



Pankkitoiminnan sääntely asiakkaan tuntemisen toteuttamisessa

Patrik Koskela

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Liiketalouden koulutusohjelma

Opinnäytetyö

2023

Tiivistelmä

Tekijä Patrik Koskela
Tutkinto Tradenomi
Opinnäytetyön nimi Pankkitoiminnan sääntely asiakkaan tuntemisen toteuttamisessa
Sivu- ja liitesivumäärä 38 + 5
<p>Tämä laadullisena työnä toteutettu opinnäyte tarkastelee pankkisääntelyä ja sen ilmentymiä KYC-prosessin muodossa henkilöasiakkuuksien segmentissä. Alati kehittyvä pankkisääntelyn kenttä ohjailee toimialan liiketoimintaa ja ilmenee monin tavoin niin pankkiorganisaatioissa sisäisesti kuin asiakkaillekin. Opinnäytetyö toteutettiin aikavälillä maaliskuu – syyskuu 2023.</p> <p>Opinnäyte hahmottaa pankkisääntelyä kokonaisuutena ja kohdentuu KYC-prosessiin sekä sen liitännäisiin teemoihin, kuten rahanpesun estämiseen. Työn tietoperusta jakautuu kahteen päälukuun, jotka käsittelevät pankkisääntelyä ja asiakkaan tuntemisen KYC-prosessia. Tietoperustan jälkeen empiirisessä osiossa toteutettiin puolistrukturoidut teemahaastattelut, joiden avulla tutkittiin ammattikunnan asiantuntijoiden näkemyksiä ja pankkitoiminnan sääntelyn ilmentymiä asiakkaan tuntemisen toteuttamisessa.</p> <p>Tutkimuksen tulokset kattavat sääntelyn kehityksen vaikutukset henkilöasiakassegmentin palvelutilanteissa, sääntelyn edellytysten aiheuttamien tulkinnallisten haasteiden tunnistamisen, KYC-kysymysten resursoinnin tarkastelun, keskustelua sääntelyn vaateiden toteutumisen valvonnasta pankkiorganisaatioiden sisällä sekä arvion KYC-kokonaisuuteen liittyvän sääntelyn tavoitteiden saavuttamisesta sekä tulevaisuudesta.</p> <p>Opinnäytteen tutkimuksen taustalla vaikuttaa tarve ymmärtää sääntelyn tosiasiallinen merkitys ja tavoitteet sekä tavoite tehostaa ymmärrystä ja keinoja niiden tavoitteiden saavuttamiseen. Opinnäytteen avulla henkilöasiakassegmenttiin kuuluvat saavat myös tarvittavan tiedon ja ymmärryksen koskien pankkien tiedonkeruuta henkilöasiakkuuksien parissa. Pankit selvittävät asiakkailtaan monenlaisia asioita, kuten PEP-statusta sekä tavallisen pankkiasioinnin piirteitä. Asiakkaiden ymmärtäessä, miksi näitä selvityksiä toteutetaan, on hyödyt molemminpuolisia. Asiakkaiden asiointista tulee sujuvampaa ja miellyttävämpää, ilmoitusvelvollisen aseman omaavana pankkien palvelutilanteet sujuvoittuvat ja pankkisääntelyn tosiasialliset tavoitteet kyetään mahdollisesti paremmin täyttämään. Tätä tukee asiakkaiden kasvava tietoisuus asiointinsa turvallisuudesta huolehtivan pankin toimista, ymmärrys yhteiskunnallisesti yleishyödyllisten toimien tukemisesta sekä pankkien toimihenkilöiden tasalaatuisempi osaaminen KYC-kokonaisuuden äärellä.</p>
Asiasanat Pankkisääntely, henkilöasiakas, KYC, asiakkaan tunnistaminen, asiakkaan tunteminen, rahanpesun estäminen

Sisällys

1	Johdanto.....	1
1.1	Työn tavoitteet, rajaukset ja tutkimuskysymykset.....	2
1.2	Työn terminologia.....	3
2	Pankkisääntely.....	5
2.1	Pankkisektorin merkitys.....	5
2.2	Pankkikriisit.....	6
2.3	Sääntelyn kehitys.....	6
2.4	Hyvä pankkitapa ja pankkisalaisuus.....	7
2.5	Sääntelyn esittelyä.....	8
2.5.1	Laki luottolaitosten toiminnasta.....	8
2.5.2	Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä.....	8
2.5.3	Yleinen tietosuoja-asetus.....	9
2.5.4	Muita luottolaitoksia sitovia lakeja.....	10
2.6	Sääntelyn tavoitteiden yhteenveto.....	10
2.7	Sääntelyn toteutumisen riskit.....	11
3	Asiakkaan tunteminen.....	13
3.1	Henkilöasiakkaan tunnistaminen.....	13
3.2	Henkilöasiakkaan tuntemisen prosessi.....	14
3.3	Tuntemisen operatiivinen toteuttaminen.....	16
3.4	Rahanpesun estäminen.....	18
4	Empiirinen osa.....	21
4.1	Tutkimuksen kohderyhmä ja tavoitteet.....	21
4.2	Tutkimuksen aikataulu ja vaiheet.....	22
4.3	Menetelmävalinnat ja perustelut.....	23
4.4	Toteutustavan kuvaus.....	24
5	Tutkimuksen tulokset.....	26
5.1	Asiakasrajapinnan tulokset.....	26
5.1.1	Tietojenkeruun tulkinnalliset haasteet.....	27
5.1.2	KYC-prosessin toteuttamisen haastavuuden erittely.....	28
5.1.3	Pankkisääntelyn tarkoitusperien toteutumisen nykytila ja tulevaisuus.....	28
5.2	Esihenkilö- ja asiantuntijatasen tulokset.....	29
5.2.1	Sääntelyn vaateet ja valvonta KYC-prosessissa.....	30
5.2.2	KYC-prosessin resurssit ja niiden muutokset.....	31
5.2.3	Pankkisääntelyn tarkoitusperien toteutumisen nykytila ja tulevaisuus.....	32
5.3	Tutkimuksen merkitys.....	32

6	Pohdinta	34
6.1	Tutkimuksen luotettavuus.....	34
6.2	Eettiset näkökohdat	35
6.3	Johtopäätökset sekä kehittämis- ja jatkotutkimusehdotukset.....	36
6.4	Opinnäytetyöprosessin arviointi.....	38
	Lähteet	39
	Liitteet.....	42
	Liite 1. Haastattelukysymykset.....	42
	Liite 2. Haastateltaville toimitettava dokumentti	43

1 Johdanto

Pankkisääntelyn muutokset ja valvontaviranomaisten vaatimukset pankkien toimintaa kohtaan vaikuttavat merkittävästi henkilöasiakaspalvelun toimintoihin ja tiedonkeruun tarpeeseen. Pankeille on asetettu lakiin perustuva velvoite tuntea ja tunnistaa asiakas asiakkuuden edellyttämällä tavalla ja se edellyttää asiakkaaseen kohdistuvaa tietojen keruuta. (Wuolijoki 2022, 115–117).

Pankkisääntelyn edellyttämä ja valvontaviranomaisten valvoma asiakkaan tunteminen näkyy asiakkaille erilaisten henkilökohtaisten pankkiasiointiin liittyvien kysymysten muodossa (Finanssiala 2021 a). Asiakkaan tunteminen on tärkeää monin eri tavoin, ja hyöty sen toteuttamisesta on laajalle ulottuvaa oikein valjastettuna. Asiakkaan ymmärrys tiedon keruuta kohtaan on välttämätöntä, jotta asiakas ymmärtää luovuttamiensa tietojen merkityksen. Tietojen keruu perustuu sääntelyyn, kuten rahan pesun ja terrorismin rahoittamisen estämiseen, joka on harmaata taloutta ehkäisevä ja kansallista turvallisuutta edistävä sääntelyn ilmentymä. Pankkisääntelyn edellyttämä asiakkaan tunteminen ja siten tarvittava tiedonkeruu on merkittävää yhteiskunnallisesti, organisaation tasolla sekä yksilön asioinnin kannalta.

Opinnäytetyö käsittelee pankkisääntelyä ja sitä, miten se ilmenee henkilöasiakkaille palvelutilanteissa erilaisten sääntelyn vaatimien kysymysten muodossa. Aihe kytkeytyy kokonaisuutena pankkitoimintaan ja sen sääntelyn moninaisuuteen. Aihepiiri valikoitui oman työkokemuksen ja liiketaloudellisten opintojen siivittämänä. Finanssialan sääntelyyn keskittyminen opinnäytteessä nitoo opintoni, työkokemukseni ja tulevaisuuden uratavoitteeni yhteen.

Aihepiiri on erittäin mielenkiintoinen ja yleishyödyllinen monien tahojen kannalta, sillä on tärkeää ymmärtää eri tasoilla sääntelyn tosiasiallinen merkitys kysymysten ja toimintojen taustalla. Näitä asioita tulee ymmärtää organisaation sisällä, mutta myös asiakkaan tulee ymmärtää, jotta kysymysten taustalla oleva tarkoitus täyttyy. Aiheen ajankohtaisuutta tukee sääntelyn jatkuva lisääntyminen ja juridisen kentän muutokset (Laininen 2021, 12). Muutokset vaikuttavat moniin asioihin esimerkiksi asiakkaan tuntemiseen ja siitä johdettuihin teemoihin, kuten rahanpesun estämiseen.

Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena laadullisena tutkimuksena. Menetelmävalintana toimi puolistrukturoitu haastattelu. Haastattelun avulla tutkittiin pankkiorganisaatioiden sisäisiä ajatuksia koskien pankkialan sääntelyä sekä sitä, miten se ilmenee asiakkaalle esitettävien kysymysten muodossa. Tutkimuksessa hyödynnettiin tutkimuksen tekijän ammatillisia verkostoja finanssialalla, jonka avulla tavoitettiin sopiva otanta laadukasta tuotosta varten. Haastatteluiden avulla kerättiin huomioita erilaisissa asiakkaan tuntemiseen liittyvissä positioissa toimivilta ammattilaisilta. Saatua vastauksia analysoitiin huomioiden erityisesti tutkimusongelman kysymykset. Tutkimus toteutettiin hyvien tapojen mukaisesti huomioiden haastateltavien asema sekä objektiivisuus, jotta tuloksia

voidaan pitää luotettavina. Haastattelun tarkoituksena oli saada aitoja näkemyksiä käsiteltäviin teemoihin, jotta lukijalle voidaan tuottaa ymmärrystä pankkisääntelyn ilmenemisestä ja tarkoituksista. Haastateltavien vastaukset ovat anonymisoitu, jotta vastaukset ovat mahdollisimman luotettavia ja kohderyhmän suostumus haastatteluille saatu. Tulosten analysoinnin jälkeen haastattelumateriaalit hävitettiin asianmukaisesti, josta osapuolet saivat dokumentin myöntyessään tutkimukseen osallistumiseen.

Tutkimuksen merkitys korostuu yhteiskunnallisesti tärkeän asian äärellä eli kun ymmärrys finanssialan sääntelystä kasvaa on sillä yleishyödyllisiä vaikutteita. Tällaisia vaikutteita ovat tietoisuus toiminnan syistä sekä niiden tarkoitus ja tätä kautta sääntelyn tavoitteiden laajempi toteutuminen. Tutkimus liitetään opinnäytteessä osaksi ajankohtaista keskustelua finanssialan sääntelyn kehityssuunnasta sekä ilmentymistä.

1.1 Työn tavoitteet, rajaukset ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön on tarkoitus olla looginen ja järjestelmällisesti tavoitteisiin etenevä, jolloin se tuottaa arvoa lukijalleen (Hakala 2004, 35). Tässä opinnäytetyössä selvitetään, miten muuttuva sääntely vaikuttaa pankin henkilöasiakaspalvelun asiakkaalle esittämiin kysymyksiin koskien asiakkaan tuntemista. Jotta työ on yleisesti hyödynnettävissä, kuten Hakala toteaa (2004, 35) tarvitaan tutkimusongelman purkamiseksi opinnäytteessä määriteltävät tutkimuskysymykset, joihin vastatessa tutkimusongelmaan saadaan ratkaisu (Kananen 2017, 15–16). Tämän opinnäytteen tutkimusongelmaan vastaamiseksi määriteltiin tutkimukselle päätutkimuskysymys ja neljä apututkimuskysymystä.

Tutkimuksen pääkysymys:

Miten muuttuva sääntely vaikuttaa pankin henkilöasiakaspalvelun asiakkaalle esittämiin kysymyksiin koskien asiakkaan tuntemista?

Tutkimuksen apukysymykset:

1. Mitä vaatimuksia lainsäädäntö asettaa pankin tietojen keruulle koskien asiakkaan tuntemista?
2. Onko pankin tietojen keruun muotoilu aiheuttanut tulkinnallisia haasteita käytännössä, ja jos on, niin millaisia?
3. Mistä muodostuu pankkien tiedonkeruun juridinen muutoskenttä?
4. Miten henkilöasiakkaan tuntemiseen liittyviin kysymyksiin palvelutilanteissa käytettävä aika ja resurssit ovat muuttuneet pankin sääntelymuutosten seurauksena?

Opinnäytteessä työn rajaamisen merkitystä ei voi korostaa liikaa. Se on merkittävä tekijä, jonka tavoitteeseen vieminen voi olla haasteellista, mutta sitäkin kannattavampaa. Se järkevöittää työn toteuttamista läpi prosessin ja kokonaisuus on lopussa todennäköisesti eheämpi. (Hakala 2004, 62–63.) Työ rajautuu Suomessa toimiviin pankkeihin, tarkemmin henkilöasiakas puolelle. Edellä mainittu rajaus ei tarkoita sitä, etteikö esimerkiksi kansainväliset säädökset vaikuttaisi muuallakin toimiviin pankkeihin, mutta tämä työ ei kuitenkaan ota kantaa muualla toimiviin pankkeihin, jotta aihe rajautuu tarkoituksenmukaisesti. Sääntelyn ja toimintojen tarkastelua rajataan asiakkaan tuntemiseen ja siihen liittyvään pankkisääntelyyn. Perusteluina työn rajauksille on pankkitoiminnan sääntelyn laajuus ja kerroksellisuus eli, tarkasteltava kohde on rajattu spesifiksi, jotta sen laadullinen informaatioarvo olisi mahdollisimman konkreettinen asetetulle kohderyhmälle.

Pankkisääntely ja asiakkaan tunteminen ovat työn pääasiallisesti tarkasteltava kohde ja kyseisiä teemoja käsitellään omissa luvuissaan kaksi ja kolme tarkemmin. Työssä selvitetään erityisesti, mitä pankkitoimintaan osallistuvat ajattelevat aiheesta. Opinnäytteen kokonaisuuden edellytyksenä on syventyminen finanssialan toimintaan ja kirjallisuuteen, jolloin työstä saa eheän kokonaisuuden. Edellä mainittua tukee myös opinnäytetyön tekijän omakohtainen kokemus pankissa työskentelystä, juridiikan korkeakouluopinnot sekä pankkialalla hankitut verkostot.

Lukijan kannalta tavoiteltavaa on ymmärryksen lisääntyminen koskien pankkisääntelyä, sen ilmentymiä sekä todellisia tarkoituspäitä. Kohderyhmänä toimii erityisesti finanssialan ammattikunta, joka pystyy hyödyntämään ja ymmärtämään käsiteltävää teemaa syvemmin ja siten suoriutumaan sääntelyn edellyttämällä tavalla työstään. Asiakkaan puolesta työn lukeminen luo yleisesti tietämystä aiheesta ja siitä, miksi asiakkaan tuntemista toteutetaan ja miten se ilmenee esimerkiksi tietyin termein sisältävine kysymyksineen. Työn laajemmaksi kohderyhmäksi määritellään kaikki aihepiiristä kiinnostuneet sekä aihepiiriin asioista ymmärrystä haluavat henkilöt.

1.2 Työn terminologia

Työn terminologia keskittyy vahvasti pankkisääntelyn ja asiakkaan tuntemisen teemoihin. Pääkäsitteistön työn kannalta muodostavat pankkisääntely, henkilöasiakas, KYC (know your customer) eli asiakkaan tunnistaminen ja asiakkaan tunteminen, sekä rahanpesun estäminen. Edellä mainitut käsitteet kulkevat läpi työn ja ovat vahvasti sidonnaisia toisiinsa finanssialalla.

Pankkisääntelyllä tarkoitetaan yleisesti lainsäädäntöä ja normistoa, joilla ohjataan ja määritellään pankkien toimintaa. Pankkien toimintaa säännellään niin kansallisella lainsäädännöllä, kuin EU-

tasoisella sääntelyllä. Pankkisääntelyä toteutetaan eri oikeudellisilta luonteilta, kuten elinkeino-oikeudellisesti, sopimusoikeudellisesti sekä rahanpesun ja terrorismin torjunnan normiston kautta. (Wuolijoki 2022, 3–9.) Pankkisääntelyä tarkastellaan syvemmin toisessa luvussa.

