

TALLINNA ÜLIKOOL  
Digitehnoloogia teaduskond  
Infotehnoloogia juhtimine

# **E-RESIDENTSUSE RISKIANALÜÜS PANGANDUSES**

Magistritöö

Autor: Kristel Kammer

Juhendaja: Hillar Põldmaa

Autor:.....“ .....“2017

Juhendaja:.....“ .....“2017

Instituudi direktor: .....“ .....“ 2017

Tallinn 2017

## **Autorideklaratsioon**

Deklareerin, et käesolev magistritöö on minu töö tulemus ja seda ei ole kellegi teise poolt varem kaitsmisele esitatud. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, olulised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on töös viidatud.

Autor: Kristel Kammer

03.05.2017

**Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks**

Mina, Kristel Kammer, (sünnikuupäev: 04.06.1993)

1. Annan Tallinna Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose E-residentsuse riskianalüüs panganduses, mille juhendajaks on Hillar Põldmaa säilitamiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tallinna Ülikooli Akadeemilise Raamatukogu repositooriumis.
2. Olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
3. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandite ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Tallinnas, \_\_\_\_\_

## **Annotatsioon**

Käesolev lõputöö käsitleb e-residentidega seotud riske finantsasutustes ning nende vähendamise meetmeid. Samuti on lõputöös välja toodud erinevate finantsasutuste või finantsteenuseid pakkuvate idufirmade video teel pakutavate lahenduste analüüs ja nende sobivuse hindamine e-residendile.

Lõputöö esimeses osas on välja toodud e-residentidest klientide statistika ja nendega kaasnevad riskid ning nende vähendamise meetmed. Lõputöö teises osas on analüüsitud erinevaid video teel kliendisuhтел algatamise võimalusi ning on hinnatud kas need oleks kasutatavad ka e-residendist kliendile. Lõputöö viimane peatükk sisaldab endast järeldusi, kus autor on analüüsinud, et millised on e-residentidega seotud riskid võrreldes Eesti residentidest klientidega ja millised riskid on võrreldes mitteresidentidest klientidega. Lisaks sellele on välja toodud e-residentidest klientidelt tulu saamise võimalused ning viimasena on lisatud informatsioon, et millised kliendid võiksid autori arvates sobida finantsasutuste klientideks.

Lõputöö tulemusena on välja toodud, et millised riskid kaasnevad finantsasutustele e-residentidest klientidega ja kuidas neid riske vähendada.

Lõputöö on kirjutatud eesti keeles ning sisaldab teksti 47 leheküljel, 4 peatükki, 2 joonist, 1 tabel.

## **Abstract**

### **Risk Analyze of E-residency in Banking Sector**

The master's thesis is about risks related with e-residency card holders as banks customers and how to minimize these risks. In this theses it is also described and analyzed different video solutions banks or financial services offering startups are using to start customer relationship without being in the same room with customer.

The first part of this thesis describes overall e-residency statistics and risks related with e-residency. Also it is analyzed what are the methods which should minimize the risks. The second part of this thesis describes different video solutions banks and startups are using. Author has analyzed their suitability to e-residency customers. Last chapter of this theses describes which are different risks between e-residency customers, Estonian residency customers and non-residency customers. Also it is analyzed what are different possibilities to banks earn additional income with e-residency customers and in the end author has brought out what are the biggest risks with e-residency customers and which customers should be suitable for banks to start customer relationship with.

As a result, author as brought out all risks that might appear with e-residency customers and which are these risks minimize methods.

The thesis is in Estonian and contains 47 pages of text, 4 chapters, 2 figures, 1 table.

## Sisukord

1 Sissejuhatus .....	10
2 E-residentsuse ülevaade ja statistika.....	14
2.1 E-residentide statistika.....	14
3 E-residentidest klientidega seotud riskide ja nende maandamismeetmete analüüs.....	17
3.1 Finantsasutustes e-residentidega kliendisuhete loomine.....	17
3.2 E-residentidest klientide isikusamasuse tuvastamine .....	21
3.3 E-residentidest klientide taustakontroll .....	22
3.4 E-residentidest klientide järelteenindus.....	25
3.4.1 E-residentidest klientidega suhtlemine.....	25
3.4.2 E-residentidest klientide arvelduskontodele ligipääsu piiramine .....	27
3.4.3 E-residentidest klientidega seotud täiendavad kontrollid finantsasutustele ..	28
3.5 Rahapesu esinemise võimalus ning Eesti riigi maine.....	29
3.6 Ameerika Ühendriikide klientidele kohanduvad nõuded .....	32
4 Kaugkanalis identifitseerimise teel tuvastatud isikusamasus ja kliendiga suhtlemine üle videosilla.....	34
4.1 E-residentidest kliendi tuvastamine üle videosilla .....	35
4.2 Video teel identifitseerimise tugevad küljed .....	37
4.3 Video teel identifitseerimise nõrgad küljed.....	39
4.4 Üle videosilla kliendisuhete alustamine automaatse kontrolliga .....	41
4.5 Tänapäevased lahendused kliendisuhete alustamiseks üle videosilla .....	41
4.5.1 AS SEB Panga kaugnõustamise lahendus.....	42
4.5.2 AS LHV panga lahendus .....	43
4.5.3 AS Nordea panga veebikohtumise lahendus .....	43
4.5.4 Erinevate idufirmade pakutavad lahendused.....	44
5 Järeldused .....	46
5.1 E-residentidest klientide riskide maandamine .....	46
5.1.1 E-residentidest klientidega seotud riskid võrreldes residentidest kliendiga.....	46
5.1.2 E-residentidest klientidega seotud riskid võrreldes mitteresidentidest kliendiga	48
5.2 E-residentidest klientide kasumlikkus finantsasutustele .....	49

5.3 E-residendid kui finantsasutuste kliendid.....	50
6 Kokkuvõte .....	52
Summary.....	54
Kasutatud kirjandus .....	56
Lisa 1 – Märkmed ekspertgrupi intervjuudest.....	59

## **Jooniste loetelu**

Joonis 1 - E-residentide statistika [16] .....	15
Joonis 2 - E-residentide seos Eestis asutatud ettevõtetega [16].....	16



## **Tabelite loetelu**

Tabel 1 - Taotluste arv riikide põhiselt seisuga 04.03.2017 [16] .....	15
--	----

## 1 Sissejuhatus

Alates 01.12.2014 jõustus isikut tõendavate dokumentide seaduse muudatus, mis annab õigusliku aluse anda välja e-residendi digitaalset isikutunnistust. E-residendi digitaalset isikutunnistust võivad taotleda kõik, kes ei ole Eesti kodanikud või ei ole välismaalased, kes omavad või taotlevad Eesti isikutunnistust või elamisloakaarti.

E-residendi digitaalse isikutunnistuse väljaandmise eesmärgiks on soodustada Eesti majanduse, teaduse, hariduse või kultuuri arengut, luues võimaluse kasutada e-teenuseid Eesti digitaalse dokumendiga. [18] E-residentsus ei anna Eesti kodakondsust, maksureidentsust, elamisluba ja Eestisse või Euroopa Liitu sisenemise luba. Samuti ei ole e-residendi digitaalne isikutunnistus füüsiline isikut tõendav või reisidokument ja sellel ei ole fotot. [10]

Üheks olulisemaks teenuseks, mida e-residendid soovivad kasutada, on Eesti pangateenused. Pangakonto omamine kohalikus krediitiasutuses on aluseks ka teiste teenuste kasutamisel ning seetõttu on konto avamise võimalikkus pangakontorit külastamata e-residendi kaardi omajale oluline.

Alates 16.07.2016 jõustus rahapesu- ja terrorismi rahastamise tõkestamise seaduse muudatus, mis lubab nõuete täitmise korral krediitiasutusel kliendi isikusamasuse tuvastada ja kontrollida kasutades infotehnoloogilisi vahendeid. [26]

See seaduse muudatus kõrvaldas ühe viimase takistustest, mis oli jäänud e-residentsuse projekti edule. Peale rahapesu- ja terrorismi rahastamise tõkestamise seaduse muudatuse jõustumist peaksid olema pangateenused kättesaadavamad isikutele, kes Eestis ei viibi ning e-residentidel tekkis võimalus hakata kasutama Eesti riigi e-teenuseid ilma Eestit kordagi külastamata.

Praeguse hetkeni ei ole aga ükski Eesti finantsasutus avalikkusele teada andnud, et oleksid valmis e-residentidest klientidega kliendisuhte alustamist ning pangakontode avamisi läbi viima infotehnoloogiliste vahendite abil, kliendiga kordagi ühes ruumis kohtumiseta.

Magistritöö eesmärgiks on analüüsida ning kaardistada erinevaid riske, mis esinevad finantsasutustes e-residentidest klientidega ning tuua välja hoolsusmeetmed, millega oleks võimalik e-residentidest klientidega seotud riske vähendada. Sealjuures on magistritöö üheks alameesmärgiks analüüsida kliendisuhete loomisega seotud riske e-residentidest isikuga, kasutades infotehnoloogilisi vahendeid.

Magistritöö käigus leitakse vastused järgmistele uurimusküsimustele: millised riskid kaasnevad e-residentidest klientidega ning millised on nende riskide vähendamise meetmed, millised riskid kaasnevad üle videosilla kliendisuhete algatamise protsessiga ning milline peaks olema finantsasutuste strateegia e-residentidega seoses.

Käesoleva töö uurimusküsimused määravad ära tööstruktuuri. Magistritöö esimeses peatükis annab autor ülevaate, et mis on e-residentsuse programmi eesmärgid ning milline on e-residenti kaardi taotlejate statistika.

Töö teises peatükis kaardistatakse, milliseid riske toovad kaasa või võimendavad finantsasutustele e-residentidest kliendid ning millised on nende riskide vähendamise meetodid.

Kolmandas peatükis on välja toodud võimalused ja riskid, mis kaasnevad kui kliendisuhet alustatakse läbi videosilla, kliendiga näost näkku kohtumiseta. Selles peatükis on autor analüüsinud turul olevaid lahendusi ning toob välja nende kasutamise võimalikkuse analüüsi e-residentidest klientidele.

Magistritöö neljandas peatükis tuuakse välja järeldused, analüüsitakse e-residentidest kliendi kasumilikkust ning antakse soovitus, milline võiks olla finantsasutuste edaspidine lähenemine seoses e-residentidest klientidega ja kuidas vähendada e-residentidega seotud riske.

Magistritöö raames kasutatakse peamiselt ekspertgrupis läbi viidud intervjuusid ning nende tulemusi Ekspertgrupi intervjuude läbi viimisel kasutas autor Mary Marcazki ja Meg Swelli kirjeldatud viisi. Ekspertgrupi kuulus 8 liiget, kellega viidi läbi intervjuud, mille märkmed on esitatud magistritöö lisa 1. Ekspertgrupi meetod andis võimaluse analüüsida e-residentidega seotud riske ja nende vähendamise meetodeid. Igal ekspertgrupi liikmel oli võimalus tuua välja riskid ning lahendused vastavalt enda teadmistele ja kogemustele. [32]

## Ekspertgruppi kuulusid:

- finantsasutuste esindajad riskijuhtimise valdkonnast, kes igapäevaselt tegelevad klientidega esinevate riskide hindamise ning analüüsimisega. Riskijuhid tegelevad ka e-residentidest klientidega ning on kaastatud klienditeeninduse protsessi. Ka praegu on riskijuhtide üheks ülesandeks nõustada finantsasutuse töötajaid ning aidata analüüsida e-residentidega kaasnevaid riske;
- infoturbe ekspert, kes tegeleb igapäevaselt finantsasutuses infoturbe riskide hindamisega ning on osalenud ka erinevatel seminaridel, mille peateemaks on e-residendid ning nendega kaasnevad riskid finantsasutustele. Infoturbe ekspert oskab hinnata erinevaid riske, mis võivad tekkida e-residentidega, nende esinemise tõenäosust ning tuua välja, millised võiksid olla nende riskide vähendamise meetmed;
- rahapesu ja terrorismi rahastamise tõkestamise valdkonna esindajad, kes hindavad, millised ohud tekivad seoses e-residentsuse ja rahapesuga. Rahapesu ja terrorismi rahastamise tõkestamise eksperdid toetavad finantsasutusi igapäevaselt nende riskide hindamisega ning ka e-residentide juures on oluline mõista, et millised rahapesu riskid nendega kaasnevad ning kuidas mõjub e-residentist klient finantsasutusele. Antud valdkonna eksperdid tõid välja, milliseid kontrole peaksid finantsasutused rakendama, et e-residentidega seotud riskid oleksid minimaalsed;
- finantsasutuste äripoole esindajad, kes hindavad, milline on e-residentidest klientide kasumlikus ning kuidas vähendada e-residentidega seotud kulusid. Selle valdkonna eksperdid puutuvad igapäevaselt kokku klientide kasumlikkuse arvestamisega ja üritavad leida igapäevaselt uusi tooteid ja võimalusi, mida klientidele pakkuda. Antud valdkonna eksperdid hindasid ekspertgrupis eelkõige seda, milliseid tooteid e-residentidest kliendid võiksid kasutada ning läbi milliseid kanaleid neile lähenema peaks. Lisaks omasid nimetatud valdkonna esindajad informatsiooni kaugkanalis kliendisuhete algatamise ja kliendi identifitseerimise protsessi kohta;
- küberjulgeoleku valdkonna esindaja, kes andis oma sisendi, milline on tema arvamus e-residentsusest ning milliseid suuremaid riske tema tunnetab. Antud

ekspert on oma eriala tõttu kokku puutunud erinevate identifitseerimise lahendustega ning omab teadmisi, millised võivad olla suurimad ohud e-residentide valdkonnas. Lisaks töö ekspert välja erinevaid viise, kuidas maandada e-residentidest klientidega seotud riske;

- video identifitseerimise ekspert, kes hindas, millised riskid kaasnevad e-residentide identifitseerimisega üle videosilla ning millised on positiivsed ja negatiivsed küljed nii üle video identifitseerimisel kui ka sellisel identifitseerimisel, kus kogu protsess toimub täielikult automatiseeritult.

Magistritöös on peamiselt tuginetud ekspertgrupi arvamusele, sest e-residentsus on maailmas unikaalne. Eesti on esimene ja hetkel ainukene riik, mis pakub sellist lahendust mitteresidentidele üle kogu maailma ning seetõttu puudub antud valdkonnas kirjandus.

Lisaks ekspertgrupis läbi viidud intervjuudele on magistritöö raames analüüsitud nii seadusandlikke dokumente, finantsasutuste kodulehtesid ja tingimusi ning aramusliidrite sõnavõtte meedias. Samuti on magistritöö käigus analüüsitud praktilisi probleeme ning koostöös finantsasutuste riskijuhtidega on välja pakutud lahendusi nende probleemide ennetamiseks või lahendamiseks.

Magistritöö tulemusena valmib dokument, mis annab infot, milliseid riske toovad kaasa e-residendid ning nendega kliendisuhete loomine ilma näost näkku kohtumiseta finantsasutustele ning millised võiksid olla nende riskide vähendamise meetodid.

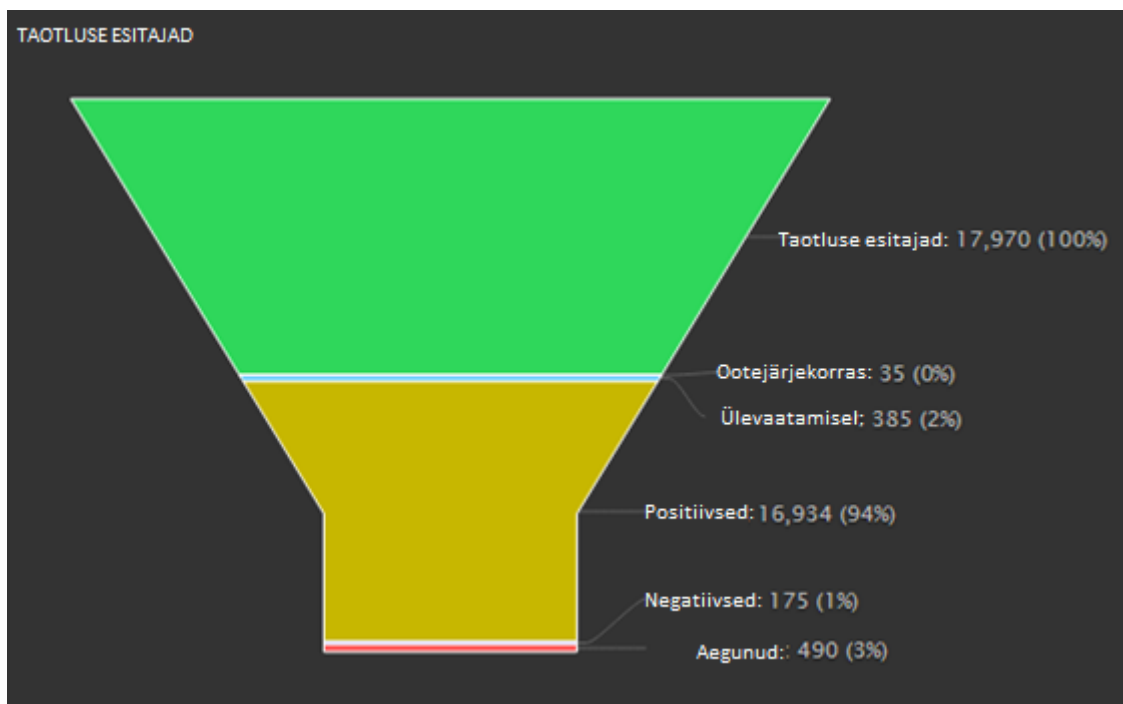
## **2 E-residentsuse ülevaade ja statistika**

E-residentsuse programmi algatades oli Eesti riigi eesmärk saavutada 2025. aastaks 10 miljonit e-residenti maailmas. E-residenti kaart annab võimaluse välismaalastel allkirjastada dokumente minutite jooksul, asutada Eestis äriühingu tunni jooksul, teha pangaülekandeid sekunditega, osaleda aktiivselt Eestis registreeritud ettevõtte juhatuses ja deklareerida Eestis makse paari hiireklikiga. [10]

Järgnevates alampeatükkides on välja toodud statistika e-residentidest ja nende asutatud äriühingutest.

