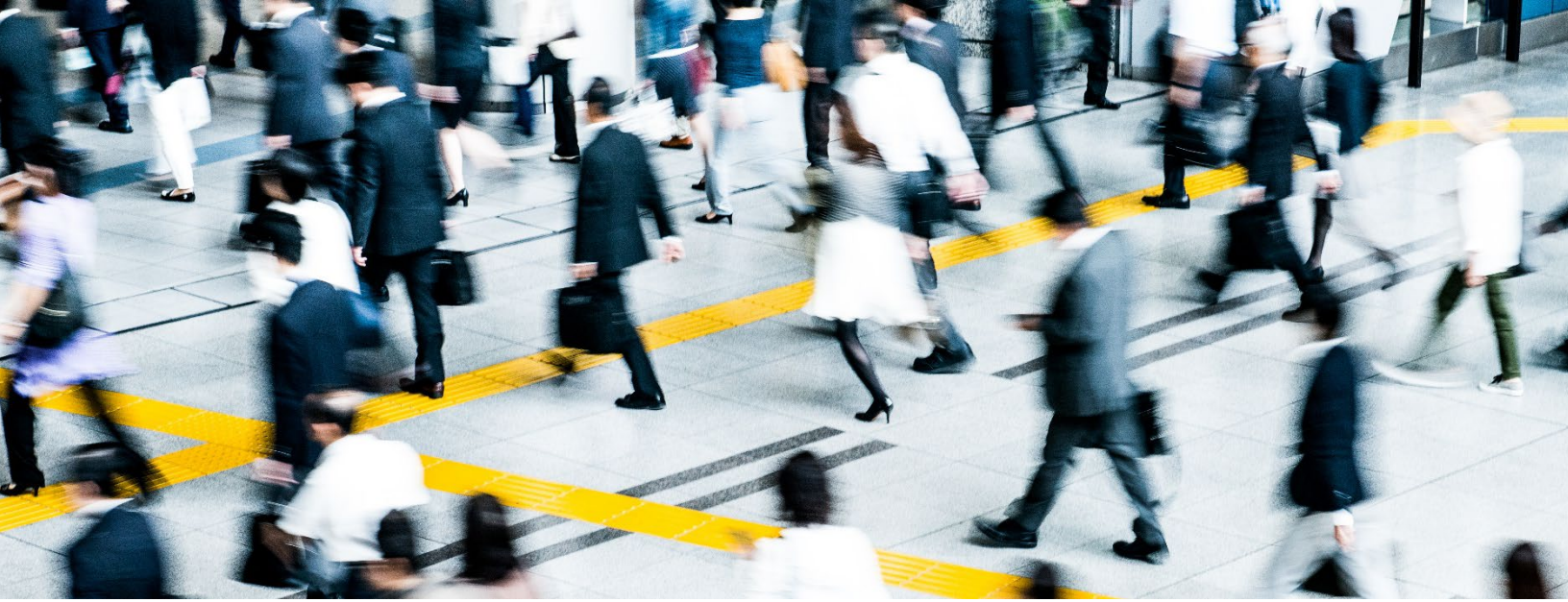




KYC-prosessien uusi aikakausi



Asiakkaan tunnistaminen ja tunteminen eli KYC-prosessit (Know Your Customer) ovat tärkeä osa pankkien rahanpesun estämisen (AML) toimintoja. Niitä on kehitetty aktiivisesti viimeisen vuosikymmenen ajan. KYC-prosessit ovat hyvin näkyä osa pankkitoimintaa myös rahoituslaitosten asiakkaille – tämän vuoksi KYC-prosessien toimivuudella on merkittäviä vaikutuksia asiakastyytyvyyteen.

Alkuvuodesta 2020 pandemia sulki maailman lähes muutamassa viikossa aiheuttaen muutoksia sekä rikollisessa käyttäytymisessä että pankkien ja asiakkaiden välisessä kommunikoinnissa. Pankeilla nousi esiin useita puutteita niiden KYC-prosesseissa, jotka tarvitsevat kriittisesti kehitystä.

[Deloitte Regulatory Outlook 2021 -](#)

katsauksemme mukaan maailman epävakaa taloustilanne on lisännyt talousrikoksia. Teknologian kehittyessä verkkorikollisuus muuttuu entistä monimuotoisemmaksi, ja rikollisten jäljittäminen on monimutkaisempaa internetin mahdollistaman anonymiteetin vuoksi. Varoja ei häivytetä käteiseksi, vaan niitä siirretään myös kryptovaluuttoihin ja verkkolompakoihin. Internet mahdollistaa rikollisten reaaliaikaisen kansainvälisen yhteistyön, jolloin myös uhrin sijaita missä päin maailmaa tahansa.

