

**Euroopan talous- ja sosiaalikomitean lausunto aiheesta ”Digitalisointi ja innovatiiviset liiketoimintamallit Euroopan rahoitusosalalla – työllisyyteen ja asiakkaisiin kohdistuvat vaikutukset”**

**(omaaloitteinen lausunto)**

(2017/C 246/02)

Esittelijä: **Carlos TRIAS PINTÓ**

Toinen esittelijä: **Pierre GENDRE**

Komitean täysistunnon päätös	22.9.2016
Oikeusperusta	työjärjestyksen 29 artiklan 2 kohta omaaloitteinen lausunto
Vastaava elin	neuvoo-antava valiokunta ”teollisuuden muutokset” (CCMI)
Hyväksyminen CCMI:ssä	7.4.2017
Hyväksyminen täysistunnossa	26.4.2017
Täysistunnon numero	525
Äänestystulos	150/1/3
(puolesta / vastaan / pidättyi äänestämästä)	

## 1. Päätelmät ja suositukset

1.1 Pankki- ja vakuutusosalalle ovat viime vuosikymmenten aikana olleet ominaisia jatkuvat teknologiset ja sääntelylliset muutokset sekä asiakkaiden tarpeiden ja odotusten muuttuminen. Uudet sijoitus-, säästö-, vakuutus- ja varainsiirtomallit mahdollistavat hyvin monille ihmisille osallistumisen erikokoisiin hankkeisiin.

1.2 FinTech- ja InsurTech-yritykset toimivat **katalysaattoreina** ja usein rahoituspalvelulaitosten **kumppaneina** palvelujen uudistamisessa, vahvuuksien ja heikkouksien yhteensovittamisessa ja keskinäisen synergian luomisessa. ETSK:n mielestä on olemassa huomattavia mahdollisuuksia luoda lisäarvoa vaalimalla yhteistoiminnalliseen kilpailuun<sup>(1)</sup> perustuvaa innovatiivista ekosysteemiä.

1.3 Luottamuksen palauttaminen rahoitusalaan ja alan vakauttaminen on ehdottomasti tarpeen, ja tässä onnistunut siirtyminen vanhasta (perinteisestä pankkijärjestelmästä) uuteen järjestelmään on ratkaisevan tärkeä asia. ETSK vaatii, että annetaan EU-tasolla tarvittava lainsäädäntö **pankkiunionin** ja **digitaalisten sisämarkkinoiden** integrointiprosessia varten, jotta mahdollistetaan samaan aikaan kasvu ja innovointi sekä kuluttajien ja rahoitusalan työntekijöiden suojeleminen.

1.4 Todellisten yhteisten **eurooppalaisten rahoitusmarkkinoiden** luomiseksi Euroopan komission politiikalla olisi tuettava tasapuolisten innovointiedellytysten luomista. Yleisenä periaatteena on, että perinteiselle rahoitusosalalle ja FinTech-yrityksille tarvitaan pitkälti samanlaiset sääntelyedellytykset ja kuluttajien oikeutta, työoloja ja -ehtoja sekä valvontaa koskevat vaatimukset. Tämä perustuu sääntöön, jonka mukaan samaa toimintaa tulee säännellä ja valvoa samalla tavalla. Yksityiskohtaisemmin voidaan todeta seuraavaa:

1.4.1 Riskiperusteisen sääntelytavan tulisi olla johdonmukainen kaikissa innovointielinkaaren vaiheissa, ja sen tulisi tarjota oikeasuhtainen ja yksinkertaistettu sääntelykehys sekä vakiintuneille että uusille toimijoille, jotta nämä voisivat kokeilla uusia teknologiaratkaisuja ja liiketoimintamalleja vuorovaikutuksessa sääntelyviranomaisten kanssa. EU-tason

<sup>(1)</sup> Ei pelkästään kilpailua vaan myös yhteistoimintaa ja kumppanuutta.

kokeilukehyksen perustaminen yhdessä toimialan ja laajempien sidosryhmien (myös kuluttajien ja työntekijöiden edustajien) kanssa tarjoaisi välineitä, joilla voitaisiin tukea innovointia tehokkaammin kaikissa toiminnoissa (rahoitusteknologiainnovoinnin sandbox-malli) <sup>(2)</sup>.

1.4.2 Jotta edellytykset olisivat vastaavat kuin kolmansilla osapuolilla, on tarpeen harkita ohjelmistojen kohtelemista aineettomana käyttöomaisuutena, jotta ydinpääomasta ei vähennettäisi EU:hun sijoittautuneiden oikeushenkilöiden jo tekemiä mittavia tietotekniikkainvestointeja (Yhdysvaltain ja Sveitsin pankkijärjestelmien tai vakuutusalan esimerkin mukaan <sup>(3)</sup>).

1.4.3 Euroopan komission, Euroopan pankkiviranomaisen ja jäsenvaltioiden täytyy sitoutua ehdottomasti tarkistetun maksupalveludirektiivin (PSD2) yhdenmukaiseen ja tehokkaaseen täytäntöönpanoon. Kyseisessä direktiivissä asetetaan tiukat turvallisuusvaatimukset sähköisten maksujen käyttöönnotolle ja käsittelylle sekä kuluttajien rahoitustietojen suojalle kiinnittäen erityistä huomiota teknologiseen sosiaaliseen mediaan ja kaupan alan jätteihin.