### **2.1 E-residentide statistika**

Joonisel 1 on välja toodud, et 04.03.2017 seisuga on e-residentsust taotlenud 17970 inimest. Nendest 97% (sh aegunud on 3%) on saanud positiivse vastuse riigilt ning 1% ehk 175 taotlust on saanud negatiivse vastuse. 4. märtsi seisuga olid 2% avaldustest veel läbi vaatamata. [16]



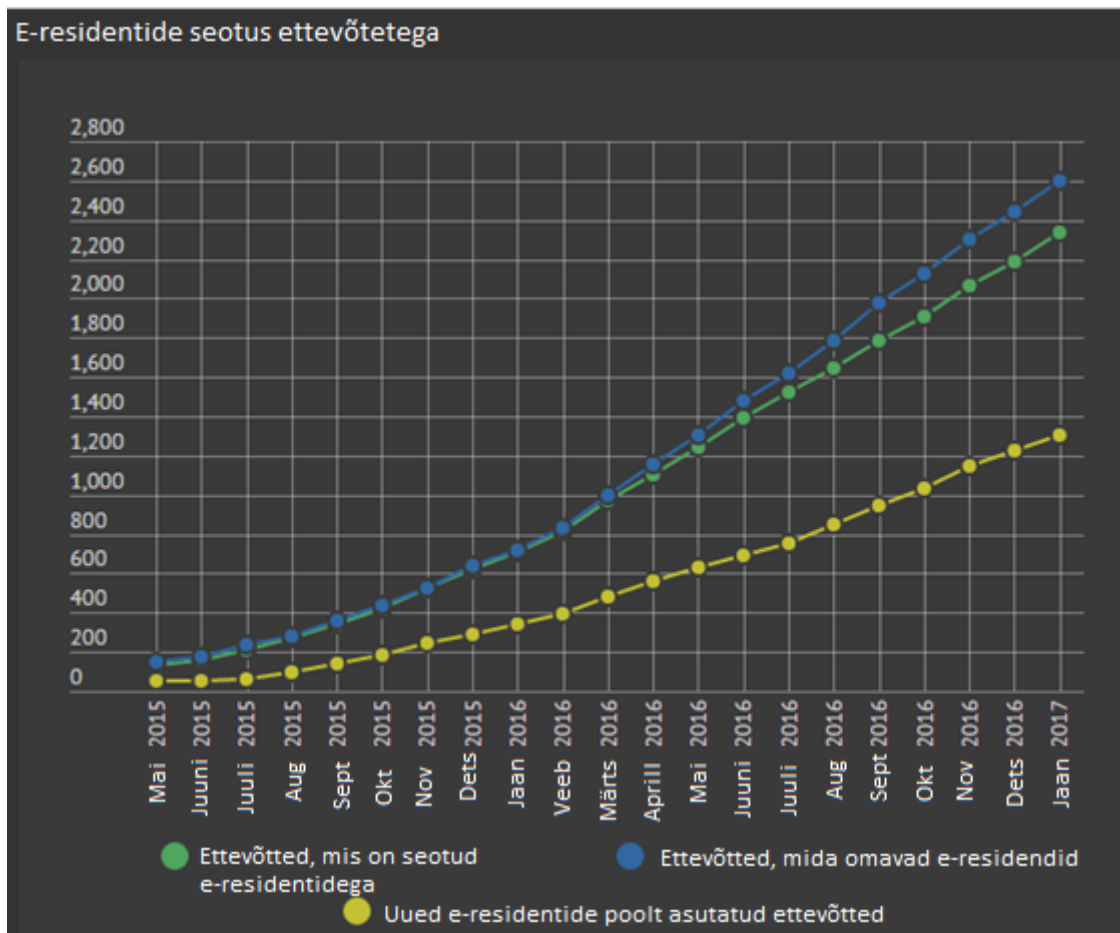
Joonis 1 - E-residentide statistika [16]

Tabelis 1 on välja toodud taotluste arv riigiti seisuga 04.03.2017. Kokku on taotluse esitajaid 137 riigist ning enim esitavad taotluseid Eesti naaberriikide kodanikud (Soome 15,61%, Venemaa 7,62%, Läti 3,29% ja Rootsi 2,22%). Suur osa taotlustest tuleb Euroopa Liidu liikmesriikidelt. Lisaks Euroopa Liidu liikmesriikidele on e-residentsust taotlenud ka Ameerika Ühendriigi, Venemaa, India ja Hiina residendid. [16]

Tabel 1 - Taotluste arv riikide põhiselt seisuga 04.03.2017 [16]

Riik	Taotluste arv	Protsendid (%)
Soome	2806	15,61
Venemaa	1370	7,62
USA	1057	5,88
Ukraina	993	5,53
Suurbritannia	954	5,31
Saksamaa	884	4,92
Itaalia	785	4,37
Läti	592	3,29
India	561	3,12
Prantsusmaa	546	3,04
Holland	411	2,29
Rootsi	399	2,22
Hiina	388	2,16

Joonis 2 pealt on näha e-residendi kaardi omanike seost Eestis asutatud ettevõtetega seisuga jaanuar 2017. Kokku omavad e-residendid 2598 ettevõtet. Nendest 1306 on uued ettevõtted, mis on asutatud peale e-residendi kaardi saamist. [16]



Joonis 2 - E-residentide seos Eestis asutatud ettevõtetega [16]



### **3 E-residentidest klientidega seotud riskide ja nende maandamise meetmete analüüs**

Järgnevatel peatükkides on välja toodud, millised riskid kaasnevad e-residentidest klientidele kliendisuhete alustamisega finantsasutusele. Ekspertgrupi intervjuude tulemusena on alampeatükkides välja toodud riskide vähendamiseks võimalikud meetmed.

#### **3.1 Finantsasutustes e-residentidega kliendisuhete loomine**

E-residendi kaart oma olemuselt ei anna kaardi omanikule Eesti residentsust ega garanteeri Eestis pangakontot. Kliendisuhete algatamise otsuse võtab vastu konkreetne finantsasutus ning finantsasutustel on alati õigus e-residendilt juurde küsida vajaliku informatsiooni. [3][6][7]

3. märtsi seisuga on e-residentsuse veebilehel välja toodud punast tekstivärvi kasutades, et enne finantsasutuse poole pöördumist oleks e-residendil soovitatav suhelda teenuseosutajaga, et pangakonto avamine oleks võimalik. Teenuseosutajad on kolmandad osapooled, kes nõustavad e-residentidest kliente läbi kogu protsessi. Põhilised teenused, mida e-residentidele pakutakse on näiteks ettevõtte asutamine Eestis, pangakonto loomine ning selle juurde kuuluvad teenused, maksualane nõustamine, raamatupidamine, infotehnoloogiliste võimaluste loomine ja üldine toetus Eestis asjade ajamiseks. [1][19][28] Lõputöö autori arvates viitab see sellele, et kuna siiani on e-residentidel olnud probleeme finantsasutuses kliendisuhete alustamisega ning selleks, et see e-resident ei saaks finantsasutuselt negatiivset vastust ja et vältida protsessi venimist, on oluline ka kolmanda osapoolse ehk teenuseosutaja kaasamine.

Teenuseosutaja roll on suunata e-resident finantsasutuse poole, kus pangakonto avamine õnnestuks suurema tõenäosusega ning samuti aidata e-residendil täita vajalikud dokumendid ning nõustada teda tekkinud küsimustega.

E-residentsuse tiim on oma veebilehel välja toonud, et pangandusteenus kui selline ei kuulu e-residendi paketti. Selleks, et pangakonto avamine oleks e-residendile võimalik ning läheks võimalikult sujuvalt on e-residentsuse tiim andud järgnevad soovitusel [11]:

- E-resident peaks varakult läbi mõtlema ja ette valmistama oma äriplaani. Pangad avavad kontosid klientidele, kellel on tugev side Eestiga. Näiteks võiks e-residendi loodud firmal olla Eestis kliendid, partnerid, töötajad või tarnija;
- e-resident peaks ühendust võtma mõne teenuseosutajaga, kes pakub e-residentidele täisteenust. Sellised teenuse pakkujad on abiks vajalike dokumentide ettevalmistamisel, seal hulgas pakuvad abi finantsasutustega suhtlemisel ja pangakonto avamisel.

Selleks, et e-resident saaks alustada kliendisuhet finantsasutusega peab finantsasutus kliendisuhete loomisel täitma seadustest tulenevaid nõudeid. Samuti on oluline, et nii kliendisuhete loomise hetkel kui ka edasise klienditeeninduse protsessi käigus jälgitakse *tunne oma klienti* põhimõtet.

Tunne oma klienti põhimõtted on välja toodud 2001.a oktoobris ilmunud BIS-i (*bank for International settlements*) dokumendis *Customer due diligence for banks*, mis sätestab muuhulgas *know your customer* (tunne oma klienti) põhimõtted ning nende rakendamist peetakse tänases rahandusega seotud valdkondades heade tavade hulka kuuluvaks. [8][29]

Üheks osaks tunne oma klienti põhimõttest on finantsasutustele see, et nad peavad enne kliendisuhete alustamise otsust tegema kindlaks kliendi tausta ning tema huvid ja vajadused kliendisuhete algatamiseks. AS SEB Pank üldtingimustes on välja toodud, et pangal on õigus keelduda põhimakseteenuse lepingu sõlmimisest kui kliendil puudub seos Eestiga. Eestiga seoseks loetakse füüsilisel isikul elukohta, õpinguid või töötamist Eestis, kinnisvara omamist või kui mõni lähedane sugulane elab Eestis. Juriidilise isiku puhul loetakse seoseks Eestiga Eesti residentsusega omanikke, äritegevuse seost Eestiga või investeringuid Eestis. [6] AS Swedbank on oma üldtingimustes toonud välja, et pangal on õigus omal äranägemisel otsustada, kas sõlmida leping Eestis mitteresidendiks oleva füüsilise või juriidilise isikuga või mitte. [7] AS LHV Pank üldtingimustes selline viide puudub [3]

Ekspertgrupis läbi viidud intervjuudest ilmnes, et finantsasutusega kliendisuhete algatamine e-residendil, kes finantsasutuse silmis on mitteresident, on raske ning aeganõudev. Kuigi alates 16.07.2016 on vastu võetud rahapesu ja terrorismi rahastamise tõkestamise seaduse muudatus, mis lubab ka e-residentidel avada kontosid ilma näost

näku identifitseerimisele, ei ole veel mitteresidentidele ükski finantsasutus sellist teenust pakkuma hakanud.

Ekspertgrupis toodi välja, et kuna kaugkanalis identifitseerimist hetkel ei pakuta e-residentidele, siis tähendab see e-residentidele Eestisse reisimist ning paljudel juhtudel ei piisa ühest korrast, vaid peab pangakontorit külastama korduvalt.

Esmasel kohtumisel tuleb e-residentidel täita ära vajalikud dokumendid, mis tähendab enamasti kliendiandmete täitmist nii enda eraisiku kui ka asutatud ettevõtte kohta. Peale dokumentide täitmist on finantsasutustel õigus võtta aega, et teha otsus kliendisuhete algatamise kohta. See tähendab, et e-resident peab hiljem tagasi pöörduma kontoris juhul, kui finantsasutus teeb positiivse otsuse kliendisuhete algatamise kohta ning alles siis saab e-resident sõlmida soovitud lepingud. Kui soovitud lepingute hulgas peaks olema ka deebetkaardi leping, siis peab e-residentist klient pöörduma pangakontoris ka kolmandat korda, et kätte saada deebetkaart. Selline protsess on mitteresidentist kliendile aga tülikas ning aeganõudev ning võib tähendada suuri reisikuluseid, sest ühe reisi jooksul pole võimalik kõiki vajalikke toiminguid teha.

Selleks, et muuta kliendisuhete algatamine e-residentidest klientidega kliendile mugavamaks, kuid samas jälgida ka riske, toodi ekspertgrupis välja järgmised lahendused:

- Euroopa Liidu majanduspiirkonna riikidest pärit e-residentidega kliendisuhete alustamise otsuse langetamine võiks toimuda koheselt kontoris. Tehes seda ainult Euroopa Liidu majanduspiirkonna riikide kodanikega, hoiavad finantsasutused oma riskid kontrolli all, kuid samaaegselt hoitakse kokku kliendi aega ning klient ei pea kontorit külastama mitmeid kordi. Kuna suur hulk e-residenti kaardi omanikke on Euroopa Liidu majanduspiirkonna riikidest, siis selline lähenemine teeb finantsasutuses kliendisuhete alustamise paljudele klientidele lihtsamaks. Samuti on finantsasutusele positiivseks küljeks see, et hoitakse kokku töötajate aega, kuna nad ei pea klienti uuesti kontoris tagasi kutsuma;
- Pakkuda mitteresidentidest (sh e-residentist) klientidele võimalust täita kliendiandmed enne Eestit ja kontorit külastamata ning teha esialgne otsus kliendisuhete algatamise kohta enne, kui potentsiaalne klient Eestisse reisib. Mitteresidentil aitab selline lahendus kokku hoida aega ning reisikuluseid. Kliente

peaks teavitama, kui on teada, et finantsasutus leiab, et kliendisuhete algatamise tingimused ei ole täidetud ning andma kliendi ka koheselt tagasisidet selle kohta. Ühe näitena võib tuua olukorra, kus kliendi täidetud andmetest selgub, et kliendil puudub seos Eestiga. Sellisel juhul ei ole põhjendatud kutsuda klienti Eestisse kontot avama, kui on juba teada, et ilma Eestiga seoseta finantsasutus kliendisuhete alustada ei soovi. Ekspertgrupis toodi välja selle lahenduse suurimaks riskiks, et mitteresident ei täida oma andmeid ise, vaid kasutab selleks kõrvalist abi. Selle riski vähendamiseks sobiva meetodina toodi välja, et esialgne otsus ei pea kehtima alati ning kui klient pöördub kontoris, siis peab nõustajal olema võimalus alati keelduda kliendisuhete alustamisest, kui tal tekib kahtlus;

- Lasta finantsasutusel mitteresidentidele (sh e-residentidele) ennast identifitseerida ilma näost näkku kohtumiseta ning edastada deebetkaart postiga. Selle lahenduse analüüs on välja toodud kolmandas peatükis;
- Teha koostööd erinevate kolmandate osapooltega ning sõlmida koostöölepingud teenuseosutajatega, kes pakuvad e-residentidele nõustamise teenust. Lisaks toodi ekspertgrupis välja, et e-residentidest klientide juures peaks olema finantsasutuse süsteemis võimalus salvestada infot selle kohta, et millise teenuseosutaja klient ta on ning kui kliendisuhete jooksul tekib probleeme, siis peaks olema võimalus ka suhelda selle teenuseosutajaga ning jagada vastutust. Teenuseosutajal peaks olema võimekus saada kliendiga ühendust ka siis, kui finantsasutustel see kontakti saamine ebaõnnestub;
- Ülevaate pidamine teenuseosutajatest ehk kolmandatest osapooltest, kes pakuvad e-residentidele tuge Eestis teenuste kasutamisel ja nende klientidest. Ülevaatest oleks võimalik eristada teenuseosutajad, kelle kliendid on finantsasutustele mittedobivad ning selliste teenuseosutajatega saaks lepingu lõpetada. Selline lähenemine maandaks finantsasutuste riske, sest sellisel juhul teeb e-residentidele taustakontrolli lisaks Eesti riigile ka teenuseosutaja. Samuti maandab riske see, et teenuseosutaja on oma kliendiga pidevas suhtluses ning kui finantsasutusel pole võimalik kliendiga ühendust saada, siis ta saab pöörduda teenuseosutaja poole.

### **3.2 E-residentidest klientide isikusamasuse tuvastamine**

Üheks riskiks ja probleemiks, mis ekspertgrupp välja tõi seoses e-residentidest klientidega, on nende isikusamasuse tuvastamine. Põhiliste riskidena toodi välja, et valge rassi esindajatel on raske tuvastada isikusamasust teiste rasside esindajatel. Seda riski esineb ka praegu, kuid kui e-residentsuse populaarsus kasvab, siis sellega eskaleerub see risk. Ekspertgrupis toodi välja, et tuvastamise risk on alati olemas ning esineb nii mitteresidentidest kui residentidest klientide seas. Ekspertgrupis pakuti välja järgmised lahendused sellele riskile:

- Töötajate põhjalik koolitamine. Oluline on, et töötajaid on koolitatud identifitseerima erinevate rasside esindajaid;
- Lühijuhendite loomine. Erinevate rasside identifitseerimiseks võiksid olla lühikesed juhendid, mis tooksid välja, milliseid näo piirkondi on nende rasside juures lihtsam eristada. Juhendid peaksid olema sellise pikkusega, et töötajal oleks võimalik nendega kiiresti tutvuda ka identifitseerimisprotsessi käigus;
- Eraldi töötajate olemasolu, kes oleksid spetsialiseerunud teiste rasside esindajate identifitseerimisele. Eraldi töötajad oleksid rohkem koolitatud ning puutuksid tihedamini kokku eri rasside identifitseerimisega. Selle tulemusena oleks neil rohkem kogemust, mis parandaks nende identifitseerimise kvaliteeti ning läbi selle väheneks eksimuste arv.

Üheks probleemiks võib olla e-residenti ja töötaja omavaheline suhtlus ning üksteise mõistmine. Põhiliseks keeleks, mida finantsasutuses kasutatakse suhtlemiseks teiste riikide residentidega, on vene või inglise keel. Ekspertgrupis toodi välja, et just inglise keel ning suhtlus Aasia riikidest residentidega võib valmistada töötajatele probleeme. Üheks suurimaks riskiks on sealjuures, et klient ning töötaja ei mõista üksteist piisavalt ning selle tulemusena tekivad arusaamatused. Ekspertgrupis toodi välja, et see risk esineb ka juba praegu, kuid kui e-residentide hulk suureneb märkimisväärselt, siis on oluline sellele riskile tähelepanu pöörata ning võtta kasutusele erinevad riski vähendamise meetodid. Üheks meetodiks toodi välja eraldi töötajate koolitamine teistest rahvustest (sh. e-residentidest) klientidega suhtlemisel. See annaks võimaluse e-residentidel suhelda töötajatega, kellel on kogemusi erinevate aktsentidega ning see muudaks töötajal kliendi soovide mõistmise lihtsamaks.

Lisaks eelnevale toodi ekspertgrupis välja, et samuti on mureks finantsasutustel on puudulik suhtlus riigiasutustega, kes e-residendi kaarti väljastavad ning e-residendi tausta kontrollivad.

Selleks, et vähendada e-residentide identifitseerimisega seotud riske, toodi välja lahendus, et finantsasutused peaksid parandama oma koostööd Politsei ja Piirivalve ametiga. Üheks osaks lahendusest peaks olema see, et finantsasutustel peaks olema ligipääs ja võimekus pärida riigi infosüsteemist dokumendi andmeid, mille alusel Eesti riik tuvastab mitteresidendi, kui ta taotles e-residendi kaarti.

Selline lähenemine annab finantsasutusele õiguse isikusamasuse protsessis paluda ka kliendil esitada sama dokument, millega ta tuvastati e-residendi kaardi taotlemisel. Samas peab arvesse võtma ka juhtumeid, kus algne isikut tõendav dokument on aegunud, kadunud või mõnel muul põhjusel pole võimalik seda esitada. Lisaks dokumendile peab klient e-residentsuse taotlust esitades esitama endast ka passipildi.

Ekspertgrupp tõi välja, et see foto on kindlasti üks dokument, mida peaks olema finantsasutustel võimalik pärida Politsei ja Piirivalve ametilt, kui soovitakse kliendisuhet alustada e-residendiga. Selline lahendus annaks võimaluse töötajal võrrelda kolme aspekti: kliendi dokumendi fotot, e-residendi taotlemisel esitatud passipilti ja reaalselt leti eest istuvat inimest. Selline lähenemine muudaks isikusamasuse tuvastamise turvalisemaks.

### **3.3 E-residentidest klientide taustakontroll**

E-residentide taustakontrolli viib läbi Eesti Politsei ja Piirivalve amet. E-residendi kaardi väljaandmise või sellest keeldumise otsus tehakse 30 tööpäeva jooksul (pärast taotluse menetlusse võtmist). Asjaolude selgitamiseks võib Politsei- ja Piirivalveamet menetlustähtaega pikendada. [12]

E-residendi kaardi väljastamisest keeldumise põhjused on välja toodud Isikut tõendavate dokumentide seaduses, mis ütleb, et e-residendi digitaalse isikutunnistuse väljaandmisest keeldutakse, kui [18]:

- isik ohustab avalikku korda või riigi julgeolekut;

- e-residendi digitaalset isikutunnistust taotletakse majandustegevuseks ning esineb majandustegevuse keelamise alus;
- isik ei ole tõsikindlalt tuvastatud või tema isikusamasuses on põhjust kahelda.

Lisaks on Isikut tõendavate dokumentide seaduses välja toodud, et e-residendi digitaalse isikutunnistuse väljaandmisest võib keelduda, kui:

- esineb viisa või tähtjalise elamisloa andmisest keeldumise või sissesõidukeelu kohaldamise aluseks olev asjaolu;
- dokumendi väljaandmine ei ole kooskõlas e-residendi kaardi väljaandmise eesmärgiga, milleks on soodustada Eesti majanduse, teaduse, hariduse või kultuuri arengut, luues võimaluse kasutada e-teenuseid Eesti digitaalse dokumendiga.

