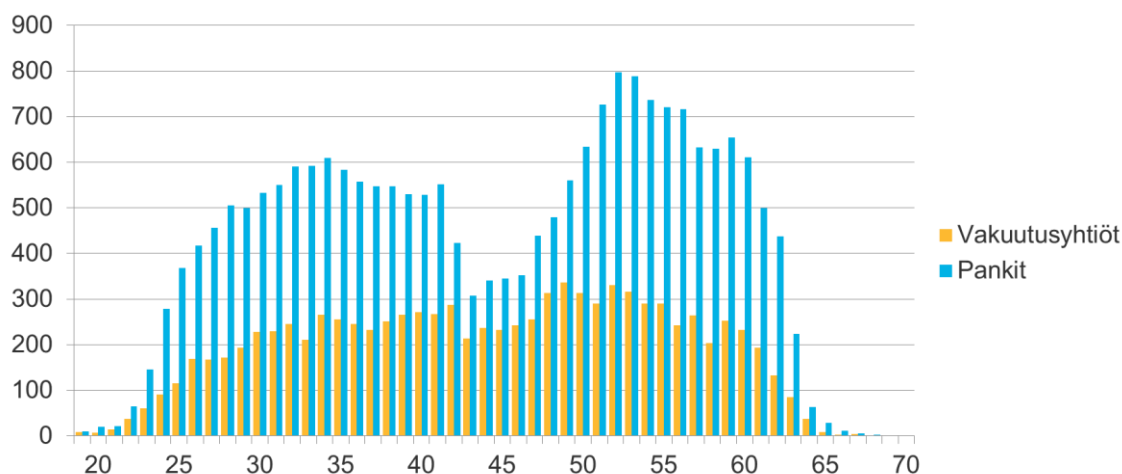
Hieman yllättäen monet haastatelluista pankeista nostivat vahvuudekseen myös regulaation tuntemuksen. Pankkien liiketoimintaa on jo pitkään kehitetty jatkuvasti kiristyvässä regulaatioympäristössä ja samalla pankit ovat kehittäneet omia prosessejaan, joiden avulla regulaatioon liittyvää työskentelyä on tehty. Näin ollen pankeista on muodostunut regulaation asiantuntijoita ja niillä on kyky viedä uusia projekteja tehokkaasti eteenpäin samalla käyden dialogia valvovien viranomaisten kanssa. Tutkimuksessa regulaatio-osaamisen vahvuudekseen nostaneet pankit uskoivat, että esimerkiksi osalle Fintech-yhtiöistä regulaation voimakkuus sekä sen vaatima työmäärä voivat tulla yllätyksenä.

8.1.3 Pankkien haasteet rahoitusalan murroksessa

Kysyttäessä pankkien mahdollisista haasteista, jotka vaikeuttavat rahoitusalanmurroksessa kilpailemista etenkin Fintech-yhtiöitä vastaan, peräti neljä pankkia viidestä mainitsi ketteryyden puutteen. Pankkien absoluuttinen koko ei siis vaikuttanut vastaukseen, sillä niin pienet kuin suuremmatkin pankit pitivät tätä heikkoutenaan. Pankkien suuremman koon sekä sitä myötä organisaatorakenteen hierarkkisuuuden vuoksi uusien liiketoimintamahdollisuuksien tavoittelu sekä muut suunnanmuutokset liiketoiminnassa eivät käy yhtä nopeasti kuin esimerkiksi Fintech-yhtiöillä, jotka monesti ovat henkilömäärältään hyvin pieniä yhtiöitä. Osaltaan suomalaisten pankkien päätöksenteon ketteryyttä voi rajoittaa myös pankkiryhmien yhtiömuoto. Suomessa on muutamia pankkiryhmiä, joissa päätöksentekoa ja päätösvaltaa on hajautettu itsenäisille jäsenpankeille. Tällöin on mahdollista, että yhtenäisen konsensuksen löytäminen hidastaa päätöksentekoprosessia.

Kaksi haastatelluista yhtiöistä nosti esiin myös pankkien massiivisten IT-järjestelmien tuomat haasteet. Monilla pitkään toimineilla pankeilla on hyvin vanhoja IT-järjestelmiä, niin kutsuttuja legacy-järjestelmiä, edelleen käytössä. Ongelman muodostaa se, että näiden vanhojen järjestelmien päälle ja yhteyteen on rakennettu vuosien saatossa uusia pankkisovelluksia, jolloin pankin koko IT-infrastruktuurista muodostuu monimutkainen, tehoton ja vaikeasti hahmotettava kokonaisuus. Tällaiseen infrastruktuuriin voi uusien toiminnallisuuksien toteuttaminen olla työlästä. Fintech-yhtiöt, joilla ei ole vastaavaa legacy-järjestelmien rajoitetta taakanaan, pystyvät kehittämään uusia palveluita ja toteuttamaan olemassa oleviin palveluihinsa muutoksia huomattavasti legacy-järjestelmistä kärsiviä pankkeja nopeammin. Osa pankeista on viime vuosina pyrkinyt eroon legacy-järjestelmien luomista haasteista. Esimerkiksi Aktia aloitti oman pankkijärjestelmän uusimisen jo vuonna 2012 ja Nordea uudistaa myös omaa IT-infrastruktuuriaan (Honkanen. 2016).

Yksi tutkimukseen osallistuneista pankeista nosti mielenkiintoisesti esiin mahdollisena heikkoutena pankkien henkilökunnan ikärakenteen. Pankkien henkilökunnan ikärakenne on hieman painottunut yli 50 vuotiaisiin työntekijöihin (Kuva 16). Jos päättävissä asemassa on pääasiassa vanhempaa henkilökuntaa voi se mahdollisesti näkyä pankin strategiassa sekä sen harjoittamissa liiketoiminnan linjauksissa. Kehityksen johtaessa entistä asiakaslähtöisempiin sekä teknologisempiin palvelukokonaisuuksiin, olisikin mahdollisesti järkevää nostaa päättäviin tehtäviin myös muiden ikäryhmien edustajia. Tällöin pankki minimoisi riskin, että pankin johdon näkemys pankin liiketoimintojen tavoitteista ja suunnasta ei vastaa pankin koko asiakaskunnan odotuksia.



Kuva 16. Finanssialan henkilöstö iän mukaan 2016 (Lähde: Finanssialan keskusliitto. 2017)

8.2 PSD2-direktiivin tuomat uudet palvelut

Pankeilta kysyttiin minkä tyyppisiin uusiin tuotteisiin rahoitusalan kehitys on johtamassa PSD2-sääntelyn myötä. PSD2-sääntely itsessään koskee maksamisen palveluita sekä tilitietopalveluita. Kaikki haastatellut pankit odottivatkin tästä syystä suurimpia ulostuloja juuri maksamisen palveluissa. Uusien palveluiden ja tuotteiden kehitys siis todennäköisesti lähtee liikkeelle ensin juuri PSD2:n mahdollistamista palveluista. Maksamisen palveluiden lisäksi sääntely mahdollistaa tilitietopalveluiden kehityksen, joiden avulla syntyy paljon uusia mahdollisuuksia kuluttajille hallita ja suunnitella omaa talouttaan. Pankkien vastausten perusteella maksamisen palveluissa tulee kuitenkin tapahtumaan todennäköisesti enemmän lanseerauksia kuin mitä tilitietopalveluissa. Mahdollisesti kehitys johtaa maksamisen palveluissa pääasiassa kuluttajille tarkoitettujen tuotteiden markkinoille tulemiseen. Yksi pankki mainitsi tähän syyksi sen, että yritysten maksamisen ja kassanhallinnan ratkaisut ovat hyvin IT-pohjaisia. Edellä mainitut palvelut voivat olla esimerkiksi sidottu yrityksen taloushallintajärjestelmään, jolloin maksamisen prosessista muodostuu kaikkine taustajärjestelmineen monimutkainen kokonaisuus, jolloin myös toteutettavat muutokset vaativat yritykseltä kehitysresursseja. Kynnys voi muodostua etenkin suurille yrityksille alkuvaiheessa liian suureksi täysin uudenlaisten maksamisen palveluiden käyttämiselle.