Asiakas käsitteenä muodostuu, kun henkilö, luonnollinen- tai oikeushenkilö, asioi palveluntarjoajan tai välittäjän kanssa ja esimerkiksi ostaa, vuokraa tai muutoin vastaanottaa jonkin hyödykkeen (Finanssivalvonnan standardi 2.4, 43). Asiakas voidaan kategorisoida erilaisiin ryhmiin, kuten henkilöasiakas- tai yritysasiakasryhmään. Henkilöasiakkaat ovat luonnollisia henkilöitä ja operoivat niin sanotulla kuluttaja-asiakas alueella. Pankkitoiminnassa asiakkuuksien hoidossa ja operaatioissa asiakkuudet jaotellaan henkilöasiakkuuksiin ja yritysasiakkuuksiin. Tässä työssä keskitytään nimenomaan pankkien asiakkaisiin ja tarkemmin rajattuna pankkien henkilöasiakassegmenttiin.

Asiakkaan tunteminen eli KYC, muodostuu englanninkielisestä käsitteestä know your customer. Käsitteellä tarkoitetaan finanssialan toimijan lakiin perustuvaa velvoitetta tunnistaa ja tuntea asiakkaansa. Velvoite tarkoittaa käytännössä sitä, ettei pankki saa toteuttaa asiakkuuden avaamista tai liiketoimea, mikäli ei pystytä toteuttamaan asiakkaan tuntemisen edellyttämää tointa. (laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä 28.6.2017/444.) Oleellista on varmentua asiakkaan henkilöllisyydestä ja todentaa asiakas virallisesta henkilöllisyystodistuksesta. Asiakkaan taloudellista tilannetta ja toimintaa tulee tuntea asiakkuuden edellyttämässä laajuudessa esimerkiksi julkisen vallan väärinkäytösten ennalta ehkäisemiseksi. Pankki toteuttaa asiakkaan tuntemista erilaisten kysymysten avulla perustuen lakiin ja omaan riskienhallintaansa. (Finanssiala 2021 a.) KYC kokonaisuuteen syvennyttään kolmannessa luvussa.

Rahanpesussa on kyse laittomasta toimesta, jossa rikoksella hankittua varallisuutta koetetaan kierrättää laillisen maksujärjestelmän lävitse. Kun varat ovat rikollisesta alkuperästä, liittyy rahanpesu tapauksiin aina esirikos. Rahanpesun todellisena tarkoituksena on häivyttää tiedon saantia varojen omistajista tai luonteesta. (Rahanpesu.fi s.a.) Rahanpesua estetään lainsäädännöllä, laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä 28.6.2017/444. Kolmannen luvun neljännessä alaluvussa käsitellään rahanpesun käsitettä sekä työn kannalta oleellisia aihepiirin asioita.

2 Pankkisääntely

Pankkitoimintaa säännellään laajalti sen toimialan kriittisen luonteen vuoksi, pankkialan voidaan siis todeta kuuluvan erityissääntelyn piiriin. Toimialaan kohdistuvat sääntelyn vaatimukset ja juridinen kenttä kehittyä ja velvoitteet kasvavat alati. (Laininen 2021, 12–13.) Pankkitoimintaa säännellään monikerroksellisesti eli sääntely jakaantuu niin EU-tasolle kuin kansalliselle tasolle. Sääntelyä voidaan jaotella karkeasti ylätasolla elinkeino-oikeudelliseen, sopimusoikeudelliseen ja rahanpesua estävään sääntelyyn. Elinkeino-oikeudellinen sääntely tunnetaan yleisesti luottolaitossääntelynä, mikä on ensisijaisesti rahoitusjärjestelmän toimintaa ja vakautta tukevaa sääntelyä. Sopimusoikeudellinen sääntely kattaa asiakkaansuojaan liittyvät tekijät, sillä sopimusoikeudellisena yleisenä elementtinä toimii heikomman osapuolen suoja, jolloin tulee huomioida pankkien alan ammattilaisena olevan vahvemmassa asemassa verrattuna asiakkaana toimivaan tavalliseen kuluttajaan. Rahanpesuun liittyvä sääntely kattaa kokonaisuuden, jonka avulla torjutaan harmaata taloutta, rahanpesua ja terrorismin rahoittamista sekä muita aihepiirin rikollisia toimia. (Wuolijoki 2022, 3–9.)

2.1 Pankkisektorin merkitys

Pankkien asema yhteiskunnallisena toimijana on erityisen merkittävä, minkä vuoksi sääntely on niin vahvaa ja moniulotteista. Pankin asemaa voidaan tarkastella esimerkiksi kotitalouksien ja yritysten luotonmyönnön näkökulmasta, jolloin voidaan todeta pankkien tilanteen heijastuvan laajalle yhteiskunnan toimintaan ja kansantalouden kehitykseen. Pankkien asemaa tarkasteltaessa voidaan huomioida myös maksuliikkeen hoitaminen, talletusten vastaanottaminen ja sijoituspalveluiden tarjoaminen. Edellä mainittujen toimintojen häiriintyessä tai riskien konkretisoituessa on yhteiskunnalliset vaikutteet laajoja ja vaikuttavat yleisesti talouden kehitykseen ja hyvinvointiin. Mikäli pankkien toiminnassa nousee esiin ongelmia, viestii se yleensä vakavista muutoksista, joihin tulee reagoida laajalti. (Finanssiala 2021 b.)

Pankkien asema yhteiskunnallisesti vaikuttaa myös valtion tilanteeseen, sillä pankkien hyvinvointi on myös valtion intressi, jolloin voidaan puhua niin sanotusta pankkien ja valtion kohtalon yhteydestä. Edellä mainitulla tarkoitetaan esimerkiksi pankkikriisin konkretisoitumista, jolloin valtio mahdollisesti joutuu julkisiin varoihin pääomittamaan pankkeja. Tällaiset riskien realisoitumiset aiheuttavat kuluja julkiselle sektorille ja siten nousee helposti poliittisia haasteita esiin. On oleellista ymmärtää, että pelkkä uhkakuva pankkisektorin haasteista voi aiheuttaa niin sanotun dominoefektin, jonka seurauksena monien pankkien asema voi heiketä nopeastikin. Esimerkkinä edellä mainitusta dominoefektistä voisi olla esimerkiksi talletusten yhtäaikainen nostaminen, jolloin pankkien likviditeetti eli maksuvalmius joutuu koetukselle ja toiminta saattaa vaarantua. (Wuolijoki 2022, 3–6.)

Toimiva ja vakaa pankkijärjestelmä tukee koko yhteiskunnan hyvinvointia ja kansantaloudellista kehitystä. Alan luonteen takia ongelmat leviävät aiemmin mainitun dominoefektin lailla hyvinkin nopeasti. Yhdenkin merkittävän pankin haasteet saattavat olla triggeri kokonaiselle globaalille pankkikriisille, mikä perustuu pankkien sidonnaisuuteen toisiinsa nähden. Tällainen sidonnaisuus voi perustua moniin eri tekijöihin, kuten rahoitukseen. Alan hyvinvointia tukeessa voidaan sitä jaotella mikrovakauteen ja makrovakauteen. Mikrovakautta tukeessa on kyse yksittäisten pankkien asemasta ja toimintakyvystä, kun taas makrovakaudessa on kyse laajalti koko rahoitusjärjestelmän ja pankkisektorin hyvinvoinnista. (Finanssivalvonta s.a.) Myös poliittisen kentän muutokset voivat vaikuttaa merkittävästikin pankkisektorin liiketoimintaan erilaisten talouspakotteiden muodossa. Esimerkiksi 2020-luvun alussa vallitseva Venäjän hyökkäys Ukrainaan on aiheuttanut monia poliittisen kentän nopeita muutoksia, jotka heijastuvat pankkitoimintaan talouspakotteiden muodossa. (Valtiovarainministeriö 2022).

2.2 Pankkikriisit

Vahvalla ja kerroksellisella pankkisääntelyllä on syklinen historia, joka perustuu erilaisiin pankkitoiminnan aikana konkretisoituneisiin kriiseihin. Sadan vuoden tarkastelujaksoon mahtuu monia koettuja pankkikriisejä, joista osa on ollut globaaleja ja osa vaikuttanut vahvemmin kansallisella tasolla. Kriisien liikkuvuus pankkien välillä on kuitenkin todettu olevan vahvasti yhteydessä toisiinsa eli omaavan aiemmin mainitun dominoefektin. (Wuolijoki 2022, 3–9.)

1930-luvulla pankkeja meni konkurssiin, jolloin suomalaisten tallettajien varat olivat kosketuksissa menetyksien riskin kanssa. 1990-luvulla vallitsi vakava pankkikriisin ajanjakso, joka liittyi vahvasti luotottamisen riskien konkretisoitumiseen. 2008–2009 globaalilla tasolla vaikutti finanssikriisi, joka ulottui myös Suomeen toimialan kerrannaisvaikutusten takia. 2008–2009 finanssikriisin taustalla oli poliittisen kentän muutokset, jolloin luotottamisen riskienhallinta keventyi ja tämä konkretisoitui syksyllä 2008 investointipankki Lehman Brothersin konkurssiin. Finanssikriisin vaikutukset Suomessa näkyivät esimerkiksi Suomessa sivuliikkeen tuolloin omaavan Kaupthing pankin tilanteen takia, sillä Kaupthing pankilla oli suomalaisten asiakkaiden talletuksia. Euroopassa vaikutti 2010-luvun ensimmäisellä puoliskolla Euroopan valtiolainan kriisi, joka liittyi virheellisiin luottoluokituksiin kohdistuen sijoituksiin. (Wuolijoki 2022, 3–9.)

2.3 Sääntelyn kehitys

Edellä kiteytettiin erilaisia kriisitapahtumia pankkitoimialalla, josta voidaan todeta monia sääntelyyn liittyviä huomioita. Sääntely on kehittynyt syklisellä tavalla, välillä kiristyen ja välillä keventyen. Kun pankkisääntelyä on liberalisoitu, on sitä usein kriisien jälkeen jälleen kiristetty, jotta vastaavat kriisit eivät olisi tulevaisuudessa mahdollisia tai riskit olisivat ainakin mahdollisimman pieniä ja

hallittavissa olevia. Pankkikriisien voidaan todeta olevan yhteydessä sen aikaiseen taloustilanteeseen ja sen kehitykseen, jolloin kriisejä on saattanut edeltää sääntelyn liberalisointi. Kun luottoriskejä otetaan liikaa ja erilaiset kriittiset tekijät, kuten likviditeetti tai riskienhallinta heikkenee, on riskien konkretisoitumisen todennäköisyys korkeampi. Sääntelyn tiukentuessa taas edellä mainittuja kriittisiä tekijöitä turvataan ja sääntelyn avulla minimoidaan ja vältetään vastaavia ongelmia. Sääntelyn onnistumisen mahdollisuudet ovat kuitenkin rajalliset, joka tulee huomioida kokonaisuutta tarkasteltaessa. (Ayadi, Arbak & Pieter de Groen 2012, 71–86.)

Uudehkona sääntelykentän kokonaisuutena on muodostunut rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämiseen liittyvät asiat. Globaalin pankkitoiminnan aikana myös rikollisuus kehittyy ja oppii hyödyntämään alan haavoittuvaisuuksia ja kriittisyyttä yhteiskunnan hyvinvoinnin kannalta. Pankkisektorin globaali toiminta kattaa erilaisia toimintoja, kuten kansainvälisen maksuliikenteen palvelut. Rikolliset saattavat yrittää siirtää rikollisia varoja, pestä rahaa tai rahoittaa terrorismia hyödyntäen maksuliikkeen kansainvälistä kokonaisuutta. Edellä mainittua toimintaa torjutaan sääntelyn avulla, kuten lailla rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä 28.6.2017/444. Edellä mainittu laki on kohtuullisen uusi, kuten voidaan huomata sen tulleen voimaan 2017. Rahanpesulain tarkoitus on nimensä mukaisesti estää rahanpesua ja terrorismin rahoittamista, paljastaa aihepiirin toimia ja edesauttaa rikoksen tuottaman edun jäljitystä ja palauttamista. Toisena uudehkona sääntelyn kehityksenä on muodostunut ilmastonmuutoksen estämisen toimet ja vihreän siirtymän edistäminen. Vihreän siirtymän tavoitteita edistetään pääosin EU-tasoisella sääntelyllä esimerkiksi liittyen ESG-velvoitteisiin, jotka kattavat vastuullisuuteen liittyviä toimintoja. Vastuullisuuden teema ja merkitys on alati kasvava. (Wuolijoki 2022, 7–9).

2.4 Hyvä pankkitapa ja pankkisalaisuus

Pankkialan ammattikuntaa ohjaa hyvä pankkitapa ja pankin sisäistä toimintaa yleisesti pankkisalaisuuden vaaliminen. Hyvä pankkitapa ja pankkisääntely liittyvät toisiinsa, sillä hyvä pankkitapa määrittelee pankeille toimintamalleja, miten toimia yleisesti asianmukaisen ja laadukkaan toiminnan takaamiseksi. Hyvä pankkitapa edistää pankkitoiminnan luottamusta, avoimuutta ja toimivuutta alan yhteisten toimintaperiaatteiden mukaan. Yhteisillä toimintaperiaatteilla tavoitellaan selkeyttä organisaatioiden sisälle sekä asiakkaalle. Pankkien odotetaan noudattavan hyvää pankkitapaa laajalti toiminnassaan ja se onkin siten erinomainen esimerkki alan itsesääntelystä. Hyvän pankkitavan mukaiseen toimintaan tuki ohjaa myös alan yleinen sääntelyn kokonaisuus ja hyvän pankkitavan noudattaminen on myös laissa tunnustettu noudatettavaksi. (Finanssiala 2021 b.)

Edellä mainittua pankkisalaisuutta vaalitaan alan käytännön ja lain vaatimusten mukaisesti. Pankkisalaisuuden vaaliminen käytännössä tarkoittaa, ettei asiakkaan tietoja luovuteta muille kuin

asianomaisille tiedonsaantiin oikeutetuille. Pankkisalaisuus ei kuitenkaan ole ehdoton, vaan yhteistyö viranomaisten kanssa on kehittynyt ja esimerkiksi kansainvälinen selvitystyö helpottunut yhteisten säännösten kehityksen mukana. (Finanssiala 2021 b.)

2.5 Sääntelyn esittelyä

Tämä alaluku käsittelee pankkitoimintaan vahvasti liittyvää sääntelyä. Luvun tarkoitus on havainnollistaa sääntelyn laajuutta sekä esitellä tärkeimpiä säännöksiä tämän opinnäytetyön kannalta. Säännökset ja havainnollistava kuva toimialan sääntelyn laajuudesta ovat eriteltynä omissa alaluvun alaluvuissaan.

2.5.1 Laki luottolaitosten toiminnasta

Pankkisääntely perustuu laajalti lakiin luottolaitostoiminnasta 8.8.2014/610. Luottolaitoksella tarkoitetaan liiketoimintaa harjoittavaa toimijaa, joka ottaa yleisöltä vastaan talletuksia ja vastaavasti luotottaa yleisöä omaan lukuunsa. Esimerkiksi talletuspankit ja luottoyhteisöt ovat luottolaitoksia, jotka toimivat kyseisen lainsäädännön alla.

Luottolaitostoiminta on luvanvaraista ja siihen tarvitsee Suomessa aina luottolaitoslain määrittelemän toimiluvan, jotta kyseistä liiketoimintaa saa harjoittaa. Luottolaitoslaki asettaa vaatimuksia ja reunaehdoja luottolaitostoiminnalle ja määrittelee niille toiminnoille valvontaa. Luottolaitostoimintaa valvova viranomainen Suomessa on Finanssivalvonta, joka aloitti nykyisessä muodossaan toimintansa 2009. (laki luottolaitostoiminnasta 8.8.2014/610.)

2.5.2 Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä

Rahanpesu ja terrorismin rahoittaminen ovat globaaleja modernin pankkitoiminnan haasteita. Näiden haitallisten rikollisten ilmentymien torjumisesta säädetään lailla rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä 28.6.2017/444. Haitallisiin taloudellisiin rikoksen muotoihin halutaan puuttua tarkemmin ja ehkäistä niitä. Lain ydin perustuu edellä mainitun kaltaisen toiminnan paljastamiseen, jäljittämiseen sekä saavutetun hyödyn palauttamiseen.

