



DIGITALISAATIO JA UUSI LAINSÄÄ- DÄNTÖ MULLISTAVAT FINANS- SIALAA - OIKEUSMUOTOILU INNO- VATIIVISTEN PALVELUIDEN TUKENA

Liisa Kiltilä

2019 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**Digitalisaatio ja uusi lainsäädäntö mullistavat
finanssialaa – oikeusmuotoilu innovatiivisten
palveluiden tukena**

Liisa Kilttilä
Oikeudellinen erityisosaaminen ja
oikeusmuotoilu
Opinnäytetyö
Lokakuu, 2019

Liisa Kiltilä

Digitalisaatio ja uusi lainsäädäntö mullistavat finanssialaa - oikeusmuotoilu innovatiivisten palveluiden tukena
2019

Sivumäärä 53

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on lisätä ihmisten tietoa EU:n toisen maksupalveludirektiivin, PSD2:n, tuomista uusista palvelumahdollisuuksista kansalaisten näkökulmasta. 14.9.2019 kokonaisuutena voimaan tullut PSD2-direktiivi velvoittaa pankit avaamaan asiakkaiden maksu- ja asiakasrajapinnat uusille toimijoille, mikäli asiakkaat itse antavat tähän suostumuksen. Tämä mahdollistaa pankkien ulkopuolisten palveluntarjoajien markkinoille tulon, niin kutsutun Open Bankingin. Tavoitteena opinnäytetyössä oli oikeusmuotoiluprosessia hyödyntäen tuoda ymmärrettävästi esiin tavallisille ihmisille, mistä tässä muutostilanteessa on kyse.

Viitekehyksenä selvennetään, mitä oikeusmuotoilu on, mikä on sen tarkoitus ja merkitys. Samoin tuodaan esiin lainsäädäntöä, jolla EU:n toinen maksupalveludirektiivi täytäntöönpannaan Suomessa. EU-direktiiveissä määritellään tavoitteet, joihin EU:n jäsenmaiden on yllettävä. Maat päättävät itse laeista, joilla nämä tavoitteet toteutetaan.

Opinnäytetyössä sovelletaan oikeusmuotoilun menetelmiä. Aluksi kartoitetaan nykytilanne, mihin sisältyi myös uutisoinnin havainnoiminen syyskuussa 2019. Lisäksi tiedonkeruumenetelmänä käytettiin puolistrukturoituja teemahaastatteluja, joilla pyrittiin selvittämään ihmisten kokemuksia asiasta. Havaittuihin ongelma-kohtiin ideoitii ratkaisuja ja kehitettiin prototyyppi mahdollisesta ratkaisumallista, jota myös testattiin joillakin haastateltavilla.

Oikeusmuotoiluprosessin aikana prototyyppiksi kehittyi digitaalinen palvelu, joka nimettiin Oman talouden personal traineriksi, lyhennettynä OTPT. Tämän kehittämistyön tarkoituksena oli esimerkinomaisesti tuoda julki, mitä PSD2-direktiivin edellyttämä pankkien maksutilien asiakasrajapintojen avaaminen käytännössä mahdollistaa. On odotettavissa, että markkinoille tulee uusia, innovatiivisia finanssialan alustapalveluja, joissa tullaan käyttämään tekoälyä, lohkoketjuteknologiaa sekä pilvipalvelujen tarjoamia mahdollisuuksia. Ensimmäisiä palveluja on jo julkaistu.

Opinnäytetyössä tuli hyvin ilmi oikeusmuotoilun tärkeys. Sen avulla edistetään oikeuden toteutumista, oikeudenmukaisuutta ja voimaannutetaan kansalaisia. On oleellista, että muutkin kuin juristit ymmärtävät, mistä lainsäädännössä on kyse. Näin myös varmistetaan, että lainsäätäjien alkuperäiset tarkoitukset toteutuvat käytännössä. Havaittiin tärkeäksi myös se, että toimittajat saavat informaation uusista laista tai lakimuutoksista selkeässä ja ymmärrettävässä muodossa. Toimittajat ovat avainasemassa, kun on kyse uuden lainsäädännön ja sen vaikutusten selvittämisestä ihmisille.

Ihmisten luottamusta lisää se, että he tietävät uusista palvelumahdollisuuksista ja ymmärtävät, mistä niissä on kyse. Luottamusta tarvitaan, jotta uskalletaan ottaa käyttöön uusia palveluja ja saadaan niistä hyötyjä. Opinnäytetyössä tuli ilmi myös, että tutkimusta ilman digitalisaation huomioon ottamista ei voi enää tehdä. Digitalisaatio vaikuttaa jo kaikilla elämäntoimialoilla, ihmisten arjessa. Se on mullistamassa niin finanssisektorin kuin juridiikankin.

Asiasanat: oikeusmuotoilu, PSD2, maksupalveludirektiivi, finanssiala, Open Banking

Liisa Kiltilä

Digitalization and new legislation revolutionize the financial sector - legal design in supporting innovative services

2019

Pages

53

The goal of this study is to increase knowledge of new service opportunities that the PSD2 payment service directive brings to citizens. This new PSD2 directive went into force on the 14th of September 2019 and according to it, banks must open the interface of their bank accounts to new parties if their consumers allow that. This enables participation for non-bank service providers, which is called Open Banking. The goal of the thesis was to explain understandably, what this change is about by utilizing the legal design process.

The theoretical framework discusses what legal design is, and what its purpose and meaning are. In addition, legislation regarding the execution of EU's second Payment Services Directive in Finland is explained. Goals that each EU country must reach have been defined in the EU directive. Each country decides which laws they use in order to implement this directive.

In this thesis work, the legal design method was used. First, the current situation was investigated, which also included news observation in September 2019. Additionally, semi-structured theme interviews were used in order to find out consumers' own experiences. To the problems which were found, a prototype, a solution was developed. Furthermore, it was tested it with some of the interviewees.

During the research process a new digital service was developed, which was named as "Own economy's Personal Trainer", shorter version OTPT. This enabled the author to explain what opportunities this new directive brings. Most likely, there will be new, innovative financial platform services, which utilize opportunities that come by using artificial intelligence, block chain technology and cloud services. First services have been launched already.

This study shows the importance of legal design. Legal design helps justice come true, advances equality and it empowers people. Therefore, not only lawyers but also others understand what this new directive is about. This also ensures that the original goal behind the law is fulfilled in practice. In addition, it is important that reporters get the information of new laws and amendments of the laws in a form that is clear and easy to understand. Reporters have a key role in clarifying the meaning of new laws to consumers.

The knowledge of new service opportunities improves consumers' trust. Trust is needed in order to start using new services and get benefits from them. I also detected that it is impossible to ignore digitalization when conducting a study. Digitalization has a huge impact on people's everyday life. Therefore, it will also revolutionize both financial sector and jurisprudence.

Keywords: legal design, PSD2, payment services directive, financial sector, Open Banking

Sisällys

1	Johdanto.....	7
1.1	Tutkimusongelma ja tavoite	8
1.2	Opinnäytetyön aiheen rajaaminen	9
1.3	Käytetyt kirjalliset lähteet ja valittu tutkimusmetodi.....	9
2	Oikeusmuotoilu uudistaa juridiikkaa	10
2.1	Mitä oikeusmuotoilu on?	10
2.2	Oikeusmuotoilun merkitys	11
2.3	Oikeusmuotoilu käytännössä	13
3	Euroopan unionin toinen maksupalveludirektiivi, PSD2	16
3.1	PSD2-direktiivin tausta ja täytäntöönpano Suomessa	16
3.2	Keskeiset muutokset	17
3.3	Muutosten merkitys kansalaisille Suomessa	20
3.4	Pankkien informointi PSD2-maksupalveludirektiivistä	21
3.5	Yleinen uutisointi PSD2-direktiivistä syyskuussa 2019.....	24
4	PSD2-direktiivin oikeusmuotoilusta asiakasrajapintojen avautumisen osalta	25
4.1	Kartoitus ja ymmärtäminen	26
4.2	Analysointi ja tiivistys.....	27
4.3	Digitaaliset palvelut ja lohkoketjuteknologia	29
4.4	Oikeusmuotoiluprosessin aikana syntyneitä kehitysajatuksia.....	31
4.4.1	Kuka omistaa datan ja kenen kuuluu saada korvaus?.....	31
4.4.2	Taustaa palveluiden innovoinnille.....	32
4.4.3	Oikeusmuotoiluprosessin aikana havaittuja ongelmakohtia	32
4.4.4	Prototyyppi: Oman talouden personal trainer, OTPT	33
4.4.5	OTPT ensiasunnon ostajien apuna.....	38
4.4.6	OTPT apuna oman talouden kulujen seurannassa ja budjetoinnissa	38
4.4.7	Terveystalouden Kanta-palvelu	39
4.4.8	Open Banking ja uudet palveluntarjoajat	40
4.5	Uudet, jo julkaistut palvelut lokakuun 2019 alussa	40
4.5.1	Maksukyvyn analyysit	40
4.5.2	Digitaalinen asuntokauppa.....	41
4.5.3	Osakesäästötilit 1.1.2020 alkaen	42
5	Yhteenveto ja johtopäätökset	43
5.1	Jatkotutkimusehdotukset.....	45
5.2	Lopuksi	46
6	Jälkisanat.....	47
	Lähteet	48

Kuviot ja liitteet,	52
---------------------------	----

1 Johdanto

Viime vuosien pankkiirien painajaiseksi nimeämäni PSD2-maksupalveludirektiivi tuli kokonaisuudessaan voimaan 14. syyskuuta 2019. Mistä tässä oikein on kyse? Mikä muuttuu? Direktiivin myötä pankkien on avattava maksuliiketilien asiakasrajapinnat muille toimijoille, niin sanotuille kolmansille osapuolille. Pahimmillaan on pelätty, että perinteisten pankkien rooliksi jäisi peruspankkijärjestelmien ylläpito ja ne menettävät asiakastuottojaan muille toimijoille, kuten finanssiteknologiayhtiöille tai suurille teknologiajäteille. Näistä esimerkkeinä mainittakoon Facebook, Microsoft, Google ja Amazon.

”PSD2, Open Banking ja API-rajapinnat tulevat olemaan järjestyttävä murros pankki- ja finanssialalle”, sanoo SEB:n Business Developer Harri Rantanen. Hyvänä puolena hän näkee sen, että pankit joutuvat nyt tekemään yhteistyötä ulkoisten toimijoiden kanssa. Näin yhteiskäyttö ja yhteisöllisyys tulevat muuttamaan pankkisektoria. (Lappalainen 2019.) Inderes Oy:n analytiikko Kinnunen (2019) arvioi kyseessä olevan yksi koko pankkitoimialan historian suurimmista muutoksista, kun pankit joutuvat avaamaan asiakkaiden tilitiedot ja maksutapahtumat kolmansille osapuolille.

Peruspankkijärjestelmien kehittäminen ja ylläpito maksavat paljon, mutta se on välttämätön kuluerä pankkitoiminnassa. Tuotot sen sijaan kertyvät erilaisista palveluista. Onkin odotettavissa, että markkinoille tulee nyt täysin uusia toimijoita uusine palveluineen, ja joiden itse ei tarvitse vastata peruspankkijärjestelmien kustannuksista. PSD2-direktiivin myötä myös maksaminen tulee muuttumaan, kun tulee uusia pankeista riippumattomia maksutapoja. Näistä kolmansien osapuolten tarjoamista pankkipalveluista on vakiintunut nimitys Open Banking.

Toinen maksupalveludirektiivi, Payment Services Directive 2 (PSD2) on Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2015/2366, joka annettiin 25.11.2015. Se velvoittaa pankit tai muut maksutilejä ylläpitävät palveluntarjoajat avaamaan maksu- ja asiakasrajapinnat kolmansille osapuolille 14.9.2019 alkaen, mikäli asiakkaat antavat tähän suostumuksen. Tämä mahdollistaa uusien, hyvin innovatiivisten ja täysin ennen kokemattomien palvelujen tulon markkinoille, joista kuluttajat pääsevät nauttimaan. Maksupalveludirektiivin tarkoituksena onkin ollut edistää kilpailua pankkitoimialalla, lisätä kuluttajien palveluvalikoimaa sekä parantaa kuluttajien oikeuksia (HE 132/2017 vp, kohta 4.2). PSD2-direktiivillä laajennetaan finanssialan sääntely koskemaan pankkien lisäksi myös näitä uusia toimijoita. Tavoitteena on luoda yhtenäinen markkina maksupalveluille Euroopan unionin alueella ja tuoda erilaiset maksupalvelut sääntelyn piiriin.

Käytännössä muutos tarkoittaa sitä, että syyskuun 2019 puolivälistä lähtien osa pankkipalveluista ei ole enää sidoksissa yhteen pankkiin. Asiakas voi esimerkiksi maksaa laskuja omilta tileiltä ja saada tilitiedot näkyviin muun toimijan kuin oman pankin palveluissa. Tällainen taho

voi olla vaikka jokin finanssiteknologiayritys. On todennäköistä, että jatkossa saamme uusia palveluita esimerkiksi oman talouden hallintaan ja maksamiseen liittyen.

Muutoksen merkityksellisyyttä kuvaa hyvin Danske Bankin kotisivuilla oleva YouTube-video, jossa asiakasrajapintojen avautumista ja Open Bankingia verrataan Applen AppStoren perustamiseen ja sen tuomiin merkityksellisiin ja innovatiivisiin, uusiin palveluihin (Kasper Sylvest Olsen 2019).

Ålandsbanken tiedotti 20.9.2019 perustavansa kiinnitysluottoyhtiön ICA Bankin, Ikano Bankin, Söderberg & Partnersin ja Borgon kanssa. Yhtiö tulee keskittymään asuntolainoihin ja tavoitteena on varmistaa pitkällä aikavälillä mahdollisuudet tarjota asuntolainoja edullisin ehdoin Ruotsissa. Ålandsbankenin tytäryhtiö toimittaa alustaratkaisun uudelle asuntolainayhtiölle. Ålandsbanken on perinteinen pankki, jonka kotipaikka on Ahvenanmaalla, mutta se toimii niin Suomessa kuin Ruotsissakin. ICA Bank on pankki, joka toimii vain internetissä. Ikano Bank on Ikean oma pankki ja tarjoaa tällä hetkellä korttiluottoja Ikean asiakkaille, mutta laajentaa nyt sitten toimintaansa asuntolainoihin. Söderberg & Partners on vakuutusmeklariyhtiö. Borgon on asuntoluottolaitos Ruotsissa. (Ålandsbanken 2019.)

Tämä uutinen on hyvä esimerkki siitä, mitä on odotettavissa enemmänkin jatkossa; uudet yhtiöt tulevat perinteisten pankkien toimialalle luomalla erilaisia alustoja, kuten tässä muodostuu asuntoluottoalusta. Perinteisten pankkien on haettava uusia yhteistyökumppaneita pyrkivissään turvaamaan toiminnan jatkuvuus ja kilpailukyky myös tulevaisuudessa.

1.1 Tutkimusongelma ja tavoite

PSD2-direktiivistä on tehty vasta muutama opinnäytetyö Suomessa ja näissä on ollut eri näkökulmia aiheeseen. Muun muassa Jesse Piipponen Laurea ammattikorkeakoulussa on tutkinut YAMK-opinnäytetyössään ”PSD2, pankkitoiminta murroksessa” sitä, mikä vaikutus PSD2-direktiivillä on Suomen pankkisektoriin (Piipponen 2018, 8). Patrik Längman Haaga-Helian ammattikorkeakoulussa on tehnyt lopputyön aiheesta ”Suomalaisten kuluttajien suhtautuminen Open Bankingiin”, missä tulokset on esitetty lähinnä näiden uusien kolmansien osapuolten näkökulmasta (Längman 2019, 53). Oman opinnäytetyöni näkökulmaksi valitsen yksittäiset kansalaiset ja tutkin, mikä merkitys toisella maksupalveludirektiivillä on heille.

Tutkimusongelmani on selvittää ihmisten tietoja ja kokemuksia tämän toisen maksupalveludirektiivin voimaantulosta 14.9.2019. Tässä yhteydessä havainnoin myös uutisointia syyskuussa. Oikeusmuotoiluprosjektissa tavoitteeni on tuoda ymmärrettävästi esiin tavallisille ihmisille, mitä PSD2-direktiivin voimaantulo asiakasrajapintojen aukeamisen osalta merkitsee ja mahdollistaa. Samoin pyrin selvittämään sitä, mistä on kyse, kun puhutaan finanssialan murroksesta.

Opinnäytetyöni tarkoituksena on lisätä tietoa asiakasrajapintojen avautumisesta, jotta yksittäiset kansalaiset ymmärtävät, mistä on kyse, sekä osaavat ja uskaltavat hyödyntää muutoksen tarjoamia uusia mahdollisuuksia. Tällöin kuluttajien oikeuksien parantaminen toteutuu myös käytännössä. Oikeusmuotoilussa tarkoitus on käyttäjän näkökulmasta muotoilla oikeudellisia tekstejä, sopimuksia ja palveluja ymmärrettävään muotoon (Hagan 2017). Näin niistä tulee helposti käytettäviä ja tavoitettavia.

1.2 Opinnäytetyön aiheen rajaaminen

Tarkastelen opinnäytetyössä uutta PSD2-maksupalveludirektiiviä ja sen vaikutuksia yksittäisten kansalaisten kannalta Suomessa. Opinnäytetyöni tilaaja on siis anonyymi kansalainen. On tärkeää, että tämän työn tilaajana ei ole yritys, jotta voin tutkia asiaa aidosti yksittäisten kansalaisten kannalta, ilman ulkopuolisia intressejä ja niiden vaikutusta asiaan. Oikeusmuotoilussa keskiössä on ihminen, oikeudellisten palveluiden käyttäjä.

Rajaan opinnäytetyön PSD2-direktiivistä ja siihen liittyvästä kansallisesta lainsäädännöstä siihen, mitä käytännössä tarkoittaa niin sanottujen pankkien maksutilien asiakasrajapintojen avautuminen, mikä tapahtui 14. syyskuuta 2019. Tämä mahdollistaa ihmisille täysin uusia palvelumahdollisuuksia, joita pyrin esimerkinomaisesti havainnollistamaan myös opinnäytetyön oikeusmuotoiluprosessin tuottamien kehitysajatusten kautta.

1.3 Käytetyt kirjalliset lähteet ja valittu tutkimusmetodi

PSD2-direktiivi on sen verran uusi sääntelykokonaisuus, että oikeustieteellistä kirjallisuutta siitä on vaikea löytää. Kirjallisissa lähteissä olen tukeutunut paljon itse PSD2-direktiiviin ja erityisesti siihen liittyvään kansallisen tason täytäntöönpanon lainsäädäntöön sekä tähän liittyvään lainvalmisteluaineistoon. Lisäksi olen käyttänyt asiasta kirjoitettuja artikkeleita, finanssialan tiedottamista, pankkien kotisivuja sekä analysoinut asiaan liittyvää uutisointia syyskuussa 2019.

Tutkimusmetodiksi olen valinnut laadullisen tutkimuksen. Laadullisella eli kvalitatiivisella tutkimuksella pyritään ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä. Siinä analyysin pääpaino on mielipiteiden sekä niiden syiden ja seurausten syväluotauksessa. Laadullisessa tutkimuksessa tehdään johtopäätöksiä usein haastatteluihin ja havainnointiin pohjautuvasta aineistosta. Tällöin haetaan vastauksia kysymyksiin mitä, miksi ja kuinka. Laadulliset tutkimusmenetelmät soveltuvat ohjaamaan suunnittelua, kun pyritään asiakasymmärryksen kasvattamiseen. (Tuulaniemi 2011, osa 3.)

Haastatteluissa käytän puolistrukturoitua haastattelumetodia. Tällöin kysymykset ovat etukäteen laadittuja, mutta haastattelu on avoin ja kulkee haastateltavan ja haastattelijan vuorovaikutuksen mukaan. Haastateltaviksi olen valinnut kahdeksan eri-ikäistä henkilöä, jotka edustavat hyvin eri toimialoja ammanteiltaan ja koulutuksiltaan. Haastatteluissa kartoitan sitä,

miten haastateltavat ovat tienneet voimaan tulleesta PSD2-maksupalveludirektiivistä ja sen tuomista mahdollisuuksista. Kartoitan myös heidän kokemuksiaan asiasta, sekä mitä toiveita ja ehdotuksia heillä on asian ymmärrettäväksi tekemisen suhteen.

Opinnäytetyön kehittämisosuuden toteutan Margaret Haganin oikeusmuotoiluprosessin mukaisesti. Hagan toimii johtajana Stanfordin yliopiston Legal Design Labissa ja häntä pidetään yhtenä oikeusmuotoilun keskeisistä kehittäjistä. (Hagan, Law by Design.)

