

Sanni Peltola

Henkilöasiakkaiden tunteminen pankin riskienhallinnan  
näkökulmasta

Liiketalouden koulutusohjelma

kesäkuu 2016



**KYAMK**  
University of Applied Sciences

<b>Tekijä/Tekijät</b>	<b>Tutkinto</b>	<b>Aika</b>
Sanni Peltola	Tradenomi	kesäkuu 2016
<b>Opinnäytetyön nimi</b>		
Henkilöasiakkaiden tunteminen pankin riskienhallinnan näkökulmasta.		29 sivua 4 liitesivua
<b>Toimeksiantaja</b>		
Länsi-Kymen Osuuspankki		
<b>Ohjaaja</b>		
Päätoiminen tuntiopettaja Hannu Juntunen		
<b>Tiivistelmä</b>		
<p>Opinnäytetyössäni tutkittiin pankkien lakiin perustuvaa velvollisuutta tunnistaa ja tuntea kaikki asiakkaansa. Pankeilla tulee olla asiakkaan henkilötietojen lisäksi riittävät tiedot asiakkaan toiminnasta, taloudellisesta asemasta, asioinnista sekä palvelujen käyttötarkoituksesta. Pankkien tulee todentaa asiakkaan henkilöllisyys virallisesta henkilöllisyystodistuksesta yksiselitteisesti asiakassuhteen laadusta riippumatta. Lisäksi työssäni tutkittiin rahanpesua ja terrorismin rahoittamista ilmiönä, koska se liittyy olennaisesti asiakkaan tuntemisvelvollisuuteen.</p> <p>Työni tavoite oli tuoda esiin, minkälaisia ongelmia toimihenkilöt ovat kohdanneet henkilöasiakkaan tuntemistietojen päivittämisessä ja palveluiden avaamisessa. Tarkoitukseni oli selvittää, miten pankin on toimittava tämänlaisissa tilanteissa ja millaiset lait ja säädökset tilannetta hallitsevat. Tavoitteena oli myös selvittää, kokevatko toimihenkilöt lisäkoulutuksen tarvetta henkilöasiakkaiden tuntemiseen liittyen.</p> <p>Tutkimusmenetelmänä käytin kvalitatiivisia tutkimusmenetelmiä eli laadullista tutkimusta. Tiedonkeruuvälineinä on käytetty Länsi-Kymen Osuuspankin toimihenkilöitä. Tutkimusaineistonkeruumenetelmäksi on valittu puolistrukturoitu haastattelu eli teemahaastattelu. Lähdeaineistona on käytetty aiheeseen liittyvää kirjallisuutta, Osuuspankin sisäistä ohjeistusta, artikkeleita sekä lainsäädäntöä ja sen esitöitä.</p> <p>Tutkimuksessa nousi esiin toimihenkilöiden kohtaamat ongelmat asiakkaan ihmetellessä, miksi tuntemistietoja häneltä kerätään. Haastavaksi koettiin asiakkaan kanssa puhelimitse hoidetut tuntemistietojen keräämistilanteet niin kuin kasvokkain käydyt keskustelut. Tuntemistietojen keräämisestä on muodostunut ajan saatossa rutiininomaista toimintaa pankeissa ja haastateltavat eivät kokeneet tarvetta lisäkoulutukselle. Tutkimuksen pohjalta voitiin todeta haastateltavien olevan hyvin tietoisia lainsäädännöstä ja pankin toimintatavoista näissä tilanteissa.</p>		
<b>Asiasanat</b>		
tuntemistiedot, rahanpesu, poliittinen vaikutusvalta, terrorismin rahoittaminen		

<b>Author</b>	<b>Degree</b>	<b>Time</b>
Sanni Peltola	Bachelor of Business Administration	June 2016
<b>Thesis Title</b>		
Customer Knowledgein Bank Risk Management		29 pages 4 pages of appendices
<b>Commissioned by</b>		
Länsi-Kymen Osuuspankki		
<b>Supervisor</b>		
Hannu Juntunen, Lecturer		
<b>Abstract</b>		
<p>According to Finnish law, banks are required to comply with the customer due diligence standards, which means that banks must identify and know their customers. Besides personal details of the customer, the bank must have sufficient information on the customer's activities, financial position, banking practices, and the purpose for which the services are used. Banks also must verify their customer's identity from an official identity document and find out what kind of service the customer needs. In addition, Finnish legislation requires banks to know whether the customer is a politically exposed person or a family member of such a person. This research also deals with preventions of money laundering, because it is an integral part of knowing the customers. The objective of the thesis was to study what problems bank employees encounter with their obligations of knowing the customer.</p> <p>The research method of this thesis is qualitative, which aims to give an overall understanding of knowing a private customer. Survey data has been collected from literature, the bank intra, judicial reports and government proposals. The research was implemented by interviewing bank employees.</p> <p>The research showed the problems encountered when customers were wondering, why the bank has to know their customers closely and why the bank needs to ask certain questions. Interviewers found it challenging when interviews have been conducted on the telephone, rather than in face to face discussions. The second objective of this research was to find out if bank employees need additional training. Knowing the customers has, over the years, become a bank routine and the interviewers did not feel a need for additional training. The research showed that the bank employees were well aware of the legislation in these situations.</p>		
<b>Keywords</b>		
money laundering, politically exposed person, knowing a customer		

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
1.1	Tutkimuksen tavoite ja aiheen rajaus.....	8
1.2	Teoreettinen viitekehys ja käytetyt menetelmät .....	8
2	TOIMEKSIANTAJA.....	9
3	PANKIN TARJOAMAT PALVELUT .....	9
3.1	Peruspankkipalvelut.....	9
3.2	Peruspankkipalveluiden tarjoamisesta kieltäytyminen .....	10
4	ASIAKKAAN TUNTEMINEN PANKKIALALLA.....	11
4.1	Asiakkaan tuntemisvelvoite lain mukaan .....	11
4.1.1	Riskiperusteinen arviointi .....	11
4.1.2	Asiakkaan tunnistaminen ja henkilöllisyyden todentaminen .....	11
4.1.3	Selonottovelvollisuus.....	12
4.2	Todentamisasiakirjat.....	12
4.3	Ulkomaalaisen henkilön todentamisasiakirjat .....	12
4.4	Poliittisesti vaikutusvaltainen henkilö .....	13
4.5	Tuntemistietojen dokumentointi ja säilyttäminen.....	14
5	ULKOMAALAISET HENKILÖASIAKKAAT .....	15
5.1	Tiliasiat ja kortit.....	15
5.2	Verkkopalvelusopimus.....	15
6	RAHANPESU .....	16
6.1	Rahanpesun määritelmä ja tunnusmerkistö.....	16
6.2	Rahanpesun yleisyys.....	17
6.3	Rahanpesun estäminen pankeissa.....	18
6.4	Tuottamuksellinen rahanpesu.....	18
6.5	Rahanpesun selvittelykeskus.....	19
6.6	Finanssivalvonta.....	19
7	KÄYTÄNNÖN OSIO .....	20

7.1	Tutkimuksen toteutuksen vaiheet .....	20
7.2	Teemahaastattelujen analysointi .....	20
7.3	Teemahaastatteluiden toteutus.....	21
8	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	22
8.1	Tutkimuksen tulokset.....	22
8.2	Reliabiliteetti .....	24
8.3	Validiteetti .....	24
9	YHTEENVETO .....	25
10	LOPPUSANAT .....	26

## LÄHTEET

## LIITTEET

Liite 1. Haastattelurunko

Liite 2. Tuntemistiedot-lomake

## 1 JOHDANTO

Suomen lainsäädännön mukaan pankkien tulee tunnistaa ja tuntea kaikki asiakkaansa. Pankilla tulee olla asiakkaan henkilötietojen lisäksi riittävät tiedot asiakkaan toiminnasta, taloudellisesta asemasta, asioinnista sekä palvelujen käyttötarkoituksesta. Tällä tarkoitetaan sitä, että pankin tulee todentaa asiakkaan henkilöllisyys virallisesta henkilöllisyystodistuksesta yksiselitteisesti ja lisäksi tuntea asiakkaan palveluiden tarve, laatu ja sisältö. Pankilla on myös lakiin perustuva velvollisuus kysyä asiakkaaltaan tietoja pankkipalvelujen käytöstä sekä tilille tulevien varojen alkuperästä ja käyttötarkoituksesta. Lisäksi asiakkaan tunteminen edellyttää sitä, että pankki tietää, kenen toimeksiannosta ja kenen varoilla liiketoimia tehdään. (Finanssialan keskusliitto. Asiakkaan tunteminen – Miksi pankki kysyy?).

Tuntemistiedoilla tarkoitetaan kaikkia asiakkaan tunnistamiseen, tuntemiseen ja jatkuvaan seurantaan liittyviä tietoja, joita pankki kerää kaikilta asiakkailtaan, joilla pankki varmistuu asiakkaan oikeasta henkilöllisyydestä ja siitä, että se tuntee asiakkaan toimintaa riittävästi. Asiakkaan tuntemistietoja selvitetään aina yhdessä asiakkaan kanssa. Niitä selvitetään asiakkuuden avaamisen yhteydessä sekä tarvittaessa asiakkuuden aikana. Aiemmin pankeissa asioitiin useammin ja toimihenkilöt ja asiakkaat oppivat tuntemaan toisensa. Verkkopalvelujen ja uusien toimintatapojen kehittymisen myötä pankissa asioidaan harvemmin, eikä samanlaista suhdetta enää synny. (Finanssivalvonta. Rahanpesulaki).