1.4.4 Kuluttajille rahoituspalvelujen digitalisoinnista aiheutuvia haasteita ja riskejä olisi tarkasteltava huolellisesti finanssialan vähittäispalveluja koskevassa toimintasuunnitelmassa <sup>(4)</sup> ja rahoitusteknologiaa käsittelevässä työryhmässä. Tätä toimintaa olisi koordinoitava tiiviisti JUST- ja FISMA-pääosastojen kanssa erityisesti kuluttajansuoja-asioissa eli määritettäessä, minkälaisia tietoja pitäisi käyttää luotokelpoisuuden arvioimiseen, miten varmistaa ennen sopimuksentekoa annettavien tietojen ymmärtäminen ja miten tarkistaa henkilöllisyys tehokkaasti seulontaprosessin avulla.

1.4.5 Rahanpesunvastaisen direktiivin tarkistusehdotukseen sisältyvät toimenpiteet ja erityisesti ne, joilla puututaan virtuaalirahaan liittyviin terrorismin rahoittamisriskeihin ja nimettömänä käytettäviin ennalta maksettuihin maksuvälineisiin liittyviin riskeihin, olisi saatettava välittömästi voimaan <sup>(5)</sup>.

1.4.6 Joukkorahoitusta ja muita yhteistyötalouden ratkaisuja olisi edistettävä tutkimalla mahdollisuutta luoda laatumerkki, jolla rakennetaan käyttäjien luottamusta virtuaalilyhteisöjen kehittämiseksi paremmin ja yhteistoiminnallisten asiakkaiden välisen vuorovaikutuksen helpottamiseksi.

1.4.7 Avoimen lähdekoodin ohjelmistojen käyttöönottoa rahoitusallalla olisi tuettava terveen markkinakilpailun lisäämiseksi, kustannusten vähentämiseksi ja jotta alalla ei syntyisi toimittajariippuvuutta.

1.4.8 Samalla on pohdittava yksityishenkilöiden välisen lainanannon sääntöjä pienempiin taseisiin kannustamiseksi.

1.4.9 Euroopan komission tulee tukea hybridilainojen myöntämistä (Basel 3 -pääomavaatimusten mukaisesti).

1.5 ETSK korostaa, että digitalisaatio ei saa koskaan korvata hyvää henkilökohtaista neuvontaa, jota antaa pätevä ihmisneuvonantaja (lähipankkipalvelut, jotka perustuvat soveltuvaan konttoriverkostoon, eivät saisi kadota!).

1.6 Rahoitusteknologian ymmärtäminen edellyttää uusia taitoja kaikilta: sääntelyviranomaisilta, valvojilta, rahoitusalan ekosysteemin sidosryhmiltä ja koko väestöltä. Hyödyntääkseen yhden rahoitusteknologia-alan suurimmista potentiaalisista eduista finanssialan osallisuuden edistäjänä EU:n jäsenvaltioiden täytyy lisätä rahoitusalan koulutusta ja parantaa digitaalista lukutaitoa, jonka avulla voidaan ennakoita uusia skenaarioita. Kasvatuksen on alettava kouluissa, ja siihen olisi sisällyttävä tietoa rahoitustuotteista sellaisina kuin ne esitetään verkkoympäristössä sekä niiden suhteesta esineiden internetin kehitykseen.

<sup>(2)</sup> Komissio harkitsee parhaillaan yhtä EU:n laajuista lupaa, jonka nojalla rahoituspalveluallalla toimivat korkean teknologian yritykset voisivat toimia kaikkialla Euroopan unionissa, sekä Euroopan laajuisen sandbox-mallin tai erityisen sääntelykehyksen luomista koko unionia varten.

<sup>(3)</sup> Ks. Solvenssi II -direktiivin vaatimukset.

<sup>(4)</sup> COM (2017) 139 final, Kuluttajille tarkoitettuja rahoituspalveluja koskeva toimintasuunnitelma, julkaistu 23. maaliskuuta, ja julkinen kuuleminen rahoitusteknologiasta.

<sup>(5)</sup> EUVL C 34, 2.2.2017, s. 121.

1.7 Rahoitusalan digitalisaatio uhkaa monia työpaikkoja, ja tämä pakottaa työntekijät saattamaan osaamisensa ja taitonsa ajan tasalle. ETSK kehottaa varmistamaan, että taitoja opetetaan ja jatkokoulutusta annetaan kahdella tasolla: sisäisesti antamalla työntekijöille mahdollisuus hoitaa uusia tehtäviä ja mahdollistamalla ”perinteisten laitosten” nykyisten rahoitusalan työntekijöiden siirtyminen FinTech/InsurTech-yrityksiin ja ulkoisesti valmentamalla työntekijöitä, jotka eivät voi jäädä alalle, siirtymään muiden alojen työpaikkoihin.

1.8 ETSK kehottaa Euroopan sosiaalirahastoa tarjoamaan erityisiä koulutusohjelmia uuden ”Digitaalitaitoja ja työpaikkoja edistävä koalitio” -lippulaivahankkeen<sup>(6)</sup> puitteissa rahoitusalan työvoiman täydennyskoulutuksen ja uudelleen koulutuksen tukemiseksi, jotta he voivat valmistautua uuden digitaaliteknologian tuloon.

1.9 ETSK kehottaa yrityksiä ottamaan mallia käytännesäännöistä ja sisäisiin sääntöihin liittyvistä parhaista käytänteistä, joilla rajoitetaan työntekijöille asetettuja vaatimuksia olla verkossa kaikkina vuorokaudenaikoina, ja antamaan suuntaviivoja, joilla kannustetaan työntekijöitä välttämään työskentelyä viikonloppuisin ja loma-aikoina. Jos vapaaehtoiset lähestymistavat eivät toimi, ETSK kehottaa laatimaan sitovat säännöt asiasta.