Lakia sovelletaan laaja-alaisesti, jotta sen avulla pystyttäisiin puuttumaan toimintaan tehokkaasti. Varojen omistus ja luonne ovat avainasemassa aihepiiriä tarkasteltaessa ja siksi laissa määritellään myös tosiasiallisesta edunsaajasta ja sen selvittämisestä. Tosiasiallinen edunsaaja tarkoittaa tahoja, kenelle taloudellinen hyöty päättyy ja kenen intressejä toiminnoissa toteutuu. (laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä 28.6.2017/444.)

2.5.3 Yleinen tietosuoja-asetus

General Data Protection Regulation eli GDPR on EU-tasoisesta lainsäädännöstä tuleva yleinen tietosuoja-asetus. Yleisen tietosuoja-asetuksen tarkoitus on suojata henkilötietoja ja antaa keinoja niiden käsittelyn hallintaan. Globalisaation ja digitalisaation kehityksen mukana tietosuojan merkitys on korostunut jatkuvasti. Asetus tuli voimaan 2016 EU-jäsenmaissa ja se on niin sanottua pakottavaa lainsäädäntöä, jota sovelletaan jäsenmaissa sellaisenaan. Sääntelyn vaikuttaessa laajalti EU-alueella se yhtenäistää henkilötietojen turvaamista ja suojaa luonnollisia henkilöitä tukien samalla sisämarkkinatoimintaa. (Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusta (EU) 2016/679 luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen liikkuvuudesta ja direktiivin 95/46/EY kumoamisesta (yleinen tietosuoja-asetus).) Suomessa yleistä tietosuoja-asetusta täydennetään tietosuojalalla 1050/2018.

Tietosuojaan liittyvä sääntely jakautuu siis EU-tasolle sekä kansalliselle tasolle. Tietosuojasääntely mainitaan erikseen, sillä sen merkitys pankkisektorin toiminnassa on merkittävä, huomioiden erityisesti toiminta henkilöasiakassegmentin puolella. Tietosuoja-asiat ovat osa pankkien jokapäiväisiä työtehtäviä, ja sääntelyn mukaisen toiminnan toteutuminen on yksi pankkitoiminnan merkittävistä velvoitteista. Niin kuin edellä mainittiin luonnollisen henkilön oikeudesta hallita paremmin saatavilla olevia tietoja itsestään, on pankin asiakkaalla oikeus pyytää pankin hallussa olevat tiedot itsestään, lukuun ottamatta tiettyjä poikkeustilanteita. (yleinen tietosuoja-asetus).

2.5.4 Muita luottolaitoksia sitovia lakeja



Kuva 1. Havainnollistava kuva pankkisääntelyn laajasta juridisesta kentästä. (Finanssialalle s.a.)

Kuva 1. havainnollistaa pankkisääntelyn juridisen kentän laajuutta. Kuva hahmottaa lakeja, mutta tulee tiedostaa pankkisääntelyn koostuvan myös muusta sääntelystä. Muu pankkisääntely muodostuu esimerkiksi EU-tasoisesta sääntelystä, kuten asetuksista ja direktiiveistä. Sääntelyn kokonaisuus on monimutkainen, kerroksellinen ja kansainvälisesti harmonisoitua.

2.6 Sääntelyn tavoitteiden yhteenveto

Pankkisääntely toimii siis ikään kuin työkaluna kokonaisuuden hallinnalle toimialalla.

Kokonaisuuden hallinta kattaa alleen monia asioita, kuten pääomien vapaan liikkuvuuden, asiakkaan suojaamisen, rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisen, ilmastonmuutoksen torjumisen ja vihreänsiirtymän edistämisen ja yleisesti EU-tasolla sisämarkkinoiden toiminnan sujuvoittamisen. Pankkisääntelyn tavoitteet ovat siis todettava laajaksi moniosaiseksi kokonaisuudeksi, joka edistää rahoitusjärjestelmän vakautta, kansantaloudellista kehityssuuntaa ja laajaa yhteistä hyvinvointia. Pankkisääntelyn tavoitteet on koottu kuvaan 2. Heikkilän väitöskirjan

mukaan havainnollistamaan sääntelyn yleisiä tavoitteita pankkisektorilla. (Heikkilä 2017, 142–143.)



Kuva 2. Pankkisääntelyn tavoitteiden kokonaisuus (mukaillen Heikkilä 2017, 142–143)

2.7 Sääntelyn toteutumisen riskit

Pankkisektorin toiminta on monimutkaista ja kansainvälistä sekä sääntelyn tavoitteet korkeita. Sääntelyn tavoitteiden toteutumisen kannalta on olemassa erilaisia haasteita ja riskejä, jotka luovat sääntelyn onnistumiselle rajallisuuden. Kuten aiemmin on todettu sääntelyn tavoitteiden olevan pääosin yleinen toimialan turvallisuus ja riskien välttäminen, on vaikutteet näihin tavoitteisiin moniosaiset, mikä vaikeuttaa sääntelyn toteutumista. Sääntelyn kehittyessä ja määrän kasvaessa, riski sääntelyn liian suurelle kokonaisuudelle kasvaa. Liiallisen sääntelyn muodostama riski aiheuttaa toimialalle kustannuspaineita, kun sääntelyn aiheuttamat kustannukset kasvavat. (Ruuskanen 2009, 155–163.)

Erilaiset tekijät muodostavat yhdessä vaikutteita sääntelyn toteutumiskykyyn. Tällaisia vaikutteita ovat esimerkiksi poliittisen kentän muutokset, ja tahto vaikuttaa erilaisiin yhteiskunnassa tapahtuviin ilmiöihin. Edellä mainitut esimerkit luovat pankkisektorin toiminnalle myös paljon paineita, mikä on osin ristiriidassa rahoitusjärjestelmän tehokkuuden tavoitteen kannalta. Merkittäviä riskejä onnistumismahdollisuuksien kannalta ovat myös informaation epätäydellisyys ja sääntelyarbitraasin ilmentymät. Sääntelyarbitraasilla tarkoitetaan tilannetta, jossa sääntelyä vältellään tekemällä sellaisia muutoksia, ettei sääntely kata toimea, eli kyse on epäedullisen sääntelyn karttamisesta. Sääntelyn kasvaessa myös valvontaan liittyvät haasteet kasvavat.

Täydellisesti onnistuva sääntely vaatisi siis virheettömän sääntelyn mallin ja lisäksi virheettömän käytännön toteutuksen teoreettiselle pohjalle. (Wuolijoki 2022, 19–22.)

3 Asiakkaan tunteminen

Pankkitoiminnassa merkittävä sääntelyn määrittelemä toimi on, ettei pankilla voi olla anonyymejä asiakkaita (rahanpesulaki 3:2). Edellä mainittu estetään asiakkaan tuntemisen prosessilla, eli niin sanotulla KYC-prosessilla. KYC muodostuu sanoista know your customer, mikä viittaa asiakkaan tunnistamiseen sekä tuntemiseen (Alma Talent s.a.). Pankit ovat toimijana ilmoitusvelvollisessa asemassa valvontaviranomaisiin nähden, mikä tarkoittaa, että niiden tulee toteuttaa KYC-prosessi ja vastata operatiivisesta toteutuksesta sekä raportoida valvontaviranomaisille, kuten Suomen Finanssivalvonnalle (Rahanpesu.fi s.a.). KYC-prosessilla on monenlaisia turvallisuutta sekä sisämarkkinatoimintaa edistäviä tavoitteita, kuten rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estäminen. Tässä luvussa käsitellään henkilöasiakkaan eli luonnollisen henkilön tuntemisen kokonaisuutta, pankkien asemaa ilmoitusvelvollisena toimijana sekä näiden teemojen oikeudellista kenttää. Asiakkaan tuntemisen prosessia sääntelee esimerkiksi rahanpesulaki, laki luottolaitostoinnasta sekä Finanssivalvonnan asiakkaan tuntemisen standardi 2.4.

3.1 Henkilöasiakkaan tunnistaminen

Asiakkaan tuntemisen prosessi jakautuu erilaisiin toimiin, kuten tunnistamiseen sekä tuntemiseen. Asiakkaan tunnistamisella tarkoitetaan tilannetta, jossa asiakkuuden avauksen tai asiakkaan palvelun yhteydessä henkilöllisyys todennetaan luotettavasta viranomaisen myöntämästä asiakirjasta eli henkilöllisyys todentamisasiakirjasta. Tällainen henkilöllisyystodistus voi olla esimerkiksi passi tai henkilökortti, sekä joissain tapauksissa suomalainen ajokortti. Henkilöllisyystodistuksen tulee olla voimassa oleva, jotta se kelpaa pankissa asiointiin ja asiakkaan luotettavaan tunnistamiseen. Asiakkaan henkilöllisyyden todentamiseen hyväksytään sääntelyn puitteissa muitakin viranomaisen myöntämiä asiakirjoja, kuten kuvallinen Kela-kortti, mutta on pankkien omaa riskienhallintaa, mitkä he hyväksyvät tunnistamisen yhteydessä sääntelyn tarjoamista vaihtoehtoista. Asiakkaan henkilöllisyyden varmentaminen on konkreettinen esimerkki KYC-prosessin ilmenemisestä henkilöasiakkaan asiakaspalvelu tilanteissa. Aiemmin mainittiin, ettei pankeilla voi olla anonyymeja asiakkaita, mikä tarkoittaa, että pankin tulee kieltäytyä asiakkuudesta tai liiketoimesta, mikäli asiakkaalta ei saada tunnistamisen kannalta tarpeellisia tietoja. Palveluiden tarjoamisesta kieltäytyminen on mahdollista, kuten edellä mainittiin, mutta tiettyjen palveluiden kohdalla, kuten peruspankkipalveluiden, vaaditaan siihen painavia perusteita. Asiakkaan henkilöllisyyden todentaminen voidaan luokitella riskienhallinnan ja sääntelyn vaatimusten takia edellä mainituksi merkittäväksi syyksi, jolloin oikeus kieltäytymiseen muodostuu. (Andersen 2020, 71–87.)

Asiakkaan tunnistamisen ydin perustuu riskiperusteiseen lähestymistapaan, sillä ilmoitusvelvollisena toimijana pankki vastaa valvontaviranomaisille sääntelyn edellyttämien toimien

toteuttamisesta. Nimenomaan asiakkaan tunnistamisen vaiheen sääntelykenttää on käsitelty rahanpesulaissa, Finanssivalvonnan ohjeistuksissa sekä kuluttajansuojalain 20.1.1978/38 esitöissä. Luonnollista henkilöä eli ihmistä tunnistettaessa väärinkäytösten riskit minimoidaan riskienhallinnan määritelmien avulla eli sillä, mitä asiakirjoja todentamiseen voidaan käyttää. Viranomaisen myöntämä voimassa oleva henkilöllisyystodistus, kuten passi on turvallinen hyväksyä riskienhallinnallisesta näkökulmasta, sillä edellä mainittua tai vastaavaa asiakirjaa on haasteellista väärentää sekä asiakirjan hakuprosessi on viranomaisen toteuttama luotettavana pidettävä toiminto. Aiemmin mainittiin esimerkki sääntelyn todentamisessa sallimasta Kela-kortista todentamisen asiakirjana, mutta on hyvä tiedostaa riskienhallinnan näkökulmasta, että passi ja henkilökortti on nimenomaisesti tarkoitettu juuri henkilöllisyyden varmentamiseen, jolloin niiden hyväksyminen on riskienhallinnan näkökulmasta turvallisempaa, kuin muiden asiakirjojen. (Andersen 2020, 83–85).

Finanssivalvonnan asiakkaan tuntemisen standardi 2.4. määrittelee hyväksyttävät todentamisasiakirjat. Huomionarvoista tunnistamisen kannalta on tiedostaa poikkeustilanne asiakkaan tunnistamisessa ja hyväksyttävissä todentamisasiakirjoissa. Silloin, kun on kyseessä luonnollisen henkilön ensitunnistus, jossa luovutetaan vahvan sähköisen tunnistautumisen välinettä asiakkaalle, laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista 7.8.2009/617 (jäljempänä tunnistuslaki) määrittelee, ettei edellä mainittuun tilanteeseen voida soveltaa ajokorttia vaan se vaatii juuri henkilöllisyyden todentamiseen käytettävän voimassa olevan asiakirjan, passin tai henkilökortin. (tunnistuslaki 3:17).

3.2 Henkilöasiakkaan tuntemisen prosessi

Pankin keskeisen velvoitteen eli KYC-prosessin toinen osa, asiakkaan tunteminen, toteutetaan asiakkaan tunnistamisen jälkeen ja toimien erottavana tekijänä voidaan pitää tuntemisen jatkuvuuden velvoitetta. Asiakkaan tuntemisen toiminto on siis jatkuva riskienhallinnallinen prosessi, jossa yksittäisiä asiakkaita tarkastellaan ilmoitusvelvollisen näkökulmasta valvontaviranomaisen ja sääntelyn edellyttämien vaatimusten mukaisesti. Tuntemisen toimintaa velvoittaa erityisesti rahanpesulain 3 luvun 2 § sekä lain luottolaitostoiminnasta 15 luvun 18 §. Tuntemisen toimintaa ohjeistaa myös valvova viranomainen eli Suomen Finanssivalvonta, esimerkiksi asiakkaan tuntemisen standardin 2.4. mukaisesti. Asiakkaan tunteminen on laaja ja jatkuva prosessi, joka edellyttää tietojen keruuta ja dokumentointia asiakkaista, informaatioarvon ajan tasalla pitämistä sekä niiden olennaisuuden arviointia. (rahanpesulaki 3:3). Wuolijoki mainitsee pankkioikeuden teoksessaan (2022, 117) asiakkaan tuntemisen olevan myös merkittävä kysymys siviilioikeudellisesta näkökulmasta. Edellä mainittu perustuu siihen, että pankki ei saa

toteuttaa asiakkuuden avaamista tai liiketoimia, mikäli ei pystytä toteuttamaan asiakkaan tuntemisen edellyttämää tointa (rahanpesulaki 3:1).

Sääntelyn vaatimukset siis edellyttävät asiakkaan tuntemista, jota toteuttaakseen ilmoitusvelvolliset luovat ymmärryksen sääntelyn ja valvontaviranomaisten ohjeistuksista, jonka seurauksena muodostuu ilmoitusvelvollisen tulkinta ja vaatimusten operatiivinen toteuttaminen. Edellä mainittu on oleellista pankkien toiminnan riskienhallintaa ja compliance-toimintaa, minkä ideaali toteutuminen on ikään kuin tasapainottelua. Tasapainottelu vertaus perustuu siihen, että mikäli riskienhallinta ja tuntemisen politiikka on liian tiukkaa, aiheuttaa se kustannustehottomuutta sekä mahdollisesti asiakkaiden tyytymättömyyttä. Mikäli taas toiminnot ovat viranomaisten näkökulmasta tulkittavissa liian kevyiksi, voi pankeille seurata merkittäviä sanktioita. Esimerkkinä edellä mainitusta valvonnan tulkinnasta viranomaisen näkökulmasta, Finanssivalvonta määräsi melkein miljoonan euron seuraamusmaksun S-Pankille tilanteessa, jossa valvontaviranomainen tulkitsi tietyn asiakasryhmän valvonnan olevan liian kevyttä. (Niskanen, 18.12.2019).

Aihepiirin sääntely kehittyy alati ja aiheuttaa paljon resurssien kohdentumista kyseisiin asioihin, mikä uhkaa siirtää pankille aiheutuvia kustannuksia asiakkaille pankkien liiketoiminnallisten kustannuspaineiden vuoksi. Ideaali tilanne asiakkaan sekä ilmoitusvelvollisen pankin kannalta olisikin asiakaspalvelun sujuva sekä pankin liiketoiminnan kannalta kustannustehokas tunteminen, jonka avulla silti saavutettaisiin sääntelyn tosiasiallinen tarkoitus hyödyllisten yhteiskunnallisten vaikutteiden muodossa. Mikäli sääntelyn tavoittelemaa tarkoitusta ja edellyttämää toimintaa ei tunneta korkeatasoisesti, saattaa sääntelyn tosiasialliset tarkoitukset jäädä osittain toteutumatta. Sääntelyn vaatiessa jatkuvaa valvontaa asiakkaan tuntemisen toimintoja toteutetaan riskiperusteisella lähestymismallilla riskiarvioiden ja luokittelun keinoin. Ilmoitusvelvolliset toimittavat riskiarviot valvontaviranomaiselle. Jatkuvan sääntelyn normiperustana toimii rahanpesulain 3 luvun 4 §. Riskiperusteisuudella tarkoitetaan sitä, että asiakkaan käyttämiä palveluita suhteutetaan asiakkaan tuntemisen toteuttamiseen. (Wuolijoki 2022, 113–114.)