Opinnäytetyöni käsittelee ajankohtaisia asioita asiakkaan tuntemiseen liittyen pankkien riskiperäisen arvioinnin näkökulmasta. Työssäni perehdyn henkilöasiakkaisiin, millä perusteella pankki tarjoaa palveluitaan, mitä asiakirjoja tähän vaaditaan sekä minkälaisia ongelmia tämä voi aiheuttaa toimihenkilön työssä. Vaikka työni teoreettisessa viitekehyksessä perehdytään rahanpesuun joltain osin, opinnäytetyön pääpaino keskittyy kuitenkin asiakkaan tuntemisvelvoitteeseen ja siihen liittyviin ohjeistuksiin pankissa. Asiakkaan tunteminen on olennainen osa rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämistä, joten koin välttämättömäksi tuoda esiin pääpiirteet rahanpesusta ja siihen liittyvästä lainsäädännöstä.

Riskiperusteinen arviointi tarkoittaa, että pankilla on toimintansa luonteeseen ja laajuuteen nähden tarvittavat sisäiset toimintaprosessit ja menetelmät, joilla se pystyy arvioimaan asiakkaisiinsa liittyvät rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen riskit. Riskiperusteinen arviointi edellyttää, että pankki käy läpi kaikkia asiakassuhteitaan ja palvelujaan ja arvio, onko asiakkaiden tunteminen lain edellyttämällä riittävällä tasolla. (Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä. 2:6).

Rahanpesu voidaan määritellä Suomen rikoslain 32 luvun 6 §:ssä toiminnaksi, jossa joku ottaa vastaan, käyttää, muuntaa, luovuttaa, siirtää tai välittää rikoksella hankittua omaisuutta peittääkseen tai häivyttääkseen hyödyn tai omaisuuden laittoman alkuperän. (Sahavirta 2008, 5). Rahanpesun kriminalisoinnin tavoitteena on estää hyötyminen rikoksella saaduista tuloista ja varoista. Rahanpesu muodostaa uhan lailliselle taloudelle, jota kriminalisoinnilla pyritään suojaamaan. Rahanpesu edellyttää aina niin kutsuttua esirikosta, josta saatuun omaisuuteen tai hyötyyn rahanpesutoimet kohdistuvat. Rahanpesulla pyritään yleensä mahdollistamaan varojen riskitön käyttö, ja rahanpesu voi olla keino palauttaa rikoksella hankitut varat takaisin lailliseen tai laittomaan toimintaan. (HE 138/2011, 3).

Terrorismin rahoitus on toimintaa, jossa annetaan tai kerätään varoja terroritekojen suorittamiseksi tietoisena varojen käyttötarkoituksesta. Tämänlaisilla terroriteoilla tarkoitetaan muuan muassa panttivangin ottamista tai yleisvaarallisen rikoksen valmistelemista. Terrorismin rahoittamisesta voidaan tuomita se, joka suoraan tai välillisesti antaa tai kerää varoja rahoittaakseen tämänlaista toimintaa. Myös henkilö, joka on tietoinen siitä, että varoja käytetään terrorismin rahoittamiseen, voidaan tuomita. Teon yritys on myös rangaistava. (RL 34a:5).

Aihe kiinnostaa minua, koska asiakkaan tuntemiseen liittyviä teoksia on julkaistu hyvin vähän ja halusin saada aiheeseen liittyvät tiedot selkeästi yksien kansien väliin. Aihe on myös ajankohtainen ottaen huomioon tiukentuneet rahanpesulain säännökset. Pankeissa toimihenkilöt voivat käyttää työtäni sisäisten ohjeiden tukena. Työni avulla voidaan myös ennaltaehkäistä toimihenkilöiden kohtaamia ongelmia asiakkaan tuntemisvelvollisuudessa. Olen työskennellyt Osuuspankissa ja tutkimani asiat olivat osa jokapäiväistä työskentelyä, koska taustalla on pakottava lainsäädäntö asiakkaan tuntemisesta.

## 1.1 Tutkimuksen tavoite ja aiheen rajaus

Työni tavoite on tuoda esiin, minkälaisia ongelmia on ilmennyt toimihenkilöiden työssä henkilöasiakkaan tuntemistietojen päivittämisessä ja palveluiden avaamisessa. Tarkoitukseni on selvittää, miten pankin on toimittava tällaisissa tilanteissa ja millaiset lait, säädökset ja ohjeet tilannetta hallitsevat. Työni tavoite on myös selvittää, kokevatko toimihenkilöt lisäkoulutuksen tarvetta. Lisäksi työni tavoite on antaa lukijalle yleiskuva rahanpesusta ja sen estämisestä pankeissa. Se on tärkeä osa työtäni, koska haluan lukijan ymmärtävän, että asiakkaan tunteminen on olennainen osa rahanpesun estämistä. Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä on vahvasti taustalla asiakkaiden tuntemisvelvollisuudessa. Rajasin aiheeni koskemaan ainoastaan pankin henkilöasiakkaita. Asiakassuhteen luonteella ei ole merkitystä tutkimuksessa.

## 1.2 Teoreettinen viitekehys ja käytetyt menetelmät

Työn viitekehyksessä perehdytään rahanpesua ja asiakkaan tuntemista koskevaan lainsäädäntöön, kuten lakiin rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä ja lakiin finanssivalvonnasta. Tiedonhankinnan lähteinä on tarkoitus myös käyttää aihetta käsittelevää kirjallisuutta ja internetaineistoa. Lisäksi työssäni perehdyn joltain osin Osuuspankkien sisäiseen ohjeistukseen ja toimintatapoihin. Aineiston tarkoituksena on saada kattava kuva siitä, mitä rahanpesusta, terrorismin rahoittamisesta sekä asiakkaan tuntemisesta on säädetty.

Perehdyn työssäni, minkälaiset tunnisteasiakirjat kelpaavat pankkiasiointiin ja mihin tahoihin asiakkaita on pyydetty kääntymään näiden asiakirjojen ollessa puutteelliset. Työssäni ilmenee, miksi pankkien on tunnettava asiakkaansa ja mitä seurauksia näiden velvoitteiden laiminlyönnistä voi olla.

Tutkimusmenetelmänä käytin kvalitatiivisia tutkimusmenetelmiä eli laadullista tutkimusta. Työssäni tutkin sitä, mitä ongelmia toimihenkilöt kohtaavat asiakkaan lakisääteisen tuntemisen osalta. Tutkimusmenetelmänä se pyrkii kokonaisvaltaiseen tiedon hankintaan, jossa tutkimuksen aineisto kootaan todellisissa tilanteissa. Kvalitatiivisen tutkimuksen tekijä käyttää usein ihmisiä tiedonkeruun välineinä ja luottaa sekä heidän kanssaan käytyihin keskusteluihin sekä omiin havaintoihinsa. Tämän johdosta koin luontevaksi mennä haastatte-



lemaan toimihenkilöitä ja saamaan vastauksen tutkimuskysymykseeni. Laadullista tutkimusta ohjaavat sellaiset kysymykset, kuten mitä, miksi ja miten. Lisäksi laadullisen tutkimuksen ominaispiirteisiin kuuluu, että tutkimusaiheesta on saatavilla vain melko vähän tutkimustietoa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2007, 15).

Tutkimusaineistonkeruumenetelmäksi valitsin puolistrukturoidun haastattelun eli teemahaastattelun. Teemahaastattelu sopi aineistonkeruutavaksi loistavasti, koska haastattelun aihepiirit olivat jo selvillä ja haastattelujen avulla pyrittiin samaan syventävää tietoa valituista aihepiireistä niitä tarkemmin rajaamatta. Teemahaastattelulle on ominaista se, että sillä pyritään samaan vastauksia asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Aluksi valitsin tietyt keskeiset teemat, joiden avulla haastattelu eteni. Teemat helpottivat minua kovasti haastattelun eteenpäin viemisessä, mutta mahdollistivat kuitenkin tutkittavien mielipiteiden nousumisen. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 24).

## 2 TOIMEKSIANTAJA

Toimeksiantaja on Länsi-Kymen Osuuspankki, joka on läntisessä Kymenlaakrossa ja itäisellä Uudellamaalla toimiva alueellinen sekä pankki- että vakuutuspalveluita tarjoava finanssiyritys. Länsi-Kymen Osuuspankki on toimialueensa suurin yksityisasiakkaiden pankki, jonka markkinaosuus on talousalueen yksityisasiakkaiden keskuudessa noin 70 %. Pääkonttori sijaitsee Elimäellä. Sivukonttorit sijaitsevat Koriolla, Lapinjärvellä, Kuninkaankylässä, Liljendalissa ja Ruotsinpyhtäällä. Länsi-Kymen Osuuspankin toimitusjohtajana toimii Pertti Olander ja pankinjohtaja Saira Rosas.

## 3 PANKIN TARJOAMAT PALVELUT

### 3.1 Peruspankkipalvelut

Pankkien toimintaa on perinteisesti säännelty tarkasti laeilla ja viranomaismääräyksillä. Pankkitoiminnan sääntelyn perustan muodostaa laki luottolaitostoiminnasta. Tämä laki koskee kaikkea sellaista liiketoimintaa, jossa yleisöltä vastaanotetaan takaisinmaksettavia varoja sekä tarjotaan omaan lukuun luottoja tai muuta rahoitusta. Näihin seikkoihin sisältyy riskejä ja pankeilla on

mahdollisuus vaikuttaa, kenelle näitä palveluita tarjotaan. (Kontkanen 2009, 9).