1.10 Keskeistä kaikkiin näihin haasteisiin vastaamisessa on oikea-aikainen tiedottaminen työntekijöille ja työntekijöiden kuuleminen asiaa käsittelevien EU:n direktiivien mukaisesti. Euroopan komission ja jäsenvaltioiden tulee varmistaa voimassa olevan lainsäädännön noudattaminen ja erityisesti se, että kunnioitetaan työntekijöiden edustajien oikeuksia olla osallisena yrityksen sisäisissä muutoksissa.

1.11 ETSK kehottaa vahvistamaan ja täydentämään direktiiviehdotusta ennaltaehkäisevistä uudelleenjärjestelyistä ja uudesta mahdollisuudesta, sillä sen avulla on helpompaa päästä velkasaneerausmenettelyyn ennen yrityksen julistamista maksukyvyttömäksi.

## 2. Keskittynyt ja monipuolinen ala nopean murroksen vaiheessa

2.1 Euroopan pankki- ja vakuutusala on monimuotoinen. Alalla toimii sekä suuria Euroopan laajuisia ja jopa maailmanlaajuisia tahoja sekä paikallisia ja alueellisia rakenteita, joiden riippumattomuuden aste vaihtelee. Tietyissä maissa on lisäksi omat erityispiirteensä. Vaikka useimmissa jäsenvaltioissa suuntana on keskittäminen, Euroopan tasolla ala on vielä hajanainen. Vanhat jakolinjat pankkiryhmittymien ja suurten vakuutusyhtiöiden välillä ovat käytännössä kadonneet *de facto* -finanssiryhmittymien perustamisen tuloksena.

2.2 Uudessa tilanteessa, jolle on ominaista ailahtelevat markkinat ja alhaiset korot, vahva sääntelypaine, valvonta ja tarkkailu – sovelletaan pankkijärjestelmään finanssikriisin seurauksena – yhdistettyinä digitaalimurrokseen ja lisääntyvään kilpailuun (uudet FinTech-yritykset) sekä uusiin kulutussuuntauksiin, pankkialan tulokset heikkenevät heikkenemistään. Uusien digitaalitalouden mukaisten muihin kuin pankkitoimintaan perustuvien toimintamallien yleistymisen myötä on tarpeen analysoida seuraavien neljän tekijän vuorovaikutusta: perinteiset pankit, uudet digitaaliset toimijat, sääntelyviranomaiset ja kuluttajat.

2.3 Internetin käytön lisääntyessä pankit luovat verkossa toimivia sivuliikkeitä ja virtuaalikonttoreita, joiden kautta asiakkaat voivat hoitaa yksinkertaisia rahoitustapahtumia ja ottaa yhteyttä neuvoantajaan. Yritysten strategiat vähentää jyrkästi henkilöresursseihin kohdistuvia investointeja sekä heikentää asiakaspalveluedellytyksiä ovat johtaneet siihen, että yhä harvemmat käyvät pankkikonttoreissa ja monia konttoreita suljetaan Euroopassa.

2.4 Vakuutusosalalla on olemassa useita rinnakkaisia jakelutapoja: palkatut vakuutusedustajat, välittäjät, valtuutetut asiamiehet, pankkivakuuttajat sekä itsenäiset ammatinharjoittajat, jotka työskentelevät vain yhdelle yritykselle. Vakuutuksia myydään nyt verkossa ja älypuhelinien kautta. Se, mikä näistä monikanavaisista jakeluverkostoista on hallitseva, riippuu EU:n jäsenvaltiosta ja tuotteesta. Esimerkiksi henkivakuutuksia jaetaan pääasiassa pankkiverkoston kautta (pankkivakuuttaminen).

<sup>(6)</sup> <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/digital-skills-jobs-coalition>

2.5 Maksutavat kehittyvät koko ajan ja kiihtyvää tahtia. Sekkien ja käteisen käyttö on vähentynyt merkittävästi 1990-luvun alusta. Samaan aikaan on siirrytty yhä enemmän käyttämään korttimaksuja, suoraveloituksia ja pankkisiirtoja, jotka ovat helpommin jäljitettävissä, valvottavissa ja suojattavissa ja jotka heikentävät epävirallisen talouden asemaa. Sähköisillä maksuilla soveltamisalaa voidaan laajentaa vieläkin laajemmaksi, esimerkiksi yksityishenkilöiden välisiin rahansiirtoihin ja sosiaalietuusmaksuihin. Uudet sähköiseen rahaan liittyvät toimijat yhdistävät voimansa sähköisen kaupankäynnin kanssa, ja uudet tekniikat, kuten kontaktittomat lähimaksut, kehittyvät ja yleistyvät pankkikorttien myötä. Erityistä huomiota tulee kiinnittää kryptovaluuttamarkkinoiden (bitcoin ja muut) kehityksen seuraamiseen.

### 3. Teknologinen edistys Euroopan rahoitusallalla ja uudet toimijat

3.1 Rahoitusalan innovaatioita luodaan internetissä verkkopankkipalvelujen, massadatan, tekoälyn, lohkoketjun, kyberturvallisuuden ym. alalla. Tietoa vaihdetaan suurella nopeudella, ja tämä mahdollistaa riskiarvioinnit ja rahoituspäätösten tekemisen algoritmien ja massadatan pohjalta.

3.2 Tämä teknologinen murros ja perinteisten pankkien kokemat rahoitusvajeongelmat ja tilapäiset maksuvalmiusvaikeudet sekä sellaisten vaihtoehtoisten myyntikanavien kehitys, joita pankkialan sääntelyvelvoitteet eivät koske, ovat raivanneet tietä FinTech- ja InsurTech-yrityksille ja lohkoketjulle ja samalla avanneet uusia mahdollisuuksia ja luoneet uusia riskejä kuluttajille.