E-residendi kaardi võib tunnistada kehtetuks, kui esineb mõni eelpool toodud e-residendi kaardi väljaandmisest keeldumise alus. Samuti võib e-residendi kaardi digitaalset tuvastamist võimaldava sertifikaadi ja digitaalset allkirjastamist võimaldava sertifikaadi kehtivuse peatada, kui on põhjendatud kahtlus, et esineb mõni eelpool toodud e-residendi kaardi väljaandmisest keeldumise alus. [18]

E-residentsuse visiooni ja riskijuhtimise konverentsil, mis toimus 17.05.2016 tõi politseikapten Kalle Kalmberg, kelle tööandjaks on Politsei ja Piirivalve amet, välja järgmised ohud, mida peab jälgima [13]:

- E-residendi kaarti hakatakse kasutama kelmuste toimepanemiseks;
- E-residendi kaarti hakatakse kasutama majandusraskustes ettevõtete varade omastamise hõlbustamiseks;
- E-residendi kaarti hakatakse kasutama rahapesu hõlbustamiseks;
- E-residendi kaart väljastatakse kuritegeliku taustaga või nendega seotud isikutele (sh rahvusvaheliselt tagaotsitavatele või neid varjavatele isikutele);
- E-residendi kaardist võib kujuneda omaette teenus kuritegeliku tulu saamiseks;

- Ei ole välistatud, et e-residendi kaart väljastatakse ka valeidentiteediga isikutele;
- Muud vähem tõenäolised, kuid suurt mainekahju põhjustada võivad ohud (krüptotarkvara väärkasutused, õiguste ning staatuse väärkasutused jne).

Kalle Kalmberg tõi välja, et eelnevate ohtude vähendamiseks on suur roll tausta kontrolli kvaliteedil. Samas tõdes ta, et hetkel on 30 päeva selle protsessi läbi viimiseks vähe ning seda perioodi on õigus pikendada ainult piisava põhjuse korral. Peamisteks kitsaskohtadeks tõi K. Kalmberg välja olematud õiguslikud alused välisriigi kodanike eelkontrolli teostamiseks. Paljude riikidega puudub Eestil selline koostöö ning praktikas ei ole paljud riigid huvitatud vajaliku info andmisest. Üheks põhjuseks võib olla, et sellised päringud tekitavad riikidele lisatööd ning suurte päringute hulga juures võib pikeneda oluliselt päringute menetlemise aeg. [13]

Samuti tõi K. Kalmberg välja, et hetkel ei ole heaks tavaks see, et isikut tõendavate dokumentide väljastamiseks tehakse päringuid rahvusvahelistesse andmebaasidesse nagu näiteks *interpol* või *europol*. [13]

Kalle Kalmberg tõi ebapiisava taustakontrolli näitena selle, et kaardi väljastamisest keeldutakse ainult 1% juhtudest. Politsei- ja Piirivalve ameti esindaja aga hindas, et tegelikkuses peaks see protsent olema kõrgem, sest üldjuhul on kurjategijate osakaal sellises massis suurem ja kuna tegemist on uue ning innovaatilise lähenemisega maailmaturul, siis avaldas K. Kalmberg arvamust, et ainult 1% keeldumisi ei ole kindlasti piisav. [13]

2016 aasta kevadel oli uurimisel üks rahapesu juhtum. Selle juhtumi raames esitati rahapesu kahtlus Ladina-Ameerika kodanikule, kes kandis Eesti arvelduskontole tõenäoliselt kuritegelikul teel saadud vahendid. [13]

Ekspertgrupp nägi taustakontrolli suurema riskina seda, et täna läheb kogu vastutus finantsasutustele, kui nad otsustavad kliendiga kliendisuhet alustada. See tähendab, et kuigi riik teeb taustakontrolli dokumendi väljastamiseks, siis finantsasutused peavad lisaks taustale kontrollima seost Eestiga, ärihuve, riikliku tausta olemasolu ning muud kliendiga seotud infot.

Samas toodi välja, et riik pole avalikustanud, millist infot kontrollitakse enne e-residendi kaardi väljastamist ning kui põhjalik on taustakontroll. Lisaks toodi ekspertgrupis välja,



et kui peaks tekkima rahapesu või terrorismi rahastamise kahtlus, siis on kogu vastutus finantsasutustel.

Ekspertgrupp tõi taustakontrolli kohta välja järgmised parandusettepanekud:

- Riik võiks e-residentide suhtes võtta suurema vastutuse. Finantsasutused võiksid usaldada Eesti riigi poolt väljastatud identiteeti ning selle tulemusena oleks vastutus jagatud finantsasutuste ja riigi vahel;
- Riik võiks avaldada, mis infot ning millistest andmebaasidest kontrollitakse e-residendi kaardi taotlejate kohta. See tõstaks taustakontrolli mainet ning annaks ka finantsasutustele teadmise selle kohta, mis informatsiooni on täpsemalt kontrollitud;
- Riik võiks edastada vajaliku informatsiooni ka finantsasutustele. Kui riik saab e-residendi taustakontrolli käigus infot, mis ei ole piisavaks põhjuseks taotluse tagasi lükkamiseks, kuid on vajalik finantsasutustele, siis peaks riigil olema võimalus seda teavet ka finantsasutustele edastada. Samuti oleks oluline edastada dokumentide infot, mille põhjal isik e-residentsuse kaarti taotles.

Ekspertgrupp tõi välja, et üheks olulisemaks riskide vähendamise meetmeks on tugev riigi poolne taustakontroll. Taustakontrolli tegemine on oluline nii finantsasutustel kliendisuhete loomisel vaid ka üleüldisel Eesti riigi mainel.

### **3.4 E-residentidest klientide järelteenindus**

Ekspertgrupp tõi välja, et lisaks kliendi identifitseerimisele on üheks probleemi- ja riskikohaks, mida peab analüüsima, e-residendist kliendi järelteenindus nii kontorites, internetipangas kui ka kõnekeskuse poolt. Samuti on järelteeninduse üheks oluliseks osaks erinevad regulaarsed kontrollid, mida finantsasutused oma kliendiga tegema peavad. Järgnevates alampeatükkides on analüüsitud järelteenindusega kaasnevaid kohustusi ja riske ning nende maandamise meetmeid.

#### **3.4.1 E-residentidest klientidega suhtlemine**

Ekspertgrupi intervjuude käigus toodi välja, et üheks e-residentidega seotud riskiks finantsasutustele on see, et kliente, kes asuvad teistes riikides ja maailmajagudes, on raske

kätte saada. Kui finantsasutustes kasvab mitteresidentidest klientide hulk, siis kliendiga suhtlemisel on oluline teada, mis ajavööndis klient elab. Selle riski vähendamiseks on klienditeenindajal oluline teada erinevaid ajavööndeid ning sobivat, aega millal kliendiga ühendust võtta. Selline lähenemine on oluline nii finantsasutuse maine hoidmiseks kui selleks, et suurendada tõenäosust, kliendiga on võimalik ühendust saada.

Ohuna toodi välja, et e-residentidest kliendid ei sulge oma arvelduskontosid ning finantsasutused peavad tegelema arvelduskontodega, mis võivad olla nii positiivse kui ka negatiivse kontojäägiga. Kui kliendi kontol on vabu rahalisi vahendeid või võlgasid ja kohustusi nii finantsasutuse kui ka kolmandate osapoolte ees, siis ei ole võimalik finantsasutustel neid sulgeda oma tavapärase konto sulgemise protsessidega. Kui kliendiga pole võimalik ühendust saada, siis hetkel on lahenduseks see, et selline arvelduskonto jääb finantsasutusse koos oma kontojäägiga seisma. Ekspertgrupis toodi välja, et sellele riskile on raske lahendust leida, kuna tegemist on olukorradega, kus tuleks iga kliendi puhul läbi viia põhjalik analüüs ning vastavalt sellele analüüsile ka vastu võtta otsus, mida sellise kliendi arvelduskonto ja kliendisuhete edasi teha. Üheks riski vähendamise meetmeks toodi välja kontole ligipääsu piiramine, mida on analüüsitud magistritöö alampeatükis 3.4.2.

Võimalusena pakuti välja, et kui kliendiga ei ole võimalik teatud perioodil ühendust saada, siis kantakse arvelduskonto vabad vahendid tagasi makse algatajale või lepitakse e-residendiga enne kliendisuhete algust kokku paariskonto, milleks oleks arvelduskonto mõnes teises finantsasutuses. Sellele paarikontole on vastavalt vajadusele võimalik kanda kliendi vabad vahendid. Selle meetodi suurimaks miinuseks on meetme mitte toimimine vabade vahendite puudumisel või võlgnevuste tekkimisel. Samas olukorras, kus kliendiga ei ole võimalik ühendust saada ning arvelduskontol on vabad vahendid, annab paariskonto olemasolu võimaluse konto vabade vahendite ülekandmiseks ning seejärel ka arvelduskonto sulgemiseks.

Ekspertgrupi arvates on negatiivse jäägiga kontode esinemise tõenäosus kindlasti suurem kui positiivse jäägiga kontode seisma jäämine. Selle riski vähendamise meetme välja töötamiseks peaksid finantsasutused tegema tihedalt koostööd riigiga. Eriti oluline on selline koostöö Eesti riigi poolt esitatud nõuete osas. Hetkel ei osanud ekspertgrupp häid meetmeid selle riski vähendamiseks välja tuua.

E-residentsuse visiooni ja riski juhtimise seminaril 17.05.2016 toodi Inforegistri esindaja Marie Rosina poolt välja, et üheks riskiks seoses e-residentidega on, et e-residendid võivad endast maha jätta võlgades ettevõtteid ilma pankroti menetlust alustamata. Peale võlgade tekkimist ning esialgse ettevõttega tegevuse lõpetamist on võimalik avada endale uus ettevõtte ning sellega äritegevust algusest alustada. Rosin lisas, et tegemist ei ole uue riskiga, mida e-residendid tekitavad, vaid olemasoleva probleemiga. [13]

### **3.4.2 E-residendist klientide arvelduskontodele ligipääsu piiramine**

Ekspertgrupis toodi välja, et e-residentidest klientidega kliendisuhete alustamise juures on oluline ka analüüsida ning hinnata neid riske, kui e-residendist kliendiga ei ole võimalik ühendust saada, ta ei uuenda oma andmeid regulaarselt või Eesti riik on otsustanud e-residendi kaardi kehtetuks tunnistada, kuid finantsasutus on juba alustanud kliendisuhet.

Olukord, kus tuleks finantsasutusel piirata e-residendist kliendi ligipääsu tema arvelduskontole on siis, kui Eesti riik on otsustanud e-residendi kaardi kehtetuks tunnistada. Riik võib e-residendi kaardi tühistada näiteks juhul kui e-residendi kohta ilmneb infot, mida taotluse hetkel ei olnud teada, e-residenti karistatakse või kahtlustatakse seoses rahapesuga või e-resident on ohuks Eesti riigile. Sellisel juhul on oluline, et finantsasutused saaksid informatsiooni selle kohta, et kaart ära võeti võimalikult kiiresti.

Ekspertgrupis toodi välja, et üheks lahenduseks võiks olla automaatpäringud, mis tehakse Politsei ja Piirivalve ameti infosüsteemi. Sellised automaatpäringud peaksid toimuma vähemalt kord päevas, et finantsasutustel oleks olemas ajakohane informatsioon kliendi e-residentsuse olemasolu kohta. Kui finantsasutus saab informatsiooni, et riik on tühistanud kliendi e-residentsuse kaardi, siis peab ka finantsasutus piirama vajadusel ligipääsu arvelduskontodele.

Ekspertgrupp leidis, et parimaks lahenduseks on e-residendile anda ligipääs tema internetipangale ainult digitaalse identiteedi alusel. Sellisel juhul ei ole võimalik e-residendil ligi pääseda oma arvelduskontole läbi internetipanga, kui tema e-residentsuse kaart tühistatakse.

Lisaks leidis ekspertgrupp, et peale seda kui riik on e-residendi kaardi kehtetuks tunnistanud peab finantsasutus võtma vastu otsuse, kas selle kliendiga soovitakse

kliendisuhet jätkata või mitte. Seda analüüsi on võimalik finantsasutusel teha vastavalt sellele, milline on olnud tehingute ja kliendi käitumise ajalugu. Kui finantsasutus otsustab kliendisuhete lõpetada, siis on oluline kliendiga ühenduse võtmine ning konto rahaliste vabade vahendite kandmine kliendi soovitud kontole.

Teiseks olukorraks, kus peaks kliendi ligipääsu piirama tema arvelduskontole, on see kui kliendiga ei ole võimalik ühendust saada ning klient ei ole regulaarselt uuendanud oma andmeid. Kõigil finantsasutustel on kohustus hoida oma klientide andmeid ajakohasena ning neid ka regulaarselt uuendada.

Enamasti on finantsasutuste klientidel võimalik oma andmeid uuendada läbi internetipanga. Finantsasutuses tegelevad aktiivselt kliendi andmete uuendamisega ning enne andmete aegumise tähtaega ilmuvad klientidele internetipanka vastavad teated, mis paluvad enda andmed üle vaadata.

Olukorras, kus e-resident aga ei uuenda oma andmeid, on oluline piirata arvelduskontole ligipääsu. Ühe võimalusena on finantsasutusel võimalik piirata ligipääsu internetipanga kasutamisele seni, kuni klient on uuendanud oma andmeid. Samas toodi ekspertgrupis välja, et oluline oleks piirata ka deebet- või krediitkaartide kasutamist, kuna ka pangakaartidega on võimalik teha ülekandeid, maksta teenuste eest ning sularaha välja võtta. Sarnast lähenemist kasutavad finantsasutused ka teiste klientide puhul olenemata sellest, et kas tegemist on Eesti residentide, e-residentide või mitteresidentidega.

### **3.4.3 E-residentidest klientidega seotud täiendavad kontrollid finantsasutustele**

Ekspertgrupp tõi välja, et kui finantsasutused otsustavad kliendisuhet alustada e-residentidest klientidega, siis rahapesu ja terrorismi rahastamise tõkestamise vaatenurgast on oluline neid kliente ja nende tehinguid regulaarselt kontrollida. Sealjuures toodi ekspertgrupis välja ka see, et kulude kokkuhoiu mõttes on oluline, et need kontrollid oleksid automaatsed. Kui tegemist ei ole automaatkontrollidega ja e-residentidest klientide arv hakkab kasvama, siis peavad finantsasutused panustama liiga palju tööjõudu e-residentidest klientide kontrollimisele ning see viib olukorrani, kus e-residentidest kliendid ei ole finantsasutustele kasumlikud.

Üheks automaatkontrolliks peaks e-residentidest klientidega kindlasti olema tehingute kontroll. Rahapesu ja terrorismi rahastamise tõkestamise seadus ütleb, et isiku, kelle

isikusamasus on tuvastatud ja kontrollitud ilma näost näkku kohtumiseta ehk üle videosilla, maksejuhiste kogusumma finantseerimisasutuses ühes kalendrikuus ei tohi ületada 10 000 eurot füüsilise ja 25 000 eurot juriidilise isiku puhul. [26] Ekspertgrupp tõi välja, et selle nõude täitmiseks on oluline, et finantsasutuste süsteemis on võimalik märkida, milliste e-residentidega on kliendisuhe algatatud ilma näost näkku kohtumiseta ning milliste puhul on kohtumine läbi viidud pangakontoris. Kui kliendiga on alustatud kliendisuhe ilma näost näkku kohtumiseta, siis on oluline, et süsteem suudaks tuvastada maksejuhiste kogusumma ületamise ning teavitada sellest nii klienti kui ka vajadusel vastutavat finantsasutuse töötajat. Lisaks kuistele limiitidele on e-residentidest klientide puhul oluline jälgida ka suuremaid laekumisi ja väljaminekuid. Ekspertgrupp pakkus riski vähendamise meetmena tehingute jälgimise, mis ületavad 5000 euro piiri. Samas toodi välja, et selle automaatkontrolli juures oleks oluline jälgida, milline on laekumiste või väljaminekute kogusumma ühele ja samale tehingu teisele poolele. Selline jälgimine aitab jälile saada ka olukordades, kus klient soovib pääseda automaatkontrollist mööda, tehes ülekandeid väiksemates summates, kuid tihemini.

### **3.5 Rahapesu esinemise võimalus ning Eesti riigi maine**

Pangandussektorit peetakse klassikaliselt üheks olulisemaks lüliks rahapesu skeemides. Rahapesu on kuritegeliku tegevuse tulemusel saadud vara või selle asemel saadud vara [26]:

- tõelise olemuse, päritolu, asukoha, käsutamiseviisi, ümberpaigutamise, omandiõiguse või varaga seotud muude õiguste varjamine või saladuses hoidmine;
- muundamine, ülekandmine, omandamine, valdamine või kasutamine eesmärgiga varjata või hoida saladuses vara ebaseaduslikku päritolu või abistada kuritegelikus tegevuses osalenud isikut, et ta saaks hoiduda oma tegude õiguslikest tagajärgedest.

Rahapesuga on tegemist ka juhul, kui kuritegelik tegevus, mille tulemusel saadi rahapesus kasutatav vara, toimus teise riigi territooriumil. [26]

E-residentsuse projekti üks eesmärk on võimaldada mitteresidentidel lihtsat ligipääsu e-teenustele, sh registreerida äriühing ja avada konto isikutele, kelle tegevusel ei pruugi olla majanduslikku seost Eestiga. [14]

Kolmandate riikide klientide arvu suurenemisega krediidi- ja finantseerimisasutustes tõusevad oluliselt rahapesu ja terrorismi rahastamise riskid, likviidsus ja operatsiooniriskid ning *offshore* riigi maine omandamise risk. Rahandusministeeriumi, Siseministeeriumi ja Finantsinspektsiooni hinnangul võib seniste nõuete lihtsustamine suurendada kuritegude toimepanekut Eesti kaudu, mistõttu suurenevad julgeoleku, rahapesu ja terrorismi rahastamise riskid. Väärkasutuse juhtumite ja kuritegevuse kasvu ning nende võimaliku negatiivse mõju pankade ja riigi mainele ning halduskoormusele on välja toonud ka Eesti Pangaliit ja Justiitsministeerium. [14]

Rahapesu ja terrorismi rahastamise tõkestamise seaduse rikkumise eest rakenduvad kõrged trahvimäärad ning finantsasutused seavad ohtu oma suhted ja lepingud korrespondentpankadega. Selle tulemusena panustavad finantsasutused palju ressursi oma klientide pidevasse kontrollimisse ning rahapesu ja terrorismi rahastamise tõkestamiseks ja ennetamiseks. Nende nõuete täitmiseks on finantsasutustes olemas erinevad protsessid, kontrollid, kliendisuhete algatamise ja lõpetamise komiteed ja palju muud.

Ekspertgrupis toodi välja, et rahapesu ja terrorismi rahastamise riski on võimalik vähendada kui finantsasutused sõlmivad kliendisuhete ainult nende e-residentidega, kes on mõne Euroopa Liidu või Euroopa Liiduga samaväärseid rahapesu ja terrorismi rahastamise tõkestamise meetmeid kasutava riigi (näiteks Ameerika Ühendriigid, Kanada, Austraalia) residendid.

Ekspertgrupp leidis, et kõrgem rahapesu ja terrorismi rahastamise oht on residentidega, kes on pärit Venemaalt või Ukrainast ning seetõttu leiti, et nendega kliendisuhete algatamine võib kaasa tuua täiendava riski ja iga kliendisuhete algatamise soov peaks läbima kliendisuhete algatamise komitee, kus otsustatakse iga potentsiaalse kliendiga kliendisuhete algatamine. Komitee otsus peaks sõltuma isiku varasemast äritegevusest, seosest Eestiga ja äriplaanist.

Ekspertgrupis toodi välja, et just Venemaa ning Ukraina kodanikud võivad rohkem huvi tunda e-residentsuse võimaluste vastu ning avaldada aina rohkem soovi alustada

kliendisuhet Eestis asuvate finantsasutustega. Üheks põhjuseks on kindlasti nendes riikides valitsev keeruline poliitiline olukord. Jõukam elanikkond võib hakata otsima enda rahale turvalisemat hoiustamise paika. Selliste sooviga klientide puhul on finantsasutusel oluline teha kindlaks raha päritolu ning samuti peaks finantsasutused töötama välja protsessi, et mida teha kui kliendiga ei ole võimalik enam ühendust saada. Kui kliendid soovivad hoida Eesti finantsasutustes enda vara, siis on oluline, et finantsasutused lepiksid kliendiga kokku ka paariskontod, kuhu saab vajadusel kanda nende vara, kui kliendiga ei ole enam võimalik ühendust saada.