Lähtökohtana kuitenkin on, että jokaisella asiakkaalla, on oikeus peruspankkipalveluihin. Luottolaitoslain mukaan peruspankkipalveluna pidetään tavanomaista talletustiliä mukaan lukien tilinkäyttöväline sekä tiliehtojen mukaiset maksujenvälityspalvelut. Tämä oikeus koskee Euroopan talousalueeseen kuuluvassa valtiossa laillisesti oleskelevia luonnollisia henkilöitä. Luonnollisia henkilöitä ovat myös itsenäiset ammatin- ja elinkeinonharjoittajat. (Opinet. Asiakkaan oikeus peruspankkipalveluihin. Osuuspankin sisäinen ohjeistus).

### 3.2 Peruspankkipalveluiden tarjoamisesta kieltäytyminen

Talletuspankilla on mahdollisuus kieltäytyä tavanomaisen talletustilin avaamisesta ja tilin käyttöön tarkoitetun välineen myöntämisestä taikka maksupalvelua koskevan toimeksiannon hoitamisesta ETA-valtiossa laillisesti oleskelevalle luonnolliselle henkilölle vain, jos kieltäytymiselle on painava peruste. (LLL 15:6).

Syy voi olla esimerkiksi se, ettei asiakasta pystytä luotettavasti tunnistamaan asiakirjojen tai muiden pyydettyjen dokumenttien ollessa puutteelliset. Pankkipalveluista voidaan aina kieltäytyä sillä perusteella, että asiakas on syyllistynyt joko sopimusrikkomukseen tai rikokseen pankkia vastaan. Tähän otetaan huomioon myös pankin kohtaan tehdyt sopimusrikkomukset, esimerkiksi oman kortin väärinkäytös. Pankki käyttää harkintaansa näissä tilanteissa tapauskohtaisesti.

Pankki voi kieltäytyä myös tilanteissa, jossa asiakassuhteelle ei ole ilmeistä todellista tarvetta. Asiakkaan peruspankkipalveluiden ollessa jo jossain muussa pankissa, voidaan miettiä, onko tämä asiakassuhde tarpeen. Lisäksi Suomessa lomamatkalla oleville ulkomaalaisille turisteille ei ole velvollisuutta avata tiliä. Suomessa työn ja opiskelun takia laillisesti oleskelevilla tai Suomessa kiinteistön omistavilla ulkomaalaisilla on sen sijaan tavallisesti tarve pankkisuhteeseen. Kieltäytymisen peruste on aina ilmoitettava asiakkaalle. (Opinet. Asiakkaan oikeus peruspankkipalveluihin. 2015).

## 4 ASIAKKAAN TUNTEMINEN PANKKIALALLA

### 4.1 Asiakkaan tuntemisvelvoite lain mukaan

Kaikilla finanssipalvelujen tarjoajalla on lakisääteinen velvollisuus tunnistaa ja tuntea asiakkaansa. Pankin, vakuutusyhtiön, sijoituspalvelua tarjoavan yrityksen, rahastoyhtiön ja maksulaitoksen on varmistuttava asiakkaan oikeasta henkilöllisyydestä. Sen on myös tunnettava asiakkaansa toimintaa ja taustoja niin laajasti kuin asiakassuhde edellyttää. Asiakkaan tunteminen edellyttää myös, että palveluntarjoaja tietää, kenen toimeksiannosta ja kenen varoilla liiketoimia tehdään. (Finanssivalvonta. Asiakkaan tunnistaminen ja tunteminen).

Jos toimihenkilö ei pysty toteuttamaan asiakkaan tuntemiseksi säädettyjä toimia, ilmoitusvelvollinen toimihenkilö ei saa perustaa asiakassuhdetta tai suorittaa liiketoimintaa. (Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä 2:6).

#### 4.1.1 Riskiperusteinen arviointi

Toimihenkilöllä tulee olla rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen riskienhallintaa koskevat, ilmoitusvelvollisen toiminnan luonteeseen ja laajuuteen nähden riittävät menetelmät. Ilmoitusvelvollisen rahanpesun ja terrorismin rahoituksen riskejä arvioidessaan on otettava huomioon toimialaansa, tuotteisiinsa, palveluihinsa, teknologian kehitykseen, asiakkaisiinsa ja näiden liiketoimintaan liittyvät rahanpesun ja terrorismin rahoituksen riskit. (Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä 2:6).

#### 4.1.2 Asiakkaan tunnistaminen ja henkilöllisyyden todentaminen

Toimihenkilön on tunnistettava asiakkaansa ja todennettava asiakkaan henkilöllisyys aina, kun vakituista asiakassuhdetta ollaan perustamassa. Myös tilanteissa, jossa asiakkuutta ei perusteta, vaan asiakas tulee pankkiin tehdäkseen vähintään yli 15000 euron suuruisen liiketoimen, asiakkaan henkilöllisyys on todennettava. Näissä tilanteissa asiakasta pyydetään täyttämään selvitys varojen alkuperästä. (Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä 2:7).

#### 4.1.3 Selonottovelvollisuus

Laissa säädetään pankeille myös selonottovelvollisuus. Pankin on pyydettävä tavallisuudesta poikkeava liiketoimi havaitessaan liiketoimen osapuolten selvitys liiketoimen luonteesta sekä siihen liittyvien varojen alkuperästä ja käyttötarkoituksesta. Mikäli selvitys ei ole riittävä, on pankin ilmoitettava epäilyttävästä liiketoimesta rahanpesun selvittelykeskukseen. (Kontkanen 2009, 36).

#### 4.2 Todentamisasiakirjat

Pankkitoiminnassa henkilöllisyyden todentamiseen soveltuvana henkilöllisyystodistuksena hyväksytään voimassaoleva, suomalaisen viranomaisen myöntämä:

- 1) Passi
- 2) Henkilökortti, myös väliaikainen
- 3) Ajokortti
- 4) Kuvallinen kelakortti
- 5) Muukalaispassi
- 6) Diplomaattipassi
- 7) Pakolaisen matkustusasiakirja

#### 4.3 Ulkomaalaisen henkilön todentamisasiakirjat

Ulkomaalaisen henkilöasiakkaan todentamisasiakirjaksi hyväksytään ainoastaan voimassaoleva passi. Tapauskohtaisesti voidaan kuitenkin EU- ja ETA-alueen kansalliset matkustusasiakirjaksi soveltuvat henkilöllisyystodistukset hyväksyä henkilöllisyyden todentamiseen pankissa, jos näiden asiakirjojen aitoustekijöistä voidaan varmentua. Pankki voi näissä tilanteissa pyytää asiakkaalta lisäksi muita henkilöllisyyden vahvistavia asiakirjoja. Tärkeää on siis ottaa huomioon, että ulkomaalainen ajokortti ei käy henkilöllisyyden todentamisasiakirjaksi. Ajokortti on ajolupa, joka voidaan vaihtaa suomalaiseen, vaikka henkilön henkilöllisyyttä ei olla voitu todentaa. (Osuuspankki 2015.)

Verkkopalvelusopimusta avattaessa tunnistusperiaatteet ovat tiukemmat. Tilanteita säätelee laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista. Nykyisin suuressa osassa sähköisiä palveluita voidaan tehdä erilaisia oikeustoimia, joten tällaiset sähköiset palvelut edellyttävät osapuolten välisen vahvaa luottamussuhdetta. Palvelun käyttäjän on voitava luottaa sii-

hen, että palveluntarjoaja on palveluansa rakentaessaan ottanut huomioon tietoturvan sekä yksityisyyden suojan vaatimukset. Palveluntarjoajan on puolestaan voitava luottaa siihen, että etäyhteyden päässä oleva palvelunkäyttäjä on se, joka väittää olevansa.

Tunnistusmenetelmän perustana on huolellinen ensitunnistaminen, jota koskevat tiedot ovat jälkikäteen tarkastettavissa. Ensitunnistamisesta ei ole laissa tarkoin määriteltyjä menetelmiä, vaan tämä on pankin harkinnassa. Pääsääntönä on, että tunnistaminen tapahtuu henkilökohtaisesti poliisin myöntämistä henkilöllisyystodistuksista ja tunnistusvälineen haltija tulee tunnistaa yksiselitteisesti. Laki astui voimaan vuonna 2010, ja se on aiheuttanut vaikeita tilanteita pankkityössä. Vastaan saattoi tulla tapauksia, jossa asiakkaalle oltiin avattu verkkopalvelusopimus ennen uusien säädösten voimaantuloa. Ennen sitä säädökset olivat huomattavasti löyhempiä siinä, mikä henkilöllisyystodistus sopii verkkopalvelusopimuksen avaamiseen. Vaikeudet kohdataan, jos asiakkaan verkkopalvelutunnukset esimerkiksi lukkiutuvat virhenäppäilyn vuoksi, pankissa ei voida enää muokata tai vapauttaa niitä, ellei asiakkaalla ole oikeanlaista henkilöllisyystodistusta. Oikeanlaisella henkilöllisyystodistuksella tarkoitetaan Suomen poliisin 1.10.1990 jälkeen myöntämää ajokorttia, poliisin 1.3.1999 jälkeen myöntämää henkilökorttia tai suomalaisen viranomaisen myöntämää passia. Näitä ohjeita noudetaan, vaikka sopimus olisi avattu asiakkaalle vaikka kuvallisella kelakortilla, joka ei ole poliisin myöntämä. Vaikeita tilanteita on ilmennyt myös, kun asiakkaat eivät ymmärrä, että verkkopalvelu on henkilökohtainen tunnistusväline. Tämä seikka koskee normaalisti vanhempaa ikäluokkaa, jossa esimerkiksi vanhempi pariskunta käyttää lain vastaisesti yhteisiä verkkopalvelutunnuksia. Hallituksen esityksessä 36/2009 painotetaan, että kahdelle henkilölle ei voida myöntää samanlaista tunnistusvälinettä ja niiden käyttö yhteisesti on kiellettyä. (HE 36/2009, 48).