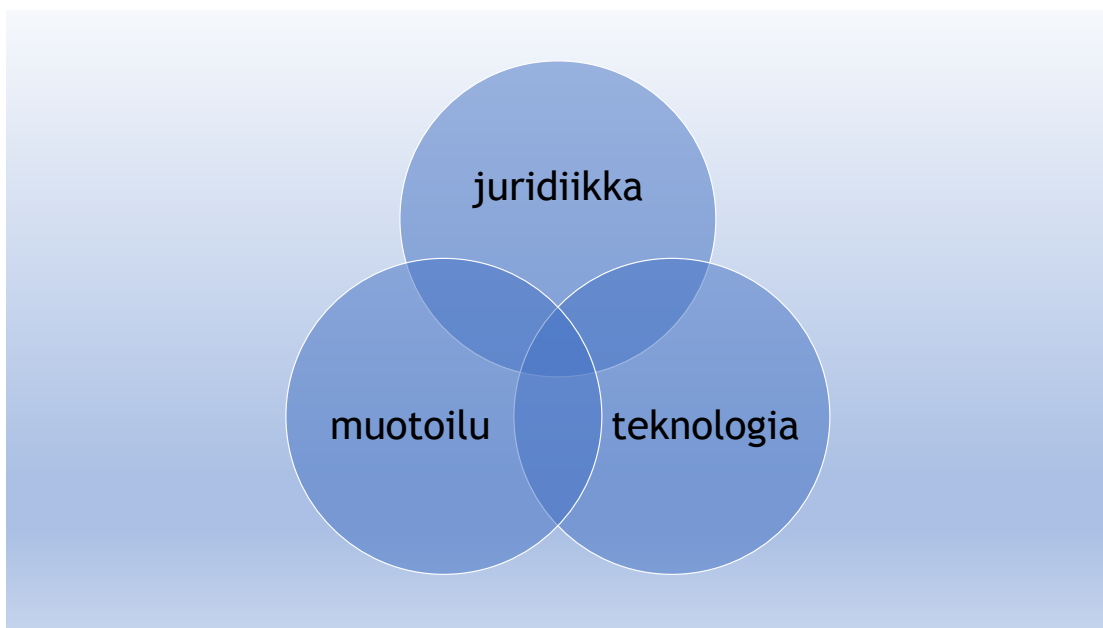
2 Oikeusmuotoilu uudistaa juridiikkaa

Ihminen on oikeusmuotoilussa kaiken keskiössä Haganin mukaan (Hagan, 1.Legal Design). Oikeusmuotoilu yhdessä digitalisaation kanssa uudistaa juridiikkaa. Voidaankin sanoa, että digitalisaatio on mullistamassa finanssisektorin lisäksi myös juridiikan.

2.1 Mitä oikeusmuotoilu on?

Oikeusmuotoilun, Legal designin, avulla kehitämme oikeudellisista palveluista, sopimuksista ja muista oikeudellisista teksteistä ymmärrettäviä sekä helposti käytettäviä ja tavoitettavia (Hagan, 1.Legal Design).

Oikeusmuotoilussa yhdistyvät juridiikka, muotoilu ja teknologia. Muotoilun avulla kehitämme sellaisia juridisia tuotteita tai palveluja, jotka ovat helppokäyttöisiä, ymmärrettäviä ja asiakkaat haluavat käyttää niitä. Teknologian avulla ihmisten toiminnan tehokkuus kasvaa ja palvelut ovat myös helposti monistettavissa. Oikeusmuotoilulla edistetään oikeuden toteutumista, oikeudenmukaisuutta ja voimaannutetaan kuluttajia. (Hagan,0.Introduction &1.Legal Design.)



Kuvio 1. Oikeusmuotoilun osa-alueet (mukaillen Hagan,1.Legal Design)

Oikeusmuotoilu on yksinkertaisimmillaan sitä, että asiakirjat laaditaan tavallisten käyttäjien kielellä. Nettisivuilta löytyy myös helposti ja loogisesti linkitykset tiedon äärelle. (Hautamäki 2016, s.19.) Pohjimmiltaan kyse on kuitenkin perustavanlaatuisesta ajattelutavan muutoksesta, asiakaslähtöisyydestä ja ennen kaikkea asiakkaan kokemuksen huomioimisesta. Hagan (2. Design Mindsets) neuvoo tutustumaan asiakkaisiin, tuntemaan heidän tarpeensa ja työkentelemään eri ammatteja edustavien ihmisten kanssa. Oikeusmuotoilussa myös visualisoinnilla on suuri merkitys, kun havainnollistamme oikeudellisia asioita helposti ymmärrettävään muotoon.

Selkeys on itsensä tekemistä helposti ymmärrettäväksi. Sanotaankin, että älykäs ihminen sovitaa sanomansa kuulijoiden mukaan. Jo Albert Einstein sanoi aikoinaan, että ”jos et pysty selittämään asiaa selvästi, et tiedä siitä tarpeeksi” (Hinkka 2015, 42).

Oikeusmuotoilijalta edellytetään lainsäädännön kohteena olevien asioiden syvällistä ymmärtämistä, jotta oikeusmuotoilun avulla pystymme tuomaan olennaiset asiat esiin ilman, että alkuperäinen lainsäätäjän tarkoitus muuttuu. Tämä tekee oikeusmuotoilusta hyvin haastavaa työtä. Oikeusmuotoilijoissa on hyvä olla eri alojen asiantuntijoita, ei pelkästään juristeja. Parhaat tiimit oikeusmuotoiluprojekteissa koostuvatkin eri ammattien edustajista, jolloin puhutaan niin sanotuista moniammatillisista tiimeistä (Hagan, 2.Design Mindsets).

2.2 Oikeusmuotoilun merkitys

Elämme yhä monimutkaisemmassa maailmassa, jossa suunnitteluprosesseja pitää uudistaa jatkuvasti. Uusia vaateita asettaa datan määrä, mikä lisääntyy jatkuvasti digitalisaation myötä. Olennaisen erottaminen on hyvin tärkeää. Tämä asettaa vaateita muotoilijoille. (Maula & Maula 2019, s. 109.) Monimutkaistuva maailma edellyttää myös uudistuvaa sääntelyä. Esimerkiksi pankkialalla regulaatio on lisääntynyt paljon vuoden 2008 finanssikriisin jälkeen (Liikainen 2017). Näin myös lainsäädännön on uudistuttava vastaamaan muuttunutta tilannetta.

Tavalliselle kansalaiselle tulee vaativaksi ymmärtää nopeasti muuttuvaa ja kehittyvää lainsäädäntöä sekä siihen liittyviä lukuisia sopimuksia. Pelkästään jo asuntolainaa nostettaessa tulee allekirjoittaa monia eri sopimuksia niihin liittyvine pitkin ehtoineen. Myös vakuutus sopimukset ja niihin liittyvät ehdot ovat vaikeita ymmärtää. Yleensäkin nykyiset sopimukset ja niihin liittyvät ehdot ovat monisivuisia tekstejä, joita ei juuri kukaan jaksa lukea. Myös viranomaisten lähettämät kirjeet ovat monasti vaikeaselkoisia.

Oikeusmuotoilua tarvitaan, jotta esimerkiksi tällaiset vaikeaselkoiset sopimukset lukuisine ehtoineen olisivat helpommin ymmärrettäviä. Kansalaisten tulee voida tietää ja osata itseään koskevat oikeudelliset toimet ja asiat ilman juristien apua.

Ihmisten oikeusturvan kannalta on tärkeää, että tiedämme, mistä lainsäädännössä on kyse, minkälaisia sopimuksia meidän kannattaa tehdä ja millaisin ehdoin teemme sopimuksia. Tärkeää on myös osata toimia, jos kaikki ei sujukaan suunnitelmien mukaan. Oikeusmuotoilulla teemme asiat helpommin ymmärrettäviksi havainnollistamalla asioita muotoilumenetelmin, teknologiaa hyödyntäen (Hautamäki 2016, s.18).

Oikeusmuotoilulla uudistamme siis juridiikkaa nykypäivään hyödyntäen muotoilun ja digitalisaation tuomia mahdollisuuksia. Oikeusmuotoilussa sovellamme palvelumuotoilun menetelmiä ja ajattelumalleja, kehittämisen kohteina palvelujen sijaan oikeusmuotoilussa ovat kuitenkin juridiset tekstit ja palvelut (Hagan,1.Legal Design).

Juridiikkaa oikeusmuotoilussa lähestytään kansalaisen näkökulmasta (Hagan,1.Legal Design), ei yrityksen tai organisaation. Oikeusmuotoilulla näen olevan merkitystä siihen, että lainsäätäjän alkuperäinen tarkoitus toteutuu myös yksittäisten kansalaisten tasolla, ei vain eri organisaatioiden tasolla. Lainsäädäntö tulee muotoilla niin, että tavallinen ihminenkin ymmärtää, mistä eri laeissa on kyse, ja pystyy toimimaan sitten itselle tarkoituksenmukaisimmalla tavalla.

Oikeusmuotoilulla näen olevan merkitystä myös koko Euroopan unionin tasolla. Euroopan unionin komissio on EU:n toimeenpaneva elin ja se tekee esitykset uudeksi lainsäädännöksi. Asetus on tiukin lakimuoto. Asetukset ovat sitovia säädöksiä ja niitä on sovellettava kaikissa Euroopan unionin maissa. Direktiivi on Euroopan Unionin säädös, joka velvoittaa jäsenmaita muuttamaan lainsäädäntöään. Ne siis toimeenpannaan kussakin EU:n maassa oman kansallisen lainsäädännön toimesta. Direktiiveissä määritellään vähimmäistavoitteet, jotka kaikkien EU-maiden on täytettävä. Euroopan unioni valvoo yhdessä EU:n tuomioistuimen kanssa, että jäsenmaat noudattavat EU:n lainsäädäntöä. (Satuli 2019, 51-53.)

On tärkeää, että kansallinen lainsäädäntö muotoillaan ja informoidaan niin, että kansalaiset ymmärtävät, mistä on kyse. Uusiin säädöksiin kohdistuu erilaisia intressejä, jolloin on tärkeää, että direktiivien alkuperäiset tarkoitukset toteutuvat myös kansalaisten tasolla.

Jotta siis lainsäädännön toteutuminen käytännössä turvataan kaikilla tasolla, tarvitaan oikeusmuotoilijoita, jotka ovat riippumattomia eri intressiryhmistä, jolloin he muotoilevat lakia kansalaisille ymmärrettävään muotoon lainsäätäjän alkuperäisen tarkoituksen mukaan.

Sosiaalinen median on sanottu heikentävän ihmisten luku- ja kirjoitustaitoja, koska siellä kirjoitetaan lyhyesti ja vapaamuotoisesti. Entistä enemmän nykyisin käytetään myös puheviestejä, podcasteja, snapchatteja sekä videoita. On jopa sanottu, että kirjoitetun tekstin ylivoimainen aikakausi olisi päätymässä (Saarikoski 2019).

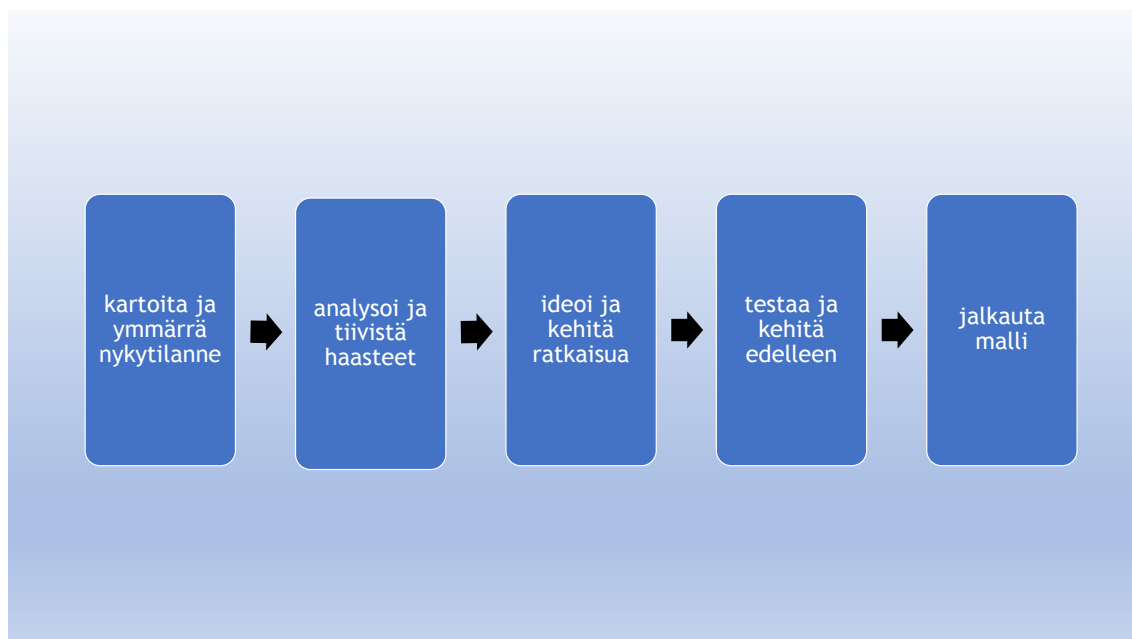
Juridiikka ja lainsäädäntö perustuvat täysin kirjoitettuun tekstiin. Mikäli ihmisten lukutaidot heikkenevät, erityisesti luetun ymmärtämisen osalta, se voi heikentää myös lainsäädännön ymmärtämistä ja sitä kautta sen toteutumista. Tällöin ihmisten perusoikeudet heikkenevät. Jos ihmiset eivät tiedä lainsäädäntöä ja tunne oikeuksiaan, se vaikuttaa heidän kykyynsä käyttää yhteiskunnallisia palveluita. Tämän vuoksi viimeistään nyt on herättävä siihen, että oikeudenmukaisuus, tasa-arvoisuus, ennustettavuus ja saavutettavuus toteutuvat oikeudellisisa palveluissa myös tulevaisuudessa.

2.3 Oikeusmuotoilu käytännössä

Oikeusmuotoilussa sovelletaan palvelumuotoilun menetelmiä. Tuulaniemen mukaan (2011, osa 2 Palveluiden suunnittelusta palveluiden muotoiluun) palvelumuotoilu kehittyi jo 1990-luvulla ja se on vakiinnuttanut asemansa palveluiden kehittämisessä. Palvelumuotoilulla tarkoitetaan palvelujen innovointia, kehittämistä ja suunnittelua muotoilun menetelmin. Palvelumuotoilun avulla kehitetään käyttäjälähtöisesti parempia asiakaskokemuksia, uusia palveluita, luodaan uutta liiketoimintaa ja kasvua. Palvelumuotoilussa painottuu asiakkaiden palvelujen käyttökokemuksen ymmärtäminen. Palvelumuotoilija havainnoi asiakkaiden tarpeita, myös tiedostamattomia, sekä asiakaskäyttäytymistä ja kehittää siltä pohjalta uusia palveluja tai tuotteita, jotka sitten visualisoidaan helposti havainnoitaviksi ja ymmärrettäviksi (Koivisto 2007, 78).

Palvelu on prosessi, jonka käynnistää asiakkaan tarve tai ongelma, jonka palveluntarjoaja pyrkii ratkaisemaan. Palvelulle on ominaista ihmisten välinen vuorovaikutus. Palvelumuotoilussa keskeistä on osallistaa muotoiluprosessiin sekä asiakkaat että kaikki palvelun tuotantoon osallistuvat tahot, jolloin he sitoutuvat yhteistoimintaan jo palvelun suunnitteluvaiheessa. (Tuulaniemi 2011, osa 2.) Tuulaniemen mukaan (2011, osa 3) kaikkien palveluiden keskiössä on ihminen, joka käyttää palvelua.

Hagan (3.Design Process For Lawyers) on kehittänyt oikeusmuotoiluprosessia ja hänen mukaansa siihen sisältyy viisi vaihetta: kartoita ja ymmärrä, analysoi, ideoi ja kehitä prototyyppi, testaa ja kehitä sekä lopuksi jalkauta malli. Tätä prosessia havainnollistaa kuvio 2.



Kuvio 2. Oikeusmuotoiluprosessin vaiheet (mukaillen Hagan,3.Design Process For Lawyers)

Ensimmäisessä vaiheessa pyritään sisäistämään ja ymmärtämään mahdollisimman syvällisellä tasolla vallitseva tilanne. Tällöin tutkittava aihe pidetään avoimena eikä tarkkaa tutkimusongelmaa rajata, jotta ennako-oletukset eivät ohjaa ja prosessissa ei testata vain omia oletuksia. Tarkoitus on ymmärtää asiakkaiden kokemukset ja jopa heidän piilevät tarpeensakin. Tähän pyritään esimerkiksi haastatteleamalla asiakkaita tai havainnoimalla heitä, jolloin seurataan asiakkaiden toimintaa käytännössä. (Hagan,3.Design Process For Lawyers.)

Toisessa vaiheessa analysoidaan saatu informaatio ja tunnistetaan esille nousseita ongelmakohtia. Kehittämiskohteeksi valitaan keskeinen tai keskeiset ongelmat. Kun ongelma kohtiin perehdytään syvällisemmin, apuna voidaan käyttää muun muassa persoonakortteja tai palvelupolkuja. Kaiken tavoitteena on ymmärtää asiat syvällisesti asiakaskokemuksen näkövinkkelistä. Vasta tässä vaiheessa pysytään rajaamaan tutkimusongelma tarkemmin. (Hagan,3.Design Process For Lawyers.)

Kolmannessa vaiheessa ideoidaan jo ratkaisuja tutkimusongelmaan ja kehitetään prototyyppisiä mahdollisista ratkaisumalleista. Apuna tässä voidaan käyttää esimerkiksi aivoriihiä ja erilaisia työpajoja. Prosessin lopputulos voi yllättää, kun se tehdään aidosti asiakasymmärryksestä käsin. (Hagan,3.Design Process For Lawyers.)

Neljännessä vaiheessa testataan kehitettyjä prototyyppisiä. Prototyyppien testaus kannattaa aloittaa varhain. Testaukseen on hyvä osallistaa mahdolliset käyttäjäasiakkaat ja yhdessä heidän kanssaan kehitetään mallia, joka sitten esitetään visuaalisesti olennaisilta osiltaan. (Hagan,3.Design Process For Lawyers.)

Lopulta viidennessä vaiheessa jalkautetaan valmis malli käytäntöön. (Hagan,3.Design Process For Lawyers.)

Tärkeää oikeusmuotoilussa on siis ihmiskeskeisyys, yhdessä kehittäminen, kehittämisen aikana testaaminen ja palvelun kokonaisvaltainen tarkastelu. Näin saadaan kehitettyä oikeudellisia palveluja käyttäjäystävällisiksi. (Hagan,3.Design Process For Lawyers.)

Herkko Hietanen (2018) määrittelee Legal designin tarkoittavan oikeudellisten palveluiden muotoilemista käyttäjäystävälliseksi, vastaamaan käyttäjäryhmän tarpeita. Olennaisena hän näkee käyttäjien kuuntelemisen ja heidän tarpeiden analysoinnin, prototyyppien muotoilun ja testaamisen sekä jatkuvan kehittämisprosessin. Hietasen mukaan (2018) oikeudellisessa muotoilussa on kyse vanhojen oikeudellisten toimintamallien korjaamisesta palvelumuotoilun keinoin, mikä mahdollistaa myös uusia oikeudellisia liiketoimia.

Hietanen (2018) näkee oikeudellisen muotoilun prosessina, jossa tiedot esitetään oikea-aikaisesti, sopivassa muodossa, osana muuta palvelua. Graafinen muoto ei ole välttämätöntä. Yksinkertaisimmillaan Legal design tarkoittaa hänen mielestään seuraavia asioita: luovomme passiivista, vaiheistamme tehtävät järkevasti, käytämme termejä, joita kaikki ymmärtävät, ohjeistamme käyttäjät oikea-aikaisesti, kuuntelemme asiakkaita, viestimme oikea-aikaisesti ja ilahdutamme asiakkaita jatkuvasti (Hietanen 2018, 9.luku).



Kuvio 3. Legal design yksinkertaisimmillaan (mukaillen Hietanen 2018, 9.luku)

Sopimusmuotoilu ja sopimusten visualisointi on yksi osa oikeudellista muotoilua. OTT Helena Haapio on tehnyt väitöskirjan ”*Next Generation Contracts: A Paradigm Shift*” Vaasan yliopistossa vuonna 2013. Haapion mielestä oikeudelliset säännöt eivät edellytä nykyisen kaltaisia monimutkaisia sopimuksia, vaan niitä käytetään vanhasta tottumuksesta. Sen sijaan seuraavan sukupolven sopimukset tulee visualisoida käyttäjäystävällisiksi, jolloin monimutkaisetkin tekstit ovat helpommin ymmärrettäviä. Tavoitteena hänellä on toimivat, käyttäjälähtöiset sopimukset, jotka auttavat saavuttamaan sopimuksille asetetut tavoitteet. Näin vältetään myös turhia riitoja. (Haapio 2013.) Kun sopimuksista tehdään selkeitä ja käyttäjäystävällisiä, apuna voidaan käyttää monia keinoja kuten visualisointia ja digitaalista teknologiaa (Passera 2018).

3 Euroopan unionin toinen maksupalveludirektiivi, PSD2

3.1 PSD2-direktiivin tausta ja täytäntöönpano Suomessa

Euroopan Unionin alueella pyritään yhtenäisiin sisämarkkinoihin, mistä on hyötyä jäsenmaille ja niiden kansalaisille. Euroopan komissio laatii direktiiviehdotukset, jotka Euroopan parlamentti ja ministerineuvosto mahdollisesti sitten päättävät. Direktiiveissä määritellään tavoitteet, joihin eri maiden on yllettävä Euroopan Unionin alueella. EU-maat päättävät sitten kansallisista laeista, joilla nämä direktiivit laitetaan täytäntöön kansallisesti eri maissa. (Euroopan Unioni, 2019.)

Ensimmäinen maksupalveludirektiivi, Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (2007/64/EY), maksupalveluista sisämarkkinoilla, annettiin 13. marraskuuta vuonna 2007. Tällä direktiivillä haluttiin yhdenmukaistaa jäsenvaltioiden maksupalvelumarkkinoita, jotka aiemmin oli organisoitu kansallisesti. Direktiivillä haluttiin poistaa yhteisön sisäiset rajat, jotta tavaroiden, palvelujen ja pääoman on mahdollista liikkua vapaasti. Tämän vuoksi luotiin maksupalveluisten yhteismarkkinat. Aiemmin jäsenvaltioiden maksupalvelumarkkinat olivat organisoitu erikseen kansallisesti, jolloin myös sääntely oli hajallaan.