3.3 FinTech- ja InsurTech-yrityksissä, joiden määrä kasvaa koko ajan, yhdistyvät rahoituksen, vakuuttamisen ja teknologian käsitteet. Nämä yritykset käyttävät teknologiaa rahoitustuotteiden myymiseen innovatiivisella tavalla. Ne kasvavat etenkin säästöjen hallinnoinnin, henkilökohtaisten lainojen, yritysrahoituksen ja verkkomaksujen aloilla. Niillä on yhä suurempi rooli osallistavassa rahoituksessa (joukkorahoitus ja vertaislainat) erityisten alustojen kautta sekä mobiilisovellusten, virtuaalivaluuttojen ja internetin tai älypuhelinien välityksellä tehtävien sähköisten maksujen alalla. Ne asettavat huomattavia paineita pankeille ja vakuutusyhtiöille kilpailemalla niiden perinteisillä markkinoilla. Suurimmat internetiyhtiöt, etenkin nk. GAFA (Google, Apple, Facebook, Amazon), kehittävät myös rahoitusalaan liittyviä hankkeita hallitsemansa massadatan pohjalta.

3.4 Hajautetun tilikirjan teknologiaan perustuvat sovellukset saattavat osoittautua kykeneviksi tarjoamaan uudenlaista luottoa monenlaisia palveluja varten. Lohkoketju toimii ilman keskushallintoelintä läpinäkyvästi ja turvallisesti. Sekä yritykset että yksityishenkilöt voivat käyttää tätä järjestelmää tietynlaisten rahoitustapahtumien hoitamiseen ohi rahoitussektorin, etenkin käyttämällä kryptovaluuttaa.

Myös PayPal tarjoaa mahdollisuuden maksaa tuotteita ulkomaisella valuutalla ilmoittamatta pankkiyhdistystietoja.

3.5 Rahoitusteknologian avulla yritykset ja yksityishenkilöt voivat osallistua yksittäisten hankkeiden joukkorahoitukseen käyttämällä erityisiä alustoja, joilla rahoitusta kerätään lahjoitusten, lainojen tai jopa pääomasijoitusten muodossa. Alustat mahdollistavat vertaislainojen antamisen sekä kulutusluottoihin että henkilökohtaisiin luottoihin ilman pankkien välintuloa, ja yksityishenkilöt voivat niiden kautta rahoittaa suoraan erittäin pieniä yrityksiä tai pk-yrityksiä. Alustat täydentävät tai edistävät riskipääoman saantia etenkin innovatiivisille yrityksille, ja ne tarjoavat asiakkaille menojen tai sijoituskohteiden hallinnointiin tarvittavaa reaaliaikaista taloudellista tietoa mobiilisovellusten kautta.

3.6 Nämä uudet toimijat kilpailevat perinteisten pankki- ja vakuutusalan liiketoimintamallien kanssa, mutta sekä pankit että vakuutusyhtiöt ovat alkaneet löytää paikkansa niiden rinnalla. Osa on jo ryhtynyt yhteistyöhön FinTech- tai InsurTech-yritysten kanssa, ja osalla on omat sivuorganisaationsa. Investoinnit FinTech-yrityksiin ovat myös lisääntyneet nopeasti viime vuosina, ja kiinnostus on levinnyt myös InsurTech-alalle.

### 4. Ovatko asiakkaat voittajia?

4.1 Mukautuminen rahoituspalvelujen digitalisaatioon tuo mukanaan muutoksia, jotka suuret yritykset pystyvät sisällyttämään osaksi päivittäistä hallintoaan. Tilanne on erilainen monissa perinteisissä pk-yrityksissä ja erityisesti hyvin pienissä yrityksissä, joilla ei ole tarvittavaa osaamista ja resursseja yrityksen sisällä nopeasti muuttuvaan rahoitusmaailmaan sopeutumista varten.

4.2 Internetin ja älypuhelinajan aikana asiakasprofiilit ovat muuttuneet, mutta kiinnostus digitaalisiin pankkipalveluihin ja vakuutuksiin riippuu monista tekijöistä, kuten iästä, koulutustasosta ja ammatista. Rahoitusneuvonnassa tarvitaan kuitenkin edelleen asiakaskokemukseen perustuvia ihmiskontakteja, myös kun on kyse nuorista.

4.3 Virtuaalikontrorit eli pankki- ja vakuutusyhtiöiden verkkopalvelupisteet tarjoavat asiakkaille luottoa, lainoja ja vakuutuksia internetin ja älypuhelinajan kautta käyttäen uusia sovelluksia. Palveluja tarjotaan aiempaa edullisemmin ehdoin: näitä ovat ilmainen pankkikortti, korkotuki, tilinavausbonus ja alennus useiden kuukausien vakuutusmaksuista. Nämä asiakasedut kuuluvat siirtymäkauteen, jona pankkien, vakuutusyhtiöiden ja keskinäisten yhtiöiden perinteisistä liiketoimintamalleista siirrytään digitalisaation seurauksena syntyvään toimintatapaan.