Eelnevale vastupidiselt oli ekspertgrupis ka arvamus, et e-residentsus ei suurenda rahapesu riske finantsasutustele, kuna isikud, kes soovivad tegeleda rahapesuga, ei soovi ennast siduda veel ühe riigi andmebaasidega ning läbida erinevaid taustakontrolle, mida Politsei ja Piirivalveamet läbi viib enne kaardi väljastamist. Samas toodi välja, et taustakontrollide vältimiseks võivad isikud, kes soovivad rahapesuga tegeleda, kasutada ka variisikuid ning läbi nende teha tehinguid, mis võivad olla kuritegeliku taustaga. Ekspertgrupp leidis, et siiski oleks riskivabam alustada e-residentidega, kes on pärit kas mõnest Euroopa Liidu või Euroopa Liiduga samaväärsest riigist.

E-residentsuse projekti raames soovitakse soodustada kaugjuhitavate äriühingute teket Eestis. Juhul kui seos Eestiga ei ole kaugjuhitava äriühingu puhul edaspidi oluline, oleks praktikas võimatu ennetada seda, et Eesti ei muutu *offshore*-riigiks. Praktika on näidanud, et selline poliitika kätkeb endas mitmeid olulisi haavatavusi riigile. [14]

Samuti tõi ekspertgrupp välja, et e-residentsuse projekti juures on lisaks finantsasutusele kaasnevate riskidega oluline ka Eesti riigi üleüldine maine. Kui finantsasutused alustavad kliendisuhteid isikutega, kes on tegelenud või plaanivad tegeleda rahapesuga, on suur oht, et Eesti riik saab endale külge *offshore* maine. See tähendab, et Eesti riigist võib jääda arvamus, et tegemist on riigiga, kus on võimalik tegeleda lihtsalt ja karistusi saamata rahapesuga.

Selline maine omakorda tõmbab ligi uusi kuritegeliku tausta ja sooviga isikuid ning selle tulemusena võib rahapesuga seotud tehingute arv veelgi kasvada. Oma geograafilise asukoha tõttu on Eesti suurema rahapesu riskantsusega kui lääne riigid, kuid suurimaks ohuks on see, et Eesti riik võib sattuda rahvusvahelistesse nimekirjadesse kui rahapesu riik. Sellest mainest hiljem lahti saada on raske ning aeganõudev.

Selleks, et kaitsta Eesti mainet, on oluline tugevdada taustakontrolli ning samuti peavad finantsasutused kliendisuhte algatamisel ning kliendisuhte jooksul läbi viima erinevad täiendavaid kontrole. Oluline on, et finantsasutused jälgiks kliendisuhte jooksul pidevalt kliendi tehinguid, et avastada rahapesu kahtlused võimalikult varakult. Samuti on tähtis, et riik ning finantsasutused teeksid omavahel koostööd ning teavitaksid vastastikku kõikide tekkinud kahtluste korral.

Ekspertgrupp leidis, et tugevdatud meetmed ja nendest avalikult rääkimine on oluline. See annab maailmale ning ka isikutele, kes soovivad e-residentsust kuritegevuseks kasutada, infot, et Eesti riik ei soovi lihtsustada rahapesu ja terrorismi rahastamist ega muud kuritegevuse läbiviimist e-residendi kaardiga.

LHV panga rahapesu tõkestamise juht Aivar Paul tõi välja, et igal negatiivsel meediakajastusel, mis viitab Eesti või Eestis asuvate finantsasutuste seotusele rahapesuga on negatiivne mõju Eesti finantsüsteemi mainele. Eesti oli Nõukogude Liidu osa ning oleme sama ajaloo, kui teised Nõukogude Liidu riigid. Tulevikus vaadatakse seda ka väljas poolt. A. Paul lisas, et isegi ilma reaalse juhtumiteta peab Eesti oma ajaloo tõttu nägema rohkem vaeva, kui teised riigid, et hoida oma mainet. [20]

Lisaks riigi üldmisele mainele on rahapesu riigiks olemise oht otseselt ka seotud finantsasutuste ning nende suhetega korrespondentpankadega. See tähendab, et kui Eesti riigil on negatiivne maine, siis ei soovi ka korrespondentpangad Eestis asuvate finantsasutustega lepinguid sõlmida ning selle tulemusena võib kaduda näiteks Eesti residentide ligipääs dollarimaksetele. See tähendab, et finantsasutustele on oluline, milline on Eesti riigi üldine maine ning ka iga kliendisuhte loomise juures kaalutakse, kas selle kliendiga kliendisuhte alustamine on õigustatud või mitte.

### **3.6 Ameerika Ühendriikide klientidele kohanduvad nõuded**

Ekspertgrupp tõi välja, et Eesti riigis on harjumus, et nii äriühingu avamine kui ka finantsasutusega kliendisuhte loomine ei tohiks olla aega nõudev. See aga tähendab, et ka e-residendid, kes soovivad alustada kliendisuhet finantsasutusega, soovivad kiiret teenindust ning konto avamise protsess peaks käima kiiresti. Siiski on finantsasutuste jaoks oluline jälgida erinevate riikide nõudmisi nende residentidele ning sellest tulenevalt



võib olla ka e-residentide konto avamise protsess aeganõudvam kui Eesti residentide protsess.

Üheks suurimaks riigiks, kellel on oma riigi residentidele eraldi nõudmised on Ameerika Ühendriigid. *Foreign Account Tax Compliance Act* (FATCA) on USA-s 2010. a vastu võetud ja põhiosas 1. juulil 2014 jõustunud seadus riigieelarve tulude suurendamiseks ning maksude deklareerimise tõhustamiseks. FATCA eesmärk on koguda USA-le teavet maksuresidentide laekumiste kohta, mis kantakse USA-välise finantsasutuste (sealhulgas Eesti finantsasutuste) kontodele. Sellistelt finantsasutustelt teabe saamise tagamiseks kasutatakse karistuslikku meetet – kui finantsasutus nõutud teavet USA-le ei anna, peetakse kinni 30% sellele finantsasutusele USA allikatest laekuvatelt maksetelt. [31]

Ekspertgrupp tõi välja, et kuna e-residendi kaardi vastu on huvi näidanud ka Ameerika Ühendriikide kodanikud ja maksuresidendid, siis nende klientide osakaalu suurenemine tähendab finantsasutustele kindlasti töömahu kasvu. E-residentide statistikast on näha, et Ameerika Ühendriigi kodanikud on e-residendi kaardi taotlemisel aktiivsusest kolmandad ning 20. aprilli seisuga on 1123 isikut Ameerika Ühendriikidest taotlenud e-residendi kaarti.

Ekspertgrupp tõi välja, et finantsasutused peavad läbi mõtlema, milline on nende lähenemine e-residentidele, kellel on seos Ameerika Ühendriikidega. Ühe võimalusena tõi ekspertgrupp välja, et Ameerika Ühendriikide kodanike või nende asutatud äriühingutega alustatakse ainult sellisel juhul kliendisuhet, kui on olemas tugev seos Eestiga ning kliendisuhete alustamine on põhjendatud ning äritegevuse jaoks vajalik.

Ekspertgrupis toodi välja mõte, et kui ka teised suuremad riigid soovivad oma kodanike või maksuresidentide kohta täiendavat aruandlust finantsasutustelt, siis tuleb finantsasutustel ka see poliitika läbi mõelda ning paika panna täiendavad protsessid. Erinevatele riikidele aruandmise kohustus kasvatab töömahtu ning on kindlasti tuntav igapäeva protsessides, kui teistest riikidest pärit klientide arv oluliselt tõuseb. Kuna e-residentsuse programmi eesmärk on kasvatada just välismaalaste osakaalu Eesti äriühingute loomisel, siis ekspertgrupp leidis, et tegemist on olulise teemaga, millega finantsasutused peavad arvestama.

## **4 Kaugkanalis identifitseerimise teel tuvastatud isikusamasus ja kliendiga suhtlemine üle videosilla**

E-residentsuse programmi üks olulisemaid tegureid on see, et e-residendid ei peaks külastama teenuste kasutamiseks Eestit. Eesti mittekülastamine annab e-residentidele olulise aja- ning rahavõidu. Seetõttu on e-residentidele oluline, et nad saaksid alustada kliendisuhet finantsasutustega distantsilt.

Rahapesu ja terrorismi rahastamise tõkestamise seadus ütleb, et krediidasutuses või finantseerimisasutuses konto avamisel või muu teenuse esmakordsel kasutamisel isiku poolt, kellega krediidasutusel või finantseerimisasutusel ei ole ärisuhet, tuleb tehingus osaleva või teenust kasutava isiku isikusamasus tuvastada, viibides isiku või tema esindajaga samas kohas. Isikusamasuse tuvastamine ja kontrollimine infotehnoloogiliste vahenditega loetakse samaväärseks sellise isikusamasuse tuvastamise ja kontrollimisega, kui viibitakse isiku või tema esindajaga samas kohas, kui täidetud on kõik järgmised tingimused [26]:

- isikusamasuse tuvastamiseks ja kontrollimiseks kasutatakse Eesti Vabariigi väljaantud digitaalseks isiku tõendamiseks ettenähtud dokumenti ja kui isik on välisriigi kodanik, siis samaaegselt ka välisriigi pädeva asutuse väljaantud isikut tõendavat dokumenti;
- isikusamasuse tuvastamiseks ja kontrollimiseks kasutatakse isikut tõendavate dokumentide seaduses sätestatud isikut tõendavate dokumentide andmekogusse kantud isiku tuvastamise andmeid;
- krediidi- ja finantseerimisasutus kohaldavad tugevdatud hoolsusmeetmeid;
- e-residendiga ärisuhete loomise otsustab krediidasutuse või finantseerimisasutuse juhatus või juhatuse poolt volitatud isik või isikud.

Eelnevast tulenevalt on finantsasutustel olemas alates 16.07.2016 õiguslik alus alustada kliendisuhet nii e-residentidega kui ka teiste isikutega, kes omavad Eesti digitaalset isikutunnistust, ilma näost näkku kohtumiseta. Siiski infotehnoloogiliste vahendite abi isikusamasuse tuvastamise ja kontrollimise tehniliste nõuete ja korra määrus, võeti vastu

alles 21.10.2016. Selle määrusega reguleeritakse krediitiasutuse ja finantseerimisasutuse teabe avaldamise nõudeid, infotehnoloogiliste vahendite abil ärisuhte loomisel ja tehingu tegemisel rakendatavaid protseduureegleid, nõudeid tehingu osapoolte tahteavaldustega seotud tegevustele, ankeetküsitluste ja ärisuhte loomisel kohustusliku protseduureeglina läbiviidava reaajas intervjuu korraldamist, isiku näokujutise töötlemise tingimusi, samuti sooritatud protseduure sünkroniseeritud heli ja kujutisega kajastava infovoe kvaliteedi ning salvestamise ja salvestise taasesitatavuse nõudeid. [17]

Rahapesu ja terrorismi rahastamise tõkestamise seaduse muudatuse ning sellega kooskäiva määruse kinnitamisega loodi seadusandlik alus finantsasutustel alustada kliendisuhet nii residentidest klientidega kui ka mitteresidentidest klientidega üle videosilla.

#### **4.1 E-residentist kliendi tuvastamine üle videosilla**

Alates 31.10.2016 kehtib määrus „Infotehnoloogiliste vahendite abil isikusamasuse tuvastamise ja kontrollimise tehnilised nõuded ja kord“, mis sätestab teenuseosutaja infosüsteemile esitatavad tehnilised nõuded. Määruses on välja toodud järgmised punktid, mis puudutavad sünkroniseeritud heli ja kujutist kajastava infovoe kvaliteedi miinimumnõuded [17]:

- Teenuseosutaja infosüsteem peab võimaldama digitaalset isiku tuvastamist ja digitaalset allkirjastamist;
- teenuseosutaja peab kontrollima, kas infosüsteem tagab selge, kvaliteetse, salvestatava ja taasesitatava sünkroniseeritud heli ja kujutise edastamise, mis on piisav, et üheselt ja usaldusväärset edastatavast aru saada.

Ekspertgrupis toodi välja, et e-residentide jaoks, kes ei ole varem tutvunud meie digitaalse isikutuvastamise süsteemiga, võib olla esialgu raske ennast tuvastada ja digitaalseid allkirju anda e-residendi kaardiga. Selle probleemi lahendamiseks on oluline, et finantsasutus või teenuseosutaja koostaksid juhendid, millega e-residendid saaksid tutvuda enne videoseansi algust. Juhendid peaksid sisaldama järgmisi punkte:

- kuidas alustada videoseanssi;

- milliseid dokumente on e-residendil, lisaks e-residendi kaardile, vaja video teel identifitseerimiseks ja kliendisuhete algatamiseks;
- kuidas toimub digitaalselt allkirjastamine;
- kuidas on võimalik jätkata või uuesti alustada videoseanssi, kui tehnilistel põhjustel käimasolev seanss katkeb;
- milliste dokumentidega võiks e-resident tutvuda enne video teel isiku identifitseerimise ja kliendisuhete alustamise protsessi.

Lisaks tõid ekspertgrupi esindajad välja, et e-residentidega kliendisuhete algatamisel üle videosilla on oluline, et töötajad oleksid koolitatud tegelema ka erandjuhtumitega ning suudaksid tuvastada olukordasid, mis võivad nõuda täiendavat kontrolli. Lisaks isiku identifitseerimisele ja digitaalse allkirja andmisele võib e-residendil tekkida ka küsimusi dokumentide kohta, mida ta peab kinnitama.

Määruses on veel välja toodud, et füüsiline isik või juriidilise isiku seaduslik esindaja tuvastab end teenuseosutaja määratud infosüsteemi sisenedes ning kinnitab ärisuhte loomisel ja tehingu juhuti tegemisel, et on tutvunud teenuseosutaja veebilehel või määratud infosüsteemis teabega infotehnoloogiliste vahendite kasutamise kohta ja nõustub infotehnoloogiliste vahendite abil isikusamasuse tuvastamise ja kontrollimise tingimustega. [17]

Füüsiline isik või juriidilise isiku seaduslik esindaja kinnitab ärisuhte loomisel ja tehingu juhuti tegemisel digitaalallkirjaga, et [17]:

- ta on nõus läbiviidavate protseduuride käigus isikuandmete töötlemisega ja nende salvestamisega;
- ta sooritab käesolevas määruses nimetatud protseduurid isiklikult, välja arvatud määruses lubatud juhtudel;
- ankeetküsitluses ja intervjuu käigus tema poolt esitatud andmed on õiged ja täielikud ning ta on teadlik tagajärgedest, mis kaasnevad ärisuhte loomisel väära, eksitava või puuduliku teabe esitamisega;

- ta täidab teenuseosutaja kehtestatud ärisuhte loomiseks ning tehingu tegemiseks vajalikke tingimusi.

Lisaks eelnevale peab e-residendi digitaalset isikutunnistust kasutav füüsiline isik või juriidilise isiku seaduslik esindaja [17]:

- nõustuma Eesti õigusnormide kohaldamisega, kinnitades seda digitaalallkirjaga;
- näitama kaamera ees teenuseosutajale välisriigi poolt välja antud kehtiva reisidokumendi isikuandmete lehekülge.

Ekspertgrupi liikmeid tõid välja, et e-residendi kohustus nõustuda Eesti õigusnormide kohandamisega võib e-residentis tekitada kõige rohkem küsimusi. Suure tõenäosusega ei ole kõikidel e-residentidel olemas teadmisi, milliste õigusnormidega täpselt nõustutakse ning kuidas need õigusnormid mõjutavad nende äritegevust Eestis. Selle probleemi lahendamiseks toodi välja, et finantsasutuse töötajad peaksid olema koolitatud. Koolitused peaksid hõlmama infot, millised on olulisemad Eesti õigusnormid, mis rakenduvad e-residentidele ning kus on võimalik nende õigusnormidega tutvuda ja täiendavat informatsiooni leida. E-residendil on õigus kõhkluste korral või teadmiste puudumise tõttu videoseanss lõpetada ning tutvuda enne Eesti õigusnormidega.

## **4.2 Video teel identifitseerimise tugevad küljed**

Isikusamasuse tuvastamisel ja kontrollimisel peab kontot avada või muud teenust kasutada sooviv füüsiline isik või juriidilise isiku seaduslik esindaja kasutama isikut tõendavate dokumentide seaduse alusel väljaantud digitaalseks isiku tõendamiseks ettenähtud dokumenti ja infotehnoloogilist vahendit, millel on toimiv kaamera, mikrofoni ja digitaalseks tuvastamiseks vajalik riist- ja tarkvara ning piisava kvaliteediga internetiühendus. Isikusamasuse tuvastamisel ja kontrollimisel võib teenuseosutaja kasutada sellist infotehnoloogilist vahendit, millel on biomeetriliste andmete digitaalseks tuvastamiseks vajalik riist- ja tarkvara. [17]

Biomeetriliste andmete digitaalseks tuvastamiseks vajaliku tarkvara kasutamise olulisuse riskide vähendamiseks tõid välja ka ekspertgrupi liikmeid. Sellise tarkvara kasutamine loob võimalused isikute tuvastamiseks viisil, mida inimsilmal ei ole võimalik tuvastada

ning seetõttu vähendab biomeetriliste andmete töötlemine oluliselt isiku identifitseerimisega seotud riske.

Finantsasutuse töötajad peavad päeva jooksul tuvastama mitukümmend klienti ning seetõttu on isiku identifitseerimise protsess suurte riskidega. Ekspertgrupi liikmed, kes puutuvad igapäevaselt kokku isiku identifitseerimisega, tõid välja, et kuna dokumentid on fotod ei pruugi olla kõige uuemad, siis tihti on töötajatel raske kliente tuvastada. Samuti kasutavad kliendid meikimist, soengu muutmist, prille või muid faktoreid, mis raskendavad isiku tuvastamise protsessi. Inimesed teevad vigasid ning jätavad märkamata olulisi aspekte, mida on võimalik tuvastada kui identifitseerimise protsessi oleks võimalik kaasata ka biomeetrilisi andmete töötlemise võimalusi.

Biomeetriliste andmete töötlemisel on võimalik võrrelda kliendi isikut tõendava dokumentid olevat pilti ning video teel nähtavat isiku kujutist. Näotuvastus tehnoloogia juures on oluline jälgida neid aspekte, mis inimestel elu jooksul ei muutu oluliselt. Nendeks näoosadeks on [25]:

- ülemine osa silmakoopast;
- ala, mis ümbritseb põseluud;
- suu küljed;
- silmade vaheline distant.

Ekspertgrupis toodi välja, et kuigi samu asju õpetatakse koolituse käigus ka finantsasutuse töötajatele, siis inimlik viga on identifitseerimise protsessis suhteliselt suur ja selle vähendamiseks oleks video teel identifitseerimine koos biomeetriliste andmete töötlemisega üks parimaid riski vähendamise meetmeid.

Teine positiivne aspekt, mis kaasneb üle videosilla identifitseerimisega, on videote salvestamine ning võimalus neid hiljem uuesti üle vaadata. Ekspertgrupp tõi välja, et video teel identifitseerimise protsessi peaks olema võimalik vajaduse korral ka kahel töötajal korraga jälgida. See annaks esmasele töötajale kahtluste tekkimise korral võimaluse kaasata video teel identifitseerimise protsessi ka teine töötaja, kes saaks ümber lükata või kinnitada tekkinud kahtlused. Samuti annab video salvestamine võimaluse videot hiljem üle vaadata ka vastavuskontrolli või riskihalduse osakonna töötajatel.