#### 4.4 Poliittisesti vaikutusvaltainen henkilö

Rahanpesudirektiivin mukaan asiakkaan tuntemista koskevat toimet tulee tehdä tehostetusti, kun asiakkaaseen, tuotteeseen, palveluun tai liiketoimeen liittyy tavanomaista suurempi rahanpesun tai terrorismin rahoittamisen riski. Direktiivissä säädetään myös tilanteista, jolloin asiakkaan tuntemista koskevat toimenpiteet on tehtävä tehostetusti. Kun asiakas on etätunnistettu, tulee noudattaa lisätoimenpiteitä rahanpesuriskin vähentämiseksi. Tehostettua asiak-

kaan tuntemista koskevia toimia on noudatettava poikkeuksellisen riskialttiiden asiakkaiden osalta. Tällaisina asiakkaina pidetään esimerkiksi toisen valtion poliittisesti vaikutusvaltaisia henkilöitä ja tällaisten henkilöiden perheenjäseniä sekä henkilöitä, joiden tiedetään olevan poliittisesti vaikutusvaltaisen henkilön läheisiä yhtiökumppaneita. Poliittisesti vaikutusvaltaisella henkilöllä tarkoitetaan henkilöä, joka on toiminut toisessa valtiossa jossakin merkittävässä tehtävässä, esimerkiksi toisen valtion parlamentin jäsenenä tai valtion päämiehenä. Poliittisesti vaikutusvaltaiseen henkilöön liittyy tehostettu tuntemisvelvollisuus. Ilmoitusvelvollisella tulee olla asianmukaiset riskiperusteiseen arviointiin pohjautuvat menettelyt sen toteamiseksi. Rahanpesulaki sisältää tehostetun asiakkaan tunnistamisvelvollisuuden vain silloin, kun liiketoimella on liittymäkohta valtioon, jonka rahanpesun ja terrorismin rahoituksen vastaiset toimet eivät täytä kansainvälisiä velvoitteita. Hallituksen esityksessä 25/2008 hallitus esitti rahanpesulakiin lisättävän yleinen asiakkaan tehostettu tuntemisvelvollisuus silloin, kun rahanpesun tai terrorismin rahoituksen riski on tavanomaista suurempi. (HE 25/2008, 51).

Poliittisesti vaikutusvaltaisten henkilöiden kohdalla on aina ylemmän johdon hyväksyttävä asiakassuhteen aloittaminen. Ilmoitusvelvollisen on järjestettävä jatkuva ja tehostettu asiakassuhteen seuranta. Henkilöä ei enää pidetä poliittisesti vaikutusvaltaisena henkilönä, kun hän ei ole toiminut merkittävässä julkisessa tehtävässä vähintään vuoteen. (Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä 2:20).

#### 4.5 Tuntemistietojen dokumentointi ja säilyttäminen

Tuntemistiedot kerätään asiakkailta ja merkitään sähköiseen järjestelmään. Asiakkaan henkilöllisyystodistus skannataan hänen tietoihinsa. Asiakkaan tuntemista koskevat tiedot on säilytettävä luotettavalla tavalla viiden vuoden ajan vakituisen asiakassuhteen päättymisestä. Jos kysymyksessä on satunnainen liiketoimi, joka on koskenut yli 15 000 euroa, asiakkaan tuntemista koskevat tiedot on säilytettävä viiden vuoden ajan liiketoimen suorittamisesta.

Luonnollisen henkilön tuntemista koskevista tiedoista, mukaan lukien edustajan ja tosiasiallisen edunsaajan tiedoista, on säilytettävä nimi, syntymäaika ja henkilötunnus. Lisäksi on säilytettävä henkilöllisyyden todentamisessa käy-

tyn asiakirjan nimi, asiakirjan numero tai muu tunnistetieto ja myöntäjä taikka kopio asiakirjasta.

Jos asiakas on ulkomaalainen, jolla ei ole suomalaista henkilötunnusta, on näiden tietojen lisäksi säilytettävä tieto asiakkaan kansalaisuudesta ja matkustusasiakirjan tiedot. (Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä 2:10).

## 5 ULKOMAALAISET HENKILÖASIAKKAAT

### 5.1 Tiliasiat ja kortit

Suomessa pysyvästi asuvalle ulkomaalaiselle, jolla on suomalainen henkilötunnus, avataan tili samalla tavalla kuin suomalaiselle. Mikäli asiakkaalla ei ole henkilötunnusta, voidaan tili avata myös harkintaa noudattaen 7-numeroisella sisäisellä tunnuksella, jota sanotaan keinotekoiseksi henkilötunnukseksi. (Suomen Pankki 2015).

Suomessa oleskelevalle muulle kuin pysyvästi asuvalle ulkomaalaiselle voidaan avata tili, mikäli asiakkaalla on tähän perusteltu syy. Tämänlaisia syitä voivat olla opiskelu tai työskentely Suomessa tai omaisuuden omistaminen Suomessa. Tällöin on kiinnitettävä huomiota, että tilin kautta kulkeva rahavirta on oikeassa suhteessa tilin tarkoituksen kanssa. Tilin avaavan on kerrottava yksityiskohtaisesti kaikki tiedot, joita toimihenkilö kysyy, mukaan lukien käyttötarkoitus, maksuliikenteen laatu ja suuruusluokka sekä yksittäisten maksujen suuruusluokka. Kun asiakkaalle on avattu tili, voi hän saada siihen myös Visa-Electron kortin, koska se kuuluu peruspankkipalveluihin. (Opinet. Ulkomaalaisen pankkiasiat. 2015).

### 5.2 Verkkopalvelusopimus

Verkkopalvelusopimus mahdollistaa asioinnin verkossa, muun muassa laskujen maksamisen ja rahansiirron. Tunnuksilla pääsee verottajan palveluihin, kuten hakemaan verokortin tai tekemään veroilmoituksen. Palvelut onnistuvat myös esimerkiksi Kelan ja poliisin sivuilla tai vaikka sähköyhtiössä ja monissa verkkokaupoissa. 1.3.2010 alkaen henkilöasiakkaalle luovutetut Osuuspankin verkkopalvelutunnukset ovat vahvoja tunnistamisvälineitä, joten asiakas on tunnistettava ohjeiden mukaisesti. (Osuuspankki 2015).

Verkossa asiointi on yleistynyt ja siitä on tullut kansalaisten arkinen käytäntö. Julkisia palveluja on siirretty verkkoon, enää ei tarvitse jonottaa konttorilla, vaan monet asiat hoituvat kätevästi verkossa. *Tutkimus sähköisten tunnisteiden käytöstä* (Kytö, Tuorila & Väliniemi 2007, 4) pohti teoksessaan, vaikeuteenanko laillisesti työskentelevien henkilöiden asiointia turhan paljon, tulisiko heillekin antaa parempi mahdollisuus asioida verkossa?

## 6 RAHANPESU

### 6.1 Rahanpesun määritelmä ja tunnusmerkistö

Ritva Sahavirran väitöskirja *Rahanpesu rangaistavana tekona* on hyvin kattava teos rahanpesusta, sen seurauksista ja rangaistavuudesta. Sahavirta määrittelee rahanpesun toiminnaksi, jonka tarkoituksena on rikoksella hankitun omaisuuden tai rikoksen tuottaman hyödyn siirtäminen lailliseen talousjärjestelmään siten, että varallisuus saadaan erotetuksi rikollisesta alkuperästään. (Sahavirta 2008, 21).

Rahanpesuksi voidaan myös määritellä laillisen omaisuuden laitton käyttö. Pankkialalla on tärkeää muistaa, että rahanpesemistä voivat olla hyvin tavanomaiset jokapäiväiset ja varsin yksinkertaiset, vähällä suunnittelulla ja ammatitaidolla toteutetut järjestelyt. (Sahavirta 2008, 22).

Toimihenkilön on kiinnitettävä erityisesti huomiota liiketoimiin, jotka rakenteeltaan tai suuruudeltaan taikka ilmoitusvelvollisen koon tai toimipaikan osalta poikkeavat tavanomaisesta. Tavanomaisesta poikkeavaa toimintaa voi olla esimerkiksi se, että asiakas tallettaa tililleen huomattavan suuren summan rahaa ja sen alkuperä ei ole toimihenkilön tiedossa. Käteistalletusten kanssa toimihenkilöiden on oltava tarkkana, jos ne selvästi poikkeavat tavanomaisesta. Asiakasta pyydetään täyttämään lomake, jossa hän tekee selvityksen varojen alkuperästä ja käyttötarkoituksesta. Toimihenkilö voi mahdollisesti pyytää vielä asiakkaalta esitettäväksi kuitin tai muun asiakirjan, joka laitetaan selvityksen liitteeksi. Jos asiakas sanoo suuren rahamäärän olevan esimerkiksi talon myynti, niin asiakkaan on toimitettava myös kauppakirja selvityksen liitteeksi. (Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä 2:9).