4.4 Tämä uusi skenaario sisältää kuluttajille sekä riskejä että mahdollisuuksia:

- Tuotteet ovat helpommin saatavilla, valikoima on runsaampi/parempi, hintoja voidaan vertailla verkkosivuilla, tarjoukset ovat henkilökohtaisempia ja räätälöityjä, rahoitustapahtumakustannukset ovat pienemmät (ajallisesti ja rahallisesti) ja turvallisuus on parempi uusien biometristen tunnistusjärjestelmien ansiosta.
- Tarjolla on uusia hyödyllisiä tuotteita (esim. joukkorahoitus) mutta myös sellaisia uusia tuotteita, jotka ovat monimutkaisia, läpinäkymättömiä, vaikeasti ymmärrettävissä ja riskialttiita (esim. pikalainat).
- Sopimusta edeltävien tietojen antamiseen/julkaisemiseen uusien myyntikanavien kautta voi liittyä haasteita (esim. älypuhelimissa pienen näytön vuoksi).
- Rahoitustuotteisiin liittyvistä riskeistä ei ole tarpeeksi tietoa.
- Uusien rahoituspalvelualan toimijoiden toimintaa ja lainsäädännön noudattamista ei valvota riittävästi.
- Tietyissä tapauksissa ei ole oikeudellista varmuutta siitä, mitä lainsäädäntöä sovelletaan uusiin toimijoihin.
- On olemassa sääntelemättömiä alueita (esim. automaattineuvonta).
- Massadatan käyttöön ja digitaalisten taitojen puutteeseen saattaa liittyä perusteetonta syrjintää/syrjäytymistä.
- Kyberturvallisuus.

4.5 Digitalisaation tulisi tehdä rahoitustuotteiden levittämisestä avoimempaa, mutta tarjolla olevien tuotteiden näennäisen yksinkertaistamisen taakse voi kätkeytyä mahdollinen epätasapaino taloudellisessa kokonaissuhteessa. Algoritmien käyttö ei takaa, että piilevät puutteet ovat poissuljettuja tai että tuotteet ovat eurooppalaisten vaatimusten mukaisia. Rahoituskasvatukseen tulisi siksi sisällyttää tietoa rahoitustuotteista sellaisina kuin ne esitetään verkkoympäristössä.

## 5. Muita rahoituksen lähteitä ja eettisen ja vastuullisen rahoitusalan asema

5.1 Yritysten tämänhetkinen suuri riippuvuus pankkirahoituksesta (yli 75 % Euroopassa verrattuna 20 %:iin Yhdysvalloissa) ja pääomakulttuurin puuttuminen Euroopasta asettavat pk-yritykset (joita on yli 98 % kaikista Euroopan yrityksistä, jotka tarjoavat kaksi kolmesta työpaikasta ja jotka luovat 58 % kaikista lisäarvosta) potentiaalisesti alttiiksi luottolamaa koskeville riskeille samaan tapaan kuin maailmanlaajuisen finanssikriisin vuosina. Siksi olisikin tutkittava mahdollisuuksia käyttää täydentävää, muuta kuin pankkien myöntämää rahoitusta, ja riskejä, jotka niihin liittyvät etenkin kriisitilanteessa.

5.2 Pk-yrityksien rahoittamiseen on olemassa muutamia vaihtoehtoisia lähteitä, jotka voivat auttaa yrityksen kehittämisessä ja riskien vähentämisessä ja jotka täydentävät tukea, jota voidaan saada EU:n rahastoista työpaikkojen luomiseen ja yritysten kilpailukykyyn parantamiseen tavanomaisia rahoituskustannuksia alemmin kustannuksin Junckerin ohjelman mukaisesti.

5.3 Yhteiskunnallisesti vastuullista, avointa ja kestäväpohjaista pankkitoimintamallia ja rahoitusjärjestelmää, joka on kytköksissä reaalielämään, tulee vahvistaa, sillä tämä luo vakautta ja sosiaalista ja alueellista yhteenkuuluvuutta. Kestäväpohjaiset pankit soveltavat tietoisesti kolmoishyödyn periaatetta liiketoiminnassaan (taloudellisen, sosiaalisen ja ekologisen suorituskyvyn mittaaminen sellaisten hankkeiden rahoittamiseksi, joista ei aiheudu kielteisiä ulkoisvaikutuksia) keskittymällä vahvojen suhteiden luomiseen asiakkaisiinsa ja laajempaan sidosryhmäyhteisöön.

5.4 Pankit ja vakuutusalan osuuskunnat ja keskinäiset yhtiöt ovat jo pitkään painottaneet arvon luomista kaikille sidosryhmille – ns. sidosryhmäarvoon perustuva malli – liiketoimintansa kehittämiseksi. Ne ovat kuitenkin myös omaksuneet perinteisten kaupallisten tahojen toimintatavat eivätkä ole välttyneet finanssikriisin aiheuttamilta vaikeuksilta. Toistaiseksi digitalisaatio ei vaikuta edistävän merkittävästi paluuta eettisempiin liiketoimintakäytänteisiin, jotka vastaisivat yhteiskunnan todellisiin tarpeisiin.

## 6. Vaikutukset työllisyyteen ja työoloihin

6.1 Bloombergin mukaan pankit ovat leikanneet noin 600 000 työpaikkaa eri puolilta maailmaa vuoden 2008 talouskriisin jälkeen. Nämä mittavat henkilöstövähennykset johtuvat pääasiassa kriisistä, mutta niiden taustalla on myös digitalisaatioprosessi.

6.2 Euroopassa pankkien ja vakuutusyhtiöiden arvioidaan tarjoavan lähes neljä miljoonaa työpaikkaa, joista kolme miljoonaa pankkialalla ja lähes miljoona vakuutusosalalla. Citigroup ennakoii, että pankkialalta katoaa noin 1,8 miljoonaa työpaikkaa Euroopassa ja Yhdysvalloissa seuraavien kymmenen vuoden kuluessa. Eurooppaan, jossa pankkien palveluksessa työskentelee lähes 2,9 miljoonaa työntekijää kokopäivätyönä laskettuna, jäisi vain 1,82 miljoonaa työpaikkaa vuonna 2025. Tätä suuntausta heijastelevat useiden suurten eurooppalaisten pankkiryhmittymien äskettäin ilmoittamat mittavat työpaikkaleikkaukset. Useiden maiden rahoitusosalalla on havaittavissa osa-aikatyön ja muiden työllisyyden muotojen yleistymiskehitys.

