

ASIAKKAAN TUNTEMINEN PANKKIALALLA

Tiivistelmä

Tekijä Koponen, Sanni	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK Sivumäärä 41	Valmistumisaika Kevät 2020
Työn nimi Asiakkaan tunteminen pankkialalla		
Tutkinto Tradenomi (AMK)		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli ymmärtää, miksi asiakkaan tunteminen on tärkeää. Asiakkaan tunteminen on termi pankkien velvoitteelle tuntea niiden asiakkaat. Erilaisten lakimuutosten vuoksi kaikki asiakkaat eivät ole vielä tietoisia asiakkaan tuntemisesta, joten pankkien tiedotusta aiheesta ja sen selkeyttä haluttiin korostaa opinnäytetyössä. Opinnäytetyöllä haluttiin tuoda esille asiakkaan tuntemisen tärkeys sekä miksi tuntemistietoihin liittyviä kysymyksiä kysytään.</p> <p>Opinnäytetyö jakautuu kolmeen osaan, joissa ensimmäisessä teoreettisessa viitekehäyksessä keskityttiin riskienhallintaan yrityksissä ja sen vaiheisiin. Toisessa osassa tutustuttiin asiakkaan tuntemiseen eri velvoitteiden ja lainsäädösten puitteissa. Kolmannessa eli empiirisessä osassa esiteltiin työssä käytettävä tutkimusmenetelmä sekä tutkimusprosessi.</p> <p>Opinnäytetyössä käytettiin kvalitatiivista tutkimusmenetelmää, sillä tutkimuksen tavoitteena oli nähdä miten pankit informoivat ja asiakkaat ymmärtävät aiheen. Tutkimus jaettiin kahteen osaan, jotta saatiin tutkimustulokset sekä pankkien että asiakkaan näkökulmasta. Ensimmäinen tutkimusosa käsitteli Suomessa toimivien pankkien vertailua. Vertailu toteutettiin tutustumalla asiakkaan tuntemiseen ja siitä tiedottamiseen pankkien yleisissä kanavissa. Toinen tutkimusosa oli asiakaskysely, jonka tarkoituksena oli nähdä miten asiakkaat ymmärtävät asiakkaan tuntemisen sekä miten he kokevat tietojen päivityksen.</p> <p>Tutkimustulosten perusteella nähtiin, että pankit ja asiakkaat näkevät asiakkaan tuntemisen hyvin samalla tavoin. Asiakkaan käsitys vaihtelee helposti sen mukaan minkälaisia kanavia hän asioinnissaan käyttää ja minkälaisia kokemuksia hänellä on asioinnista. Pankit näkevät asiakkaan tuntemisen yhtäläiseltä pohjalta mutta jokainen pankki painottaa niitä seikkoja, jotka ovat lähellä niiden arvoja ja tavoitteita.</p>		
Asiasanat riskienhallinta, asiakkaan tunteminen, pankki		

Abstract

Author Koponen, Sanni	Type of publication Bachelor's thesis	Published Spring 2020
	Number of pages 40	
Title of publication Know your customer in banks		
Name of Degree Bachelor of Business Administration		
Abstract <p>The aim of this study was to examine the concept of know your customer (KYC) and how banks communicate it and how customers understand it. Because of changes in legislation, not all customers are aware of KYC. The thesis therefore maintains that banks should clarify their communication about KYC. The thesis emphasizes the importance of KYC and explains why KYC related questions are being asked.</p> <p>The thesis divides into a theoretical and empirical part. The theoretical part has two sections. The first section discusses risks management and its processes. The second section explains KYC and the related obligations and legislation. The empirical part is based on a survey and presents its results.</p> <p>The study was conducted using a qualitative method and aimed to find out how both a bank and its customers view KYC. The study was divided into two parts. The first part compared different banks operating in Finland. It focused on KYC and how customers are informed about it in different public channels. The second part was a questionnaire sent to customers. The objective was to find out how customers understand KYC and their opinions on answering the KYC questions.</p> <p>The results showed that banks and their customers have a similar understanding of KYC. Customers' views differ depending on the channels they use and what kinds of experiences they have of using different channels and services. All banks have a shared view of KYC, but each bank emphasizes the aspects that close to its values and goals.</p>		
Keywords risk management, know your customer, bank		

Laki- ja lyhenneluettelo

AVI Aluehallintovirasto

FATCA The Foreign Account Tax Compliance Act

HE Hallituksen esitys

KYC Know your customer, asiakkaan tunteminen

MLL Maksulaitoslakiin (297/2010)

PEP Politically exposed person, poliittisesti vaikutusvaltainen henkilö

RahanpesuL Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä (444/2017)

SRL Sijoitusrahastolaki (213/2019)

TietosuojaL Tietosuojalaki (1050/2018)

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
1.1	Tutkimuksen tausta.....	1
1.2	Tutkimuksen tavoitteet.....	2
1.3	Tutkimusmenetelmät ja rakenne.....	3
2	RISKIENHALLINTA	5
2.1	Riski ja riskienhallinta	5
2.2	Riskienhallintaprosessi	6
2.3	Riskianalyysi.....	8
2.4	Riskienhallinnan hyödyt.....	10
3	ASIAKKAAN TUNTEMISEN VELVOITTEET	12
3.1	Pankkien riskienhallinta	12
3.2	Asiakkaan tuntemisen perusteet.....	13
3.3	FATCA & PEP.....	14
3.4	Tuntemista koskevat velvoitteet.....	15
3.5	Rahanpesu ja terrorismin rahoittaminen	16
4	PANKIT	18
4.1	Tutkimuksen rakenne	18
4.2	Vertailtavat pankit.....	18
4.3	Vertailu	20
5	ASIAKASKOKEMUKSET.....	25
5.1	Kyselyn toteutus	25
5.2	Kyselyn vastaukset.....	26
5.3	Luotettavuus.....	31
5.4	Johtopäätökset	32
6	YHTEENVETO	34
	LÄHTEET	36
	LIITTEET	40

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen tausta

Asiakkaan tunteminen eli KYC (know your customer) on käsite, jota pankit käyttävät asiakkaiden tietoja kerätessään. Se perustuu asiakkaan ja pankin väliseen luottamukseen, sillä pankille, kuten muillekin yrityksille, on tärkeä tuntea asiakkaansa. Pankeilla on myös velvollisuus tuntea asiakkaansa ja heidän päivittäinen rahaliikenteensä. Asiakkaan tuntemisen avulla estetään esimerkiksi korttien väärinkäytöt, jos huomataan epätavallista rahaliikennettä asiakkaan tilillä. Tuntemisen velvoitteita on tarkennettu viimeisten vuosien aikana, mutta asiakkaalle näkyvimmit muutokset tapahtuivat vuosien 2018-2019 vaihteessa tunnistamislain muutoksen myötä (Kerkelä 2020). Tunnistamislain muutokset koskivat henkilöllisyystodistuksien kelpoisuutta todistaa henkilöllisyys. Vahva tunnistautuminen onnistuu tämän jälkeen jatkossa vain passilla tai henkilökortilla, ajokortti kelpaa todistamaan vain ajo-oikeuden. Velvoitteet koskevat kaikkia suomalaisia pankkeja ja niiden sidosryhmiä. Asiakkaan tuntemisen pyrkimyksenä on estää mahdolliset rahanpesun ja terrorismin rikokset sekä muut väärinkäytökset.

Jokaisella yrityksellä on keinonsa välttää mahdollisia riskejä. Riskien hallitseminen sekä riskien ymmärtäminen kuuluvat yritysten päivittäisiin tehtäviin. Riskit syntyvät sekä ulkoisista että sisäisistä tekijöistä ja siksi niiden seuraaminen on tärkeää. Pankkien suhde riskienhallintaan perustuu pitkälle lain tuomiin velvoitteisiin. Varsinkin suuremmilla pankeilla asiakaskunta on värikäs ja kansainvälinen, joten myös riskien mahdollisuus on suurempi. Mahdollisimman kattavalla tuntemisella pankki karsii suuret riskitekijät sekä pystyy estämään myös asiakasta haittaavat toimet.

Tässä opinnäytetyössä tutustutaan pankkien käsitteeseen riskienhallinnasta. Asiakkaan tunteminen on pankkien riskienhallintakeino ja siksi sitä käsitellään tässä tutkimuksessa riskienhallinnan näkökulmasta. Pankin asiakkaan tunteminen perustuu pitkälti lainsäädäntöihin ja niiden perusteella pankki toimii myös riskien kanssa. Pankki, kuten muutkin finanssipalveluita tarjoavat yritykset, on velvollinen ilmoittamaan toimistaan viranomaisille sekä tekemään toimia riskien ehkäisyn varalta sekä niiden hallitsemista varten.

Aikaisempia opinnäytetöitä pankkimaailmaan liittyen on tehty muutamia. Erilaisia riskienhallintaan liittyviä tutkimuksia löytyy useampia. Krista Vidgren teki opinnäytetyön riskienhallinnasta liittyen pankkien vakuutustarjontaan. Tässä opinnäytetyössä kohdennettiin Osuuspankin tarjoamia yritykselle sopivia vakuutuksia, joita tuki teoriaosuus riskienhallinnasta yrityksissä sekä pohdinta hallintakeinoista mahdollisille riskeille. (Vidgren 2016.)

Saara Siponen kirjoitti opinnäytetyönsä koskien lakia rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä. Opinnäytetyö piti sisällään selvennyksen siitä, miten laki vaikuttaa päivittäiseen elämään ja tehtiin kehitysehdotuksia haasteita vastaan. (Siponen 2017.) Aikaisempiin opinnäytetöihin verrattuna tässä opinnäytetyössä on tarkoituksena sivuta lainsäädännön näkökulmaa pankkien toiminnassa. Tämä opinnäytetyö eroaa aikaisemmista siten, että sen tarkoituksena on tuoda asiakasnäkökulmaa pankkiasioinnista sekä näkökulma siitä, mitä asiakkaan tunteminen merkitsee pankille ja miten se asiakkaaseen vaikuttaa.

1.2 Tutkimuksen tavoitteet

Opinnäytetyön tavoitteena on saada kokonaisvaltainen ymmärrys sekä mahdollisimman tarkka selvitys siitä, miksi asiakkaan tunteminen on tärkeää ja miksi tuntemiseen liittyviä kysymyksiä kysytään. Tutkimuksessa tullaan käsittelemään tietojen keräämistä sekä min-käläinen tieto asiakkaasta on oleellinen pankin näkökulmasta. Asiakkaan tunteminen on pankkien keino saada kattava ymmärrys asiakkaan taloudellisesta tilasta sekä tämän päivittäisestä rahaliikenteestä. Koska tunteminen on monelle pankin asiakkaalle vieras käsite, on tämän tutkimuksen avulla tarkoitus ymmärtää tuntemisen vaikutuksia. Tutkimuksella halutaan selvittää, mikä merkitys asiakkaalle on siitä, että pankilla on kattava informaatio asiakkaidensa päivittäisestä rahaliikenteestä. Tutkimuksen on siis tarkoitus tuottaa parempaa ymmärrystä pankkien asiakkaille asiakkaan tuntemisesta.

Opinnäytetyössä aihetta käydään läpi henkilöasiakkaan näkökulmasta. Aiheen rajauksessa päädyttiin tähän asiakaskuntaan, sillä sen kanssa tuntemisen tarkastelu on ollut näkyvimmin esillä esimerkiksi tunnistamislain muutoksen jälkeen. Asiakkaan tuntemista käsitellään riskienhallinnan näkökulmasta. Mahdollisimman kattava tunteminen on pankeille tärkeä hallintakeino riskien estämiseksi. Tuntemisella on siis etuja pankin lisäksi myös asiakkaalle. On tärkeää ymmärtää, miten asiakas suhtautuu pankin toimintaan koskien asiakkaan tuntemista. Tämä opinnäytetyö on myös pankeille eräänlainen asiakaspalaute siitä, miten asiakkaat näkevät esimerkiksi asiakkaan tuntemiseen liittyvät seikat.

Tästä johdatellen päätutkimuskysymykseksi muotoutui

- Mitä merkitystä asiakkaan tuntemisellä on pankille ja asiakkaalle?

ja tästä johdateltiin alatutkimuskysymyksiä

- Miksi asiakkaan tunteminen on tärkeää?
- Mitä hyötyä tuntemisesta on asiakkaalle sekä pankille?

1.3 Tutkimusmenetelmät ja rakenne

Opinnäytetyö jaetaan teoriaosuuteen sekä tutkimusosuuteen. Teoriaosuudessa käsitellään ensin riskienhallintaa yrityksessä ja riskienhallinnan vaiheita. Teoriaosuus kirjoitetaan kirjallisuuden ja sähköisten lähteiden pohjalta. Teorian toisessa osuudessa tutkitaan asiakkaan tuntemista ja miten lainsäädäntö vaikuttaa siihen. Aiheen lainsäädäntöön liittyy myös oleellisena rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estäminen, joita käydään läpi teorian lopuksi.

Opinnäytetyön tutkimusosuus suoritetaan kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus pyrkii tuottamaan merkitystä tutkimukselle. Tutkimusmenetelmää käytetään, kun tutkittava kohde on lähellä yksilöä sekä sen vuorovaikutusta. Tutkimuksella tavoitellaankin enemmän laatua kuin määrää tuloksissa, sillä tutkimuksen kohteena on useimmiten pieni ryhmä, jonka vastauksia arvioidaan. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 22-24)

Tutkimus toteutetaan tässä opinnäytetyössä kahdella menetelmällä. Ensimmäiseksi vertaillaan Suomessa toimivia pankkeja sen perusteella, miten tuntemisesta kerrotaan pankkien kotisivuilla. Tässä on tarkoituksena käydä läpi teoriaan tukeutuen, miksi on tärkeä tunnistaa pankkipalveluita käyttävät asiakkaat sekä minkälaisia eroja pankkien asiakasinformoinnissa on. Tutkimuksessa päädyttiin tutkimaan vain muutamaa pankkia, sillä lainsäädännön vuoksi toimintamallit ovat asiakkaan näkökulmasta hyvin samankaltaiset. Toiseksi tehdään pienimuotoinen tutkimuskysely pankkien asiakkaille. Tutkimuksessa on tarkoitus selvittää tunteminen asiakasnäkökulmasta, esimerkiksi sen perusteella miten asiakkaat saavat tarvittavan informaation aiheesta, antavatko esimerkiksi oman pankin kotisivut kattavan informaation aiheesta ja miten tuntemisen päivitys koetaan. Seuraava taulukko kuvaa opinnäytetyön rakenteen.



