
Kas reeglite ahelatest on pääsu?

03. veebruar 2021

*„... but I am slow-thinking and full of interior rules that act as brakes on my desires“
F. Scott Fitzgerald, The Great Gatsby*

Kust veel leida sellist konkreetset, kui laskesuusatamise juurest. Rajal tuleb rasket tööd teha, aga seejuures ka täpselt märki lasta. Must on must, valge on valge. Ei mingeid pooltoone. Selles lihtsakoelisuses on tohutu võlu. Inimestele meeldib see ala.
/.../

Eestlastest on seekord jälitussõitu saanud ainult üks sportlane. Arvestan, et kohe peaks ta jõudma esimesse tiiru. Katkestan korra oma suusatreenni ja võtan taskust telefoni. Avan lehekülje. Reklaam. Alateadlikult sihin kohe nurgas olevat väikest ristikest. Mööda. Reklaam hakkab end lahti kerima. Minu näpuvääratus kajastub ilmselt juba mõnes aruandes, kus antakse aru reklaamiostjale. Reklaam käib. Vaatan sellest tuimalt läbi. Jõuan lähemale veebilehele. Küsimus: „Mis me küpsistega teeme?“. Vajutan: „Sobib“.

Lõpuks avaneb ülekande leht. Aga olen hiljaks jäänud. Sportlane on tiirust juba välja läinud. Pole seal üldse enam kedagi. Erinevalt minust on ta märkidele esimese korraga pihta saanud. Tema laseb päeva lõpuks ära kahekümnest üheksateist. Suurepärase. Minu tulemuseks jääb üks reklaam, millest ma ei mäleta midagi ja talvest külmad näpud. Samas kõik nõuded on selles protsessis küll kuhjaga täidetud. Tasakaalu leidmine tehnilise arengu, inimese vajaduste ja kehtiva õiguse vahel muutub üha raskemaks.

/.../

Kui tsiteerida F. Scott Fitzgerald'i, siis aeglane mõtlemine ja enesele liigne piirangute sättimine võib mõnede arvates saatuslikuks saada ka tänapäeva finantsmaailmas. See puudutab nii konkurentsi ärilahendites, aga ka nõuete täitmist. Märki laskmine on praegu palju keerulisem, kui see on kunagi varem olnud.

Finantssektori regulatsioonide maht on viimaste aastatega plahvatuslikult tõusnud. Rahvusvahelised standardiseerivad kirjutavad ja muudavad neid vahel kiiremini, kui teadus jõuaks nendega kaasas käia. Nähtus, kus mõju inimesele on selle juures vähe uuritud. Selleks ei jagu sageli aega, ehkki tuleks vahel julgemalt võtta.

Töökohad pankades, mis tegelevad vastavusega, on suuremate väljakutsete ees kui kunagi varem. Kuidas täita reeglitesse kirjutatud ootus ja seejuures tagada ka jätkuvalt klientide sujuv teenindamine, et see ei tekitaks inimesele asjatut stressi?

Reeglid ümbritsevad meid igal pool

Sisemised, välised. Nähtavad, vähemnähtavad. Reegleid on ajas kirjutatud erinevalt, kunagi on neid raiutud kivisse. Neist mõjuvamad ja püsivamad on siiani pühakirjades. Kaasajal mõtleme reeglite all enamasti paragrahvide ridasid õigusaktides. Püsivus ei ole enam see märksõna, millega neid iseloomustada. Kohati on see kui kiiresti riknev kaup, mis korjatakse vahel lettidelt juba enne, kui rakendustähtaeg on saabunud. See ei tee nende ellu viimist sugugi lihtsamaks. Regulaatoritena tuleb meil vahel ka endi suhtes kriitiline olla.

Reeglid võivad väljenduda ka ettevõtete protseduurides, omal moel ka teenuste ja toodete kasutusjuhendites ja -tingimustes või ka erinevates kliendirakendustes. Sageli just nende viimastega saab klient tunda regulatsiooni tegelikku haamrit, sõltuvalt kui oskuslikult üks või teine äriettevõtte on reeglid rakendanud.

Reegleid saab rakendada ka märkamatu

Reegleid saab sujuvalt integreerida kliendi teekonda selliselt, et sa neid ei märkagi. Näiteks iPhone. Üsna keeruka tehnoloogilise lahendi puhul ei anta kliendile paberil enam ühtegi suunist kaasa. Samal ajal teine lisab oma masina juurde jämeda kasutusjuhendi. On võimalik mõlemat moodi. Mõni suudab aga ka avaliku tualeti kraani disainida selliselt, et sellest vee kättesaamiseks tuleb seinale riputada asjakohane juhend.

Ka uute andmekaitsereglite ellu viimine ei ole läinult valutult. Selle tulemusena sihime me iga päev oma tõmpsude näppudega väikesel ekraanil liikuvale märklauale kohta, kuhu anda nõusolek „ei tea

millele“, et uudiste või muu hädavajaliku teabe juurde edasi pääseda. Ühel hetkel hakkab nende miljonite „küpsiste söömine“ rahva tervisele.