Ekspertgrupp tõi välja, et tänases identifitseerimise protsessis esineb olukordasid, kus kaastöötajad, kes osalesid kliendi isikusamasuse tuvastamise protsessis, sooviksid ka vaadata või tutvuda identifitseerimise protsessiga. Hetkel selleks head lahendust ei ole. Kaastöötajatele on protsessi nägemine on vajalik, et tuvastada isiku identifitseerimise käigus tehtud veaolukordasid.

Ekspertgrupi liige tõi välja ka, et üheks võimaluseks, kuidas üle videosilla kliendi identifitseerimise ja kliendisuhte algatamise protsess vähem riskantsemaks muuta kui näost näkku identifitseerimine on audio ümber töötlemine tekstiks. Ekspertgrupp tõi välja, et praegusel kujul on finantsasutustel helifailidena palju infomatsiooni kliendi ning temaga seotud äriühingute kohta, kuid seda ei ole võimalik kuidagi töödelda ning samuti ei ole mõeldav, et vajaliku informatsiooni leidmiseks kulutatakse inimeste tööaega videote läbi vaatamiseks. Selline tehniline lahendus annaks võimaluse teksti töödelda automaatselt ja indekseerida. Selle tulemusena on võimalik leida üles kliente, kes kasutavad isiku identifitseerimises või kliendisuhte algatamise käigus küsimustele vastamisel vastuseid, mis võivad oluliselt mõjutada nende riskiklassi. Selline andmete kogumise meetod annaks võimaluse ka finantsasutustel neid tekste analüüsida ning selle põhjal hiljem teha kliendile sobivamaid ja personaalsemaid pakkumisi.

### **4.3 Video teel identifitseerimise nõrgad küljed**

Kuigi ekspertgrupp leidis, et koos erinevate tehniliste võimaluste kasutamisega toob video teel kliendi identifitseerimine vähem riske kaasa, siis ikkagi toodi ekspertgrupis välja mõned aspektid, mis on video teel riskantsemad, kui näost näkku identifitseerimisel.

Üheks riskiks, mis ekspertgrupp tõi välja, on see, et töötajal ei ole võimalik video teel identifitseerimise ja kliendisuhte algatamise protsessi käigus näha, kas klient saab kõrvalist abi. Samuti on üheks riskiks, et klient ei soovi vabatahtlikult kliendisuhet finantsasutusega alustada, kuid teda sunnitakse selleks. Videoseansi ajal näeb töötaja ainult seda osa kliendi ümbrusest, mida klient soovib näidata ning seetõttu ei ole võimalik kindlaks teha, kas väljaspool nähtavat piirkonda on ka kolmandaid isikuid, kes annavad kliendile nõu küsimustele vastamisel või sunnivad teda kliendisuhte algatamiseks. Ekspertgrupp tõi välja, et selle riski vähendamiseks on oluline aspekt kliendi käitumise jälgimises. Klienti käitumist peaksid kontrollima nii tehnoloogilised vahendid kui ka töötajad, kes peaksid olema koolitatud piisavalt panemaks tähele olukordasid, mis ei

pruugi olla tavapärased. Oluline on jälgida kliendi silmade liikumist peale küsimuse esitamist ja vastuse andmise kiirust. Samuti on selle riski vähendamiseks võimalik kasutada eelnevas peatükis kirjeldatud meetodit, kus kliendi jutt konverteeritakse ümber tekstiks. See lahendus aitab tuvastada, kui kliendid hakkavad kasutama sarnase sisuga vastuseid. Automaattötlusega on võimalik kiiresti tuvastada, kui kliendi öeldud vastus on varem esinenud ning see peaks olema kindlasti üks tegur, mis määrab ära kliendi usaldusväarsuse ning riskiastme.

Teiseks suuremaks riskiks, mida ekspertgrupi liikmed välja tõid on see, et tänapäeva tehnoloogiliste vahendite juures on võimalik videopildile lisada juurde erinevaid kihte, mille tuvastamine inimsilmale on võimatu.

Ekspertgrupi liikmeid tõid välja, et üheks võimaluseks, et finantsasutustes video teel kliendi identifitseerimisega seotud riske vähendada on võimalus osta kliendi identifitseerimist üle videosilla kolmandalt osapoolelt, kes on spetsialiseerunud sellele teenusele. Asutused, kes on spetsialiseerunud kliendi identifitseerimise protsessile üle videosilla, on arendanud oma tehnoloogiad ja protsessid vastavalt turuolukorrale ning on võimelised kiiremini muutma oma protsesse kui suured finantsasutused, kes tegelevad veel paljude erinevate protsessidega lisaks video teel identifitseerimisele.

Video teel identifitseerimise teenust pakkuvad asutused kasutusele võtnud viimase tehnoloogia, et pakkuda võimalikult kvaliteetset teenust ning sarnase teenuse välja töötamine võib tähendada finantsasutustele aeganõudvat ning kulukat protsessi. Peale kliendi identifitseerimise protsessi suunatakse klient tagasi finantsasutuse poole. Finantsasutus viiks seejärel läbi kliendisuhete algatamise protsessi ning sõlmiks vajalikud lepingud. Ekspertgrupp tõi välja, et kui kliendi identifitseerimise protsessis tehakse koostööd kolmanda osapoolega, siis on oluline, et see oleks kliendi jaoks mugav ning finantsasutuse jaoks piisavalt riske maandav.

Kõige suurema riskina seoses video teel kliendi identifitseerimisega toodi ekspertgrupis välja, et isikud, kes soovivad pangakontot kuritegevuslikuks eesmärgiks, on kiiresti kohanduvad. Sellised isikud teevad endale kiiresti selgeks finantsasutuste turvanõuded ning vajadusel kohandavad oma protsesse selliselt, et nendest turvanõuetest mööda saada. Seetõttu on oluline, et finantsasutused uuendaksid oma protsesse pidevalt. Siiski tõid ekspertgrupi liikmed välja, et üldjuhul on kuritegeliku sooviga isikud kiiremini



reageerivamad ning finantsasutustes läheb hetkel liiga kaua aega protsessi muutmiseks, kuna sellega kaasnevad erinevad kooskõlastused, töötajate koolitamisest, süsteemide arenduste tegemised ja palju muud. Tuginedes eelnevale, on ekspertgrupi arvamus, et kui finantsasutused ei ole võimelised välja töötama video teel identifitseerimise protsessi, mis oleks kiiresti kohandatav, siis tuleks kaaluda selle teenuse sisse ostmist kolmandalt osapoolt.

#### **4.4 Üle videosilla kliendisuhte alustamine automaatse kontrolliga**

Määruses „Infotehnoloogiliste vahendite abil isikusamasuse tuvastamise ja kontrollimise tehnilised nõuded ja kord“ on välja toodud, et kliendisuhte algatamise protsessi üle videosilla peab olema kaasatud ka inimene, kes esitab kliendile küsimusi ning viib läbi kliendi identifitseerimise protsessi. Ekspertgrupis toodi välja, et üheks tuleviku suunaks võiks olla ka inimtegi eemaldamine sellest protsessist ning luua täielikult automaatne protsess.

Ekspertgrupi arvates on sellise lahenduse positiivne pool see, et täielikult automaatne kliendisuhte alustamise protsess annaks võimaluse pakkuda seda teenust ööpäevaringselt. Automaatse kontrolli puhul on võimalik luua automaatsed küsimustikud ning süsteemid, mis suudaksid analüüsida kliendi vastuseid ning vastavalt analüüsi tulemustele teha ka otsuseid kliendisuhte algatamise kohta. Samuti oleks automaatse kontrolli positiivseks küljeks, et sellise lahenduse juures on võimalik korraga teenindada rohkem kliente ning austused ei pea selleks täiendavat tööjõudu palkama.

Negatiivseks küljeks on Eesti riigi maine muutumine ebausaldusväärseks. Lähenemine, kus inimene on kliendisuhte algatamise protsessist täielikult eemaldatud ning kõik otsused teeb masin, võib otseselt mõjutada Eesti riigi mainet kui rahapesu ja terrorismi rahastamise riiki. Konservatiivse lähenemisega pangad ei poolda inimese eemaldamist sellest protsessist ning leiavad, et inimese olemasolu ning otsuste tegemine on ainuvõimalik lahendus.

#### **4.5 Tänapäevased lahendused kliendisuhte alustamiseks üle videosilla**

Peale seaduse muudatust, mis võimaldab finantsasutustel kliente identifitseerida ja kliendisuhte alustada ilma potentsiaalse kliendiga näost näkku kohtumiseta, on mõningad

finantsasutused hakanud pakkuma oma klientidele võimalust kliendisuhet alustada üle videosilla, ilma kontorit külastamata. Järgnevas peatükis on analüüsitud, milliseid lahendusi erinevad finantsasutused kasutavad ning käesoleva töö autor on välja toonud, millised võiksid olla järgmised sammud, et muuta üle videosilla kliendi identifitseerimine ning lepingute sõlmimine kliendisõbralikumaks. Hetkel ei paku üle videosilla konto avamist e-residentidele mitte ükski traditsiooniline pank. Lõputöö autor on toonud välja, millised võiksid olla järgmised sammud, et hakata seda teenust pakkuma ka e-residentidele, kelle jaoks annab selline teenus olulise aja- ning rahavõidu.

#### **4.5.1 AS SEB Panga kaugnõustamise lahendus**

AS SEB Pank pakub üle videopildi abi ettevõtte loomiseks läbi e-äriregistri ning äriühingule pangakonto avamist ja teiste pangateenuste lepingute sõlmimist. Samuti on kliendil võimalik küsida nõu panga teenuste ja toodete kohta. Dokumentide allkirjastamine toimub reaalajas ning kaugnõustamise osalemiseks pole kliendil vaja ühtegi programmi enda arvutisse alla laadida. Kaugnõustamist on võimalik SEB Pangas kasutada, kui kliendil on olemas erakliendi internetipanga leping SEB Pangaga, kuid panga koduleht toob välja, et tulevikus on plaanis seda teenust hakata pakkuma ka uutele klientidele, kellel puudub varasem kliendisuhe SEB Pangaga. Kaugnõustamiseks tuleb kliendil täita taotluse vorm. Peale vormi täitmist võtab pank kliendiga ühendust ning lepib kokku kaugnõustamise toimumise aja. [5]

SEB Pank on oma veebilehel välja toonud ka klientide tagasiside. Kliendid toovad välja, et kaugnõustamise suurimaks kasuteguriks on ajaline võit. Nende jaoks on oluline, et nad ei pea oma väärtuslikku aega kulutama kontoris kohale sõitmiseks ja pangakontoris järjekorras seismisele. Tagasisides oli ka välja toodud, et kogu kaugteeninduse protsess on väga mugav ning osaliselt eeltäidetud blanketid kiirendasid oluliselt pangakonto avamise protsessi. Üks klient tõi välja, et selline lahendus oli talle väga vajalik, sest ta ei viibinud Eestis, kuid klientidele arвете esitamiseks oli tal pangakontot vaja kiiresti. Läbi kaugnõustamise oli võimalik avada pangakonto ka distantsilt. [5]

SEB Pank toob oma kodulehel välja, et kaugnõustamise teenuse kasutamiseks peab kliendil olema Eesti Vabariigi ID-kaart või mobiil-ID. E-residendi kaart aga ei ole ID-kaart, vaid digitaalne isikutunnistus ja seetõttu võib järeldada, et hetkel ei ole kaugnõustamine suunatud e-residentidele, kes tegelikult oleksid sellise teenuse üks sihtrühm. Samuti saab takistuseks see, et suurel osal e-residentidest ei ole Eestiga

varasemat kokkupuudet ning neil puudub SEB panga erakliendi internetipank. Selle tulemusena ei ole võimalik e-residendil kasutada kaugnõustamise teenust. [5]

#### **4.5.2 AS LHV panga lahendus**

AS LHV pank ei paku hetkel oma klientidele ega ka uutele klientidele võimalust video teel kontot avada ega nõustamisteenust kasutada. Siiski on LHV pank loonud oma kodulehel võimaluse sisestada kliendisuhete loomiseks ja konto avamiseks vajaliku informatsiooni enne kontori külastamist. Kliendiandmete ettetäitmine on võimalik nii eraisiku kui ka juriidilise isiku konto avamiseks. Peale kliendiandmete täitmis lepitakse kliendiga kokku aeg nõustamiseks. Kokku lepitud ajaks on vajalikud dokumendid ette valmistatud ning klient ei pea kontorisse minnes seisma järjekorras ning hoiab sellega aega kokku. [2]

Autori arvates sobib selline lahendus e-residentidele osaliselt. Dokumentide ette täitmine kergendab kindlasti e-residendi kliendisuhete algatamise protsessi finantsasutusega. Eriti oluline on see ettevõtete puhul, kuna firmale konto avamiseks vajalikud kliendiandmete lehed on pikad ning sisaldavad tihti küsimusi, millele vastamisel võivad kliendid hätta jääda. Samas praegune lahendus kohustab e-residente ikkagi vähemalt korra Eestit külastama, et nad saaksid endale lõpuliku pangakonto lepingu sõlmida.

#### **4.5.3 AS Nordea panga veebikohtumise lahendus**

AS Nordea pank pakub enda klientidele ja mitteklientidele veebikohtumise võimalust, mille käigus on soovijatel võimalik osaleda asjatundlikus rahaasjade neile sobival ajal ja kohas. Hetkel pakub Nordea pank võimalust veebikohtumisel osaleda tööpäeviti vahemikus 09.00 - 20.00 ning kohtumise aeg lepitakse nõustajaga eelnevalt kokku. Selleks, et broneerida aeg veebikohtumiseks, peab klient täitma ära broneeringu vormi ning peale seda võtab pangatöötaja temaga ühendust, et kokku leppida sobiv aeg veebikohtumiseks. Veebikohtumisel on võimalik osaleda läbi Nordea panga internetipanga või mitte kliendi puhul peab soovija alla laadmina rakenduse *Skype for Business*. [4]

Nordea *online*-kanalite arendusjuhi Hendrik Rannametsa sõnul peaks kaugemas tulevikus virtuaalkontori teenus jõudma sinnamaani, et nõustamisaega pole tarvis eelnevalt kokku leppida ja nõustaja juurde pääseb reaalselt. [23]

Nordea panga kliendiabi tõi välja, et hetkel on võimalik veebikohtumise käigus ainult nõustamisega seotud teenuseid kasutada. Kliendisuhete algatamist, pangakonto avamist ega muude lepingute sõlmimist täna veebikohtumise raames ei pakuta. Kui isik soovib alustada kliendisuhet Nordea pangaga, siis selleks peab ta ikkagi külastama pangakontorit. Samuti tuleb muude pangateenuste lepingute sõlmiseks külastada pangakontorit või kasutada internetipanga võimalusi.

Eelpool toodud lahendus ei sobi e-residentidele, kes sooviksid avada pangakontod kaugkanalis. Praeguse lahendusega on e-residendid kohustatud ikkagi külastama pangakontorit, kui nad soovivad avada endale või enda asutatud ettevõttele pangakontot.

#### **4.5.4 Erinevate idufirmade pakutavad lahendused**

Suurimaks kitsaskohaks seoses e-residentsuse programmiga on Eestis tegutsevate pankade konservatiivsus välismaalaste ettevõtetele kliendisuhete algatamisega. Pankade konservatiivsus on viinud selleni, et Ettevõtlike Arendamise Sihtasutus (EAS) on tagasi võtnud turunduslepingud mitme suurriigi agentuuriga. Selle tulemusena võidakse Eestis tegutsevate pankade teenustest üldse loobuda ning selle asemel leitakse endale partneriks mõne makseteenuse pakkujad, kel on voli avada arvelduskontosid ka ettevõtetele ning teha seda operatiivselt e-kanalite kaudu. [15]

E-residentsuse programmi juht Kaspar Korjus tõi artiklis välja, et hetkel ollakse programmiga faasis, kus e-residentsuse programmi potentsiaal on suurem kui pangandus suudab vastu võtta ning seetõttu on see koht, kus teenust tuleks arendada, et programm saaks kiiremini kasvada. K. Korjus tõi välja et paljud e-residentide asutatud ettevõtted ei vaja pangakontot, vaid arvelduskontot, kuna neil ei lähe vaja panga poolt pakutavaid lisateenuseid. Selliseid teenuseid võivad pakkuda näiteks eestlaste loodud idufirmad Monese, Transferwise või sakslaste loodud N26. Lisaks pakub selliseid teenuseid ka Pocopay, kes pakub pangakaarte küll ainult eraisikutele, kuid läbi nende loodetakse automatiseerida ka pangakaartide hankimine e-residentide ettevõtetele. [15]

Monese pakub uuenduslikku digitaalset pangandusteenust, mis võimaldab eraisikutel mobiilirakendusega ilma pangakontoris minemata avada konto vaid mõne minutiga. Isiku tuvastamine toimub reaalsajas ning selleks on vaja vaid mobiiltelefoni. Monese pakub võimalust avada Suurbritannias arvelduskonto, lisaks väljastavad nad selle kontoga seotud Visa. [21]

Transferwise pakub nii eraklientidele kui ka äriühingutele võimalust teha ülekandeid koheselt ning ilma peidetud kuludeta. Erinevalt traditsioonilistest pankadest pakub Transferwise võimalust oma klientidel teha makseid nii, et need laekuvad koheselt ka saaja kontole, pakkudes sellega kliendile raha liigutamisel olulist ajavõitu. Transferwise kontole on võimalik raha kanda nii deebet- kui ka krediitkaardiga või tavalise pangaülekandega oma traditsiooniliselt pangakontolt. [27]

N26 on sakslaste loodud lahendus, mis pakub võimalust avada kontosid nii eraisikutele kui ka äriühingutele. Klientidel on võimalik saada Mastercard deebet- ja krediitkaarti. Kliendid saavad teenuseid kasutada oma mobiiltelefoniga ning konto avamine võtab aega alla 8 minuti. Lisaks eelnevale pakub N26 võimalust kliendil võtta arvelduslaen. [22]

Pocopay on uutmoodi arvelduskonto, mis on mõeldud inimesele, kes on alati liikumises. See on intuitiivne, turvaline ja toimib otse sinu telefonist. Konto saad avada mõne minutiga mobiilis. Eraklientidele pakub Pocopay ka deebetkaarti Mastercardilt. Pocopay pakub ärikliendile ainult maksete kogumiseks mõeldud kontot. Maksed kogutakse kontole ning väljamakseid tehakse iga tööpäeva hommikul. [24]

Makseteenuse osutajad pakuvad traditsioonilistele pankadele konkurentsi ning e-residentidel on juba praegu nendega kliendisuhte alustamine lihtsam. Selleks, et alustada kliendisuhte makseteenuse pakkujaga, piisab mobiilirakenduse olemasolust. Samuti ei pea e-residendid kliendisuhte alustamiseks kuhugi reisima, hoides sellega kokku nii raha kui ka aega. Nordea panga Eesti rahapesu tõkestamise koordinaator Toomas Tuuling tõi välja, et e-residendid võivad oma ettevõtte teenindamiseks tõesti eelistada pankade asemel maksete vahendajaid, kuid siiski võimaldavad ka pangad oma klientidele paljude lepingute digitaalset allkirjastamist ja kõikvõimalikud ülekanded toimuvad ka kaugjuhtimisel ehk digitaalkanalite kaudu. Samuti tõi T. Tuuling välja, et paljud kliendid võivad siiski pangakontot vajada, hoolimata makseteenuse pakkuja teenustest. Siiski lisas T. Tuuling, et traditsiooniliste pankade jaoks ei ole e-residentidest kliendid suureks kaotuseks, kuna Eestis mitte tegutsev e-resident vajab kõrge riski tõttu pangalt palju tegelemist ja tähelepanu. [15]

## **5 Järeldused**

Järgnevates alampeatükkides on välja toodud, millised suuremad riskid on seotud e-residentidest klientidega ja nendega kliendisuhte alustamisega ilma näost näkku kohtumiseta finantsasutustele. Ekspertgrupiga läbi viidud intervjuude raames on kaardistatud, millised riskid on suuremad ning kas ja kuidas on neid võimalik maandada.

