

Peeter Koppel:

Finantssektor
VAJAB

programmeerijaid,
andmeteadlasi
ja juriste

HULGI



SEB Panga privaatpanganduse strateeg **Peeter Koppel** leiab, et finantssektoris on teatud teenuseid võimalik väga hästi automatiseerida, ka tehisintellekti abil. Kuid inimliku otsesuhtluse ning regulatsioonide mõtestamise vajadus nõuab inimesi.

Kui efektiivselt on võimalik panganduses tegutseda? Kuhu see valdkond üldse liigub? Kas enne kaovad pankurite või autojuhtide töökohad?

Kahtlemata saab pangandust palju automatiseerida. Kuid finantsvahenduses, ja eriti Euroopas, on selgeks piiriks regulatsioonide pidev lisandumine ja karmistumine. Vaadates seda, mis on toimunud näiteks GDPRi (isikuandmete kaitse), KYC (kliendi tundmise) ja AMLi (rahapesuvastase võitluse) poolel, samuti väärtpaberiturul MiFID ja MiFID II regulatsioonidega, eeldab viisaka ja korraliku institutsiooni ülalpidamine ikkagi väga suurt ressursi. Nii et teatud teenuste puhul on sisenemisbarjäär ikkagi suhteliselt kõrge ning automatiseerimisega ei saa kõiki küsimusi lahendada. Seega kahtlustan, et autojuhtide töökohad on rohkem ohus kui näiteks pangas töötavate juristide omad.



Privaatpangandus on ilmselge näide sellisest pangandusest, mida automatiseerida ei saa. Inimlik kontakt ja paindlike lahenduste leidmine on midagi sellist, mis on ja jääb. ”

Loomulikult on panganduses teine lugu lihtsamate toodetega, näiteks eraisiku autoliisinguga, mille automatiseerimine ei ole nii suur probleem. Aga kui räägime konkreetse tehingu või äriettevõtte suuremahulisest finantseerimisest, siis kõigi nüansside haldamiseks on vaja inimest.

Ja olgem ausad: privaatpangandus, kus mina töötan, on ilmselge näide sellisest pangandusest, mida automatiseerida ei saa. Inimlik kontakt ja paindlike lahenduste leidmine on midagi sellist, mis on ja jääb. Siin võib väike vahe olla selles, et veidikene noorem põlvkond ei adu neile pühendatud aja väärtust nii palju, sest nende arvates saab kõike äpi abil teha. Aga ühel hetkel saabub neilgi tunnetus, et võib-olla kogu maailm ei ole äpiga juhitud ja on vaja inimest, kes kaasa mõtleb.

Kas ühel hetkel tekib inimestel küllastumus digimaailmast ja nad tulevad n-ö juurte juurde tagasi, nii nagu enne tahtsid kõik uhiuut mööblit, kuid nüüd hinnatakse vanale uue elu andmist?

Seda ei saa välistada, sest kui pendel liigub liiga ühte äärde, siis võib ta teise serva tagasi liikuda. Kui vaatame finantsteenuseid, siis kliendile võib saata terve maailma dokumentatsioone ja selgitusi, presentatsioone ja videoid, aga see ei selgita talle asja siiski ära. Näiteks privaatpanganduses on väga oluline vahe, kas sa saadad inimesele meili, kus on kirjas kõik toote parameetrid, või seletad eluliste näidetega, kasvõi iseenda vara näitel, kuidas see tegelikult töötab.

Inimene on sotsiaalne olend ja kommunikatsiooni tähtsust ei saa ülehinnata. Pangatöötajate puhul räägitakse harva karismast, aga kõik klientidega kokku puutuvad ning eduka müügiga tegelevad inimesed on vajalikud.

Tänapäeval pakuvad pangad videonõustamist, nii et klient ei pea kontorisse tulema ega ka mitte helistama. Kas sel puhul on oluline, et see info tuleb inimeselt või saab seal kasutada tehisintellekti?

Suur hulk pangale esitatud küsimusi on siiski suhtelised standardsed. Inimesi huvitavad samad detailid, mis tähendab, et vestluste sisu ongi sarnane ja seal on tehisintellekti kasutamine kindlasti õigustatud. Teine asi on see, kas tehisintellekti õnnestub kasutada dialoogi arendamiseks, mis on jällegi palju parem kommunikatsioonimeetod kui see, et inimesele saadetakse vastuseks hunnik materjali, kus ta peab neljandalt leheküljelt alt viiendalt realt vastuse leidma.