Yhteiskuntamme muuttuu vauhdilla, jota myös digitalisaatio edistää kaikilla elämänaloilla. Lainsäädäntö vanhenee tässä vauhdissa nopeasti ja se ei välttämättä kata enää kaikkia ulottuvuuksia digitalisoituvassa yhteiskunnassa, jolloin sen pitää uudistua myös. Vähittäismarkkinoille on ilmaantunut merkittäviä teknisiä innovaatioita sähköisten ja mobiilimaksujen määrän nopean kasvun ja uudentyyppisten maksupalveluiden markkinoille tulon myötä (PSD2,3). Myös turvallisten sähköisten maksujen edelleen kehittäminen sisämarkkinoilla on tärkeää (PSD2,5). Muun muassa nämä seikat vaativat ensimmäinen maksupalveludirektiivin uudistamista. Niinpä sitten toinen maksupalveludirektiivi, Payment Services Directive 2 (PSD2), julkaistiin joulukuussa 2015: Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2015/2366, annettu 25 päivänä marraskuuta 2015, maksupalveluista sisämarkkinoilla, direktiivien 2002/65/EY, 2009/1001/EY ja 2013/36/EU ja asetuksen (EU) N:o 1093/2010 muuttamisesta sekä direktiivin 2007/64/EY

kumoamisesta. Käytän opinnäytetyössä tästä direktiivistä lyhennettä PSD2 tai termiä toinen maksupalveludirektiivi.

Toinen maksupalveludirektiivi, PSD2, tuli voimaan 13.1.2016 ja se velvoitti jäsenmaat hyväksymään ja julkaisemaan tämän direktiivin edellyttämät toimenpiteet viimeistään 13.1.2018 (PSD2, 115 artiklan 1 ja 2 kohdat). Poiketen tästä säädettiin, että jäsenvaltioiden on varmistettava, että PSD2:n 65, 66, 67 ja 97 artiklassa tarkoitettuja turvallisuustoimenpiteitä sovelletaan 18 kuukauden kuluttua 98 artiklassa tarkoitettujen teknisten sääntelystandardien voimaantulosta (PSD2, 115 artikla 4 kohta). Tämä säädös määritteli ajankohdan 14.9.2019, jolloin toinen maksupalveludirektiivi tuli kokonaisuudessaan voimaan.

Euroopan unionin direktiivit toimeenpannaan kansallisella lainsäädännöllä jäsenmaissa, kuten kohdassa opinnäytetyön 2.2. tuli jo aiemmin ilmi. Tätä saattamista osaksi kansallista lainsäädäntöä kutsutaan implementoinniksi. PSD2-direktiivi on pääosin täysharmonointisäädös, jolloin se jättää kansallisille lainsäätäjille liikkumavaraa hyvin vähän (PSD2, 107 artikla ja HE 132/2017 vp kohta 1.2.). Suomessa toinen maksupalveludirektiivi saatettiin voimaan kahdessa osassa: Laki maksupalvelulain muuttamisesta (898/2017) ja Laki maksulaitoslain muuttamisesta (890/2017). Molemmat lait on päivätty Helsingissä 14 päivän joulukuuta 2017. Maksupalveludirektiivejä ja niiden kansallista implementointia Suomessa havainnollistaa kuvio 4.



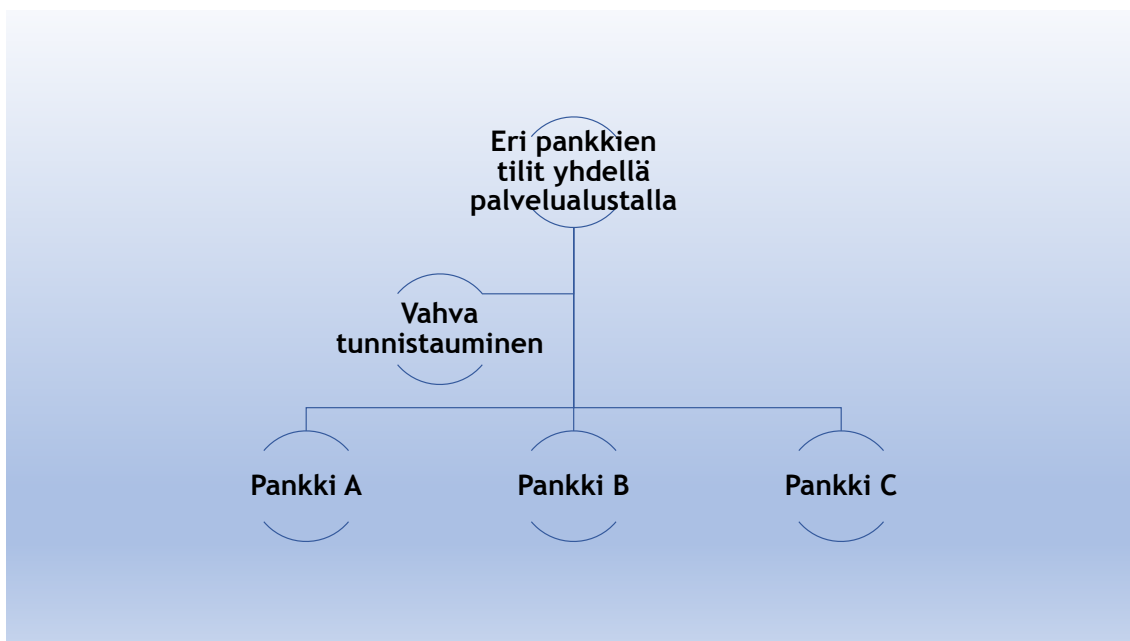
Kuvio 4. Euroopan unionin maksupalveludirektiivit ja PSD2:n implementointi Suomessa.

3.2 Keskeiset muutokset

Maksutoimeksiantopalveluja ja tilitietopalveluja koskeva uusi sääntely lisää kuluttajien ja muiden maksupalvelujen käyttäjien toimintavaihtoehtoja. Direktiivin implementoinnin myötä

maksupalvelulain soveltamisalaa laajennettiin niin kutsuttuihin kolmansiin palveluntarjoajiin (Third Party Payment Service Provider, TPP) ottamalla heidät sääntelyn ja valvonnan piiriin. Nämä uudet maksupalveluiden tarjoajat voidaan jakaa kahteen ryhmään: maksutoimeksiantopalvelun tarjoajat (Payment Initiation Service Providers, PISP) ja tilitietopalvelun tarjoajat (Account Information Service Providers, AISP). Näistä säädetään Lailla maksupalvelulain muuttamisesta (898/2017) ja Lailla maksulaitoslain muuttamisesta 890/2017.

Laki maksupalvelulain muuttamisesta (898/2017) 8 a luku Tilitietopalvelut säättää, että tilinpitäjäpankkien on mahdollistettava näille kolmansille palveluntarjoajille pääsy asiakkaiden maksutileille asiakkaan nimenomaisen suostumuksen perusteella. Maksutileillä tarkoitetaan tilejä, joita voidaan käyttää päivittäisten maksutapahtumien hoitoon. Olennaista on, että asiakas itse hallitsee omia tietojaan ja vain hän voi antaa mahdollisen suostumuksen. Näillä uusilla palvelujentarjoajilla on oikeus hyödyntää pankkien luoman vahvan tunnistamisen menettelyä (82 a §).



Kuvio 5. Useampien pankkien tilit yhdellä palvelualustalla.

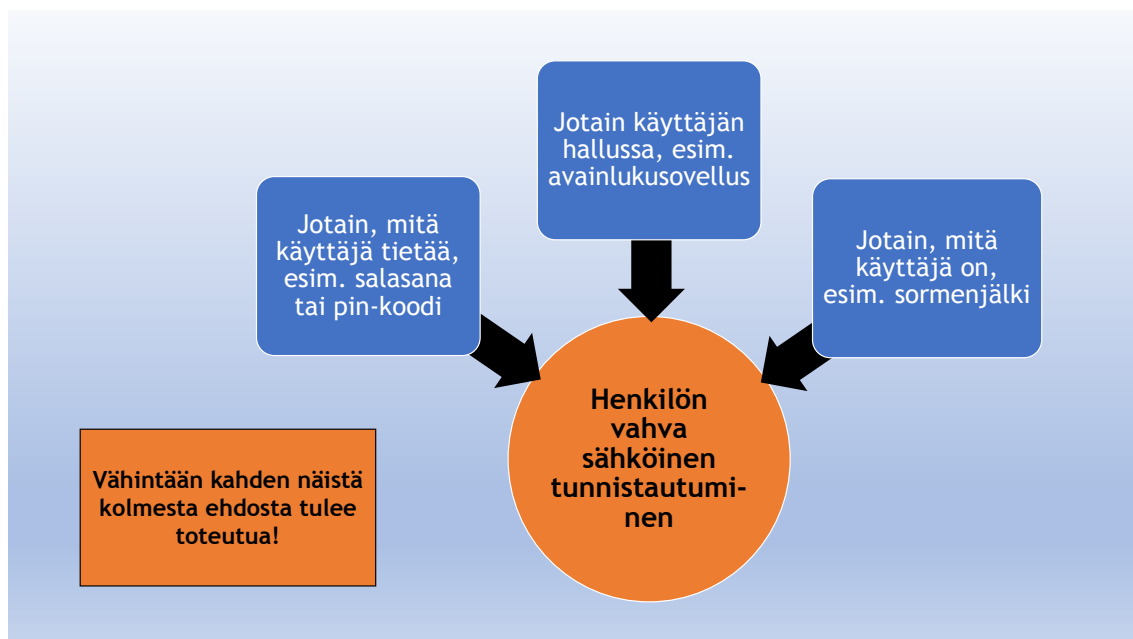
PSD2-direktiivin tultua kokonaisuudessaan voimaan 14.9.2019 merkittävää on maksutilien ylläpitäjien, käytännössä siis pankkien, velvollisuus avata maksutilien asiakasrajapinnat pankin ulkopuolisille tilitieto- ja maksutoimeksiantopalvelujen tarjoajille (PSD2, artikkelit 66 ja 67). Tavoitteena tällä on mahdollistaa uusien, asiakkaille hyödyllisten palveluiden syntyminen. Asiakkaiden antaessa suostumuksen omien tilitietojensa rajapintojen avaamiseen, palveluntarjoajat voivat käynnistää maksutoimeksiantot suoraan asiakkaan pankeissa olevilta tileiltä. Tästä on säädetty Laissa maksupalvelulain muuttamisesta (898/2017) 38 a § Maksutoimeksiantopalvelun käyttö.

Asiakkaat voivat saada myös koottua tietoa eri pankeissa olevilta maksutileiltä tällaisen palvelutarjoajan alustaan. Nämä uudet palveluntarjoajat tulevat PSD2-direktiivin ja kansallisen lainsäädännön myötä Finanssivalvonnan sääntelyn ja valvonnan piiriin, Laki maksulain muuttamisesta (890/2017) 4 § mukaan. Saman lain 7 b § säättää, että tilitietopalveluja saa tarjota ilman toimilupaa, mutta siitä on tehtävä ilmoitus Finanssivalvonnalle. Finanssivalvonta merkitsee tilitietopalveluiden tarjoajat maksulaitosrekisteriin kyseisen lain 16 §:n mukaisesti.

Toisen maksupalveludirektiivin mukainen maksamisen ja tilitietopalveluiden palveluiden rajapintojen avautuminen koskee pakottavina vain henkilöasiakkaiden maksutilejä, ei yritysasiakkaiden. Pankeille on vapaaehtoista avata yritysasiakkaiden maksutilit kolmansille osapuolille, mikäli yritysasiakkaat sitä haluavat. Samaa vapaaehtoisuus pankkien osalta koskee myös yksityisasiakkaiden muita palveluita kuin maksutilejä. On odotettavissa, että monet pankit tuovat laajempia rajapintojen avautumista uusien palveluntarjoajien hyödynnettäviksi. Periaatteessa pankit voivat asiakkaan omasta pyynnöstä avata rajapinnat mihin tahansa asiakkaan pankkidataan, joten uudet palvelut voivat koskea mitä tahansa pankkien liiketoiminta-aluetta. Luonnollisestikaan ne eivät tee tätä hyvää hyvyttään, vaan maksua tai muuta korvausta, esimerkiksi yhteistyökumppanuutta, vastaan. Data on tämän päivän kauppatavaraa ja sen myynti voikin olla jatkossa pankkien yksi uusi merkittävä tulonlähde.

Sääntelyn piiriin tuli myös korttipohjaisten maksuvälineiden liikkeeseenlasku toisen osapuolen tarjoamaan tiliin liitettynä (Card-based Payment Instrument Issuer, CBPII) (Finanssivalvonta 2019). Tämä mahdollistaa uusien maksutapojen tai luottokorttitoimittajien tuloa markkinoille.

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivissä (2015/2366) 97 artiklan 2 kohdassa edellytetään, että jäsenvaltiot varmistavat maksupalveluntarjoajien soveltavan vahvaa tunnistamista, jos asiakas käyttää maksutiliään verkon kautta, käynnistää sähköisen maksutapahtuman tai maksaja toteuttaa etäkanavan kautta toimen, jossa on väärinkäytöksen riski. Teknisissä sääntelystandardeissa säädetään vahvaa tunnistamista koskevista tarkemmista vaatimuksista. Jatkossa tunnistamisessa on käytettävä vähintään kahta kolmesta vahvan tunnistamisen elementeistä. Tunnistamisen elementit ovat jotain, minkä vain käyttäjä tietää, mitä vain käyttäjällä on hallussaan tai mitä käyttäjä on. Komission delegoitu asetus (EU) 2018/389, kohta 6, määrittelee nämä vaateet. Vahvaa tunnistamista havainnollistaa kuvio 6.



Kuvio 6. Vaatimukset vahvalle tunnistamiselle komission delegoidun asetuksen (EU) 2018/389 mukaan.

3.3 Muutosten merkitys kansalaisille Suomessa

Ylipäätään arvioidaan uuden direktiivin tuottamat lisähyödyt kansalaisille Suomessa melko vähäisiksi, koska Suomen maksupalvelulakia on sovellettu jo ennen lain voimaantuloa varsin laajasti. Sen sijaan koko Euroopan talousalueen kannalta vaikutukset ovat merkittävämmät. (HE 132/2017 vp, 22.) Uutta Suomessa PSD2-direktiivin myötä on sen sijaan pankkien asiakasrajapintojen avautuminen, jolla on suurempi merkitys meille kaikille.

Hallituksen esityksessä eduskunnalle laiksi maksulaitoslain muuttamisesta ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi (HE 143/2017 vp, 4.2.1) käsitellään maksulaitoslain muuttamisen taloudellisista vaikutuksista kotitalouksiin. Uuden sääntelyn tarkoitus on lisätä vaihtoehtoja, kun kotitaloudet käyttävät maksupalveluja omissa toimissaan. Tarkoitus on myös lisätä kilpailua maksupalveluiden tarjonnassa ja siten saada myös kustannuksia kuluttajilta alas. Aika tulee näyttämään, miten näissä tavoitteissa onnistutaan. Paljon riippuu siitä, paljonko markkinoille tulee uusia toimijoita tai muuttuuko osapuolten käyttäytyminen maksutoimeksiantopalvelujen ja tilitietopalvelujen käytössä, mitkä lisäksi kilpailua.

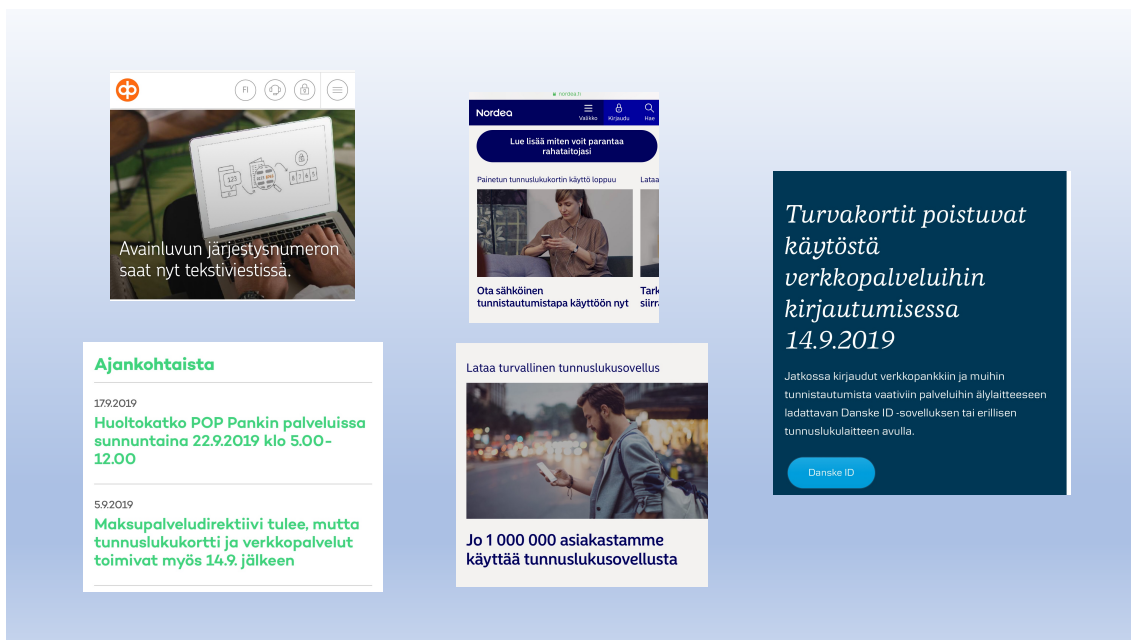
Säännöksillä pyritään myös lisäämään maksupalveluiden käyttäjien suojaa saattamalla erilaiset maksupalvelut entistä laajemmin sääntelyn piiriin ja vastaamaan markkinoilla tapahtuvaan kehitykseen. Maksutoimeksiantopalveluihin ja tilitietopalveluihin liittyvä maksamisen turvallisuuteen liittyviä riskejä, minkä vuoksi sääntelyä tarvitaan. Tässä vaiheessa uusien palveluiden aiheuttamia turvallisuusriskejä on vielä vaikea arvioida. Tämä tuleekin aiheuttamaan

valvoville viranomaisille haasteita, jotta palvelujen tarjoajat noudattavat niille asetettuja velvoitteita. (HE 132/2017 vp, 22.)

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin (EU) 2015/2366 ja sen 106 artiklan 1 kohdan mukaan Euroopan komission velvollisuus on laatia 13.1.2018 mennessä helppokäyttöinen sähköinen esite, jossa PSD2-direktiivi esitetään selkeästi ja ymmärrettävästi ja siinä tuodaan esiin myös kuluttajille heidän oikeutensa. Komission, pankkiviranomaisen ja toimivaltaisten viranomaisten tulee varmistaa, että tämä esite on helposti saatavilla niiden verkkosivuilla.

3.4 Pankkien informointi PSD2-maksupalveludirektiivistä

Tutkin eri pankkien kotisivuja 19.9.2019 ja tarkastelin, kuinka uuden lainsäädännön voimaan tuloa 14.9.2019 on uutisoitu. Oheisissa kuvioissa 7 ja 8 on otteita joidenkin pankkien uutiskirjistä.



Kuvio 7. Osuuspankin, paikallisosuuspankkien, Nordean ja Danske Bankin uutisia syyskuussa 2019.

Näytä viimeisimmät asiakastiedotteet

Aktian avainlukukortit säilyvät asiakkaidemme käytössä
10.9.2019

Aktian avainlukukortit säilyvät käytössä normaalisti myös 14.9. jälkeen, kun viimeiset toisen maksupalveludirektiivin (PSD2) tuomat sääntelymuutokset astuvat voimaan. Avainlukukortin lisävahvistukseksi tuodaan tekstiviesti. Aktia Mobiilipankki toimii jo nyt uuden sääntelyn mukaisena vahvana sähköisenä tunnistusvälineenä.

Toisen maksupalveludirektiivin tuomat sääntelymuutokset astuvat kokonaisuudessaan voimaan 14.9. Uusi sääntely edellyttää ns. vahvaa tunnistamista, kun tiliteitoja ja maksuja käsitellään verkossa. Tarkoituksena on parantaa maksamisen turvallisuutta ja luoda edellytyksiä uudenlaisten palveluiden kehittämiselle tulevaisuudessa.

Tekstiviestitse tapahtuva lisävahvistus otetaan verkkopankissa käyttöön syksyn aikana

Asiakkaamme voivat halutessaan kirjautua pankkitunnuksia vaativiin palveluihin käyttäytymisen, salasanan sekä avainlukukortin avulla myös 14.9. jälkeen. Aktian verkkopankissa otetaan käyttöön tekstiviestitse liitettävä lisävahvistuskoodi vaihteittain syyskuuta 2019.

Tekstiviestivahvistuksen toiminnan varmistamiseksi suosittelemme, että käytät verkkopankissa varmistamassa, että puhelinnumerosi on ajan tasalla.

Verkkopankkimaksun lisävahvistuksesta voit lukea lisää [täältä](#).

Aktia ei ota käyttöön erillistä tunnuslukualetta tai -sovellusta. Aktia Mobiilipankkia tullaan kehittämään niin, että tulevaisuudessa myös verkkopankin kirjautuminen ja maksujen vahvistaminen voidaan tehdä Aktia Mobiilipankki -sovelluksella.

Maksa helposti ja turvallisesti ilman avainlukukorttia Aktia Mobiilipankin ja Wallet-varmenteen avulla

Helppoin tapa hoitaa päivittäiset pankkiasiasi on Aktia Mobiilipankki, jossa vahva tunnistaminen ja maksujen vahvistaminen onnistuu jo nyt uuden sääntelyn mukaisesti avainlukukortin sijaan sormenjäljellä tai PIN-koodilla.

omaSp
Lähellä ja läsnä

Mediatiedote

OmaVahvistus -sovellus
Tunnusluku aina mukanas.
Lataa heti!

OmaSp jatkaa avaintunnuskortin käyttöä – OmaVahvistus-sovellus ensisijainen vaihtoehto tunnistautumiseen

Tunnuskortin käyttö ja maksamiseen liittyvät muutokset ovat herättäneet paljon keskustelua viime aikoina. Tämän taustalla on maksupalvelulain eli PSD2:n tuomat muutokset, jotka tulevat voimaan syyskuussa. Avaintunnuskortin käyttö jatkuu OmaSp:ssä myös sen jälkeen, kun uusi maksupalvelulaki tulee voimaan. Lisävahvistuksena tunnuskorttien rinnalle tuomme turvallisen ja tutun tunnuskorttia...

