

Eestlane vahetab panka harvemini kui abikaasat

Ilmunud: Eesti Ekspress 20.02.2019

Esimene mälukild. Millalgi 1990ndate alguses sattusin Marati noore finantsdirektorina Eesti Sotsiaalpanka aktsionäride koosolekule. Kohapeal selgus, et Eesti suuruselt teist panka juhib veider segu nõukaaegsest jäänuk-nomenklatuurist ja dressides uus-ärimeestest. Kliendile polnud nende maailmapildis kohta ja usaldust kogu see krempel ei äratanud. Järgmisest päevast olid selle panga rekvisiidid meie müügiarvetelt eemaldatud. Ajalugu näitas, et oli õige otsus. Aastapäevad hiljem lakkas see pank olemast.

Teiste maksevõimaluste kõrval jätsime arveblanketile alles konto siis veel üsna väikses Hansapangas. See pank on mulle mällu jäänud Sotsiaalpanka absoluutse vastandina. Jah, loomulikult oli tegu kargelt kapitalistliku ettevõtmisega, nagu teleseriaal „Pank“ seda äsja kujutas. Ent midagi oli veel. Ja seetõttu jäi seriaalis jutustatud Hansapanga lugu justkui poolikuks. Panga 90ndate edu fenomen jäi seal ju tegelikult avamata. Mis see ikkagi oli?

Vastamiseks tuleb esmalt tõdeda, et kõik geniaalsed asjad siin ilmas on lihtsad. Kahjuks on see reegel asümmeetriline ja ei tööta vastupidi – ka lihtsat rumalust on maailmas küll ja veel. Ent oma algsel ühesuunalisel kujul on ta kehtiv. Tõestuseks meenutage kasvõi Mona Lisa naeratust, jalgratast või Einsteini valemit $E=mc^2$. Turumajanduse lihtsaimaks alusreeglis on lähtumine kliendi huvidest. Seda aabitsatõde õpetatakse tudengitele iga MBA kursuse avaloengus. Ma ei väsi kunagi imestamast kui kiiresti see tarkus koolipingist kontorilaua taha siirdudes meelest läheb. Noort Hansapanka eristaski teistest eelkõige see, et nad võtsid seda aabitsatõde tõsiselt. Nad viitsisid kliendi nimel reaalselt pingutada ja kasutajakogemus oli nende juures alati parim. Nad olid eesminejad. Nad tegid asju, mida varem polnud tehtud ja milleks neid keegi ega miski otseselt ei sundinud. Nii oli nende väärtuspakkumine alati kõrgem ootuspärasest ja nii sundisid nad teisi panku end kopeerima. Teatud mõttes olid nad kogu meie tänase *start-up* kultuuri ja e-riigi teenäitajateks. Mäletan näiteks siiani Telehansa esmakasutamisel saadud vau-kogemust. See lihtne ja kasutajasõbralik tarkvara lõpetas meie ettevõtte igapäevased pangaskäigud alatiseks. Alles siis, kui Marati 1998. aastal Finnwearile müüsimise ja sealse köögipoolega kokku puutusin, sain aru kui palju me soomlastest ja muust maailmast selles vallas tegelikult ees olime. Hansapanga 90ndate edu saladuseks oli nende üsna eripärane tasakaalustatus, kus lisaks kapitalistlikule saamahimule oli ka andmise rõõm täiesti olemas.

Alandlikkus kliendi ees ja tema huvidest lähtumine pole sõnakõlks. Saamine ja andmine, omakasu ja altruism on lihtsalt üks paljudest meie elu koostisosaks olevatest komplementaarsustest. Neist, mida USA ajuteadlased Scott Kelso ja David Engstrøm kirjeldavad oma raamatus „[The Complementary Nature](#)“. Need on vastandite paarid, mis üksteist üheaegselt nii välistavad kui täiendavad, kus ühe eksistents on võimatu ilma teiseta (näited: sünd~surm, võit~kaotus, headus~kurjus). Metsarahvana peaksime teadma, et eluterves ökosüsteemis on koht nii huntidel kui jänestel. Probleemid tekivad siis, kui mõni liik domineerima või vohama pääseb. Lääne-Austraalia rannikul näidati mulle kunagi üht paljunema pääsenud küülikute poolt tühjaks söödud saart. Veel aastakümneid hiljem oli vaatepilt kõle ja loomulikult olid hukkunud ka küülikud ise. Turumajandus töötab ja rikastab meid kõiki siis, kui saamis- ja andmistung on omavahel harmoonilises tasakaalus. Ühe poole ülekaal ja teise allasurumine viib alati patoloogiani.

Teine mälukild. Mullu astusin Tallinnas läbi ühe suurpanka peakontori teenindussaalist, et sulgeda ettevõttes kasutusesta jäänud tühi pangakonto. Kohapeal selgus, et enne sulgemist tuleb tasuda 1 euro suurune haldustasu. Pole hullu, leidsin rahakotist 1-eurose münti ja asetasin letile. Seepeale teatas teller, et sularaha sissemaks maksab neil 4 eurot. Õnneks oli tegu noore inimesega, kelle huumorimeel oli pikaajast pangatööst veel rikkumata. Nii saime mõlemad

toimuva üle muiata. Ent kasutajakogemus? Umbes nagu raamatus „Totu kuul“, kus Totu ja Soku sattusid võõrastemajja „Kokkuhoid“.

Kui võrrelda tänast Eesti pangandust 90ndatega, siis saamahimu ei ole kuhugi kadunud, pigem ikka kasvanud. Klientidena oleme kõik otsekui taltsaks tinistatud ja lepime pankade jaburate teenustasudega nagu 3-eurose kohvigagi. Igatahes paistab keskmine eestlane vahetavat panka harvemini kui abikaasat. Küll on aga taandunud väärtusloome ja seetõttu on meie tänane pangandus andmise ja saamise teljel palju rohkem tasakaalust väljas kui 20 aastat tagasi. Seetõttu on ka süsteemi riskitase tegelikult kõrgem kui siis, mitte madalam.

Teine mõõde, kus pangandus on tasakaalust väljas, on reguleerimine. Kogu süsteem on vajunud otsekui reeglite täitmise nõiaunne ja panganduse alused – kliendikesksus, pangasaladus, delikaatsus – on vajunud unustuse hõlma. Ajastu märgina on pankade tippjuhtkondadesse ilmunud vastavusdirektorid (ingl. *Chief Compliance Officer*, ehk *CCO*). Panga arendamisest ja väärtuspakkumisest nende ametijuhendites ilmselt juttu ei ole. Küll aga koormab see aparaat kulusid ja nii kasvatab pankade kasuminälga veelgi. Seejuures, vaatamata kõigile bürokraatlikele jõupingutustele, meenutab rahapesuvastane võitlus Eestis pigem stiihilit lintšimist. Milline sõltumatu kohus selle raha õieti „mustaks“ tunnistas? Kas selline ongi pankurite tulevik? Nii või teisiti, praegusel kursil jätkates võime peagi hakata tõsiselt rääkima pankade riigistamisest. Sest panganduse riskid oleme tahes-tahtmata juba riigistanud.

Nagu kõigil teistel asjadel siin ilmas, on ka reguleerimisel olemas oma komplementaarne (ja seni paraku vähe teadvustatud) vastaspool. Selleks on süsteemi kerksus (ingl. *resilience*). Mida rohkem me süsteemi regulatsioonidega kammitseme, seda rabadamaks see muutub, seda väiksemaks jääb selle kohanemisvõime (näit. majanduskriisides). Täppisreguleerimisega muudame ärksa ja elusa ökoloogilise tasandi süsteemi tagasi rumalaks ja mehaaniliseks füüsikalise tasandi süsteemiks. Nii just saavadki meie pankadest sellised tuimad rahategemise masinad, milliseid Kati Outineni kehastatud rootsi pangadirektor seriaali viimases osas tabavalt kirjeldab. Masinad, mis ajapikku sarnanevad üha enam Sotsiaal pangale ja üha vähem Hansapangale.

Guido Viik