Kuvio 1. Opinnäytetyön rakenne

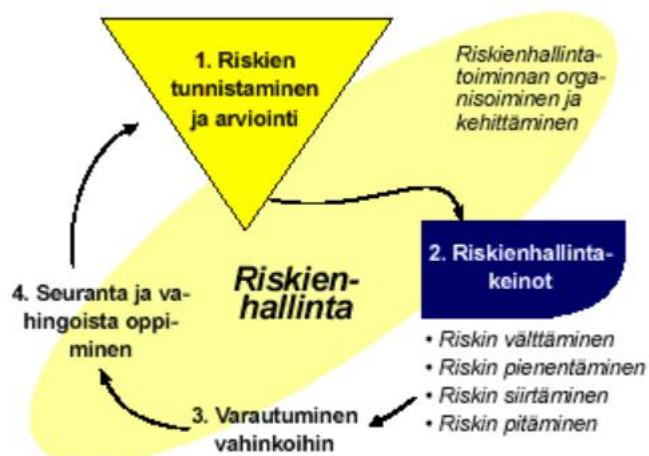
2 RISKIENHALLINTA

2.1 Riski ja riskienhallinta

Määriteltäessä termiä riski sekoitetaan usein käsitteet riski ja uhka. Riski käsittää vaaran mahdollisuuden tai tapahtuman, joka tapahtuessaan estää tavoitteiden toteutumisen. Se on siis potentiaalinen tapahtuma, joka vaikuttaa negatiivisesti lopputulokseen. Riskiin voidaan aina vaikuttaa ja varautua. Uhka taas on välttämättömissä oleva tapahtuma, joka muodostuu kohdatessa riskialtis tapahtuma. (Santanen, Laitinen, Kekäle 2002, 41-42.)

Riskit voivat tulla sekä organisaation sisä- että ulkopuolelta, esimerkiksi luonnon olosuhteet. Ulkopuolelta tuleviin riskeihin voidaan varautua etukäteen, jotta yllättävän tilanteen tapahtuessa toimintamalli on selkeä koko organisaatiolle. Etukäteen suunnitellut toimintamallit ovat useimmiten case-pohjaisia, jolloin käytännön tilanteen sattuessa riskin kohtanut tiimi soveltaa niitä omaa käyttöään varten sopivaksi riskin vaatimalla tavalla. Koska pienikin yllättävä riski voi häiritä organisaation toimintaa, tulee mahdolliset riskit tunnistaa etukäteen. Pienikin riski saattaa aiheuttaa lumipalloefektin ja usein esimerkiksi konkurssiyritysten lähihistoriasta löytyy yksi tai useampi ongelmatilanne, josta seuranneista häiriöistä ei yritys kyennyt nousemaan. (Suomen riskienhallintayhdistys 2020.)

Riskienhallinnalla keskitytään ensisijaisesti torjumaan mahdolliset uhat (Santanen ym. 2002, 42). Suomen Riskienhallintayhdistyksen (2020) mukaan riskienhallinnan tarkoituksena on onnistua tunnistamaan tapahtumat, joilla on potentiaalinen vaikutus koko organisaation toimintaan sekä hallita riskejä niin, että organisaatio voi toimia normaalisti. Riskienhallinnalla on merkitystä myös yrityksen jatkuvuuden kannalta ja se koskee koko organisaatiota, sillä riskit muodostuvat käytännössä päivittäisessä työssä. Ne tapahtuvat usein henkilöstön käden kautta ja siksi on tärkeä ottaa huomioon aina mahdolliset riskit tehtävälle työlle. Näin riskeihin voidaan vaikuttaa sekä niistä voidaan myös hyötyä. Hyötymisen edellytyksenä on, että riskienhallintaa seurataan säännöllisesti, sillä ilman riskien seurantaa ei voida oppia sattuneista riskeistä. (Suomen riskienhallintayhdistys 2020.)

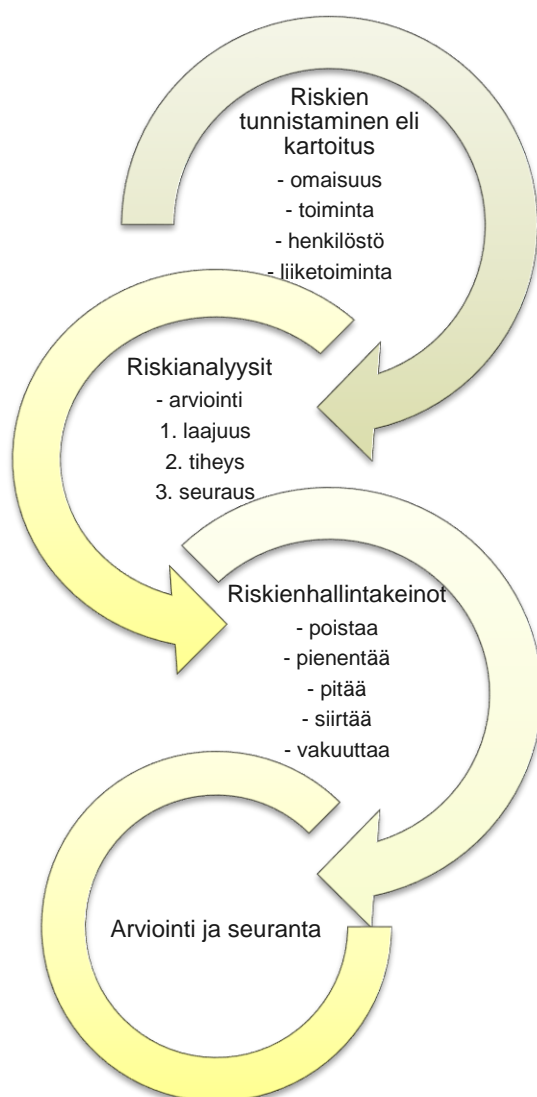


Kuvio 2. Riskienhallinnan vaiheet (Suomen riskienhallintayhdistys 2020)

Yllä olevassa kuviossa esitellään riskienhallinnan vaiheet. Riskienhallinta koostuu neljästä eri vaiheesta. Jo aikaisemmin mainitusta riskien tunnistamisen ja seurannan lisäksi riskien hallitsemiseen liittyy myös keinojen määrittely sekä miten nämä vaikuttavat riskin tapahtuessa. Jokaista riskiä varten tulee olla hallintakeino, jonka perusteella organisaatio kykenee toimimaan äkillisenkin riskin sattuessa. (Suomen riskienhallintayhdistys 2020.)

2.2 Riskienhallintaprosessi

Riskienhallintaprosessi pohjautuu taustatietojen määrittelyyn. Tähän kuuluvat koko organisaatioon vaikuttavat niin ulkoiset kuin sisäisetkin informaatiot sekä olosuhteet. Prosessia varten luodut taustatiedot vaikuttavat prosessin kehittämiseen sekä sen käytännön toteutukseen. Tämän tarkoituksena on yksinkertaisimmillaan tunnistaa organisaation sekä tämän strategisten tavoitteiden riskit. Riskienhallintaprosessin jälkeen ideaali tilanne on, että organisaatio hyötyy prosessin läpi käymisestä. Kuten riskienhallinta myös sen prosessi jaotellaan samankaltaisesti neljään eri vaiheeseen, tunnistamiseen, arviointiin, hallintaan ja seurantaan. Riskienhallintaprosessi nähdään seuraavassa kuviossa. (Suomen riskienhallintayhdistys 2020.)



Kuvio 3. Riskienhallintaprosessi (Santanen ym. 2002)

Riskienhallintaprosessin ensimmäinen vaihe on riskien tunnistaminen ja arviointi. Tämä vaatii selkeän organisaatiomallin, joka kertoo, minkälaiset strategiset tavoitteet organisaatiolla on. Tavoitteiden avulla voidaan näin luokitella mitkä ovat mahdollisia jo olemassa olevia uhkia ja mitkä voidaan kohdata tulevaisuudessa. Tämän myötä voidaan pohtia jo valmiiksi, minkälaisia riskien mahdollisuuksia halutaan käyttää hyödyksi. Organisaatiot usein, kuten jo aiemmin mainittiin, ottavat tietoisia riskejä sen toivossa että siitä syntyy enemmän hyötyä kuin tappioita. Riskejä etukäteen pohtiessa tulee varautua kuitenkin myös negatiiviseen lopputulokseen. ”Mitä kaikkea voi sattua? Mitä siitä voi seurata? Miten suuri on aiheutuva riski? Mitkä riskit ovat merkittävimmät?” (Suomen riskienhallintayhdistys 2020.)

Käytännössä riskienhallintaprosessin alkuvaiheet luovat pohjan kaikelle yrityksen näkyvälle toiminnalle. Riskiarvioinnissa keskitytään kerralla aina yhden organisaation osan riskien tunnistamiseen ja arviointiin. Näin hallinta pysyy kontrollissa ja ajankohtaisena koko prosessin ajan. Tällä tavalla mahdollistetaan liiketoiminnan riskiarvioinnin kohdentaminen oikein ja toimintaprosessit pääsevät etenemään suunnitellusti. Riskiarvioinnin alkuvaiheessa tulee organisaation muistaa aina pohtia omien lähtökohtien ja arvojen kautta sitä, miten paljon esimerkiksi liiketoiminta muuttuu jatkuvalla tahdilla. Usein yrityksessä tehdään säännöllisesti isoja muutoksia, joiden vuoksi joudutaan arvioimaan riskejä uudelleen. Riskien arviointi ja tunnistaminen perustuu kokonaisuudessaankin aina organisaation yleisiin tavoitteisiin. (Suomen riskienhallintayhdistys 2020.)

Prosessin toinen ja kolmas vaihe kulkevat usein käsi kädessä. Nämä pitävät sisällään riskienhallintakeinojen suunnittelun sekä ratkaisut riskien käsittelyyn. Käytännössä suunnittelu käsittelee arvioinnin siitä, miten riski vaikuttaa organisaation toimintaan. Suunnitteluun kuuluu kaikkien vaihtoehtojen huomioon otto sekä tarvittavien toimenpiteiden suunnittelu. Joskus riski kohtaaminen on välttämätöntä, joten etukäteen on hyvä suunnitella, miten niiden seurauksia voidaan vähentää. Kuten riskien tunnistaminen myös hallinnan toteutus vaatii yhteistyötä organisaation eri jäseniltä. Riskien ratkaisukeinojen vuoksi on hyvä tukeutua myös muihin organisaation osiin jotta päästään hyödyntämään erilaiset ajattelutavat. Näin mahdollistetaan laajemmat hallintakeinot ja toteutuksessa vältytään niin sanotuilta turhilta virheiltiltä. (Suomen riskienhallintayhdistys 2020.) Nämä vaiheet käsitellään läpi tarkemmin seuraavassa alaluvussa 2.3 Riskianalyysi.

Viimeinen vaihe pitää sisällään todellisten toimien seurannan. Suunnittelu ja konkreettinen toteutus saattaa erota joskus suurestikin ja tilanteet muuttuvat olosuhteiden mukaan. Tämän vuoksi myös riskin laatu ja vaikutus saattavat muuttua, joten oppimisen kannalta on oleellista, että suunnittelun toteutusta seurataan. Useissa organisaatioissa seurataan tiivistä virheiden määrää ja syitä. Seurannasta voidaan hyötyä toiminnan jatkon kannalta ja tämän vuoksi sitä ei voi korostaa liikaa. Näin vältytään jatkossa esimerkiksi läheltä piti -tilanteilta. (Suomen riskienhallintayhdistys 2020.)

2.3 Riskianalyysi

Riskianalyysi riippuu pohjimmiltaan siitä, mihin riskillä on suora vaikutus. Kaikkia riskejä ei voida havainnoida yhdellä menetelmätavalla ja siksi riskejä tulee kartoittaa usealla eri keinolla. Käyttämällä useampaa menetelmätapaa riskien havainnointiin, voidaan myös priorisoida organisaation riskit. Löytämällä olennaisimmat riskit saadaan käsitys myös riskien laajuudesta. (Suomen riskienhallintayhdistys 2020.) Se, miten laajasti riskin vaikutuksista on kyse, vaihtelee ja organisaation kanta näitä kohtaan voi olla kokonaisvaltaisesta

riskinvälttelystä totaaliseen riskinottoon. Kumpikaan lähestymistapa ei ole kuitenkaan normaali organisaatioille ja todellisuudessa yritykset sekä välttelevät riskejä että ottavat tietoisia riskejä. Riskianalyysin tavoitteena on selvittää vaativatko ennalta harkitut ja organisaatiolle olennaiset riskit minkälaisia toimia. (Wolke 2017, 74-75.)

Riskejä arvioi järjestelmällisesti jokainen organisaation osa. Tämä tehdään riskianalyysin avulla, joka sisältää riskien arvioinnin, hallitsemisen ja niistä viestimisen. Riskinarvioinnin tavoitteena on tuottaa mahdollisimman varmaa informaatiota mahdollisista riskeistä, joihin päätöksenteossa nojataan. Se on parhaimmillaan ennakoivaa toimintaa, jonka kanssa on tärkeä ymmärtää erot seurausten selvittämisestä sekä seurausten vakavuus. Organisaation toimintojen seuraukset sekä arviointi siitä, miten vakavia seuraukset olisivat, aiheuttavat myös joskus erimielisyyksiä. Tähän vaikuttavat esimerkiksi organisaation arvot. (Ahteensuu 2014.)

Riskinhallinnassa keskitytään päätöksentekoihin sekä toimintaan. Näiden avulla pyritään hallitsemaan riskiarvioinnissa yksilöityjä riskejä. Tässä tulee huomioida myös yhteiskunnalliset tekijät esimerkiksi erilaiset kulttuurilliset asenteet ja ennakkokäsitykset sekä taloudelliset näkökulmat. Hallintaan kuuluu myös riskien hyväksyminen. Tätä arvioidessa voidaan esimerkiksi viitata aikaisemmin mainittuun eroon riskien vakavuuden arvioinnissa ja niihin liittyvissä arvovalinnoissa. Riskinhallintaan kuuluu olennaisesti myös viestintä eri ryhmien välillä. Tehokkain viestintä toimii molemmin puolin, jolloin jokaisen organisaation sisällä olevan yksikön välillä kulkee selkeä yhteys yhdessä todetuista riskeistä. Viestintää tulee tapahtua myös kuluttajien kanssa organisaation ulkopuolella. (Ahteensuu 2014.)

Riskille tulee aina antaa ymmärrettävissä oleva arvo tai merkitystä osoittava mitta. Esimerkiksi määritelmä riski on vähäinen tai melko suuri, ei välttämättä kuvasta riskin todellista laajuutta. Riskianalyysin teossa tulee aina olla kattava ymmärrys organisaation historiasta sekä tulevaisuuteen vaikuttavista tiedoista. Historiatietojen tunteminen on myös tärkeää, kun arvioidaan mitä tulevaisuudessa voi tapahtua. Riskianalyysiä tehtäessä ei tule unohtaa mitä voi todennäköisesti tapahtua. Tähän voidaan vaikuttaa esimerkiksi uuden henkilöstön perehdyttämisellä. Se, miten riskitietoisesti uusi työntekijä toimii, perustuu täysin siihen, miten perehdyttämisajankohta on onnistunut. Riskien laajuuteen ja niiden tiheyteen voidaan siis vaikuttaa alusta asti. Näitä voidaan pohtia päivittäisestä arjesta lähtien. ”Miten usein työssä tapahtuu tilanteita, joissa vahinko on mahdollinen?” Merkittävät riskit saattavat tapahtua pienimmistä huolimattomuuksista. (Santanen ym. 2002, 86-88; Suomen riskienhallintayhdistys 2020.)