Inimesel on alati oma ampluaa: füüsikaõpetaja on füüsikaõpetaja, peakokk on peakokk ja teenindaja on teenindaja. Ei ole võimalik, et ta orienteeruks kõigis valdkondades väga hästi ja omandaks linnulennult lehekülgede kaupa materjali. Ta saab vähemalt oma küsimusele vastuse tehisintellekti käest. Olen aja jooksul proovinud välismaa finantsteenuste ettevõtete analoogseid *chat*-i-aknaid, kus mulle on robot vastanud ja teinud seda täitsa hästi.

Algupärane on praegu moes. Kas me saame rääkida ka *vintage*-pangandusest mingis nišis? Kas kuskil minnakse tagasi mingi vana klienditeenindusmudeli juurde?

Seda vast mitte, aga privaatpanganduse kontekstis võin öelda, et vana hea isiklik suhe ei kao kuhugi. Me ei tunne küll aga praegu kliendilt survet, et ta tahaks võtta endale pangapäeva, panna ülikonna selga ja tulla tammepaneelidega vooderdatud rohelise vaibaga kabinetti, kus kolmeosalises ülikonnas pangadirektor räägiks talle maast ja ilmast, pakuks konjakit ja lõpuks lepiks midagi kokku. Ma ei usu, et keegi oleks valmis seda pakkuma või kui on, siis mõnes teises riigis ja erakordselt jõukatele klientidele.

Milliseid omadusi finantsvaldkonnas vaja on?

Automatiseerimise puhul peab keegi selle läbi viima ja see tähendab seda, et programmeerijaid ja andmeteadlasi kulub ilmselt lähimatel aastatel hulgi. Arvestades mainitud regulatiivset koormat, siis ma ei tea küll, kuidas on selles valdas nõudluse ja pakkumise vahetõttu tööturul, aga kui tunnetuslikult vaatan, siis juriste paistab kuluvat nagu leiba. Ja loomulikult on hinnatud need, kes suudavad inimestega kontakti saavutada, müüa ja keerulisi kontseptsioone lihtsaks rääkida – meie kultuuriruumis on selliseid alati vaja. Kui inimesel ei ole kõiki sotsiaalfoobiaid, mida ette annab kujutada, siis tal juba on mingi väikene eelis tööturul. Lisaks on oluline keelteoskus, meil lisaks inglise keelele kindlasti ka vene keel. Keeltega kaasneb sageli ka üldine intellekti laiahaardelisus, oskus tajuda maailma.

Kas sa näed globaalset probleemi, et inimesi jääb üldise automatiseerimise tõttu lihtsalt üle? Kui suur selline viitsütikuga pomm siin peidus on?

Olukorda tahetakse näidata palju tõsisemana, kui see tegelikult on. Kõigepealt tuleb aru saada, et tegu ei ole maailma ajaloo esimese innovatsioonipuhanguga. Kui tuli auto, siis töötajad jäänud voorimeeste probleem osutus selgelt



Loomulikult on hinnatud need, kes suudavad inimestega kontakti saavutada, müüa ja keerulisi kontseptsioone lihtsaks rääkida – meie kultuuriruumis on selliseid töötajaid alati vaja. ”

väiksemaks, kui keegi oleks osanud eeldada.

Teiseks tuleb aru saada, et kui Euroopa tööpuudus on vastikult kõrge, siis selle taga ei ole mitte automatiseerimine. Kui vaatame kõrge arengutasemega automatiseerimisse panustavaid riike, siis seal ei ole tööpuuduse probleem nii terav kui Euroopas, kus tööturg on jäik ja inimesed on aastakümneid õppinud väga kummalisi asju, lootes, et sellega on võimalik ära elada.

Euroopas majandus ei kasva ja tööpuudus on 8%. Ameerikas on majanduskasv ja tööpuudus vähem kui 4%, mis on allpool õpikunäidet naturaalsest tööpuudusest, ning tööhõive on ajaloo kõrgeim ja seda justkui sellisel automatiseerimise eelõhtul, kui selles vallas on juba palju ära tehtud.