Pandemia on siirtänyt yritysten asiakkuuksien perustamisprosessin (onboarding) ja muun asiakas-kommunikoinnin verkkoon, jolloin puutteellisissa digiratkaisuissa asiakkaiden tunnistaminen hankaloituu. Lisäksi on huomioitava uusien teknologioiden tietoturvallisuus, sillä verkkorikollisuus saattaa pankit erityiseksi kohteeksi verkkohyökkäyksille. Asiakkaiden näkökulmasta digitalisaatio velvoittaa asiakkaat siirtymään perinteisistä konttoreista verkkoon. Samalla pankkien on löydettävä tasapaino palvelukanavien tarjontaan; erityisesti ikääntyneen ikäluokan digiosaamisessa saattaa olla puutteita, mikä voi luoda haasteita digitaalisten palveluiden käytölle.

Nämä tekijät ovat osaltaan haastaneet pankkien asiakkaiden tuntemisvelvollisuutta AML -sääntelystandardien mukaisesti. Samalla ne luovat pankeille otollisen tilaisuuden kehittää KYC-prosessejaan monimuotoisemmiksi - ja asiakasta paremmin palveleviksi - pysyäkseen rikollisen toiminnan ja maailman muutosten mukana.

Ajankohtaisimmat KYC-prosesseihin vaikuttavat trendit

Digitaalinen tunnistautuminen

Fyysisen henkilöllisyyden ja asiakirjojen todentamisen tarve hidastaa uusien asiakkuuksien perustamisesta ja uusien tuotteiden tai palvelujen avaamista nykyisille asiakkaille. Tämän vuoksi prosessit ovat hitaita, monimutkaisia ja kalliita niin asiakkaalle kuin rahoituslaitokselle. Tämä johtaa usein epäonnistuneisiin asiakaskokemuksiin ja joissakin tapauksissa koko prosessin hylkäämiseen.

Koronapandemian ja siitä johtuvien sosiaalisen etäntymisen, ja joidenkin fyysisten pankkikonttorien sulkeuduttua asiakkaiden fyysinen tunnistaminen kasvokkain muuttui ongelmalliseksi ja jopa keskeytyi kokonaan. Rahoituslaitokset, jotka edelleen luottivat voimakkaasti fyysisten kohtaamisten ja asiakirjojen tarkistamiseen henkilöllisyyden todentamiseksi, kohtasivat uuden, merkittävän ongelman. Tämä koski valitettavasti useita rahoituslaitoksia. Vuonna 2020 julkaistun [The Battle to Onboard 2020](#) - tutkimuksemme mukaan, 41 % pankkiasiakkaista ympäri Eurooppaa eivät ole avanneet uusia pankkipalveluita pandemian rajoituksista ja pankkien puutteellisista digipalveluista johtuen.

Tämä herätti tarpeen innovatiiviselle ajattelulle ja digitaaliselle muutokselle KYC-markkinoilla. Vuonna 2020 julkaistussa [Guidance on Digital Identity](#) -selvityksessä Financial Action Task Force (FATF) kannusti rahoituslaitoksia käyttämään digitaalisen tunnistamisen menetelmiä aina kun mahdollista. Kun fyysiset asiakirjat on korvattu digitaalisilla tunnuksilla ja työkalulla, joiden avulla asiakkaat voivat todistaa henkilöllisyytensä virtuaalisesti, voivat rahoituslaitokset tarjota uusille asiakkaille saumattoman, nopeamman onboarding-prosessin ilman fyysistä tapaamista. Tämä suoraviivaistaa tapaa, jolla nykyiset asiakkaat voivat avata uusia tuotteita tai palveluja ja päivittää KYC-tietojaan. Parannetun asiakaskokemuksen lisäksi tämä antaa rahoituslaitoksille mahdollisuuden säästää rahaa. Näin voidaan myös varmistaa, että ne tuntevat asiakkaansa ja noudattavat

rahanpesun torjuntasäännöksiä - ja nykyisiä koronarajoituksia.

Virtuaalisen tunnistamisen käyttö, yhdistettynä petostentorjuntatyökaluihin, mahdollistaa asiakkaan onnistuneen etätunnistuksen ja toimii jopa täsmällisempänä tunnistamisena, kuin perinteisen henkilöllisyydestodistuksen tarkastaminen. Virtuaalista tunnistautumista ei kuitenkaan pidä nähdä väliaikaisena ratkaisuna KYC-prosesseille pandemian aikana. Kun rajoitukset poistuvat, ja siirrymme pandemian jälkeiseen maailmaan, tulisi rahoituslaitosten jatkossakin tarjota ja kehittää digitaalisia tunnistusratkaisuja houkutellessaan uusia asiakkaita. Näin ne pystyvät varmistamaan asiakasystävällisen, tehokkaan asiakkuudenhoidon ja jatkuvan huolellisuuden asiakkaiden tuntemisvelvollisuudessa.