S-Pankki säilyttää tunnuslukutaulukot – lisävahvistukseksi tekstiviesti >

Kuvio 8. Aktia Pankin, Oma Säästöpankin ja S-Pankin uutisia syyskuussa 2019.

Useimpien pankkien uutisointi tuo esiin vahvan tunnistamisen vaateen ja asiakkaille markkinoidaan digitaalisen tunnuslukusovelluksen käyttöönottoa. Osa pankeista ilmoittaa jatkavansa avaintunnuskortin käyttöä ja ottavansa lisävahvistuksena käyttöön tekstiviestivahvistuksen. Pelkät avainlukukortit eivät täytä enää kriteereitä, joita uusi lainsäädäntö edellyttää vahvalta tunnistamiselta, mitä kuvattiin aiemmin kuviossa 6.

S-pankin kotisivujen uutisoinnissa maksupalveludirektiivi eli PSD2 tuodaan sisällöltään hyvin esiin. Uutisessa kerrotaan muun muassa direktiivin tarkoitus, ja että sen myötä ”tulevaisuudessa tullaan todennäköisesti näkemään aivan uudenlaisia palveluita esimerkiksi oman talouden hallintaan tai maksamiseen” (Maksupalveludirektiivi tuo parannuksia pankkipalveluihin 2019).

Hakusanalla ”PSD2” löytyi sitten etusivuja enemmän informaatiota voimaan tulleesta toisesta maksupalveludirektiivistä. Kaikilta tutkimiltani pankkien sivuilta löytyi informaatio asiakasrajapintojen avautumisesta, tosin paikallisuuspankkien sivuille se ilmestyi vasta 20.9.2019. Handelsbankenin sivuilla infoa PSD2:sta oli hyvin tiivistetysti ja sieltä linkattiin Finanssivalvonnan sivuille kattavampaan tiedotteeseen. Kuviossa 9 on otteita Osuuspankin ja S-pankin tiedotteista koskien maksupalveludirektiiviä.

The screenshot shows the S-Pankki website with a news article titled "Maksupalveludirektiivi tuo parannuksia pankkipalveluihin". The article discusses the PSD2 directive and its impact on banking services. The page layout includes a navigation bar, a main content area with a sub-header "Palvelut paranevat ja monipuolistuvat PSD2:n myötä", and a sidebar with additional information and a list of related articles.

S-Pankki Etusivu > Kaikki tuotteet ja palvelut > Maksupalveludirektiivi tuo parannuksia pankkipalveluihin

Maksupalveludirektiivi tuo parannuksia pankkipalveluihin

Maksupalveludirektiivin eli PSD2:n tuomat muutokset pankkipalveluihin tulevat voimaan kokonaisuudessaan syyskuun puolivälissä. Muutoksen myötä pankkiasioinnin turvallisuus paranee ja palvelut monipuolistuvat.

Palvelut paranevat ja monipuolistuvat PSD2:n myötä

Uusi maksupalvelulainsäädäntö tuo tullessaan paljon sinua hyödyttäviä uudistuksia.

Mikä PSD2?

Lyhenne PSD2 viittaa sanoihin Payment Services Directive 2, joka on Euroopan parlamentin hyväksymä maksupalveludirektiivi. Sen tarkoitus on parantaa kuluttajien oikeuksia sekä edistää kilpailua pankkitoimialalla ja näin lisätä asiakkaiden palveluvalikoimaa. Lakimuutosten myötä sinun on mahdollista muun muassa käyttää muidenkin kuin oman pankkisi sovelluksia tiliesi hallinnoimiseen ja maksujen suorittamiseen. Laki astui voimaan 13.1.2018, mutta muutokset eivät tapahdu kertarysäyksellä, vaan vaiheittain.

Päätös uusien palveluiden käytöstä on sinun

PSD2 astui kokonaisuudessaan voimaan 14.9.2019. Tämä tarkoittaa sitä, että osa pankkien perinteisesti tarjoamista palveluista ei ole syyskuun 2019 jälkeen enää pankkisisäisiä, vaan asiakas voi halutessaan tarkistaa saldon ja tilitapahtumat oman pankkinsa tarjoamien palveluiden lisäksi myös muiden toimijoiden palveluissa. Odotettavissa on, että PSD2:n myötä syntyy uusia pankista riippumattomia maksutapoja nykyisen luottokortin ja verkkomaksunapin rinnalle. Pankkien lisäksi palveluita voivat tulevaisuudessa tarjota esimerkiksi suuret yritykset muilta toimialoilta tai pienemmät FinTech-toimijat.

Maksamisen turvallisuuden takaamiseksi lainsäädäntö korostaa maksamiseen liittyvää asiakkaan tunnistamista ja maksujen vahvistamista. Tätä niin kutsuttua vahvaa tunnistamista vaaditaan pääsääntöisesti aina käytettäessä tilietieto- ja maksupalveluita – myös pankin omilla palveluissa. Näin lainsäädännöllä varmistetaan, että niin uudet palveluntarjoajat kuin pankitkin noudattavat tiukkoja turvatoimia ja tietoturvakäytäntöjä, jotta asiakkaan identiteettiä ja varat pysyvät suojattuina kuten nykyäänkin.

Nämä sujuvoittavat arkeasi vuonna 2019

Syyskuun puolivälin jälkeen käytössäsi on seuraavat muutokset PSD2:n ansiosta:

- Voit halutessasi käyttää muiden pankkien ja toimijoiden sovelluksia tiliesi hallinointiin ja maksamiseen. Voit esimerkiksi valita, että käytät yhden pankin sovellusta kaikkien pankkitiliesi hallinointiin, vaikka tilit olisivat eri pankeissa.

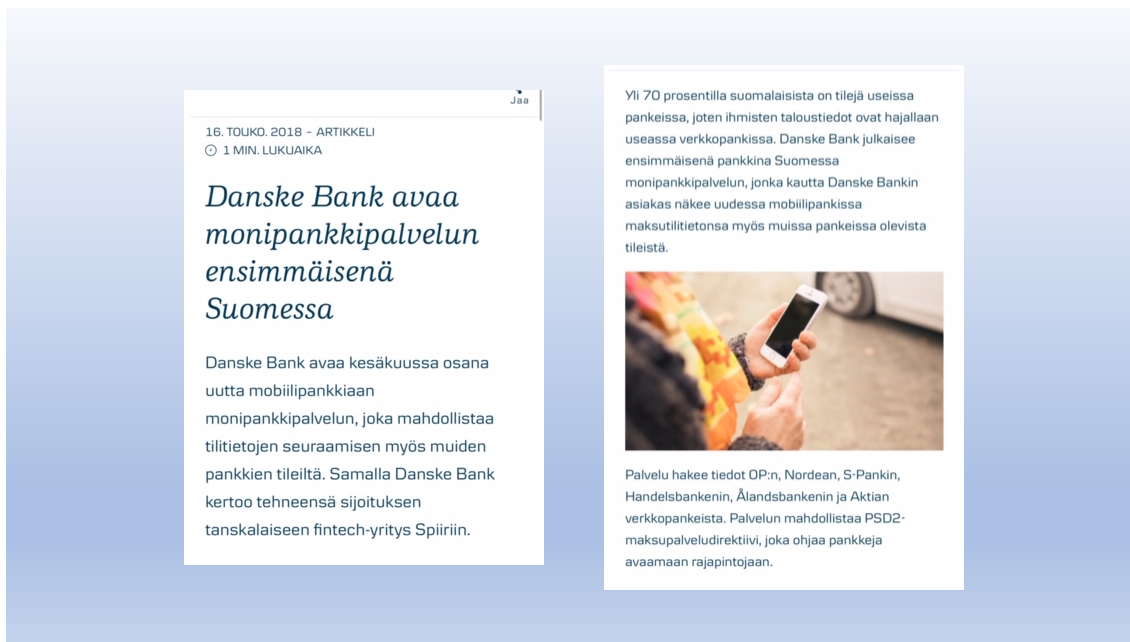
Kuvio 9. S-Pankin ja Osuuspankin uutisia PSD2-direktiivistä syyskuussa 2019.

OP on tehnyt videon PSD2:sta ja asiakasrajapintojen aukeamisesta 25.6.2019 ja se on julkaistu Osuuspankin kotisivuilla sekä YouTubeissa. Video kertoo lyhyesti ja selkeästi, mistä tässä asiassa on kyse. Videoa on katsottu 875 kertaa ja se on saanut vain neljä tykkäystä, tilanne 11.10.2019. Videon sisältö ja toteutus ovat laadukkaita, mutta se ei ole tavoittanut suurta yleisöä. (PSD2 - parempaa palvelua, enemmän mahdollisuuksia 2019.)

Aktia Pankin, Oma Säästöpankin ja paikallisosuuspankkien sivuille on avattu Open Banking -kehittäjäportaalit, jonne finanssiteknologian yritykset tai muut toimijat, niin sanotut kolmannet palveluntarjoajat, voivat laittaa ideoitaan uusista palveluista. Aktia kertoo esimerkiksi kehittäjäportaalin tarkoituksena olevan mahdollistaa palvelukehittäjille pääsy Aktia Pankin ohjelmointirajapintoihin ja kehittämään tulevaisuuden palveluita (Oletko palveluiden kehittäjä? - Aktia kehittäjäportaali on avattu 2019).

Danske Bank uutisoi jo 16.5.2018 lanseeranneensa monipankkipalvelun, jonka avulla voi Danske Bankin mobiilipankissa tarkastella omia tilejään myös muissa pankeissa sekä tehdä maksutoimeksiantoja pankista riippumatta, katso kuvio 10, jossa on otteita uutisesta. Danske Bankin mobiilipankin ominaisuutena kerrotaankin saatavan näkyviin myös toisessa pankissa olevat tilit, ”koko talous yhdellä näkymällä” (Danske Bank avaa monipankkipalvelun ensimmäisenä Suomessa 2019).

Vastaavia uusia palveluja on odotettavissa muiltakin tahoilta lähiaikoina.



Kuvio 10. Otteita infosta koskien Danske Bankin lanseeraamaa monipankkipalvelua (Danske Bank avaa monipankkipalvelun ensimmäisenä Suomessa 2019)

Yhteenvedona pankkien kotisivujen havainnoinnista voin todeta, että vahva tunnistaminen on ollut pankkien uutisoinnissa etusijalla syyskuussa 2019, kun puhutaan PSD2:sta ja sen aiheuttamista muutoksista. Sen sijaan asiakasrajapintojen avautuminen ei ollut ykkösuutisena, mutta se tulee kyllä esiin, kun käyttää hakusanana ”PSD2”. Näin pankit ovat täyttäneet EU-direktiivin määräämän velvollisuuden informoinnin suhteen.

3.5 Yleinen uutisointi PSD2-direktiivistä syyskuussa 2019

Sanomalehtien ja television uutisointi 14.9.2019 voimaan tulleen toisen maksupalveludirektiivin osalta keskittyi paljolti vahvan tunnistamisen vaateeseen. Paperisten avaintunnuslukulistojen mahdollinen poistuminen tuotiin hyvin esiin sekä tekstiviestivahvistuksen tuleminen lisäksi avainlukukortteja käytettäessä. Esiin tuli myös se, että kaikki pankit Suomessa eivät vielä pysty täyttämään direktiivin asettamia vaatimuksia ja Finanssivalvonta on antanut heille lisää aikaa muutosten toteuttamiseen. Yleisen uutisoinnin näkökulmana voikin sanoa olleen asioiden vaikeutuminen PSD2-direktiivin myötä.

Uuden maksupalvelulainsäädännön mahdollistamat positiiviset asiat uusine palvelumahdollisuuksineen jäivät uutisoinnissa vähemmälle huomiolle. Kuten myös se, että vahvaa tunnistamista tarvitaan myös näiden uusien palvelujen turvallisuuden varmistamiseksi, mikä on kuluttajien etu. Ylipäätään finanssialalla tapahtuva murros ei tullut yleisessä uutisoinnissa merkittävästi esiin.

Samoja havaintoja kanssani yleisestä uutisoinnista ovat tehneet Eleni Coldrey ja Sami Holopainen (2019, B16). He toteavat, että PSD2-direktiivistä ja sen mahdollistamasta Open Banking -toiminnasta on puhuttu verrattain vähän. Palveluiden monipuolistuminen on uutisoinnissa jäänyt sivuosaan. Vahvan tunnistamisen vaade on uutisoitu verkkomaksamisen vaikeutumisen näkökulmasta.

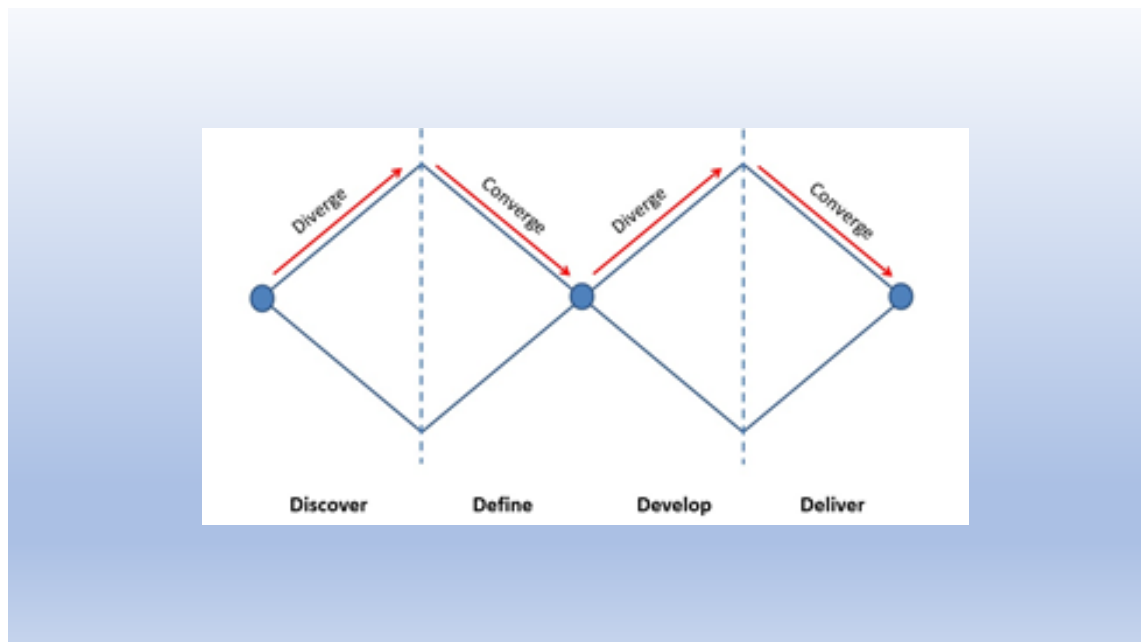
PSD2:n tuoma maksuliiketilien asiakasrajapintojen avautuminen antaa täysin uudet mahdollisuudet palvelujen kehittämislle, myös pankkien ulkopuolisille tahoille. Open Banking astuu nyt käytäntöön todella. Näissä uusissa palveluissa tullaan hyödyntämään tekoälyä ja lohkoketjuteknologiaa. Coldrey ja Holopainen kertovat, että uusissa pankki- ja maksupalveluissa tullaan hyödyntämään myös pilvipalveluita. Ne ovat edullisia ja teknisesti edistyskellisiä alustoja, joiden päälle ohjelmistokehittäjät pystyvät tehokkaasti rakentamaan palveluita. (Coldrey & Holopainen 2019, B16.)

Finanssialan uutisoinnissa asiaa on käsitelty kattavammin ja esimerkiksi Inderes Oy julkaisi aamukatsauksessaan 20.9.2019 hyvin selkeän ja kattavan analyysin PSD2-maksupalveludirektiivistä otsikoiden ”Maksupalveludirektiivi PSD2 vauhdittaa pankkitoimialan murrosta”. Artikkelin lähteet ovat Nordea, Deloitte, Accenture ja Inderes. Analyysissa tulee hyvin ilmi direktiivin keskeinen sisältö sekä pankkien velvollisuus avata tilitietonsa muille, muuttunut kilpailuympäristö, kuluttajien vaatimustason pysyvä muuttuminen, ja että pankkien on mukauduttava muutokseen. (Kinnunen 2019.)

4 PSD2-direktiivin oikeusmuotoilusta asiakasrajapintojen avautumisen osalta

Oikeusmuotoiluprosjektissa tavoitteeni on tuoda ymmärrettävästi esiin tavallisille ihmisille, mitä PSD2-direktiivin implementointi kansallisella lainsäädännöllä asiakasrajapintojen aukeamisen osalta merkitsee ja mahdollistaa.

Toteutan opinnäytetyöni oikeusmuotoiluprosessin mukaisesti, jota olen kuvannut luvussa 2. Tämä prosessi on hyvin samanlainen kuin ”The Double Diamond process by British Design Council”, jota myös tuplatimantti-malliksi kutsutaan. Tämän mallin kehittivät Richard Eisermannin johdolla ryhmä henkilöitä Design Concilissa 2000-luvun alussa. Ryhmän tavoitteena oli ymmärtää ja visualisoida muotoiluprosessin eteneminen käytännössä. (Drew, The Double Diamond: 15 years on.) Tuplatimantti-prosessia selventää alla kuvio 11. Prosessin alussa laajennetaan tietämystä tutkittavasta asiasta, minkä jälkeen tiivistetään olennainen sekä havainnoidaan ongelmakohtat. Tämän jälkeen tehdään kehitystyötä valittujen ongelmien ratkaisemiseksi ja kehitetään prototyyppejä. Jatkuvan testaamisen jälkeen tuloksena saadaan käyttäjien tarpeiden pohjalta kehitetty prototyyppi.



Kuvio 11. Tuplatimantti-malli (British Design Council)

4.1 Kartoitus ja ymmärtäminen

Opinnäytetyöni ensimmäisessä vaiheessa oikeusmuotoiluprosessissa pyrin sisäistämään ja ymmärtämään mahdollisimman syvällisellä tasolla vallitsevan tilanteen. Pidin tutkittavan aiheen avoimena, enkä tässä vaiheessa vielä rajannut tarkkaa tutkimusongelmaa.

Metodina käytin haastatteluja ja niiden pohjalta pyrin ymmärtämään nykytilannetta. Selvitin haastateltavien kokemuksia toisesta maksupalveludirektiivistä ja mitä haasteita sen ymmärtämiseen liittyy. Selvitin esimerkiksi, mitä haastateltavat tietävät maksutilien asiakasrajapintojen aukeamisesta ja sen tuomista palvelumahdollisuuksista. Pyrin erityisesti selvittämään haastateltavien kokemuksia asiasta, en niinkään tietoa. Haastattelin kahdeksaa henkilöä, tavallisia ihmisiä, eri ikäisiä ja eri aloilla toimivia sekä myös koulutustaustoiltaan erilaisia.

Tiedonkeruumenetelmänä käytin puolistrukturoitua teemahaastattelua, jolloin kysymykset olivat valmiiksi laadittuja, mutta haastattelu oli avoin ja kulki haastateltavan ja haastattelijan vuorovaikutuksen mukaan. Haastattelumuotona oli yksilöhaastattelut, koska uskoin saavani näin enemmän todellisempaa tietoa kuin ryhmähaastatteluissa tai lomakekyselyillä. Kasvokkain yksilöhaastatteluissa on helpompi myös varmentaa tarkentavin kysymyksiin, että haastattelukysymykset ja niihin annetut vastaukset ymmärretään oikein molemmin puolin. Liitteessä 1 on tutkimuksessa käytetyt haastattelukysymykset.

Haastattelijana tein haastatteluissa kattavat muistiinpanot. Pyysin haastateltavilta luvat käyttää haastatteluja osana tutkimustani. Haastateltavat ovat anonyymeja tutkimuksessani.

4.2 Analysointi ja tiivistys

Opinnäytetyöni tutkimus oli kvalitatiivinen, laadullinen tutkimus. Tällöin keskityin kvalitatiiviseen analyysiin keskustelun keinoin. Haastattelutuloksia analysoidessa pyrin löytämään kehityskohteita. Tällaisiksi valikoituvat yleensä ongelmat, jotka vaativat ratkaisua. Tässä vaiheessa myös pyrin tiivistämään kartoittamani asiat olennaiseen.

Haastattelujen perusteella tiivistin asiakasryhmät kahteen käyttäjäpersoonaryhmään, joita voidaan nimittää myös asiakaspersooniksi. Nämä persoonat ovat tärkeitä tutkimuksesta saadun käyttäjätiedon kiteyttämisen ja esittämisen välineinä. Asiakaspersoonat ovat fiktiivisiä henkilöitä, mutta heidän ominaisuutensa pohjautuvat tehtyihin haastatteluihin. Tällaisten yleistysten avulla on helpompi luoda koko kohderyhmälle sopivia palveluratkaisuja. (Tuulaniemi 2011, 3.3 Asiakasymmärrys.)

Haastattelujen perusteella oli havaittavissa kaksi asiakasryhmää, ”pankkiuskolliset” ja ”palvelun sisältö ratkaisee”. Nimesin nämä asiakaspersooniksi ”Usko Pankki” ja ”Into Sisältö”, ks. kuvio 12, jossa ilmenee myös näiden asiakasryhmien ominaisuudet.



Kuvio 12. Asiakaspersoonat ja niiden ominaisuudet

Asiakaspersoonana Usko Pankki on keskittänyt pankkiasiat yhteen pankkiin, korkeintaan joku sivutili voi olla toisessa pankissa. Usko Pankki seuraa oman pankin tiedotteita ja pitää niitä luotettavimpana tiedonlähteenä pankkiasioihin liittyen. Hän odottaa uusien pankkipalvelujen tulevan omasta pankista, ei muualta. Toisaalta hän ei ole innokas ottamaan uusia palveluja

käyttöön. Näin tapahtuu vasta, kun on pakko, kuten vahvan tunnistamisen vaateen tultua voimaan 14.9.2019, jolloin hän joutui ottamaan tekstiviestivahvistuksen avainlukukortilla tunnistamisen lisäksi.