Rahanpesu voidaan myös määritellä rikoslain (39/1889) 32 luvun 6. §:ssä toiminnaksi, jossa otetaan vastaan, käytetään, muunnetaan, luovutetaan, siirretään tai välitetään rikoksella hankittua omaisuutta. Lisäksi rikoksen tuottamaa hyötyä tai näiden tilalle tullutta omaisuutta yritetään tarkoituksella peittää tai häivyttää. Myös toiminta, jossa koitetaan saada rikosentekijää välttämään rikoksen oikeudelliset seuraamukset, voidaan kutsua rahanpesuksi. (RL 32:6).

## 6.2 Rahanpesun yleisyys

Rahanpesu tapahtuu piilossa lailliselta yhteiskunnalta, joten luotettavan tiedon saaminen sen laajuudesta ja määrästä on lähes mahdoton tehtävä. Arviot perustuvat oletuksiin siitä, mikä on maailmanlaajuisen huumekaupan arvo. Teoksessaan *Rahanpesu rangaistavana tekona* Sahavirta kertoo, että arviot huumausainekaupan laajuudesta perustuu eri lähteistä saatuihin oletuksiin huumeiden tuotannon ja kulutuksen määrästä, huumeiden hintatasosta ja katucaupassa myydyin aineen puhtaudesta. Hän toteaa, että arviota rasittavat useat epävarmuustekijät, kuten niiden perusteena olevien tilastoiden ja muun aineiston epätäydellisyys ja epäluotettavuus. Yhdistyneiden kansakuntien vuonna 2007 julkaisema maailman huumeilannetta koskeva raportti toteaa kuitenkin, että globaalien huumemarkkinoiden arvoksi voitiin vuonna 2005 arvioida USD 322 miljardia. Sahavirta kertoo myös, että rahanpesemiseen maailmanlaajuisesti käytettyjen varojen arvon määrittelemine on jopa haasteellisempi tehtävä kuin huumausainekaupan kokonaismäärän arvioiminen. Rahanpesemisen kohteena olevan rikoshyödyn määrä olisi teoreettisesti mahdollista arvioida välittömästi kansainvälisessä pankkitoiminnassa liikkuvien rahavirtojen perusteella tai välillisesti huumausainekaupan arvon mukaan. Voidaan siis todeta rahanpesemisen olevan maailmanlaajuisesti määrältään valtava. (Sahavirta 2008, 38–39).

Pankkialalla rahanpesun yleisyyttä voidaan mitata rahanpesun selvittelykeskukseen kirjattujen ilmoitusten perusteella. Pankin toimihenkilö on velvollinen tekemään ilmoituksen selvittelykeskukseen aina, kun liiketoimeen sisältyvät varat vaikuttavat vähänkin epäilyttävältä. Rahanpesun selvittelykeskus kirjasi vuonna 2010 yhteensä 21490 ilmoitusta epäilyttävistä liiketoimista. Näistä ilmoituksista 21454 koski rahanpesua ja 36 terrorismin rahoittamista. Ilmoitusten määrä on ollut kasvussa verrattuna aikaisempiin vuosiin, mutta vuonna 2010 ilmoitusten määrä kuitenkin laski. Hallituksen esityksen 138/2011 mu-

kaan ilmoitusten määrän kasvu johtuu rahanpesulain (laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä, 503/2008) muutoksista, sen myötä tehostuneesta koulutuksesta ja ilmoitusvelvollisten kasvaneesta ilmoitusaktiivisuudesta. (HE 138/2011).

### 6.3 Rahanpesun estäminen pankeissa

Rahanpesun estämisen tavoitteena on mahdollisuuksien mukaan estää ja vaikeuttaa rikoksella saadun omaisuuden käyttämistä. Rahanpesemisen koetaan olevan uhka lailliselle taloudelle ja yhteiskuntajärjestykselle. Kun rikoksella saatujen varojen alkuperä pyritään peittämään siirtämällä niitä pankkijärjestelmässä, katsotaan siitä aiheutuvan haittaa lailliselle taloudelle. Yleisen luottamuksen väheneminen on yksi syistä, miksi pankkien on toimittava huolellisesti rahanpesun ennaltaehkäisyssä. Sahavirta toteaa, että imagohaittana voidaan pitää yleistä uskomusta siitä, että pankkeja pystytään käyttämään rahanpesun välikätenä. Taloudellisena uhkana rahanpesua ei kuitenkaan pidetä, sillä tyypillisesti rahanpesijä ei vaadi parasta mahdollista tuottoa varoilleen. Jos pankin rahanpesun ehkäisyyn tähtäävät sisäiset järjestelmät ovat kehitymättömät tai pettäneet tai muuten pankin toiminnalla on syyllistytty rahanpesuun, voi pankille syntyä taloudellista vahinkoa. (Sahavirta 2008, 43–44). Näiden johdosta kärjistyy velvollisuus asiakkaiden tuntemisesta, oli sitten kyse suomalaisesta tai ulkomaalaisesta henkilöasiakkaasta, on pankin huolehdittava toimihenkilöiden riittävästä koulutuksesta sekä noudatettava lakeja ja säädöksiä huolellisesti.

### 6.4 Tuottamuksellinen rahanpesu

Suomessa rahanpesu kriminalisoitiin 1.1.1994 voimaan tullessa rikoslain 32 luvun 1 §:n 2 momentissa kätkemisrikokseksi. Sen mukaan tuottamuksellisesta rahanpesurikoksesta voidaan tuomita henkilö, joka törkeästä huolimattomuudesta ryhtyy rahanpesutoimiin. Jos näyttöä rahanpesijän tietoisuudesta varojen alkuperästä ja siten teon tahallisuudesta ei kyetä riittävän vakuuttavasti esittämään, voidaan tekoa arvioida tuottamuksellisena rahanpesurikoksena. Tämä tilanne edellyttää kuitenkin sitä, että tekijä on toiminut törkeän huolimattomasti, kuten tilanteessa, jossa toimihenkilön olisi vastaanottaessaan rahoja pitänyt ymmärtää rahojen olevan rikollisesti hankittuja. Tuottamuksellisessa rahanpesussa rangaistusasteikko on melko ankara. Siitä voidaan tuomita sakkoa tai enintään kahden vuoden mittainen vankeusrangais-

tus. (Sahavirta 2008, 151–152). Länsi-Kymen Osuuspankissa työskennellessäni huomasin, että ilmoitusvelvollisuuteen ja siihen liittyviin toimenpiteisiin kiinnitettiin paljon huomiota muun muassa toimihenkilöitä kouluttaessa. Tuotuksellinen rahanpesu on laissa säädetty rangaistavaksi, joten kuka tahansa voi syyllistyä törkeällä huolimattomuudellaan tähän rikokseen.

## 6.5 Rahanpesun selvittelykeskus

Rahanpesun selvittelykeskus on Keskusrikospoliisiin vuonna 1998 perustettu yksikkö, joka hoitaa rahanpesun selvittämiseen liittyviä tehtäviä. Selvittelykeskuksen tehtäviin kuuluu muun muassa rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estäminen ja selvittäminen ja viranomaisten yhteistyön edistäminen. Lisäksi selvittelykeskus tekee yhteistyötä ja vaihtaa tietoja rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä huolehtivien vieraan valtion viranomaisten sekä kansainvälisien järjestöjen kanssa. He antavat myös palautetta laissa tarkoitettujen ilmoitusten vaikutuksista. Näiden lisäksi he pitävät yllä tilastoa lain nojalla saatujen ilmoitusten lukumäärästä. (Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä 6:35).

## 6.6 Finanssivalvonta

Pankkitoiminnan sekä koko rahoitusmarkkinoiden valvonnan tavoitteena on rahoitusmarkkinoiden vakauden turvaaminen. Erityisesti pankkien pitää varmistaa luottamuksen säilyminen rahoitusmarkkinoihin. Osuuspankkien valvontaa hoitivat vuoteen 1970 yksinomaan niiden omat tarkastuselimet. Kuitenkin vuonna 2009 koko valvontajärjestelmä uudistui, kun Finanssivalvonta käynnisti toimintansa. Finanssivalvonta toimii hallinnollisesti Suomen Pankin yhteydessä, mutta on päätöksen teossaan itsenäinen. Valvontaviranomaisella on käytössään useita lakiin perustuvia valvonnan ja ohjauksen välineitä. Se antaa velvoittavilleen määräyksiä ja ohjeita sekä tekee usein erilaisia tarkastuksia. He valvovat, että valvottavat toimivat lakien, asetusten ja viranomaisien määräysten mukaisesti. (Kontkanen 2009, 38–39).