Sekä riskin laajuus että sattumistiheys ovat usein epävarma tehtäessä riskien arviointia projektien alkuvaiheessa. Näistä kahdesta riskien laajuuteen on usein helpompi varautua, sillä sitä voidaan mitata esimerkiksi projektin kohteen arvolla. Mitä paremmin riskien varalta on varauduttu, sitä suurempi vaikutus sillä on. Sen avulla myös suurin osa mahdollisista riskeistä kohdataan harvemmin tai niiden vaikutus lopputulokseen ei ole niin suuri. Riskin varautumiskeinoihin vaikuttavat kuitenkin sekä riskin mahdollinen laajuus että riskien sattumistiheys. Lähes aina varauduttaessa toiseen, varaudutaan myös samalla toiseen eli voidaan sanoa näiden mittareiden kulkevan käsi kädessä tehtäessä riskien arviointia ja pohtiessa riskeihin vaikuttavia syitä. Sattumistiheyttä, kuten riskin laajuuttakin, mitataan parhaiten kokemuksen kautta historiatiedoilla, jota kutsutaan niin sanotuksi vahinkohistoriaksi. Kokemusten lisäksi toinen oleellinen mittari on tehtävät arviot per riski mitä on tapahtunut esimerkiksi jokaista projektiin osallistunutta ryhmää kohtaan. Tässä voidaan vertailla myös muualla tehtäviä samankaltaisia projekteja ja niissä sattuneita riskejä sekä niiden tiheyttä. Tässä arvioissa usein tarkastellaan merkittäviä riskejä ja yksittäiset vahinkotapaukset jätetään arvion ulkopuolelle. (Santanen ym. 2002, 88-89.)

2.4 Riskienhallinnan hyödyt

Riskienhallinta on oppimismahdollisuus organisaation johdolle, jotta nähdään mitkä estävät toiminnan menestymistä. Riskienhallinta on pakottava keino hallinnoida projektien etenemistä sekä vaikuttaa pohjimmiltaan siihen, miten päätöksiä tehdään. Hyvin hoidetusta riskienhallinnasta hyötyy koko organisaatio, sillä se tuo turvaa yrityksen toiminnalle. Kun myös henkilöstö osallistuu riskienhallintaan ja esimerkiksi syiden tarkasteluun, paranee myös osaaminen organisaation sisällä. Näin riskien sattuessa on oikeanlainen toiminta organisaatiossa jo jokaisen tekijän hallinnassa. (Suomen riskienhallintayhdistys 2020.)

Riskienhallinnalla on siis hyötyjä koko organisaatiolle. Ensimmäiseksi hyvä riskienhallinta helpottaa ongelmakohtien tunnistamista. Kun työskennellään useamman projektin kanssa samanaikaisesti, on helppo tunnistaa, mitkä projekteista eivät kulje suunnitelmien mukaan ja muuttaa eteneminen oikeampaan suuntaan. Näin saadaan ongelmat korjattua ennen kuin ne pääsevät hallitsemattomaksi. Riskienhallintatoimien tulisi helposti mukautua mihin tahansa tehtävään toimintaan. Toinen tärkeä hyöty on yllätysten minimointi. Yllätykset eivät ole organisaatiolle aina hyvä asia. Hyvällä tasolla oleva riskienhallinta edistää työskentelevien tiimien työtä tunnistessa ongelmakohtat mutta myös samaan aikaan raportointia tarvittaessa sen organisaation osan kanssa, johon nämä vaikuttavat. (Suomen riskienhallintayhdistys 2020.)

Seuraavaksi riskienhallinnan avulla parannetaan kommunikaatiota organisaatiossa. Hyvin toimivan organisaation osat kommunikoivat onnistuneesti keskenään ilman epäselvyyksiä. Hyvä kommunikaatio edistää hyviä työsuhteita sekä luo yhteisiä kiinnostuksen kohteita ja parantaa tuottavuutta. Tästä seuraa parempi laatu tilastollisessa tiedonannossa sekä parempaa budjetointia. Päätöksiä on helpompi tehdä, kun tiedonannot ovat selkeitä ja ajallaan. Näiden perusteella on myös vaivatonta suunnitella ja kehittää aikatauluja organisaation sisällä sekä kuluja. Kun voidaan esimerkiksi poistaa valmiiksi epävarmat osat suunnitelmista, vältetään ylilyönneiltä sekä suunnitelmien sisältö selkenee. (Suomen riskienhallintayhdistys 2020)

Jo aikaisempien hyötyjen perusteella saadaan paremmat sekä selkeämmät odotukset. Hyvä riskienhallinta on pohja taatulle onnistumiselle, kun tiedetään valmiiksi mikä voi mennä vikaan. Selkeä riskienhallinta määrittelee, miten voidaan ottaa suurempia riskejä. Tämä mahdollistetaan, kun jokainen tiimin jäsen tietää miten toimia riskejä kohdatessaan ilman epävarmuutta. Jos riskejä ei voida hallita organisaation alemmissa yksiköissä ohjataan ne ylempien yksiköiden huomioon. Tämä toimintamalli antaa aikaa hallita myös muita kohdattuja ongelmakohtia. Kun tiedetään mihin keskitytään eri osissa organisaatiossa, tavoitetaan parempi keskittyminen toimiin. Ongelmat, jotka kuluttavat liikaa lopputulokseen nähden, eivät välttämättä vie näin liikaa aikaa tai muita lähteitä. Kun toimilla ei veroteta muita organisaation osia, vältetään myöhästymiset ja kokeilut. Saavutetaan sekä keskittyminen onnistumiseen että haasteiden helpottamista alueilla, jotka eivät suoraan vaikuta lopputulokseen. Kun onnistutaan näissä, saavutetaan myös tyytyväiset asiakkaat. Koska riskienhallinta parantaa toiminnan tehokkuutta se pitää myös asiakkaat tyytyväisempinä. Tyytyväiset asiakkaat tuovat myös aina uusia asiakkaita, joka kasvattaa yrityksen toimintaa. (Suomen riskienhallintayhdistys 2020)

Kun ennakoidaan mahdolliset riskit jo varhaisessa vaiheessa, päästään hyvään tulokseen koko organisaation sisällä. Hallitsemalla riskit tehostetaan toimintatapoja sekä vältetään järjettömät teot tehdessä päätöksiä. Kun hallitaan riskien ennakointi ja ohittaminen, saavutetaan perusta toimivalle riskienhallinnalle. (Suomen riskienhallintayhdistys 2020)

3 ASIAKKAAN TUNTEMISEN VELVOITTEET

3.1 Pankkien riskienhallinta

Riskienhallinta kuuluu olennaisena osana pankkien liiketoimintaa. Riskit muuttuvat koko ajan ja riskit eivät ole samanlaisia kuin esimerkiksi kymmenen vuotta sitten tai kymmenen vuoden päästä. Tämä koskee koko yhteiskuntaa ja kaikkea yritystoimintaa mutta riskit koskevat myös yksittäisiä henkilöitä ja kotitalouksia. Finanssilaitosten ja erityisesti pankkien kanssa riskit ovat käytännössä katsoen siis ikuisia. (Alhonsuo 2015.) Alla olevassa taulukossa nähdään pankkeihin kohdistuvat riskit, joita käsitellään seuraavaksi tarkemmin.



Kuvio 4. "Keskeisten riskien väliset riippuvuudet ja ulottuvuudet" (Kontkanen 2015, 88)

Riskit, joita pankit kohtaavat ovat usein hyvinkin samoja kuin muidenkin yritysten kohtaamat riskit. Riskit jaetaan riskialueiden mukaan operatiivisiin riskeihin, strategisiin riskeihin, luottoriskeihin sekä markkinariskeihin. Keskeisin näistä pankkitoiminnalle on luottoriski. Operatiiviset riskit eli laadulliset riskit ovat ei-mitattavia. Operatiivisiin riskeihin sisältyy kaikki organisaation sisäisiin tekijöihin kohdistuvat riskit sekä ulkoisista tekijöistä johtuvat riskit, esimerkiksi järjestelmäriskit, pankkeihin kohdistuvat rikokset ja henkilökunnan tai koko johdon luotettavuus. Operatiivisista riskeistä syntyy organisaatiolle uhka ylimääräisistä kustannuksista tai mahdollisista riskeistä syntyvistä muista tappioista. (Kontkanen 2015, 84-86,88; Suomen Pankki 2020.)

Luotto- ja markkinariski syntyy organisaatioon ulkoisesti vaikuttavista tekijöistä. Ne ovat myös niin sanottuja mitattavia riskejä joita voidaan arvioida erilaisten mallien avulla. Luottoriski ilmenee aina nimenomaan ulkoisten toimijoiden takaisinmaksukyvyyn muutoksesta. Muutos voi olla takaisinmaksukyvyyn heikkeneminen tai parantuminen. Luottoriskiin sisältyvät myös mahdolliset vakuudet joita on luotolle asetettu. Usein muiden riskien syntyminen saattaa vaikuttaa myös luottoriskin aiheutumiseen. Luottoriski on täten pankkitoimintaa merkittävimmin kuormittava riski sillä sen vaikutus kaikkiin riskeihin voi olla jopa 70%. (Alhonsuo 2015; Kontkanen 2015, 87.)

Markkinariski syntyy markkinahintojen vaihtelusta ja niiden epävarmuudesta tuottojen osalta. Tähän sisältyy erityyppisiä riskien mahdollisuuksia esimerkiksi valuutta-, korko- tai likviditeettiriski. Ne vaikuttavat yleensä toinen toisiinsa ja saattavat vaikuttaa myös vuotuisen lopputulokseen, tappioihin tai voittoihin. (Alhonsuo 2015; Kontkanen 2015, 87-88.)

Strategiset riskit vaikuttavat koko pankkitoimintaan ja niitä voidaan arvioida muiden riskien yhdistelmänä. Strateginen riski on esimerkiksi jos pankilla ei ole selkeää liiketoimintasuunnitelmaa tai se vaarantaa sen taloudellista asemaa. Siksi on tärkeää, että pankin asettamien arvojen ja päämäärien toteutumista seurataan. Tavoitteiden ja seurannan toteutumisen kannalta on esimerkiksi tärkeää että pankki tietää oman kilpailukykynsä toimialalla. (Kontkanen 2015, 88-89.)

3.2 Asiakkaan tuntemisen perusteet

Kaikilla asiakastietoa keräävillä toimijoilla on velvollisuus ilmoittaa toiminnastaan viranomaisille. Asiakastietoja keräävillä toimijoilla tarkoitetaan tässä työssä finanssipalveluita tarjoavia toimijoita, joilla on viranomaisilmoituksen lisäksi velvollisuus tuntea ja tunnistaa asiakkaansa. Pankkien lisäksi finanssipalveluita tarjoavat myös vakuutusyhtiöt, sijoitus- ja rahastoyhtiöt, maksulaitokset sekä virtuaalivaluuttaa tarjoavat yritykset. Näillä toimijoilla on lakisääteinen velvollisuus varmistua asiakkaan oikeasta henkilöllisyydestä. Tähän liittyy myös vastuu tuntea asiakkaiden toiminta ja tausta, sekä tietää kenen valtuudella liiketoiminnoissa tehdään toimeksiantoja ja kenen varoista puhutaan, kun tehdään minkäänlaisia toimia. Taustaa on tunnettava niin laajasti kuin asiakassuhde sen edellyttää. (Finanssivalvonta 2020.)

Asiakkaan tunnistaminen aloitetaan ensimmäisen kerran jo ennen asiakassuhteen aloittamista. Tunnistamiseen käytetään viranomaisen myöntämiä henkilöllisyyden todentamisasiakirjoja, joita ovat henkilökortti, passi, ajokortti, diplomaattipassi, kuvallinen Kela-kortti sekä ulkomaisen viranomaisen myöntämä passi ja matkustusasiakirjana hyväksyttävä henkilökortti. Verkkopalveluihin tunnistaudutaan käyttämällä vahvaa sähköistä

tunnistusvälinettä, esimerkiksi verkkopankkitunnuksia tai mobiilivarmennetta. Vahva tunnistautuminen edellyttää kotimaisen viranomaisen myöntämää henkilökorttia tai EU- tai ETA-alueen passia. Tunnistautuminen vaaditaan jokainen kerta, kun hoidetaan mitä tahansa henkilökohtaisia asioita. Tuntemistietoja tulee säilyttää viisi vuotta vakituisen asiakassuhteen päättymisen jälkeen. Tuntemisen tietoja tulee pitää ajantasaisina ja olennaisina, siksi tunteminen tulee päivittää säännöllisin väliajoin ja tarpeen tullen useammin. Asiakastietojen päivitys vaaditaan joka kerta jos asiakkaan tiedoissa tapahtuu suuria muutoksia, esimerkiksi jos asiakkaan verotustiedot muuttuvat. (Finanssivalvonta 2020; Rahanpesulaki 444/2017, 3 luku 1-3 §.)

Riippumatta siitä, tunnistetaanko asiakas ensimmäisen kerran vai ylläpidettäessä asiakkuutta, on tiettyjä asiakastietoja, jotka ovat pankille tarpeellisia tai välttämättömiä. Näistä perinteisimpiä ovat henkilötiedot eli asiakkaan nimi, osoite, henkilötunnus ja kansalaisuus. Jos asiakas on ulkomaalainen, tulee asiakkaan tuntemistietojen lisäksi säilyttää myös tieto asiakkaan kansalaisuudesta ja tämän todistavan asiakirjan tiedot (Rahanpesulaki 444/2017, 3 luku 3 §). Perustietojen lisäksi vaaditaan tietoa asiakkaan elämäntilanteesta, onko asiakas esimerkiksi palkansaaja, eläkeläinen tai opiskelija, eli onko asiakkaalla säännöllisiä rahavirtoja. (Finanssivalvonta 2020.)

Näiden lisäksi tarvitaan tietoja asiakkaan yhteyksiä Yhdysvaltoihin (FATCA) sekä merkittäviin julkisiin asemiin (PEP), nämä käsitteet selitetään seuraavassa luvussa 3.2 tarkemmin. Näiden lisäksi pankki tarvitsee tietoa asiakkaan maksuliikenteestä, myös ulkomaille tai ulkomailta tapahtuvasta. Ulkomaan tapahtumissa tarvitaan tieto siitä, kenelle maksu menee sekä maksun syyn, myös jos kyseessä on asiakkaan oma ulkomainen tili. Ulkomaan tapahtumissa nimillä on merkitystä, Suomen sisäisissä tapahtumissa ei. Tämä on perusteltavissa myös sillä, että pankilla on velvollisuus tietää, onko pankkisuhde asiakkaan ainoa. Näiden lisäksi pankilla on velvollisuus myös muihin tuntemiseen vaikuttavia tietoja. Se miten tarkasti käsitellään asiakkaan tuntemistietoja, riippuu siitä, minkälaisesta asiakassuhteesta on kyse. (Finanssivalvonta 2020.)