6.3 Aktiiviseen työmarkkinapolitiikkaan perustuvat toimenpiteet ovat tarpeen asianomaisten työntekijöiden valmistamiseksi käynnissä oleviin ja tuleviin muutoksiin. Työmarkkinaosapuolilla on kaikilla tasoilla ratkaiseva rooli soveltuviin ratkaisujen löytämisessä. Esimerkki tähän liittyvästä hyvästä käytänteestä on Itävallassa kaikille työnsä menettäneille pankkien työntekijöille suunnattu yleinen uudelleen koulutusrahasto, joka on perustettu toimialakohtaisten kollektiivisten neuvottelujen tuloksena ja jonka rahoittavat sekä toimiala että yleisö.

6.4 Pankkien konttoriverkoston jatkuvan harventumisen rinnalla konttorikäsitettä on uudistettu asiakkaiden luonteen perusteella. Henkilöstömäärät olivat jo ennen konttorien sulkemista supistuneet rahoitustapahtumien automatisaation seurauksena. Vakuutusosalalla valtuutettujen asiamiesten ja välittäjien verkosto on vankka huolimatta supistuvasta markkinakehityksestä. Palkattujen vakuutusedustajien määrä tulee vähenemään.

6.5 Kaupankäyntipaikoissa tietokoneet hoitavat yhä suuremman osa yritysten osakkeiden ostosta ja myynnistä sekä valuutta- ja luottoriskinvaihtosopimuksista (rahoitusjohdannaisia, joissa myyjä hyvittää ostajalle kolmannesta osapuolesta aiheutuneen tappion).

6.6 Massadataan perustuva uusi kognitiivinen alusta, jota eräs suuri pankkiryhmittymä on testannut, pystyy vastaamaan luonnollisella kielellä esitettyihin kysymyksiin erittäin monilla aloilla ja ehdottamaan etukäteen koottuja vastauksia asiakasneuvojille. Tätä teknologiaa voidaan käyttää virtuaaliassistenttina sekä pankki- että vakuutusosalalla. Vaikutukset saattavat kohdistua ensimmäiseksi myyntihenkilöstöön.

6.7 Työolot ovat muuttuneet epävakaisiksi. Koulutusvaatimukset ovat lisääntyneet huomattavasti sitä varten, että työntekijöillä olisi tarvittavat digitaaliset taidot ja jotta he voisivat vaihtaa työtehtäviä, jos ilmenee tarvetta ammatilliseen liikkuvuuteen.

6.8 Digitaalinen edistys edellyttää suurta muutosta työntekijöiden tarvitsemassa työvälineissä, taidoissa ja pätevytydessä, joten yritysten täytyy valmistautua investoimaan osaamisen ja pätevyden jatkuvaan kehittämiseen. Työehtosopimusneuvotteluissa ja työmarkkinavuoropuhelussa täytyy keskittyä tulevaisuuden tarpeiden ottamiseen huomioon ammatillisessa koulutuksessa ja tällaisen koulutuksen mahdollistamiseen sekä yksityiskohtaisen tiedon antamiseen siitä, miten teknologiaa käytetään alalla jo nyt. Olisi tutkittava tapauskohtaisesti, mitä taitoja nykyiset rahoitusalan työntekijät tarvitsevat tulevaisuutta varten ja miten näitä taitoja voidaan opettaa.

6.9 Työajat herättävät yhä enemmän huolta verkossa tapahtuvan työskentelyn ja lukuisien työpaikkojen leikkausten seurauksena. Jo nyt on nähtävissä, että yhä useammat rahoitusalan toiminnot siirtyvät EU:n sisällä ja Euroopan ulkopuolelle maihin, joissa työvoimakustannukset ovat alhaiset ja sosiaalisen suojelun taso matala.

6.10 On tärkeää, että digitaaliset ratkaisut palvelevat aina ihmistä ja auttavat nostamaan sosiaalista vaatimustasoa ja parantamaan työoloja. Alakohtaista työmarkkinaosapuolten vuoropuhelua tulee tehostaa kaikilla tasoilla, myös unionin

tasolla, jotta havaitaan parhaat ratkaisut ja estetään näin yhteiskunnalliset mullistukset. Työnantajien täytyy pyrkiä alakohtaisesti ja jokaisessa yrityksessä luomaan neuvottelusuhteet ammattiliittojen edustajiin, jotta voidaan varmistaa, että tehokkaita toimenpiteitä toteutetaan tulojen, työolojen ja -ehtojen, sosiaalisen suojelun ja koulutuksen suhteen ja sisäisen maantieteellisen ja ammatillisen liikkuvuuden ja uudelleensijoittautumisen tukemiseksi. Toimenpiteisiin on ryhdyttävä mahdollisimman pian, hyvissä ajoin ennen rakenneuudistusprosesseja, eikä vasta silloin kun työpaikkoja alkaa jo kadota.

6.11 Rahoitusalan hallitussa digitalisaatiossa olisi säilytettävä laadukkaat työpaikat ja parannettava asiakassuhteita. Lisäksi olisi säilytettävä riittävät mahdollisuudet henkilökohtaiseen rahoitusneuvontaan. Siinä olisi huolehdittava rahoitustapahtumien turvaamisesta tehokkaasti ja sekä asiakkaiden että työntekijöiden henkilötietojen tosiasiallisesta suojasta. Työntekijät ja rahoituspalvelujen asiakkaat olisi otettava toimintaan mukaan edustusorganisaatioidensa kautta, jotta heidän käytännön kokemuksensa kentätasosta voidaan ottaa huomioon.