## 7 KÄYTÄNNÖN OSIO

### 7.1 Tutkimuksen toteutuksen vaiheet

Tässä luvussa esittelen tutkimuksen toteutuksen vaiheet, kuinka tulokset on analysoitu, tutkimustulokset sekä niiden pohjalta tehdyt johtopäätökset. Työni tavoite on tuoda esiin, mitä ongelmia toimihenkilöt kohtaavat työssään henkilöasiakkaiden tuntemistietojen päivittämisessä. Toteutin tutkimuksen tapaus-tutkimuksena, jossa käytin kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Tutkimusnäyt-teeseen valitsin kolme Länsi-Kymen Osuuspankissa toimivaa palveluneuvo-jaa. Heidän toimenkuvansa olivat melko samat, henkilörahoituksista sijoituk-siin. Toteutin haastattelut konttorissa hiukan sivummalla rauhallisessa ja me-luttomassa ympäristössä, joten uskon tutkimustulosteni luotettavuuteen, koska ympärillä ei ollut häiriötekijöitä ja toimihenkilöt saivat rauhassa vastata kysy-myksiini.

Työni viitekehyksessä perehdyttiin rahanpesuun, sen yleisyyteen ja estämi-seen pankin näkökulmasta. Se on olennainen osa toimihenkilöiden jokapäi-väistä työskentelyä. Se luo pohjan kaikelle, mitä aiheesta on säädetty ja oh-jeistettu. Tuntemistietojen kerääminen on osa rahanpesun estämistä. Välttä-mätöntä työni tarkoituksen kannalta oli, että lukijalle määritellään rahanpesu käsitteenä sekä sen tunnusmerkistö. Syy tähän on se, että tutkimuksen perus-teella voidaan saada käsitys siitä, miksi asiakkaan tunteminen on pankin kan-nalta välttämätöntä. Haluan selventää lukijalle, että toteuttamani teemahaas-tattelu ei käsittele lainkaan rahanpesua ja sen estämistä toimihenkilöiden nä-kökulmasta, koska kaikki tiedot aiheesta olivat pankin sisäisiä, salassa pidet-täviä asioita.

### 7.2 Teemahaastattelujen analysointi

Tutkimusaineiston keräämisen jälkeen, aineisto tulee muuttaa tutkittavaan muotoon ja se tulee analysoida. Haastattelututkimuksen kohdalla tällä tarkoi-tetaan nauhoitettujen haastatteluiden litteroimista eli muuttamista tekstimuo-toon ja tekstin läpikäymistä, luokittelua sekä ryhmittelyä. Litterointi tekstimuo-toon helpottaa tutkimusaineiston analysointia.

Litteroinnin jälkeen teemoittelin tekstin. Valitsin haastatteluista muutaman ai-heen, jotka olivat mielestäni oleellisia ja merkittäviä tutkimuskysymystäni var-ten. Muut asiat jätin taka-alalle. Pilkoin ja ryhmittelin valitun aineiston aihepii-

rien mukaan ja pyrin nostamaan esille siis ainoastaan tutkimusongelmaa koskevia teemoja. Aineiston pilkkominen oli mielestäni helppoa, koska teemahaastattelussa teemat muodostivat jo jäsenyyksen aineistoon. Tämän jälkeen ryhmittelin aineiston tyypeiksi etsimällä samankaltaisuuksia teksteistä. Tiettyjen teemojen sisältä etsin näkemyksillä yhteisiä ominaisuuksia ja muodostin näistä eräänlaisia yleistyksiä, tietysti mahdollisuuksien mukaan.

Aineiston analyysin viimeinen vaihe on tutkimusaineiston onnistunut tulkinta. Samaa aineistoa voidaan tulkita tietysti monin tavoin ja eri näkökulmia käyttäen. Avaimena onnistuneeseen tulkintaan on, että tutkija ja lukija pystyvät löytämään ja omaksumaan saman näkökulman huolimatta siitä, onko hän samaa vai eri mieltä kyseisestä näkökulmasta. (Hirsjärvi & Remes 2007, 151).

### 7.3 Teemahaastatteluiden toteutus

Teemahaastattelun kysymykset jakaantuivat kolmeen osa-alueeseen. Tässä osiossa käyn läpi teemahaastattelun toteutusta ja keskeisiä teemoja, jotka esitellään haastattelurungon teemojen mukaisessa järjestyksessä. Ensimmäisenä teemana oli tuntemistietojen kerääminen tavanomaisesti prosessina eli tilanne, jossa asiakkaan tuntemistiedot ovat puutteelliset ja tämän prosessin eteenpäin viemistä. Tällä tavoin sain pohjustettua haastattelun siten, että alussa selvitetään yleisesti tuntemistietojen keräämistä ja myöhemmissä haastatteluteemoissa syvennyttään tutkimaan sitä, mitä ongelmia prosessin läpiviemisessä voidaan kohdata. Minua kiinnosti myös, millä tavoin tiedot kerätään asiakkailta. Ensimmäisessä teemassa käsitellään myös sitä, miten hyvin toimihenkilöt tuntevat lainsäädännön ja ohjeistukset.

Toisessa teemassa kysymykset käsittelevät tuntemistietojen keräämistä prosessina ja niiden läpiviemistä, kun tilannetta hankaloittavat toimihenkilön kohtaamat ongelmat. Tässä osiossa nostetaan esille kielimuurin vaikutukset asiakaskohtaamiseen ja tunnisteasiakirjojen mahdolliset puutteellisuudet. Tässä osiossa annoin haastateltaville vapaat kädet kertoa asioista, jotka tuntuvat vaikeilta. Toinen osio kattoi myös kysymykset siitä, kokevatko toimihenkilöt lisäkoulutuksen tarvetta aiheesta. Tässä osiossa keskityin myös siihen, mitä tietoja asiakkailta kysytään ja millä tavoin kysymykset esitetään.

Viimeisimpänä teemana oli asiakkaiden suhtautuminen tuntemistietojen keräämiseen. Halusin tuoda asiakkaiden suhtautumista esille, koska asiakasta-

paamisissa toisen osapuolen negatiivinen suhtautuminen voidaan lähes poikkeuksetta havaita vaikeuttavan tilannetta. Haluan kuitenkin selventää, että työni tarkoitus on tuoda esiin ongelmia toimihenkilöiden näkökulmasta, eikä suinkaan asiakkaiden. Koin kuitenkin tämän teeman olevan merkityksellinen työni tuloksen kannalta, koska ongelmia voidaan kohdata myös asiakkaiden käyttäytymisessä asiakaskohtaamisessa. Teemahaastattelurunko on liitteessä 1.

Haastateltaviin otin yhteyttä sähköpostitse. Kerroin heille, että tutkimus liittyy opinnäytetyöhöni. Pyysin haastateltavien suostumukset ja sovimme heidän aikatauluunsa parhaiten sopivat ajankohdat haastatteluiden toteuttamiseen konttoreilla. Haastattelut toteutettiin marraskuussa 2015. Haastateltaville kerroin, että tutkimustulosten analysointia varten haastattelut nauhoitetaan. Haastateltavilta kysyttiin, saisiko heidän nimiään käyttää opinnäytetyössä vai haluaisivatko he pysyä nimettömänä.

## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Työni ensisijaisena tavoitteena oli tutkia, mitä ongelmia toimihenkilöt kohtaavat työssään henkilöasiakkaan tuntemistietojen keräämisessä. Haastatteluiden avulla sain hyvän kokonaiskuvan aiheesta ja pääsin kuulemaan toimihenkilöiden näkemyksiä.

### 8.1 Tutkimuksen tulokset

Yleisenä ongelmana haastateltavat kokivat tilanteet, jossa asiakas on ihmeissään ja tiedustelee, *”miksi näitä tietoja minulta kysytään?”*. Ihmettelevälle asiakkaalle kerrotaan, että pankeilla on luottolaitoslakiin perustuva velvollisuus tuntea ja tunnistaa asiakkaansa. Henkilötietojen lisäksi pankin pitää tuntea asiakkaan verovelvollisuus ulkomaille, taloudellinen asema, poliittinen vaikutusvalta, tiedot mahdollisesta liiketoiminnasta ja siitä, mihin asiakas pankkipalveluita tarvitsee. Palveluneuvoja Peltola totesi, että keino ongelmien välttämiseen on kertoa jo asiakaskohtaamisen alkupuolella aiheeseen liittyvästä lainsäädännöstä ja selventää asiakkaalle, miksi pankki näitä asioita kysyy. Lisäksi on hyvä muistuttaa, että tarkemmalla seurannalla pyritään estämään pankkipalveluiden mahdollinen väärinkäyttö sekä takaamaan palveluiden turvallisuus. Haastatteluissa kävi ilmi myös se, että ongelmaksi koettiin asiakkaiden

luulot siitä, että kyseiset tiedot kerätään vain tietyiltä asiakkailta. Heillä voi olla tunne, että heitä epäillään jostakin. Tämänlainen asiakaskohtaaminen ei voi olla sujuva ja ongelmaton, jos asiakas luulee häntä epäiltävän jostakin. Toimihenkilöt totesivat, että keino välttyä tältä on kertoa, että tiedot kerätään kaikilta asiakkailta eikä kysymyksiin liity mitään epäilyjä.