Uusien PSD2-sääntelystä johdettujen maksamisen ja tilitietopalveluiden lisäksi on odotettavissa, että markkinoille tulee joukko muitakin palveluita ja tuotteita. Monet pankit ovat tuomas- sa myös laajempia rajapintoja kolmannen osapuolen palveluntarjoajien hyödynnettäväksi. On merkillepantavaa, että itse sääntely ei velvoita pankkeja tarjoamaan näitä laajempia rajapin- toja vaan pankki omasta tahdostaan tarjoaa pääsyyntä näihin. Pankki voi tarjota rajapintoja käy- täännössä mihin tahansa asiakasdataan, joten niiden pohjalta toteutettavan palvelut voivat koskea mitä tahansa liiketoiminta- aluetta. Toteutettujen haastatteluiden perusteella ei löy-

tynyt vain yhtä tuotealuetta, jota nämä palvelut todennäköisesti tulevat koskemaan. Palvelut voivat toimia sekä B2C tai B2B periaatteella eli kyseessä on hyvin laaja joukko uusia mahdollisia tuotteita. Pankeille ylimääräisten rajapintojen tarjoaminen on uudenlainen liiketoimintamahdollisuus. Pankit siis voivat tarjota muitakin kuin sääntelyn edellyttämiä rajapintoja kolmannen osapuolen palveluntarjoajien hyödynnettäväksi esimerkiksi maksua tai muuta korvausta vastaan.

8.3 Pankkien strategia PSD2-regulaatioon vastaamisessa

Haastatelluilla pankeilla on hyvin erilaiset keinot vastata PSD2 -regulaation tuomiin haasteisiin ja mahdollisuuksiin. Lisäksi pankkien strategiat poikkeavat hyvin paljon siinä, tekeekö pankki yhteistyötä kolmannen osapuolen palveluntarjoajien kanssa ja kuinka syvällistä tämä yhteistyö on. Nämä valinnat heijastuvat myös siihen, millaisella aikataululla ja miten suurin panostuksin pankit ovat lähteneet käytännön työskentelyyn, jossa muun muassa kehitetään PSD2 edellyttämiä teknisiä valmiuksia.

8.3.1 PSD2-työskentely

Haastatellut pankit ovat aloittaneet PSD2-työskentelyn varsin itsenäisten aikataulujen mukaan. Kaikki tutkimukseen osallistuneet pankit eivät antaneet tarkkaa aikataulua omien PSD2-projektien alkamisajankohdasta, mutta haastatteluiden perusteella voidaan pitää todennäköisenä, että pienemmät pankit aloittivat työskentelyn selvästi myöhemmin kuin isommat toimijat. Syytä tähän ei selvinnyt, mutta valinta tuntuu olevan linjassa sen kanssa kuinka avoimet rajapinnat pankki on suunnitellut toteuttavansa ja millä aikataululla rajapinnat tullaan julkaisemaan. Pienemmät haastatellut pankit eivät haastatteluissa antaneet tarkkaa aikataulua rajapintojen julkaisulle vaan pääasiassa totesivat, että rajapinnat aukeavat sääntelyn vaatimusten mukaisella aikataululla eli testialusta keväällä 2019 ja lopullinen rajapinta syksyllä 2019. Haastatelluista pankeista puolestaan Danske Bank sekä Nordea ilmaisivat halusta lanseerata rajapinnat etuajassa. Nordea esimerkiksi on avannut oman testialustan jo helmikuussa 2017 eli yli kaksi vuotta ennen lain vaatimaa määräaika. Kyseinen testialusta sisältää lain vaatimat AISP ja PISP apit eli account information- ja payment information rajapinnat. Pankit ovat siis hyvin eri aikatauluilla liikenteessä PSD2:n suhteen.

Regulaatiotyöskentely ei kaikilta osin ole ollut helppoa haastatelluille pankeille. Peräti neljä pankkia viidestä mainitsi PSD2 liittyvän sääntelyn muodostavan haasteita käytännön PSD2-työskentelylle. Tätä mieltä olleiden pankkien mukaan sääntelyyn muun muassa liittyy vielä sen voimaantulon jälkeenkin perustavanlaatuisia epäselvyyksiä tulkinnassa. Tämä aiheuttaa pankeille haasteita, koska sääntelyyn liittyvät voimaantulopäivämäärät tulevat annettuina. Niihin pankin on kyettävä vastaamaan, joten pankkien on osittain pitänyt tehdä varsinaista

regulaatiotyöskentelyä PSD2-direktiivin osalta ilman täyttä varmuutta sitä miten regulaatiota jonkin osa-alueen kohdalla pitäisi tulkita. Osa pankeista koki myös haastavaksi sen, että PSD2-regulaation tekniset standardit eivät ole riittävän tarkalla tasolla. Tällöin on jopa todennäköistä, että osa pankeista tulee tekemään täysin omanlaisensa hyödyntämisrajapinnan asiakastietojen hyödyntämistä varten. Tämä taas osaltaan vaikeuttaa eri pankkien rajapinnoilta luettavan asiakasdatan aggregointia yhden palvelun alle, kuten esimerkiksi tilitietopalveluissa tehdään. Haastateltavat yhtiöt pitivät todennäköisenä, että rajapintojen päälle tulee erillisiä agregaattoreita, jotka yhdenmukaistavat eri pankkien rajapintojen datan muiden palveluntarjoajien hyödynnettäväksi.

Sääntelyyn liittyvät tulkintaepäselvyydet vaikuttivat haastateltujen pankkien vastauksiin kysyttäessä mahdollistiko PSD2-direktiivin aikataulu tarpeeksi työskentelyaikaa pankille. Pankit kuvailivat, että direktiivin voimaantulosta sen varsinaiseen implementointiin kuluva noin kolme ja puoli vuotta antaa pankille riittävästi aikaa työskennellä sääntelyn toteutuksen kanssa. Kuitenkin nyt sääntelyssä vielä olevat epäselvyydet haittaavat työskentelyä sen verran, että aikataulu ei olekaan enää niin pitkä. Tästä syystä pankkien on täytyntä edistää jatkuvasti omia projektejaan saaden kesken työskentelyn vielä tarkennuksia sääntelyyn. Tämä on osaltaan hidastuttanut projektien etenemistä.