Tunteminen voidaan jaotella kolmeen kategoriaan, jotka ovat yksinkertaistettu asiakkaan tuntemisen menettely, normaali asiakkaan tuntemisen menettely sekä tehostettu asiakkaan tuntemisen menettely. Edellä mainitut kategoriat ovat aina vähimmäisvaatimuksia asiakkaan tuntemisen soveltamisen kannalta perustuen riskiluokitteluun. Riskiperusteinen arviointi toimintatapoineen perustuu erityisesti rahanpesulain 2 luvun 3 §:ään sekä 3 luvun 8 §:ään ja 10 §:ään. Jatkovaa asiakkaan tuntemisen toteuttamista voidaan kutsua myös monitoroinniksi. (Wuolijoki 2022, 118–120). Operatiivisella tasolla asiakkaan tuntemista toteutetaan kysymyksillä, joissa selvitetään asiakkuuden tuntemisen kannalta merkittäviä asioita. Selvitettäviä asioita ovat esimerkiksi asiakkaan taloudellinen tilanne ja asema sekä kyseiselle asiakkaalle tavanomaiset

toimien piirteet. Tuntemisen prosessia toteutetaan moniosaisesti henkilötyön sekä järjestelmien hyödyntämisen yhdistelmänä. Yhdistelmämenetelmän käyttö mahdollistaa toimintojen onnistumisen kannalta tarvittavan tehokkuuden ja henkilötyö soveltavan osuuden kannalta tarvittavan analysoinnin. Oleellista tuntemisen prosessin kannalta on, ettei asiakkaalle tuoda ilmi tuntemisen luokittelua asiakkuuden kohdalla, vaan sitä toteutetaan taustatoimintona. (Andersen 2020, 71–76.)

Riskiluokittelun määräytyminen perustuu moniin asioihin, joita asiakkaalta selvitetään. Riskiluokitukseen vaikuttaa asiakkaan ominaisuudet, kuten mistä asiakkaan tulovirrat koostuvat ja mitä suuruusluokkaa ne ovat, asiakkaan kytkökset niin sanottuihin korkean riskin valtioihin sekä asiakkaan mahdollinen merkittävä julkinen tehtävä. (Finanssivalvonnan standardi 2.4, 25–28.) Kuva 3. havainnollistaa pankkien toimia ilmoitusvelvollisena toimijana. Pankit siis toteuttavat riskiarviot, luokittelevat asiakkaan niiden mukaisesti, kokoavat tiedot asiakkaasta sääntelyn edellyttämällä tavalla, seuraavat tilannetta sekä ilmoittavat tarvittaessa viranomaiselle toimista. Asiakkaalta saatujen tietojen tulee olla korkeatasoisia, jotta niitä pystytään hyödyntämään tuntemisen toteuttamisessa luotettavalla tavalla.



Kuva 3. Pankin toteuttama henkilöasiakkaan tuntemismenettely (mukaillen Andersen 2020, 74)

3.3 Tuntemisen operatiivinen toteuttaminen

Tuntemista toteuttaessa asiakkaalta selvitetään monia hänen tilanteeseensa liittyviä tekijöitä. Kuva 4. havainnollistaa selvittävien tekijöiden muodostamaa kokonaisuutta, jonka tavoitteena on muodostaa tuntemisen operatiivinen toteutus. Tuntemisen selvitys koostuu asiakkaan varojen alkuperän selvittämisestä ja tunnistamisesta, asiakkaan taloudellisen tilanteen ja aseman tosiasiallisesta ymmärtämisestä, asiakkaan tavanomaisen asioinnin piirteiden kartoittamisesta, tarvittaessa tosiasiallisen edunsaajan aseman selvittämisestä, poliittisesta vaikutusvallan selvityksestä sekä palveluiden käytön tarpeesta ja niiden perusteista. (Rahanpesu.fi s.a.)



Kuva 4. Pankin henkilöasiakkaan laadukas tunteminen (Rahanpesu.fi s.a.)

Varojen alkuperää selvitetään asiakaspalvelutilanteissa asiakkaan täyttämän lomakkeen tai kyselyn avulla, jonka toimihenkilö tarkastaa oman arvostelukykynsä mukaisesti ja dokumentoi sen järjestelmään. Varojen alkuperä- tai käyttötarkoitusselvityksellä on tarkoitus selvittää asiakkaan hallussa olevan varallisuuden tosiasiallinen lähde tai käyttötarkoitus, esimerkiksi suurien käteisnostojen tai talletusten yhteydessä. Asiakkaan taloudellisen aseman tarkastelulla kartoitetaan asiakkaan tulo- ja menovirtojen määrää ja perusteita, esimerkiksi liittyen ammattiin ja sen tuomaan tulotasoon. Tavanomaisen asioinnin piirteet liittyvät käsiteltävien kysymysten kokonaisuuteen, kuten siihen millaisille palveluille asiakkaalla voi olla tarve ja millaisten palveluiden kohdalla on ilmeistä, ettei niiden käyttö ole tarkoituksenmukaista tai asiakkuustyypille tavanomaista. Tosiasiallisen edunsaajan statuksen selvittäminen liittyy organisaatioiden omistusketjuihin ja niiden hyötysuhteiden selvittämiseen, eli yksinkertaistettuna, käyttääkö asiakas esimerkiksi merkittävää määräysvaltaa jossain yhtiössä, jolloin hän voi olla tosiasiallinen edunsaaja. (Rahanpesu.fi s.a.)

Poliittisen vaikutusvallan selvittäminen saattaa aiheuttaa hämmennystä, niin kuin muutkin selvittävät kysymykset. Poliittisesti vaikutusvaltainen henkilö eli niin sanottu PEP-henkilö (politically exposed person) tulee tunnistaa, sillä PEP-henkilöiden asiakkuuksiin liittyy erityisiä toimia ja vaatimuksia. PEP-henkilö on luonnollinen henkilö, joka on itse tai hänen lähipiiristään esimerkiksi puoliso on merkittävässä julkisessa tehtävässä tai on ollut siinä alle vuosi sitten, esimerkiksi ministerin virka. PEP-luokitus vaikuttaa osaltaan vahvasti riskiperusteiseen arvioon, jolloin asiakkuuteen tarvitaan esihenkilötason hyväksyntä sekä tehostettu tuntemisen seuranta.

Kuva 5. havainnollistaa PEP-luokituksen hyväksymismenettelyn vaikutuksen asiakkuuden avauksesta asiakkuuden tai statuksen päättymiseen asti. PEP-status päättyy, kun ei ole toiminut vuoteen poliittisesti vaikutusvaltaisessa julkisessa tehtävässä. (Andersen 2020, 89–91.)



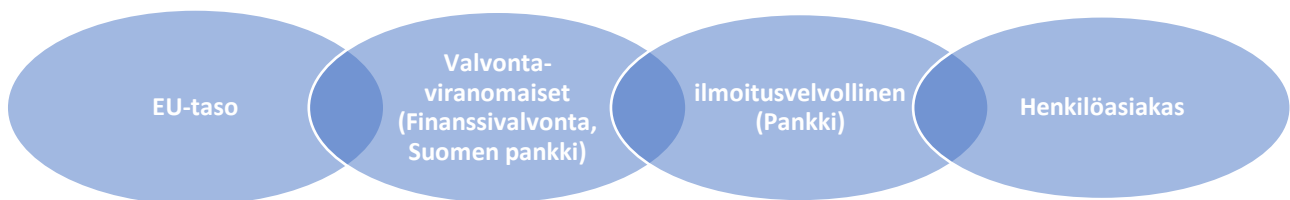
Kuva 5. PEP-luokituksen omaavan asiakkuuden toimintamalli (mukaillen Andersen 2020, 91)

Kysymysten avulla muodostetaan asiakkuuden tuntemisen kokonaisuus yhdessä järjestelmien toteuttaman tuntemisen kanssa, jolloin voidaan havaita muutoksia, joita mahdollisesti tulisi tarkastella. Muutoksia, joita tulisi tarkastella ja mahdollisesti raportoida valvontaviranomaiselle ovat merkittävästi tavanomaisesta toiminnasta poikkeavat epäilyttävät toimet, kuten sellainen maksuliikenne, jolla ei ole ilmeistä merkitystä, kuten rahanpesulain 3 luvun 4 § 5 momentti osoittaa. Sääntely ei määrittele ilmoittamisen tarkkaa kriteeristöä, vaan ilmoitus on pankin henkilöstön itse toteutettavaa riskienhallintaa. Merkittävää on kuitenkin todeta yksittäisenkin toimihenkilön mahdollisuus joutua oikeudelliseen vastuuseen velvoitteiden laiminlyönnistä, kuten rahanpesulain 4 luku määrittelee. Edellä mainitun perusteella ilmoitus rahanpesun selvittelykeskukselle tulee tehdä sopivan matalalla kynnyksellä. Pankkihenkilön ilmoittaessa rahanpesun selvittelykeskukselle epäilyttävästä toimesta väistyy hänen vastuunsa tuottamuksellisesta rahanpesurikoksesta (Wuolijoki 2022, 119). On hyvä myös selventää, että tuntemisen toteuttamista tulee jatkaa asiakkuuden riskiarvion mukaisesti myös ilmoituksen jälkeen. Asiakkaan tuntemisen toteuttaminen on siis jatkuvaa, kuten aiemmin on todettu. Tuntemisen toteuttaminen dokumentoidaan tarkasti ja raportoidaan valvontaviranomaiselle eli Suomen Finanssivalvonnalle. Asiakkuuden päättyessä dokumentoitu tuntemiseen liittyvä tieto tulee säilyttää vielä viisi vuotta. (Finanssivalvonnan standardi 2.4, 34).

3.4 Rahanpesun estäminen

Rahanpesu on yhteiskunnallisesti haitallinen rikollinen ilmiö, joka häiritsee yhteisesti määriteltyjä politiikkoja. Rahanpesu aiheuttaa monenlaisia haitallisia vaikutuksia, kuten rahallisia menetyksiä ja rikollisten toimien ilmentymiä. Ilmiötä estetään monitasoisella harmonisoidulla sääntelyllä. Wuolijoen mukaan rahanpesun estäminen on muodostunut sääntelyn kehityksen myötä yhdeksi pankkisääntelyn osaksi. (Wuolijoki 2022, 113–114).

Rahanpesua estetään rahanpesulailla ja sääntelyä toteutetaan KYC-prosessin avulla ilmoitusvelvollisten toteuttamana. Asiakkaan tuntemisen prosessia voidaan pitää merkittävimpinä rahanpesua ehkäisevänä toimena. Ilmoitusvelvolliset arvioivat omia toteutuneita toimia ilmoitusvelvollisen selonotto tehtävästä ja luovuttavat omat tietonsa ja dokumentoinnin valvontaviranomaisille. Valvontavastuu voidaan hahmottaa valvontavastuuketjun mukaisesti, jonka kuva 6. havainnollistaa. Valvonta ketju alkaa asiakkaan tasolta, jonka operatiivista valvontatoimintaa ilmoitusvelvollisen asemassa oleva pankki toteuttaa. Pankki raportoi toiminnoista valvontaviranomaisille, jota Suomen Finanssivalvonta edellyttää. Valvontaviranomaiset taas raportoivat edelleen kansalliselta tasolta kansainväliselle EU-tasolle. Edellä mainittu selventää valvontaketjun kautta rahanpesun estämisen mekanismin moniosaisuutta. (Finanssivalvonta 2021.) EU-tasoinen aihepiirin sääntely voidaan jaotella pakottavaan sääntelyyn eli asetuksiin ja ohjeistavampaan sääntelyyn eli direktiiveihin. EU-tasoinen sääntely implementoidaan jäsenvaltioissa käytännön toteutukseen siten, että asetuksia sovelletaan sellaisinaan niiden pakottavuuden vuoksi ja direktiivejä jäsenmaat voivat soveltaa käyttöönsä vapaammin esimerkiksi kansalliseen lainsäädäntöön sisällyttäen. (Euroopan komissio s.a.)



Kuva 6. Rahanpesun torjunnan valvontavastuun ketju (mukaillen Andersen 2020, 49)

Rahanpesun estämisen toteutus ja valvonta on osa jokapäiväistä operatiivista toimintaa pankeissa. Pankit toteuttavat asiakkaistaan sekä omasta toiminnastaan riskiarviot ja ilmoittavat ne valvontaviranomaisille toiminnan tukemiseksi. Pankkien on tärkeää huolehtia henkilöstön koulutuksen ajantasaisuudesta ja vaatimusten täyttämisestä, jotta sääntelyn vaatimat tavoitteet kyetään tosiasiallisesti saavuttamaan. Ilmoitusvelvolliset dokumentoivat kaiken oleellisen ja toimittavat ne vaatimusten mukaisesti valvontaviranomaisille. Edellä mainittujen toimien avulla erilaiset väärinkäytökset ja muut haitalliset ilmentymät voidaan tunnistaa ja puuttua niihin.

Rahanpesun estämisen kannalta oleellisia tilanteita ovat asiakkuuksien avaukset sekä kertaluonteiset liiketoimet. (Juntunen & Teittinen 2023, 397–399.)

Rahanpesua tarkastellaan monella taholla ja Suomen kattavan riskiarvion toteuttaa sisäministeriö, jossa käsitellään kansallisella tasolla vaikuttavia riskejä. On oleellista ymmärtää tämän luvun teemojen yhteen kuuluvuus, sillä kyse ei ole toisistaan irrallisista teemoista. KYC-prosessi on ikään kuin työkalu, jonka avulla sääntelyn vaatimusten mukaista rahanpesun torjuntaa sekä muita haitallisia aihepiirin ilmentymiä pankkisektorilla estetään ja tunnistetaan. EU-tasoinen rahanpesua estävä sääntely mukailee OECD:n (Organisation for Economic Co-operation and Development) kansainvälisen rahanpesua estävän ryhmän FATF:n (Financial Action Task Force) suosituksia. (Juntunen & Teittinen 2023, 391–392). Kuten edellä on todettu rahanpesun estämisen tapahtuvan monitahoisesti, myös YK on tehnyt sopimuksia kyseisiä haitallisia rikollisia ilmiöitä torjuakseen (Rahanpesu.fi s.a.).

4 Empiirinen osa

Tämä luku muodostaa opinnäytteen empiirisen osion. Empiirisen osion tarkastelu koostuu useammasta osasta, jotka ovat tutkimuksen kohderyhmä ja tavoitteet, tutkimuksen aikataulu ja vaiheet, menetelmävalintojen esittely valintaperusteluineen sekä tutkimuksen toteutustavan käsittely. Tässä luvussa esitellään ja perustellaan kaikki opinnäytteen tutkimuksessa tehdyt valinnat.

4.1 Tutkimuksen kohderyhmä ja tavoitteet

Tutkimuksen kohderyhmän muodostamiseen vaikuttaa tutkimuksen menetelmäsuuntauksen valinta eli toteutetaanko kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta vai kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta. Laadullisessa tutkimuksessa voidaan tarkastella esimerkiksi jotakin tiettyä tapahtumaa tai ammattikuntaa. Kohderyhmän muodostamiseen ja tavoittamiseen vaikuttaa oleellisesti se, tuleeko tutkimusilmiö työelämästä eli onko tutkittava kohderyhmä esimerkiksi omaa ammattikuntaa ja siten helpommin saavutettavissa. Oleellista kohderyhmä käsitteen tulkinnan kannalta on se, että ilman kohderyhmää tutkimusta ei voida toteuttaa eli kohderyhmän saavuttaminen on edellytys tarvittavan tiedon hankkimiselle. (Kananen 2017, 55–56.)

Tutkimuksen kohderyhmä muodostettiin siten, että saatiin hankittua pankkiorganisaatioiden sisältä pankkitoiminnan asiantuntijoiden ajatuksia ja huomioita käsiteltävään aiheeseen. Tutkimuksen kohderyhmä muodostui siis oman ammattikunnan asiantuntijoista. Kuten edellisessä kappaleessa todetaan kohderyhmän tavoittamisen olevan merkittävä tekijä tutkimuksen toteuttamisen kannalta, tuki kohderyhmän valinta tutkimuksen onnistumista siltä osin. Pankkien toimi- ja esihenkilöillä on hyvin erilaista asiantuntijuutta riippuen siitä, missä toimenkuvissa kukakin työskentelee. Edellä mainitun takia oli oleellista valita kohderyhmä siten, että asiantuntijuus kohdentuu henkilöasiakaspuolelle ja tarkemmin KYC-prosessin alueelle. Kohderyhmä koostui asiakasrajapinnan toimihenkilöistä sekä esihenkilötason asiantuntijoista.