Sen sijaan Into Sisältö arvostaa eniten palvelujen sisältöjä ja niistä koituvia hyötyjä itselleen. Hänellä on jo nyt asiointia useissa eri pankeissa. Hän on valmis ottamaan käyttöön uusia pankkipalveluita myös pankkien ulkopuolisilta toimittajilta, mikäli palveluiden sisällöt ovat hyvät. Into Sisältö ottaa helposti käyttöön uusia palveluita ja nytkin käyttää pankkien viimeisimpiä mobiilisovelluksia. Into Sisältö ei lue pankkien tiedotteita. Hän odottaa saavansa tiedon uusista palveluista uutisista, niin lehdistä, televisiosta kuin sosiaalisen median kautta.

Oikeusmuotoiluprosessin aikana kvalitatiivisessa tutkimuksessa haastatellessani ihmisiä tuli ilmi, että kukaan ei tiennyt tapahtuneesta lainsäädännön muutoksesta koskien pankkien asiakasrajapintojen avautumista tai mitä se merkitsee käytännössä. Sen myötä on mahdollista esimerkiksi yhdistää eri pankeissa olevat tilit yhteen sovellukseen, mikä auttaa oman talouden suunnittelussa ja toteuttamisessa. Onkin nyt odotettavissa tulevan markkinoille täysin uusia, innovatiivisia, arkea helpottavia finanssipalveluita. Vahvaa tunnistamista tarvitaan turvaamaan näiden uusien palveluiden turvallinen käyttö.

Asiaa tarkemmin tutkiessani huomasin, että syy tähän tietämättömyyteen oli uutisointi, jossa tämä asiakasrajapintojen avautuminen ja sen tuomat mahdollisuudet jäivät vahvan tunnistamisvaateen uutisoinnin varjoon. Tärkeimmäksi tietolähteekseen haastateltavat kokivat tällaisissa uusissa asioissa uutiset, ja lehdistä erityisesti Helsingin Sanomat. Pankit ja Finanssivalvonta ovat kyllä tuoneet muutoksen esiin omissa tiedotteissaan, mutta kansalaisille asti tieto ei sitä kautta ole tullut. Harva haastateltavista sanoi lukevansa pankkien tiedotteita. Tutkimukseni perusteella voinkin todeta, että on hyvin tärkeää viestittää toimittajille selkeästi merkittävistä lakimuutoksista, jotta he kertovat niistä edelleen kansalaisille. Toimittajat ovat avainasemassa, kun haluamme koko kansan saavan tietoa uusista asioista.

Haastateltavieni oivallettua, mistä tässä pankkien maksutilien asiakasrajapintojen avautumisessa on kyse, aloimme yhdessä ideoida muutoksen tuomia uusia mahdollisuuksia. Oikeusmuotoiluprosessin kehitysvaiheessa päädyin kehittämään digitaalisen Oman talouden personal trainerin, joka on esitelty luvussa 4.4. Tätä Oman talouden personal traineria voi myös nimitellä oikeusmuotoiluprosessini prototyypiksi, jota myös testasin joillakin haastateltavillani. Mielestäni paras keino tuoda vaikeaselkoinen muutos ihmisille ymmärrettävässä muodossa on havainnollinen esimerkki.

Viimeisessä vaiheessa oikeusmuotoiluprosessissa on mallin jalkauttaminen, mikä tarkoittaa sen käytäntöön viemistä. Tämän opinnäytetyön puitteissa se ei ole kuitenkaan mahdollista, mutta uskon vastaavien sovellusten tulevan markkinoille hyvinkin pian, eri toimijoiden tuomina.

4.3 Digitaaliset palvelut ja lohkoketjuteknologia

Havaitsin oikeusmuotoiluprosessin aikana, että on välttämätöntä paneutua tarkemmin digitalisaatioon. Sen ymmärtäminen on olennaista, kun kehitetään uutta. Digitalisaatio mahdollistaa täysin uusia asioita ja se muuttaa nykypäivän yhteiskuntaamme vauhdilla. Aiemmin digitalisoitumisena pidettiin sitä, että yritykset perustivat kotisivut ja laittoivat palvelunsa internettiin (Lindgren, Toropainen, Neuvonen, Mokka 2019, 154). Tämän päivän digitalisaatio muuttaa palvelurakenteita ja koko systeemiä. Digitalisaatio on muuttamassa meidän aramme, kuten asumiseen, ruokaketjuun tai liikkumiseen liittyviä asioita (Lindgren, ym. 2019, 161). Siirrymme alustatalouteen, jossa hyödynnetään tekoälyä ja algoritmeja.

Digitaalisen alustan keskeisiä elementtejä ovat internet toimintaympäristönä, monen suuntaiset markkinat, datan kerääminen ja sen muokkaamiseen perustuva liiketoiminta. Verkoston avulla tuotetaan lisäarvoa ainakin yhdelle verkoston ulkopuoliselle toimijalle. (Euroopan komissio 2016a.)

Alustat hyödyntävät dataa ja tekoälyä kehittäessään toimintaa ja uusia palveluja. Mitä enemmän alustalla on käyttäjiä, sitä enemmän kertyy dataa ja kuluttajien viestiliikennettä. Näiden pohjalta algoritmit pystyvät kehittämään palveluja entistä paremmin asiakkaiden tarpeisiin soveltuviksi. Se voittaa, jolla on eniten dataa käyttäjien toiminnasta, tunteista ja toiveista. (Lindgren, ym. 2019, 156.) Algoritmeja käytetään nykyisin entistä enemmän, minkä tekee mahdolliseksi tekoälyn, suurten tietomassojen ja data-analytiikan kehittyminen. Näiden avulla on kehitetty myös erilaisia ohjelmistorobotteja, joita käytetään apuna esimerkiksi erilaisten kuluttajien valintojen ohjaamisessa. (Björkroth, Järvelä, Raijas, Rosendahl, Saastamoinen, Vuorinen 2017, 42.)

Lohkoketju on uusi teknologia ja sen määrittely on moninainen asia, koska sen voi nähdä olevan monta eri asiaa yhtä aikaa. Sille on useita määritelmiä riippuen tilanteesta tai käyttökohteesta. Yksinkertaisimmillaan lohkoketjua voi pitää luotettavana digitaalisena tilikirjana, jonne merkitään erilaisia tapahtumia aikajärjestyksessä. Se on eräänlainen tietokanta, jonne tapahtumat kirjataan ja joita ei tallentamisen jälkeen enää voida muuttaa. Merkittävää on, että sen luotettavuuden takaamiseksi ei tarvita ihmisten ylläpitämiä instituutioita tai järjestelmiä. Luotettavuus syntyy matemaattisesti ja koneellisesti. Sitä ei siis hallinnoi jokin keskitetty instituutio, kuten esimerkiksi pankki tai valtio. (Johansson, Eerola, Innanen, Viitala 2019, 26-29.)

Lohkoketjut toimivat hajautetuissa verkoissa, jonka monet digitaaliset laitteet muodostavat yhdessä. Kaikki verkkoon liitetyt laitteet jakavat tietoja keskenään, ilman keskuspalvelimia. Jokainen vertaisverkossa oleva tietokone sisältää samat tiedot lohkoketjun sisältämästä datasta. Tämä lisää turvallisuutta, sillä tieto ei katoa, vaikka jokin verkossa olevista tietokoneista

tuhoutuisi. Lohkoketju on siis eräänlainen hajautettu tietokanta, jossa tiedot on tallennettu verkon kaikille osallistujille. (Johansson, ym. 2019, 35-36.)

Luottamus on elintärkeää toimivassa yhteiskunnassa. Digitaalisessa maailmassa luottamuksen merkitys korostuu ja kasvaa. Lohkoketjuteknologia tuo turvallisuutta, mikä lisää luottamusta. Tämä tekee lohkaketjuteknologioista ajankohtaisen aiheen liiketoimintojen johtamisessa ja strategioissa. (Johansson, ym. 2019, 11.) Kehitys mahdollista uusia lähestymistapoja yritysten ja palveluiden toimintaan. Lohkoketjujen avulla yritykset voivat muuttua läpinäkyvimmiksi, hajautetuimmiksi, varmemmiksi ja tehokkaimmiksi. (Johansson, ym. 2019, 39.)

Luottamusta ihmisten välisissä toiminnoissa luovat tänä päivänä erilaiset instituutiot, kuten pankit, vakuutusyhtiöt, kiinteistönvälittäjät, lakimiehet, jne. Maksamme näille tahoille rahaa siitä, että ne varmistavat asioiden menevän oikein. Tätä niin kutsuttua institutionaalista luottamusta lohkaketjuteknologiat alkavat vähitellen kyseenalaistamaan. Lohkoketjun yksi ydinajatus onkin juuri näiden kolmansien osapuolten ja välikäsien poistaminen ihmisten välisessä toiminnassa. Näin vaihdannasta tulee yksinkertaisempaa, nopeampaan ja kustannuksiltaan edullisempaa. Lohkoketjuissa luottamus on järjestelmiin sisäänrakennettu ominaisuus, eikä siinä tarvita ihmisiä välittämässä. (Johansson, ym. 2019, 34-35.)

Lohkoketjuteknologia on vasta tulossa Suomeen ja sen arvioidaan muuttavan yhteiskuntaamme enemmän kuin nyt osaamme arvioidakaan. Mikäli ihmiset lohkaketjuteknologian avulla pystyvät luotettavasti toimimaan keskenään, ilman välikäsiä, muutos on hyvin merkittävä. Yksi esimerkki tästä on täysin digitaalinen asuntokauppa, joista ensimmäinen toteutettiin Suomessa kesäkuussa 2019. Tästä enemmän kohdassa 4.5.2.

Lohkoketjuteknologian odotetaan tekevän monet nykyiset organisaatiot tarpeettomiksi. Myös monet alustat saattavat tulla tarpeettomaksi, kun niitäkään ei enää tarvita. Kysymys kuuluu-kin, jääkö nykyinen, niin kutsuttu alustatalous, vain välivaiheeksi digitalisoituvassa maailmassa?

Isoista muutoksista huolimatta uusien palvelujen ja tuotteiden kehittämisessä digitalisaation lisäksi tulee pitää mielessä asiakasläheisyys. Asiakkaat valitsevat palvelut, mitä haluavat käyttää ja mistä kokevat hyötyvänsä. Palveluiden kehitystyö tulee tehdä yhdessä asiakkaiden kanssa, ei erillisissä tuotekehitysyksiköissä.

Tämän päivän tuotekehitystyössä on asiakkaiden lisäksi keskiössä data ja sieltä esille tuleva asiakasymmärrys. Digitalisoituneessa tietoyhteiskunnassa kertyy valtavasti dataa ihmisistä ja heidän käyttäytymisestään. Se, joka osaa hyödyntää tämän valtavan tietomäärän, onnistuu parhaiten (Lindgren, ym. 2019, 15.) Datan avulla voimme päätellä, mistä asiakkaat pitävät ja mitä he palveluiden tuottajilta odottavat. Datan avulla voidaan kehittää asiakkaita puhuttelevia ja hyödyllisiä palveluita.

Henkilötietojen arvo nousee myös ja kuluttajien tulee tietää oikeutensa, jotka liittyvät muun muassa uuden tietosuojasetuksen tuomiin parannuksiin (Björkroth, ym. 2017, 45). Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (2016/679) annettiin 27.4.2016 koskien luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä. Henkilötietojen käsittelyä koskevat periaatteet, muun muassa käsittelyn lainmukaisuus, asianmukaisuus ja läpinäkyvyys, määritellään kyseisen asetuksen 5. artiklassa. Käsittely on lainmukaista esimerkiksi silloin, kun rekisteröity on antanut suostumuksensa henkilötietojen käsittelyyn (6.artikla). Rekisterinpitäjän on pystyttävä myös osoittamaan, että rekisteröity on antanut suostumuksensa (7.artikla). Tätä asetusta alettiin soveltaa 25.5.2018 alkaen kaikissa Euroopan unionin jäsenmaissa. Tietosuojasetus tunnetaan lyhenteellä GDPR, joka tulee sanoista General Data Protection Regulation.

Todellisen palveluiden kehitystyön pohjana kannattaa siis käyttää data-analyysia, mikä edellyttää laajan asiakastietomäärän omistamista. Data-analyysia minun ei ollut mahdollista hyödyntää tässä opinnäytetyössä, mutta silti käyttämäni haastattelumetodi ja sen myötä tehty kehitystyö voi nostaa esiin joitakin yksittäisiä ideoita ja ajatuksia uusista mahdollisuuksista, esimerkinomaisesti.

4.4 Oikeusmuotoiluprosessin aikana syntyneitä kehitysajatuksia

4.4.1 Kuka omistaa datan ja kenen kuuluu saada korvaus?

Data on arvokasta kauppatavaraana tänä päivänä (Lindgren, ym. 2019, 15). PSD2:n myötä maksutilien asiakasrajapintojen avautuminen merkitsee merkittävän datan, tili- ja maksutapahtumien, tuleamista avoimille markkinoille. Aiemmin tämä data oli vain tilinpitäjäpankkien hallussa, mutta nyt ne ovat myös pankkien ulkopuolisten toimijoiden käytettävissä ja hyödynnettävissä, jos asiakkaat antavat tähän suostumuksen. Tämän arvokkaan datan myynnistä voi tulla uusi tuottolähde pankeille, tai he voivat käyttää sitä yhteistyökumppanuuden vastamaksuna, kun pankit rakentavat uusia palveluja yhdessä finanssiteknologiayritysten kanssa. On kuitenkin hyvä muistaa, että viime kädessä asiakas itse omistaa aina omat tietonsa. Tällöin herää kysymys, eikö korvaus tietojen luovuttamisesta kolmannelle osapuolelle kuulu asiakkaalle itselleen. Miksi ihmiset luovuttavat omia tietojaan ilmaiseksi?

Yksittäisten ihmisten tulisi tiedostaa omien asiakastietojensa arvokkuus ja kannattaa miettiä tarkoin, onko palvelusta saatava hyöty niin suuri, että omat tiedot kannattaa sinne antaa. Esimerkiksi Facebookiin ja muihin sosiaalisen median palveluihin ihmiset ovat antaneet vapaaehtoisesti ja korvauksetta hyvin paljon tietoja itsestään, joita sitten kyseinen teknologiajätti käyttää omana kauppatavaraan ja hyödykseen. Tietojen luovuttamisesta ihmisten tulisi saada jonkinlainen korvaus, eikä vain palvelun käyttöoikeus (Johansson, ym. 2019, 39).

4.4.2 Taustaa palveluiden innovoinnille

Uusia palvelumahdollisuuksia mietittäessä kannattaa nykyiset olemassa olevat palvelut ja organisaatiot unohtaa, sillä digitalisaatio tulee muuttamaan yritysten toimintalogiikat. Tulevaisuudessa on odotettavissa täysin uusia liiketoimintamalleja, joita digitalisaatio erilaisina alustoinaan mahdollistaa. Sovellukset käyttävät tekoälyä ja sen avulla ne pystyvät hyödyntämään ja oppimaan ihmisten käyttäytymisestä, jolloin niiden tarjoamat palvelut vastaavat hyvin asiakkaiden tarpeisiin. Mitä enemmän käyttäjiä sovellus saa, sitä enemmän ne oppivat ja sitä laadukkaimpia palveluja ne pystyvät tuottamaan (Lindgren, ym. 2019, 156). Tekoälyn hyödyntämisen ohessa tarvitaan myös ihmisiä, sillä tekoäly osaa kyllä ratkaista monimutkaisia ongelmia, mutta ihminen ymmärtää asioiden kontekstit.

Palveluiden suunnittelussa lähtökohtana tulee olla ihmisten tarpeet, jotta palveluista on hyötyä käyttäjilleen. Tänä päivänä tarjolla on valinnan varaa paljon. Ihmiset ovat yleensä tarkkoja siitä, mihin aikaansa käyttävät, sillä aika rajoittaa ihmisten toimintaa ja se on tämän päivän niukkuustekijä. Palveluiden tulee olla hyödyllisiä ja ihmisten arkea helpottavia. Haastatteluissa tuli ilmi myös, että uusista palveluista ei olla juurikaan valmiita maksamaan.

Opinnäytetyön haastatteluissa tuli ilmi, että ihmisten taloudelliset palvelut ovat hajautuneet monelle yritykselle tällä hetkellä. Pankeista yksi voi olla niin sanottu pääpankki, mutta sen lisäksi tilejä voi olla muissakin pankeissa. Useimmilla haastatelluilla oli ainakin yksi tili neljässä eri pankissa. Vain yhdellä kahdeksasta haastatellusta oli kaikki keskitetty yhteen pankkiin. Lisäksi osakesijoitukset ja rahastot olivat osalla eri pankissa kuin minne palkka tuli. Myös vakuutukset ovat eri vakuutusyhtiöissä. Osalla oli käytössä pankkien uusia mobiilisovelluksia, joilla voi seurata tarkasti omaa rahankäyttöään. Eräs haastateltavista kertoi, että hänen pankkinsa on juuri tuonut markkinoille palvelun, mikä ennustaa tilillä olevien rahojen riittävyyttä asiakkaan nykyisellä kulutustasolla.

4.4.3 Oikeusmuotoiluprosessin aikana havaittuja ongelmakohtia

Sinänsä voin todeta, että niin pankkien kuin vakuutusyhtiöiden palvelut ovat nykyisin hyviä, ne ovat helppokäyttöisiä ja toimivat hyvin mobiiliversioinakin. Haastateltavien kanssa keskusteltaessa tuli ilmi, että tarvetta olisi palvelulle, jonne voisi liittää kaikkien pankkien tilit ja palvelut, niin omat kuin mahdollisesti puolisonkin. Tällöin palvelun käyttäjä saisi helposti seurannan omasta tai koko perheen taloudesta, tuloista, menoista ja kulutuksen rakenteesta sekä säästämismahdollisuuksista. Nyt monet tekevät näistä omia excel-taulukoita hahmottaakseen taloutensa kokonaisuuden. Kun kaikkien pankkien tilit olisivat yhdessä sovelluksessa, olisi helpompi tehdä myös suunnitelmia rahojen riittävydestä käytettävissä olevalla tulotallalla.

Tarvetta on myös palvelulle, joka etsii asiakkaille markkinoilla olevista lukuisista pankki- ja vakuutuspalveluista juuri asiakkaiden käyttötarkoitukseen sopivimmat tuotteet. Tällaisia

hakurobotteja käytettäessä on tärkeää tuntea hyvin asiakkaiden tarpeet ja arvostukset. Ihmiset ovat hyvin erilaisissa elämänvaiheissa, jolloin heidän tarpeensaakin ovat hyvin erilaisia. Tarjottavien kohteiden tulee vastata asiakkaiden sen hetkisiä tarpeita ja tavoitteita. Ostamisen tulee olla myös helppoa.

Tarvitaan myös kannustamista, erityisesti säästämisen ja sijoittamisen, jotta asiakas pitkätyy omassa pitkän tähtäimen suunnitelmassaan. Markkinatunnelmat vaihtuvat nopeasti. Osakekurssien noustessa on helppo ostaa osakkeita, kun hehketään tuotto prosentteja ja yleinen ahneus lisääntyy. Vastaavasti kurssien laskiessa on vaarana sortua myymään osakkeita, kun pelkona on kurssilaskun jatkuminen ja yleinen markkinatunnelma on synkkä. Tosi-asiassa yleensä kannattaisi toimia juuri päinvastoin, myydä kurssien noustua ylös ja ostaa kurssien laskettua. Se vaatii sijoittajalta kuitenkin rationaalisuutta ja tukea muistaa oma valittu sijoitusstrategia sekä pitkätyy siinä.

Neljäs haaste on siinä, että ihmiset ovat aika laiskoja kilpailuttamaan pankki- ja vakuutuspalveluja. Tarjouksia on myös vaikea verrata keskenään. Työläyden vuoksi kilpailutus jää monasti tekemättä. Tämän vuoksi on tilausta palvelulle, joka tekee kilpailutuksen asiakkaan puolesta. Lainapuolella tällaisia palveluita on jo lukuisia markkinoilla. Sen sijaan peruspankkipalvelut, kuten tilit, kortit ja nettipankit, asiakas joutuu itse kilpailuttamaan. Säästö- ja sijoituspalvelutuotteista on paljon yleistä vertailua niin kuluista kuin tuotoistakin, mutta yksittäisen ihmisen on tarjolla olevasta runsaudesta vaikea löytää itselleen sopivinta ratkaisua. Näin asiakas päätyy monasti ottamaan helpoimman, oman pankin myymän ratkaisun. Hakukonrobotit osaavat hakea muun muassa edullisimmat lennot tai hotellit, niin miksei myös edullisimmat pankki- tai vakuutuspalvelut?