8.3.2 Pankkien PSD2-strategia

Tutkimukseen osallistuneet pankit eroavat toisistaan organisaation koon sekä harjoitetun liiketoiminnan laajuuden osalta. Kaikki haastatelluista yhtiöistä kuitenkin harjoittavat pääpiirteissään varsin samanlaista liiketoimintaa tarjoten peruspankkipalveluita sekä muita rahoitusalan palveluita. Tästä syystä voidaan tutkia pankkien valitseman strategian sekä PSD2-direktiiviin liittyvän liiketoimintamallin yhteyttä pankin absoluuttiseen kokoon. Pankeilla on direktiivin suhteen käytännössä kaksi eri ääripään vaihtoehtoa sekä vaihtoehto tehdä jotain näiden ääripäiden väliltä. Se miten laajasti pankki avaa rajapinnat kolmannen osapuolen palveluntarjoajille muodostaa valinnan ääripäiden välillä. Toinen ääripää on se, että pankki täyttää ainoastaan PSD2-direktiivin edellyttämät vaatimukset eli tarjoaa pääsyn asiakkaiden tietoihin siten, että maksutoimeksianto- sekä tilitietopalveluita varten hyödynnettävät ohjelmointirajapinnat tarjotaan kolmannen osapuolen palveluntarjoajien käyttöön. Toinen ääripään vaihtoehto on sallia kolmannen osapuolen palveluntarjoajien pääsy laajasti myös muihin asiakastietoihin. Käytännössä kyse on siitä valitseeko pankki defensiivisen strategian, jossa pyritään harjoittamaan liiketoimintaa nykyisillä malleilla tai proaktiivisen strategian, jossa lähdetään kehittämään uusia liiketoimintamahdollisuuksia Open Banking -näkökulman pohjalta.

Haastatteluista selvisi, että pienemmät pankit ovat valinneet alustavasti konservatiivisemmän lähestymistavan kuin suuremmat pankit. Kuten aikaisemmassa kappaleessa todettiin, tutkimukseen osallistuneista pankeista Nordealla ja Danske Bankilla oli tavoitteena julkaista rajapinnat etuajassa hyödyntäjien käyttöön. Kyseisillä pankeilla oli myös selvä strategia, jossa tullaan tarjoamaan laajempaa tietosisältöä kuin mitä regulaatio vaatii, muiden hyödynnettäväksi. Muut haastatellut pankit kertoivat pyrkivänsä täyttämään ensisijaisesti regulaation vaatimuksen. Kysyttäessä rajapintojen avaamisesta laajemmin hyödynnettäväksi olivat vastaukset varovaisempia eikä selviä tavoitteita kerrottu. Voidaankin pitää todennäköisenä, että pienemmät toimijat pyrkivät alustavasti vastaamaan regulaation vaatimukseen tarjoamalla maksutoimeksianto- sekä tilitieto -rajapinnat regulaation aikataulun mukaisesti ja mahdollisesti vasta sen jälkeen tarjoamaan myös muita rajapintoja hyödyntäjien käyttöön.

Valintaa aukaista laajemmin pankin ohjelmointirajapintoja perusteltiin muun muassa sillä, että pelkästään regulaation vaatimien rajapintojen julkaisu ei varsinaisesti tuota pankille lisäarvoa eikä täten siitä ole saatavissa merkittävää liiketoiminnallista hyötyä. Rajapintojen rakentaminen kuitenkin vaatii investointeja tietoteknisiin järjestelmiin, jolloin pelkästään regulaation vaatimuksen täyttämällä pankille koituu direktiivistä vain kuluja. Laajemmilla rajapinnoilla pankit siis pyrkivät saamaan uudenlaisen liiketoimintamahdollisuuden, jossa yhteistyö ulkopuolisten palveluntarjoajien kanssa perustuu sopimuksiin. Rajapintojen avaamista perustellaan myös sillä, että se kiihdyttää rahoitusalan innovaatioita, kun pankki yhteiskehittää palveluita portaalissaan olevien kehittäjien kanssa. Kehittäjien ketteryys yhdistettynä pankin tietotaitoon ja resursseihin uskotaan kiihdyttävän innovaatioita (Nordea. 2018).

Se miksi pienemmät pankit eivät ole lähteneet yhtä aktiivisesti kehittämään liiketoimintamalleja rajapintojen ympärille voi liittyä resurssien niukkuuteen. Haastattelujen perusteella voidaan päätellä, että taloudellisilla sekä henkilö resursseilla on merkitystä PSD2 liittyvään työskentelyyn. Haastattelujen perusteella ei kuitenkaan selvinnyt tarkasti miten merkittävästä rajoitteesta on kyse. Pienemmille pankeille haasteeksi voi muodostua esimerkiksi suuret investoinnit tietoteknisiin järjestelmiin. Nämä investoinnit voivat olla hyvin kalliita sekä vaativia projekteja. Pienemmällä pankilla näiden investointien kattamiseksi on vähemmän asiakaskuntaa, jolloin kustannus voi suhteellisesti nousta suuremmaksi pienemmälle pankille kuin mitä se on suuremmalle kilpailijalle, joka hyötyy skaalaeduista (Finanssialan keskusliitto. 2017). PSD2 ei myöskään ole ainoa investointeja vaativa kohde pankeille vaan pelkästään jo muun regulaation kautta tulee muitakin resursseja sitovia projekteja. Toinen merkittävä projekti pankeille on ollut esimerkiksi GDPR eli yleinen tietosuoja-asetus, joka astui voimaan toukokuussa 2018. Kun käynnissä on useampi suurempi projekti samanaikaisesti, pakottaa se väistämättä pienemmillä kehitysresursseilla toimivat yhtiöt priorisointiin.

8.3.3 Fintech-yhteistyö ja partneriyhteistyö kasvun vahvistajana

Haastattelujen perusteella rajapintoja hyödyntävät kolmannet osapuolet, kuten Fintech-yhtiöt, eivät pyri tekemään ja julkaisemaan tuotteitaan vain itsenäisesti vaan monet toimijat tekevät yhteistyötä pankkien kanssa. Tämä on mielenkiintoinen havainto teoriapohjan näkökulmasta sillä tavallisesti pienemmät yhtiöt pystyvät tuomaan disruptiivisia innovaatioita markkinoille itsenäisesti ja näin haastamaan alan vakiintuneet toimijat. Syy miksi Fintech-yhtiöt pyrkivät aktiivisesti tekemään yhteistyötä pankkien kanssa voi johtua pankkien jakelukanavista. Kuluttajat eivät ole todennäköisesti yhtä kokeilunhaluisia uusien rahoitusalanpalveluiden suhteen kuin mitä muilla palveluilla mahdollisesti kuluttajat olisivat. Luottamus on tärkeä osa rahoitusalanpalveluita ja vakiintuneen toimijan kanssa työskentelemällä Fintech-yhtiöt voivat todennäköisesti tuoda palveluitaan tehokkaammin markkinoille. Regulaatiolla voi olla myös vaikutusta asiaan. Pankeilla on vahvaa regulaatiokokemusta, mitä kaikilla Fintech-yhtiöillä ei välttämättä ole.

Haastatelluista pankeista neljä viidestä tunnisti, että toinen maksupalveludirektiivi olisi lisännyt pankkien yhteistyötä muiden yhtiöiden, kuten Fintech-yhtiöiden, kanssa. Etenkin suuremmat yhtiöt, kuten Nordea ja Danske Bank, joiden PSD2-strategia pohjautuu avoimempiin rajapintoihin kuin mitä sääntely edellyttää, ovat lisänneet merkittävästi tällaista yhteistyötä. Haastatelluista ilmeni, että pienemmät yhtiöt ovat lisänneet myös tällaista yhteistyötä, mutta eivät samassa mittakaavassa kuin mitä osa suuremmista kilpailijoista. Yksi haastateltavista yhtiöistä totesi myös, että he pyrkivät hyödyntämään tällaisessa työskentelyssä omia kumppaniverkostojaan sen sijaan, että itsenäisesti tekisivät yhteistyötä esimerkiksi Fintech-yhtiöiden kanssa.