## 7. Sääntely ja valvonta

7.1 Rahoitustuotteiden monimutkaistuminen ja tiedonkäsittelyn nopeus – yhdessä anonyymien, automaattisten markkinointi-, neuvonta- ja opastuspalvelujen kanssa – luo korkean riskin tilanteita, joita talletettävien tai sijoitettävien varojen omistaja ei useinkaan osaa arvioida tai hallita. ETSK toteaa huolestuneena, että riskimallit eivät ole riittäviä eikä niillä pystytä asianmukaisesti arvioimaan erilaisten suojaamattomien investointiluokkien riskiprofiileja.

7.2 Ranskan keskuspankin pääjohtajan mukaan rahoitusalan digitalisaatioprosessin rinnalla on mukautettava sääntelyä siten, että se ei tukahduta innovointia mutta turvaa edelleen rahoitustapahtumien korkeatasoisen turvallisuuden ja kuluttajansuojan. ETSK katsoo, että perinteiseen rahoitusalaan ja uusiin FinTech-yrityksiin ja -liiketoimintamalleihin on sovellettava yhtä tiukkoja vaatimuksia.

7.3 Toinen rahoitusmarkkinadirektiivi (MiFID II) on yksi keskeisistä sääntelyaloitteista, joka muuttaa markkinarakennetta ja liiketoimintamalleja. Yritysten tulisi hallinnoida sääntelyvaatimuksia strategisena tilaisuutena.

7.4 Digitaalimaksuja koskevilla uusilla säännöksillä (PSD2) pyritään parantamaan verkossa tehtävien rahoitustapahtumien turvallisuutta ja vähentämään näin petoksia, joita kyseisessä kanavassa tällä hetkellä ilmenee.

7.5 Uudella EU:n rahanpesudirektiivillä saatetaan voimaan uudet asiakkaan tuntemisvelvollisuuteen liittyvät tarkastusvaatimukset sekä velvoitteet raportoida epäilyttävistä rahoitustapahtumista ja pitää kirjaa maksusuorituksista.

7.6 Ajan tasalle saatetut kuluttajansuojayhteistyön puitteet antavat enemmän valtaa kansallisille viranomaisille kuluttajansuojalainsäädännön noudattamisen valvontaa varten ja parantavat jäsenvaltioiden välillä tarvittavaa koordinaatiota.

7.7 Vakuutusyhtiöihin sovellettavan Solvenssi II -lainsäädännön ja pankkeihin sovellettavien Basel 3-/vakavaraisuusjärjestelyjen yhteydessä nousee esiin kysymys siitä, miten täydentävässä sääntelylähestymistavassa voidaan ottaa huomioon rahoitusjärjestelmään osallistuvien uusien tulokkaiden kantamat riskit ja näiden vaikutus alaan kokonaisuudessaan.

7.8 Komissio on esittänyt Euroopan pankkiviranomaisen vuonna 2016 tekemien stressitestien seurauksena ehdotuksia, joissa heijastuu Baselin komitean parhaillaan johtama keskustelu pääomavaatimusten kiristämisestä. Hyväksytyjen yleismaailmallisten standardien tulisi olla oikeasuhtaisia luottolaitosten ja rahoitusalan startup-yritysten kokoon ja luonteeseen nähden. ETSK suhtautuu myönteisesti komission uusimpaan ehdotuspakettiin <sup>(7)</sup>.

7.9 Finanssikriisi on merkinnyt suuria liiketoimintamahdollisuuksia investointirahastoille – varjopankkitoiminnalle – viime vuosina. Digitalisaatio ei saisi vaikuttaa näihin rahastoihin siten, että syntyy sääntelyllisiä puutteita, jotka haittaavat rahoitusjärjestelmän vakautta.

<sup>(7)</sup> ETSK:n lausunto (ECO/424) aiheesta "Vakavaraisuusasetuksen muuttaminen Basel-kehukseen tehtyjen muutosten huomioon ottamiseksi" (ei vielä julkaistu virallisessa lehdessä).

7.10 Kun otetaan huomioon perinteisten riskiarviointimallien puutteet ja kykenemättömyys arvioida asianmukaisesti muita kuin vakuusperusteisia rahoitusmalleja, Euroopan valvontaviranomaisen tulisi tiivistää yhteyksiä rahoitusteknologia-alan startup-yrityksiin ottaen huomioon, että rahoitusteknologia edellyttää valvojilta uusia taitoja.

Bryssel 26. huhtikuuta 2017.

*Euroopan talous- ja sosiaalikomitean  
puheenjohtaja  
Georges DASSIS*

---

## Sanasto

**Tekoäly.** Kone, joka kykenee oppimaan. ”Robottineuvonantaja” on ihmisaivojen tapaan toimiva kone, joka osaa antaa rahoitusneuvontaa.

**Pankkivakuuttaminen.** Vakuutustuotteiden myynti pankkien konttoriverkoston kautta. Tällainen strateginen kumppanuus tuo verkostoja yhteen ja luo liiketoimintasynergiaa.

**Massadata.** Suurella nopeudella välitettyjen valtavien tietomäärien varastointi ja käsittely. ”Data-analyysilla” tarkoitetaan datan muuntamista matemaattisten ja tilastollisten menetelmien avulla finanssialan päätöksenteossa hyödynnettäväksi tiedoksi.

**Bigtech-yritykset.** Teknologijättiläisiä, mm. Google, Apple, Facebook ja Amazon (GAFA), jotka ovat alkaneet laajentaa jo ennustettua huomattavan laajaa toimintaansa myös pankkialalle.

