



Digitalisaatio lisää kilpailua pankkitoimialla

Kirjoittaja: Saara Mustonen, analytikko

- Digitalisaatio voi uudistaa pankkipalveluja vielä merkittävästi
- Asiakastarpeiden muutos heijastuu pankkipalveluihin
- Digitalisaatio houkuttelee pankkitoimialalle uusia toimijoita
- Muutoksen tuomat haasteet perinteisille toimijoille

Pankkipalvelujen digitalisaatio muokkaa pankkien liiketoimintaa monella eri tavalla. Uudet finanssiteknologian innovaatiot voivat johtaa parempaan asiakaskokemukseen ja pidemmällä aikajänteellä myös kustannussäästöihin. Tällä hetkellä digitalisaatio kuitenkin nostaa pankkien kustannuksia, kun pankit joutuvat samanaikaisesti ylläpitämään olemassa olevaa liiketoimintaa ja reagoimaan toimialan muutokseen kehittämällä uusia jakelukanavia ja palveluita. Lisäksi digitalisaatio houkuttelee toimialalle uusia kilpailijoita sekä kasvattaa kyberturvallisuuden ja tietoturvan merkitystä. Näin pankkitoimialan digitalisaatio tuo mukanaan sekä uhkakuvia että mahdollisuksia alan toimijoille.

Digitalisaatio voi uudistaa pankkipalveluja vielä merkittävästi

Pankeille tehdyn kyselyissä pankkipalvelujen digitalisaatio nähdään lähivuosina merkittävänen investointikohteena. Esimerkiksi Euroopan pankkivalvojan tekemässä kyselyssä lähes 90 prosenttia kyselyyn vastanneista pankeista suunnitteli prosessien automatisointiin ja digitalisaatioon liittyviä investointeja.

Tähän mennessä pankkitoiminnan digitalisaatio on näkynyt jo olemassa olevien tuotteiden ja palvelujen siirtymisenä verkkoon, joka on johtanut fyysisien konttorien määrään supistumiseen. Esimerkiksi Ruotsissa ja Norjassa toimii jo parhailleaan pankkeja, joilla ei ole lainkaan fyysisiä kontoreita. Suomessa tällaisia toimijoita ei vielä ole nähty. Lisäksi trendinä on siirtyminen entistä enemmän selainpohjaisista käyttöliittymistä mobiilisovelluksiin, jotka kulkevat asiakkaiden mukana lähes kaikkialle. Mobiilimaksaminen on monissa maissa, kuten Ruotsissa ja Tanskassa, korvannut laajalti käteisen käyttöö maksiuvälineenä.

Vaikka pankkitoimalian digitalisaatio on edennyt viime vuosina, digitalisaation eri ulottuvuudet kuten tekoäly, mobiilit päätelaitteet, sosiaalinen media, pilvipalvelut ja data-analyysi voivat vielä uudistaa pankkipalveluja merkittävästi. Esimerkiksi lähivuosina känykkämaksamisen odotetaan korvaavan käteisen käyttöä myös Suomessa ja automatisaation odotetaan alentavan varallisuudenhoidon kustannuksia. Data-analyysin ja tekoälyn yhdistäminen asiakaspalvelun voi mahdollistaa jatkossa yksilöllisemmin asiakaspalvelun ja esimerkiksi lainahakemusten nopeamman käsittelyn. Tekoäly voidaan hyödyntää myös asiakaspalvelun automatisoinnissa. Tällöin ihmisten kanssa keskustelevat esimerkiksi tietokoneohjelmat eli chatbotit ja neuvoo antavat mobiilisovellukset. Lisäksi tekoälyä voidaan hyödyntää sähköisessä tunnistamisessa ja monissa pankkien sisäissä toiminnoissa kuten luottoriskien arvioinnissa ja mahdollisten väärinkäytösten etsimisessä maksuliikenteestä.

Asiakastarpeiden muutos heijastuu pankkipalveluihin

Pankkipalvelujen muutoksen taustalla on yhtäältä teknologian kehityminen, mutta toisaalta asiakastarpeiden muutos. Asiakastarpeita muokkaavat palvelukokemukset jo digitalisoituneista toimialoista kuten matkatoimistoista tai musiikkiteollisuudesta. Näin asiakkaat voivat odottaa pankkiasiointin olevan asiakaskeskisempää, reaalialaista ja helposti kaikkialla saatavilla. Palvelukokemukseen myös halutaan jatkuvan saumattomasti siirryttäässä yhdestä käyttöliittymästä toiseen ilman, että kertaalleen annettuja tietoja tarvitsee antaa uudelleen.

Tiedon etsinnän helpottuminen internetin ansiosta voi tehdä asiakkaista valistuneempia, ja eri pankkipalveluja halutaan hankkia ja vertailla omalta päätelaitteella. Palvelujen vertailun ja hankinnan helpottuminen voi heijastua tulevaisuudessa pankkitoimialaan asiakaskuskollisuuden vähentämisenä, ja asiakas voi yhä useammin hankkia palveluja useilta eri toimijoilta.