Tutkimusprosessin ytimessä on tutkimusongelma, joka halutaan ratkaista, jotta saadaan tietoa tutkittavasta aiheesta. Tutkimusongelma on niin sanotusti kokonaisuus, joka tulee purkaa tutkimuskysymyksiin, jotta ongelmaan saadaan vastauksia eli esimerkiksi ymmärrystä tai ratkaisu. Tutkimusongelman muodostamat tutkimuskysymykset siis asettavat tavoitteet tutkimukselle. Tutkimuksen tavoitteena on saada vastauksia tutkittavasta kohteesta ja näitä vastauksia muodostetaan erilaisten aineistojen perusteella, kuten itse hankitun aineiston tai valmiiden eli sekundääriaineistojen perusteella. Aineiston keruu on edellytys tutkimuksen toteuttamiselle ja siten tavoitteiden saavuttamiselle. Laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmä voi olla

esimerkiksi haastattelu tai havainnointi. Valittavan aineistonkeruumenetelmän valinta kohdentuu tutkimusotteen mukaan. (Kananen 2017, 51–52.)

Opinnäytteen tutkimusongelman muodosti pankkisääntelyn vaatima asiakkaan tuntemisen ilmentyminen henkilöasiakaspuolella pankin palvelutilanteissa. Jotta tutkimusongelmaan kyettiin vastaamaan, tuli muodostaa tutkimusongelman purkavat tutkimuskysymykset, joihin keskittymällä saatiin muodostettua vastaus tutkimusongelmaan. Tutkimuskysymyksiin vastaaminen oli helpompaa verrattuna kokonaiseen tutkimusongelmaan. Yleisesti tavoitteena oli tuottaa objektiivinen ja luotettava tutkimus tarkastellen pankkitoiminnan ammattikunnan kokemuksia koskien sääntelyn ilmentymiä pankkien palvelutilanteissa.

Tavoitteena oli tuottaa asiantuntijahaastatteluista edustava otanta, jotta saatiin laadukas näkemys käsiteltävästä aiheesta. Työn tuottama lisäarvo ammattikunnan toimijoille ilmenee käytännön työssä, kun pankin työntekijät kiinnittävät käsitelyihin aiheisiin enemmän huomiota ja toteuttavat asiakkaan tuntemista laadukkaasti eri osapuolten etujen mukaisesti. Asiakaslähtöisempää asiakkaan tuntemista on toteutettavissa, kun asiakas ymmärtää, miksi häneltä kerätään tietoja ja mitä tietojen muodostamalla asiakkaan tuntemisella halutaan edistää yhteiskunnallisella tasolla. Pankkien näkökulmasta asiakkaan tuntemisen käytännön toteuttaminen muodostuu ketterämmäksi ja edistää valvontaviranomaisten edellyttämiä tavoitteita ja niin edelleen taustalla vaikuttavan sääntelyn tarkoituksien tosiasiallista toteutumista.

4.2 Tutkimuksen aikataulu ja vaiheet

Opinnäytetyö toteutettiin suunnitelmallisesti alusta loppuun seuraten ennalta tuotettua aikataulua ja suunnitelmaa. Työn aloituksen ajankohtana toimi maaliskuun loppu 2023 ja opinnäyte valmistui suunnitellusti ennen lokakuuta 2023. Opinnäytetyön tekijä työskenteli opinnäytteen työstämisen ohella, joten suunnitelman tuli olla tarkka ja noudattamisen kurinalaista. Itseohjautuvuus ja itsensä johtaminen olivat siis merkittäviä taitoja opinnäytteen työstämisen ajureina.

Tutkimuksen toteuttamisen vaiheet jaoteltiin seuraaviin: aiheen valinta ja rajaaminen, tutkimusongelman ja tutkimuskysymysten määrittely, suunnitelman ja aikataulun työstö, tietoperustan kokoaminen, empiirisen osion työstäminen, tutkimustulosten purkaminen ja analysointi sekä opinnäytteen viimeistely. Kriittisten vaiheiden ohien suunniteltiin opinnäytteen ohjaajan kanssa tapaamiset ja varmistettiin työn looginen eteneminen ja eheä rakenne. Oleellista oli huomioida eri vaiheiden vaatimat resurssit, kuten aika sekä tarvittavien asiantuntijoiden tavoittaminen. Asiantuntijoiden tavoittamisen huomiointi painottui opinnäytteen tuottamiseen aikana, jolloin vallitsi aktiivinen kesälomakausi.

Opinnäytteen tuli valmistua Haaga-Helia ammattikorkeakoulun edellyttämin aikamäärein siten, että opinnäytetyön tekijä valmistui 2023 loppuvuonna valmistuvien opiskelijoiden joukossa. Erityisenä perusteena valmistumisen ajankohdalle olivat opinnäytetyön tekijän jatko-opintosuunnitelmat, joihin haku oli vuoden vaihteen aikaan. Opinnäytteen aikataulu ei ollut kiireellinen kuukausi määreellisesti tarkastelemalla, mutta huomioiden työskentely samanaikaisesti, oli aikataulun ja suunnitelmallisuuden merkitys korkea.

4.3 Menetelmävalinnat ja perustelut

Menetelmävalinnat ovat tutkimuksen toteuttamisen keskiössä. Niiden avulla päätetään, miten aineistoja käsitellään ja miten tutkimusprojekti toteutetaan. Opinnäyte siis koostuu erilaisista menetelmien valinnoista ja niiden konkreettisesta hyödyntämisestä. Menetelmävalintojen konkreettisella hyödyntämisellä tarkoitetaan sitä, että niitä hyödyntämällä pystytään tuottamaan informaatiota, jonka avulla kyetään vastaamaan tutkimusongelmaan. Lopputuloksen on tarkoitus olla uskottava, objektiivinen ja luotettava kokonaisuus, jota onnistuneet menetelmien valinnat tukevat.

Menetelmävalintoja toteutetaan useampia, jotta voidaan saada eheä tutkimustyöksi arvioitava kokonaisuus. Aineiston keruu on ensimmäisiä työn sisällöllisen laadun kannalta merkittäviä menetelmävalintoja. Hyödynnettävät aineistot voidaan jaotella sekundäärisiin ja primäärisiin aineistoihin. Sekundääriset aineistot ovat jo olemassa olevaa dokumentoitua aineistoa esimerkiksi kirjallisuus ja tutkimukset. Primääriset aineistot muodostuvat siten, että tutkimusta toteuttavan henkilön tulee kyetä muodostamaan aineistosta tietoa, eli ikään kuin tehdä aineistosta johtopäätöksiä laadukkaan analysoinnin perusteella. Primääriset aineistot voidaan jaotella havaintoihin, haastatteluihin sekä kyselyihin. (Kananen 2017, 82–83.)

Tutkimuksen menetelmien valinnat muodostuivat sen perusteella, mitkä soveltuivat toteutukseen parhaiten. Tutkimuksella haluttiin syvempää tietoa ja näkemystä käsiteltävään aiheeseen, jolloin kvalitatiivinen ote muodostui sopivaksi vaihtoehdoksi. Kvalitatiivisella toteutuksella tavoitellaan laadullisia tuloksia, toisin kuin kvantitatiivisella tavoiteltaisiin määrällisyyttä. Tutkimuksen toteuttamiseen sopi erinomaisesti asiantuntijahaastattelut, jotka toteutettiin puolistrukturoituina haastatteluina. Puolistrukturoitu haastattelu tunnetaan myös teemahaastatteluna, silloin kun on toteutettu teemojen määrittely ennakkoon. Puolistrukturoitu haastattelu ei suoraan määrittele haastatteluiden määrää tai syvyyttä, mutta oleellista on tiettyjen yhteisten teemojen varassa eteneminen. Kysymyksillä on valmis runko, mutta tutkija voi vaihdella kysymysten järjestystä ja kohderyhmä saa vastata avoimesti kysymyksiin. Puolistrukturoidussa toteutuksessa on ikään kuin ankkuroitu tietty teema ja näkökulma, mutta ei kaikkea. Oleellista kyseisessä menetelmässä on haastateltavien omaavan kokemusta käsiteltävästä teemasta ja tutkijan tehneen

ennakkotutkimusta aiheesta, esimerkiksi ymmärtääkseen oleelliset prosessit ja kokonaiskuvan. Opinnäytteen tietoperusta-aineisto toimii tutkimuksen ennakkoon selvitettyä tietona, jonka avulla hahmotettiin kokonaisuutta ja prosessia tutkittavan teeman saralta. Puolistrukturoidussa haastattelussa on tarkoituksena tuoda esiin haastateltavien kokemuksia ja näkökulmia käsiteltävästä teemasta. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 47–48.) Opinnäytteen tutkimuksessa pankeissa erilaisissa aihepiirin positioissa työskenteleviltä henkilöiltä selvitettiin esimerkiksi sitä, millaisia asioita asiakkaan tuntemisen operatiivisessa toteuttamisessa on koettu haasteelliseksi. Tutkittavien osalta teema-alue on koko otannalle sama.

4.4 Toteutustavan kuvaus

Haastattelut toteutettiin Teams-sovelluksen avulla yksilöhaastatteluina kesä- ja heinäkuun 2023 aikana. Teams-sovelluksen kautta toteutettavat haastattelut mahdollistivat asiantuntijoiden osallistumisen ympäri Suomea. Teamsin avulla haastattelut oli helppoa taltioida tallennuksen avulla, jotka hävitettiin asianmukaisesti tutkimuksen päätyttyä. Yksilöhaastattelu on tyypillinen valinta aloittavalle tutkijalle, kuten Hirsjärvi ja Hurme toteavat (2004, 61). Yksilöhaastattelut sopivat tutkimukseen, jotta haastattelut ovat avoimia ja jokaiselta haastateltavalta saatiin heidän omat vastauksensa aihepiirin kysymyksiin liittyen. Myös opinnäytetyön tekijän tutkijaprofiilin kokemattomuuden kannalta yksilöhaastattelu oli tyypillinen valinta, huomioiden tutkimuksen olevan osa alemman korkeakoulututkinnon opinnäytettä.

Haastateltaville toimitettiin teemaan liittyviä kysymyksiä ja haastattelun menettelytavat ennakkoon sähköpostitse, jotta haastattelutilanteista tulisi sujuvia. Verkkohaastattelut, joihin Teams-haastattelut luetaan mukaan sisältävät erilaisia etuja sekä haittoja. Kananen kuvaa merkittävimmiksi eduiksi kustannustehokkuuden, sillä matkakuluja haastatteluihin ei synny, kohderyhmän saavutettavuuden eli esimerkiksi ympäri Suomea sijaitsevien haastateltavien tavoitettavuuden, joustavuuden sekä haastatteluiden tallentamisen helppouden (2017, 114–115). Merkittävimmiksi haasteiksi Kananen nostaa sen, mikäli kaikkia ei tavoitettaisi verkon välityksellä tai teknisiä rajoitteita ilmenisi esimerkiksi osaamisen puutteen tai järjestelmien takia (2017, 114–115). Haastatteluiden toteutuksen kannalta verkkototeutuksella hyödyt olivat merkittävästi haittoja suuremmat. Haittoja ei konkretisoitunut haastatteluissa tai niiden jälkeen, sillä opinnäytetyön tekijä oli perehtynyt huolellisesti käytettäviin sovelluksiin ja niiden tekniseen toimintaan. Etujen hyöty oli konkreettinen, sillä olisi ollut hintavaa sekä haasteellista ajallisten resurssien takia tavoittaa haastateltavia ympäri Suomea. Niin ikään haastatteluiden purkaminen ja analysointi toimi onnistuneesti tallenteiden avulla. Tallenteiden säilyttäminen ja hävittäminen toteutettiin huolellisesti ja suojattuna.

Haastateltaville toimitettiin haastatteluun osallistumisen suostumuksen jälkeen haastattelun menettelytavat, joiden avulla varmennettiin haastateltavien asemaa ja hyvien tapojen mukaista toimintaa, kuten luottamuksellisuutta ja osallistumisen vapaaehtoisuutta. Haastateltavien vastaukset ovat anonymisoituja, jolloin vastaajan henkilöllisyys tai työnantaja eivät tule ilmi tutkimuksessa. Anonymisoinnin perusteena on vastausten saamisen takaaminen sekä se, että opinnäytettä ei toteutettu toimeksiantona, jolloin opinnäytetyön tekijä halusi olla erittäin tarkka julkaistavasta yksilöitävästä tiedosta. Yksilöidyt henkilöt tai edustettu yritys ei ole oleellista tutkimuksen kokonaisuuden kannalta, sillä tarkoituksena on ymmärtää aihepiirin toimintaa eikä esimerkiksi tietyn pankin toimintatapoja.

Haastattelun otanta muodostui kahdeksasta haastateltavasta pankkitoiminnan ammattilaisesta. Haastateltavien otanta kategorisoitiin kahteen ryhmittymään. Haastateltavien kategorisoinnin perusteina olivat ensimmäisessä otannassa työskentely asiakasrajapinnassa eli ammattihenkilön suora yhteys asiakkaaseen. Toisen otannan valikoituminen perustui haastateltavien aihepiirin esihenkilö- ja asiantuntijaposition organisaatiossa. Otannan muodostamiseen ja tavoittamiseen hyödynnettiin tutkijan ammatillisia verkostoja alalla.

5 Tutkimuksen tulokset

Tämä luku esittelee opinnäytteessä toteutetun tutkimuksen tulokset. Tutkimuksen avulla etsittiin ja havainnoitiin vastauksia pankkisääntelyn kentän asiakkaan tuntemiseen kohdentuviin asioihin. Liitteessä 2. on esillä haastatteluiden kysymykset, jotka ohjasivat haastatteluiden kulkua, jonka avulla tutkimus toteutettiin. Tutkimuksella haluttiin selvittää, miten muuttuva sääntely vaikuttaa pankin henkilöasiakaspalvelun asiakkaalle esittämiin kysymyksiin koskien asiakkaan tuntemista ja sen ympärillä oleviin seikkoihin. Tässä luvussa esitellään ensin tutkimuksen tulokset aloittaen suoran asiakaskontaktin omaavasta portaasta jatkaen asiantuntija- ja esihenkilötason tuloksiin. Luvun lopussa käsitellään tutkimuksen merkitystä kohderyhmälle sekä opinnäytetyön tekijälle.

5.1 Asiakasrajapinnan tulokset

Asiakasrajapinnan havainnot ja tulokset saatiin haastattelemalla pankin toimihenkilöitä eri positioissa, jotka omaavat suoran asiakaskontaktin. Suorassa asiakaskontaktissa olevat toimijat toteuttavat käytännön tasolla jatkuvaa asiakkaan tunnistamista sekä tuntemista. Vastaavissa positioissa havainnointi, toimihenkilötasoinen riskienhallinta ja asiakkuuden ammattimainen sekä kriittinen tarkastelu ovat avainasemassa, kun käsitellään sääntelyn vaateiden ja erityisesti KYC-prosessin toteuttamista.

Haastatteluiden avulla selvitettiin sääntelyyn perustuvaa asiakkaan tuntemisen toimintaa ja sen kannalta oleellisia huomioita asiakasrajapinnasta. Havainnoitavia pääteemoja oli sääntelyn edellyttämän tietojenkeruun tulkinnaalliset haasteet, asiakkaan tuntemisen haastavat sekä vaivattomat osa-alueet toteutuksen kannalta perusteluineen sekä sääntelyn tosiasiallisten tarkoituksien saavuttamisen ja ylläpitämisen kehityssuunnan pohdinta. Jokaisella kysymyksellä on tarkkaan taustoitettu tarkoitus. Tulkinnaalliset haasteet asiakaspalvelutilanteissa vaikuttavat joko suoraan tai välillisesti KYC-prosessin toteutukseen ja tavoitteiden saavuttamiseen, josta aihe johdettiin tarkempaan tarkasteluun koskien sitä, mikä on haasteellista toteuttaa. Tulosten avulla haasteita ymmärrettäisiin paremmin ja niitä voitaisiin ymmärtää syvemmin kuin aikaisemmin, joka taas laajalti edesauttaisi sääntelyn tavoitteiden toteuttamista ja sidosryhmien toimintaa. Viimeisellä teemalla, joka käsitteli avoimemmin sääntelyn tarkoituksien ja tavoitteiden toteutumista sekä aihepiirin tulevaisuutta, haluttiin saada esiin ammattikunnan näkemyksiä eri tasoilta merkittävästä toimialaa koskevästä ja yhteiskunnallisesti yleishyödyllisestä kokonaisuudesta.

On huomioitavaa, että tutkimuksessa ilmenneet tekijät ovat erityisiä huomioita asiakasrajapinnasta. Toimihenkilöt voivat kokea erilaiset asiat eri tavoin, sillä kokemukset ja näkemykset ovat osin subjektiivisia. Pääosin toimet sujuvat odotetulla tavalla, mutta haastatteluiden tarkoitus olikin etsiä erityisiä huomioita, jolloin niiden käsittely korostuu tässä osiossa.