3.3 FATCA & PEP

Sekä PEP että FATCA – asiakkaat kuuluvat suurena osana rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisen lainsäädäntöön ja ovat siksi tärkeä osa asiakkaan tuntemiseen määrättyjä velvoitteita. FATCA, eli The Foreign Account Tax Compliance Act, on Yhdysvaltojen kanssa tehty sopimus siitä, että finanssilaitokset ovat velvollisia ilmoittamaan vuosittain siitä, ketkä tämän asiakkaista ovat verovelvollisia tai muuten yhteyksissä Yhdysvaltoihin. FATCA:n perusteena on käytännössä siis yhdysvaltalaisella henkilöllä omistuksessa oleva tili, jolla on sekä menoja että tuloja, ulkomaisessa finanssilaitoksessa (IRS

2020). Sopimus perustuu vain Suomessa toimiviin finanssilaitoksiin, ei esimerkiksi yrityksellä oleviin tytäryhtiöihin tai sivuliikkeisiin, jotka harjoittavat toimintaa Suomen rajojen ulkopuolella. Niitä ei pidetä suomalaisina finanssilaitoksina, joita kaikki edellä mainitut ja jatkossa mainittavat lain tuomat velvollisuudet koskisivat. (Vero 2017.) Hallituksen esityksen (301/2014, HE) mukaan FATCA -sopimus pohjautuu Suomen velvollisuuteen ilmoittaa Yhdysvaltoihin siellä verotuksellisesti asuvien henkilöiden varallisuus- sekä tulotiedot. Tämän tarkoituksena on estää Yhdysvalloissa verovelvollisten verojen välttelyä ulkomailla. Suomalaiset finanssilaitokset ovat velvollisia ilmoittamaan Verohallinnolle asiakkaidensa väärittävät tiedot, joita sopimuksessa määrätään, säännöllisin väliajoin. (HE 301/2014, 1.)

PEP -lyhenne muodostuu sanoista politically exposed person. Se määrittää yksilöt, jotka ovat tällä hetkellä tai ovat olleet merkittävässä julkisessa virassa kotimaassa. Virka voi olla esimerkiksi valtion päämies, poliitikko tai hallituksen jäsen, oikeuden tai asevoimien virkamies, valtion omistaman yrityksen johtaja tai muu poliittisen järjestön virkamies. Asiakkaan tuntemisen kohdalla tärkeää on myös tieto siitä, onko joku asiakkaan lähipiirissä PEP-asemassa. Julkisessa asemassa työskentelevät tuovat mahdollisuuden korruptiolle, joten siksi on tärkeä tunnistaa myös näiden lähipiirissä olevat henkilöt. Lähipiiriin lasketaan tässä yhteydessä perheenjäsenten lisäksi myös yhtiökumppanit. Sekä PEP:ksi että lähipiiriin kuuluvaksi henkilöksi lasketaan vielä virasta astumisen jälkeinen vuosi. PEP:n eikä lähipiiriin palveluita ole tarkoitus estää vaan tiedolla varmistetaan, että henkilöitä kohdellaan viran tuoman riskin mukaisesti sekä tarvittaessa mahdollistetaan lisätoimenpiteet riskien lieventämiseksi (COE 2020; Valtioneuvosto 2019.).

3.4 Tuntemista koskevat velvoitteet

Kaikilla suomalaisilla finanssilaitoksilla on velvollisuus sekä tuntea asiakkaidensa toiminta että selvittää epäilyttävää liiketoimintaa ja ilmoittaa näistä epäilyistä. Pääsääntöisesti pankeilla ohjeistus näille epäilyille liittyy rahanpesuun ja terrorismiin, mutta tämän lisäksi tunteminen perustuu myös esimerkiksi sijoitusrahastolakiin (213/2019) sekä maksulaitoslakiin (297/2010, MLL). Tässä työssä keskitytään pelkästään rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä (444/2017) annettuun lakiin, sillä se on pankkien asiakkaan tuntemisen kannalta riskinäkökulmasta oleellisin. Näiden estäminen perustuu kansainvälisiin standardeihin, joita jokainen toimija soveltaa käytännössä omaan toimintaan sopivaksi. (Finanssivalvonta 2020.)

Aikaisemmin mainittu laki rahanpesusta ja terrorismin rahoittamisen estämisestä (444/2017) velvoittaa, että ilmoitusvelvollinen, eli finanssilaitokset, joita laki koskee, laativat säännöllisin väliajoin riskiarvion, joka koskee näiden omaa toimintaa. Se tekee toimista estää rahanpesua tai terrorismin rahoitusta velvollisuuden yksittäisemmällä tasolla

organisaatioissa. Ilmoitusvelvollisuus koskee jokaista velvollista yritysten alaisuudessa, jotka ymmärtävät nämä riskit sekä tunnistavat ja arvioivat riskejä. Riskiarvion tarkoituksena onkin juuri tunnistaa ja arvioida riskit ja se tulee päivittää aina pyydettyä, ilman viivytystä. Riskiarvion tarkoituksena on auttaa ilmoitusvelvollista ymmärtämään menettelytapoja ja valvontoja sekä toimintaperiaatteita, jotta ne koskettavat oleellisesti juuri rahanpesua sekä terrorismin rahoittamista. Koska näiden riskit vaihtelevat suuresti kuuluu myös lain soveltamiseen erilaisia keinoja. Soveltamista harjoitetaan, jotta välttyttäisiin turhan massiivisilta tai liian maltillisilta toimilta. (Aluehallintovirasto 2019.)

Riskiarvion perusteella asiakassuhde voidaan määritellä tehostetun tuntemisen piiriin. Tämä muodostuu epäilystä siitä, että asiakassuhteeseen liittyy mahdollisesti normaalia suurempi riski rahanpesuun tai terrorismin rahoittamiseen. Tämä käy toteen esimerkiksi, kun asiakkaalla on yhteyksiä valtioon jonka EU komissio arvioi aiheuttavan suuremman riskin markkinalle tai ei muuten täytä velvoitteita kansainvälisellä tasolla. (Rahanpesulaki 444/2017, 3 luku 10 §.)

Velvoitteiden myötä pankilla on myös oikeus kieltäytyä tarjoamasta palveluita asiakkaalle, joka kieltäytyy vastaamasta tarvittaviin tietoihin. Asiakkaan tuntemisessa on otettava huomioon mahdolliset riskit jokaisella kerralla kun tunteminen päivitetään. Jos asiakas ei suostu vastaamaan kaikkiin kysymyksiin tulee ilmoitusvelvollisen arvioida tilanteen mukaan esimerkiksi, onko tapauksesta tarpeellista tehdä ilmoitusta epäilyttävästä liiketoiminnasta. (Rahanpesulaki 444/2017, 3 luku 1 §.)

3.5 Rahanpesu ja terrorismin rahoittaminen

Jo aikaisemmin mainittu lainsäädäntö rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä antaa perustan riskiarvioille. Riskiarvion kannalta on tärkeä, että asiakkaan tuntemistiedot ovat kunnossa ja tuntemistietojen yksi oleellinen osa on asiakkaan rahaliikenne. Rahanpesun seuranta liittyy pääsääntöisemmin yritysten toimintaan, mutta tapahtumat ovat yleisesti yksityishenkilöiden välisiä ja siksi otetaan myös huomioon tässä työssä. Tämä johtuu osin myös siitä, että rahanpesu tapahtuu aina alkurikoksen kautta, esimerkiksi tallettamalla varat pankkitilille (Poliisi 2020). Erityisen suurta huomiota tulee kiinnittää tavanomaisesta poikkeavaan liikehdintään tai jos ne eivät sovi tietoihin asiakkaasta. (Tahvanainen 2019.)

Rahanpesuksi kutsutaan toimintaa, jonka avulla kadotetaan jäljet varojen alkuperään. Varat ovat tässä tapauksessa aina rikoksen keinoin hankittu ja tavoitteena on saada alkuperä näyttämään lailliselta toiminnalta tai muutoin laillisesta lähteestä tulleelta. Rahanpesun kohteena oleva omaisuus voi koostua minkälaisista rikoksista tahansa

(Aluehallintovirasto 2020). Yleisimpiä tunnuspiirteitä rahanpesulle ovat esimerkiksi pankkitilit veroparatiisivaltioissa tai yhtiö, jolla ei ole suoraa omistajaa tai liiketoimintaa lainkaan. Rahanpesua voi tapahtua myös PEP-henkilöiden välityksellä korruption kautta. Koska suurten talletusten kanssa tarvitaan myös selvitys varojen alkuperästä pankissa, toimii rahanpesu usein laillisesti toimivan yrityksen taustalla. (Poliisi 2020; Sullström 2019.)

Terrorismin rahoittaminen eroaa rahanpesusta niin, että rahanpesussa varallisuuden alkuperä on aina laiton. Terrorismissa rahoitus saattaa tulla täysin laillisista lähteistä, mutta varallisuus käytetään joko täysin suoraan tai epäsuorasti terrorismin tukemiseen. Sekä rahanpesu että terrorismin rahoitus kuuluvat kansainväliseen rikollisuuteen ja siksi sen torjunta vaatii myös kansainvälistä yhteistyötä. Rahanpesu kuuluu järjestäytyneenä rikollisuutena osaksi kansainvälistä rikollisuutta ja sillä saatetaan myös suoraan rahoittaa terrorismia. (Poliisi 2020; Tahvanainen 2019.)

Terrorismille ei ole suoraa kansainvälistä määritelmää. Usein sillä tarkoitetaan kuitenkin ilmiötä, jolla vastustetaan kansallisia lakeja ja kansainvälisiä oikeuksia, joihin liittyy väkivaltaa ja pelon tuottamisen tavoittelua. Sen tavoitteena on useimmiten aiheuttaa levottomuutta ja uhkailla esimerkiksi väkivallalla tavoitteiden saavuttamiseksi. Terrorismin uhat ovat mahdollisia sekä kansallisella että kansainvälisellä tasolla. (Sisäministeriö 2020) Terrorismi lasketaan rikokseksi siinä missä muutkin ja se uhrit ovat näin samalla tavalla myös rikoksen uhreja. Uhreja on usein kuitenkin niin sanottuun normaaliin rikokseen verrattuna enemmän, sillä uhreiksi katsotaan välittömien uhrien lisäksi myös henkilöt, jotka ovat selvinneet iskun tuomista fyysisistä vaikutuksista. Välittömiä uhreja ovat kaikki suoraan kohteeksi joutuneet, iskussa menehtyneet, loukkaantuneet ja näiden henkilöiden läheiset. (Rikosuhripäivystys 2019.)

4 PANKIT

4.1 Tutkimuksen rakenne

Tämä opinnäytetyön empiirinen osuus on jaettu kahteen osaan. Tähän tapaan tutkia ai-
hetta päädyttiin, jotta kokonaisuudessa saataisiin mahdollisimman monta näkökulmaa.
Koettiin myös, että opinnäytetyön vaiheet tukisivat toisiaan ja näin saataisiin mahdolli-
simman kattava lopputulos. Tässä opinnäytetyössä osat jakautuivat pankkien vertailuun sekä
asiakaskyselyyn.

Pankkien vertailuissa tutustuttiin eri Suomessa toimivien pankkien kotisivuihin ja siihen,
miten näillä sivuilla käydään läpi asiakkaan tuntemista. Pankit valittiin vertailuun niin, että
joukossa olisi suomalaisten yleisimpiä pankkisuhteita. Opinnäytetyössä ei käydä läpi valit-
tujen pankkien historiaa, vaan tämä tehtiin tutkimuksen taustatyönä. Vaikka suurimman
osan pankkien antamista tiedoista tulisikin olla lainmukaisia, haluttiin vertailusta tehdä
huomioita erilaisuuksista pankkien välillä.

Asiakaskyselyssä toteutettiin verkkokysely eri pankkien asiakkaille. Verkkokysely toteutet-
tiin kevään 2020 aikana ja piti sisällään sekä avoimia että monivalintakysymyksiä. Kysy-
mykset koskivat vastaajien kokemuksia tuntemistietojen päivittämisestä sekä vastaajien
mielipiteitä aiheesta. Kysely käydään läpi luvussa 5.

4.2 Vertailtavat pankit

Opinnäytetyön ensimmäisessä vaiheessa vertailtiin neljää eri Suomessa toimivaa pankkia
asiakkaan tuntemiseen liittyen. Vertailun tarkoituksena oli kiinnittää huomiota siihen, miten
eri pankit tuovat tietoa julki ja miten kattavasti eri pankit ilmoittavat velvoitteistaan. Vertai-
lussa haluttiin myös nähdä, miten eri pankit toivat verkkosivuillaan ilmi omaa tapaansa toi-
mia asiakkaan tuntemisen kanssa. Tietolähteenä vertailussa toimii valittujen pankkien ko-
tisivut. Vertailua varten pankeiksi valittiin Osuuspankki, Nordea, Säästöpankki sekä
Danske Bank. Näihin pankeihin päädyttiin, sillä vertailtavaksi saatiin näin sekä suomalai-
sia pankeja että kansainvälisesti toimivia pankeja. Kansainvälisten pankkien osalta tut-
kimuksessa käydään läpi tietoa niiden Suomen toimijoiden näkökulmasta.

OP -ryhmä on finanssiyrittäjä, jonka alla toimii 153 itsenäisesti toimivaa osuuspankkia. Asiakkaille se tarjoaa nykyaikaisen ja kilpailukykyisen pankkipalvelun, joka kattaa niin kotitaloudet kuin yritystoiminnan, sekä julkisen sektorin palvelut. Sen peruslupauksena on edistää onnistumisia, turvallisuutta ja hyvinvointia niin asiakkaille kuin toimintaympäristöille. Osuuspankki kohdentaa palveluitaan myös maa- ja metsätalousasiakkaille. Osuuspankit keskittävät toimintansa aina tietyllä alueella ja sen tekemät tulokset käytetään tämän asiakkaiden hyväksi keskittämisetuina. ”Osuuspankkien toiminta perustuu osuustoiminnallisiin arvoihin, vahvaan vakavaraisuuteen sekä osaavaan riskienhallintaan.” (OP 2020.)

Nordea on Pohjoismaissa toimiva yleispankki, joka tarjoaa asiakkailleen kattavat digipalvelut. Se tarjoaa palveluita henkilöasiakkaiden lisäksi myös kaiken kokoisille yrityksille sekä yhteisöasiakkaille. Peruspalveluiden lisäksi Nordea tarjoaa asiakkailleen erilaisia säästämisen ja sijoittamisen palveluita sekä se tukee yrittäjätoimintaa. Nordean toiminta perustuu sen arvoille ja lisäarvon tuottamisesta asiakkaalle. Nordea pyrkii koko ajan vastuullisempaan toimintaan ja tarjoamaan kestävämpiä ratkaisuja asiakkailleen. (Nordea 2020.)

Säästöpankki perustaa toimintansa yksilön ja yhteisön taloudellisen hyvinvoinnin edistämiseksi ja sen lupaus sloganina kulkee ”Säästöpankki auttaa aina”. Säästöpankki on paikallinen yksikkö, jotka yhdessä muodostavat Säästöpankkiryhmän. Säästöpankkiryhmä kokonaisuudessaan tarjoaa peruspankkipalveluiden lisäksi myös erilaisia sijoittamisen palveluita sekä kodinhankinnan ja vakuuttamisen palveluita. Suomessa Säästöpankin konttoreita löytyy noin 130 ja se keskittyy palveluissaan kotitalouksien lisäksi myös pieniin ja keskisuuriin yrityksiin esimerkiksi maaseutuyrittäjiin. Säästöpankkien tavoitteena on olla lähellä ihmisiä helposti tavoitettavissa. Tämän lisäksi se tavoittelee esimerkiksi vähäristä toimintaa. (Säästöpankki 2020.)