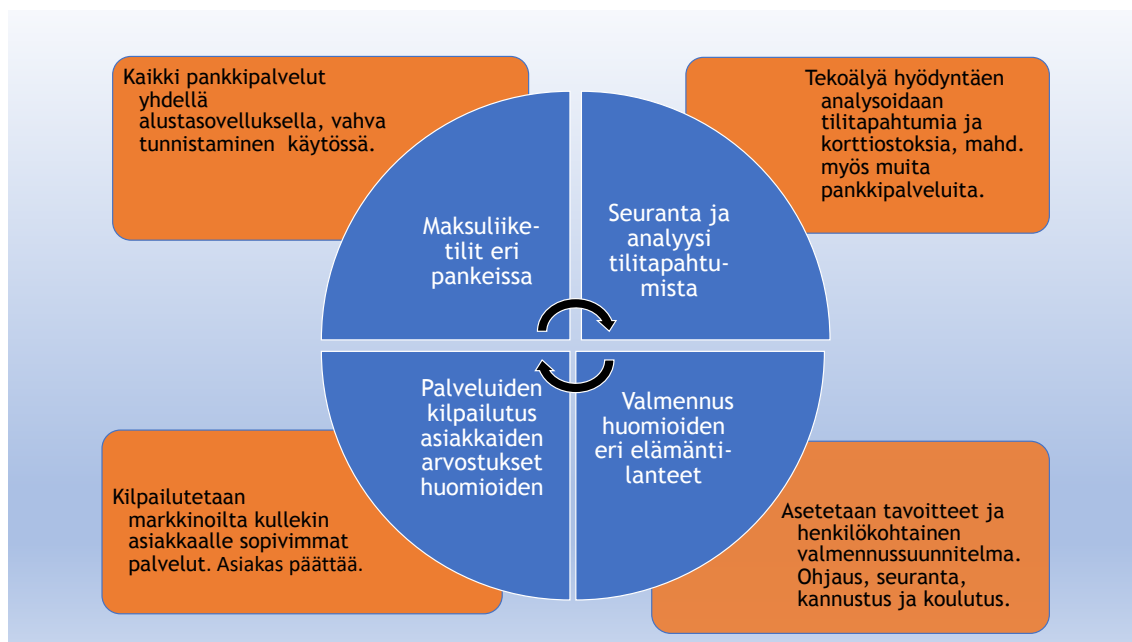
4.4.4 Prototyyppi: Oman talouden personal trainer, OTPT

Näiden neljän edellä mainitun ongelman ratkaisemiseksi syntyi prototyyppi, digitaalinen Oman talouden personal trainer, josta käytän lyhennettä OTPT. Esikuvana tässä minulla on ollut kuntosalien personal trainerit, jotka ohjaavat valmennettaviaan fyysisesti parempaan kuntoon ohjaten treenausta ja antaen mahdollisesti myös vinkkejä ruokavalioon.

Alussa personal trainer kartoittaa kattavasti valmennettavan nykyisen kuntotason ja elämäntilanteen. Siihen sisältyy muun muassa terveys, treenaamiseen käytettävä aika, toiveet ja treenattavan omat tavoitteet. Alkukartoituksen perusteella personal trainer laatii henkilökohtaisen valmennusohjelman ja se sisältää yleensä niin yhdessä treenaamista kuin omaakin harjoittelua. Jokainen valmennettava joutuu kuitenkin tekemään varsinaisen työn tavoitteisiin pääsemiseksi itse, personal trainer vain tsemppaa, valmentaa ja on tukena.

Sama pätee myös taloudenhoidossa. Esimerkiksi sijoituspäätökset jokaisen tulee tehdä itse, mutta siinä on mahdollisuus onnistua paremmin hyvässä valmennuksessa. Säästäjät ja

sijoittajat tarvitsevat nykyisen palveluntarjoajien aktiivisen myynnin sijaan valmentamista. Valmentaja ohjaa ja neuvoo kunkin omiin tavoitteisiin pääsemiseksi.



Kuvio 13. Prototyyppi Oman talouden personal trainer, OTPT

Prototyyppi kehittämästäni Oman talouden personal trainerista on tekoälyä hyödyntävä alustapalvelu, johon asiakas voi liittää kaikkien nykyisten pankkien maksuliiketililit ja mahdollisesti myös muut pankki-, vakuutus- ja lainopilliset palvelut. Lisäksi palveluun voi yhdistää halutesa myös puolison tilit, jolloin voi seurata puolisojen keskinäistä rahankäyttöä yhteiseen talouteen. Myöhemmin tarvittaessa on helppo katsoa, kuka on maksanut mitäänkin. Jos tarkoitus on vaikka maksaa puoliksi yhteiset kulut, OTPT auttaa tämän toteutumisessa.

Alusta itse ei tuota pankki- ym. palveluita, vaan asiakkaiden tarpeiden ja arvostuksien perusteella alusta etsii ja kilpailuttaa markkinoilla olevat palvelut. OTPT ehdottaa kullekin asiakkaalle sopivimpia ratkaisuja, joista sitten asiakas itse valitsee juuri hänelle mieleisimmät palvelut. OTPT seuraa asiakkaiden maksukäyttäytymistä ja elämäntilanteita sekä asiakkaat itse voivat myös sitä täydentää. Palvelu huomioi esimerkiksi opiskelupaikan saamiset, valmistumiset, avo- ja avioliitot, lapsien syntymät, työpaikkojen vaihdokset, palkan muutokset, perinnöt, asuntokaupat ja muut suuret hankinnat, kuten kesämökit ja autot.



Kuvio 14. Oman talouden personal trainer prosessina

OTPT-palvelussa määritellään alussa kunkin asiakkaan henkilökohtaiset taloudelliset tavoitteet. Esimerkkinä tavoitteista voisi käyttää vaikka taloudellista riippumattomuutta omassa kodissa. Toisin sanoen toimeentuloa ilman vakituisen työn pakottavuutta, mikä tuntuu olevan usean nuorenkin tavoite nykyään, sekä oman kodin hankintaa. Tavoite voi olla myös jokin matka, sapattivuosi töistä, kesämökin hankinta tai vastaavaa. Tai se voi olla vain hyvin toimeentuleva elämä, jossa rahan riittävydestä ei tarvitse stressata.

Tavoitteiden asettamisen ja taustatietojen kartoittamisen sekä analyysin jälkeen Oman talouden personal trainer laatii yksilöllisen suunnitelman, eräänlaisen henkilökohtaiset valmennusohjelman tavoitteiden saavuttamiseksi. Kaiken pohjalla on nykytilanne, onhan alustapalvelulla käytettävissään henkilön kaikissa pankeissa olevat tilit ja niihin liittyvä maksuliike sekä korttiosokset. Mikäli pankit suostuvat, niin sovellukseen lisätään myös kaikki sijoitukset ja lainat. Mikäli pankit eivät avaa näiden palvelujen rajapintoja, asiakas voi itse lisätä ne sinne.

Olennaista tässä palvelussa on reaaliaikaisuus ja rationaalisuus. Sovellus analysoi jatkuvasti asiakkaan taloudellista käyttäytymistä tilitapahtumien ja korttiososten avulla. Mikäli säästämiseen, esimerkiksi mahdolliselle osakesäästötillille, ei siirry suunnitelman edellyttämiä summia, OTPT huomauttaa tästä. Palaute suunnitelman toteutumisesta tai toteutumattomuudesta on jatkuvaa ja kannustavaa, kuten elävänkin elämän personal trainerit kuntosaleilla tekevät.

Tavoitteeseen pääseminen edellyttää asiakkailta kovaa työtä ja pitkäjänteisyyttä, jossa kehityksen seuraaminen ja kannustusviestit ovat tarpeen. Oman talouden personal trainer muistuttaa myös siitä, miksi asiakas asetti omat tavoitteensa, mikä motiivi hänellä alun alkaen oli.

Samoin OTPT ohjaa asiakkaita pitämään kiinni alkuperäisestä suunnitelmasta, estäen näin menemästä muiden mukana laumassa markkinaheilunnoissa. Mikäli asiakkaan tulokset kaikesta huolimatta eivät ala kehittyä haluttuun suuntaan, tällöin sovellus tutkii ja analysoi syytä tähän ja se voi myös tarkistaa valmennussuunnitelmaa. Mikä sopii jollekin, ei sovellu kaikille, koskee myös omaa taloutta muiden elämäntilanteiden tavoin.

Oman talouden personal trainer seuraa asiakkaan talouden kehittymistä kokonaisuutena, huomioiden niin tulot, menot, säästöt, sijoitukset kuin lainatkin. Myös asiakassuhteen kehittämisessä on uudessa sovelluksessa lukuisia eri tasoja, joiden saavuttaminen tuo erilaisia hyötyjä asiakkaille. Tämä antaa motivaatiota pitäytyä valmennussuunnitelmassa ja kehittää omaa taloutta tavoitteiden saavuttamiseksi.

Mahdollinen henkilökohtainen neuvonta tapahtuu digitaalisten kanavien kautta, jolloin asiakkaiden ei tarvitse lähteä johonkin paikkaan tietynä aikana.

Nykyiset pankit ovat tavallisten asiakkaiden kohdalla siirtyneet pitkälti digitaaliseen sijoitusneuvontaan hyödyntäen siten tekoälyä. Vastaamalla joihinkin kysymyksiin, joissa kartoitetaan muun muassa asiakkaiden tavoitteet, sijoitusaika, tuottotavoitteet ja riskinottohalu ja -halu, pankkien robotit tekevät sovelluksessa ehdotuksen asiakkaille kyseisen pankin omien rahastojen ostamisesta. Käytännössä näitä voikin pitää hyvinä rahastojen myyntityökaluina, mutta onko se sijoitusneuvontaa, on sitten toinen kysymys.

Oman talouden personal trainerilla ei ole omia tuotteita, joita se myy. Se on vain alusta, joka auttaa ja valmentaa ihmisiä hoitamaan omat raha- ja talousasiansa hyvin. Sovelluksen käyttäjät voivat ostaa sijoitustuotteita niin omista pankeista kuin muiltakin palveluntarjoajilta.

OTPT voidaan ohjelmoida hakemaan osakemarkkinoilta asiakkaan arvostusten tai tavoitteiden mukaisia osakkeita. Se voi hakea esimerkiksi Suomen osakemarkkinoilta markkina-arvoltaan, tuloksetekokyvyltään tai osingoiltaan suurimpien yritysten osakkeet. OTPT ohjaa sitten ostamaan näitä osakkeita osakesäästötilille niin, että salkun sisältö vastaa valittua strategiaa. Näin voidaan käytännössä toteuttaa samaa ideaa kuin osakeindeksirahastoilla on. Indeksirahastothan sisältävät tietyn strategian mukaisesti hankittuja osakkeita ja rahasto hallinnoi niitä passiivisesti. OTPT:n käyttäjät voivat siis saada saman sisällön salkkuunsa kuin joillakin indeksirahastoilla on, mutta ilman rahastoyhtiön perimiä kuluja. Osakekaupankäynti tulee olemaan arvioni mukaan tulevaisuudessa hyvin edullista, kun lohkoketjuteknologia tulee todennäköisesti mahdollistamaan osakekaupankäynnin ilman välittäjiä.

Visioni on, että OTPT:n kaltaiset sovellukset tulevat vähentämään merkittävästi rahastoihin sijoittamista tulevaisuudessa. Erityisesti nyt, kun osakesäästötilit tulevat markkinoille 1.1.2020, josta on säädetty laissa osakesäästötilistä (17.5.2019/680). Osakesäästötileillä asiakkaat saavat samat verotukselliset edut myyntivoitoille kuin mitä rahastoilla on ollut.

Tehdyistä osakekaupoista ja saaduista osingoista ei makseta veroja enää vuosittain, vaan ne maksetaan vasta siinä vaiheessa, kun varoja nostetaan osakesäästötililtä. Tällöin asiakkaat pääsevät osaketilien avulla hyötymään korkoa korolle ilmiöstä myös osakekaupoissa ja osingoissa, mikä on aiemmin ollut mahdollista vain rahastoilla ja sijoitusvakuutuksilla. Tämä ilmenee hallituksen esityksessä eduskunnalle laiksi osakesäästötilistä ja laiksi Finanssivalvonnasta annetun lain 40 §:n muuttamisesta (HE 279/2018 vp, luku 3.1.)

Uskon, että myös suora sijoittaminen ulkomaisiin osakkeisiin tulee helpoksi tulevaisuudessa hakurobottien ja erilaisten neuvoa antavien sovellusten avulla.

OTPT voi myös etsiä asiakkaalle sopivia palveluja kilpailuttamalla eri palveluntarjoajia, pyytämällä tarjouksia. Tämä toteutuu niin tileissä, korteissa, lainoissa kuin sijoituksissakin. Palvelu ehdottaa edullisimpia tai juuri asiakkaan eniten arvostamia palveluvaihtoehtoja. Tässä sovelluksessa on siis sama logiikka kuin vaikka edullisimpien hotellien tai lentojen hakemisessa eri palvelualustoilta. Käyttäjät antavat myös arvioita käyttämistään palveluista ja ne ovat muiden sovellusta käyttävien nähtävissä.

Oman talouden personal trainer sisältää paljon myös valmennusta ja materiaalia asiakkaiden tietojen ja taitojen kehittämiseksi. Hyvinä valmennusvälineinä ovat videot, podcastit ja monet muut sovellukset, jotka havainnollistavat talousasioita ja asiakas itse pääsee niitä myös kokeilemaan ja testaamaan. Olennaista on, että OTPT tunnistaa kunkin asiakkaan tarpeet ja elämäntilanteen ja tarjoaa hänelle juuri siihen tilanteeseen sopivaa valmennusta, ei siis kaikkea kaikille. Tällöin valmennus myös tavoittaa kohteensa, koska sille on todellista tarvetta ajankohtaisuuden ja tarpeen vuoksi. Koulutuksessakin ollaan tekoälyn myötä siirtymässä entistä kohdennetumpaan ja yksilöllisempään sisältöön, ei enää kaikkea kaikille.

Pankki- ja vakuutuspalveluiden lisäksi OTPT auttaa myös isoissa taloudellisissa toimissa kuten asuntokaupoissa. Siihen voidaan liittää myös juridisia palveluita. Valmennuksen lisäksi se muistuttaa tärkeiden oikeudellisten asiakirjojen tekemisen tärkeydestä. Tällaisia ovat muun muassa avioehdot, lahjakirjat, testamentit ja edunvalvontavaltakirjat. Tehdyt asiakirjat voi tallentaa OTPT:ään, jolloin ne ovat sieltä helposti löydettävissä tarvittaessa.

Oman talouden personal trainer kulkee koko ajan arjessa mukana, jolloin mobiiliapplikaatioversio on ensisijainen vaihtoehto. OTPT seuraa käyttäjien taloudellisia toimia, antaa palautetta ja valmentaa niin, että sovelluksen käyttäjät saavuttavat itselleen asettamansa taloudelliset tavoitteet.

Kehitin prototyyppejä OTPT yhdessä joidenkin haastateltavieni kanssa. Testasin mallia heillä ja kehitin siltä pohjalta edelleen. Oli hyvin havaittavissa, että mitä enemmän prototyyppejä testaa, sitä enemmän uusia ajatuksia syntyy.

On oletettavaa, että Into Sisältö -asiakspersonat ottavat mielellään tällaisia mahdollisia uusia digitaalisia palveluita käyttöön, mikäli niitä tulee markkinoille.

4.4.5 OTPT ensiasunnon ostajien apuna

Tässä tuon esimerkkinä esiin, miten Oman talouden personal trainer toimisi käytännössä nuoren ensiasunnon hankinnan tukena.

Tiettyssä iässä oleville nuorille OTPT tarjoaa valmennuksen asuntosäästöpalkkiotilin ominaisuuksista ja hyödyistä. Valmennus on hyvin havainnollinen, hauska video. Samassa yhteydessä on sovellus, jolla nuori voi haarukoida omia mahdollisuuksia ja unelmia. Kun asp-tili on sitten avattu ja muutaman vuoden jälkeen säästöjä on kertynyt tarpeeksi, OTPT alkaa valmentaa, miten ostetaan ensiasunto ja mitä siinä tulee huomioida.

Asuntosäästötavoitteen ollessa täynnä, asiakas voi ryhtyä toimeen. OTPT-sovellukseen voi syöttää omat toiveet ensiasunnosta, minkä jälkeen sovellus hakee myynnistä olevista kohteista sopivimmat ja tuo ne asiakkaan nähtäville. Ja tämäkin tapahtuu reaaliajassa. Jos uusia, kriteerit täyttäviä kohteita tulee myyntiin markkinoille, sovellus ehdottaa niistä välittömästi asiakkaalle. Oman talouden personal trainer laskee rahoitussuunnitelman välittömästi asiakkaan valitsemaan kohteeseen ja ilmoittaa, onko kyseinen asunto nuoren mahdollisuuksien rajoissa. Suunnitelmassa tulee ilmi muun muassa tarvittava omarahoitusosuus, vakuuksien riittävyys ja arviot lainojen tulevasta kuukausieristä.

OTPT osaa hakea asunnon myyntiesitteestä myös hoitovastikkeen ja arvioida muita asumiseen liittyviä kuluja. Se myös vertaa näitä uuden asunnon kustannuksia nykyisiin asumisen menoihin ja tekee nuorelle valmiit laskelmat muutoksista. Näin nuoret Oman personal trainerin ohjauksessa pystyvät hyvin arvioimaan, miten oma talous kehittyy kyseisen asunnon ostamisen jälkeen. OTPT auttaa ensiasunnon ostajia tekemään järkeviä ostopäätöksiä ja varmistaa, että heidän taloutensa tulee kestämaan asumisen menot myös pidemmällä aikavälillä.

4.4.6 OTPT apuna oman talouden kulujen seurannassa ja budjetoinnissa

Nykyisin pankeilla on erilaisia sovelluksia, joilla asiakkaat voivat seurata omaa kulutustaan yhdessä pankissa. Jos käytössä olevia tilejä on useissa pankeissa, kokonaiskulutuksen hahmottaminen on vaikeampaa. Asiakasrajapintojen avautuminen mahdollistaa nyt koota kaikki eri pankeissa olevat tilit yhteen sovellukseen, jolloin menoseuranta yksilötasolla on kattava.

Tämä helpottaa eri projektien kuluseurantaa, vaikka maksut tapahtuisivatkin eri pankkien tileiltä. Esimerkiksi rakennusprojekteissa olen kaivannut tällaista sovellusta, joka kokoaisi kaikki rakentamiseen liittyvät kulut yhteen. Tällöin pystyisi paremmin seuraamaan rakennusbudjetin kehittymistä, ilman että sitä tarvitsee laskea omissa excel-tilulukoissa. Rakentamisen valmistuttua olisi valmis kooste rakentamiseen menneistä kustannuksista, eriteltyinä eri

osatekijöihin, kuten suunnittelukustannuksiin, LVI-töihin, sähkötöihin, palkkoihin, jne. Myöskin budjetista poikkeamisen kohteet olisivat laskelmasta helposti havaittavissa.

Rakentamiseen liittyvissä projekteissa sovellus helpottaisi myös verottajalle tehtävää raportointia. Sovellus tekisi koosteen projektin aikana maksetuista rakennustöistä, mitä voisi hyödyntää, kun yksityishenkilöiden tulee ilmoittaa Verohallinnolle verovalvontaa varten tiedot rakentamistyön suorittaneista työntekijöistä ja yrityksistä yksilöinti- ja yhteistietoineen. Tämä ilmoitusvelvollisuus perustuu lakiin verotusmenettelystä (18.12.1995/1558) 3 luku 15 d § Rakennuttajana olevan luonnollisen henkilön velvollisuus antaa tietoja. Todistus verottajalle tehdyistä ilmoituksista tulee esittää lopputarkastuksen yhteydessä.

Vastaavanlaisia kulukoosteista voisi hyödyntää hyvin erilaisiin tarpeisiin. Esimerkiksi voisi seurata oman kodin, kesämökin, sijoitusasuntojen, lemmikkieläinten, lasten, harrastusten, ravinnon, vaatteiden tai muiden vastaavien asioiden kulueriä ja sitä kautta saada tietoa, mitkä näiden vuosikustannukset ovat.

Myös puolisoiden osalta olisi hyvä saada erittelyt, kuka on maksanut mitkäkin kulut. Mahdollisen avio- tai avoeron yhteydessä olisi sitten helppo arvioida kunkin maksamat osuudet, erityisesti isoissa hankinnoissa, kuten asunnon tai kesämökin rakentamisessa tai remontoinnissa.

Kun kaikki eri pankeissa olevat tilit ovat yhdessä sovelluksessa, on helppo seurata sitä kautta omia tai yhteisen talouden menoja, niin viikko-, kuukausi- kuin vuositasollakin. Tällöin olisi helppo laatia henkilökohtainen tai yhteisen talouden vuosibudjetti ja jakaa se eri kulueriin. Sovellus seuraisi sitten toteutuneita kuluja ja vertaisi niitä tehtyyn budjettiin. Tämä auttaisi löytämään säästämisen paikkoja ja auttaisi mahdollisesti kerryttämään säästöjä pidemmällä aikavälillä.

Mielenkiinnolla odotan, milloin ja minkälaisia sovelluksia meille kuluttajille tullaan tarjoamaan. Uskon, että uudet sovellukset tulevat auttamaan kuluttajia säästämisen edistämässä, mutta myös auttamaan ylivelkaantumisen estämisessä, jolloin näillä palveluilla on myös yhteiskunnallista merkitystä. Olennaista on, että sovellukset ovat yksinkertaisia, helppokäyttöisiä ja edellyttävät mahdollisimman vähän manuaalisyötä, jolloin ne otetaan helpommin laajempaan käyttöön.

4.4.7 Terveystietojen Kanta-palvelu

Oman talouden personal trainer palvelua voi verrata terveydenhuollon Kanta-palveluun, joka on sosiaali- ja terveydenhuollon digitaalinen palvelu. Kansalaiset voivat antaa suostumuksen omien potilastietojen avaamisen Omakanta-palveluun, jolloin potilaiden tiedot ovat ajantasaiset ja kattavat, mikä mahdollistaa paremman ja nopeamman hoidon tarvittaessa. Asiakkaan suostumuksen perusteella Kanta-palveluun lisätään kaikki potilastiedot niin julkisista kuin yksityisistä terveystietojen palveluista sekä työterveydestä, jolloin potilastiedot ovat hyvin

kattavat ja ajantasaiset. Tästä on säädetty Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksessa terveydenhuollon valtakunnallisesta tietojärjestelmäpalvelusta (1257/2015) 2 §.