### **5.1 E-residendid klientide riskide maandamine**

E-residendi kaardi omanikud on finantsasutuste jaoks uut tüüpi kliendid, kelle puhul on oluline jälgida erinevaid tekkinud riske ning nende vähendamise meetodeid. Täpsem riskianalüüs on välja toodud peatükis 3. Antud peatükis on välja toodud, millised riskid kaasnevad e-residentidest klientidega võrreldes Eesti residentidega ja mitteresidentidega. Lisaks on välja toodud ekspertgrupi hinnang, millised e-residendi kaardi omanikud võiksid finantsasutustele olla sobivad kliendid.

#### **5.1.1 E-residentidest klientidega seotud riskid võrreldes residentist kliendiga**

Ekspertgrupp tõi välja, et e-residentidest klientide puhul on oluline, et e-residendi kaardi olemasolu ei anna kliendile residentsust ning seetõttu ei saa olla ka kliendisuhte alustamise ja kliendi riskitaseme määramine samadel tingimustel nagu Eesti residentist kliendiga.

E-residentist kliendi puhul on kliendisuhte algatamise kõige olulisemaks tingimuseks seos Eestiga. Eesti residentide puhul on finantsasutustel olemas kindel arusaam, miks residentist klient soovib endale pangakontot. E-residentist isiku puhul on oluline see seos enne kliendisuhte algatamist kindlaks teha. Ekspertgrupp leidis, et kui kliendil on olemas seos Eestiga, siis peaks selline klient olema oodatud ka finantsasutustes ning temaga kliendisuhte algatamine ei tohiks olla raskendatud.

Ekspertgrupp tõi välja olulisemad erinevused e-residentist kliendi ning residentist kliendi vahel. Lisaks erinevustele tõi ekspertgrupp välja ka soovitusel, kuidas antud olukorda lahendada, kui e-residentil on olemas seos Eestiga ning finantsasutus soovib alustada temaga kliendisuhet:

- keele ning kultuuri erinevus. Peatükis 3.4.1 on analüüsitud, et millised riskid esinevad, kui kliendisuhe luuakse teise rahvuse või kultuuri esindajaga. Ekspertgrupp leidis, et seda riski maandab töötajate pidev koolitamine, juhendmaterjalide loomine ning eraldi töötajate olemasolu, kes tegelevad ainult e-residentidest klientidega;
- kliendi isikusamasuse tuvastamise protsess. Peatükis 3.2 on analüüsitud teistest rassidest pärit kodanike isikusamasuse tuvastamisega seotud riske. Ekspertgrupp tõi välja, et kuigi ka Eesti residendid võivad olla teisest rassist, siis e-residentsuse populaarsuse kasvuga jõuab finantsasutustesse rohkem teise rassi esindajaid, kelle isikusamasuse tuvastamine võib töötajatele olla problemaatiline. Ekspertgrupp leidis, et seda riski on võimalik maandada töötajate pideva koolitamisega, juhendmaterjalide loomise ning eraldi töötajate olemasoluga, kes tegelevad ainult e-residentidest klientidega;
- kliendiga ühenduse saamine. Finantsasutustel on kohustus omada enda klientide kohta uuendatud andmeid ning aegajalt tekib finantsasutustel vajadus oma klientidega ühendust saada. Ekspertgrupp tõi välja, et Eesti residendid, kes kasutavad oma pangakontot ja teisi finantsasutuste poolt pakutavad teenuseid, on finantsasutustele kergemini kätte saadavad, kui e-residendid kaardi omanikud, kes võivad viibida teises ajatsoonis või mitte kasutada pangateenuseid igapäevaselt. Kui pangateenuseid ei kasutata aktiivselt, siis on ka kliendiandmete uuendamise protsent väiksem. Peatükis 3.4.2 on välja toodud, et milliseid lahendusi peaks finantsasutus kasutama, kui e-residendist kliendiga ei ole võimalik ühendust saada;
- kõrgem rahapesu ja terrorismirahastamise oht. Peatükis 3.5 on analüüsitud rahapesu ja terrorismirahastamisega seotud riske. Rahandusministeeriumi, Siseministeeriumi ja Finantsinspektsiooni hinnangul võib seniste nõuete lihtsustamine suurendada kuritegude toimepanekut Eesti kaudu, mistõttu suurenevad julgeoleku, rahapesu ja terrorismi rahastamise riskid. Väärkasutuse juhtumite ja kuritegevuse kasvu ning nende võimalik negatiivne mõju pankade ja riigi mainele ning halduskoormusele on välja toonud ka Eesti Pangaliit ja Justiitsministeerium. [14] Ekspertgrupp tõi välja, et selle riski vähendamiseks on oluline alustada kliendisuhteid ainult nende e-residentide või nende loodud

firmadega, kellel on olemas seos Eestiga. Lisaks sellele peab e-residentidest kliente võrreldes Eesti residentidega rohkem monitoorima ning finantsasutused peavad lõpetama kliendiga kliendisuhte viivitamatult, kui on märke, mis viitavad seotusele rahapesu või terrorismi rahastamisega.

Ekspertgrupp leidis, et kui e-residendi kaardi omanikul või tema asutatud äriühingul on olemas seos Eestiga, siis temaga seotud riskid ei ole oluliselt suuremad Eesti residentidega seotud riskidest. Oluline on, et finantsasutused koolitaksid oma töötajaid identifitseerima teiste rasside esindajaid ja suhtlema teisest rahvusest või kultuurist pärit kliendiga. Ekspertgrupp leidis, et selle kõikide töötajate kompetentsi tõstmisest on tõhusam lähenemine, kus e-residentidest klientidega suhtlevad kindlad töötajad, kes on saanud süvitsi koolitusi ning läbi pideva suhtluse omandanud ka piisava kogemuste pagasi.

#### **5.1.2 E-residentist klientidega seotud riskid võrreldes mitteresidentist kliendiga**

Mitteresidentid on kõrgema rahapesu ja terrorismi rahastamise riskiga kliendid, kellele konto avamisel tuleb kohaldada hoolsusmeetmeid tugevdatud korras, et ennetada võimalikke kuritarvitusi. [14]

Ekspertgrupp tõi välja, et nende arvamuse kohaselt on e-residentidest kliendid, kellel on olemas kindel seos Eestiga, finantsasutustele väiksemate riskidega, kui mitteresidentidest kliendid. Mitteresidentidest klientide puhul pole finantsasutustel mingit varasemat teadmist nende kohta ning samuti ei ole neid varem identifitseeritud ega ka nende tausta kontrollitud Eesti riigi poolt. E-residentidest klientide puhul on riik läbi viinud taustakontrolli ning e-residentid omavad digitaalselt isikutunnistust, läbi mille on võimalik klienti identifitseerida ka temaga ühes ruumis viibimata.

Ekspertgrupp leidis, et kuna mitteresidentidest finantsasutuste kliendid on kõrgema riskitasemega kui e-residendi kaardi omanikud, siis võiksid finantsasutused propageerida enda olemasolevate mitteresidentidest klientide seas e-residentsuse kaarti ja sellega kaasnevaid hüvesid. Selline lähenemine annaks finantsasutustele võimaluse kliendiga vajadusel dokumente allkirjastada digitaalselt ning samuti viib riik läbi taustakontrolli e-residendi kaardi taotlejale. Mitteresidentist klientidele oleks samuti e-residendi kaart boonuseks ja nad saaksid kasutada seda nii finantsasutuste digitaalsete kanalite



kasutamiseks kui ka dokumentide allkirjastamiseks nii finantsasutuses kui enda äriühingus.

## **5.2 E-residentidest klientide kasumlikkus finantsasutustele**

Ekspertgrupp tõi välja erinevad riskide vähendamise meetmed, mida on analüüsitud 2. peatükis. Paljud nendest meetmetest nõuavad finantsasutustelt aga täiendavaid investeeringuid ning seetõttu on finantsasutuste jaoks oluline e-residendi kaardi omanike ja nende asutatud äriühingute kasumlikkus finantsasutusele.

Finantsasutused pakuvad oma klientidele erinevaid teenuseid ning võtavad nende teenuste eest hinnakirjas määratud teenustasu. Põhilisteks teenusteks, mida e-residentidest kliendid finantsasutustes kasutada soovivad on pangakonto enda asutatud äriühingule ja rahvusvahelised maksed. Lisaks eelnevale soovivad e-residendid ka mõningal juhul deebet- või krediitkaarti. Juhtudel, kus e-residendi asutatud ettevõtte pakub e-kaubandust, on e-residendi huviks ka näiteks pangalingi või krediitkaardi makse aktsepteerimise võimalus. [13]

Seega soovivad e-residendid kasutada finantsasutustes peamiselt igapäevapanganduse tooteid. Ekspertgrupp tõi välja, et selliste toodete pakkumise juures on e-residentidega seotud kulud suuremad kui tulud ning seetõttu on arusaadav ka miks finantsasutused suhtuvad e-residentidesse veel suhteliselt külmalt. Ekspertgrupp leidis, et kuna e-residentidega suureneb olulisel määral nii kontrollide maht kui ka arendusmaht, siis ainult igapäeva tooteid pakkudes ei ole võimalik nende pealt tulu teenida.

Ekspertgrupp tõi välja, et e-residentide kasumlikust finantsasutustes suurendada peaksid finantsasutused hakkama e-residentidele pakkuma ka täiendavaid teenuseid. Ühe variandina toodi välja, et eelnevatele teenustele lisaks võiks e-residentidest klientidele pakkuda tasulist nõustamisteenust. E-residentist kliendil peaks olema võimalus kindla tasu eest valida endale teenuste pakett, mille üks osa oleks ka privaatne haldur, kes vajadusel aitaks e-residentist klienti tekkinud probleemidega. Selline lähenemine annaks finantsasutustele võimaluse e-residentidest klientidele pakkuda kvaliteetsemat teenust. Võrreldes residentidest klientidega võib e-residentidel tekkida rohkem küsimusi ning muresid, kuna nad ei ole harjunud kasutama Eesti e-teenuseid. Hinnastades selle paketti vastavalt selle väärtuspakkumisele ning muutes antud teenuse e-residentide seas

atraktiivseks, on võimalik finantsasutustel ka e-residentidest klientidega teenida täiendavat tulu ning seetõttu muutuks ka antud kliendisegment kasumlikuks.

### **5.3 E-residendid kui finantsasutuste kliendid**

E-residentsus on nii Eesti riigile kui ka finantsasutustele siiani uudne teema. Seetõttu on väga oluline, et finantsasutused analüüsiks, milliste e-residentidest klientidega nad soovivad kliendisuhet alustada ja millistega mitte.

Finantsasutused võivad pakkuda e-residentidele uudseid teenuseid ning selle läbi enda tulu tõsta. Tähtis on, et e-residentidele pakutakse teenuste paketti, mis on nende vajadusi arvesse võttes vajalik. Finantsasutustes on oluline luua kliendisuhet e-residentidega, kelle puhul on riskid analüüsitud ning riskide vähendamiseks on kasutusele võetud erinevad tehnilised lahendused ning hoolsusmeetmed. Sellise lähenemise juures on võimalik finantsasutustel kasvatada oma kliendibaasi ning suurenenud kliendibaasi ning õige hinnastamise korral on e-residendid finantsasutustele kasumlikud kliendid.

Ekspertgruppi intervjuude käigus tulid välja ka erinevad riskid, mis kaasnevad e-residentidest klientidega. Peatükkis 3 on analüüsitud e-residentidega kaasnevaid riske ning nende vähendamiseks vajalike meetodeid. Tulenevalt ekspertgruppi intervjuudest on autori arust kõige tõenäolisemad riskid, mis on seotud e-residentidest klientide identifitseerimisega (analüüsitud alampeatükis 3.2) ja oht Eesti riigi mainele, kui rahapesu lihtsustav riik (analüüsitud alampeatükis 3.5). Lisaks eelnevale kahele on autori arvates oluline risk seotud ka rahapesu ja terrorismi rahastamise juhtumitega. Selle riski realiseerumise korral, kaasnevad finantsasutustele suured trahvid, korrespondent pangad võivad lõpetada koostöölepingud ning finantsasutusel on oht ilma jääda enda tegevuselitsentsist. Lisaks eelnevale mõjutab raapesu ja terrorismi rahastamise juhtum kindlasti ka finantsasutuse kui ka Eesti mainet ja kuvandid.

Eelneva riski vähendamiseks on oluline, et e-residendi kaardi taotlemisel peab Eesti riik oma kontrollid muutma efektiivsemaks ja samuti peavad finantsasutused kontrollima e-residente nii kliendisuhete alustamisel kui ka edasises kliendi teeninduseprotsessis, et vältida rahapesuga seotud riske. Autori arvates on väga oluline, et finantsasutused ja Eesti riik teeksid koostööd e-residentidega seotud riskide maandamiseks. Selleks, et koostöö

toimiks on tähtis, et mõlemad osapooled jagaksid vastutust ning suudaksid kiirelt informatsiooni vahetada ja töödelda.

Ekspertgrupp leidis ühiselt, et e-residentidest klientide puhul on rohkem riske kui residentidest klientide puhul. Samas toodi välja, et oma kliendibaasi suurendamine ning täiendavate toodete pakkumine on finantsasutustele kasumlik ja seega on oluline, et finantsasutused panustaksid tehnilise võimekuse arendamisesse, automaatkontrollide loomisesse, videosilla arendusse ning töötajate koolitamisesse. Kui riskide vähendamise meetmed on arendatud, siis on finantsasutustel võimalik teenida kasu ka e-residentidest klientide peal ning toetada üleüldist Eesti kuvandit e-riigina ka maailmas.

Ekspertgrupp tõi välja, et erinevatest piirkondadest pärit e-residentide puhul on oluline määrata neile erinevad riskitasemed ning sellest tulenevalt kohandada kliendisuhte algatamise protsessi. Ekspertgrupp leidis, et Euroopa Liidust ning selle majanduspiirkonnast pärit e-residentide puhul peaksid finantsasutused võimaldama ka kliendisuhte algatamist, kui kliendil on olemas seos Eestiga ning selge äriühine huvi.

## 6 Kokkuvõte

Magistritöö eesmärgiks oli analüüsida ja kaardistada e-residentsusega seotud riskid, mis esinevad finantsasutuses, kuna e-residentidega alustatakse kliendisuhet. Magistritöö käigus viidi läbi intervjuud ekspertgrupi liikmetega, kes on kursis e-residentidega ja finantsasutuste protsesside ning riskidega. Lõputöös toodi välja erinevad riskid ning analüüsiti millised on nende riskide vähendamise meetmed. Alameesmärgina oli analüüsida e-residentidest klientidega kliendisuhete alustamist üle videosilla..

Autori põhitulemuseks on riskide ning nende vähendamise meetodite analüüs. Põhitulemusteni jõudis autor läbi intervjuude ekspertgrupi liikmetega, finantsasutuste tingimuste analüüsimise ning meedia väljaannete ning arvamusiidrite sõnavõtte analüüsidest. Lisaks eelnevale osales autor ka 2016ndal aastal e-residentsuse visiooni ja riskijuhtimise konverentsil, kus erinevad osapooled andsid informatsiooni e-residentsusest ja sellega kaasnevatest ohukohtadest.

Ekspertgruppidega läbi viidud intervjuudest selgus, et suur osa riskidest, mis seonduvad e-residentidest klientidega esinevad ka hetkel finantsasutustes. Magistritöö käigus aga toob autor välja, et paljud riskid eskaleeruvad, kui kasvab e-residentide osakaal finantsasutuste klientide seas. Selle tulemusena on riskide esinemise oht ning nende tagajärjed oluliselt suuremad.

Magistritöö raames analüüsis autor ka erinevaid finantsasutuste ja finantsteenuseid pakuvate idufirmade lahendusi, mis lubavad soovijatel kliendisuhet alustada ilma näost näkku kohtumiseta. Autor tõi oma lõputöös välja, millised on lõputöö kirjutamise ajal turul olevad lahendused ning hindas nende sobivust e-residendi kaardi omanikule.

Tänaseid finantsasutuste lahendusi analüüsides saab järeldada, et hetkel ei ole turul ühtegi lahendust, mis pakuks e-residendile finantsasutuses kliendi suhte algatamist ilma reaalselt Eestisse reisimata. Erineva finantsasutused küll pakuvad erinevaid video teel nõustamise või ka kliendisuhete algatamise teenuseid, kuid hetkel puudub lahendus, mis sobiks kasutamiseks e-residendile.

Lõputöö käigus läbi viidud analüüsi tulemusena saab järeldada, et finantsasutused peavad jätkuvalt oma klientide valikul tegema läbimõeldud otsuseid ning esialgu tuleks alustada kliendisuhete loomist e-residentidega kellel endil või nende loodud ettevõttel on olemas

seos Eestiga. Samuti peaksid finantsasutused kaaluma kliendisuhete algatamist e-residentidega, kes on Euroopa Liidu või selle majanduspiirkonna residendid. Magistritöö on sisendiks finantsasutustele nende e-residentide strateegia väljatöötamiseks.

## Summary

The aim of the master's thesis was to analyze and map different risks related with e-residency when banks are starting customer relationship with e-residency card holders. Turning master theses analyze interviews where hold with different expert group members, who are experts in e-residency project or knows well banks processes and risks. In master theses author brought out different risks and analyzed which can be methods to use minimize these risks. Sub goal of this theses was to analyze starting customer relationship over the video with e-residency card holders.

Main result of this master theses is analysis of risks and their minimization methods. To have this this result author concluded interviews with expert group, analyzed banks general terms and conditions, analyzed media articles and opinion leaders statements. Also author participated in e-residency vision and risk management conference which was held on 2016. In this conference different sides which are effected with e-residency gave their opinion what they see as biggest risks in their field.

Turning the interview held with expert group, author got information what are the biggest risks related with e-residency in the banks. In this master theses author brought out that most of the risks are already applicable to banks but these risks will escalated when banks will start customer relationship with a lot of e-residency card holders. As a result of that these risks can appearance more often and the effect of these risks are much higher.

In this theses author has also analyzed different options banks and financial services offering startup companies are offering to their customers related starting customer relationship or concluding any agreements over video. Author has analyzed different solutions which are offered to customers at the moment and are these options also suitable for e-residency customers or not.

It can be concluded that today banks or startups are not offering any good solution to e-residency customers. After analyzing different solutions author brought out that today e-resident still have to travel to Estonia to establish agreements with banks. Different banks are offering different solutions for video consulting or even for concluding some agreements but none of them are suitable for non-residents or e-residents.

It can be concluded, from the analysis that banks still have to have decisions when starting customer relationship with e-residency customers. E-residency card holders who are from European Union or from European Union economic area should have easier ways to start customer relationship with banks than e-residents who are outside of European Union. This master theses can be input to different financial services providers who want to have their own e-residency strategy.