Danske Bank kehittää jatkuvasti sen roolia uudenaikaisten pankkipalveluiden tarjoajana. Se on pohjoismainen pankki, jolla on Suomessa 39 konttoria. Se tarjoaa palveluita henkilö-, yritys- ja yhteisöasiakkaille. Peruspalveluiden lisäksi Danske Bankin palveluihin kuuluu myös vakuutustarjonta, lainapalvelut sekä esimerkiksi varallisuudenhoito. Danske Bank haluaa tarjota asiakkailleen mahdollisimman helppoja taloudellisia päätöksiä sekä päivittäispalveluita. ”Danske Bankin ydin koostuu asiakaslupauksesta, strategiasta, visioista ja arvoista”. Näillä tavoitteilla se pyrkii mukautumaan muutoksiin helposti ja nopeasti. (Danske Bank 2020.)

4.3 Vertailu

Ennen vertailua pohdittiin miten lainsäädäntö vaikuttaisi vertailun tuloksiin. Koska tämän pitäisi vaikuttaa annettuun informaatioon, odotettiin myös, että sivut olisivat samankaltaisia eri pankkien välillä. Vertailua tehdessä oli helppo heti huomata ennako-olettamat toiseksi. Kaikilla pankeilla pohja asiakkaan tuntemiseen perusteltiin lakipykälillä ja velvoitteilla, joita aiemmin on määritelty, kuten myös monet tavat toimia. Vaikka monia asioita oli ilmaistu eri tavoin, taustalta löytyvät samat näkökulmat. Osalla pankeista, esimerkiksi OP:lla ja Nordealla näkyi muita selvemmin niiden niin sanottu asiakaslähtöisyys. Näillä pankeilla aihetta oli käyty läpi myös pankin kannalta miten asiakkaiden arkea helpotetaan eikä ainoastaan velvoitteiden näkökulmasta.

Jokainen vertailussa mukana oleva pankki aloitti selkeästi ajatuksella, että kaikilla pankeilla on velvollisuus tuntea asiakkaansa. Pankeilla oli selkeitä yhteisiä linjauksia ja sivustot toistivat toisiaan kuten oletettavissa oli. Yhteisiä linjauksia asiakkaan tuntemiseen löytyi ensimmäisenä siitä, että kaikilta asiakkailta kysytään tasapuolisesti. Kaikki vertailussa olleet pankit myös painottivat sitä, että tuntemisen päivitystä ei tehdä jokaiselle asiakkaalle samaan aikaan eikä välttämättä samoilla tavoilla mutta kaikille säännöllisesti. Pankit kertoivat että tuntemistietoja pyritään päivittämään eri tavoin, jotta kaikki asiakkaat saadaan tavoitettua ja tunnistettua. Kasvotusten konttorissa tapahtuvan päivityksen lisäksi kyselylomake lähetetään asiakkaille verkko- tai mobiilipankissa lomakkeena, jonka asiakas täyttää itse sisään kirjautuessaan. Tällä tavoin päivitettyinä asiakkaat päivittävät tietonsa tunnistautuneena. Asiakasta voidaan tavoitella myös kirjeitse ja puhelimitse, jotta asiakastiedot saadaan päivitettyä.

Näiden lisäksi yhteisiä piirteitä löytyi tuntemiseen myös tieto siitä, mitä tuntemistiedot pitävät sisällään yleisesti. Nämä erosivat ilmaisutavoillaan hieman, mutta kaikilla vertailun kohteena olevilla esiintyi asiakkaan taloudellinen asema, tällä olevien palveluiden tarkoitus, tileillä olevan varallisuuden liikenne sekä varallisuuden alkuperä. Asiakkaan perusasiain lisäksi kaikki pankit halusivat tietää myös asiakkaan verotusmaan sekä mahdolliset PEP-asetat. Vaikka pankit eivät asiakkaidensa veroasioihin ota kantaa, tulee niiden silti tietää maksaako asiakas veronsa esimerkiksi ulkomaille. Asiakkailta, jolla on ulkomainen verovelvollisuus, pankki tarvitsee myös verotunnistenumeron, jotta asiakas tunnistetaan myös ulkomaisessa verotusmaassa, kun näistä ilmoitetaan. Verotunnistenumero vastaa useissa maissa henkilötunnusta. Pankin tulee ilmoittaa vuosittain asiakkaansa Verohallinnolle ja tämä eteenpäin ulkomaille. Viimeinen yhteinen piirre verrattavilla pankeilla oli linkki Finanssivalvonnan sivuille, josta pääsi lukemaan asiakkaan tuntemisen velvoitteista.

Yhtenäisyyksien lisäksi vertailussa olleilla pankeilla oli huomattavissa myös eroavaisuuksia. Osa eroista oli myös tarkennuksia edellä mainittuihin mutta koettiin että tässä tutkimuksessa pienetkin erot olivat oleellisia sillä tutkimuksen yhtenä tarkoituksena oli selvittää miten tarkasti vertailun kohteena olleet pankit asiakkaan tuntemista selvittivät asiakkaille. Esimerkiksi peruspalveluiden tilitapahtumien lisäksi sekä Osuuspankki että Säästöpankki mainitsivat tarpeen tuntea myös asiakkaiden mahdolliset ulkomaantapahtumat. Ulkomaantapahtumissa oleellista pankille on tietää tapahtumien suuruus sekä tapahtumien vastaanottaja tai lähettäjä. Ulkomaantapahtumissa yksittäiset tiedot ovat tärkeämpiä, sillä pankit seuraavat niitä tarkemmin, jonka vuoksi tapahtumien syytä kysytään tarkemmin.

Asiakkaan tunnistamiseen liittyen Osuuspankki oli ainoa, joka ei ilmoittanut tunnistamiseen hyväksyttäviä henkilöllisyysasiakirjoja. Muut pankit ilmoittivat sivuillaan viranomaisen myöntämät asiakirjat, joilla tunnistaminen on mahdollista. Listaan kuuluivat myös ulkomaiset asiakirjat. Vaikka asiakirjoista passista nähdään suoraan myös asiakkaan kansalaisuus, vain Osuuspankki ja Nordea ilmoittivat myös varmistavansa tämän tiedon. Asiakkailta on mahdollisesti kaksoiskansalaisuus tai jopa kolmoiskansalaisuus ja nämä kaikki kuuluvat asiakkaan tuntemistietoihin. Kansalaisuus on tärkeä myös siltä kannalta, että tämän perusteella tehdään päätelmä siitä, onko asiakas verovelvollinen esimerkiksi Yhdysvaltoihin. Yhdysvaltojen kansalaiset määritellään automaattisesti FATCA:ksi. FATCA kuuluu myös vertailussa pankkien eroavaisuuksiin, sillä läpi käytävistä pankeista vain Nordea ja Danske Bank toivat asian esille erikseen. Vaikka asia kulkee käsikädessä verovelvollisuuden kanssa, josta aiemmin puhuttiin, se on tuotu niin oleellisesti esiin esimerkiksi lainsäädännössä, että sen olisi hyvä olla jokaisen vertailtavassa olevan pankin sivuilla.

Viimeisimpinä eroavaisuuksina vertailuissa olivat vastaamiseen liittyvät aiheet. Sekä Nordea että Säästöpankki toivat asiakkaiden useimmiten kysytyissä kysymyksissä esiin sen, että verkko- tai mobiilipankkiin lähetettyyn tuntemislomakkeeseen vastaaminen on turvallista. Tästä huomattiin, että moni pankki tavoittelee digipalveluiden yleistymistä asiakkaiden käytössä ja näin haluaa huomioida asiakkaansa myös kertomalla yleisesti sen palvelutavan turvallisuudesta. Varsinkin vanhempi väestö saattaa tarvita uskottelua siitä, onko digipalveluiden käyttö juurikin turvallista, jonka vuoksi asiaa on hyvä käydä läpi myös asiakkaiden kanssa. Toinen asiakkaiden yleisemmin esittämä kysymys jakautui kahteen eritavoin aseteltuun kysymykseen, jossa ajatus pohjalla oli kuitenkin samanlainen. Osuuspankki ja Danske Bank olivat vastanneet kysymykseen onko tuntemistietolomakkeeseen pakko vastata tai voiko vastaamisesta kieltäytyä. Nordealla ja Säästöpankilla taas kysymys oli esitetty muodossa mitä tapahtuu jos kysymyksiin ei vastata. Yleinen vastaus kuitenkin on että vastaaminen on välttämätöntä, jotta palveluita voidaan ylläpitää. Jos pankki

ei saa tarvitsemiaan tietoja voi se jopa katkaista palveluiden käytön. Asiakkaan tuntemisen tarkoituksena on ensisijaisesti turvata sekä pankin toiminta että asiakkaan asiointi.

Viimeisenä vertailussa haluttiin vielä tuoda esille jokaisen pankin tuomat omat piirteensä asiakkaan asiointissa. Osuuspankki perusteli tuntemislomakkeen päivittämistä sillä, että näin se voi varmistaa, että asiakkaan palvelut palvelevat tämän tarpeita mahdollisimman hyvin. Toisena ajatuksena oli, että tuntemalla asiakkaansa mahdollisimman hyvin se pystyy tarjoamaan asiakkaalleen elämäntilanteeseen sopivimmat ratkaisut. Kun pankki tuntee asiakkaansa, se voi arvioida palveluiden soveltuvuuden asiakkaalle, joka helpottaa asiakkaan asiointia pankin kanssa. Asiakkaan tuntemiseen kuuluu myös tieto siitä, onko asiakkaalla asiointi muualla. Osuuspankki oli ainoa vertailtavista pankeista, joka toi tämän esille kysymällä asiakkaalta, onko tämän pääasiallinen pankkisuhde Osuuspankissa vai muualla. Pankin ei tarvitse tietää missä nimenomaisissa pankeissa asiakkaalla on erilaisia pankkipalveluja, mutta tieto asiakkaan palveluista myös muissa pankeissa tulee tietää. Tämä perustuu siihen, että pankit eivät jaa asiakkaidensa tietojen muiden pankkien kanssa.

Nordea painotti toiminnassaan myös asiakkaan tuntemisen osalta luottamusta pankin ja asiakkaan välillä. Se tavoittelee asiakkaan asiointia turvallisessa ympäristössä ja kertoi tekevänsä työtä päivittäisessä arjessa turvakseen kaikkien asiakkaiden taloudelliset edut. Tämän vuoksi Nordea toi esiin, kuten Osuuspankkikin, tavoitteen palveluiden soveltuvuudesta asiakkaalle. Tässä tapauksessa mainittiin kuitenkin juuri sijoitustuotteiden ja -palveluiden arvioinnin soveltaminen asiakkaalle. Mitä paremmin asiakas tunnetaan ja hänen toimintansa, sitä helpompi asiakkaalle on suositella juuri hänelle oikeanlaisia sijoittamisen tuotteita ja palveluita. Tuntemistietojen kanssa Nordea oli ainoa joka toi esille, ettei asiakastietoja jaeta muiden pankkien kanssa. Asiakkaan antamia tietoja käytetään salassapitovelvollisuuden vuoksi vain asiakkaan asiointiin Nordeassa. Se perustuu myös tietosuojalakiin. (Tietosuojalaki 1050/2018, 6 luku 35§.)

Säästöpankin asiakkaan tuntemisen halutaan perustuvan pankkisuhteen hyvään palveluun sekä asiakkaalle oikeiden ratkaisujen tuottamiseen. Säästöpankki kävi asiakkaan tuntemisen piirteet läpi lähinnä tuomalla esille asiakkaan eniten esittäviä kysymyksiä. Tämä perustuu Säästöpankin tavoitteisiin tuottaa luottamuksellista palvelua sen asiakkaille. Koska Säästöpankki on paikallistoimija, sen toiminta perustuu pankkiasioiden laadukkaaseen neuvontaan. Säästöpankki oli vertailtavista pankeista ainoa, joka toi esille myös eri pakotteiden vaikutuksen sen toiminnassa. Pankkitoimintaan vaikuttavia pakotteita ovat esimerkiksi EU:n ja YK:n asettamat pakotteet. Näiden lisäksi myös USA:n OFAC pakotteet kuuluvat pankkitoimintaan vaikuttaviin piirteisiin.

Danske Bank oli vertailtavista pankeista ainoa, joka perusti kaikki toimensa lainsäädäntöön. Sillä ei ollut yhtä paljon muihin pankkeihin verrattuna sen omia näkemyksiä tai omia näkemyksiä siitä, miten se vaikutti tuntemisen ylläpitoon. Sen toiminta perustuu luottamukseen, jonka perusteella asiakkaalle tarjotaan asianmukaisia palveluita. Danske Bank mainitsi, kuten Nordeakin, sen tavoitteet tarjota asiakkailleen parhaiten soveltuvat sijoituspalvelut. Danske Bank oli ainoa vertailtavista pankeista, joka toi esille henkilöasiakkaille suunnatuissa tiedoissa myös sen, että asiakkaan tuntemisen velvoitteet koskevat kaikkia asiakasryhmiä, ei vain henkilöasiakkaita, joiden kautta tämä opinnäytetyö on tehty.

Seuraavassa taulukossa nähdään yhteenveto tärkeimmistä huomioista, joita tehtiin vertailun aikana. Taulukosta nähdään se sama piirre, joka on mainittu jo aiemminkin tässä opinnäytetyössä. Vaikka kaikki taulukossa olevat vertailun kohteet eivät välttämättä tule velvoitteista ne on luotu asiakkaan turvallisuudeksi ja palveluiden ylläpidon helpottamiseksi. Taulukkoa tehdessä tehtiin huomio kansainvälisesti toimivien ja Suomessa toimivien pankkien välillä. Vaikka FATCA-luokitus on myös verovelvollisuuteen pohjautuva säädös, vain kansainvälisesti toimivat Nordea ja Danske Bank, kokivat tarpeelliseksi sen eriyttämisen verovelvollisuudesta. Eroistakin huolimatta, jokainen pankki painotti luotettavaan asiakassuhteeseen ja se nähdään myös taulukosta, esimerkiksi viimeisistä rivistä digivastauksen turvallisuudesta, joka pohjautuu asiakkaiden useimmin esittämiin kysymyksiin.