Omakannasta kukin voi katsoa myös huollettavanaan olevien alle 10-vuotiaiden lasten tiedot. Myös elinluovutustahdon ja hoitotestamentin voi tallentaa sinne. Reseptien uusimisen voi tehdä helposti Omakannassa. Kantapalvelu on rakennettu yhteistyössä useiden kansallisten toimijoiden kanssa. Mukana työssä ovat olleet Kela, Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, Väestörekisterikeskus, Valvira, strategisesta ohjauksesta vastaava sosiaali- ja terveysministeriö sekä terveydenhuollon toimijat, apteekit ja järjestelmätoimittajat. Kanta-palvelut muodostavat lainsäädäntöön perustuvan ainutlaatuisen palvelukokonaisuuden, mikä on tullut käyttöön vaiheittain viimeisen kymmenen vuoden aikana. (Kanta-palvelut 2019.)

4.4.8 Open Banking ja uudet palveluntarjoajat

Mitkä tahot tuovat markkinoille näitä mahdollisia uusia palveluita kuten esimerkkinä Oman talouden personal trainer? Periaatteessa ketkä tahansa, niin pankit kuin muutkin toimijat. Toivottavaa käyttäjien kannalta on se, että sovellukset etsivät markkinoilta käyttäjilleen parhaiten sopivia ja heitä tavoitteeseen vieviä palveluita tuottamatta niitä itse. Tällöin ne eivät myy vain omia tuotteitaan.

On mahdollista, että isot kansainväliset teknologiayhtiöt tulevat laajentamaan alustojaan kattamaan myös maksamisen palveluja, lainoja ja sijoitustuotteita. Finanssivalvonnan tehtävänä on valvoa finanssimarkkinoilla toimivien toimintaa niin kuin Laki Finanssivalvonnasta (19.12.2008/878) 1 luku 3 § edellyttää. Näihin tehtäviin kuuluu muun muassa myöntää toimilupia ja rekisteröidä finanssimarkkinoilla toimivia sekä valvoa säännösten noudattamista.

4.5 Uudet, jo julkaistut palvelut lokakuun 2019 alussa

Päivämäärää 14.9.2019 odotettiin suurella mielenkiinnolla, mitä se tuo tullessaan. Lain Finanssivalvonnasta (19.12.2008/878) mukaisesti uusien palveluntarjoajien tulee tehdä Finanssivalvontaan ilmoitus ja saada heidän hyväksyntänsä palvelulle. Esittelen tässä yhteydessä jo kaksi julki tullutta palvelua, mutta näitä voi olla jo muitakin. Ja todennäköisesti lisää tulee jo ennen kuin tämän opinnäytetyö valmistuu.

Esittelen tässä yhteydessä myös kaksi digitaalisen asuntokaupan alustaa, jotka hyödyntävät lohkoketjuteknologiaa. Tulevat osakesäästötilit otan esiin siksi, että myös niiden takia olisi toivottavaa tulla markkinoille sovellusalustoja, jonne asiakkaat voisivat yhdistää kaikki eri pankkien tilit.

4.5.1 Maksukyvyn analyysit

Ensimmäinen uusi innovaatio tuli markkinoille Solidate Oy:n toimesta heti 14.9.2019 jälkeen. Solidate Oy on suomalainen yritys, joka pyrkii ratkaisemaan yksityisten ihmisten

velkaongelmia. Solidaten markkinoille tuoma työkalu hyödyntää tekoälyä, jonka avulla se laatii asiakkaille heidän taloudestaan taloudellisia analyysejä. Analyysin pohjalta työkalu tekee ratkaisuehdotuksen asiakkaan taloudellisen tasapainon saavuttamiseen. Työkalu huomioi asiakkaan eri pankeissa olevat maksutilit ja niiden rahaliikenteen, mikäli asiakas antaa tähän suostumuksen. (Vilokkinen 2019.)

Toinen ilmoitus uudesta palvelusta tuli Asiakastieto Oy:ltä, joka on digitaalisten yritys- ja luottotietopalveluiden toimittaja. Tiedotteessa 4.10.2019 Asiakastieto kertoo kehittäneensä palvelun, joka analysoi luotohakijan maksukyvyn hänen eri pankeissaan olevien tilien tilitapahtumien perusteella, mikäli asiakas antaa tähän suostumuksen. Maksupalveludirektiivi PSD2:n myötä maksuvara voidaan laskea nyt aiempaa paljon tarkemmin, koska tiedot perustuvat todellisiin tilitapahtumiin asiakkaiden kaikista tileistä. Tämän uskotaan auttavan myös ennaltaehkäisemään ylivelkaantumista tulevaisuudessa. (Asiakastieto 2019.) Tähän asti maksuvaratiedot ovat perustuneet paljolti asiakkaiden omiin ilmoituksiin.

4.5.2 Digitaalinen asuntokauppa

Laki huoneistotietojärjestelmästä (28.12.2018/1328) säätää huoneistotietojärjestelmän ylläpidosta sekä niissä tapahtuvien tietojen käsittelystä. Laki tuli voimaan vuoden 2019 alussa ja sen myötä Suomessa on alkanut asunto-osakekirjojen digitalisoiminen ja osakasluetteloiden siirtäminen Maanmittauslaitoksen ylläpitämään Huoneistotietojärjestelmään. Tämä yhdistettynä lohkoketjuteknologiaan mahdollistaa kehittää täysin digitaalisen asuntokaupan.

Lokakuun 10. päivä 2019 uutisoi Helsingin Sanomat Asiakastiedon avaavan digitaalisen asuntokauppa-alustan Suomessa (Paananen 2019, A28). Tällä alustalla asuntokauppa toteutuu täysin digitaalisesti ja paikasta riippumattomasti. Asuntokauppapalvelu yhdistää asuntokaupan osapuolet ja sujuvoittaa asuntokauppaprosessia. Asuntokaupat voi tehdä asiakkaille parhaiten sopivassa paikassa ja enää sen takia ei tarvitse mennä pankkien konttoreihin. Ensimmäiset pilotitkaupat tällä palvelulla tehdään joulukuussa 2019. (Asuntokauppapalvelu 2019.)

Digitaalisessa asuntokaupassa ostajan ja myyjän pankit hyväksyvät kaupan asuntokauppa-alustalla sekä ostajat ja myyjät allekirjoittavat kauppakirjat sähköisesti. Sovellus, jonne kaikki osapuolet ovat tunnistauneet, on myös sähköpostia turvallisempi tapa viestiä asuntokauppaan liittyvistä luottamuksellisista asioista. (Paananen 2019, A28.)

Suomessa on kesäkuussa 2019 aloittanut myös toinen digitaalinen asuntokauppa-alusta, DIAS. Siinä hoituvat digitaalisesti pankkien tarkastukset, ostajan sekä myyjän allekirjoitukset, maksut välittäjälle sekä verottajalle, kauppahinnan maksu sekä asunto-osakkeen omistajuuden muutos. Tätä asuntokauppa-alustaa ovat olleet rakentamassa Nordea, Handelsbanken, Aktia, Danske Bank, OP ja S-Pankki, useat kiinteistönvälitysyritykset sekä rakennusliikkeistä Skanska ja YIT. DIAS käyttää suojattua lohkoketjuteknologiaa (DLT eli Distributed Ledger Technology),

jossa tiedot on hajautetusti tallennettu kaupan osapuolina olevien pankkien tietokantoihin. Tämä lisää alustan turvallisuutta ja luotettavuutta. (Dias hoitaa asuntokaupan digitaalisesti 2019.)

Tarvitaanko tulevaisuudessa kiinteistönvälittäjiä? Nykyisin näen heillä olevan suuren merkityksen asuntojen arvon määrittäjinä. Uskon, että tulevaisuudessa saamme yksityishenkilöinäkin entistä enemmän ja tarkempaa dataa asuntojen toteutuneista ja ennustetuista hintatiedoista tekoälyn avulla. Tällöin osaamme itse arvioida paremmin asuntomme arvon. Tämä mahdollistaa kehittämisen uusia sovelluksia, jonne yksityiset henkilöt voivat laittaa asuntonsa julkiseen tarjouskauppaan. Myyjä itse esittelee asuntonsa kiinnostuneille ja ostajat tekevät sovellukseen ostotarjouksia. Tarjoukset ovat julkisia ja kaikkien nähtävillä. Kauppa toteutuu, kun myyjä hyväksyy tehdyn ostotarjouksen. Näin kauppahinta määräytyy täysin markkinoilla kysynnän ja tarjonnan mukaan, ilman kiinteistönvälittäjien vaikutusta.

4.5.3 Osakesäästötilit 1.1.2020 alkaen

Laki osakesäästötilistä (680/2019) sallii Suomessakin niin kutsutut osakesäästötilit vuoden 2020 alusta. Tätä mahdollisuutta on toivottu jo pitkään, koska tällöin säästäjät ja sijoittajat saavat samat verotukselliset hyödyt kuin sijoitusrahastoilla on; verot voitoista ja osingoista maksetaan vasta, kun varoja nostetaan osaketililtä. Tällöin on mahdollista siirtää verojen maksua myöhemmäksi ja kerryttää säästöjä korkoa korolle periaatteella, myös myyntivoittojen ja osinkojen osalta. Hallituksen esityksen eduskunnalle laiksi osakesäästötilistä ja laiksi Finanssivalvonnasta annetun lain 40 §:n muuttamisesta (HE 279/2018 vp, luku 3.3.3) mukaisesti Suomessa osakesäästötilin rahoja voi sijoittaa monenkeskisessä kaupankäyntijärjestelmässä kohteena oleviin siirtokelpoisiin oman pääoman ehtoisiin arvopapereihin, joista yleisimmät käytännössä ovat pörssinoteeratut osakkeet. Lain osakesäästötilistä (17.5.2019/680) 5 §:n mukaan osakesäästötilille voi sijoittaa maksimissaan 50 000 euroa, joten se on tarkoitettu tavallisten säästäjien ja sijoittajien tiliksi, ei suursijoittajille.

Olennaista laissa on, että yksi henkilö voi perustaa vain yhden osakesäästötilin, mikä tulee ilmi Hallituksen esityksessä eduskunnalle laiksi osakesäästötilistä ja laiksi Finanssivalvonnasta annetun lain 40 §:n muuttamisesta (HE 279/2018 vp, luku 3.3.1). Jos joku avaa useamman tilin eri pankkeihin, lain mukaan verottaja perii päällekkäisyydestä takautuvasti 10 euroa per päivä per tili vuoden päätteeksi. Kahdesta tilistä se tekisi 20 e per päivä. Vuositasolla siitä kertyy 7300 euroa (365 pv x 20 e/pv). Tämän verottaja siis perisi myös käyttämättömältä, unohdetulta tililtä. (Sinkman A. 2019, 4.) Osakesäästötileille ei olla perustamassa julkista rekisteriä, josta pankki voisi varmistaa, onko henkilöllä jo olemassa ennestään osakesäästötiliä. Vastuu osakesäästötilien lukumäärän rajoittamisesta yhteen jää siis asiakkaille, kun hän tilii avatessaan antaa vakuutuksen siitä, että hänellä ei ole muita voimassa olevia osakesäästötilisopimuksia. Tämä tulee ilmi Lain osakesäästötilistä (17.5.2019/680) 11 §:stä.

Edellä mainittujen osakesäästötilien ehtojen vuoksi sovellus, jonne voi liittää kaikkien pankkien tilit, on hyvin tarpeellinen. Vaikka uusi maksupalveludirektiivi ei edellytä kuin maksuliiketilien asiakasrajapintojen avaamista, olisi hyvä, että pankit vapaaehtoisesti suostuisivat liittämään myös osakesäästötilit tällaiseen palveluun. Näin asiakkailla olisi kaikki tilit yhdessä sovelluksessa ja osakesäästötilinkään olemassaolo ei unohtuisi, vaikka se olisikin jäänyt käyttämättömäksi. Näin verottajan sanktiot useammasta osakesäästötilistä ei pääse yllättämään.

5 Yhteenveto ja johtopäätökset

Valitsin opinnäytetyöni aiheeksi Euroopan unionin toisen maksuliikepalveludirektiivin, PSD2:n, koska asia on ajankohtainen direktiivin tullessa kokonaisuudessaan voimaan 14.9.2019. Direktiivi muun muassa avaa pankkien asiakasrajapinnat maksuliiketilien osalta, mikä on hyvin merkittävä tapahtuma finanssialalla. Kyse on arvokkaan datan vapautumisesta avoimille markkinoille. Aiemmin tämä data oli vain tilinpitäjäpankkien hallussa, mutta nyt sitä pääsevät hyödyntämään myös niin sanotut kolmannet osapuolet, pankkien ulkopuoliset tahot.

Asiakkaiden rajapintojen avautumisen odotetaan tuovan paljon uusia merkittäviä palveluinnovaatioita finanssialalle, niin nykyisten toimijoiden, kuten pankkien, sekä täysin uusien toimijoiden, erilaisten finanssitekniyryitysten toimesta. Puhutaan niin sanotusta Open Banking-toiminnasta, jolla tarkoitetaan pankkien ulkopuolisten toimijoiden tuloa pankkimarkkinoille. Pankit ovat varautuneet PSD2-direktiivin voimaantuloon kehittämällä omia digitaalisia palveluitaan, myös yhteistyössä pankin ulkopuolisten finanssitekniyryitysten kanssa. On odotettavissa, että uudet palveluntarjoajat tulevat ottamaan osuutensa pankkien nykyisistä asiakastuotoista, mikä tulee aiheuttamaan paineita perinteisten pankkien asiakastuotoille tulevaisuudessa.

Oikeusmuotoiluprosessin mukaisesti aloin tutkia aluksi aihetta laajasti, ilman tarkemman näkökulman valitsemista, ilman ennakoasenteita. Opinnäytetyöni kehittämiskohteeksi valitsin tavallisten ihmisten tiedon lisäämisen tästä PSD2-direktiivin mahdollistavasta murroksesta finanssialalla, kun Open Banking uusine palveluineen tulee osaksi kuluttajien arkea. Tiedon lisääntyessä syntyy myös rohkeus ottaa uusia palveluja käyttöön.

PSD2-direktiivin toimeenpano on toteutettu Suomessa kansallisella lainsäädännöllä ja Finanssivalvonta toimii asian lupa- ja valvontaviranomaisena. Finanssivalvonta ja finanssialan yritykset ovat täyttäneet lainsäädännön veloitteet asian informoinnista. Muodollisesti on siis täytetty EU-direktiivin asettamat veloitteet Suomessa, mutta onko tieto tavoittanut myös tavalliset kansalaiset?

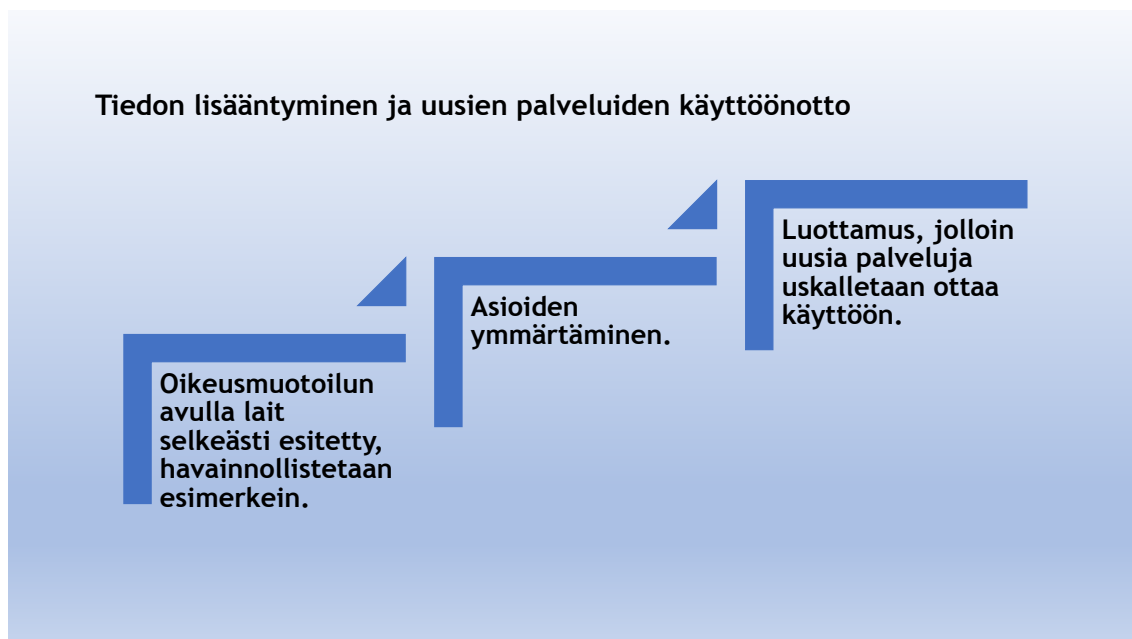
Opinnäytetyön tuloksena voin todeta, että informointia suurista muutoksista ei tule jättää yksin pankkien ja Finanssivalvonnan tehtäväksi. Olennaista kansalaisten tiedon lisäämiseksi on uutisointi eri medioissa kuten lehdistä, televisiossa ja sosiaalisessa mediassa. Toimittajilla on

suuri valta, mitä ja miten he tuovat asiat julki. Nyt syyskuussa uutisoinnissa ja pankkien informoinnissa päällimmäisenä on ollut vahvan tunnistamisen edellytys PSD2-direktiivin myötä, minkä useimmat tutkimuksessa haastattelemani ihmiset tiesivät. Sen sijaan kukaan haastatelluista ei tiennyt maksuliiketilien asiakasrajapintojen avautumisesta ja sen mukanaan tuomista uusista palvelumahdollisuuksista. Tämän asian tietäminen on jäänyt paljolti finanssialan ihmisille. Jos näin käy, niin tällöin lainsäätäjän alkuperäinen tarkoitus ei toteudu; lisätä kilpailua finanssialalla ja tuoda uusia finanssialan palveluita kuluttajien hyödyksi. Hyötyjä ei saa, jos palveluita ei käytä.

Jotta EU-direktiivien ja niistä kansallisella tasolla laadittujen lakien alkuperäiset tarkoitukset toteutuisivat, tulee lait oikeusmuotoilla niin, että muutkin kuin juristit ymmärtävät, mistä on kyse. Erytisen tärkeää on, että myös toimittajat saavat informaation uusista laista tai lakimuutoksista selkeässä ja ymmärrettävässä muodossa, sisällöltään niin kuin lainlaatijan alkuperäinen tarkoitus on ollut. Tällöin he pystyvät viestimään olennaiset asiat ymmärrettävästi eteenpäin kansalaisille, neutraalisti, ilman eri intressiryhmien vaikutusta.

Opinnäytetyötä tehdessäni havaitsin, että ihmiset ovat kiinnostuneita uusista finanssialan palveluista, jos he kokevat saavansa niistä hyötyä. Myös helppous ja maksuttomuus tuntuivat olevan tärkeitä. Tietoturvallisuus koetaan myös olennaiseksi asiaksi. Uusien palveluiden käyttöönottoa tehostaa, jos niitä pääsee kokeilemaan ennen käyttöönottoa, jolloin voi testata niiden toimivuutta ja omakohtaista hyötyä. Tässä opinnäytetyössä olen pyrkinyt havainnollistamaan tulevia uusien sovellusten tuomia mahdollisuuksia kehittämälläni prototyypillä, Oman talouden personal trainerin avulla.

Oikeusmuotoilulla voidaan vaikuttaa siihen, että niin kansalaiset kuin palvelujen tuottajatkin tuntevat ajantasaisen lainsäädännön ja lakien avaamat mahdollisuudet. Muotoilemalla juridiikka selväsanaiseksi sekä havainnollistaen sitä esimerkein ja visualisoimalla, asiat ymmärrettään paremmin. Asioiden ymmärtäminen lisää luottamusta. Sitä tarvitaan, jotta uusia, innovatiivisia, palveluja kehitetään ja otetaan käyttöön. Tiedon ja luottamuksen kehittyminen on esitetty kuviossa 15.



Kuvio 15. Tiedon lisääntyminen ja uusien palveluiden käyttöönotto.

5.1 Jatkotutkimusehdotukset

Mielenkiintoinen jatkotutkimusaihe olisi tutkia, miten PSD2-direktiivin vaatimukset on viety käytäntöön kansallisilla lainsäädännöillä eri Euroopan unionin maissa. Poikkeavatko Pohjoismaat muusta Euroopasta tässä asiassa? Toisin sanoen täyttävätkö kaikki Euroopan unionin maat PSD2-direktiivin edellyttämät vaateet? Onko mahdollista liittää yhteen sovellukseen eri Euroopan maissa olevien pankkien maksuliiketeilejä? Tulevatko isot eurooppalaiset pankit omine uusine sovelluksineen pohjoismaisille markkinoille?

Tulevaisuudessa on hyvä tutkia myös maksuliiketilien asiakasrajapintojen avautumisen seurauksia. Käykö esimerkiksi niin, että suuret toimijat, niin isoimmat pankit kuin teknologiayhtiötkin, tulevat olemaan voittajia ja eniten käytetyt palvelut keskittyvät entistä enemmän heille? Onhan isoilla toimijoilla enemmän resursseja ja rahaa kehittää innovatiivisia palveluita. Pienet pankit ja toimijat eivät tähän välttämättä pysty ja heidän kilpailuasemansa pelätään heikkenevän. Vai auttaako tämä muutos nostamaan joitakin pieniä toimijoita uusiksi jäteiksi markkinoilla?

Kolmas mielenkiintoinen aihe olisi tutkia tietoturvaluutta. Miten Open Banking -systeemissä näiden uusien, kolmansien osapuolien, kehittämät palvelut toimivat käytännössä, aiheuttavatko ne tietoturvaluusriskejä? Yrittävätkö huijarit hyödyntää nykyistä finanssipalveluiden murrosta ja miten? Säästöpankkien kotisivuilla (havainto tehty 19.9.19) uutisoidaan jo huijauksia viestejä olevan liikkeellä, joissa viitataan esimerkiksi PSD2-direktiiviin ja pyydetään antamaan luottamuksellisia tietoja.