Nordea ja Danske Bank puolestaan ovat ottaneet aktiivisemmän roolin tällaisen yhteistyön rakentamisessa. Esimerkiksi Nordea on perustanut ”Open Banking Developer Portal” -alustan, johon esimerkiksi Fintech-yhtiöt voivat hakea. Kun portaali avattiin alkuvuodesta 2017, Nordea sai muutamassa päivässä noin 300 hakemusta. Muutaman viikon päästä hakemuksia oli jo 700 ja Nordea sulki palveluun haun vähäksi aikaa. Tällä hetkellä portaalissa toimii jo noin 2000 yhtiötä. Kyseisessä portaali edustaa niin sanottua Open Banking -ajattelua, jota oleellinen osa on PSD2-direktiivi. Nordea myös tukee heidän kehitysalustallaan työskenteleviä yhtiöitä tarjoamalla heille alustatuen sekä järjestämällä muita yhteistyötä syventäviä tapahtumia kuten koodausiltoja. Nordea on pyrkinyt viemään Open Banking -ajattelua eteenpäin myös muillakin sen markkina-alueilla pyrkien toimimaan edelläkävijän roolissa. Syyskuussa 2018 yhtiö avasi rajapinnat myös ruotsalaisten asiakkaidensa tietoihin (Nordea. 2018)

Se, miksi suuremmat pankit ovat selvästi näkyvämmiin käynnistäneet omia yhteistyökuvioita, liittyy todennäköisesti resursseihin. Yksi pienemmistä haastateltavista yhtiöistä totesi pankin koon rajoittavat yhteistyötä Fintechien kanssa. Yhteistyö vaatii suuria panostuksia myös pan-

kilta ja pienempien toimijoiden resurssit eivät välttämättä riitä esimerkiksi Nordean kaltaiseen laajan mittakaavan yhteistyön rakentamiseen useiden toimijoiden kanssa. Lisäksi suuret pankit pystyvät todennäköisesti pelkästään suuremman asiakasmäärän ansiosta houkuttelemaan laajemmin Fintech-yhtiöitä yhteistyöhön.

Tutkimuksessa selvisi, että Fintech-yhtiöitä on hyvin tarjolla yhteistyötä varten, mutta sellaisia yhtiöitä, joiden palveluissa on valmis ja realistinen ansaintalogiikka, on vähemmän. Esimerkiksi tilitietopalvelun ympärille on haasteellista rakentaa liiketoimintaa, koska kuluttajat eivät ole tottuneet maksamaan tämän tyylistä palveluista. Muiden palveluiden rakentaminen tilitietopalveluiden ympärille tai tilitietopalvelun yhdistäminen muihin palveluihin on myös haasteellista jo pelkästään sääntelyn puolesta. Maksamisen palveluissa on samanlaiset haasteet. Yksi haastatelluista pankeista epäili, että maksamisen arvoketjusta ei riitä enää osia kolmansille osapuolille. Nykyiset transaktiohinnat ovat varsin pieniä ja lisäksi maksamisen palveluihin liittyy paljon teknologia- sekä turvallisuusvaatimuksia. Kuluttajat eivät ole myöskään valmiita maksamaan nykyistä suurempia transaktiosummaa. Tätä arviota tukee OP-ryhmän pääjohtajan Timo Ritakallion Talouselämä -lehdessä esittämä kommentti. Haastattelussa hän sanoo, että Fintechien intoa uusien maksupalveluiden kehittämiseen rajoittaa toimivien liiketoimintamallien puute (Talouselämä. 2018).

9 Yhteenveto

Tutkimuksen perusteella on ilmeistä, että toisella maksupalveludirektiivillä on suuri vaikutus rahoitusalaan. Pankkien mukaan tätä vaikutusta on kuitenkin osittain liioiteltu, sillä muutos ei todennäköisesti tule tapahtumaan lyhyellä aikavälillä. Sen sijaan haastatteluiden perusteella on odotettavissa, että kehitys tulee alkuvaiheessa olemaan maltillista ja kestää aikansa, että uudet palveluntarjoajat saavat kuluttajien luottamuksen. Kilpailuasetelman odotetaan siis muuttuvan pikkuhiljaa, mutta pankit eivät osanneet tarkasti ennustaa millaiseksi kilpailuasetelma on muuttumassa. Pankkien rooli nähtiin kuitenkin jatkossakin merkittävänä rahoituksen ja finanssipalveluiden tarjoamisessa, eikä sen uskottu muuttuvan.

Tutkimuksen mielenkiintoinen löydös oli, että pankit näkevät PSD2-direktiivin ennemminkin muutoksen vauhdittajana kohti Open Banking -ajattelumallin mukaista tilaa. Sääntelyn itsessään ei siis uskota olevan suuri murroksen aiheuttaja rahoitusallalle. Pankit uskovat, että rahoitusala ohjaa pääasiassa muut ulkopuoliset ilmiöt. Tällaisia vahvoja muutoksia aiheuttavia ilmiöitä on kuluttajakäyttäytymisen muutos ja teknologinen kehitys.

Tutkimuksessa selvisi, että pankit pitävät PSD2-direktiiviä mahdollisuutena omalle liiketoiminnalleen. Mielenkiintoinen huomio oli kuitenkin se, että osa pankeista pitää kyseistä sääntelyä mahdollisuutena nimenomaan omalle liiketoiminnalleen. Pankit katsoivat kyseisen sääntelyn muodostavan uhan ennemmin heidän kilpailijoilleen. Pienemmän pankin näkökulmasta

sääntely tarjoaa mahdollisuuden siinä, että he pääsevät käsiksi muiden pankkien asiakasdataan saaden uudenlaisia liiketoimintamahdollisuuksia. Pienemmän pankin näkökulmasta suuremmalla pankilla on myös enemmän hävittävää kuin voitettavaa niiden jo valmiiksi suuren markkinaosuuden vuoksi. Suuremman pankin näkökulmasta rajapintojen avaaminen ja uuden liiketoiminnan muodostaminen rajapintojen ympärille tarjoaa mahdollisuuden uudenlaisen liiketoiminnan harjoittamiseen. Vastaavasti pienempien pankkien defensiivisempi PSD2-strategia nähdään enemmän uhkana niiden liiketoiminnalle.

Tutkimukseen osallistuneet pankit pitävät kuluttajien luottamusta pankkeja kohtaan sekä valmiita asiakassuhteita omana vahvuutenaan kilpailussa uusia kolmannen osapuolen palveluntarjoajia vastaan. Rahoitusalan palveluissa on kyse liiketoiminnasta, jota iso osa on luottamus palveluntarjoajan ja kuluttajan välillä. Osittain tästä syystä muutos kilpailuympäristössä, jossa kolmannet osapuolet ovat merkittävässä roolissa palveluntarjoajina, tulee todennäköisesti kestämaan aikansa. Pankit näkevät vahvuudekseen myös sen, että ne tarjoavat kokonaisvaltaisia palvelukokonaisuuksia. Tällöin yhden palvelun tarjoaja pystyy tyydyttämään henkilön sekä yrityksen koko rahoituspalvelutarpeen. Osa haastatelluista pankeista nosti myös regulaatiokokemuksen omaksi vahvuudekseen. Uudet palveluntarjoajat joutuvat myös rahoitusalan sääntelyn piiriin, jolloin sääntelytyöskentelyn tietotaidosta sekä valmiista prosesseista on etua.