Haastatteluissa kävi myös ilmi, että puhelimitse hoidetut tuntemistietojen keräämistilanteet voitiin kokea haastavammaksi, kuin asiakkaan kanssa kasvokkain käyty keskustelu. Syyksi epäiltiin asiakkaiden kiireisyyttä. Asiakkaan tullessa asioimaan konttorille, hän on varautunut tapaamiseen ja kiirettä lähtökohtaisesti ei ole, toisin kuin puhelimitse, asiakas ei siihen ole välttämättä varautunut. Palveluneuvoja Kuusisto kertoi kuitenkin kohdanneensa puhelimitse myös tilanteita, jossa asiakkaalle on soitettu ja hän on ollut epäluuloinen soittajan henkilöllisyydestä, onko tosiaan kyseessä pankin toimihenkilö, eikä mikään tietojen väärinkäyttäjää.

Puhelimessa kysytyt henkilökohtaiset kysymykset koettiin ongelmaksi asiakkaiden suhtautumisen takia. Henkilökohtaisilla kysymyksillä tarkoitetaan tässä tilanteessa arkaluontoisia tietoja, jotka asiakas haluaisi pitää omanaan eikä kertoa muille ulkopuolisille tahoilla. Yleisesti niitä voidaan olettaa olevan kysymykset muista asiointipankeista, tulonlähteistä sekä omaisuudesta. Tutkimuksessa oli yllättävää, että näistä asioista kysyminen koettiin ongelmalliseksi myös kasvokkain kysytyinä. Asiakkaat eivät haluaisi kertoa kaikkia kysytyjä asioita. Syy tähän ajateltiin olevan palvelutiskien rauhattomuus sekä muiden asiakkaiden läsnäolo konttorissa. Koettiin, että muutkin kuulevat heidän henkilökohtaisia asioitaan. Tämän ongelmallisen tilanteen ratkaisemiseksi on pankissa kehitetty tuntemistiedot-lomake, jossa kysytään kaikki lain määräämät asiat kirjallisesti asiakkaalta. Tällä tavoin välttyään tilanteita, että muut asiakkaat kuulisivat toimihenkilön ja asiakkaan välisen henkilökohtaisen keskustelun. Tämän pohjalta herää kysymys siitä, ovatko puhelimesta käydyt tuntemistietojen keräämistilanteet tosiasiallisesti ongelmana toimihenkilöiden työssä, kuten haastatteluista ilmeni. Mielestäni kyseessä on ennemminkin ongelma siinä, että asiakkaat eivät mielellään kerro henkilökohtaisista asioistaan olenkaan toimihenkilöille, eikä merkitystä ole sillä, onko keskustelu käyty kasvokkain tai puhelimitse.

Tutkimukseni toisena tavoitteena oli selvittää, kokevatko toimihenkilöt tarvetta lisäkoulutukselle. Kukaan kolmesta haastateltavasta ei kokenut tälle tarvetta. Toimihenkilöiden koulutukseen ollaan satsattu. Tutkimustuloksien pohjalta voin todeta haastateltavien olevan hyvin tietoisia lainsäädännöstä ja pankin toimintatavoista näissä tilanteissa. Tuntemistietojen kerääminen on muodostunut hyvin rutiininomaiseksi toiminnaksi haastateltaville eivätkä toimihenkilöt koe tarvetta lisäkoulutukselle.

## 8.2 Reliabiliteetti

Tutkimuksen luotettavuus on suoraan verrannollinen tutkimuksessani käytetyn mittarin eli haastattelun luotettavuuteen. Haastattelutulosten luotettavuus riippuu aineiston laadusta. Haastatteluiden äänittämisen piti olla sujuvaa ja kaikki haastattelut piti tehdä ja purkaa mahdollisimman huolellisesti. Litteroinnissa oli hyvin tärkeää noudattaa samaa sääntöä sekä alussa että lopussa, jotta haastatteluaineistoa voidaan sanoa luotettavaksi. Luotettavuus muodostuu muun muassa tutkimuksen reliabiliteetista ja validiteetista

Reliabiliteetti viittaa tutkimuksen toistettavuuteen, eli jos haastateltaisiin samoja henkilöitä uudelleen, eroaisivatko vastaukset toisistaan? Jos vastaukset ovat eri mittauskerroilla melko samanlaisia tai samanlaisia, mittari on reliabeleli. (Metsämuuronen 2006, 56). Tutkimukseni tulokset ovat reliabeleja, koska tutkimukseni suoritettiin haastatteluina, jolloin toimihenkilöillä oli suuri panos työssäni. Voin siis todeta, jos tämä haastattelututkimus tehtäisiin uudestaan, samanlaisia tuloksia saataisiin seuraavallakin kerralla.

## 8.3 Validiteetti

Validiteetti voidaan jakaa sisäiseen ja ulkoiseen. Sisäinen validiteetti kuvaa ai-noastaan sitä, että tutkija hallitsee tieteenalansa. Teoreettisten ja käsitteellisten määritteiden loogisuutta voidaan tarkastella johtopäätösten, käsitteiden ja hypoteesien johdonmukaisuuden näkökulmasta. Tätä voidaan siis arvioida ns. terveen järjen eli päättelyä apuna käyttäen.

Haastattelututkimusta tehdessä aineisto on ulkoisesti validia silloin, kun haastateltavat ovat antaneet totuudenmukaista tietoa asioihin. Helpoin tapa tarkistaa ulkoinen validiteetti on verrata haastateltavien kesken saatuja tuloksia, onko niissä samanlaisuuksia. Tutkimuksella voidaan sanoa olevan ulkoista validi-



teettii silloin, kun tutkija on tehnyt oikeita johtopäätöksiä havainnoidusta tilanteesta. (Metsämuuronen 2006, 191–193).

Tutkimuksen validiteetin tarkastelu oli haastavaa. Luin tutkimuksen läpikotaisin useaan kertaan. Mielestäni työni on sisäisesti validi, koska se on johdonmukainen ja looginen. Käsitteet olin selittänyt lukijalle jo työn johdannossa. Hallitsen mielestäni tutkittavan ilmiön läpikotaisin, koska tämän työn parissa on ollut vietettyä hyvin paljon aikaa.

Tutkimukseni tarkoituksena ei kuitenkaan ollut yleistää vastaajien mielipiteitä, vaan saada haastatelluilta yksityiskohtaisia tietoa kohdatuista ongelmista, joten ulkoisen validiteetin tutkiminen ei siis ole fokuksessa työssäni. Ulkoista validiteettia arvioitaessa otin litteroidut haastattelut esiin ja vertasin toimihenkilöiden vastauksia toisiinsa. Jokainen toimihenkilö oli vastannut melko samankaltaisesti, tietysti erilaisuuksia ilmeni tilanteissa, joissa keskityttiin haastateltavan omiin tuntemuksiin ja ajatuksiin. Mutta esimerkkinä haastattelukysymys, ”*Miksi pankki kysyy näitä tietoja asiakkaalta?*”, niin vastaukset tulivat hyvin sujuvasti, paljoa miettimättä ja olivat lähes identtiset. Sen pohjalta en kuitenkaan voi lähteä yleistämään vastaajien mielipiteitä. (Grönfors 1982, 174—184).

Tutkimukseni kokonaisvaliditeetti onnistui työssäni mielestäni kohtuullisen hyvin. Tavoitteenani oli tutkia, mitä ongelmia toimihenkilöt kohtaavat työssään tuntemistietojen päivittämisessä sekä kokevatko he tarvetta lisäkoulutukselle. Minua haastattelurungon tekemisessä auttoi Länsi-Kymen Osuuspankin pankinjohtaja Saira Rosas, jolla hyväksyin haastattelukysymykset ja yhdessä pohdimme, mitä kysymyksiä kannattaa säilyttää ja mitä otamme pois.

## 9 YHTEENVETO

Työn ensisijaisena tavoitteena oli käsitellä rahanpesuun ja asiakkaan tuntemiseen liittyvää lainsäädäntöä ja ohjeistuksia. Tarkoitukseni oli saada vastaus kysymykseen, *mitä ongelmia toimihenkilöt kohtaavat työssään*, ja kokevatko he tarvetta lisäkoulutukselle. Halusin kuitenkin työni teoreettisessa viitekehyksessä esittää myös yleiskatsauksen rahanpesusta ja siihen liittyvistä tahoista sekä lainsäädännöstä, koska se on keskeinen seikka asiakkaan tuntemisessa. Mielestäni olen saavuttanut tavoitteeni tutkimuksessani. Työn tekemisen ongelmana oli ajantasaisen kirjallisuuden puute. Lakien tiukentuessa koko ajan, on hyvin vaikea pysyä ajan tasalla. Koin kuitenkin saaneeni sisäisistä ohjeista,

laista sekä henkilöhaastatteluista valtavasti tietoa, jotka mahdollistivat työni onnistumisen.

## 10 LOPPUSANAT

Opinnäytetyöni eteni mielestäni todella hyvää vauhtia koko ajan, vaikka aikaa oli rajoitetusti. Kiinnostavinta työssäni olivat haastattelut sekä lainsäädäntöön perehtyminen. Tämän tutkimuksen tekeminen oli työlästä, mutta samalla myös hyvin palkitsevaa. Opin paljon uusia asioita ja mikä parasta, pääsen hyödyntämään oppimaani työn ohessa, sillä minulle tarjottiin opinnäytetyön tekemisen yhteydessä töitä toimeksiantajaltani, Länsi-Kymen Osuuspankilta.

Haluan täten kiittää toimeksiantajaani Länsi-Kymen Osuuspankkia, erityiskiitos pankinjohtaja Salla Rosakselle, joka oli apunani työn tekemisessä ja joka antoi minulle tämän mielenkiintoisen ja tärkeän opinnäytetyöaiheen. Lopuksi haluan kiittää opinnäytetyöohjaajaani Hannu Juntusta, joka on valanut minuun uskoa synkkinä syysiltoina, kun työn eteneminen on takkuillut ja taakka on tuntunut liian suurelta. Hän on antanut minulle kullanarvoisia neuvoja ja ohjannut minua koko tämän pitkän, haastavan prosessin läpi.

## LÄHTEET

Finanssialan keskusliitto. Asiakkaan tunteminen – Miksi pankki kysyy? Saatavissa:

[https://www.fkl.fi/materiaalipankki/ohjeet/Dokumentit/Asiakkaan\\_tunteminen.pdf](https://www.fkl.fi/materiaalipankki/ohjeet/Dokumentit/Asiakkaan_tunteminen.pdf) [viitattu 18.1.2016].

Finanssivalvonta. Asiakkaan tunnistaminen ja tunteminen. Saatavissa: [http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan\\_palveluita/Pages/asiakkaan\\_tunnistaminen.aspx](http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Pages/asiakkaan_tunnistaminen.aspx) [viitattu 8.10.2015].

Finanssivalvonta. Rahanpesulaki. Saatavissa:

[http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Valvonta/Rahanpesun\\_estaminen/Pages/rahanpesulaki.aspx](http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Valvonta/Rahanpesun_estaminen/Pages/rahanpesulaki.aspx) [viitattu 12.1.2016].

Grönfors, M. 1982. Kvalitatiiviset kenttätömenetelmät. 2. Painos. Helsinki: WSOY.

HE 138/2011. Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi rikoslain 32 luvun 11 ja 12 §:n muuttamisesta.

HE 36/2009 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista sekä eräiksi siihen liittyviksi laeiksi.

Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Otavan Kirjapaino Oy.

Kontkanen, E. 2009. Pankkitoiminnan käsikirja. 2. Uudistettu painos. Vammala: Vammalan kirjapaino Oy.

Kuusisto, S. 2015. Länsi-Kymen Osuuspankin palveluneuvoja. Haastattelu 16.11.2015. Koria.

Kytö, H., Tuorila, H., & Väliniemi, J. 2007. Tunnisteilla turvallisuutta. Tutkimus sähköisten tunnisteiden käytöstä. Kuluttajatutkimuskeskus 6. julkaisu. Helsinki.

Laki luottolaitostoiminnasta 610/2014.

Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista  
7.8.2009/617.

Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä  
18.7.2008/503.

Metsämuuronen, J. 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. 1. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Opinet. Asiakkaan oikeus peruspankkipalveluihin. Osuuspankin sisäinen ohjeistus. [viitattu 8.10.2015].

Opinet. 2015. Ulkomaalaisen pankkiasiat. Osuuspankin sisäinen ohjeistus. [viitattu 12.10.2015].

Osuuskuntalaki 421/2013.

Osuuspankki. 25.3.2011. Tunnistautuminen pankissa ja verkossa. Saatavissa: <https://www.op.fi/op?cid=151438891&srcpl=4> [viitattu 9.10.2015].

Peltola, S. 2015. Länsi-Kymen Osuuspankin palveluneuvoja. Haastattelu 16.11.2015. Koria.

Rikoslaki 19.12.1889/39.

Sahavirta, R. 2008. Rahanpesu rangaistavana tekona. Helsingin Yliopisto. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Suomen Pankki. 2015. Usein kysyttyä. Saatavissa: [http://www.suomenpankki.fi/fi/suomen\\_pankki/faq/pages/muut\\_asiat.aspx](http://www.suomenpankki.fi/fi/suomen_pankki/faq/pages/muut_asiat.aspx) [viitattu 12.10.2015].

Suominen, R. 2015. Länsi-Kymen Osuuspankin palveluneuvoja. Haastattelu 13.11.2015. Koria.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2003. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

## Haastattelukysymykset

### 1. Perustietoja

- Kuka olet?
- Mikä on tehtäväsi ja toimenkuvasi pankissa?
- Kauan olet ollut yrityksen palveluksessa?

### 2. Tuntemistietojen kerääminen tavanomaisesti prosessina

- Asiakas tulee tiskillesi ja huomaat, että hänellä on (kaikki) tunnistetiedot puutteelliset. Miten viet tätä prosessia tästä eteenpäin?
- Mitä tietoja asiakkaalta kysyt ja miten niitä kysyt?
- Miksi kysyt näitä tietoja asiakkaalta?
- Miten hyvin tunnet mielestäsi asiaan liittyvän lainsäädännön ja ohjeistukset?

### 3. Tuntemistietojen kerääminen prosessina, ongelmia kohdattaessa

- Minkälaisia ongelmia olet näissä tilanteissa kohdannut?
- Mikä sinusta on tuntunut vaikealta?
- Onko kielimuuri koitunut ongelmaksi ulkomaalaisen asiakkaan kohdalla?
- Onko yleisiä "virheitä" taikka puutoksia tunnisteasiakirjoissa? Jos on, kerro niistä tilanteista.
- Jos on tilanne, jossa ei voida avata palveluita tai jotakin tiettyä palvelua johtuen siitä, että asiakirjat tai muut lakisääteiset tunnistetiedot ovat puutteelliset, eikä niitä saada jostakin syystä kerättyä, miten neuvot asiakasta toimimaan?
- Oletko saanut mielestäsi riittävästi tietoa ja/tai koulutusta näihin tilanteisiin? Tunnetko tarvitsevasi mahdollisesti lisää koulutusta?
- Mistä olet nuo tiedot saanut (koulutus, asiakirjat, ohjeet jne.)?
- Ovatko nämä tunnistamiseen liittyvät tilanteet tulleet mielestäsi vaativimmiksi viime vuosien aikana? Jos ovat, niin mistä se mielestäsi johtuu?

#### 4. Muita ongelmia?

- Miten asiakkaat reagoivat näihin tilanteisiin?



## Asiakastiedot – Henkilöasiakas

### Henkilö- ja yhteystiedot

Sukunimi.....

Etunimet.....

Henkilötunnus tai syntymäaika.....

Kansalaisuus ..... Kaksoiskansalaisuus.....

Osoite.....

Puhelin.....Sähköposti.....

### Ulkomainen verovelvollisuus ja poliittinen vaikutusvalta

Oletko verovelvollinen Yhdysvaltoihin?

- Kyllä
- Ei

Oletko itse tai onko joku läheisesi toiminut merkittävässä julkisessa tehtävässä toisessa valtiossa?

- Kyllä
- Ei

Kuka tehtävässä on toiminut?

- |  |  |
|--|--|
| <input type="radio"/> Minä               | <input type="radio"/> Äiti                   |
| <input type="radio"/> Puoliso / kumppani | <input type="radio"/> Isä                    |
| <input type="radio"/> Lapsi              | <input type="radio"/> Läheinen yhtiökumppani |
| <input type="radio"/> Lapsen puoliso     |  |

Missä tehtävässä?

- |  |  |
|--|--|
| <input type="radio"/> Keskuspankin johtokunnan jäsen   | <input type="radio"/> Tuomioistuimen tai muun oikeuselimen jäsen                               |
| <input type="radio"/> Valtion tai hallituksen päämies, ministeri, vara- tai apulaisministeri | <input type="radio"/> Tilintarkastustuomioistuimen tai valtiontalouden tarkastusviraston jäsen |
| <input type="radio"/> Keskuspankin johtokunnan jäsen   | <input type="radio"/> Valtion omistaman yrityksen hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsen   |

Missä valtiossa?.....Ajanjakso?.....



**Pankkisuhteet**

Pääpankki.....

Muut pankit.....

Mitä palveluja muissa pankeissa?.....

**Taloudellinen asema**

Mikä on elämäntilanteesi?

- Työssä, palkansaaja
  - Työnantaja.....
- Eläkeläinen
- Työssä, yrittäjä
  - Oman yrityksen nimi.....
  - Omistusosuus yrityksessä, % .....
- Ei työsuhdetta
- Opiskelija
  - Opintosuunta.....
  - Opintojen valmistumisajankohta.....

Tulonlähteesi?

- Palkka
- Eläke
- Pääomatulot
- Muu tulonlähde, mikä?.....

Minkä suuruiset ovat kuukausittain yhteenlasketut tulosi verojen jälkeen?

- alle 1 000 euroa
- 1 000 – 3 000 euroa
- 3 000 – 5 000 euroa
- 5 000 – 8 000 euroa
- yli 8 000 euroa

Minkä suuruiset ovat säännölliset menosi kuukausittain?

- alle 500 euroa
- 500 – 1 000 euroa
- 1 000 – 2 000 euroa
- 2 000 – 5 000 euroa
- yli 5 000 euroa

**Kokonaisvarallisuus**

Omaisuus

- Auto tai muu moottoriajoneuvo
- Maatila
- Metsää
- Vene
- Oma asunto
- Sijoitusasunto
- Vapaa-ajanasunto
- Muu omaisuus
- Ei omaisuutta

Kokonaisvarallisuus (brutto) noin, euroa.....

Velat noin, euroa.....

**Maksuliike**

Arvio saapuvista ja lähtevistä ulkomaanmaksuista

- On säännöllisesti
- On satunnaisesti
- Ei ole

**Allekirjoitukset**

Paikkakunta ja päivämäärä

Asiakkaan tai asiakkaan edustajan allekirjoitus

.....

.....