## Kasutatud kirjandus

- [1] 1Office Eesti OÜ kodulehekülg [WWW] <https://1office.co/estonia/> (02.03.2017)
- [2] AS LHV Pank koduleht [WWW] [www.lhv.ee](http://www.lhv.ee) (04.04.2017)
- [3] AS LHV Pank üldtingimused
- [4] AS Nordea Pank koduleht [WWW] [www.nordea.ee](http://www.nordea.ee) (04.04.2017)
- [5] AS SEB Pank koduleht [WWW] [www.seb.ee](http://www.seb.ee) (04.04.2017)
- [6] AS SEB Pank üldtingimused
- [7] AS Swedbank üldtingimused
- [8] Customer due diligence for banks Basel Committee on Banking Supervision <http://www.bis.org/publ/bcbs85.pdf> (15.03.2017)
- [9] „Eesti avas e-residentsuse taotlemise portaali“ Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium [WWW] <https://www.mkm.ee/et/uudised/eesti-avas-e-residentsuse-taotlemise-portaali> (27.02.2017)
- [10] Eesti e-residentsuse programm Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium [WWW] <https://www.mkm.ee/et/eesti-alustas-e-residentsuse-programmiga> (27.02.2017)
- [11] E-Estonia.com koduleheküljel e-residentsuse alamlehekülg [WWW] <https://e-estonia.com/e-residents/about/> (28.03.2017)
- [12] E-residendi digitaalse isikutunnistuse taotlemine Politsei- ja Piirivalve ameti kodulehekülg [WWW] <https://www.politsei.ee/et/teenused/isikut-toendavad-dokumendid/e-residendi-digi-id/> (15.03.2017)
- [13] E-residendi visiooni ja riskijuhtimise seminari materjalid ja märkmed



[14] E-residentidele pangakonto avamise hõlbustamise võimaluste analüüs Rahandusministeerium [http://www.fin.ee/public/dokumendid/FTF\\_RM\\_30062015.pdf](http://www.fin.ee/public/dokumendid/FTF_RM_30062015.pdf)

[15] „E-residentsuse projekt seisab pankade taga“ AS Postimees 16.03.2017

[16] E-residentsuse statistika [WWW] <https://app.cyfe.com/dashboards/195223/5587fe4e52036102283711615553>  
(04.03.2017)

[17] Infotehnoloogiliste vahendite abil isikusamasuse tuvastamise ja kontrollimise tehnilised nõuded ja kord <https://www.riigiteataja.ee/akt/128102016002>

[18] Isikut tõendavate dokumentide seadus <https://www.riigiteataja.ee/akt/103012017013> (03.03.2017)

[19] LeapIN Business Services OÜ kodulehekülg [WWW] <https://www.leapin.eu/features> (02.03.2017)

[20] „LHV: rahapesu tõttu võib Eesti dollarimaksetega keeruliseks minna“ AS Postimees Majandus [http://majandus24.postimees.ee/4054219/lhv-rahapesu-tottu-voib-eestis-dollarimaksetega-keeruliseks-minna?\\_ga=1.244955077.1957410356.1481881131](http://majandus24.postimees.ee/4054219/lhv-rahapesu-tottu-voib-eestis-dollarimaksetega-keeruliseks-minna?_ga=1.244955077.1957410356.1481881131)

[21] Monese kodulehekülg [WWW] [www.monese.com](http://www.monese.com) (07.04.2017)

[22] N26 kodulehekülg [WWW] [www.n26.com](http://www.n26.com) (07.04.2017)

[23] „Nordea hakkab nõustamisteenust pakkuma veebi vahendusel“ Raamatupidamiseuudised 17.02.2016

[24] Pocopay kodulehekülg [WWW] [www.pocopay.com](http://www.pocopay.com) (07.04.2017)

[25] „Putting and End to Account-Hijacking Identity Theft“ Federal Deposit Insurance Corporation Division of Supervision and Consumer Protection Technology Supervision Branch [https://www.fdic.gov/consumers/consumer/idtheftstudy/identity\\_theft.pdf](https://www.fdic.gov/consumers/consumer/idtheftstudy/identity_theft.pdf)

[26] Rahapesu ja terrorismi rahastamise tõkestamise seadus <https://www.riigiteataja.ee/akt/108052012005> (20.04.2017)

[27] Transferwise kodulehekülg [WWW] [www.transferwise.com](http://www.transferwise.com) (07.04.2017)

- [28] Trifuga OÜ kodulehekülg [WWW] <http://www.abservices.ee> (02.03.2017)
- [29] Täiendavad meetmed rahapesu tõkestamiseks krediidi- ja finantseerimisasutustes  
Finantsinspeksioon [http://www.fi.ee/failid/rahapesu\\_juhend\\_AK1RK1.pdf](http://www.fi.ee/failid/rahapesu_juhend_AK1RK1.pdf)  
(15.03.2017)
- [31] USA FATCA Rahandusministeeriumi veebileht [WWW] <http://www.fin.ee/usa-fatca> (15.04.2017)
- [32] „Using focus groups for evaluation“ Mary Marczak ja Meg Sewell [WWW]  
<https://cals.arizona.edu/sfcs/cyfernet/cyfar/focus.htm> (10.03.2017)

## **Lisa 1 – Märkmed ekspertgrupi intervjuudest**

Järgnevalt on lisatud ekspertgrupi intervjuude käigus tehtud märkmed. Kui intervjuul osales rohkem kui üks inimene, siis on kommentaarid lisatud ikkagi ühe intervjuu alla. Kui intervjuu toimus korduvalt sama isikuga, siis on kommentaarid lisatud ikkagi ühe intervjuu alla.

### **Intervjuu 1:**

#### 1. Mis mõtteid tekitab sinus e-residentsuse programm?

Suurim küsimus on maksustamise küsimust. Maksud tuleb maksta seal kus tulu tekib. Tundub, et ka riigil pole kohati selge, kuidas vältida topelt maksustamist. On olemas küll erinevad topelt maksustamise lepingud erinevate riikide vaele, kuid Eesti ei ole neid lepinguid kõikide.

E-residentsuse programm ise on pigem positiivne, kuid siiski on suurimaks küsimuseks, et kust riik saab tulu. Kuna maksud makstakse teistes riikides, siis hetkel ei ole arusaadav, kus saab Eesti riik tulu kogu selle asja ajamise eest.

Pangad ei olnud piisavalt kaasatud, kui töötati välja e-residentsuse programm ning seetõttu on hetkel ka kõige suurem vastuolu. E-residentsuse programm tahaks, et pangad oleksid rohkem innovaatilised ja aitaksid programmi edule kaasa. Samas pangad tunnevad, et neil kaasneb liiga palju riske sellega.

#### 2. Milliseid riske sa tunnetad seoses oma valdkonna ja e-residentidega?

Üheks suuremaks ohuks on see, et isikud kaovad ära ning neid ei ole võimalik enam kätte saada. Kui näiteks variisik on võtnud liisingu või laenu tooteid ning hiljem ei ole võimalik teda enam kätte saada. Peaksid olema erinevad koostöölepingud erinevate riikidega, et nad välja annaks selliseid kliente. Hetkel selliseid lepinguid puuduvad ning väikeste laenude või liisingute pärast oleks halduskoormus selleks liiga suur.

Mis saab siis kui e-residendi kaardi küll riik ära võtab aga finantsasutusega on ikkagi kliendil olemas kehtivad lepingud. Kui tegemist on ka lepingutega, mida finantsasutus koheselt ei saa lõpetada, siis selleks olukorraks lahendust ei ole. E-residendi kaardi omanike puhul on oluline, et lepingute sõlmimisel finantsasutuses mõtlevad finantsasutused läbi ka olukorra, kus riik otsustab e-residendi kaardi kehtetuks tunnistada. Kui kliendil on konto peal suured kontojäägid, siis sellisel juhul oleks üheks võimaluseks kliendisuhete alguses kokku leppida, et kuhu see raha kantakse kui kliendisuhe soovitakse finantsasutuse algatusel lõpetada.

Kliendiga ühenduse saamine on oluline ka rahapesu nõuete täitmiseks. Kui kliendiga ühendust ei saa ja ta oma andmeid ei täida siis tuleks piirata ta ligipääsu kontole näiteks. Et motiveerida klienti finantsasutusega suhtlema.

Küsimuseks on, et kuidas lahendada e-residentidega seotud probleeme. Selleks peaks olema eraldi kohtus, kes suudaks nii rahvusvahelises mõõtmises probleeme lahendada.

3. Kas sa näed, et e-residendid võivad olla kõrgema rahapesu riskiga kui teised kliendid? Kuidas on olukord võrreldes mitte-residentidega?

Üldine suund on, et pangad peavad vähendama oma mitteresidentidest klientide hulka. Korrespondent pangad näevad Eestis asuvates finantsasutustest kõrgemat riski, kuna ajalooliselt oleme me üks osa Nõukogude liidust ning geograafiline asukoht on meil väga lähedal Venemaale ja Ukrainale. Lisaks meile on kõrge rahapesu riskiga ka teised baltiriigid.

Idapool asuv keeruline olukord võib teha just Eesti finantsasutused huvitavamaks ning kui me pakume veel ka e-residendi kaarti ja sellega võimalust avada kontosid lihtsamini, siis võib huvi veelgi kasvada. Oluline on arusaam, et kui Eesti riigile tekib rahapesu riigi maine, siis sellega me tõmbame ainult uusi soovijaid juurde, kellel ei ole kõige parimad soovid.

Lisaks kui riigis on keeruline olukord, siis võivad rikkamad inimesed soovida oma varad riikist välja viia ning Eesti koos oma e-residentusega võib nende silmis olla heaks võimaluseks. See tähendab, et finantsasutused peavad olema valmis hoiustama suuri raha summasid. Selle riski vähendamiseks on oluline, et finantsasutused suudavad läbi viia raha päritolu kontrolli. Ideaalis peaksid need kontrollid olema ka automatiseeritud,

kuidagi ning samuti peab olema kliendiga kokkuleppe, et mis saab siis kui kliendisuhet soovitakse lõpetada. Risk ongi, et me ei saa kliendilt dokumente ega ka klienti kätte.

Lahendus: Euroopa Liidus kliendi nimel asuvale kontole peaks selle raha kandma. Kas me võiks tagasikanda sinna kus see tuli? Kas kliendi peab kohale tulema. Kui pole raha kontot, kuhu kanda siis võib tagasi tulla. Küsimus on, et mis teha kui kliendi kontrol on võlg.

#### 4. Koostööteiste riikidega? Kuidas näiteks koostöö Bahama põhjal.

Tähtis on mõista kas raha on varastatud. Kui puudub koostöö näiteks Bahamaga siis meil ei ole võimalik ka menetlust alustada kuna me ei saa neilt infot. Või näiteks Venemaaga.

Seega oleks üheks lahenduseks alustada kliendisuhet e-residentidega, kes on pärit Euroopa Liidust/Euroopa Liidu majanduspiirkonnast või Euroopa Liiduga võrdväärsetest riikidega (USA, Kanada, Austraalia). Siin tuleks muidugi analüüsida ka USA tingimusi oma kodanikele.

Ukraina ja Venemaa võivad olla suuremaks ohuks. Juba on negatiivseid näiteid. Üks isik paljude äride juhatuses. Määrati variisikuna. Seetõttu ei ole nad usaldusväärsed.

#### 5. Kuidas muuta pangakonto avamise protsessi, et see oleks turvalisem pangale, kuid mugav e-residendile?

Eesti probleem on see et meie oleme harjunud, et konto avamine on kiire. Mitte nii nagu näiteks UK. Näiteks videoteel saab juba kontot avada. Klientide ootus on et saaks kiiresti konto avada. Seega ootavad seda ka e-residendid. Selleks, et neile pakkuda kiiret teenust on vaja luua automaatkontrollid. Lisaks ei tohiks e-residenti sõidutada nii palju edasitagasi. Täna protsessis on see liiga veniv. Üks lahendus on lihtsustatud avamine EL kodanikele. Näiteks tehakse otsuseid kontoris kohapeal. Töötajad peavad olema koolitatud selle protsessi jaoks. Peavad oskama õigeid küsimusi küsida.

Firma avamine e-äriregistris käib väga lihtsalt. See tähendab, et igaüks kelle ei ole ka infot ja oskusi firmat avada, saab sellega hakkama. Iga e-resident saab firma ära teha ja mis sellest riik saab. Riik ei saa üldse kasu sellest. Hetke kasutusmudeli põhja puudub koht, kus Eesti riik sellest kasu saaks. OÜde statistika - alla 10% on käive 100 000 majanduskäive.

Lisaks on see, et ettevõtted lähevad pankroti ning finantsasutused peavad edasi tegelema nende kadunud ja pankrotis kehadega. 2% teeb ainult pankroti menetluse läbi. Ülejäänud lähevad korstnasse. Osa inimesi on mõistlikud aga väga paljud ei ole.

#### 6. Mis oleksid head riskide vähendamise meetmed, kliendisuhete algatamisel?

Taustakontrollid juurde - mis ettevõtluse taust kas mingi teise ettevõttega seotud, linkedin profiil, kliendid olemas. Lihtsam on see EL. Teistel riikidel ei ole kasutusel selliseid portaale või ei ole riigil koostöölepinguid teiste riikidega.

Suureks probleemiks on identifitseerimine. Valge rassi esindajaid on lihtsam identifitseerida, teiste puhul on raskuseid. Lahenduseks: koolitamine, eraldi töötajad, üle video identifitseerimine ja automaatsed kontrollid inimese näole.

#### 7. Millised kulud kaasnevad finantsasutustele?

Pangad peavad hakkama e-residentidest klientide kontosid ja tehinguid tihemini jälgima, kuna nende klientide riskitase on kõrgem. Erinevad järelevalve asutused võivad küsida pankadelt infot, mis tähendab lisatööd. Lahendus: automaatsed kontrollid.

Kui mass sulgemised siis on nii suured kulud, et saada kliendiga ühendust. Kui sellised tooteid mida ei saa sulgeda (näiteks VPK - saaks vahekontole kanda)

Surnud kontosid on nii palju ja nendega peab tegelema. Lahendus: Teha koostööd teenusepakkujatega? LeapIN? Kui klient ära kaob siis teenusepakkuja võtab ühendust?

#### 8. Riigi ja finantsasutuste koostöö

Tunnetus on, et kogu vastutus on finantsasutustel. Riik peaks rohkem vastutust võtma. Hetkel on järelevalve ainult pankade kukil ja nõuab vastuseid ja kontrole ning teeb trahve. Riigil otsesest vastutust e-residentidega seoses ei ole.

#### 9. Millist e-residentist klienti finantsasutus peaks tahtma?

Kasumlikud on need kliendid, kellel on olemas seos Eestiga ja kes tahavad päriselt siin ka enda äri ajada. Ehk siis neil on kliendid või töötajad siin. Või üürivad nad äripinda või on muul viisil seotud Eesti majandusega.

Pangad oleksid valmis toetama selliseid firmasid, kes tõesti on ärikogemusega ja tahaks tehaseid ja kellest oleks tulu. Näiteks tahaks tootmise tuua Norrast Eestisse, kuna siin on odavam tööjõud. Üks võimalus oleks teha kampaaniaid siis suunata see just nende firmade poole. Nendele suuretele firmadele, mitte nendele väikestele startupidele.

Pankade jaoks on oluline luua kliendisuhe parimate e-residentidega. Sellised kliendid toovad kasu.

Lisainfo:

LHV Pangas on konto avamine ärikliendihalduri tasemel. Parem äritunnetus. Ärikliendihalduril on rohkem kogemust ning ta suudab kliendilt õigemaid küsimusi küsida.

LeapIN teeb koostööd LHVga. Protsess põhjalik.

## **Intervjuu 2:**

1. Milline on sinu tunnetus e-residendi programmist üldiselt?

Positiivne. Tegemist on hea ideega, mis aitab rahvusvahelisel tasandil Eestit kui digitaalsete teenustega riiki kuvada. Kindlasti on sellel programmil ka kitsaskohti, kuid üleüldine mõte on hea. Kogu maailm on liikumas sinna suunda, et riigi piirid kaovad ning nii ärid kui kogu üleüldine suhtlus ei ole enam asukohast. Oluline ei ole, et kus riigis sa asud. Seetõttu on e-residentsuse võimaluste pakkumine väga positiivne.

2. Milliseid riske sa tunnetad seoses e-residentsuse programmiga?

E-residendi kaarti kasutatakse ainult isiku tuvastamise protsessis ja seejärel antakse need edasi kolmandatele isikutele ning meil puudub teadmine, et kes tegelikult neid kaarte kasutavad. Sama risk on ka siis kui finantsasutused avavad kliendisuhet üle video silla. Et kliendisuhe luuakse ühe isikuga aga ei ole kindel, kes pärast seda kasutab. Lahendus: Kui klient kasutab digitaalseid kanaleid, siis tuleb teha kontrollid vahepeal, et kes on teisel pool kaamerat. Biomeetriliste vahenditega see seda kontrollida.

Inimesed ei tunne vastutust ning seetõttu võivad lihtsamini kuritegusid korda saata. Sama vastutus on virtuaalmaailmas. Teed kergekäelisemalt otsuseid, mida sa varem teinud ei

ole, kuna ohud tunnet ei ole. Teises keskkonnas sa ei tunne seda vastutust. Üleüldine inimese psühholoogia. Tekib natukene puutumatus tunne.

Klientidega ühenduse saamine. Kliendile ei peaks saatma teateid posti teel. Inimesed suhtlevad uutes kanalites. Kliendiga peaks kokku leppima kanalid. Näiteks e-mail. Teenusepakkujate kaasamine, kellel on kliendiga juba kontakt olemas ja kes suhtleb igapäevaselt. Teenusepakkujaga peaks finantsasutusel olema hea koostöö. Teenusepakkuja jaoks esimene ohukoht – kuumakse mitte tasumine. Sellest tuleks hea koostöö korral näiteks kohe finantsasutust teavitada.

### 3. Kuidas saaksid finantsasutused muuta e-residentid kliendid kasumlikuks?

Pangandus peaks välja tulema uue teenusega. Peaks olema teenus, mida e-residentid vajaksid ning mille eest nad oleksid nõus maksma. Näiteks mõni täisteenuste pakett, kos nõustamise ja isikuliku halduriga.

Internetipangandus on ikka väga heal tasemel. Võrreldes teiste maailma riikidega on võimalik Eestis internetipangas teha kõiki lepinguid ja ülekandeid ja kõike muud. Internetipank on kergest õpitav ning kasutajasõbralik. Võrreldes näiteks UK või Maltaga, kus on tegemist pigem ikka väga algeliste teenustega.

Eesti pangandus on üldse arenenud. Seda peaks e-residentidele propageerima ning siis oleks võimalik pankadel ka nende pealt endale tulu teenida.

Pankadel peab olema ärimudel välja mõeldud. Täisteenus ühe panga poolt. Näiteks mingi nõustamisteenused. Hea arendaja, kes saab e-residentusest kasu. Tunnihind on umbes 80-90 eur. Tema jaoks ei oleks kuus probleem maksta ka 50 eurot näiteks nõustamisteenuse eest. Pank peab pakkuma head teenust ja siis saab ta sealt kasu ka.

### 4. Kuidas vähendada e-residentidega seotud riske?

Kõige olulisem on monitoorimise lahendused panna ilusti toimima. Kui on olemas erinevad automaak kontrollid, mis suudavad silma peal hoida kliendi tehingutel (sissetulekud, väljaminekud, kontoinfo jne), siis on vähendatud ka rahapesu risk, mida paljud nii väga kardavad. Tähtis on teha sellised kontrollid kiired ning ohuolukorra avastamise korral ka kliendi ligipääs kontole võimalikult kiiresti piirata ning kliendisuhe



lõpetada. Samuti peaks olema hea pankade ja riigi vaheline koostöö. Et sellistest ohtudest antakse koheselt teada.

E-residentide puhul pole oluline mitte õpetada neid mitte petma vaid teha meetmed nii karmiks, et see ei oleks võimalik. Sest alati on keegi, kes tahab petta aga kui riik, finantsasutused ning teenusepakkujad suudavad välja töötada sellise protsessi, kus ei ole võimalik petta, siis inimeste huvi seda teha ka väheneb. Lahendus: üle video kliendi identifitseerimine. Kliendi kontrollitakse automaatselt ja tehakse hiljem ka automaatkontrolle, et kas kaarte kasutab sama isik. Tema tehinguid monitooritakse ning kahtluste korral on võimalik kliendisuhte lõpetada. Tähtis on hoida Eestis mainet, et jah me oleme innovaatilised aga sellega kaasnevad ka tugevad kontrollid ja me võitleme rahapesu vastu.

Oluline on info vahetus. Kui keegi üritab süsteemi ära kasutada siis tuleks kõikidele osapooltele kohe seda ka teavitada.

#### 5. E-residendi ja rahapesu

Rahapesu jaoks on liiga väikse summa. 300 000 aastas. See ei ole veel raha mille nimel vaeva näha. Eriti kui on kontrollid tugevad. Samas see on oluline risk, mida peab kaaluma, kuna sellega kaasnevad tagajärjed on väga suure mõjuga. Üks rahapesu juhtum võib Eesti riigi ja finantsasutuste mainet väga tugevalt mõjutada. Samuti ka e-residendi programmi mainet. Lahendus: Kontrollid kliendi tehingute jaoks. Hea koostöö erinevate osapoolte vahel.

### **Intervjuu 3:**

#### 1. Milline on sinu tunnetus e-residendi programmist üldiselt?

Idee on väga hea. Samas pole kõike läbi mõeldud. Tehtud on midagi natukene kiirustades ning pole läbimõeldud kõiki aspekte ega kaasatud piisavalt määral kõiki osapooli.

Oluline on, et panga riskid oleksid maandatud ning e-residentidega kliendisuhte algatamise protsess oleks läbi analüüsitud ning erinevaid riskikohtasid on piisavalt arvesse võetud. Vastavalt riski esinemise võimalusele, kas riski aktsepteeritud või siis riski vähendamiseks vajalikud meetmed kasutusele võetud.

2. Milliseid suuremaid riski/probleemi kohti näed hetkel e-residentsuse programmis?

Klientide tausta uurib hetkel sama asutus, kes väljastab tõendi. Ehk siis kas politsei ja piirivalve ameti poolt tehtav kontroll on piisav? Hetkel tundub, et tegemist ei ole väga tugeva kontrolliga. Eitavaid vastuseid on väga vähe. Selle tulemusena ei saa pank usaldada piisavalt riigi tehtud kontrolli. Hetkel on finantsasutustel tunne, et riik ei vastuta lõpp tulemuse eest. Kogu vastutus on pankade kanda, kui nad otsustavad antud e-residendist kliendiga kliendisuhte luua.

Lahendus oleks, et riik vastutaks ka ise ning tugevdaks enda kontrolli. Seega pankadel oleks võimalus usaldada nende kontrollide tulemusi ning sell põhjal oleks võimalik ka kliendisuhet e-residendiga lihtsamini alustada.

Tunne nagu riik ainult nõuaks aga ei toeta hetkel. Pankade ja riigi vahel peaks toimuma kiire ning tõhus infovahetus, et mõlemad osapooled oleksid kursis nende klientidega, kes soovivad e-residentsuse kaart kuritegevuslikul eesmärgi ära kasutada ning saaksid siis vastavalt sellele ka reageerida.

3. Milliseid lahendusi peaksid pangad kasutama, et kliendisuhte algatamine e-residendiga oleks võimalikult riski vaba.

Kõikide klientide suhtes peab olema väga tähelepanelik.

Peaks väga korrektselt täitma andmed, et oleks korrektsed salvestamise võimalused. Töötajad peavad olema koolitatud, et oskaksid õigeid küsimusi küsida ning kliendid peavad oma andeid kindla regulaarsusega kontrollima. Kui ei kontrolli või esitavad vale andmeid, siis peaks olema hea kanal, kus saaks kliendiga kohe ühendust. Kui kliendiga ei ole võimalik ühendust saada siis tuleks internetipank näiteks sulgeda.

Kliendiga suhtumine ja kättesaamine - erinevad aktsendid ja keeleoskuse tasemed, erinevad ajavööndid, üksteise mitte mõistmine. Need probleemid. Lahendus: koolitada töötajaid. Võimalusel eraldi töötaja, kes tegeleks e-residentidest klientidega. Siis rohkem kogemust.

Kliendi identimine – probleemiks erinevad rahvused ja rassid. Töötajad peaksid teadma, kuidas tuvastada erinevate rasside esindajaid. Lahendus: eraldi töötaja, koolitused, juhendmaterjalid. Töötajad peavad oskama võrrelda erinevaid näoosi.

Töötajad - kes läbi kaugtuvastuse avavad esmaseid kliendikontakte peavad olema väga hästi koolitatud. Kehakeele jälgimine jääb ära.

Kaugtuvastuse plussiks on see, et ühte videoseansi saavad jälgida mitu töötajat. See annab kindluse tuvastamise protsessis. Lisaks on võimalik hiljem neid videoid üle vaadata vajadusel uuesti. Oleks pädevus, et öelda et kas loome kliendi suhte kohe või mitte. Erinevate riskitasemete korral oleks võimalik erinevat protsessi kasutada. Kui kliendil on väiksem riskitase siis võiks kliendisuhete kohe luua, mitte saata otsustamiseks komiteesse.

Selline lähenemine suurendaks kliendirahulolu.

#### 4. Milline on sinu arvamus video teel kliendi tuvastamisest?

Sessioonid peavad olema salvestatud. Neid saab üle vaadata kui vaja on. Et riskide osakond saavad vajadusel video näiteks üle vaadata. Selline lähenemine vähendaks kliendi identifitseerimisega seotud riske.

Video teel identifitseerimist on võimalik arendada turvalisemaks kui praegune protsess: Pildi ja video võrdlemine, erinevate näoosade võrdlemine, salvestamine, tulevikus näiteks ka sõrmejälje tuvastamine. Video identimine vähenda inimfaktoriga seotud tiske.

#### 5. Riigi ja finantsasutuste vaheline koostöö e-residentuse projektis.

Peame saama kasutada riigiinfo baasi. Kui klient ütleb, et soovib identida ennast selle dokumendiga, siis peaksime saama meie ka selle dokumendi info. Ja kui seal oleks ka näiteks sõrmejäg siis oleks eriti ideaalne.

Peaks saama ka selle pildi, mis kohapeal tehakse.

#### 6. E-residentist kliendi järelteenindus.

Suurimaks ohuks on see, et me ei saa klienti kätte hiljem ja kliendi kontol on kas positiivne või negatiivne kontojääk. Sellisel juhul peab iga pank mõtlema välja oma

lahenduse ja protsessi, et kuidas selliste klientidega edasi käituda. Oluline on, et kliendiandmed oleksid uuendatud ning klient annaks tehingu infot, kui pank seda küsib.

Lahendus: Sulgeda kliendi kontot, piirata ligipääsu internetipangale, seada kliendi kontole karmimad limiidid, broneerida kliendi kontojääk, kui klient tehingu kohta infot ei anna.

#### 7. E-residentidest klientide tulu?

Kui klientide arv suureneb - siis kasvab ka business. Ehk siis kui kõik hoolsusmeetmed ning automaatkontrollid on kasutusele võetud, siis on võimalik ka e-residentidest klientide pealt tulu teenida. Oluline on, et pangad teaksid mis teenuseid e-residentid kasutavad ning kuidas neid hinnata. E-residentidest klientidega kaasneb üldjuhul suurem kui residentidest klientidega ning seetõttu on panga jaoks oluline välja mõelda ka tulumudel.

Oluline on, et kõik e-residentid, kellega pank alustab kliendisuhet täidaksid kõiki panga poolt seatud nõudeid.

#### 8. Milliste klientidega võiksid pangad kliendisuhet luua?

Täna nõuavad pangad tugevalt seost Eestiga. Seos Eestiga võib tulevikus muutuda ka nõrgemaks. Ainult Eesti pangakontot on vaja. Näiteks kui on vaja äri ajada EL.

Kõige pealt võiks alustada nendega klientidega, kellel on soov päriselt Eestis äriajada. Sellised kliendid on kasumlikud nii pangale kui ka Eesti riigile.

Lisainfo:

Identimise riske maandab korralikult need tehnilised vahendid. Inimlik viga on alati olemas telleri identimisel

#### **Intervjuu 4:**

##### 1. Mis on su üldine arvamus e-residentsusest?

Positiivne. Seadus oli enne Taavi Kotkat niimoodi kirjutatud, et kuupäev oli puudu. Seadusandlik alus oli varem juba e-residentsuse kaardi võimaluste jaoks olemas. Riik oli

pikalt selleks projektiks valmistunud. Valitsuse määrus oli olemas alates mingist kuupäevast ja kuupäev pannakse valitsuse määrusega

## 2. Milliseid puudujääke näed e-residentuse projektil?

Firmat ei saa asutada kui ei ole Eesti pangas kontot. See aga tähendab, et e-resident peab saama Eestis pangakonto või leidma kellegi, kes tema eest Eesti panga kontolt teeb esmase sissemakse.

Võlgnevused. Kui iga asutus tegeleb eraldi võlgnevustega, siis ei ole võimalik neid kätte saada. Lahendus: Koondama kõik nõuded maksuametisse ja siis sealt laiali saata.

## 3. Kuidas vähendada e-residentidega seotud riske?

Koostöö peab toimima erinevate asutuste vahel. Finantsasutused peaksid saama reha päringud kas sertifikaat pandi kinni või peatati riigi poolt ja mis põhjusel. Finantsasutustel peaks olema leping SKAga. Ideaalis võiks saada infot kohe kui kaart kinni pantakse. Teise võimaluse võivad olla kord päevas tehtavad päringud finantsasutuste poolt SKAsse ja selle tulemusena selle info saamine.

Samas kui riik paneb kliendi e-residendi kaardi kinni. Siis pank peab otsustama, kas ta soovib sellise kliendiga kliendisuhet jätkata või mitte. Kui pank hindab tehingutest, et kliendil on legaalne majandustegevus, siis kas see annab positiivset külge. Et siis pank ei saa kontot niisama kinni panna. Päril majandustegevus on taga. See peaks tõstma konto väärtust tõstma ja riske vähendada.

Mis siis saab kui kontol on palju raha aga me ei pane kinni seda. Kas me saame temaga ühendust. Mis saab edasi. Lahendus: Tuleks kliendiga kokku leppida, et kuhu kontole kantakse raha, kui pank soovib ühepoolselt kliendi konto kinni panna aga kliendil on konto peal raha. Sellisel juhul peaks konto omaniku nimi olema mõlemas pangas sama.

Pangana saab riskitasemena teha karmima. Pank saab oma klientide riske hinnata vastavalt pangas valitsevatele reeglitele.

## 4. Kas rahapesu mõttes on olemas riske?

Rahapesuriski maandamine: Et oleks mingisugune aeg, et millal makse ei lähe läbi (alla 5 minuti on vaja rahapesijale). Et siis 5 minutiga masin kontrollib et kas on rahapesu või mitte või on vaja käsitsi kontrolli juurde. Ja siis tuleb otsus.

Riskiks on see, et ei saa kaugele kontrollima minna. Menetlust ei saa alustada üle maailma järgi minnes. Puuduvad riskid millega on koostöölepingud. Lahendus: Pangad peavad valima, millistest riikidest pärit e-residentidega nad kliendisuhet alustavad.

#### 5. Milliseid riske näed veel seoses e-residentidest klientidega finantsasutustele?

Identifitseerimise risk - Meil tunduvad kõik teiste rasside esindajad ühte nägu. Ehk siis üle video oleks neid turvalisem identifitseerida. Pankades peavad olema protsessid teistest rassidest klientide identifitseerimiseks.

Paljud riskid esinevad ka täna pankades juba. Eskaleerumine muutub. et kas 1,3 inimest võivad teha pätti või siis 7 miljonit. Kui teed mingi vea, kus minema hakkab siis läheb palju. Lahendus: Monitooring ja kiire reageerimine.

Maine küsimus - võib rahvusvaheline küsimus. Kui tekkib Eesti riigile halb maine, siis seda pärast tagasi saada on väga raske. Seetõttu on vaja protsessid luua nii tugevad, et vähendada maine riski. Oluline on, et e-residentsus tõstaks Eesti positiivset mainet, mitte ei suurendaks seda kui rahapesuriigi mainet. Head mainet on raske tagasi saada.

Eesti pankade konservatiivsus tuleb Rootsis. Rootsi jaoks on Eesti nii väike turuosa ja seetõttu ei taheta riske võtta.

Riskiks on suhted korrespondent pankadega. Mitte-residentide osakaalu kasvades võivad korrespondent pangad Eesti pankadega suhted ära lõpetada ja selle tulemusel näiteks ei ole võimalik pakkuda dollarimakseid.

#### 6. Kuidas vähendada eelnevalt toodud riske.

Monitooringu erinevus mitte-residendid ja residendi. Monitooringu automatiseerimine. Täna tehakse käsitsi ja seetõttu kaasnevad sellega suured kulud ning palju aega. Kui e-residentidest kliente on palju, siis on oluline ka väga kiiresti reageerida.

Pangad peavad panustama ka uutesse allikatesse. Et neil oleks võimalus oma klientide kohta saada rohkem ja usaldusväärset infot, mille põhjal teha ka otsuseid. Pankadel võiks olla olemas ka teadmine, et mis andmeid riik kontrollib e-residendi kaardi väljastamisel.

#### 7. Millised piirkonnad vajavad erikäsitlust?

Usa kodanikud. Kellel on eraldi piirangu, kes tahavad eraldi aruandeid võib olla veel. Aga neid võib veel on. Et me ei oska öelda neid piiranguid. Ülejäänud riikidel ei ole sellist jõudu, et sellised kontrolle nõuda pankadelt. Samas on alati võimalus, et selliseid riike tekib juurde ja siis peavad finantsasutused teadma ka, kuidas nende klientidega käituda. Näiteks Hiina, Venemaa või muud suurriigid.

#### 8. Mida arvavad klientide tuvastamisest üle videosilla?

Oluline on: video värskus (pea olema otse) ja et see ei oleks monteeritud. Süsteem peab suutma kontrollida seda. Riskid: tegemist ei ole päris inimesega, kedagi ähvardatakse, öeldakse ette mida rääkima peab.

Riskiks on see, et finantsasutustes tehtav protseduur tuleb suhteliselt kiiresti välja ja siis oskavad kuritegevlikku sooviga inimesed kohandada ennast vastavalt selle protsessile ja seetõttu võivad nende katsed ka edukaks muutuda. Tähtis, et finantsasutused suudaksid oma protsessi kiiresti kohandada vastavalt turu olukorrale.

Video plussid: võimalik uuesti vaadata, võimalik võrrelda pilti ja nägu. Saab rakendada automaatkontrolle.

EIDAS. Üle euroopaline digitaalallkirjade vastuvõtmine. Sa peaksid olema võimalik kõikide teiste EL riikide allkirjasid. Siis ei oleks e-residendsus kaarti üldse vaja euroopa liidus. Kas kumba valdusala on, kas EL või liikmesriigi enda oma. EL teeb sind aeglasemaks.

#### 9. Milleks peaksid pangad veel valmis olema seoses e-residentidest klientidega?

Täiendav koormus abiliinile. E-residendid võivad sattuda hätta ning tihemini helistada abiliinile ja paluda informatsiooni nii üleüldiselt Eesti e-teenuste kohta kui ka pangateenuseid puudutavaid küsimusi. Lahendus: Pakkuda e-residendile paketti, kus oleks olemas haldur, kes teda vajadusel nõustab. Selle eest oleks võimaik ka tasu võtta.

Pangad võiksid pakkuda e-residentidele rohkem informatsiooni kui ta tuvastab ennast läbi e-residendi kardi. Konfidentsiaalne suhtlemine.

Pangad peaksid tegema koostööd teenusepakkujatega. Näiteks võiksid pangad hinnata teenusepakkujaid ja vastavalt nende usaldusväärsusele ka nende klientidele kontosid avada või mitte. Samuti oleks võimalus teenusepakkujatega vastutust ja tulusid jagada. Pangad peaksid sellisel juhul hoidma kliendi juures infot, et millise teenusepakkuja klient ta on.

Lisainfo:

Kaugel teiste riikide digiallkirjastamise võimekus on. Kui see juba väga kaugel, siis kas üldse on seda e-residentsuse kaardiga. Kõikidel on olemas digiallkirja võimekus ja kaarti ei ole. Kas on mõtet arendada süsteemi, mida varsti ei ole kellelgi vaja.

### **Intervjuu 5:**

1. Milline on su üldine arvamus e-residentsusest?

Esiailgu olin pigem skeptiline, kuid hetkel olen pigem positiivne. Algas oli tunnetus, et nüüd me saame rahapesuriigiks (edestame Lätit). Siiski hetkel olen arvamusel, et e-residentsus kui selline ei loo ühtegi uut rahapesu mudelit. Samas mingeid samme see ikkagi ka lihtsustab, kuid mingeid samme see ka muudab keerulisemaks.

2. Kas video teel identimine on ohtlikum/vähem ohtlikum?

Video teel on võimalik kasutada biomeetrilisi andmete töötlemist, mis teeb selle turvalisemaks kui näost-näku identimine.

Audiotraks muuta tekstiks. Siis oleks võimalus otsida, indekseerida. Sest see oleks pärast töödeldav. Hetkel on pankadel suur hulk kasutat infot, kuna seda ei ole võimalik automaatselt töödelda. Audioks muutmine annaks võimaluse teha automaatseid kontrole ja hiljem ka turunduslike pakkumisi.

3. Finantsasutuste ja riigi vaheline koostöö. Kuidas see peaks toimima.

Riik võiks võtta suurema vastutuse, kuna tema väljastab identiteedi, mida finantsasutused saavad hiljem kasutada. Finantsasutused alustavad kliendisuhet nende inimestega kellele



riik juba taustakontrolli tegi ja e-residendi kaardi väljastas. Identiteeti on õigus anda ainult riigil ning pank peab usaldama seda informatsiooni.

#### 4. Kas e-residentidega kaasneb ka suurem rahapesurisk?

Ma ei näe, et rahapesija viitsivad hakata tegelema veel ühe riigi kontrollidega, et saada ligipääsu Euroopa Turule. Selleks on olemas lihtsamaid viise ning minu silmis ei ole e-residendi kaart üks nendest viisidest.

Ohuks võivad olla majanduskuriteod. Mitte Euroopa Liidu residendid saavad ligipääsu EU majanduspiirkonnale. Käibemaksupettused (maksu pettused) - e-residentsus ei oleks väga hea selleks.

#### 5. Millised riskid kaasnevad e-residentusega?

Pangandusele juriidilisi riske juurde ei tule. Riskid peaksid tulema pigem riigile. Panga jaoks ei tohiks olla vahet, et millist id kaarti klient enda tuvastamiseks kasutab. Siiski on oluline, et ka panga enda kontrollid oleksid piisavalt tugevad. Peaks olema piisaval hulgal automaatseid kontrole. See peaks vähendama olulisel määral e-residentidega seotud riske.

Kõiki riske pole võimalik kunagi maandada. Elame selle riskiga, kuni esimese intsidendini ning seejärel saab hakata tegelema selle riski vähendamise meetmetega.

Üheks ohuks on see, et kliendid ei ole kätte saadavad. Sellisel juhul tuleks näiteks nende internetipank kinni panna.

### **Intervjuu 6:**

#### 1. Milliseid tooteid võiksid e-residendid kasutada?

Pangakonto on kõige aluseks. Lisaks maksete teenused. E-residendid, kes pakuvad oma teenuseid veebipoodidest võiksid huvitatud olla ka pangalinkidest või krediitkaardi maksete aktsepteerimisest. Meie internetipanga lahendused pakuvad ka huvi, kuna seal on võimalik kõik igapäeva pangandusega seotud lepingud ära sõlmida.

Mõningad e-residendid on tundud huvi ka krediitkaardi või mõne muu laenutoote vastu. Samas krediitoodete pakkumine mitteresidentidele on suurema riskiga. Sellisel juhul peab korralikult analüüsima, et kas pank soovib krediiditeenuseid neile pakkuda.

2. Kas e-residentidele võiks pakkuda ka mõnda uut toodet, mida praegu klientidele ei pakuta?

Üks selline toode võiks olla isikliku halduri teenus, millel oleks kindel kuutasu. Sellisel juhul oleks võimalik e-residendil ühenduses olla oma halduriga, kes saaks kiirelt vasta tekkinud küsimustele.

Lisaks konto avamine distantsilt võiks olla samuti üks mugavusteenus e-residendile. Seda saaks hinnastada, kuna muidu kaasneb e-residendil reisimisega rahalised kulud ja aeg.

Igapäeva teenuste kasutamiseks saaks e-residendile pakkuda mõna teenuste paketi lahendust.