5.1.1 Tietojenkeruun tulkinnalliset haasteet

Tietojenkeruun tulkinnalliset haasteet herättivät nopeasti vastauksia haastattelutilanteissa, mitä haastateltavat perustelivat vedoten ammattisanastoon, jota asiakkaat eivät tunne samoin kuin pankissa työskentelevät henkilöt. Esiin nousi monia aiemmin laadukkaan asiakkaan tuntemisen yhteydessä esiteltyjä toimia, kuten PEP-statuksen tiedustelu, selvitykset varojen alkuperästä, tavanomaisen asioinnin kartoitus sekä taloudellisen aseman ymmärrys. Useiden pankkien toimihenkilöt kokivat, etteivät asiakkaat kokonaisuudessaan ymmärrä, miksi tietojenkeruuta toteutetaan niin laajalti tai pankkien tietojenkeruun velvoitetta ei täysin hyväksytä.

Asiakasrajapinnassa selvennetään usein asiakkaille, miksi tietoja kerätään ja dokumentoidaan, mutta usein sitä ei ymmärretä kokonaisuutena, vaan oletetaan pelkän tunnistamisen riittävän palvelutilanteissa.

Varojen alkuperäselvitykset aiheuttivat tulkinnallisia haasteita usein asiakaskohtaamisissa ja asiakkaat kokevat sen toimihenkilöiden näkökulmasta liian henkilökohtaiseksi tiedusteluksi vedoten siihen, ettei pankille toimijana kuulu enää se, mitä asiakas aikoo omilla varoillaan tehdä. Tämä koskettaa myös pankkien asemaa yhteiskunnallisesti merkittävässä asemassa vaikuttavana toimijana, sillä asiakkaat eivät koe pankin aseman olevan sellainen, että pankilla olisi tarvittavaa asemaa henkilökohtaisten tietojen keruuseen. Edellä mainitulla asemalla viitataan viranomaistoimijoihin, kuten poliisiin. Asiakkaat helposti yhdistävät pankkien tietojenkeruun epäluottamukseen asiakkaita kohtaan, vaikka tiedustelut perustuvat veloitteeseen pankkien tuntea asiakkaansa. Toimihenkilöiden tasolla korostettiin halua jalkauttaa asiakkaiden pariin ymmärrystä siitä, että pankki turvaa tietojenkeruun avulla myös asiakkaan asemaa ja turvallista asiointia, kun kyseessä on sensitiivinen varallisuuden aihepiiri.

Kuten aiemmin sekundääriaineistojen perusteella on todettu pankin omaavan velvollisuuden tunnistaa asiakas tietyin reunaehdoin, aiheuttaa itse tunnistaminenkin jo epäselvyyksiä. Asiakkaat saattavat usein ihmetellä henkilöllisyyden todentamiseen käytettävien asiakirjojen skannaamista sähköisiin järjestelmiin. PEP-statuksen eli asiakkaan tai hänen lähipiirinsä poliittisen vaikutusvallan havainnointi tulkitaan erityisen usein virheellisesti asiakkaiden suunnalta. PEP-statuksen selvityksen yhteydessä asiakkaat ymmärtävät usein, että pankki tiedustelee asiakkaan poliittista näkemystä tai vakaumusta, mikä ei pidä paikkaansa, sillä sääntely ei edellytä sen kaltaista tuntemista eikä pankkisektori ota kantaa poliittisiin teemoihin suoraan. Toki on hyvä huomata poliittisen kentän muutosten vaikuttavan tietynlaisiin ilmentymiin, kuten pakotteisiin, joita pankkien tulee toteuttaa vallitsevan tilanteen niin vaatiessa, esimerkiksi Venäjän hyökkäyssota Ukrainaan on nostanut pakotteet ajankohtaisiksi. PEP-statusta selvittäessä asiakaspalvelussa selvennetään

lähes aina tiedustelun sisältöä, jotta todellinen vastaus kysymykseen saadaan ja kyetään siten toimimaan sääntelyn ja viranomaisten edellyttämällä tavalla.

5.1.2 KYC-prosessin toteuttamisen haastavuuden erittely

KYC-prosessin toteuttaminen asiakasrajapinnassa herätti monenlaisia huomioita toimihenkilötasolla. Osa selvitettävistä asioista koettiin haasteellisiksi selvittää ja osa taas vaivattomiksi. Vastausten välillä oli laajalti yhteneväisyyksiä toimihenkilötasolla eli riippumatta pankista tai asiakasrajapinnan tehtävästä nousi vastauksista samankaltaisuuksia esiin. Tunnistamisen ja tuntemisen toteuttaminen koettiin yhtenäisesti arkiseksi toiminnaksi osana pankissa työskentelyä, mutta sen todettiin silti olevan ammattilaisillekin haasteellista toisinaan.

Asiakkaan tunnistamisen haasteet liittyivät usein henkilöllisyyden todentamisasiakirjoihin ja niiden pätevyyteen. Kuten sekundääriaineiston perusteella aiemmin todettiin pankkien oman riskienhallinnan merkityksen olevan suuri siinä, mitä asiakirjoja hyväksytään missäkin tilanteessa asiakkaan tunnistautumiseen. Sääntely antaa myös tiettyjä reunaehtoja tunnistautumiselle, joita pankkien tulee noudattaa. Esimerkiksi verkkopalvelutunnuksiin liittyvän asioinnin yhteydessä asiakirjojen hyväksyminen on tiukempaa, sillä se antaa asiakkaalle vahvan tunnistautumisen mahdollisuuden ja pääsyn henkilön tietoihin kolmansien osapuolten palveluihin, kuten terveystietoihin. Lieviä haasteita palvelutilanteissa aiheuttaa myös ulkomaalaisten henkilöiden asiointiin liittyvät asiat erilaisten tulkinta tai asiointivaikeuksien muodossa. Esimerkkinä edelliseen nousi juuri henkilöllisyyden todentamisasiakirjojen hyväksyttävyyys erilaisissa asiointitilanteissa sekä tulkkaukspalveluiden tarve.

5.1.3 Pankkisääntelyn tarkoitusperien toteutumisen nykytila ja tulevaisuus

Haastattelun viimeisenä osiona haastateltavat saivat kertoa näkemyksiään pankkisääntelyn tarkoitusperien nykytilasta ja tulevaisuudesta. Tällä haluttiin kartoittaa ammattikunnan ajatuksia aiheesta ja kokemuksia siitä, millaisena nykytilanne koetaan ja miten jatkossa tulisi toimia. Haastateltavilta nousi melko yhteneviä näkemyksiä, mutta hieman eroavaisuuksia oli nykytilan kokemuksissa riippuen haastateltavan kokemuksen määrästä eli pidemmän kokemuksen omaavat olivat hieman kriittisempiä nykytilan arvioissaan.

Asiakkaan tuntemisen tärkeyttä korostettiin ja sen todettiin olevan ehdottoman tärkeää myös tulevaisuudessa. Tuntemisen nykytilan kokemus oli melko hyvä koko otannalla ja yleisesti asiakasrajapinnan toimihenkilöt kokivat KYC-prosessin olevan hyvällä tasolla. Positiivisia huomioita nousi esimerkiksi dokumentoinnin kasvun määrästä ja siitä, että dokumentoinnin laatuun on alettu

kiinnittämään enemmän tarkkuutta, jonka uskotaan olevan yhä merkityksellisempää tulevaisuudessa. Operatiivinen etulinja asiakasrajapinnan henkilötyössä tulee olla hyvin koulutettua ja osaavaa, jotta henkilötyössä mahdolliset riskit, kuten toimihenkilötasoinen riskienhallinta ei pettäisi. Erityisenä nostona useiden pankkien toimihenkilöiltä nousi käteisen käytön vähentymisen merkitys. Tällä tarkoitettiin käteisen käyttämisen vähentymisen tuomat edut asiakkaan tuntemisen kannalta. Maksuliikenteen ja käyttäytymisen seuranta on merkittävästi helpompaa varojen ollessa sähköisessä muodossa, jolloin väärinkäytösten ja erilaisten poikkeamien tulkitseminen helpottuu. Käteisen rahan käytön vähentymisen myötä, myös varojen alkuperän selvittäminen helpottuu ja se näkyy myös sujuvampana asiointina asiakkaille esimerkiksi konttoriasioinnissa.

Sääntelyn uskotaan edelleen kiristyvän aihepiirin ympärillä, sillä rikollisuus kehittyy erilaisten muutosten myötä, esimerkkinä esiin nousi kryptovaluutat ja niihin liittyvät väärinkäytökset. Tämänhetkisen pankkisääntelyn uskotaan ehkäisevän rikollisia ilmiöitä tehokkaasti, mutta sääntelyn liberalisointiin ei uskottu myöskään tulevaisuudessa eli siten tiukentuva sääntely koettiin tarpeelliseksi sekä aiheelliseksi monin tavoin, esimerkiksi asiakkaan laajemman turvan kannalta erilaisten huijausten sekä muiden haistallisten ilmiöiden yleistyessä. Pankkien vastuuasemaa yhteiskunnallisena toimijana koettiin korkeana huomioiden, etteivät pankit ole viranomaistoimijoita pois lukien esimerkiksi Suomen Pankki.

Automaation ja järjestelmien hyödyntäminen koettiin merkittäväksi tekijäksi sääntelyn tavoitteiden saavuttamisen kannalta pankeissa. Resurssien ollessa rajalliset ja henkilötyön syventyessä yhä enemmän laajasta tekemisestä syvempään asiantuntijaosaamiseen järjestelmien hyödyntäminen seurannassa ja laajassa niin sanotussa suorittavassa työssä on tärkeää, jotta sääntelyn vaateet kyetään toteuttamaan. Henkilötyön ja järjestelmien yhdistäminen toisiaan tukevaksi kokonaisuudeksi koettiin olevan tärkeää jo nyt, mutta olevan avainasemassa tulevaisuudessa sääntelyn tarkoituksien toteuttamisen kannalta.

5.2 Esihenkilö- ja asiantuntijataso tulokset

Esihenkilö- ja asiantuntijataso haastatteluissa päästiin haastattelemaan eri pankkien esihenkilöitä ja asiantuntijoita, jotka työskentelevät pankkisääntelyn ja KYC-prosessin äärellä. Näkemyksiä saatiin kerättyä hyvin ja vastausten laatua tuki osaamistason syvyys. Haastatteluissa käsiteltiin sääntelyn vaateita ja valvontaa KYC-prosessin alueelta, aihepiirin resurssien riittävyttä ja tarvetta sekä pankkisääntelyn tarkoituksien toteutumisen nykytilannetta ja tulevaisuutta. Kysymykset olivat tarkkaan valittuja siten, että aiheeseen saatiin monipuolista näkemystä sekä asiakasrajapinnasta, että korkeammista positioista, jolloin saadaan muodostettua kokonaiskuvaa ammattikunnan sisästä. Esihenkilö- ja asiantuntijatasoilla näkemykset olivat haastateltavilla yhteneväisiä ja samankaltaisia toistensa kanssa ja aihepiiri herätti paljon sanottavaa

haastateltavien keskuudessa. On huomioitavaa, että tutkimuksessa ilmenneet tekijät ovat erityisiä huomioita esihenkilö- ja asiantuntijatasolta. Henkilöt voivat kokea erilaiset asiat eri tavoin, sillä kokemukset ja näkemykset ovat osin subjektiivisia.

5.2.1 Sääntelyn vaateet ja valvonta KYC-prosessissa

Kehittyvällä sääntelyllä on monia vaikutuksia pankkien toimintaan ja sitä kautta asiakkaan tuntemiseen ja sen toimintoihin. Pankeissa asiantuntijat, kuten esimerkiksi juristit tulkitsevat sääntelyä ja valvontaviranomaisten ohjeistuksia, kuinka pankin tulee toimia. Organisaatioiden korkean profiilin asiantuntijat ja johtoporras määrittelevät tulkinnan muotoa, josta sitä jalkautetaan kohti operatiivista toimintaa. Asiantuntijoiden ja compliancen roolit ovat merkittäviä aihepiirin asioissa, sillä sääntelyn soveltaminen käytäntöön on myös osin tulkinnan varaista. Sääntelyn tulkinta muuntuu sitten esimerkiksi asiakkaan tuntemisen kysymyksiksi sekä muiksi KYC-prosessin toimiksi ikään kuin lopputuotteena, joka näkyy esimerkiksi asiakkaan kohdatessa pankkitoimihenkilöt. Sääntely vaatii pankeilta monenlaisia asioita, kuten asiakkaan tuntemisen, jonka suunta on tiukentuva. Tiukentuva tuntemisen suunta vaatii, että informaation, jota kerätään, tulee olla laadukasta sekä ajantasaista. Asiakkaan tuntemisen kysymyksiä koskien edellä mainittu tarkoittaa sitä, että kysymysten tulee kattaa tarvittavat tuntemisen osa-alueet siten, että asiakkuutta voidaan toteuttaa eli mikäli asiakasta ei kyetä tuntemaan vaaditulla tavalla, tulisi se käytännössä irtisanoa. Pankeilla on siis velvollisuus arvioida asiakkuussuhdetta alati ja tarkkaavaisesti. Sääntelyn valvonta on lisääntynyt runsaasti ja dokumentoinnin tarkkuuden vaade on kasvanut.

Esihenkilö- ja asiantuntijatasoon mukaan sääntelyä on paljon ja se on laajaa. Se koskettaa koko toimialaa ja tulee vielä entisestään todennäköisesti kiristymään erilaisten haitallisten ilmiöiden kehittyessä. Kun ymmärretään, miksi sääntelyä on ja miksi sitä noudatetaan, ei asiakkaan tunteminen ilmene niin sanottuna kuulusteluna vaan tavallisena kanssakäymisenä pankkiliiketoiminnassa, ikään kuin asiakkaan tilanteen kartoituksena. Sääntely on tarkoitus upottaa arkiseen operatiiviseen toimintaan. Asiakkaiden tulisi ymmärtää sääntelyn tuovan turvaa ja suojaa asiakkaalle itselleen sekä vakautta ympäröivälle yhteiskunnalle.

Sääntelyn tulkintaa ja toteuttamista valvotaan laajalti, jotta sääntelyn ja viranomaisten edellyttämät toimet pystytään saavuttamaan ja ylläpitämään niitä. Laaja valvonta pankkien sisällä tarkoittaa esihenkilötason toteuttamaa valvontaa, asiantuntijoiden toteuttamaa valvontaa sekä sisäisen valvonnan toimintaa. Sisäisten toimien lisäksi ulkopuolelta viranomaiset, kuten Suomen Finanssivalvonta valvovat toimintaa tekemällä tarkastuksia aihepiirin asioihin. Monen tasoinen ja kattava valvonta ovat avainasemassa tämän aihepiirin kannalta. Sääntelyn tulkinnassa ja operatiivisessa toteuttamisessa hyödynnetään compliance-asiantuntijoita sekä oikeusoppineita ikään kuin vahvistavana tasona, jotta tosiasiallisesti vaateet saadaan sisällytettyä liiketoimintaan.

Suomessa lain turvaama perusmaksutilioikeus haastaa esimerkiksi rahanpesun estämisen toimia, sillä asiakkaat osaavat vaatia perusoikeutta esimerkiksi tiliin, joka saattaa olla haasteellista pankin näkökulmasta ilmoitusvelvollisena toimijana, jonka tarkoitus on estää rikollisen toiminnan harjoittaminen tarjoamiensa palveluiden kautta.

Osaaminen on valvonnan avaintekijä, sillä sen avulla asiantuntijat varmistavat, että sääntelyn tulkinta toteutuu oikein. Tarpeeksi laaja ja laadukas koulutus on siis pakollista edellä mainitun kannalta. Koulutusten järjestämistä ja suorituksia raportoidaan myös eteenpäin viranomaisille, jotta voidaan osoittaa, että huolehditaan henkilöstön osaamisen tasosta ja ylläpitämisestä sääntelyn edellyttämällä tavalla.

5.2.2 KYC-prosessin resurssit ja niiden muutokset

Sääntely on kehittynyt laajalti kaikkien haastateltavien mukaan ja tarvittava resursointi toimiin on välttämätöntä. Sääntelyn kehitys ja kasvava suunta on yksi merkittävä syy toimialan resurssien lisätarpeelle. Resurssien tarve on moniosaista kattaen henkilöresurssit, osaamisen kehittämiseen liittyvät tekijät sekä järjestelmien luoman kokonaisuuden. Edellä mainitut resurssien eri muodot vaikuttavat toisiinsa vahvasti, sillä esimerkiksi jatkuvan koulutuksen tarve toimihenkilöiden tasolla on merkittävää ja eri muodot nivoutuvat yhteen prosessien toteutuksen yhteydessä. Järjestelmien kokonaisuus taas edesauttaa henkilötyön sujuvuutta esimerkiksi dokumentaation kannalta, sillä dokumentaation vaateen ja merkityksen todettiin kasvaneen toimialalla merkittävästi. Resurssien tarve on siis oleellinen, kuten edellä todettu, mutta myös niiden yhdistäminen todettiin olevan toimivan ja laadukkaan resursoinnin ja toiminnan keskiössä.