Ylipäätään seurantatutkimus uusien palveluiden markkinoille tulosta ja niiden käyttöönotosta olisi mielenkiintoista tutkia. Luottamus on merkittävä tekijä, kun asiakas miettii palvelujen tarjoajaa. Perinteisesti asiakkaat ovat luottaneet pankkeihin pankkipalveluiden tarjoajina, mitä pankit myös pitävät omana vahvuutenaan (Piipponen 2018, 48). Mutta vuoden 2008 maailmanlaajuinen finanssikriisi heikensi tätä luottamusta. Asiakkaiden luottamuspuolan ja tiukemman lainsäädännön seurauksena voidaan arvella, että uusille toimijoille avautuu paremmat mahdollisuudet kilpailla finanssipalvelumarkkinoilla. (Arner, Barberis & Buckley 2016, 15-17.) Sosiaalisen median tarjoamat palvelut ihmiset ovat ottaneet ennakkoluulottomasti laajasti käyttöön ja aika tulee näyttämään, tapahtuuko sama myös finanssisektorilla.

5.2 Lopuksi

Mielenkiintoista oli havaita, että tutkiessani uutta, voimaan tullutta toista maksupalveludirektiiviä ja haastatellessani ihmisiä, painopiste opinnäytetyössäni siirtyi digitalisaatioon ja sen tuomiin mahdollisuuksiin. Haastatteluosiossa ja sen jälkeisissä keskusteluissa heräsi ajatuksia tulevista digitaalisista palvelumahdollisuuksia, joita sitten esimerkinomaisesti havainnollistan tässä opinnäytetyössä. Uskon, että tällaiset havainnolliset esimerkit auttavat parhaiten ymmärtämään muutoksen tuomia uusia mahdollisuuksia.

Voin vain todeta, että digitalisaatio ulottuu tänä päivänä jo kaikille elämän aloille ja tutkimusta ilman sen huomioimista ei voi enää tehdä. Finanssialalla on tapahtumassa hyvin merkittävä murros digitalisaation myötä. Tämän odotetaan mullistavan nykyiset vallitsevat rakenteet täysin. Lohkoketjuteknologian sanotaankin muuttavan tavat, joilla jaamme arvoa, kuten valuuttaa, tavaraa tai palveluiden käyttöoikeuksia. Internet muutti aikoinaan vastaavasti tavat, joilla jaamme tietoa. (Johansson, ym. 2019, 41.)

Jos ennusteet toteutuvat, niin lohkoketjuteknologia tulee poistamaan monet välikädet markkinoilta turhina. Se tietää monille nykyisille palveluntarjoajille roolin ja siten myös tuottojen loppumista. Voimme visioida tulevaisuutta ja pohtia, mihin tarvitaan esimerkiksi rahastoyhtiöitä, jos hakurobotit pystyvät helposti rakentamaan kuluttajille näiden haluamat osakesalkkujen sisällöt, ilman rahastoyhtiöiden perimiä palkkioita? Mihin tarvitaan osakevälittäjiä, jos osakekauppa tapahtuu suoraan ostajan ja myyjän välillä lohkoketjuteknologian avulla? Digitalisaatio tulee mahdollistamaan myös täysin uusia sijoituskohteita markkinoille. Miten käy nykyisten suomalaisten pankkien, jos kansainväliset jätit tuovat edullisia lainoja ja uusia maksutapoja tarjolle myös Suomeen? Jääkö nykyisille pankeille vain maksuliiketilien ylläpitäjien rooli? PSD2-direktiivin voimaantulo kokonaisuudessaan 14.9.2019 on vain yksittäinen mahdollistaja tässä finanssialan murroksessa.

Mielenkiintoista tulee olemaan myös se, jääkö nykyinen alustatalouskin pitkällä aikavälillä vain välivaiheeksi, jonka lohkoketjuteknologia tulee poistamaan tarpeettomana?

Meneillään olevan muutoksen nopeutta kuvastaa hyvin se, että eräs haasteltavista kehotti minua tekemään tämän opinnäytetyön nopeasti, jotta sen sisältö ei olisi vanhentunutta jo julki tullessaan.

6 Jälkisanat

Opinnäytetyöni johdannossa luvussa 1 ja luvussa 4.4.8 totesin, että suuret teknologiayhtiöt saattavat tulla finanssimarkkinoille omilla uusilla palveluillaan, minkä uusi sääntely mahdollistaa. Tämä on nyt todellisuutta, josta Helsingin Sanomat uutisoivat 14.11.2019 seuraavasti: ”Teknologiajätit rynnistävät maksusovellusmarkkinoille” ja ”Maksupalvelut voivat tuoda merkittävän uuden ansaintalähteen”. Helsingin Sanomien mukaan The Wall Street Journal on ker-tonut 13.11.2019 Googlen olevan kehittämässä uudenlaista tilijärjestelmää yhdessä Citibankin kanssa. Google tarjoaa yhteyden ja toiminta-alustan pankkitoiminnoille, jolloin asiakkailta voi olla oma pankkitili Googlen kautta. Asiakkaat voivat myös tarkkailla omia tilejään Googlen palvelun avulla. Sen sijaan Google jättää pankkien huoleksi pankkitoimintaa sääntelevät määräykset ja hallintotavan vaatimukset. (Helsingin Sanomat 2019, A26.)

Facebook on ilmoittanut tuovansa Facebook Pay -sovelluksen markkinoille nyt marraskuussa 2019 Yhdysvalloissa. Sen avulla Facebookin ja Messengerin käyttäjät voivat lähettää rahaa tai maksaa laskuja. Myöhemmin palvelu laajenee myös Instagram- ja Whatsapp-palveluihin. Uusi palvelu luokittelee eri tavoin tehtyjä maksuja ja Facebook hyödyntää niitä kohdentaessaan mainontaa käyttäjilleen. Myymällä näin kohdennettua mainontaa, se saa uuden ansaintalähteen. Facebook on ilmoittanut aiemmin tänä vuonna kehittävänsä myös omaa libra-valuutta. (Helsingin Sanomat 2019, A26.)

Finanssialan murros on siis täydessä vauhdissa toteutumassa.

Lähteet

Kirjallisuus ja artikkelit

Arner D., Barberis J., Buckley R. 2016. The Evolution of FinTech: A New Post- Crisis Paradigm? UNSW Law Research Paper No. 2016-62.

Björkroth T., Järvelä K., Raijas A., Rosendahl R., Saastamoinen M., Vuorinen J. 2017. Alustat kilpailu- ja kuluttajaoikeudellisessa tarkastelussa. Kilpailu- ja kuluttajaviraston selvityksiä 4/2017.

Hagan, M. 2017. Law by Design. Viitattu 25.9.2019. <http://www.lawbydesign.co/en/home/>

Hinkka, T. 2015. Karisma. CxO Academy 6. Vantaa: Ketterät Kirjat.

Johansson, P., Eerola, M., Innanen, A., Viitala, J. 2019. Lohkoketju, tiekartta päättäjille. 2. painos. Liettua: Alma Talent ja tekijät.

Koivisto, M. 2007. Mitä on palvelumuotoilu? -Muotoilun hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa. Taiteen maisterin lopputyö. Taideteollinen korkeakoulu. Viitattu 10.10.2019. http://www.kulmat.fi/images/tiedostot/Artikkelit/Lopputyo_TaM_MikkoKoivisto_2007.pdf

Lindgren, J., Toponen, A., Neuvonen, A., Mokka, R. 2019. Digitalisaatio, murroksen koko kuva. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi. Sähköinen kirja.

Maula, H. ja Maula J. 2019. Design ja johtaminen. Helsinki: Alma Talent.

Satuli, H. 2019. EU-perusteos. Ulkoministeriön Eurooppatiedotus. Kirjapaino Grano Oy, Helsinki.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy. Sähköinen kirja.

Virallislähteet

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetukset (EU) 2016/679. 27.4.2016. Luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta ja direktiivin 95/46/EY kumoamisesta (yleinen tietosuojasetus). <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679&from=FI>

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2007/64/EY. 13.1.2007. Maksupalveluista sisämarkkinoilla, direktiivien 97/7/EY, 2002/65/EY, 2005/60/EY ja 2006/48/EY muuttamisesta ja direktiivin 97/5/EY kumoamisesta. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/PDF/?uri=CELEX:32007L0064&from=FI>

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2015/2366. 25.11.2015. Maksupalveluista sisämarkkinoilla, direktiivien 2002/65/EY, 2009/110/EY ja 2013/36/EU ja asetuksen (EU) N:o 1093/2010 muuttamisesta sekä direktiivin 2007/64/EY kumoamisesta. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2366&from=fi>

Euroopan Unioni. 2019. Asetukset, direktiivit ja muut säädökset. Viitattu 13.10.2019. https://europa.eu/european-union/eu-law/legal-acts_fi

HE 132/2017 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi maksupalvelulain muuttamisesta ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi. Helsinki 2017. https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Documents/HE_132+2017.pdf

HE 143/2017 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi maksulaitoslain muuttamisesta ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi. Helsinki 2017. https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Sivut/HE_143+2017.aspx

HE 279/2018 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi osakesäästötilistä ja laiksi Finanssivalvonnasta annetun lain 40 §:n muuttamisesta. Helsinki 2018. https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/Kasittelytiedot/Valtiopaivaasia/Sivut/HE_279+2018.aspx

Komission delegoitu asetukset (EU) 2018/389. 27.11.2017. Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin (EU) 2015/2366 täydentämisestä asiakkaan vahvaa tunnistamista sekä yhteisiä ja turvallisia avoimia viestintästandardeja koskevilla teknisillä sääntelystandardeilla. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=CELEX%3A32018R0389>

Laki Finanssivalvonnasta (19.12.2008/878). <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2008/20080878>

Laki huoneistotietojärjestelmästä (28.12.2018/1328). <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2018/20181328?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=Laki%20huoneistotietojarjestelmästä>

Laki maksupalvelulain muuttamisesta (898/2017). Helsinki 14.12.2017. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170898?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=laki%20maksupalvelulain%20muuttamisesta%20898>

Laki maksulaitoslain muuttamisesta (890/2017). Helsinki 14.12.2017. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170890?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=laki%20maksulaitoslain%20muuttamisesta%20890>

Laki osakesäästötilistä (17.5.2019/680). <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2019/20190680?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=laki%20osakesaastotilistä>

Laki verotusmenettelystä (18.12.1995/1558). <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1995/19951558#L3P15b>

Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön asetus terveydenhuollon valtakunnallisesta tietojärjestelmäpalvelusta 1257/2015. Helsinki 7.10.2015. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2012/20151257>

Muut lähteet

Asuntokauppapalvelu. 2019. Suomen Asiakastieto Oy. Viitattu 11.12.2019. <https://www.asiakastieto.fi/web/fi/palvelut-yrityksille/kiinteisto-ja-huoneistotiedot/asuntokauppapalvelu.html>

Coldrey, E., Holopainen, S. 2019. Sukupolvi Z vaatii paljon pankeilta ja niiden palveluilta. Mielipidekirjoitus. Kauppalehti 23.9.2019, B16. Viitattu 24.9.2019. <https://www.kauppa-lehti.fi/uutiset/sukupolvi-z-vaatii-paljon-pankeilta-ja-niiden-palveluilta/df8bfda4-3897-4169-b4cd-1b5068a4266d>

Danske Bank avaa monipankkipalvelun ensimmäisenä Suomessa. Danske Bank 16.5.2018. Viitattu 10.10.2019. <https://danskebank.fi/sinulle/artikkelit/2018/05/danske-bank-avaa-moni-pankkipalvelun-ensimmaisena-suomessa>

Dias hoitaa asuntokaupan digitaalisesti. 2019. Digitaalinen Asuntokauppa DIAS Oy. Viitattu 11.12.2019. <https://dias.fi>

Drew C. The Double Diamond: 15 years on. Design Council. Viitattu 11.12.2019. <https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/double-diamond-15-years>

Euroopan komissio 2016a. Digitaalisten sisämarkkinoiden verkkoalusta. Euroopan mahdollisuudet ja haasteet. Komission tiedonanto Euroopan parlamentille, neuvostolle, Euroopan talous- ja sosiaalikomitealle ja alueiden komitealle. COM (2016) 288 Final. Bryssel 25.5.2016.

Finanssivalvonta. 2019. PSD2. Viitattu 10.10.2019. <https://www.finanssivalvonta.fi/saantely/saantelykokonaisuudet/psd2/>

Haapio, H. 2013. Vaasan yliopisto, Väitös: Visuaaliset ja käyttäjäkeskeiset sopimukset liiketoiminnan tukena. Viitattu 4.11.2019. <https://www.univaasa.fi/fi/news/haapio/>

Hautamäki, T. 2016. Ihmisten Kielellä. Advokaatti/6-2016. Viitattu 4.11.2019. <http://fonda-menta.fi/wp-content/uploads/2015/04/advo0616-hagan.pdf>

Hietanen, H. 2018. Legal design - oikeudellinen muotoilu korjaa juristin puutteet. Turre Legal 12.2.2018. Viitattu 4.11.2019. <https://www.turre.com/legal-design-teesit/>

Kanta-palvelut. 2019. Kansaneläkelaitos. Viitattu 10.10.2019. <https://www.kanta.fi/mita-kanta-palvelut-ovat>

Kasper Sylvest Olsen, Open banking on kuumien trendien juuri nyt. Viitattu 23.9.2019. <https://danskebank.fi/sinulle/sivut/psd2>

Kinnunen, J. 2019. Maksupalveludirektiivi PSD2 vauhdittaa pankkitoimialan murrosta. Inderes Oy 20.9.2019. Viitattu 20.9.2019. <https://www.inderes.fi/fi/uutiset/maksupalveludirektiivi-psd2-vauhdittaa-pankkitoimialan-murrosta>

Lappalainen, T. 2019. Open Banking ja alustatalous murtavat vanhat toimintamallit. FINVA Finanssikoulutus Oy 14.5.2019. Viitattu 13.10.2019. <https://www.finva.fi/ajankoh-taista/2019/open-banking-ja-alustatalous-murtavat-vanhat-toimintamallit>

Liikanen, E. 2017. Pääjohtaja Erkki Liikanen: 10 vuotta siitä, kun rahoitusmarkkinoiden turbulenssit alkoivat. Ne johtivat lopulta suureen finanssikriisiin. Suomen Pankki 17.8.2017. Viitattu 10.12.2019. <https://www.suomenpankki.fi/fi/media-ja-julkaisut/puheet-ja-haastattelut/2017/10-vuotta-siita-kun-rahoitusmarkkinoiden-turbulenssit-alkoivat.-ne-johtivat-lopulta-suureen-finanssikriisiin/>

Längman, P. 2019. Suomalaisten kuluttajien suhtautuminen Open Bankingiin. Opinnäytetyö. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu Oy.

Maksupalveludirektiivi tuo parannuksia pankkipalveluihin. 2019. S-pankki.fi. Viitattu 19.9.2019. <https://www.s-pankki.fi/fi/arjen-raha-asiat/maksupalveludirektiivi/>

Mobiilipankki. 2019. Danske Bank. Viitattu 10.10.2019. <https://danskebank.fi/sinulle/tyokalu/uusi-mobiilipankki>

Paananen, V. 2019. Asuntokauppa sähköistyy. Helsingin Sanomat 10.10.2019.

Passera, S. 2018. Bringing legal design and legal tech to contracts. Viitattu 4.11.2019. <https://stefaniapassera.com/2018/03/28/legaldesign-and-legaltech-to-contracts/>

Piipponen, J. 2018. PSD2, Pankkiliiketoiminta murroksessa. Opinnäytetyö. Laurea ammattikorkeakoulu Oy.

PSD2 - parempaa palvelua, enemmän mahdollisuuksia. 2019. Osuuspankki.fi. Viitattu 11.10.2019. <https://www.youtube.com/watch?v=45Ex6NPhPs&feature=youtu.be>

#PSD2: Tilítietojen avulla voidaan nyt ehkäistä ylivelkaantumista. 2019. Tiedote. Asiakastieto Media 4.10.2019. Viitattu 4.10.2019, <https://www.asiakastieto.fi/web/fi/asiakastieto-media/psd2-tilítietojen-avulla-voidaan-nyt-ehkaista-ylivelkaantumista.html>

Oletko palveluiden kehittäjä? - Aktia kehittäjäportaali on avattu. 2019. Viitattu 19.9.2019. <https://www.aktia.fi/fi/yritysasiakkaat/maksuliikenne/maksut/psd2>

Saarikoski, L. 2019. Tekstin aikakausi on päättymässä. Kolumni. Helsingin Sanomat 18.5.2019. Viitattu 13.10.2019. <https://www.hs.fi/paivanlehti/18052019/art-2000006109541.html>

Sinkman, A. 2019. Osakesäästötilin verosäännökset. Valtiovarainministeriö 23.1.2019. Viitattu 10.10.2019. <https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/JulkaisuMetatieto/Documents/EDK-2019-AK-240468.pdf>

Teknologiajätit rynnistävät maksusovellusmarkkinoille. Helsingin Sanomat 14.11.2019, s. A26.

Velkaongelmiin on aina ratkaisu. Anna Solidaten auttaa. 2019. Solidate Oy. Viitattu 10.10.2019. <https://www.solidate.fi>

Verkkomaksaminen muuttuu tänään, vai muuttuuko? 7 kysymystä lakimuutoksen vaikutuksista. Yle 13.9.2019. Viitattu 13.10.2019. <https://yle.fi/uutiset/3-10969564>

Vilokkinen, S. 2019. Solidate hyödyntää PSD2-säätelyä kestäväen taloudellisen kehityksen edistämiseen. Fintech Finland 18.9.2019. Viitattu 5.10.2019. <https://fintechfinland.fi/solidate-hyodyntaa-psd2-saantelya-kestavan-taloudellisen-kehityksen-edistamiseen/>

Ålandsbanken. 2019. ICA Banken, Ikano Bank, Söderberg & Partners ja Borgo perustavat yhdessä kiinnitysluottoyhtiön. Lehdistötiedote 20.9.2019. Ålandsbanken, Viitattu 25.9.2019. <https://www.alandsbanken.fi/news/alandsbanken-ica-banken-ikano-bank-soederberg-partners-ja-borgo-perustavat-yhdessa-kiinnitysluottoyhtioen>

Kuviot ja liitteet,

Kuvio 1: Oikeusmuotoilun osa-alueet (mukaillen Hagan, 1. Legal Design)

Kuvio 2: Oikeusmuotoiluprosessin vaiheet (mukaillen Hagan, 3. Design Process For Lawyers)

Kuvio 3: Legal design yksinkertaisimmillaan (mukaillen Hietanen 2018, 9. luku)

Kuvio 4: Euroopan unionin maksupalveludirektiivit ja PSD2:n implementointi Suomessa.

Kuvio 5: Useampien pankkien tilit yhdellä palvelualustalla.

Kuvio 6: Vaatimukset vahvalle tunnistamiselle komission delegoidun asetuksen (EU) 2018/389 mukaan.

Kuvio 7: Osuuspankin, paikallisosuuspankkien, Nordean ja Danske Bankin uutisia syyskuussa.

Kuva 8: Aktia Pankin ja Oma Säästöpankin uutisia syyskuussa 2019.

Kuvio 9: S-Pankin ja Osuuspankin uutisia PSD2-direktiivistä syyskuussa 2019.

Kuvio 10: Otteita infosta koskien Danske Bankin lanseeraamaa monipankkipalvelua (Danske Bank avaa monipankkipalvelun ensimmäisenä Suomessa 2019)

Kuvio 11: Tupla timantti -malli (British Design Council)

Kuvio 12: Asiakaspersoonat ja niiden ominaisuudet

Kuvio 13: Prototyypit Oman talouden personal trainer, OTPT

Kuvio 14: Oman talouden personal trainer prosessina

Kuvio 15: Tiedon lisääntyminen ja uusien palveluiden käyttöönotto.

Liite 1: Haastattelukysymykset

1. PSD2 -Mikä on?
2. EU:n toinen maksupalveludirektiivi -Onko tuttu?
3. Tapahtuiko nyt syyskuussa, 14.9.2019, jotain erikoista?
4. Tapahtuiko jotain omiin pankkipalveluihin liittyen nyt syyskuussa?
5. Oliko muutos positiivinen vai negatiivinen?
6. Mistä sait tietoa muutoksista?
7. Pankkien asiakasrajapintojen avautuminen - Oletko kuullut? Ja jos, niin mistä? Mitä tarkoittaa?
8. Monessa pankissa Sinulla on tilejä?
9. Olisitko kiinnostunut ottamaan sellaisen sovelluksen käyttöön, mihin voisit liittää kaikkien pankkien tilisi?
10. Mitä lisäarvoa tällä olisi? Mitä lisäpalveluja tällaiselta palvelulta toivoisit?
11. Asiakastieto informoi, että heiltä olisi tulossa palvelu, joka analysoisi tiliesi käytön pohjalta maksukykyäsi, mitä analyysia voisit käyttää lainaa hakiessa (nykyisin tulo- ja menotilien avulla tehdään asiakkaan oman ilmoituksen mukaan esimerkiksi asuntolainaa haettaessa). Kiinnostaako tällainen palvelu?
12. Käytätkö nykyisin oman pankkisi lisäsovelluksia (esim. mobiilipankissa), joissa mahdollisesti näkyy kuukausittainen rahankäyttösi?
13. Jos tällaisia uusia palveluja, joissa voi yhdistää eri pankkien tilit yhteen sovellukseen, tulee tulevaisuudessa, ottaisitko käyttöön, jos sen tarjoaa
 - a) Oma pankki
 - b) Toinen pankki
 - c) Joku finanssiteknologian yritys
 - d) Joku muu
14. Millaisen informaation tulisi olla, jotta pystyt tekemään päätöksen (kyllä/ei) tällaisten uusien palveluja käyttöönotosta?
15. Muuta aiheeseen liittyvää