Digitalisaatio houkuttelee pankkitoimialalle uusia toimijoita

Pankkialan perinteiset toimijat kohtaavat kilpailua myös toimialan ulkopuolelta ja teknologian mahdolistama asiakkaiden nopeampi liikkuvuus nostaa uusien innovaatioiden merkitystä toimialan kilpailussa. Pankkitoimialan uudet, perinteisen toimialan ulkopuolelta tulevat toimijat voidaan ryhmitellä motiivinsa perusteella karkeasti kolmeen eri kategoriaan. Ensimmäisen ryhmän muodostavat yritykset, joiden motiivina pankkipalvelujen tarjoamiselle on halu myydä enemmän omia tuotteita tai palveluita. Toisen ryhmän muodostavat FinTech-yritykset, joiden liikeideana on tyypillisesti tarjota lisäarvoa pankkien tarjoamien tuotteiden ja palvelujen päälle. Kolmantena kategoriana Facebookin, Amazonin tai Googlen kaltaiset toimijat voivat tulevaisuudessa olla kiinnostuneita pankkitoimialasta. Tällöin motiivina voisi olla halu laajentaa yrityksen toimialaa ja sitoa asiakas paremmin palvelujen käyttäjäksi.



Myös sääntelyllä on pyritty edesauttamaan kilpailun lisääntymistä pankkipalveluissa. Uudistettu maksupalveludirektiivi (PSD2) tulee saattaa osaksi kansallista lainsäädäntöä 13.1.2018 mennessä. PSD2-direktiivi asettaa pankeille uusia vaatimuksia, sillä niiden on mahdollistettava kolmansien osapuolten välittämät maksutoimeksiannot pankkitileiltä ja sallittava asiakkaan maksuliiketilien tiedon välitys kolmansille osapuolille asiakkaan nimenomaisella suostumuksella. Näin uudet toimijat voivat tarjota asiakkaan jo olemassa olevaan pankkitiliin ja sen tietoihin liittyviä uusia palveluja.

Muutoksen tuomat haasteet perinteisille toimijoille

Pankkitoimintojen digitalisaatiossa on menossa siirtymävaihe, jossa perinteisten toimijoiden haasteena on toisaalta ylläpitää olemassa olevaa liiketoimintaa ja toisaalta kehittää uutta liiketoimintaa, joka vastaa muuttuviihin asiakastarpeisiin. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että pankkien on samanaikaisesti ylläpidettävä konttoriverkostoaan sekä kehitettävä mobiilisovelluksia, verkkopankkia ja muita uusia palvelukanavia.

Pankit toimivat monella eri rintamalla kehittäen palveluitaan sisäisesti, ja osallistuen samanaikaisesti kansainvälisiin kehitysprojekteihin ja tehdyn yhteistyötä muiden toimijoiden kuten start-up-yritysten kanssa. Riippumatta innovaation syntypaikasta haasteena on, miten innovaatiolle saadaan tarvittava käyttäjämäärä ja kuinka uusi innovaatio saadaan osaksi pankin olemassa olevaa liiketoimintaa.

Vanhetuneet it-järjestelmät vaikeuttavat pankkien sopeutumista muutokseen. Uudet jakelukanavat ja tuoteinnovaatiot edellyttävätkin usein muutoksia pankkien it-järjestelmissä sen lisäksi, että ne asettavat uusia vaatimuksia organisaation sisäiselle osaamiselle. Muutosvauhdin kasvaessa toimijoiden ketteryys ja kyky kehittää ja omaksua uusia asioita nousee entistä merkittävämmäksi. Edellä mainitut teemat nousivat esille myös Fivan [valvottavakysselyssä](#), jonka mukaan digitalisaation edistämisen suurimmat haasteet liittyvät vanhetuneisiin it-järjestelmiin. Lisäksi ongelmana nähtiin organisaation jäykkyys, osaamisen puute ja säätely.

Vastatessaan toimintaympäristön muutokseen perinteisten toimijoiden on tehtävä strategisia valintoja esimerkiksi kumppaniuksien, it-investointien ja ulkoistamisen välillä. Tämä kasvattaa operatiivisten ja strategisten riskien hallinnan roolia pankkien liiketoiminnassa. Uusien teknologioiden käyttö data-analyysissä ja tiedon prosessoinnissa korostaa puolestaan tietoturvan ja kyberturvallisuuden merkitystä. Lisäksi päätöksenteon automatisointi kasvattaa malliriskejä. Näin pankkitoimialan digitalisaatio vaikuttaa pankkien riskeihin monella eri tavoin ja voi nostaa esille myös uusia, vielä tunnistamattomia riskejä.