Sääntelyn vaateiden kasvaessa ja tarkentuessa aiheuttaa se monia vaikutteita pankkien toiminnassa. KYC-prosessin tarkastelu ja selonotto tulee olla laadukasta eli tarpeeksi laajaa ja kriittistä. Tämä taas edellyttää resurssien tarkkaan harkittua kohdentamista, jotta veloitteet kyetään täyttämään halutulla tasolla. Myös sääntelyn tavoitteiden ja yleisesti aihepiirin toimintojen organisointi on oleellista onnistumisen kannalta, sillä esimerkiksi ihmiset saattavat tulkita informaatiota hieman eri tavoin. Edellä mainitun takia sääntelyn tosiasiallinen ymmärrys on oleellista, sillä operatiivisen tason toteuttajilla käsitys tulee olla yhtenevä, jotta edellytysten toteutuminen on tasalaatuista. Erilaisten tukitoimintojen merkitys on suuri. Esimerkiksi rahanpesun estämiseen kuuluu vahvoja roolituksia ja vastuita eli spesifin asiantuntijuuden tarve on merkittävä, sillä tukitoimintojen avulla tuetaan esimerkiksi toimihenkilökenttää, joka toteuttaa sääntelyn vaateita asiakasrajapinnassa. Globalisaatio ja digitalisaatio ovat olleet merkittäviä ajureita sääntelyn edellyttämien resurssien tarpeen kasvussa ja niiden kohdentamisen merkityksessä oikeisiin toimiin.

5.2.3 Pankkisääntelyn tarkoituksien toteutumisen nykytila ja tulevaisuus

Haastattelun viimeisenä osiona haastateltavat saivat kertoa näkemyksiään pankkisääntelyn tarkoituksien nykytilasta ja tulevaisuudesta. Tällä haluttiin kartoittaa ammattikunnan asiantuntija- ja esihenkilötason ajatuksia aiheesta ja kokemuksia siitä, millaisena nykytilanne koetaan ja miten jatkossa tulisi toimia. Haastateltavilta nousi melko yhteneviä näkemyksiä, mikä erosi hieman aiemmin asiakasrajapinnan otannasta tehdyissä haastatteluista. Havaittavissa oli myös hieman kriittisempiä näkemyksiä asiantuntija- ja esihenkilötason vastauksissa verrattuna suoran asiakaskontaktin omaaviin haastateltaviin.

Pankkisääntelyn tarkoituksien nykytila koetaan kohtalaisen hyväksi kokonaisuutena arvioituna. Tarkoituksia on toki monia erilaisia, jolloin vaihtelua eri toimintojen suoriutumisessa saattaa myös esiintyä. Nykyhetken hyväksi koettu tilanne on vaatinut paljon järjestelmällistä työtä, jotta oikea suunta tarkoituksien toteuttamisessa on saavutettu ja kyetään myös jatkossa säilyttämään. Erilaisten resurssien ja osaamisen oikein kohdentaminen ja kehittäminen ovat avainasemassa tässä asiassa, sillä vahva tuntemisen toiminta koetaan myös tulevaisuudessa ainoaksi oikeaksi vaihtoehdoksi.

Kun tarkastellaan tarkemmin asiakkaan tuntemiseen liittyvän sääntelyn tarkoituksia, on toteuttamisen taso Suomessa erittäin hyvää, mikä kytkeytyy hallinnon tilaan ja julkisen sektorin toimiin, kuten korruption vähäisyyteen. Sääntelyn vaateiden täydelliseen toteutukseen ei uskota, vaan tavoiteltavan tilanteen todetaan olevan vahva suoriutuminen, mutta kuten Wuolijoki toteaa (2022, 19–22), sääntelyn tavoitteiden täydellisen saavuttamisen vaativan täydellisen sääntelyn ja operatiivisen toteutuksen, on se melko haasteellinen kokonaisuus. Täydellisen tavoitteiden saavuttamisen haasteet ei myöskään kohdennu vain pankkeihin vaan on kytköksissä vahvasti viranomaistoimijoihin ja niiden resursseihin. Pankeille asetetun vaateen todettiin olevan valtaisa ja pankkien asema nähdään erittäin tärkeänä yhteiskunnallisena vastuuroolina. Pankeissa koetaan merkityksellisyyttä myös sääntelyn vaateiden ylläpitämisestä ja siten ei-toivottujen lieveilmiöiden torjunnasta yhteiskunnallisella tasolla. Sääntelyn kehitys koettiin tärkeäksi, jotta kaivattuja tarkennuksia erilaisiin kokonaisuuksiin saadaan muodostettua sääntelyn perusteiden. Huomiona esiin nousi sääntelyn muutosten ja tarkennusten korostuminen silloin, mikäli aiemmin on tehty virheellisiä tulkintoja tai on tunnustettu spesifi tarve tarkennuksille.

5.3 Tutkimuksen merkitys

Tutkimus on merkittävä finanssialan ammattikunnalle tuottamalla lisäarvoa ja ketteröittämällä pankkisääntelyn edellyttämää asiakkaan tuntemista. Opinnäyte, jonka avulla asiakkaan tuntemisen ja pankkisääntelyn toimintoja voidaan tehostaa tai ymmärtää paremmin on erittäin hyödyllinen, sillä

sääntelyn tavoitteiden onnistumismahdollisuudet ovat rajallisia, kuten Wuolijoki toteaa (2022, 19–22). Tutkimuksen merkityksellisyyttä voidaan tarkastella myös asiakkaan näkökulmasta. Kun asiakkaiden ymmärrys pankkisääntelyn edellyttämästä ja valvontaviranomaisten valvomasta asiakkaantuntemisesta lisääntyy, ymmärrys henkilökohtaiselta tuntuvasta tietojen keruusta yhteiskunnallisten haitallisten ilmiöiden torjumisen tueksi kasvaa. Työllä voidaan siis todeta olevan monitasoista merkitystä niin asiakkaan, finanssialan ammattikunnan kuin yhteiskunnallisten asioiden edistämisen kannalta.

Tutkimuksella on erityinen merkitys tutkimuksen tuottavan opiskelijan, tulevan alansa asiantuntijan kannalta. Työn toteuttaa tutkintonsa viime metreillä oleva korkeakouluopiskelija, joka antaa työn avulla näytteen omasta valmiudesta soveltaa tietoa opintoihin liittyvässä käytännön asiantuntija tehtävässä, kuten määrittellään ammattikorkeakouluopintoja sääntelevässä asetuksessa (Valtioneuvoston asetus ammattikorkeakouluista 352/2003). Tutkimuksen merkitys on ilmeinen kokonaisuuksien hallinnan kannalta. Opinnäytetyön tekijä soveltaa opinnäytteessä aineistoja ja tuottaa itsenäisesti tutkimuksen määrittelemästään tutkimusongelmasta.

6 Pohdinta

Tämä luku toimii tutkimuksen tulosten tarkastelun ja pohdinnan osiona. Se koostuu tutkimuksen luotettavuuden käsittelystä, jota arvioidaan tutkimuksen uskottavuuden, merkittävyyden sekä toistettavuuden avulla, eettisten näkökohtien huomioinnista, sillä vastuullisuus aspekti on merkittävä teema opinnäytetyön prosessin kannalta ja sen merkittävyys korostuu kyseisen aihepiirin parissa, sekä tutkimuksen johtopäätösten tarkastelusta kattaen myös kehittämis- ja jatkotutkimusehdotukset. Luvun loppuun sisältyy myös arvio opinnäytetyön prosessista ja kulusta kokonaisuutena, sekä siitä miten opinnäytetyön tekijä kokee työn lopputuleman onnistuneen.

6.1 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuuden tarkastelu on tärkeä osa tutkimustyön kokonaisuutta, sillä jos tutkimusta ei voida pitää luotettavana kärsii sen arvo ja merkitys suuresti. Tutkimuksen tieteellistä luotettavuutta tarkasteltaessa käytetään yleisesti seuraavia mittareita, jotka ovat reliabiliteetti sekä validiteetti. Reliabiliteetti huomioidaan tässä tarkastelussa toistettavuus aspektin kautta eli tarkastellaan sitä, olisiko tutkimustulokset samat, mikäli tutkimus toteutettaisiin uudelleen. Validiteetilla tarkoitetaan sitä, keskittykö tutkimuksen kohde oikeisiin asioihin ja tässä osiossa sitä pohditaan merkittävyyden kautta. Edellä mainitut tutkimuksen luotettavuuden keinot luovat kokonaisuutena arvion tutkimuksen uskottavuudesta, johon tässä osiossa keskitytään. Tämä opinnäyte kattaa kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen, jota on haasteellisempi tarkastella luotettavuuden näkökulmasta, kuin kvantitatiivisesti eli määrällisesti tuotettua tutkimusta. Luotettavuuden tarkastelu jää merkittäviltä osin toteuttajan oman kokemuksen ja näytön varaan, josta voidaan todeta tutkimuksen objektiivisuuden saavuttamisen kärsivän. (Kananen 2017, 173–179.)

Tutkimuksen tieteellistä onnistumista tarkasteltaessa reliabiliteetin avulla, voidaan tulosten arvioida olevan uusittavissa. Esimerkiksi vaikka haastateltavien otanta vaihdettaisiin eri pankkihenkilöihin, mutta verrattavissa positioissa työskenteleviin uskoisin tuloksien olevan vähintäänkin samankaltaiset. Edellä mainittua perustelen sillä, että tässä tutkimuksessa nousi esiin lähes kaikilta haastateltavilta samankaltaisia vastauksia esimerkiksi riippumatta edustetusta pankista. Toki huomion arvoista on myös, ettei haastattelut toistettaessa yleensääkään voi täysin samanlaisina pysyä, jolloin on kyse opinnäytetyön tekijän arviosta. Tutkimuksen tulosten ajalliseen pysyvyyteen vaikuttaa useampi tekijä, kuten sääntelyn kehitys ja yhteiskunnallisten tilanteiden muutokset. Arvioisin siis sääntelyn muutosten tai merkittävien yhteiskunnallisten tapahtumien, kuten erilaisten kriisien tai poliittisten jännitteiden voivan vaikuttaa tutkimuksen tuloksiin. Mikäli taas tutkimus toteutettaisiin tässä hetkessä ja ajankuvassa en usko tulosten muuttuvan, sillä otannan vastaukset olivat vahvasti samankaltaisia toistensa kanssa ja otanta muodostui monipuolisesti eri tasoisissa

positioissa työskentelevistä pankkihenkilöistä. Tulosten pysyvyyttä tukee myös otannan laajuus ja monipuolisuus, sillä otanta koostui eri pankeissa työskentelevistä henkilöistä ja koostui kahdeksasta haastattelusta, jolloin eriävien näkemysten ilmentymisen todennäköisyys olisi ollut suurempi kuin vain muutaman haastattelun toteuttaessa.

Tutkimuksen tieteellistä onnistumista arvioitaessa validiteetin kautta, voidaan todeta tutkimuksen keskittyvän pääosin oikeisiin tekijöihin. Tutkimuksen sekundääriaineistot keskittyvät aihepiirin oleellisiin asioihin, jotka tukevat työn merkityksellisyyden tavoitteita ja kokoaa tarvittavia asioita haastatteluiden tiedon ymmärtämiseen ja soveltamiseen. Opinnäytteen tutkimuksellisuuden onnistuminen ja tutkimisen kohdentuminen oikeisiin tekijöihin on arvioni mukaan onnistunut erittäin hyvin. Tärkeää on huomioida kuitenkin se, että kyseessä on laadullinen tutkimus, jolloin arvio jää opinnäytetyön tekijän kokemuksen ja näytön varaan melko vahvasti.

Huomioiden tutkimuksen kokonaisuutena pidän sitä uskottavana oman arvioni mukaan. Käytetyt aineistot ja menetelmät ovat tarkkaan valittuja sekä toteutetut haastattelut laadukkaita ja niillä tavoitettiin asiantuntevia pankkihenkilöitä. Mainittakoon myös haastatteluiden anonymisoinnin olevan merkittävä tekijä tutkimuksen onnistumisen ja uskottavuuden kannalta, sillä toimiala on sensitiivinen ja tarkkaan säännelty, jonka perusteella uskon vahvasti saaneeni aitoja näkemyksiä anonymisoinnin avulla. Haastateltavilta varmistettiin mahdolliset epäselvyydet haastatteluiden yhteydessä, mikäli jokin seikka jäi tulkinnaltaan kyseenalaiseksi, joka lisää luotettavuutta informantin varmistuksen näkökulmasta. Myös huomioidessa sekundääriaineistojen ja haastateltavien ilmi tuomien tekijöiden yhteneväisyyksiä ja samankaltaisuuksia, voidaan aineistotriangulaatiota pitää luotettavuutta lisäävänä tekijänä. Haastateltavien kohdalla viimeisten haastatteluiden toteutuksessa huomasin jo saturaatiota eli lähteen tarjoaman informaation kylläntymistä. Viimeisten haastatteluiden kohdalla uusia asioita ei siis enää noussut esiin, niin kuin ensimmäisten kohdalla ja vastaukset alkoivat hieman ikään kuin toistaa itseään. Edellä mainittua voidaan pitää myös tutkimuksen luotettavuutta parantavana tekijänä, toki myös, mikäli haastateltavia olisi ollut vaikka kaksinkertainen määrä, olisi lisää uusia huomioita varmastikin voinut ilmetä.

6.2 Eettiset näkökohdat

Tutkimuksen eettiset näkökohdat ja vastuullisuus ovat tärkeä kokonaisuus. Edellä mainitut tekijät koostuvat hyvistä tieteellisistä menettelytavoista, kuten epärehellisten tulosten välttämisestä. Opiskelijana ja opinnäytteen antajana olen perehtynyt aiheeseen huolellisesti ja toteuttanut mahdollisimman laadukkaan ja eheän kokonaisuuden. Olemme yhdessä ohjaajani kanssa tarkastelleet opinnäytteen etenemistä ja projektin edellyttämiä resursseja sekä niiden riittävyttä.

Olen käsitellyt opinnäytettä työstäessäni henkilötietoja, joita käsitellessäni huomioin asianmukaisesti esimerkiksi tietosuojanäkökulman. Laadin myös haastateltavia varten dokumentin, josta haastattelun menettelytavat ilmenivät dokumentoidusti ja lähetin sen ennakkoon jokaiselle haastateltavalle, joka osoittaa tutkimuksen toteuttavan tahon vastuullisuutta tutkijan roolissa toimiessaan. Opinnäytteeseen liittyvien tutkimusaineistojen säilytyksestä on sovittu tarkasti asianosaisten kanssa ja niitä on käsitelty huolellisesti. Opinnäytteen työstämisen yhteydessä on myös laajalti huomioitu sen olevan julkinen asiakirja, joka on yleisesti verkossa saatavilla, jolloin esimerkiksi mahdolliset haastatteluissa ilmenevät tiedot, jotka olisivat tulkittavissa liian lähelle liikesalaisuuksia tai olisi yksilöitävissä tiettyä alalla operoivaa pankkia kohtaan ovat tarkasti suodatettu pois. Vastuullisuuteen liittyvänä näkökulmana haluan korostaa myös henkilökohtaista kiinnostustani juridiseen opinnäytteeseen, mikä nivoutuu osaksi siihen, kuinka koen pankkisääntelyn vastuulliseksi ja välttämättömäksi toimeksi toimialalla.

6.3 Johtopäätökset sekä kehittämis- ja jatkotutkimusehdotukset

Tutkimuksessa haluttiin selvittää, miten muuttuva sääntely vaikuttaa pankin henkilöasiakaspalvelun asiakkaalle esittämiin kysymyksiin koskien asiakkaan tuntemista. Tutkimuskysymyksen tueksi muodostettiin neljä apukysymystä, joiden avulla tutkimukseen saatiin syvyyttä ja vastaus kokonaisuuteen, jonka tutkimuksen pääkysymys esittää.

Tutkimuksen apukysymykset:

1. Mitä vaatimuksia lainsäädäntö asettaa pankin tietojen keruulle koskien asiakkaan tuntemista?
2. Onko pankin tietojen keruun muotoilu aiheuttanut tulkinnallisia haasteita käytännössä, ja jos on, niin millaisia?
3. Mistä muodostuu pankin tiedon keruun juridinen muutoskenttä?
4. Miten asiakkaan tuntemiseen liittyviin kysymyksiin henkilöasiakas tilanteissa käytettävä aika ja resurssit ovat muuttuneet pankin sääntelymuutosten seurauksena?