Sarnast näidet robustsusest saab ka finantssektorist endast tuua. Näiteks paradigma muutus rahapesu tõkestamise valdkonnas. Uusi rahapesu tõkestamise reegleid ja rahvusvahelisi standardeid on kirjutatud väga kiiresti. Ka need uued reeglid on otseselt mõeldud rakendamiseks panga klientide peal. On päris selge, et ka see toob esialgu kaasa üsna konarlikke lahendeid.

Professor Robert Barrington Sussex'i Ülikoolist avaldas alles hiljuti rahapesu tõkestamise valguses mõtiskluse „Kas pangad on finantskuritegude võimaldajad või nende ohvrid?“. Ta lõpetab oma artikli mõttega, et kui pangad oleksid valmis ennast ka kurjategijatena ette kujutama, leitaks suurema tõenäosusega lahendusi, mis töotaksid paremini ühiskonna, pankade, aga ka nende klientide heaks. See on õige lähtepositsioon leidmaks mõtestatud lahendusi. Kohanemine uute ootustega võtab siiski aega.

Reeglil peab elu sees olema

Mistahes vormis ja eesmärgil on reeglid loodud, siis ühele tingimusele võiks see vastata. Reeglite toimimise eelduseks on nende elulisus. See on esimeseks tingimuseks reegli kirjutajale, aga ka selle rakendaja professionaalsusele. Väga sageli seda alahinnatakse. Kui sa seda ei saavuta, lebab see kirjutatud paber varsti hingetult. Isegi nii lihtne asi nagu mööbli kokku monteerimise juhend võib olla kirjutatud väga erineva loetavusega. Kujutame siis ette, millist professionaalsust nõuab mõne palju keerukama olukorra lahendamine.

Tuleme tehnoloogia arengu juurde, kus sellised debatid on igati päevakohased. Reeglid on ühiskondlik kokkulepe ajas ja ruumis. Kas oleme mõnes aspektis reeglite rakendamisel ajale jalgu jäämas, seda ühiskonna harjumuste ja vajaduste, aga ka nende kaitsmise vaatenurgast? Ma ei arva siinkohal sugugi, et õiguse areng peaks alati toimuma „otseülekandena“, kus iga uus ja huvitav mõte formuleerub hetkega seaduseks. Kiirustamisel võivad olla rasked tagajärjed. Samas kehtiva nügimine ei tee kunagi paha. Teatud paradigma muutust, nagu muutusi klientide käitumisharjumustes, ei tohiks ka alahinnata.

Kehtiv finantssektori raamreeglistik on valdavalt välja kujunenud aegadel, kus tehnoloogilised võimalused olid teised. Näiteks finantssektori eriseadused näevad nende rakendamiseks siiani ette arvukalt nõudeid sise-eeskirjade kehtestamiseks. Traditsiooniliselt on see tähendanud nõuet järelevalvele esitada nn hard copy sise-eeskiri. Emakeeles tähendab see seda, et nõutud sise-eeskiri, millega juhitakse riske ja klienti koheldakse, tuleb kirja panna paberile. Varasematel aegadel, selle mõiste täpses tähenduses, tuli see ka välja printida ja tuua järelevalvaja lauale.

Inimsuhetest loobume liiga kergekäeliselt, kuid algoritmidest ka pääsu pole

Nõuete täitmine väljendub täna üha sagedamini süsteemide spetsifikatsioonides, algoritmides, kliendirakendustes, digitaliseeritud töövoogudes ja mujal. Samuti võib infotehnoloogilistesse süsteemidesse kirjutatu täita seaduses püstitatud eesmärgid vähemalt samaväärselt, aga ka efektiivsemalt, kasutades selleks uudseid lahendeid nagu masinõpe, tehisintellekt, arvutus- ja andmetöötlusvõimsus ning suurandmestik.

Nii võib vastutustundliku laenamise nõude korral kliendi käitumine digitaalses laenu taotluse esitamise masinas või tema ajalugu vahel palju rohkem teavet anda, kui mõne muu kiretu teabeühiku nõudmine.

Miks see on oluline, et sellise arenguga arvestada? Uutes tingimustes võib paberile kirjutatud sise-eeskirjas puududa elulisus. Selliselt võib mõnedes tehnoloogial põhinevates ärimudelites ja

organisatsioonide kultuurides sise-eeskiri surra hetkest, kui tint on paberil kuivanud. Tagajärg on kõigile halvem. Surnud sise-reegel võib organisatsiooni vastavuse, aga ka kliendi kaitsmise vaatest omada palju suuremat riski, kui selle asemel tegeleda süsteemide arendamisega, võttes ka appi käitumisteaduse ja otsides paremat tuge teenusedisaini põhimõtetest.

Finantsasutuste kontrollmehhanismid vajavad värskeid suundi

John Douglas, Mark Olsaker on oma raamatus „Mindhunter“ väitnud, et „Kurjategija profileerimine on midagi, mis asetub kuhugi teaduse ja kunsti vahele“. Kompleksse finantsõiguse rakendamine nõuab vähemalt sarnast lähenemist. Finantsasutused vajavad nõuete täitmiseks üha enam kunstnikke teistest valdkondadest, kui üksnes kutseoskust õigusteaduses. See toob kliendile sujuvamad lahendid. Viimane eeldab ka finantsjärelevalvaja suuremat avatust uuteks lahenditeks.

Andre Nõmm