Pankit tunnistivat suurimmaksi haasteekseen kilpailussa kolmansia osapuolia vastaan ketteryyden puutteen. Esimerkiksi Nordean tavoittelema yhteistyö kolmansien osapuolien kanssa pyrkii juuri hyötymään näiden tahojen ketterimmistä toimintatavoista tarjoamalla vastineeksi resursseja sekä laajan pankkimailman tietotaidon. Toinen merkittävä haastatteluissa esiin noussut haaste on pankkien niin sanotut Legacy-järjestelmät. Nämä järjestelmät voivat hankaloittaa kehitysprojekteja ja tehdä laadukkaan palvelun tarjoamisen hankalaksi. Kyseiset järjestelmät voivat jopa olla henkilöriippuvaisia, sillä jonkin ohjelmiston toteutus voi poiketa muista vastaavista, jolloin tarvittava tietotaito muutosten tekemiseen on vain ohjelmiston tekijöillä.

Tutkimuksessa selvisi, että sääntelyn epäselvyys sekä keskeneräisyys luovat pankeille selviä ongelmien niiden viedessä omia PSD2-projekteja eteenpäin. Pankkien täytyy aikataulusta joutuessa edistää jatkuvasti omia projektejaan sääntelyssä olevista epäselvyyksistä huolimatta. Varsinkin rajapintojen yhdenmukaisuus tulee pankkien mukaan kärsimään, koska sääntelyssä ei ole tarpeeksi tarkasti otettu kantaa niiden teknisiin standardeihin. Tämä todennäköisesti johtaa siihen, että rajapintojen päälle tulee vielä erillinen toimija, joka aggregoi pankkien erilaisten rajapintojen datan ja muodostaa siitä hyödyntäjille yhdenmukaisen kokonaisuuden. Sääntelyssä olevista puutteista huolimatta pankit kokivat, että niillä on ollut riittävästi aikaa edistää omia PSD2-projektejaan.

Haastatelluista yhtiöistä Nordea oli valinnut selvästi aktiivisimman PSD2-strategian avaamalla rajapinnat kolmannen osapuolen palveluntarjoajien saataville laajemmin kuin mitä sääntely edellyttää. Pankki myös on avannut rajapinnat osittain jo kaksi vuotta ennen regulaation vaatimaa ajankohtaa. Danske Bankin strategia on samankaltainen kuin Nordealla eli se perustuu myös proaktiiviseen lähestymistapaan, jossa rajapinnat avataan laajemmin ulkopuolisten tahojen käyttöön kuin mitä sääntely edellyttää. Nämä pankit eroavat kuitenkin siinä, että Nordea on laajemmin pyrkinyt edistämään myös yhteistyötä näiden ulkopuolisten tahojen kanssa oman kehittäjäportaalin kautta, jossa on mukana jo noin 2000 yritystä. Haastatteluun osallistuneet pienemmät pankit eivät ilmaisseet yhtä selkeästi omaa PSD2-strategiaansa ja onkin odotettavissa, että pienemmät pankit pääasiassa pyrkiviä ensin täyttämään sääntelyn rajapinnoille luomat vaatimukset ja vasta sen jälkeen lisäämään ulostulojaan muiden rajapintojen julkaisun osalta. Selvää syytä näin suuriin strategisiin valintaeroihin pienten ja suurten pankkien välillä ei tutkimuksessa selvinnyt, mutta kyse on ainakin osittain taloudellisten sekä henkilöressurssien riittävydestä. Lisäksi suurempien pankkien laajempi asiakasmassa ja liiketoiminnan monimuotoisuus todennäköisesti tarjoavat ulkopuolisille kehittäjille houkuttelevamman kokonaisuuden.

Tutkimuksessa selvisi myös, että toinen maksupalveludirektiivi on lisännyt pankkien yhteistyötä Fintech-yhtiöiden ja muiden kolmansien osapuolien kanssa. Tämä yhteistyö näyttäytyy eri lailla eri organisaatioissa. Toisilla toimijoilla se on erittäin ison mittakaavan toimintaa, jossa satojen potentiaalisten yhteistyökumppanien joukosta poimitaan yhtiöitä yhteistyötön. Toisilla toimijoilla yhteistyö on valikoivaa, jolloin jo aluksi rajataan potentiaalisia yhteistyökumppaneita ja edetään vain pienen määrän kanssa syvempään yhteistyöhön. Pankit pyrkivät siis kiihdyttämään omaa innovointiprosessiaan kooperaatiota hyödyntäen.

Tutkimuksen oleellisin löydös on, että PSD2-sääntely toimii ajurina ja muutoksen vauhdittajana kohti Open Bank - ajattelua. Toteutuessaan laajamittaisesti, Open Bank - malli tulee mullistamaan finanssialan perinteisiä toimintamalleja ja nykyisten toimijoiden on löydettävä oma paikkansa uudesta arvoketjusta. Teknologian merkitys kasvaa liiketoiminnassa entisestään, mutta myös muut trendit, kuten kuluttajakäyttäytymisen muutos, ohjaavat pankkien suuntaa muutoksessa. Kilpailukyvyyn säilyttämiseksi sekä sen parantamiseksi pankeilla on olemassa hyvin erinäköisiä strategioita, joilla pyritään maksimoimaan PSD2-sääntelyn mahdollisuudet ja minimoimaan uhkakuvat. Toiset toimijat ovat joutuneet strategiassaan priorisoimaan tekemistään osittain resurssien niukkuudesta johtuen ja toiset ovat pystyneet vapaammin toteuttamaan haluamaansa toimintatapaa edetessään kohti strategista päämääräänsä.

Lähteet

Painetutlähteet

Alhonsuo, S., Nisén, A., Pellikka, T. 2009. Finanssitoiminnan käsikirja. Helsinki: Finanssi- ja vakuutuskustannus Oy

Bengtsson, M., Kock, S. 1999. Cooperation and competition in relationships between competitors in business networks. *Journal of business & industrial marketing*, 14.3: 178-194.

Berry, L., Shankar, V., Turner Parish, J., Cadwallader, S., Dotzel, T. 2006. Creating new markets through service innovation. *MIT Sloan Management Review*, 47.2: 56.

Bikker, J., Spierdijk, L. 2008. How banking competition changed over time. *Discussion Paper Series/Tjalling C. Koopmans Research Institute*, 8.04.

Cortet, M., Rijks, T., Nijland, S. 2016. PSD2: The digital transformation accelerator for banks. *Journal of Payments Strategy & Systems*, 10.1: 13-27.

Denscombe, M. 2010. *The Good Research Guide*. Berkshire: Open University Press

Donnelly, M. 2016. "Payments in the Digital Market: Evaluating the Contribution of Payment Services Directive II." *Computer Law & Security Review: The International Journal of Technology Law and Practice* 32.6), 827-839.

Epperson, T., Hedges, B., Singh, U., Gabel, M. 2015. Hype vs. Reality: The Coming Waves of "Robo" Adoption. *Report. AT Kearney*.

Foster, T. 2016. The One That Got Away. *Inc*, 38(10), p. 86

Gruschow, R., Kemper, J., Brettel, M. 2016. How do different payment methods deliver cost and credit efficiency in electronic commerce?. *Electronic Commerce Research and Applications*, 18: 27-36

Haliassos, H. 2013. *Financial Innovation: Too Much or Too Little?*. MIT Press. Cambridge, Massachusetts.

Halme, L. 1996. *Pankkisääntelyn teoria ja normit: Oikeudellinen näkökulma*.

Hu, C., Zhang, X., Gao, Q. 2015. Synthetic CDO pricing: the perspective of risk integration. *Applied Economics*, 2015, 47.15: 1574-1587.

Hyytinen, A., Kauppi, H. 2002 . Rahoituksen markkina-ehtoistuminen ja talouden toimialarakente. Havaintoja Suomesta 1980-2000. Kansantalouden aikakauskirja.

Härkönen, J. 2014. Suomen 1990-luvun pankkikriisi ja valuuttavelan kustannukset. Oulun yliopisto.

Jännäri, K & Koskenkylä, H. 1995. Suomen pankkikriisin syiden tarkastelua. Kansantaloudellinen aikakauskirja- 91. vsk- 1/1995

King, B. 2014. *Breaking banks: The innovators, rogues, and strategists rebooting banking*. Singapore: John Wiley & Sons,

Klivans, J. 1990. Launching a Financial Service: Case Study in Persistence. *Journal of Business Strategy*, Volume 11(5).

Kunz, W., Aksoy, L., Bart, Y., Heinonen, K., et al. 2017. Customer engagement in a big data world. *Journal of Services Marketing*, 31.2: 161-171

Laakso, K. 2011. Matkaviestinnän sääntely ja sen vaikutukset Suomessa 1985-2015. Tampereen Teknillinen Yliopisto.

Laakso, K., Rubin, A. & Linturi, H. 2012. The role of regulation in the mobile operator business in Finland. *foresight*, 14(2), pp. 154-167)

Lambe, G. 2011. "IMF World Bank: EU Regulation - How EU Regulation Comes to Pass." *The Banker*.

Lee, I., Shin, YJ. 2018. Fintech: Ecosystem, business models, investment decisions, and challenges. *Business Horizons*, 61.1: 35-46.

Libert, B. , Beck, M., Wind, J. 2016. *The Network Imperative*. Massachusetts: Harvard Business Review Press

Loonam, M. 2008. "Exploring E-service Quality: A Study of Irish Online Banking." *Marketing Intelligence & Planning* 26.7, 759-780.

Manninen, E. 2015. Yritysrahoituksen vaihtoehtoiset lähteet ja niiden taloudellisten vaikutusten arviointi. Tampereen Yliopisto.

Matzler, K., Veider, V., Kathan, W. 2015. Adapting to the sharing economy." *MIT Sloan Management Review* 56, no. 2 (2015): 71.

Meinert, M. C. 2018. GDPR. *American Bankers Association. ABA Banking Journal*, 110(3), 30-33.

Mejias, U. A. 2013. *Off the Network: Disrupting the Digital World*. Minneapolis: University of Minnesota Press.

Meyer, C., Schwager, A. 2007. Understanding customer experience. *Harvard Business Review*, 85, 116-126

Meyerowitz-Singh, F. 2018. Open banking levels the playing field for SMEs, says akoni. *Banking Newslink*.

Mishkin, F. S. 2009. *The Economics of Money, Banking and Financial Markets*. Lontoo: Pearson

Mousannif, H., Sabah, H., Douiji, Y., Sayad, Y. 2016. Big Data Projects: Just Jump Right In! *International Journal of Pervasive Computing and Communications* 12.2 (2016): 260-288.

Orenstein, D. 2000. Application programming interface. *Computerworld*. 34(2), 66

Paunonen, L., Lehtinen, O., Aro, H. 2012. Special Report-The Future of Banking Services from the Consumer Perspective. *The Future of Banking Services*

Puustinen, P., Kuusela, H., & Rintamaki, T. 2012. Investment service providers gaining competitive advantage by focusing on consumers' varying investment goals. *Journal of Financial Services Marketing*, 17(3), 191-205.

Reason, B., Løvlie, L., Brand Flu, M. 2015. *Service Design for Business: A Practical Guide to Optimizing the Customer Experience*. New Jersey: Wiley

Ryoo, J. 2015. Machine Learning and Big Data Know It Wasn't You Who Just Swiped Your Credit Card. *Scientific Computing*.

Schatt, D. & Laplanche, R. 2014. *Virtual Banking: A Guide to Innovation and Partnering*. New Jersey: Wiley

Schoen, E. 2017. The 2007-2009 Financial Crisis: An Erosion of Ethics: A Case Study. *Journal of Business Ethics*, 146(4), pp. 805-830.

Shapiro, C., Varian, H. 1998. *Information Rules*. Massachusetts: Harvard Business School Press

Suarez, F. Lanzolla, G. 2005. The half-truth of first-mover advantage. *Harvard Business Review* 2005, Vol.83(4), pp.121-127

Talouselämä. 2018. Tervetuloa finanssialan murros, sanoo OP:n Ritakallio. Nro.33/2018

The Economist. Marked cards; payment-card fees. (2016, Oct 15). *The Economist*, 421, 71.

Thakur, D. R.; Singh, Y. 2011. Customer focus in new business culture. *International Journal of Management Prudence*, 3(1), 118-122.

Sähköiset lähteet

Accenture. 2016. Beyond the Everyday Bank. Viitattu 7.10.2018

https://www.accenture.com/_acnmedia/PDF-10/Accenture-Banking-Beyond-Everyday-Bank-pdf.pdf

Randy,B.2017. Financial Services Disruption: Gradually and then suddenly. Viitattu 9.10.2018

<https://www.forbes.com/sites/ciocentral/2017/10/11/financial-services-disruption-gradually-and-then-suddenly/#58ac4cd8722f>

Deloitte. 2017. FinTech in the Nordics, A Deloitte review. 7.10.2018

https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/se/Documents/financial-services/FinTech_Publikation_A4_WEB_FINAL.PDF

Elisa Oyj. 2013. Elisa avasi maksamisen palvelunsa - Elisa Lompakko toimii kaupassa ja verkossa. Viitattu 07.10.2018

<https://corporate.elisa.fi/uutishuone/tiedotteet/tiedote/?id=XLCMfZPV36P6UHR8UJFXkTmNYu8WyLLdw6mL0Jm1hsl&tag=all>

Ernst & Young Global limited. 2017. EY Bank Relevance index. Viitattu 31.12.2017

<http://www.ey.com/gl/en/industries/financial-services/banking---capital-markets/ey-bank-relevance-index>

etfgi.com. 2018. ETFGI reports that assets invested in ETFs and ETPs listed in Europe increased by 2.13% during July 2018 to reach US\$827 billion. Viitattu 14.11.2018

<https://etfgi.com/news/press-releases/2018/08/etfgi-reports-assets-invested-etfs-and-etps-listed-europe-increased-213>

Euroopan Unionin virallinen lehti. 2018. Komission delegoitu asetus(EU) 2018/389, Viitattu 10.10.2018

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018R0389&qid=1523953865059&from=FI>

European Banking Authority. 2017. Final Report. Viitattu 1.1.2018

<https://www.eba.europa.eu/documents/10180/1761863/Final+draft+RTS+on+SCA+and+CSC+under+PSD2+%28EBA-RTS-2017-02%29.pdf>

European Commission. 2018. Payment Services Directive: frequently asked questions. Viitattu 7.1.2018

http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-15-5793_en.htm?locale=en

Euroopan Keskuspankki. 2016. Mikä on vähimmäisvarantovelvoite? Viitattu 15.11.2018

https://www.ecb.europa.eu/explainers/tell-me/html/minimum_reserve_req.fi.html

Euroopan Komissio 2015. Toinen maksupalveludirektiivi 2015/2366., Viitattu 11.8.2017

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2366>

Euroopan Komissio. Ensimmäinen maksupalveludirektiivi 2007/64/EY. Viitattu 14.8.2017

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=CELEX:32007L0064>

European Central Bank. 2010. The Payment System. Viitattu 05.09.2017

<https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/other/paymentsystem201009en.pdf>

Finanssialan keskusliitto. Säästäminen, luotonkäyttö ja maksutavat. Viitattu 11.8.2017

http://www.finanssiala.fi/materiaalit/SLM_2017_Tutkimusraportti.pdf

Finanssialan keskusliitto. 2014. Tilastotietoja pankkien maksujärjestelmistä 2013. Viitattu 26.11.2017

www.finanssiala.fi/tilastot/Tilastotietoja_pankkien_maksujarjestelmista_2013.ppt

Finanssialan keskusliitto. 2017. Rahoituslaitosten markkinaosuudet 2016. Viitattu 28.12.2017

<http://www.finanssiala.fi/materiaalit/FK-Pankkivuosi-2016.pdf>

Finanssialan keskusliitto. 2017. Finanssialan henkilöstö 2017. Viitattu 22.09.2018

https://www.finanssiala.fi/materiaalit/Finanssialan_henkilosto_2017.pptx

Finanssivalvonta. 2016. Finanssialan digitalisaation mahdollisuudet ja uhat. Viitattu 11.11.2018

http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Tiedotteet/Esitelmat/Pages/Anneli_Tuominen_FinTech-seminaari_041016.aspx

Finanssivalvonta. 2017. Peruspankkipalvelut. Viitattu 25.11.2017

http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Pankkipalvelut/Peruspankkipalvelut/Pages/Default.aspx

Finanssivalvonta. 2015. Pankki- ja rahoitusalan palveluntarjoajat. Viitattu 4.4.2018

<http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Palveluntarjoajat/Pankkiala/Pages/Default.aspx>

Finanssivalvonta. 2018. Kannanotto PSD2-siirtymäajan tilanteesta. Viitattu 06.05.2018

http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Saantely/Kannanotot/Pages/01_2018.aspx

Finanssivalvonta. 2018. Rahastoyhtiöiden markkinaosuudet. Viitattu 4.3.2018

http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Tilastot/Arvopaperimarkkinat/Rahastoyhtioiden_markkinaosuudet/Documents/Rahastoyhtioiden_markkinaosuudet_2018.xlsx

Finanssivalvonta. PSD2 Seurantaryhmä 3.5.2018. Viitattu 7.10.2018

http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Saantely/Saantelyhankkeet/PSD2/Seurantaryhma/Documents/PSD2_seurantaryhma_20180503_esitys.pdf

Finanssivalvonta. 2018. Uusi maksupalveludirektiivi. Viitattu 13.10.2018

<http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Saantely/Saantelyhankkeet/PSD2/Pages/Default.aspx>

Finanssivalvonta. 2018. Usein kysytyjä kysymyksiä virtuaalivaluutoista ja niiden liikkeeseenlaskuista. Viitattu 14.11.2018

http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Toimiluvat/Innovaatio/Pages/UKK_virtuaalivaluutat.aspx

Finextra. 2016. The Future of advisory: Exploring the impact of robo on wealth management. Viitattu 7.10.2018

<http://docplayer.net/60543227-The-future-of-advisory-exploring-the-impact-of-robo-on-wealth-management.html>

Gartner . 2018. Worldwide PC Shipments. Viitattu 24.03.2018

<https://www.gartner.com/newsroom/id/3844572>

Honkanen, J-P. 2016. Nordea ja Aktia tekevät jättipäivitykset: Hidastavat IT-järjestelmät vaihtoon. Viitattu 23.09.2018

<https://www.tekniikkatalous.fi/tekniikka/ict/nordea-ja-aktia-tekevät-jättipäivitykset-hidastavat-it-järjestelmät-vaihtoon-6549403>

Kauppalehti. 2016. Joukkorahoitus laajenee perinteisiin pankkeihin. Viitattu 1.10.2018

<https://www.kauppalehti.fi/uutiset/joukkorahoitus-laajenee-perinteisiin-pankkeihin/ywX7Ey3e>

Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2016. Kuluttajakäyttäytymisen eri ilmenemismuodot. Viitattu 4.4.2018

https://mycourses.aalto.fi/pluginfile.php/371394/mod_resource/content/1/Raijas%20061016.pdf

Lassila. A. 2018 Kännykällä maksaminen yleistyy, mutta mikä sovellus selviää voittajana?. Helsingin Sanomat. Viitattu 14.11.2018

<https://www.hs.fi/talous/art-2000005882058.html>

Nordea Bank Ab. 2018. Open Banking goes live in Sweden. Viitattu 22.09.2018

<https://www.nordea.com/en/press-and-news/news-and-press-releases/press-releases/2018/09-14-09h00-open-banking-goes-live-in-sweden.html>

Ocean Tomo Investment group. 2017. Intangible asset market value study. Viitattu 25.11.2017

<http://www.oceantomo.com/intangible-asset-market-value-study/>

PassKit. List of countries that support Apple Pay, Samsung Pay and Android Pay. Viitattu 14.11.2018

<https://blog.passkit.com/list-of-countries-that-support-apple-pay-samsung-pay-and-android-pay/>

Päivittäistavarakauppa Ry. 2017. Päivittäistavarakaupan myynti ja markkinaosuudet 2016. Viitattu 28.12.2017

<https://www.pty.fi/ajankohtaista/tiedotteet/uutinen/article/paivittaistavarakaupan-myynti-ja-markkinaosuudet-2016/>

Sajari, P. 2018. Hallitus tiukentaa pikalainojen korkojen sääntelyä. Viitattu 15.11.2018

<https://www.hs.fi/talous/art-2000005900626.html>

Shareville.fi . Näin Shareville toimii. Viitattu 07.10.2018:

<https://www.shareville.fi/faq#howitworks>

Suomen Pankki. Maksujärjestelmät. Viitattu 05.09.2017

<https://www.suomenpankki.fi/fi/raha-ja-maksaminen/maksujarjestelmat/>

Suomen Pankki. 2015. Katsaus käteisen käyttöön ja virtuaalivaluuttoihin. Viitattu 04.09.2017

https://www.suomenpankki.fi/globalassets/fi/raha-ja-maksaminen/maksujarjestelmat/suomen-pankki-katalystina-maksuneuvosto/mn04_katsaus_kateisen_kayttoon_ja_virtuaalivaluuttoihin.pdf