Seega, kõigepealt tuleb vaadata, mis on tööpuuduse välised põhjused, eriti Euroopas. Jah, automatiseerimine võib kujuneda tõesti probleemiks, aga selle mõjud jäävad lühemaks kui üks põlvkond.

Mõned justkui hästi targad inimesed ütlevad ka, et automatiseerimist ja roboteid tuleb maksustada. Aga vaadake, nad on juba maksustatud – meil dividendide ja välismaal ettevõtte tulumaksu näol. Kas samamoodi peaks siis maksustama ka elektrilist treipinki, kuna see aitab tõsta tootlikkust? Kui peab roboteid maksustama, siis põhimõtteliselt tuleb maksustada kõike kuni elektritrellini välja, sest töötuks on ju jäänud kaks inimest, kes muidu seda puuri ringi ajaks.

Kas panganduses võivad ärisuunad eralduda ja tekkida õhemad organisatsioonid, nagu fintech'ide puhul on juhtunud?

Kas universaalpank kui selline jääb kõigi oma plusside ja miinustega?

Ma arvan, et universaalpank võib jääda küll. Mis *fintech*'idesse puutub, siis see on väga tore, et need tekitavad konkurentsi ja suunavad suuri organisatioone ka innovatsiooni teele. Aga minu arusaama kohaselt on *fintech*'id sunnitud ühel hetkel tööle näkku vaatama: paljude valdkondade regulatsioonid kehtivad ka neile ja siis on suhteliselt raske rääkida õhukesest organisatsioonist ja ülimalt efektiivsusest. Näiteks kui *fintech* jõuab olukorrani, kus on vaja krediidasutuse litsentsi.

Kas fintech'ide omanikud tahavad kasvada suuremaks ja minna rohkem panga nägu või on need sellised projektid, et teeme exit'i ja võtame raha, kui mõni suur pank selle äri ära ostab?

Olen näinud paljusid idufirmade tegijad ja ma millegipärast väga ei usu sellistesse ettevõtjatesse, kes hommikul ja õhtul ainult *exit*'it unes näevad. Kui sa põhimõtteliselt lood ettevõtte kellegi jaoks ja pakud seda, mida on vaja, ning lood selle käigus väärtust, siis võib-olla ühel hetkel müüd ettevõtte ära, aga see ei saa kindlasti olla primaarne. Aga ilmselt lähivad *fintech*'id üha rohkem panga nägu, sest ei ole loota, et regulatiivne koorem kergeneb.

Oletame, et ühel pool on pank, millele kehtib tohtu hulk reegleid, mida sõna otseses mõttes näpuga järke ajades täidetakse, ja teisel on *fintech*, kes väidab, et pakub seda teenust palju odavamalt, ja mõnede reeglite täitmist neilt ei nõuta, siis ühel hetkel on platsis regulaator ja kontrollivad organisatsioonid, kes ütlevad, et päris nii see asi ei käi.

Kui vaatame sellist huvitavat nähtust nagu krüptovaluuta, siis kohe, kui tähtsamad onud aru said, et seal on võimalik liigutada suhteliselt suuri summasid suhteliselt anonüümselt, tekkisid igale poole tőkkes, mistõttu ei saa ka öelda, et krüptovaluuta oleks nüüd hirmsalt levinud ja see areng oleks kuidagi positiivne. Selline olukord, et keegi ütleb: *ma olen fintech ja ma lähen kasvõi teadmatusest KYC või AML reeglitest mööda*, ei kesta kaua.

Omaette lugu on see, kui mingisugune teenus on väga kaua olnud ebamõistlikult kallis. Näiteks võtame Suurbritannia, kus eraisikule oli valuuta vahetamine ja selle välismaale saatmine aastakümneid häbematult kallis teenus. Kui nüüd keegi põhimõtteliselt teeb seda mõistlikuma hinnaga, olles ise *fintech*, siis see on arusaadav. Ja see muidugi toob tavalistes finantsasutustes selles vallas marginaalid alla, aga Eesti puhul ei saa millestki sellisest rääkida, sest meil on siin olnud kiire areng, informatsioon kättesaadav ning konkurents suhteliselt tihe. ●

Tipptasemel äriõiguse täisteenus

Täpsed ja innovaatilised õiguslahendused integreeritud maksu-, auditi- ja ärinõustamisega globaalsel tasandil.

Meie maailm keerleb ümber Sinu.

KPMG