Taulukko 1. Asiakkaan tunteminen pankeilla

	OP	NORDEA	SÄÄSTÖ- PANKKI	DANSKE BANK
Kysymyksiä esitetään säännöllisesti	x	x	x	x
Finanssivalvonnan linkki	x	x	x	x
Kaikilta asiakailta	x	x	x	x
Mitä kysytään	x	x	x	x
PEP	x	x	x	x
Verovelvollisuus	x	x	x	x
FATCA		x		x
Hyväksytyt henkilöllisyysasiakirjat		x	x	x
Erilaiset pakotteet (EU, YK, USA)			x	
Salassapitovelvollisuus		x		
Eri kanavissa	x	x	x	x
Onko verkkopankissa vastaaminen turvallisista?		x	x	

5 ASIAKASKOKEMUKSET

5.1 Kyselyn toteutus

Opinnäytetyön toisessa vaiheessa toteutettiin kysely. Työtä varten päädyttiin kyselyyn, sillä koettiin, että lopputulosta varten kysely tukisi asiakkaan näkökulmaa parhaiten työssä ja saataisiin kattavimmin vastauksia. Kysely toteutettiin Google Forms -verkkokyselynä ja kysymykset lähetettiin vastaajille käyttäen erilaisia viestittelyvälineitä riippuen vastaajasta. Kyselyn teko ja vastausten keräys toteutettiin maaliskuun 2020 aikana ja lähetettiin yhteensä 25 ihmiselle. Kyselyn tarkoituksena oli kartoittaa asiakasnäkökulma ja sitä painotettiin vastaajille kyselyn aluksi. Kysely ei myöskään velvoittanut vastaajalta mitään, esimerkiksi pankissa asiointia.

Kysely suunnattiin pankkien asiakkaille riippumatta siitä, mitä pankkia tai pankkeja vastaajat käyttivät. Kyselyssä ei pyydetty määrittämään, mitä pankkia vastaajat käyttivät, mutta vastaajille annettiin mahdollisuus halutessaan ilmoittaa pankin nimi. Kyselyssä ei otettu kantaa vastaajien ikään eikä sukupuoleen. Pankki on velvollinen tuntemaan kaikki asiakkaansa riippumatta näistä piirteistä, joten koettiin, ettei niillä olisi vaikutusta saataviin vastauksiin. Haastateltavat valittiin kyselyä varten niin, ettei heillä olisi puolueellista näkökulmaa pankkiasioinnista, esimerkiksi pankkien työntekijöitä.

Kysely koostui neljästä monivalintakysymyisestä sekä kahdesta avoimesta kysymyksestä. Kyselyn aluksi kartoitettiin, oliko vastaaja ikinä kohdannut tietojenpäivitystä ja missä kanavissa hän oli nähin vastannut. Seuraavaksi vastaajia pyydettiin kuvailemaan lyhyesti miten heille kuvailtu asiakastietojen päivitystä jos näin oli tehty. Tämän jälkeen vastaajilta kysyttiin heidän tietoisuuttaan aiheeseen. Viimeiseksi vastaajilta kysyttiin heidän mielipiteitensä aiheesta ja miten he kokivat aiheen. Kysely löytyy kokonaisuudessaan opinnäytetyön liitteistä.

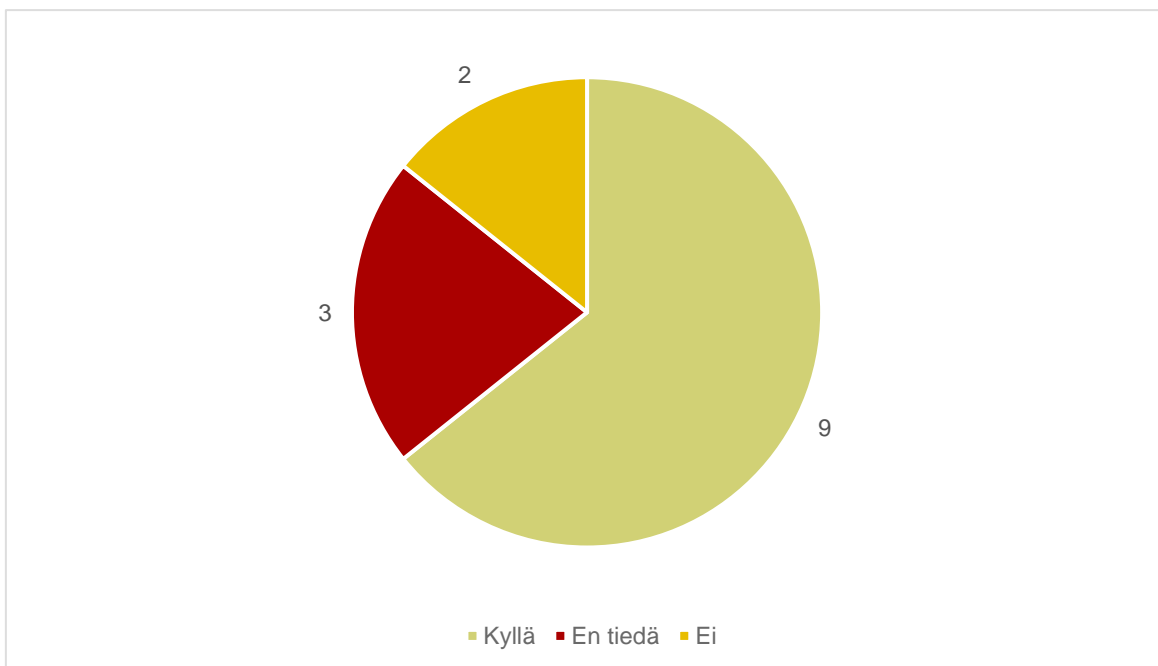
Kyselyn tavoitteena oli saada ymmärrys aiheeseen asiakkaan näkökulmasta. Kyselyn kautta haluttiin tehdä huomioita siitä miten asiakkaat kokevat tietojenpäivityksen sekä miten tärkeänä vastaajat tämän kokivat. Kyselyllä haluttiin myös nähdä, onko aikaisemmin tehdyn vertailun ja kyselyn välillä yhteyksiä, vaikuttaako velvoitteet siis asiakkaiden näkemysiin ja tuovatko pankit näitä velvoitteita asiakkaille esille.

Ennen kysymyksiä, kyselyssä esiteltiin aihe lyhyesti ja avattiin vastaajille mitä asiakkaan tuntemisella tarkoitetaan sekä minkälaisia kysymyksiä tuntemistietojen päivittäminen pitää sisällään. Tällä pyrittiin saamaan nekin vastaajat, joille termi ei ollut tuttu, ymmärtämään mitä kyselyllä haettiin ja mitä heidän tulisi pohtia vastatessa kysymyksiin. Näiden lisäksi vastaajille kerrottiin että vastaukset tultaisiin käyttämään vain tässä opinnäytetyössä sekä

kerrottiin mikä kyselyn tavoite oli. Monivalintakysymyksiin oli myös laitettu kysymysmuodosta riippuen vastausvaihtoehdoksi, en osaa sanoa -tyyppinen vastaus, jotta vastaajille ei tullut vastaan tilannetta joissa heidän olisi ollut pakko valita vaihtoehto joka ei vastannut tämän ajatuksia.

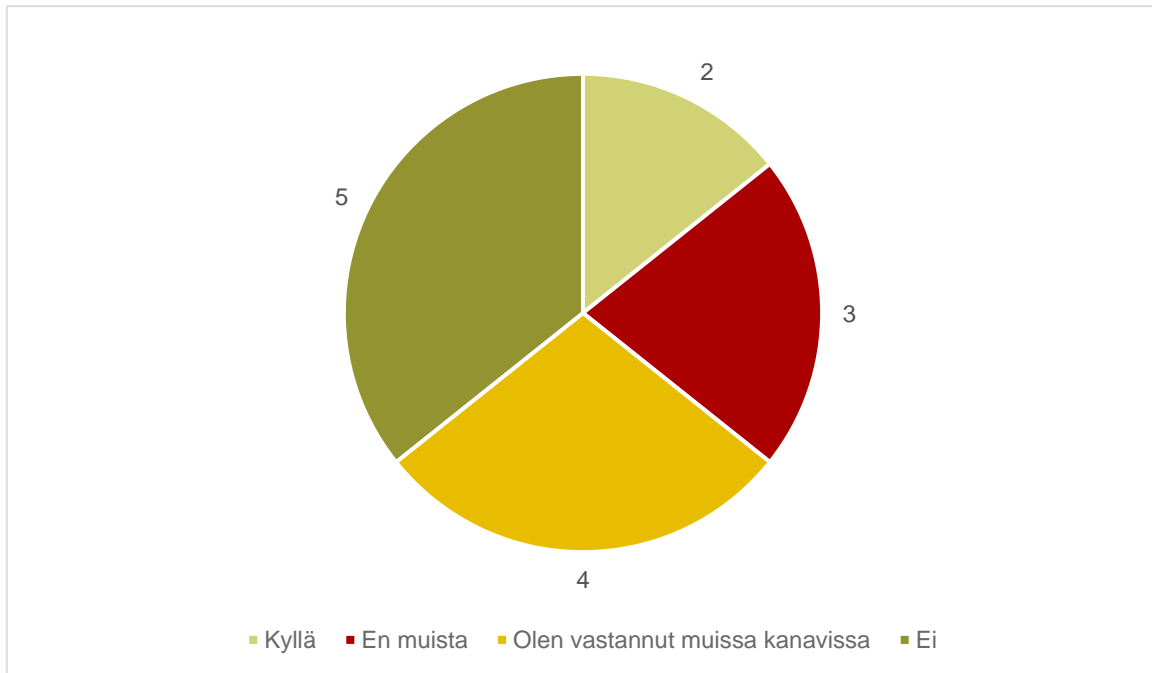
5.2 Kyselyn vastaukset

Kyselyyn saatiin yhteensä 14 vastausta sekä avoimiin kysymyksiin kaksi vastausta vastaajilta. Tässä luvussa kysymykset käydään läpi kuvioiden avulla. Kuvioissa on ilmoitettu vastaajien vastausmäärät kappaleittain.



Kuvio 5. Kysymys 1. Oletko koskaan vastannut pankin kyselyyn asiakastietojen päivittämisestä?

Yllä olevasta kuviosta nähdään, että suurin osa vastaajista, yhdeksän kappaletta, kertoi vastanneensa tietojenpäivitykseen. Vastaajista kolme ei tiennyt onko päivittänyt asiakastietojaan ja kaksi vastasi ettei ollut koskaan päivittänyt asiakastietojaan. Tämän kysymyksen tarkoituksena oli kartoittaa päivittämisen lisäksi myös vastaajien tietoisuus aiheeseen. Vastauksissa huomattiin, että lakimuutoksista huolimatta on pidetty edelleen asiakkaan tuntemistietojen päivittämisen säännöllisyydestä kiinni. Jokainen vastaaja ei ollut päivittänyt tuntemistietojaan ja sitä selitti säännöllisyyden lisäksi myös se, ettei jokaisen asiakkaan tuntemistietoja päivitetä samaan aikaan.



Kuvio 6. Kysymys 2. Jos vierailit konttorissa vastatessasi tähän, selitettiinkö sinulle päivityksen tarve?

Yllä olevassa taulukossa nähdään, että toisessa kysymyksessä vastaukset jakautuivat tasan vastaajien kesken. Vastaajista vain kaksi oli asioinut konttorissa hoitaessaan pankkiasioitaan. Nämä kaksi olivat myös vastanneet seuraavaan avoimeen kysymykseen toiveiden mukaan. Nämä vastaukset käydään myöhemmin läpi. Kyllä vastausten vähyydestä nähtiin, että pankkien asiakkaat eivät enää asioi pankissa jokaista asiaa hoitaessaan. Asiakkaat hoitavat paljon asioitaan jo etäkanavissa, esimerkiksi verkko- tai mobiilipankissa. Tämä voidaan verrata myös vastausvaihtoehtoon ”olen vastannut muissa kanavissa”. Vastaajista neljä oli vastannut tämän vaihtoehdon.

Kaikista vastaajista noin puolet, kahdeksan vastaajaa, ilmoitti ettei heille ollut selitetty tietojen päivityksen tarvetta tai vastaaja ei muistanut. Ei vastausten määrä oli suurin vastaajien vaihtoehdoista, sen vaihtoehdon valitsi viisi vastaajaa. Nämä olivat pitkälle selitettävissä ensimmäisen kysymyksen pohjalta. Ei -vastaukset seuraavat helposti toisiaan, jos vastaaja ei esimerkiksi ole tiennyt aihetta kunnolla tai ei ole koskaan kohdannut tuntemistietojen päivittämistä.

Vastauksissa huomattiin paljon yhtäläisyyksiä vastaajien ja vastausten välillä. Yhtäläisyyksiä nähtiin siinä, missä vastaajat, jotka vastasivat ensimmäiseen kysymykseen ei tai en tiedä vastasivat ei myös toiseen kysymykseen. Tästä pääteltiin, että vastaajat eivät koskaan ole vastanneet asiakastietojen päivitykseen ja näin eivät olleet koskaan kuulleet tarvetta tai eivät tienneet mistä tunteminen koostui. Näin taas suurin osa vastaajista, jotka vastasivat kyllä, ilmoittivat päivittäneensä tuntemistiedot pääsääntöisesti etäkanavissa tai

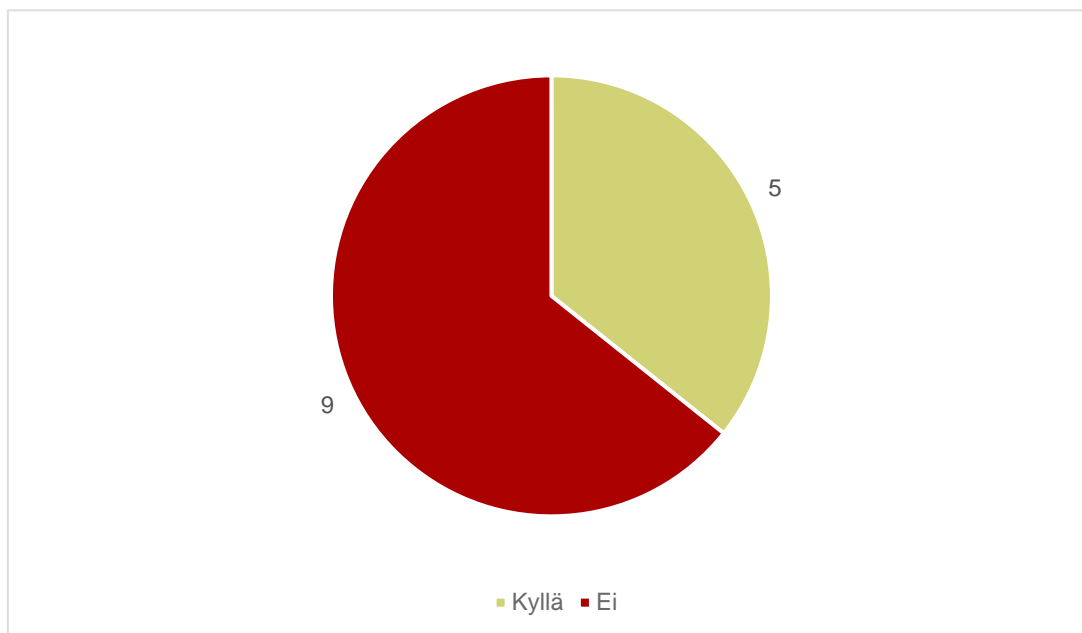
konttorissa. Konttorissa vastanneet kertoivat seuraavassa kysymyksessä heille selitetyksi tarkoitusperäksi asiakkaiden asiointin turvaamisen säännöllisellä päivittämisellä jotta nähdään esimerkiksi epäilyttävät muutokset heti.

Kysymys 3. Jos vastasit edelliseen kyllä, kerro lyhyesti miten?

Kolmannessa kysymyksessä vastaajat olivat vastanneet hyvin samalla tavalla. Vastauksista huomasin sen, että asiakkaan tunteminen oli selitetty pitkälle lainsäädännön puitteista. Vastauksista huomasin, että asiakkaan tuntemista selitetään eri asiakkaille eri tavoin, toki asiointi on aina riippuvainen niin asiakkaasta kuin neuvojastakin.

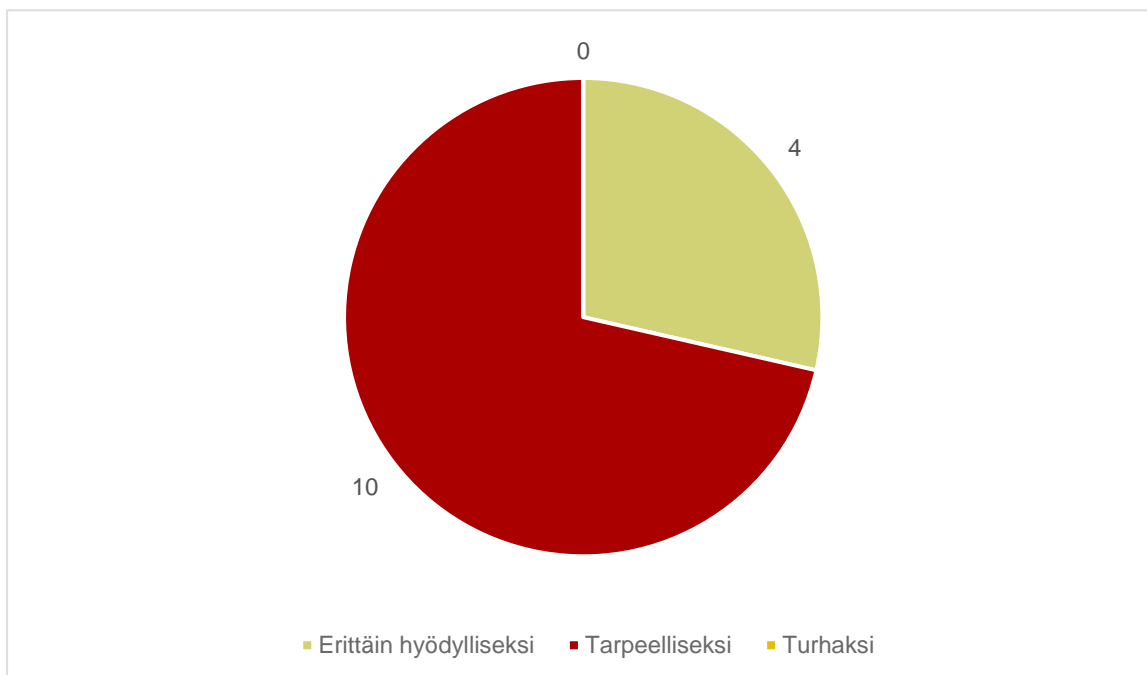
Ensimmäinen vastaus kysymykseen oli ”Tarkoitus on turvata asiakkaan varat pankissa, tunnistaa jos tapahtuu jotain tavallisesta poikkeavaa ja ehkäistä uhkia esimerkiksi rahanpesu”. Toinen vastaus kuului ”Tietoja pitää päivittää tietyn ajan välein, jotta pysytään ajan tasalla asiakkaan mahdollisista muutoksista”.

Vastauksista huomasin, että ne pohjautuivat pitkälti pankille asetettuihin velvoitteisiin. Varsinkin asiakkaan asiointin turvaaminen näkyi vastauksissa ja tämä on varmasti se tapa miten pankit asiakkailleen asiakkaan tuntemisen ilmaiset. Sen tarkoituksena on kuitenkin turvata niin asiakkaan kuin pankin toiminta. Tavalla ilmaista tuntemistietoa nähtiin myös pankkien halu tuottaa luotettavaa palvelua, sekä pyrkimys saada asiakas ymmärtämään se.



Kuvio 7. Kysymys 4. Oletko koskaan tutustunut aiheeseen oman pankkisi kotisivuilla?

Kyselyn neljäs kysymys oli kysymyksistä irrallisin. Sen tarkoituksena oli kartoittaa asiakkaan aikaisempi tietämys asiasta ja siitä odotettiin saavan yksipuoliset vastaukset. Yllä olevasta taulukosta nähdään vastausjakauma. Viisi vastaajista kertoi tutustuneensa tarkemmin aiheeseen ja yhdeksän vastasi kieltävästi. Vastauksista nähtiin että aihe ja termi ei ole yleisesti tuttu asiakkaille. Sen vaikutukset näkyvät harvoin asiakkaiden elämässä ja silloin, kuten muissakin kysymyksissä huomattiin, se ymmärrettiin veloitteena sekä asiakkaan turvaamisena. Tällä kysymyksellä oli tarkoitus myös pohjustaa seuraavaa kysymystä ja herätellä vastaajia aiheen tärkeydestä.



Kuvio 8. Kysymys 5. Kuvailisitko tietojen päivitystä...

Viidennessä kysymyksessä haluttiin tietää, miten vastaajat kokivat asiakkaan tuntemistietojen päivityksen. Sen vastausvaihtoehdot jaettiin kolmeen vaihtoehtoon, mutta kaikki vastaajat vastasivat päivityksen olevan joko erittäin hyödyllinen tai tarpeellinen. Vaihtoehto tarpeellinen valittiin yhdeksi vaihtoehdoksi sillä tällä haluttiin saada vaihtoehdoksi vastaajille yksi niin sanotusti helppo vastausvaihtoehto joka korvaisi en osaa sanoa -tyyppisen vaihtoehdon, joita edellisissä kysymyksissä nähtiin. Viimeinen vastausvaihtoehto ”turhaksi” ei saanut vastaajilta yhtään vastausta.

Myös näissä kahdessa edellisessä kysymyksessä nähtiin vastausten välillä yhtäläisyyksiä. Useimmiten vastaajista ne, jotka vastasivat neljänteen kysymykseen kyllä valitsivat myös viidennessä kysymyksessä erittäin hyödyllinen -vaihtoehdon. Ja näin suurin osa ei vastaajista vastasi myös jälkimmäisessä kysymyksessä vaihtoehdon tarpeellinen. Tästä nähtiin, että ne vastaajista, joilla oli aiheeseen enemmän mielenkiintoa ja varmasti myös ymmärrystä aiheeseen, pitivät tuntemistietojen päivittämistä myös erittäin hyödyllisenä. Toki vastauksissa oli myös hajontaa mutta nämä aikaisemmin mainitut huomiot esiintyvät 11 vastaajalla.

Kysymys 6. Lopuksi avoimia ajatuksia aiheesta

Kyselyn viimeiseksi haluttiin vastaajilta saada ajatuksia siitä miten he näkevät ja ymmärtävät asiakkaan tuntemisen. Tähän kysymykseen saatiin kaksi hyvin erilaista vastausta. Ensimmäinen vastaaja kertoi ”Aiheesta heräsi itselle vain ihmetys, että oma pankki (pankki x) ei ole tilin avaamisen jälkeen kysellyt asiakastietojen päivittämisestä edes

verkkopankkiin kirjautuessa. En ole aiemmin edes ajatellut asiaa”. Vastauksessa oli mainittu asiakkaan pankki joka haluttiin jättää tässä pois. Toinen vastaus oli ”Ymmärrän täysin, miksi pankki kysyy näitä asioita”.

Näillä avoimilla vastauksilla haluttiin saada lisää ymmärrystä siitä miten vastaajat kokivat tietojen päivityksen sekä jos heillä oli kyselyn aiheiden ulkopuolelta mielipiteitä. Kuten lainauksista huomattiin vastaukset olivat vastaajien kesken hyvin erilaiset. Tästä huolimatta molemmista vastauksista oli huomattavaa kuitenkin se, että molemmat vastaajat pitivät aihetta oleellisena sekä tärkeänä.

5.3 Luotettavuus

Opinnäytetyön luotettavuus määritellään sen mukaan onko mittaus- ja tutkimusmenetelmät olleet valideja ja reliabeleja sekä ovatko tulokset olleet valideja ja reliabeleja. Yksinkertaistettuna termit voidaan jakaa reliabeleihin tutkimuksiin eli luotettaviin tai valideihin eli päteviin tutkimuksiin. (Hirsjärvi ym. 2008, 184-185; Hiltunen 2009, 2)

Reliabiliteetti ilmaisee miten luotettavasti ja toistuvasti tutkittavassa aiheessa voidaan päästä samaan lopputulokseen. Reliabiliteetilla mitataan siis toistuvuutta ja reliabele tutkimustulos ei ole koskaan sattumanvarainen. Reliabele tutkimus kyettäisiin toteuttamaan minä ajankohtana vain ja vastaukset olisivat samankaltaiset. Reliabele tutkimus koskee pääsääntöisesti tutkijan toimia siitä, miten kaikki materiaali on otettu huomioon. Tähän vaikuttaa esimerkiksi tutkijan tarkkaavaisuus tutkimustulosten käänöksessä tai liian epätarkka vastausten litterointi. Se määrittelee sen, onko kaikki tutkimuksessa saatu aineisto otettu huomioon ja onko tutkimustulokset litteroitu oikein. (Hirsjärvi ym. 2008, 185-190; Hiltunen 2009, 9-12)

Validi tutkimus vastaa kysymyksiin, kuinka hyvin tutkimusote ja tutkimusmenetelmät vastaavat tutkittavaa ilmiötä. Tutkimuksen perusta lähtee liikkeelle aina siitä minkälaista tietoa tutkimuksesta halutaan saada. Validiteetti määritellään siis tutkimuksessa tehtyjen päätelmien perusteella. Validius tutkimuksessa määritellään sen perusteella, onko tutkimuksessa tutkittu sitä mitä oli tarkoituskin tutkia. Jos tutkimus ei ole lainkaan validi, se on käytännössä arvoton. Tällöin tutkimuksessa ei ole tutkittu tutkimuksen lähtökohtaista ajatusta ja tutkimustulokset sivuavat aihetta tai eivät ole lainkaan aiheeseen kuuluvia. (Hirsjärvi ym. 2008, 185-190; Hiltunen 2009, 3-8)

Tämän opinnäytetyön kyselyn koettiin olevan reliabele kyselyn vastaajien määrän vuoksi. Kysely lähetettiin yhteensä 25 henkilölle ja vastauksia saatiin 14. Vastausprosentin (56%) vuoksi kysely katsottiin luotettavaksi. Vastaukset olivat myös vastaajien määrään suhteutettuna eriäviä, jonka vuoksi saatiin luotettava vastauskanta. Erilaisten vastausten

laajuuden vuoksi kyselyä pystyttiin arvioimaan eri näkökulmista, jonka vuoksi kyselyn koettiin olevan niiltä osin myös validi. Osa vastauksista saatiin myös avointen kysymysten kautta, joka vahvisti kyselyn validiutta, kun saatiin tarkempia tutkimustuloksia opinnäytetyössä.

Verkkokyselyssä, joka tässä opinnäytetyössä oli toteutusmuotona, tulee aina huomioida riski siinä että vastaukset saattavat vastaajilla helposti kääntyä pitkissä kyselyissä helpomman mahdollisen vaihtoehdon turvaan. Tämä voi vaikuttaa kyselyn luotettavuuteen. Tutkimuksen pienen otannan vuoksi, koettiin myös, ettei vastauksia voi yleistää kaikkien asiakkaiden suhteen. Tutkimuksesta saataisiin pätevämpi isommalla otannalla.

5.4 Johtopäätökset

Tässä luvussa tehdään yhteenveto molemmista opinnäytetyön tutkimuksen osista. Vertailun tarkoituksena oli ymmärtää, miten laajasti pankit ilmoittivat kaikista heitä koskevista velvoitteista. Huomattiin että pankit soveltavat käytäntöjä omaan imagoonsa sopivaksi ja saavat näin tuotua omia piirteitään paremmin esiin. Vertailussa tehtiin myös huomioita siitä, miten esimerkiksi asiakaskunta vaikuttaa informaation laajuuteen ja sen laajuuden tarpeeseen, esimerkiksi vertailussa mukana olleilla kansainvälisesti toimivilla pankeilla.

Vaikka asiakkaan tunteminen on määritelty aikaisemmin velvollisuudeksi, huomattiin vertailussa kuitenkin, että jokainen pankki painottaa eri piirteitä. Laki ohjeistaa pankkeja yleisissä toimintamalleissa ja jokainen pankki soveltaa sen aina omaa käyttöään sopivaksi vaikka piirteet toiminnalle olisivatkin samanlaiset. Vertaillessa huomattiin myös, että kysymysmuodot ovat usein täysin samoja, mutta riippuu asiakkaan asiointitavasta missä muodossa kysymykset heille esitetään. Esimerkiksi konttorissa vieraillessa on palveluneuvostajasta kiinni, miten asiakkaan kanssa tuntemistietolomake päivitetään.

Kyselyssä huomattiin että pankkien velvollisuus tuntea ja tietää asiakkaansa näkyy myös asiakkaille. Vastauksista huomattiin että aihe oli monellekin vastaajalle entuudestaan vieras mutta kaikki vastaajista silti ymmärsivät tarpeen aiheelle, jopa nekin jotka eivät olleet aiemmin kohdanneet tietojen päivitystä. Aihe ei myöskään aiheuttanut vastaajissa negatiivisia mielipiteitä vaan lähinnä ihmetystä pankkien toiminnassa aiheesta, esimerkiksi päivittämisen puutteesta. Kyselyssä saatiin paljon odotusten mukaisia vastauksia, esimerkiksi etäkanavien yleinen käyttö. Moni asiakas hoitaa asiointinsa mahdollisuuksien mukaan etäkanavissa. Etäkanavien avulla asiakas saa usein asiansa nopeimmin hoidettua ja se helpottaa myös asiakkaan asiointia.

Opinnäytetyön tutkimuskysymys oli ”Mitä merkitystä asiakkaan tuntemisella on pankille ja asiakkaalle?” Suurin osa pankkien toimintatavoista tulee lain sille asettamista velvoitteista. Tämä koskee pitkälti myös asiakkaan tuntemisesta kertomista niin suoraan asiakkaille kuin pankkien virallisillakin kanavilla. Näistä velvoitteista pankki soveltaa sopivan sen omaan käytäntöön ja vertailussa huomattiin, että pankit huomioivat erilaisia seikkoja, joita ne painottavat toiminnassaan. Myös kyselystä huomattiin avoin työskentely pankkien osalta velvollisuuksien korostamisessa. Asiakkaan näkökulmasta on tärkeää ymmärtää, miksi pankki tarvitsee niin laajasti tietoja asiakkaan toiminnasta. Se vaikuttaa pankin ja asiakkaan väliseen luottamukseen ja näin myös asiakassuhteisiin.