Suomen Pankki. 2016. Eurooppalaisten pankkien muuttuvat liiketoimintamallit. Viitattu 07.10.2018

<https://www.eurojatalous.fi/fi/2016/artikkelit/eurooppalaisten-pankkien-muuttuvat-liiketoimintamallit>

Suomen Pankki. 2017. Maksuliiketilasto taulukot. Viitattu 26.11.2017

<https://www.suomenpankki.fi/fi/Tilastot/maksuliiketilastot/taulukot/>

Suomen Pankki. 2015. Yritysrahoituskysely. Viitattu 4.3.2018

https://helda.helsinki.fi/bof/bitstream/handle/123456789/13947/Yritysrahoituskysely_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Suomen Pankki. 2018. Rahalaitosten markkinaosuudet. Viitattu 20.08.2018

<https://www.suomenpankki.fi/fi/Tilastot/rahalaitosten-tase-lainat-ja-talletukset-ja-korot/tiedotehistoria/2018/markkinaosuudet/>

Suomen Pankki. 2017. Suomen kasvunäkymät ja rahoitusalan haasteet. Viitattu 9.10.2018

<https://www.suomenpankki.fi/globalassets/fi/media-ja-julkaisut/puheet/documents/2017-11-08-lammin-sp-140v-suomen-kasvunakymat-ja-rahoitusalan-haasteet.pdf>

Tiainen. A. 2018. Näin pääset eroon käteisestä sekä maksukorteista ja voit maksaa lähes kaiken kännykällä - HS vertaili mobiilimaksamisen eri sovellukset ja arvioi, mikä sopii mihinkin tarkoitukseen. Helsingin Sanomat. Viitattu 14.11.2018

<https://www.hs.fi/teknologia/art-2000005618379.html>

Tieto Oyj. 2016. Tieto develops Finland's first real-time mobile payment platform for Automatia. Viitattu 11.10.2018

<https://www.tieto.com/news/tieto-develops-finlands-first-real-time-mobile-payment-platform-for-automatia>

Tieto ja viestintäteknikan ammattilaiset. 2018. Erityisesti ohjelmistoalaa vaivaa työvoiman puute. Viitattu 22.4.2018

<http://tivia.fi/lehdistotiedote/erityisesti-ohjelmistoalaa-vaivaa-tyovoiman-puute>

United States Congress. 2010 . Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer protection Act . Viitattu 06.09.2017

<https://www.congress.gov/bill/111th-congress/house-bill/4173>

Valtioneuvosto. 2015. PK-yritysten rahoitus. Viitattu 30.09.2018

http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74966/18_2015_pk_yritysten_rah_oitus_syksy2015_07092015.pdf

Valuepenguin.com. How credit card processing works. Viitattu 30.09.2018

<https://www.valuepenguin.com/credit-card-processing/how-credit-card-processing-works>

Viestintävirasto. 2013. Matkaviestinverkon markkinaosuudet Suomessa. Viitattu 28.12.2017

<https://www.viestintavirasto.fi/tilastotjatutkimukset/tilastot/2013/matkaviestinverkonliittymienmarkkinaosuudet.html>

Vänskä, O. 2016. OP paljasti digipommin ensiaskeleen, jättirekrytointi alkaa. Viitattu 22.4.2018

https://www.tivi.fi/Kaikki_uutiset/op-paljasti-digipommin-ensiaskeleen-jattirekrytointi-alkaa-6561680

Kuviot

Kuva 1. Lainat yleisölle, markkinaosuudet Suomessa v.2016. (Lähde: Finanssialan keskusliitto. 2016)	13
Kuva 2. Talletukset yleisöltä, markkinaosuudet Suomessa v.2016. (Lähde: Finanssialan keskusliitto. 2016)	14
Kuva 3. Yritysten tärkein ulkoinen rahoituskanava/rahoittaja (Lähde: Suomen Pankki. 2015)	15
Kuva 4. Pankkikohtainen tuottojen jakauma 2016 (Lähde: Finanssialan keskusliitto. 2017)	16
Kuva 5. Rahastoyhtiöiden markkinaosuudet Suomessa 2018. (Lähde: Finanssivalvonta)....	17
Kuva 6. Maksutapojen kulut eurooppalaisessa muotialan verkkokaupassa. (Lähde. Mukaillen R.M.Grüschow, J.Kemper, M.Brettel. 2016)	21
Kuva 7. Tilitietopalveluiden (AISP) asema.....	25
Kuva 8. Maksutoimeksiantopalveluiden tarjoajat (PISP) asema	27
Kuva 9. PSD2-direktiivin käyttöönoton aikataulu. (Lähde: European Banking Authority. 2017 ja Finanssivalvonta).....	28
Kuva 10. Pankkikonttorit Suomessa (Lähde: Finanssivalvonta. 2017)	30
Kuva 11. Verkkopankkisopimusten lukumäärä (Lähde: Finanssialan keskusliitto ja Suomen Pankki. 2016)	30
Kuva 12 . Lähimaksuominaisuuden käyttö maksukortissa. (Lähde: Finanssialan keskusliitto. 2017)	35
Kuva 13. Bank Relevance Index (Lähde: Ernst & Young. 2017)	40
Kuva 14. Kotitalouksien asuntolainakanta 12/2017. (Lähde: Suomen Pankki. 2018)	43
Kuva 15. Yrityslainakanta 12/2017. (Lähde: Suomen Pankki. 2018)	43
Kuva 16. Finanssialanhenkilöstö iän mukaan 2016 (Lähde: Finanssialan keskusliitto. 2017)	50

Liitteet

Liite 1: Kysymysrunko

- Miten merkittävänä näette PSD2 tuoman muutoksen rahoitusosalalle?
- Millaisena näette rahoitusalan kilpailuasetelman direktiivin voimaantulon jälkeen?
- Mitkä muutosajurit ohjaavat rahoitusalanmurrosta tällä hetkellä?
- Onko PSD2 sääntely uhka vai mahdollisuus pankille?
- Millä keinoin pyritte maksimoimaan direktiivistä aiheutuvat hyödyt ja minimoimaan haitat?
- Mitkä ovat pankkien vahvuudet kilpailussa PSD2 implementoinnin jälkeen?
- Mitkä ovat pankkien heikkoudet kilpailussa PSD2 implementoinnin jälkeen?
- Minkälaisia uusia palveluita on tiedossa PSD2 implementoinnin jälkeen ja minkälaisiin palveluihin kehitys PSD2 osalta on johtamassa?
- Milloin aloititte aktiivisen työskentelyn PSD2 sääntelyyn vastaamiseksi?
- Mahdollistiko sääntelyn toimeenpano aika tarpeeksi suunnittelu ja reagointi aikaa?
- Mikä on aikataulutavoitteenne rajapintojen julkaisulle?
- Tulevatko ohjelmointirajapinnat olemaan standardoituja?
- Onko PSD2 direktiivi lisännyt teidän yhteistyötä kolmannen osapuolen palveluntarjoajien kanssa?
- Työskentelettekö kolmannen osapuolen palveluntarjoajien kanssa uusien tuotteiden luomiseksi?
- Haetteko vain kansainvälisiä yhteistyökumppaneita?
- Kuinka haastavaa sopivien yhteistyökumppaneiden löytäminen on?
- Millaisena olette kokeneet yhteistyön kolmannen osapuolen palveluntarjoajien kanssa?