Virtuaalinen asiakaskommunikointi

Digitaalisten tunnistustyökalujen kehittämisen lisäksi pandemian tuomat rajoitukset ovat nostaneet esiin tarpeen kehittää virtuaali- ja videopankkityökaluja. Kyseiset työkalut mahdollistavat rahoituslaitoksille asiakkaiden onboarding-prosessin ja vaadittujen KYC-menettelyiden suorittamisen etänä – AML-vaateet huomioiden.

Lisäksi asiakkaat voivat olla itse virtuaalityökaluilla tarvittaessa yhteydessä pankkeihinsa viikonpäivästä ja kellonajasta riippumatta. Tämäkin antaa rahoituslaitoksille mahdollisuuden pysyä vaatimustenmukaisena, vähentää kustannuksia ja parantaa huomattavasti asiakaskokemusta: asiakkaalta säästyy aikaa ja energiaa. Kun maailma avautuu pandemian jälkeen, on virtuaalisten työkalujen jatkuva kehittäminen elintärkeää oikea-aikaisen, monimuotoisen ja asiakasystävällisen KYC-menettelyn tulevaisuuden kannalta.

Analytiikan hyödyntäminen

Teknologia luo mittavat mahdollisuudet kehittää KYC-prosesseja. Robotiikan ohella myös tekoälyn (Artificial Intelligence) ja koneoppivan mallintamisen (Machine Learning) hyödyntäminen ovat tämän hetken kuumimpia trendejä KYC-prosesseissa. Ne tuovat niihin ketteryyttä ja älykkyyttä. Ajankohtaisten KYC-tietojen tärkeys on osa talousrikollisuuden estämistä. Niiden manuaalinen tarkistaminen, todentaminen ja tarvittaessa

tehostetun tuntemisen toimenpiteet voivat viedä asiantuntijalta useita päiviä. Talousrikollisuuden siirtyessä verkkoon rikolliset saavat laajan pelikentän rikosten eri muodoille, ja pankkien reagoinnin on oltava nopeaa. Ilmoitusvelvolliset tarvitsevat nykyaikaista teknologiaa mahdollistaakseen interaktiivisen ja automatisoidun prosessin. Teknologian avulla asiantuntijoille jää enemmän aikaa olennaisten muutosten ja epäilyttävien tapahtumien tutkimiseen. Teknologiaa kannattaa hyödyntää erityisesti korkean volyymin ja toistuviin manuaalisiin toimintoihin, jotta siitä saadaan suurimmat kustannushyödyt.

Edellä mainittuja asiakkaiden *onboarding*-prosesseja voidaan yksinkertaistaa ja tehostaa analyttisillä toiminnoilla. Tekoälyn ja koneoppivan mallin avulla voidaan rakentaa metodologioita, jotka reagoivat asiakkaan antamiin tietoihin (esim. PEP-seuranta) tai transaktioissa tapahtuviin muutoksiin. Kun muutoksiin pystytään reagoimaan välittömästi, arvokkaita resursseja voidaan kohdentaa oikeisiin asiakkaisiin. Kategorisoimalla asiakkaat eri riskiluokituksiin, voidaan arvioida paremmin, mitkä toimenpiteet ovat olennaisia ja mitkä vähemmän tärkeitä.

Parhaissa tapauksissa analytiikan hyödyntäminen KYC-prosesseissa luo myös arvoa asiakaskokemukselle, kun prosessit ovat asiakkaalle sujuvia ja älykkäitä. Analyttisillä toiminnoilla ja robotiikalla voidaan välttyä asiakasta ”turhaan” velvoittavilta kontakteilta: tietoja voidaan hakea automaattisesti virallisista tietorekistereistä tai verrata asiakkaan aiemmin antamaa tietoa todentuneisiin tilitapah-tumiin. Analytiikalla kerättyä asiakastietoa voidaan hyödyntää myös pankin liiketoiminnallisiin proses-seihin, jolloin pankin myynnilliset toiminnot voivat fokusoida myyntiään ja markkinointiaan yksilöidysti asiakkaiden tarpeiden mukaan.

Yhtenäinen etätyönkulku

Pandemian vaikutuksesta etä- ja hybridityöskentely yleisty tulevaisuudessa entistä enemmän. Tämä vaikuttaa olennaisesti myös KYC-prosessien työkulun vaiheisiin, jotka kulkevat eri järjestelmien ja kommunikointivälineiden kautta. Usein KYC-prosessin vaiheisiin kuuluvat fyysiset asiakaskohtaa-

miset ja pankin sisäisten ja suojattujen tietokantojen käyttäminen. Tämä on vaatinut prosessivaiheiden suorittamista fyysisesti pankkiympäristössä. Etätyön yleistyessä on ehdottoman tärkeää saavuttaa täysin digitalisoitu työnkulku, joka yhdistää digitaalisesti KYC-prosessien eri vaiheet ja kaikki prosessiin osallistuvat sisäiset ja ulkoiset sidosryhmät. Järjestelmien on toimittava kokonaisvaltaisesti etäympäristössä. Pilvipalvelut auttavat pankkeja hyödyntämään tiedonhallintapalveluita kustannuste hokkaasti ja turvallisesti. Etätyöympäristössä on otettava huomioon arkaluontoisten tietojen suojaaminen. Esimerkiksi pilvipalveluratkaisuilla voidaan taata tietoturvastandardien sekä todennus- ja salausmenetelmien toteutuminen, kuten myös tietojen asianmukainen varmuuskopiointi.

Asiakaskokemuksen kannalta on merkittävää, että työnkulku prosessivaiheiden välillä on mutkatonta, jolloin asiakkaat välttyvät mahdollisilta odotusajoilta. Hybridityöskentely on tullut jäädäkseen, ja nyt myös asiakkaita voidaan palvella entistä ketterämmin ja monikanavaisemmin pankin normaalien aukiolo-aikojen ulkopuolella.

Useiden tärkeiden hyötyjen lisäksi etätyötyökalujen kehittämiseen liittyy myös riskejä. Yhtenäisen KYC-prosessin monet vaiheet vaativat pääsyn rahoituslaitoksien ydinpankkipalveluihin, joiden käyttö on hyvin rajoitettua etätyön aikana korkean suojauksen vuoksi. Lisäksi arkaluontoisen tiedon käsittely kotona VPN-yhteydellä lisää tietovuodon tai pankkisalaisuuden rikkomisen riskiä. Tämä tekee työntekijöiden asianmukaisesta koulutuksesta välttämätöntä.

Kun KYC-toimintojen työnkulkujen riskit tunnistetaan ja niitä hallitaan tehokkaasti, pitkällä aikavälillä hyödyt ovat riskejä suuremmat. Pandemian vaikutuksista talousrikollisuuden kasvuun on keskusteltu paljon, mutta se on tuonut mukanaan myös useita myönteisiä muutoksia KYC-prosessien osalta. Poikkeukselliset ajat ovat kannustaneet yrityksiä kehittämään palveluitaan ja työskentely-muotojaan entistä monipuolisemmiksi ja asiakasystävällisemmiksi, hyödyntämällä nykyaikaisia teknologiaratkaisuja. Teknologian kehittäminen on myös tärkeä osa yritysten brändikuvaa, ja sillä on suora vaikutus asiakkaiden houkuttelemiseen nyt ja tulevaisuudessa.

Keskustelemme mielellämme lisää aiheesta – Ota yhteyttä:



Laura Valo
Assistant Manager, Regulatory Risk
Laura.Valo@deloitte.fi



Linda Lamminpää
Senior Consultant, Regulatory Risk
Linda.Lamminpaa@deloitte.fi



Kaarle Pohjavuori
Director, Risk Advisory
Kaarle.Pohjavuori@deloitte.fi

Deloitte.

Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), its global network of member firms, and their related entities. DTTL (also referred to as "Deloitte Global") and each of its member firms are legally separate and independent entities. DTTL does not provide services to clients. Please see www.deloitte.com/about to learn more.

In Finland, Deloitte Oy is the Finnish affiliate of Deloitte NSE LLP, a member firm of Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), and services are provided by Deloitte Oy and its subsidiaries. In Finland Deloitte is among the nation's leading professional services firms, providing audit, tax, risk advisory, legal, consulting, and financial advisory services through 600 people in 3 cities. Known as an employer of choice for innovative human resources programs, Deloitte is dedicated to helping its clients and its people excel. For more information, please visit our website at www.deloitte.fi.

This communication contains general information only, and none of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, its member firms or their related entities (collectively, the "Deloitte network") is, by means of this communication, rendering professional advice or services. Before making any decision or taking any action that may affect your finances or your business, you should consult a qualified professional adviser. No entity in the Deloitte network shall be responsible for any loss whatsoever sustained by any person who relies on this communication.