6 YHTEENVETO

Opinnäytetyön pohjustaminen aloitettiin pohtimalla asiakkaan tuntemista sekä riskienhallinnan näkökulmaa aiheesta. Tätä varten kerättiin erilaisia kirjallisuuden lähteitä sekä tutustuttiin eri Suomessa toimivien pankkien kotisivuihin. Opinnäytetyössä haluttiin käyttää mahdollisimman tuoreita lähteitä, esimerkiksi useiden lakimuutosten vuoksi. Teoreettisia osa-alueita tarkennettiin lähdeaineiston keruuvaiheessa, jonka avulla saatiin yhtenäinen kokonaisuus.

Opinnäytetyön aluksi kuvattiin riskienhallintaa, jonka tarkoituksena oli taustoittaa pankkien riskienhallinta ja sekä asiakkaan tunteminen. Tuntemalla organisaatioiden tavoitteet ja arvot, voidaan muodostaa käsitys mahdollisista riskeistä. Riskienhallinnalle tärkeimpänä ominaisuutena on mahdollisimman kattava riskien taustoittaminen sekä niiden jatkuva seuranta. Riskien tuntemisessa tärkeää on myös historian tunteminen. Tämän perusteella voidaan ennustaa mitä mahdollisesti tulee tapahtumaan ja ennustaa samalla riskejä. Tämä on mahdollista ulkoisesti kohdistuvien riskien kanssa. Koska mikään organisaatio ei voi välttää riskejä loputtomasti, sen tulee oppia ymmärtämään riskien tuomat hyödyt sekä tehdä huomioita jokaisen riskin jälkeen, jotta niistä saadaan paras mahdollinen hyöty.

Finanssilaitosten, esimerkiksi pankkien, riskienhallinta toimii kuten muidenkin organisaatioiden. Pankeilla ulkoisesti kohdistuvia riskejä kutsutaan niin sanotusti mitattaviksi riskeiksi. Näihin vaikuttavat esimerkiksi markkinoiden muutokset sekä yksityishenkilöiden ja yritysten maksukyvyt. Sisäisesti kohdistuvia riskejä kutsutaan niin sanotuiksi ei-mitattaviksi riskeiksi. Ne ovat laadullisia riskejä, joihin vaikuttaa esimerkiksi pankkiin kohdistuvat rikokset ja järjestelmän viat.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia asiakkaan tuntemista. Tämän teoreettisen osuuden käsittelyn aikana huomattiin, että lainsäädäntö kuuluu aiheeseen hyvin kokonaisvaltaisesti. Tämän vuoksi opinnäytetyöhön haluttiin ottaa mukaan myös eri lakipykälät sekä esimerkiksi Finanssivalvonnan veloitteet. Opinnäytetyön osalta oleellisin lakilähde oli Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämiseksi. Opinnäytetyöhön saatiin monipuolisempi näkökulma käyttämällä virallislähteitä sekä aiheeseen liittyviä lakeja.

Asiakkaan tunteminen eli KYC perustuu finanssilaitoksille luotuihin velvoitteisiin ja lakeihin. Se on pankkien riskienhallintakeino sen asiakkaiden kohdalla ja sen pohjimmaisena tarkoituksena on tuntea asiakkaiden pankkiasiointi ja päivittäinen toiminta. Kun asiakkaan tunteminen on ajan tasalla, on helppo huomata erilaiset väärinkäytökset sekä rikokset. Tuntemistietoja tulee päivittää säännöllisesti, jotta huomattaisiin esimerkiksi väärinkäytökset. Tällä turvataan sekä pankin että asiakkaan toiminta. Asiakkaan tuntemiseen vaikuttaa

eri lakien lisäksi, eri kansainväliset pakotteet, esimerkiksi EU:n ja YK:n asettamat. Kokonaisvaltaisella asiakkaan tuntemisella pyritään ehkäisemään esimerkiksi rahanpesua ja terrorismin rahoittamista.

Empiiristä osuutta varten haluttiin tuoda esille kaksi näkökulmaa, pankin ja asiakkaan. Asiakkaat saavat vaikutteensa aina yrityksiltä, mutta niistä löytyy silti aina eroja riippuen asiakkaiden lähtökohdista ja muista asiointiin vaikuttavista seikoista, esimerkiksi asiointipaikasta. Tähän opinnäytetyöhön valittiin kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä. Tämän tutkimusmenetelmän käyttöön päädyttiin nimenomaan asiakasnäkökulman perusteella, sillä niistä haluttiin saada enemmän ymmärrystä.

Teoreettisen viitekehyksen pohjalta saatiin vaikutus sekä pankin että asiakkaan näkökulman hakemiseen. Teoreettisen viitekehyksen kirjoittamisen aikana selkiytyi ajatus myös siitä, minkälaisia tuloksia tutkimuksesta saataisiin. Pankin näkökulmaa varten valittiin Suomessa toimivia pankkeja, joiden perusteella tehtiin vertailu näiden asiakkaiden tuntemista koskevasta informaatiosta niiden kotisivuilla. Asiakkaan näkökulmaa varten luotiin kysely pankkien asiakkaille, joka piti sisällään vastaajien kokemukset pankkien kertomasta informaatiosta sekä aiheen tärkeydestä. Empiirisen osuuden tuloksista haluttiin nähdä miten eri toimijat näkevät veloitteen ja kokemuksen perusteella asiakkaan tuntemisen yksinkertaisimmillaan.

Pankkien vertailussa huomattiin, että pankkien toimintaan vaikuttaa moni laki ja säädös. Tästä huolimatta eri pankit painottavat eri asioita kohdistuen ne parhaiten omiin arvoihin sekä toimintasuunnitelmiinsa, esimerkiksi palveluiden ja toimintatapojen kohdalla. Tämän perusteella pankkien kertomat piirteet asiakkaan tuntemisesta vaihtelivat yksityiskohtien tasolla, esimerkiksi tietojen päivityksen välttämättömyys. Kyselyssä huomattiin, että asiakkaan tuntemista pidetään asiakkaiden silmissä tärkeänä. Pankkia pidetään yleisesti luotettavana virastona, jonka vuoksi asiakkaan tuntemisen puuttuminen aiheuttaa helposti kysymyksiä kuten kyselyssäkin huomattiin. Vastauksista nähtiin, että vastaajat ymmärtävät asiakkaan tuntemisen sekä pankille että heille välttämättömänä päivityksenä, joka auttaa molempien toimintaa.

Opinnäytetyön lopputuloksena koettiin, että asiakkaan tunteminen koetaan tarpeellisena sekä pankin että asiakkaan näkökulmasta. Asiakkaan mielipiteisiin vaikuttavat asiointikanavat sekä kokemukset. Tämän opinnäytetyön pohjalta voisi tehdä useita jatkotutkimuksia eri näkökulmista tai keskittyen eri asiakasryhmiin. Koska tämä opinnäytetyö tehtiin keskittyen henkilöasiakkaisiin, olisi tutkimus mahdollisuus toteuttaa myös esimerkiksi yritysasiakkaiden näkökulmasta. Opinnäytetyön tutkimusta voisi myös jatkaa laajemmalla otannalla sekä esittämällä kysymyksiä kohdistuen esimerkiksi pankkien henkilökuntaan.

LÄHTEET

Painetut lähteet

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Kontkanen, E. 2015. Pankkitoiminnan käsikirja. 4. uudistettu painos. Vantaa: Hansaprint Oy

Santanen, P., Laitinen, E. & Kekäle, T. 2002. Vakuutus ja riskit. Helsinki: Edita Prima Oy.

Wolke, T. 2017. Risk management. München: De Gruyter Oldenbourg

Lait ja hallituksen esitykset

Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä 444/2017

Hallituksen esitys 301/2014

Tietosuojalaki 1050/2018

Sijoitusrahastolaki 213/2019

Maksulaitoslakiin 297/2010

Virallislähteet

Aluehallintovirasto. 2019. Riskiarvio. Aluehallintovirasto [viitattu 25.3.2020]. Saatavissa: <https://www.avi.fi/web/avi/riskiarvio>

Aluehallintovirasto. 2020. Rahanpesulain valvonta. Aluehallintovirasto [viitattu 2.4.2020]. Saatavissa: <https://www.avi.fi/web/avi/rahanpesulain-valvonta>

COE. 2020. Politically exposed person. Council of Europe [viitattu 29.3.2020]. Saatavissa: <https://www.coe.int/en/web/moneyval/implementation/politically-exposed-persons>

Finanssivalvonta. 2020. FIN-FSA [viitattu 19.3.2020]. Saatavissa: <https://www.finanssivalvonta.fi/>

Valtioneuvosto. 2019. Valtioneuvoston asetus rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä annetussa laissa tarkoitetuista merkittävistä julkisista tehtävistä.

Valtioneuvosto [viitattu 29.3.2020]. Saatavissa:

<https://valtioneuvosto.fi/paatokset/paatokset?decisionId=0900908f8062e9a4>

Poliisi. 2020. Rahanpesun selvittelykeskus. Poliisi [viitattu 31.3.2020]. Saatavissa:

https://www.poliisi.fi/keskusrikospoliisi/rahanpesun_torjunta/rahanpesun_selvittelykeskus

Sisäministeriö. 2020. Terrorismia torjutaan viranomaisten yhteistyöllä. Sisäministeriö [viitattu 2.4.2020]. Saatavissa: <https://intermin.fi/poliisiasiat/terrorismin-torjunta>

Vero. 2017. Verohallinnon ohje Suomen ja Yhdysvaltain välistä verotietojen vaihtoa koskevan FACTA-sopimuksen soveltaminen. Vero [viitattu 23.3.2020]. Saatavissa:

<https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/48528/verohallinnon-ohje-suomen-ja-yhdysvaltain-v%C3%A4list%C3%A4-verotietojen-vaihtoa-koskevan-fatca-sopimuksen-soveltamiseksi/>

Muut lähteet

Ahteensuu, M. 2014. Riskianalyysi ja ennaltavarautumisen periaate. Filosofia.fi [viitattu 9.3.2020]. Saatavissa: <https://filosofia.fi/node/4062>

Alhonsuo, S. 2015. Riskien hallinta rahoitusallalla. SlideShare [viitattu 7.4.2020].

Saatavissa: <https://www.slideshare.net/SuomenPankki/riskien-hallinta-alhonsuo>

Danske Bank. 2020. Asiakkaan tunteminen. Danske Bank [viitattu 13.4.2020]. Saatavissa:

<https://danskebank.fi/sinulle/asiakaspalvelu/miksi-pankki-kysyy>

Danske Bank. 2020. Tietoa pankista. Danske Bank [viitattu 13.4.2020]. Saatavissa:

<https://danskebank.com/fi/tietoa-pankista>

Hiltunen, L. 2009. Validiteetti ja reliabiliteetti. Jyväskylän yliopisto [viitattu 21.4.2020].

Saatavissa: mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius_ ja_relibiliteetti.pdf

IRS. 2020. Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA). Internal Revenue Services

[viitattu 23.3.2020]. Saatavissa: <https://www.irs.gov/businesses/corporations/foreign-account-tax-compliance-act-fatca>

Kerkelä, L. 2020. Yleinen harhaluulo ajokortista on saanut suomalaiset hankkimaan ennätysmäärän henkilökortteja. Helsingin sanomat [viitattu: 4.2.2020]. Saatavissa:

<https://www.hs.fi/kotimaa/art-2000006383985.html>

Nordea. 2020. Asiakkaan tunteminen – miksi pankki kysyy? Nordea [viitattu 12.4.2020]. Saatavissa: <https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/tule-asiakkaaksi/asiakkaan-tunteminen.html#tab=Millaisia-kysymyksiä-esitamme>

Nordea. 2020. Tietoa Nordeasta. Nordea [viitattu 9.4.2020]. Saatavissa: <https://www.nordea.com/fi/tietoa-nordeasta/>

OP. 2020. Asiakkaan tunteminen. OP [viitattu 12.4.2020]. Saatavissa: <https://www.op.fi/asiakkaan-tunteminen>

OP. 2020. Tietoa osuuspankeista. OP [viitattu 8.4.2020]. Saatavissa: <https://www.op.fi/op-ryhma/tietoa-ryhmasta/osuuspankit/osuuspankkien-esittely>

Rikosuhripäivystys. 2019. Terrorismin uhrin asema. Rikosuhripäivystys [viitattu 3.4.2020]. Saatavissa: <https://www.riku.fi/erilaisia-rikoksia/terrorismi/>

Siponen, S. 2017. Rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämiseen erikoistuneiden toimihenkilöiden kohtaamat haasteet työssään: Case: Pankki X. Theseus [viitattu 20.2.2020]. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/>

Sullström, H. 2019. Näin rahanpesu muuttua mustan valkoiseksi – Rikoksilla hankittuja varoja siirretään yhtiöstä, pankista ja maasta toiseen. Yle [viitattu 2.4.2020]. Saatavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-10668242>

Suomen Pankki. 2020. Riskienhallinta ja -valvonta. Suomen pankki [viitattu 7.4.2020]. Saatavissa: <https://www.suomenpankki.fi/fi/suomen-pankki/riskienhallinta-ja-valvonta/>

Suomen Riskienhallintayksikkö. 2020. PK-RH-riskienhallinta [viitattu 27.2.2020]. Saatavissa: <https://www.pk-rh.fi/>

Säästöpankki. 2020. Asiakkaan tunteminen – miksi pankki kysyy? Säästöpankki [viitattu 12.4.2020]. Saatavissa: <https://www.saastopankki.fi/fi-fi/saastopankkiryhma/hallinnointi/compliance/asiakkaan-tunteminen>

Säästöpankki. 2020. Säästöpankkiryhmä lyhyesti. Säästöpankki [viitattu 9.4.2020]. Saatavissa: <https://www.saastopankki.fi/fi-fi/saastopankkiryhma>

Tahvanainen, P. 2019. Tilintarkastajan ei kannata uskoa kaikkea. Tilisanomat [viitattu 30.3.2020]. Saatavissa: <https://tilisanomat.fi/tilintarkastus/rahanpesu>

Vidgren, K. 2016. Osuuspankin vakuutukset osana yrityksen riskienhallintaa: Case: Sammalisto Oy. Theseus [viitattu 20.2.2020]. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/>

LIITTEET

Liite 1 Kyselyn kysymykset

Kysymys 1

Oletko koskaan vastannut pankin kyselyyn asiakastietojen päivittämisestä? *

- Kyllä
- En tiedä
- Ei

Kysymys 2

Jos vierailit konttorissa vastatessasi tähän, selitettiinkö sinulle päivityksen tarve?

*

- Kyllä
- En muista
- Olen vastannut muissa kanavissa
- Ei

Kysymys 3

Jos vastasit edelliseen kyllä, kerro lyhyesti miten?

Oma vastauksesi

Kysymys 4

Oletko koskaan tutustunut aiheeseen oman pankkisi kotisivuilla? *

- Kyllä
- Ei

Kysymys 5

Kuvailisitko tietojen päivitystä *

- Erittäin hyödylliseksi
- Tarpeelliseksi
- Turhaksi

Kysymys 6

Lopuksi avoimia ajatuksia aiheesta

Oma vastauksesi