**Bitcoin.** Kokeiluvaiheessa oleva virtuaalivaluutta, joka kelpaa markkinoilla yhä useammin.

**Lohkoketju.** Teknologia-alusta, jossa bitcoineja käytetään. Se on erittäin tehokas tietokanta, jota voidaan käyttää finanssialalla tai monenlaisissa sovelluksissa.

**Pilvipalvelu.** Internetpohjaisten palvelujen tarjontamalli.

**Liitettävyyys.** Teknologian edistyksen tuloksena voimme liittyä verkkoon milloin tahansa ja missä tahansa. Tämän ansiosta työntekijät voivat työskennellä joustavammin, sillä he voivat tehdä työtä kotona tai muualla (etätyö, älytyö) tai osa-aikaisesti. Nuoret ovat jo tottuneet tällaiseen työntekotapaan. Tarjolla olevien erilaisten vaihtoehtojen tuoma lisäarvo voidaan hyödyntää.

**Joukkorahoitus.** Rahoitus kerätään internetfoorumeilta, joissa yrittäjät ja sijoittajat kohtaavat. Tietyillä foorumeilla yrittäjät ovat velvollisia tarjoamaan osuuden yrityksestään sijoituksen vastineeksi (oman pääoman joukkorahoitus).

**Joukkolainaaminen.** Rahoitusta hakeva yrittäjä saa internetin kautta ihmisjoukolta lainan, jonka takaisinmaksuun sovelletaan määrättyä korkoa.

**Asiakaskokemus.** Kunkin yksittäisen asiakkaan syvälinen tuntemus ja yksilöllisen kokemuksen tarjoaminen kaikessa vuorovaikutuksessa pankin kanssa. Sosiaaliset verkostot ja verkkoalustat ovat tässä olennaisia osatekijöitä.

**Kyberturvallisuus.** Kyberhyökkäys- ja tietovarkausriskien kattaminen ja samalla asiakkaan luottamuksen lujittaminen ja takaaminen.

**Digitalisaatio.** Koskee teknologiaa kokonaisuudessaan (internet, mobiiliteknologia, massadata, lohkoketjut, tekoäly, pilvipalvelut, robotiikka, kyberturvallisuus), kun sitä sovelletaan uusiin asiakassuhdemalleihin ja pankkien ja vakuutusyhtiöiden vuorovaikutuksen hallinnointiin. Teknologia on keino saavuttaa digitalisaatio eikä päämäärä sinänsä.

**Digitaalimurros.** Digitalisaatiokehitys ei ole mahdollinen ilman uutta organisaatio- ja kulttuurimallia. Innovointi on keskeisen tärkeää kilpailukyvyille tässä kattavassa pankkialan prosessissa. Muutos alkaa ihmisistä.

**Eksponentiaalinen pankkitoiminta.** Eksponentiaalitekniikoiden (jotka ovat syntyneet digitaalisen vallankumouksen tuloksena) käyttäminen finanssipalvelujen laajuuden ja laadun kasvattamiseksi ja kustannusten alentamiseksi.

**FinTech/InsurTech-yritykset.** Innovatiivisia startup-yrityksiä, jotka tarjoavat uudenlaisia pankki- tai vakuutusratkaisuja alhaiseen hintaan.

**Hybridilaina.** Pankkilainan ja yksityisten pankkiasiakkaiden antaman lainan yhdistelmä. Pankit voivat näin säilyttää enemmän yritysasiakkaita kasvattamatta merkittävästi tasettaan ja samalla tarjota tyydyttäviä ratkaisuja asiakkaille ja sijoituskumppaneille.

**Knowmad-ammattilaiset.** Uusia ammattilaisia, jotka katsovat antinaan olevan oman osaamisensa ja jotka siksi haluavat säilyttää vapautensa hallita itse työtään ja ajankäyttöään.

**Millenniaalit.** Ensimmäinen syntymästään saakka digitaalinen sukupolvi (1980–2000-luvulla syntyneet), joiden osuus työvoimasta vuonna 2025 on 75 prosenttia. He eivät yleensä asioi pankkien konttoreissa.

**Monikanavajärjestelmä.** Digitaalisen pankkikanavan ja kasvokkain tapahtuvan pankkitoiminnan tehokas käytettävyyshdistelmä. Asiakas on liiketoiminnan ytimessä.

**Uuspankit.** Pankkeja, jotka eivät tarvitse finanssitoimilupaa: ne kehittävät ohjelmistoja olemassa olevan pankin infrastruktuurin pohjalle.

**Maksutavat.** Sähköisen kaupan POS-päätemaksu on laajin mobiili maksutapa maailmanlaajuisesti. Tähän ekosysteemiin kuuluvat myös PayPal-vaihtoehto ja teknologiaoperaattorit Samsung Pay, Apple Pay jne. Yksityishenkilöiden väliset maksupalvelut (P2P-maksut) ovat todellinen vaihtoehto maissa, joissa pankkijärjestelmä ei ole kovin kehittynyt. Mobiilipankkisovellukset ovat jo täysin nykypäivää.

**Sääntelyteknologia.** Innovatiivinen teknologia, jota käytetään helpottamaan säännösten noudattamista ja joka alentaa tähän tarvittavia kustannuksia ja resursseja. Digitaalinen sääntely ja valvonta ovat haaste finanssialalle (on turvattava tasapuoliset toimintaedellytykset).

**STEM-tieteet.** Luonnontieteiden, teknologian, insinööritieteiden ja matematiikan opiskelu. Näiden alojen ammattilaisten kysyntä kasvaa tällä hetkellä, ja digitaalisia taitoja tarvitaan kaikilla aloilla. Koulutus on siksi ensisijainen painopiste.

---