Tutkimuksen teoriaosuudella taustoitettiin aihetta monin tavoin, kuten määriteltiin tärkeitä termejä ja käsiteltiin kontekstin kannalta relevantteja asioita. Teoreettinen osuus luo tutkimukselle tärkeän niin sanotun pohjan, jota syvennettiin haastatteluiden avulla, jotta saadaan ajankohtaisia tuloksia ammattikunnan sisältä.

Lainsäädäntö asettaa monenlaisia vaatimuksia sille, mitä pankkien tulee selvittää, kuten tutkimus osoittaa. KYC-prosessin toimet muodostuvat laajalti sääntelyn vaateista, jotka tulee ilmoitusvelvollisessa asemassa olevan pankin toteuttaa. Pankin tulee selvittää asiakkaalta hänen toimintaansa liittyviä seikkoja, jotta esimerkiksi rahanpesulain vaateet pystytään täyttämään, joka

on merkittävä yksittäinen pankkitoimintaan ulottuva laki. Tutkimuksessa selvitettiin myös sääntelyn vaatimien kysymysten tulkinnallisia haasteita, jotta hahmotetaan juridisten vaateiden vaikutuksia juuri henkilöasiakkaiden asiakaspalvelutilanteissa. Kuten tutkimuksen tulokset osoittivat, tulkinnalliset haasteet painoutuivat esimerkiksi PEP-statuksen selvittämisen tilanteisiin, jolloin asiakkaan poliittista vaikutusvaltaa kartoitetaan. Kokonaisuuden kannalta on tärkeää havainnoida ja hahmottaa pankkitoiminnan juridista muutoskenttää, jotta lukijalle hahmottuu kokonaiskuva esimerkiksi toimialan sääntelyn moninaisuudesta. Edellä mainittua havainnollistettiin tutkimuksen aikana esittelemällä lainsäädäntöä hyödyntäen tutkimusta varten tuotettuja kuvia. Pankkitoiminnan ollessa vahvasti sääntelyn alla operoiva toimiala, nousee merkittäväksi tarkasteltavaksi kohteeksi resurssien käyttö, riittävyys ja kohdentaminen. Tutkimuksen tuloksissa käsiteltiin myös pankkitoiminnan sääntelyn vaatimia resursseja ja niiden tasapainottelua kannattavan, mutta vastuullisesti toteutettavan liiketoiminnan kannalta.

Tutkimuksen pääkysymys tarkentavine alakysymyksineen muodostavat kriittisesti pankkisääntelyä ja henkilöasiakaspuolen KYC-prosessia tarkastelevan kokonaisuuden. Opinnäytetyö on alemman korkeakoulututkinnon päättötyö, jonka tarkoituksena on olla kriittinen ja laadukas ikään kuin pintaraapaisu johonkin, jonka avulla opiskelija todentaa osaamistaan. Tavoitteeni oli toteuttaa sellainen opinnäytetyö, jota voisin soveltaa jatkossa mahdollisten jatko-opintojen päättötyössä. Tutkimus avaa erinomaisia jatkotutkimusmahdollisuuksia. Jatkotutkimus voisi tarkastella tarkemmin esimerkiksi pankkisääntelyn vaikutuksia liiketoimintaan kannattavuuden ja resurssien näkökulmasta tai syventyä tiettyihin oikeudellisiin näkökulmiin yleisesti käsittelevän otteen sijaan. Tutkimuksessa käsitellyjä teemoja voitaisiin myös tarkastella yritysasiakasliiketoiminnan näkökulmasta, jolloin saman aihepiirin asioita voitaisiin tutkia eri asiakkuussegmentin näkökulmasta.

Tutkimusta tulee tarkastella myös kriittisesti, jotta sen luotettavuus säilyy. On mahdollista, että tutkimuksen aikana osoittautuu mahdollisesti parempia vaihtoehtoisia malleja, jolla tutkimuksen olisi voinut toteuttaa tai laatua parantaa. Mielestäni opinnäytetyö on tuotettu kokonaisuutena laadukkaasti ja kriittisesti, mutta esimerkiksi haastatteluiden otantaa kasvattamalla olisi voinut saada vielä lisää uusia näkökulmia tai ainakin vahvemmin toteamuksen vastausten toistuvuudesta eli saturaatiosta. Tutkimus voisi myös tarjota syvällisempää otetta, mikäli opinnäytteen resursointi olisi ollut suurempaa esimerkiksi kahden opiskelijan yhteisesti tuottama tutkimus. Haastatteluita analysoitaessa tulee myös tiedostaa haastateltavien vastausten olevan osin subjektiivisia kokemuksia asioista, jolloin vastauksia tulee tarkastella hieman kriittisesti.

6.4 Opinnäytetyöprosessin arviointi

Opinnäytetyö oli prosessina moniosainen ja todella opiskelijan asiantuntijavalmiuksia mittaava kokonaisuus. Työ jakaantui monenlaisiin erilaisiin resursseja vaativiin ja mittaaviin osiin, kuten suunnitteluun, rajaamiseen, aineiston keruuseen, tutkimuksen toteuttamiseen, tulosten analysointiin sekä kaikkeen näiden oheiseen toimeen. Koen, että onnistunut ja loppuun saatettu opinnäytetyö vaatii opiskelijalta kriittistä ja itseohjautuvaa työskentelyä sekä opintojen aikana kartutettuja opiskelutaitoja sekä oppeja.

Aloitin opinnäytetyöprosessin maaliskuun lopulla, joten työstämiseen kului noin puoli vuotta. Pysyin aikataulussani ja jopa ylitin tavoitteeni aikataulullisesti. Prosessin ajantasaisuuden avaintekijä oli itseohjautuvuus ja kurinalainen työstäminen, sillä olen tehnyt opinnäytteen kanssa samaan aikaan töitä pankkialalla. Aika on siis todella ollut itselläni kuluneen opinnäytetyöprosessin aikana rajallinen resurssi huomioiden täysipäiväisen työn tekemisen samalla. Haluan kuitenkin nähdä työni pankkialalla prosessia tukevana tekijänä, jota se varmasti onkin ollut oman osaamisen ja ammatillisten verkostojen muodossa vähintäänkin. Oleellista on myös tunnistaa oma kiinnostus toimialaa kohtaan, joten ilman alalla työskentelyä olisin tuskin tämän kaltaiseen aiheeseenkaan päätenyt. Aihe on ollut kiinnostava ja uskon vahvasti voivani hyödyntää sitä mahdollisten jatko-opintojeni aikana.

Opinnäytteen työstäminen on opettanut minulle paljon. Olen oppinut työstämään tämän kaltaisen isohkon kokonaisuuden ja tarkastelemaan kriittisesti sitä, mihin resurssit riittävät yksin työskennellessä, sillä olen opintojeni varrella opiskellut paljon opiskelukollegoideni kanssa, joille kuuluu myös kiitos tämän opinahjon onnistuneesta matkasta. Opin opinnäytteen työstämisen avulla tutkimusmenetelmistä ja koin innostavana tekijänä tutkimuksen käytännön toteuttamisen. Koen, että opinnäytteen aiheeni valinta oli alussa haasteellinen tarkentaa ja prosessin edetessä olen vain suuremmin todennut aiheen rajauksen merkityksen olevan valtavan tärkeää, jotta työ voi onnistua tavoitellulla tavalla. Tietysti opin paljon myös itse aihepiiristä, mikä vain lisäsi kiinnostustani kyseisten teemojen parissa jatkamiseen, mikä itseasiassa jatkuu uuden työnkuvani merkeissä.

Kokonaisuudessaan olen kiitollinen opinnäytteen työstämisen kokemuksesta ja olen erittäin tyytyväinen lopputulokseen. Tämä opinnäytetyö, joka päättää opintoni tämän tutkinnon osalta on kasvattanut kiinnostustani jatkaa aihepiirin parissa toimimista ja siitä kuuluu kiitos myös opinnäytteeni ohjaajalle, joka on inspiroinut ja ohjannut minua läpi opinnäytetyöprosessin.

Lähteet

Almatalent. s.a. Rahanpesulain (AML = Anti Money Laundering) termit ja lyhenteet tutuiksi.

Luettavissa: <https://www.almatalent.fi/kaikki-tuotteet-ja-palvelut/pep-ja-pakotelistakysely/> Luettu: 16.5.2023.

Andersen, A. 2020. Rahanpesun estäminen. Alma Talent. Helsinki.

Ayadi, R., Arbak, E., De Groen, W., Llewellyn, D. 2012. Regulation of European banks and business models: towards a new paradigm? Centre for European Policy Studies. Brysseli.

Euroopan komissio. s.a. EU-lainsäädännön tyypit. Luettavissa:

https://commission.europa.eu/law/law-making-process/types-eu-law_fi Luettu: 17.5.2023.

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2016/679, annettu 27 päivänä huhtikuuta 2016, luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta ja direktiivin 95/46/EY kumoamisesta (yleinen tietosuoja-asetus).

Finanssiala 2021 a. Finanssipalvelun tarjoajilla on lakiin perustuva velvollisuus tuntea asiakkaansa.

Luettavissa: <https://www.finanssiala.fi/aiheet/asiakkaan-tunteminen/#/> Luettu: 27.4.2023.

Finanssiala 2021 b. Hyvä pankkitapa. Luettavissa: <https://www.finanssiala.fi/aiheet/hyva-pankkitapa/> Luettu: 27.4.2023.

Finanssialalle. s.a. Finanssitoimintaa koskevat lait. Luettavissa:

<https://www.finanssialalle.fi/opintomateriaalit/finanssialan-perusteet/finanssialalla-toimiminen/finanssitoimintaa-koskevat-lait.html> Luettu: 27.4.2023.

Finanssivalvonta 2018. Markkinoiden vakaus. Luettavissa:

<https://www.finanssivalvonta.fi/markkinoiden-vakaus/makrovakaus/> Luettu: 4.5.2023.

Finanssivalvonta. Standardi 2.4. Asiakkaan tunteminen – rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estäminen. Luettavissa:

<https://www.finanssivalvonta.fi/globalassets/fi/saantely/maarayskokoelma/standardit/2.4/2.4.std6.pdf> Luettu: 1.5.2023.

Hakala, J. T. 2004. Opinnäyteopas ammattikorkeakouluille. 2. painos. Gaudeamus Kirja. Helsinki.

Heikkilä, P. 2017. Vakauden hallinta ja tallettajan suoja säästöpankissa. Väitöskirja. Helsingin yliopisto, oikeustieteellinen tiedekunta. Luettavissa: <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/177482>.

Luettu: 4.5.2023.

Hirsjärvi, S & Hurme, H. 2022. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus. Helsinki.

Juntunen, J. & Teittinen, H. 2022. Accountability in anti-money laundering – findings from the banking sector in Finland. Journal of Money Laundering Control. 26, 2, s. 388–400.

Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 234. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylä.

Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38.

Laininen, J. 2021. Compliance-toiminnon järjestäminen: käsikirja finanssialan toimijoille. Edita Publishing Oy. Helsinki.

Laki kiinnitysluottopankeista ja katetuista joukkolainoista 151/2022.

Laki kiinnitysluottopankkitoiminnasta 16.7.2010/688.

Laki liikepankeista ja muista osakeyhtiömuotoisista luottolaitoksista 28.12.2001/1501.

Laki liikepankeista ja muista osakeyhtiömuotoisista luottolaitoksista annetun lain muuttamisesta 237/2021.

Laki luottolaisten ja sijoituspalveluyritysten kriisinvastustuksesta 19.12.2014/1194.

Laki luottolaitostoinnasta 8.8.2014/610.

Laki osuuspankeista ja muista osuuskuntamuotoisista luottolaitoksista 423/2013.

Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä 28.6.2017/444.

Laki talletuspankkien yhteenliittymästä 24.6.2010/599.

Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista 7.8.2009/617.

Laki vakuutus- ja rahoitusryhmittymien valvonnasta 30.7.2004/699.

Laki vakuutus- ja rahoitusryhmittymien valvonnasta annetun lain muuttamisesta 1444/2016.

Niskanen, S. 18.12.2019. S-Pankille kovat sakot iskenyt Fiva: Myös matalan riskin bonusasiakkaita on valvottava – S-Pankki katsoo valvontansa kattaneen kaikki asiakkaat. Talouselämä.

Luettavissa: <https://www.talouselama.fi/uutiset/s-pankille-kovat-sakot-iskenyt-fiva-myos-matalan->

riskin-bonusasiakkaita-on-valvottava-s-pankki-katsoo-valvontansa-kattaneen-kaikki-asiakkaat/e22c194c-27be-4e89-ad04-e96b6d0eb660 Luettu: 15.5.2023.

Rahanpesu.fi s.a. Rahanpesu. Viranomaistoimijoiden ylläpitämä sivusto. Luettavissa: <https://rahanpesu.fi/etusivu> Luettu: 29.4.2023.

Ruuskanen, O. 2009. Pankkikriisit: syyt, seuraukset sekä kriisien hallinta. Finanssi- ja vakuutuskustannus. Helsinki.

Säästöpankkilaki 28.12.2001/1502.

Valtioneuvoston asetus ammattikorkeakouluista 15.5.2003/352.

Valtiovarainministeriön tiedote 2022. Venäjän hyökkäys Ukrainaan synkentää talouden näkymiä. Luettavissa: <https://valtioneuvosto.fi/-/10623/venajan-hyokkays-ukrainaan-synkentaa-talouden-nakymia>. Luettu: 4.5.2023.

Wuolijoki, S. 2022. Pankkioikeus 1. 3. uudistettu painos. Alma Talent. Helsinki.

Liitteet

Liite 1. Haastattelukysymykset

1. Miten kehittyvä sääntely vaikuttaa pankin henkilöasiakaspalvelun asiakkaalle esitettäviin kysymyksiin koskien asiakkaan tuntemista? (asiantuntija-/esihenkilötason kysymys)
2. Miten asiakkaan tuntemiseen liittyviin kysymyksiin henkilöasiakaspuolella käytettävä aika ja resurssit ovat muuttuneet pankin sääntelymuutosten seurauksena? (asiantuntija-/esihenkilötason kysymys)
3. Kuinka asiantuntijat varmistavat, että sääntelyn tulkinta toteutuu valvontaviranomaisten edellyttämällä tavalla? (asiantuntija-/esihenkilötason kysymys)
4. Onko pankin tietojenkeruun muotoilu ilmoitusvelvollisena toimijana aiheuttanut asiakkaille tulkinnallisia haasteita, ja jos on, niin millaisia? (suoran asiakaskontaktin omaavat)
5. Mikä sääntelyn edellyttämä asiakkaan tuntemisen osa-alue on haastavin toteuttaa henkilöasiakaspuolella ja miksi? (suoran asiakaskontaktin omaavat)
6. Mikä sääntelyn edellyttämä asiakkaan tuntemisen osa-alue on vaivattomin toteuttaa henkilöasiakaspuolella ja miksi? (suoran asiakaskontaktin omaavat)
7. Kuinka arvioisit asiakkaan tuntemisen tosiasiallisten tarkoitusperien saavuttamisen ja ylläpitämisen kehityssuuntaa, kuten rahanpesun estämisen toteutumista laajemmalla skaalalla? (kaikille esitettävä kysymys)

Liite 2. Haastateltaville toimitettava dokumentti

Patrik Koskela
Liiketalouden opiskelija
Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Dokumentti haastattelun menettelytavoista 1 (1)

31.5.2023

Dokumentti koskien haastattelun menettelytapoja

Yleistä

Tämä dokumentti on tuotettu haastateltavia varten, jonka avulla varmistetaan toimintatapojen menettely ja hyvän tavan noudattaminen. Haastattelut toteutetaan Haaga-Helian opiskelijan tutkimuksellista opinnäytettä varten. Alla määritellään yleiset menettelytavat haastateltavien aseman hyväksi.

Haastattelun menettelytavat

1. Tutkimukseen osallistuminen ja haastatteluun vastaaminen on vapaaehtoista.
2. Haastattelu toteutetaan Haaga-Helian opiskelijan opinnäytettä varten ja tuloksia ei hyödynnetä suoraan muussa tarkoituksessa.
3. Haastateltavien vastaukset anonymisoidaan, jolloin vastaajan henkilöllisyys tai organisaatio ei tule tutkimuksessa ilmi.
4. Haastatteluiden materiaali säilytetään suojattuna ja hävitetään asianmukaisesti haastatteluiden purun ja analysoinnin toteuttamisen jälkeen.

Kiitos paljon yhteistyöstä ja arvokkaista vastauksista.

Ystävällisesti,

Patrik Koskela

Liiketalouden opiskelija

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu