



Pankin henkilökunnan osaamisen kartoittaminen väärinkäytösten torjunnassa

Alexi Pohjola

2024 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Pankin henkilökunnan osaamisen kartoittaminen väärinkäytös- ten torjunnassa

Alexi Pohjola
Turvallisuus ja riskienhallinta
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2024

Aleksi Pohjola

Pankin henkilökunnan osaamisen kartoittaminen väärinkäytösten torjunnassa

Vuosi 2024 Sivumäärä 41

Tämä opinnäytetyö toteutettiin tutkimuksellisenä kehittämistyönä yhdelle suomalaisen pankkiryhmän paikallispankille. Tarkoituksena oli kartoittaa henkilökunnan osaamistasoa tunnistaa ja toimia erilaisten asiakkaisiin kohdistuvien väärinkäytösten kohdalla. Aineisto kerättiin sähköisen kyselylomakkeen avulla. Kerätyn aineiston perusteella oli tarkoitus löytää keinoja kehittää pankin henkilökunnalle järjestettäviä väärinkäytöksiin liittyviä koulutuksia.

Opinnäytetyön tietoperusta rakentui finanssialaa velvoittavasta lainsäädännöstä sekä muiden finanssialan toimijoiden kuten Finanssiala Ry:n, Finanssivalvonnan, Vakuutus- ja rahoitusneuvonta FINE:n sekä Kilpailu- ja Kuluttajaviraston eli KKV:n keräämistä tiedoista ja ratkaisuksista. Tietoperustassa hyödynnettiin myös muiden aihepiiriin liittyvien toimijoiden kuten Kyberturvallisuuskeskuksen sekä Rikosuhripäivystyksen materiaaleja.

Kyselylomakkeella kerätyt tiedot analysoitiin hyödyntämällä määrällisten vastausten kohdalla kuvailevaa tilastoanalyysiä. Määrällisiä vastauksia vertailtiin myös korrelaatiokertoimien avulla. Laadullisten vastausten analyysiin hyödynnettiin laadullista sisällön analyysiä, jonka avulla aineistosta etsittiin toistuvia teemoja ja asioita.

Kyselyn tuloksien perusteella henkilökunnan osaamisesta löytyi heikkoja kohtia. Avointen kysymysten avulla saatiin myös kehitysehdotuksia tulevia koulutuksia varten ja tarkempia näkemyksiä siitä, mitkä asiat haastavat työntekijöitä, kun he kohtaavat huijauksen kohteeksi joutuneen asiakkaan. Saatujen tulosten perusteella koulutuksista tulisi tehdä käytännönläheisempiä ja kohdistaa niitä syvemmin tiettyihin huijaustyyppeihin kuten sijoitushuijauksiin sekä henkilökunnalta vaadittuihin toimenpiteisiin.

Asiasanat: huijaus, kalastelu, koulutus, väärinkäytös

Aleksi Pohjola

Assessing Bank Personnel's Competence in Preventing Fraud

Year	2024	Pages	41
------	------	-------	----

This thesis was conducted as a research and development project for a local bank within a Finnish bank group. The objective was to assess the staff's competence in identifying and dealing with various types of fraud targeting the bank's customers. Data for the thesis was gathered through an online survey. Based on the collected data, the purpose was to map ways to improve the fraud-related training provided to the bank's staff.

The theoretical framework of the thesis was built upon Finnish laws and regulations of the financial sector, as well as information and solutions gathered by other financial sector actors such as the Finance Finland (FA), the Financial Supervisory Authority (FIN-FSA), the Finnish Financial Ombudsman Bureau (FINE) and the Finnish Competition and Consumer Authority (KKV). The theoretical framework also utilized materials from other relevant actors, such as the National Cyber Security Centre and Victim Support Finland.

The data collected through the survey was analyzed using descriptive statistical analysis for the quantitative responses. Quantitative responses were also compared using a correlation coefficient. Qualitative responses were analyzed using qualitative content analysis to identify recurring themes and issues within the data.

The survey revealed certain weaknesses in the staff's competence. Open-ended questions provided ideas for future training and deeper insights into the challenges that the employees face when dealing with customers who have fallen victim to fraud. Based on the findings, the training should be more practical and tailored to specific types of fraud such as investment scams, as well as the actions required of the staff.

Keywords: fraud, misconduct, phishing, training

Sisällys

1	Johdanto.....	7
1.1	Opinnäytetyöasetelma	8
1.2	Tutkimusongelma	8
1.3	Opinnäytetyön tavoitteet	9
2	Väärinkäytökset ja lainsäädäntö	9
2.1	Väärinkäytökset	9
2.1.1	Sosiaalinen manipulointi.....	10
2.1.2	Tietojenkalastelu.....	10
2.1.3	Dokumentti- ja rakkaushuijaukset	12
2.1.4	Sijoitushuijaus	13
2.2	Korvausvastuu	14
2.3	Muu velvoittava lainsäädäntö	15
3	Tutkimusmenetelmät	16
3.1	Tiedonkeruu.....	16
3.2	Analysointi	18
4	Kyselyn tulokset	20
4.1	Määrälliset kysymykset	20
4.1.1	Tausta ja nykytila	21
4.1.2	Kalastelu ja vishing.....	23
4.1.3	Dokumentti- ja sijoitushuijaukset.....	23
4.1.4	Yleiset asiat ja koulutustilanne.....	24
4.1.5	Kokemuksen vaikutus osaamiseen.....	26
4.2	Laadulliset kysymykset	26
4.2.1	Minkälaisena olet kokenut koulutuksen tähän mennessä?	26
4.2.2	Mikä väärinkäytöstilanteissa on työntekijänä haastavaa?.....	27
4.2.3	Minkälaiselle koulutukselle on tarvetta?	27
5	Kehitysehdotukset.....	28
5.1	Tämänhetkinen osaamistaso.....	28
5.2	Koulutuksen määrä.....	28
5.3	Koulutustilaisuuden järjestäminen	29
5.4	Koulutuksen sisältö	29
5.5	Muita huomioita	30
6	Johtopäätökset	30
6.1	Pohdinta ja havainnot	31
6.1.1	Työntekijöiden osaaminen	31
6.1.2	Aiemmat koulutukset	32

6.2	Luotettavuus ja eettisyys	32
	Lähteet.....	35
	Kuviot	39
	Kuvat	39

1 Johdanto

Erilaiset huijaukset ja kalastelut, joilla rikolliset pyrkivät tavoittelemaan rahallista hyötyä, ovat kasvaneet viime vuosina räjähdysmäisesti. Vuonna 2023 suomalaiset menettivät Finanssiala Ry:n tilastojen mukaan verkkorikollisille 44,2 miljoonaa euroa, joka on 36 % enemmän kuin edeltävänä vuotena. Nämä luvut kattavat vain pankeille tietoon tulleet tapaukset, joten todellisuudessa kokonaissumma on todennäköisesti vielä huomattavasti suurempi. (Palmgren 2024.)

Huijausten ja väärinkäytösten nopea kasvu edellyttää pankeilta toimenpiteitä estääkseen väärinkäytöksiä mahdollisimman tehokkaasti. Tärkeä osa tätä kyvykkyyttä on henkilökunnan kyky tunnistaa erilaiset väärinkäytökset ja toimia niiden kanssa oikein estääkseen ja vähentääkseen asiakkaiden rahallisia menetyksiä. Mikäli pankkien henkilökunta ei tunnista erilaisia väärinkäytöstapauksia ja suorita niiden mukaisia toimenpiteitä, voi pankki joutua korvausvastuuseen.

Pankeilla on myös lakisääteinen velvollisuus tuntea asiakkaansa ja selvittää asiakkaidensa poikkeava maksuliikenne (Finanssivalvonta 2020). Pankki voi joutua keskeyttämään tai kieltäytymään tietyistä liiketoimista ja on myös velvollinen raportoimaan poikkeavista tapahtumista viranomaisille. Mikäli pankki ei täytä velvollisuuksiaan, voi sille aiheutua esimerkiksi mainehaittaa tai pankki voidaan määrätä maksamaan merkittäviä rike- tai seuraamusmaksuja. (Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämiseksi 444/2017.)

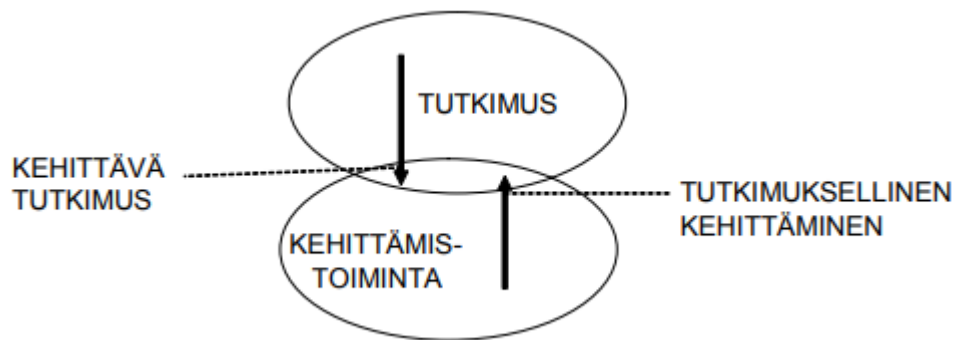
Finanssiala Ry:n julkaisemien tilastojen mukaan pankit Suomessa onnistuivat torjumaan huijauksiin liittyviä maksuja 32,7 miljoonan euron edestä vuonna 2023, joka on vuoden 2022 14,1 miljoonaan verrattuna 132 % enemmän. Pankkien torjumaan summaan vaikuttaa huijausten valtava kasvu, mutta myös torjunnan tehokkuus. Huijaukset kuitenkin kehittyvät myös nopeasti ja jos yksi huijauskeino estetään, seuraavanlainen huijaus on jo tuloillaan. (Palmgren 2024.) Erilaisten huijausten nopean kehittymisen vuoksi myös pankkien henkilökunnan osaamista on tärkeää kartoittaa, ylläpitää ja kehittää jatkuvasti.

Huijausten taustalla on järjestäytyneitä rikollisuutta, jonka toiminta huijauksissa on ammattimaista. LähiTapiolan teettämän tutkimuksen mukaan 47 % suomalaisista ovat kohdanneet huijausyrityksiä. Suurin osa huijauksista oli toteutettu sähköpostilla tai tekstiviestitse, ja huijaukset voivat kohdistua kehen tahansa riippumatta iästä, sukupuolesta tai asemasta. (Finanssiala Ry 2023a.)

1.1 Opinnäytetyöasetelma

Tämä opinnäytetyö on toteutettu tutkimuksellisenä kehittämistyönä. Tutkimuksellisten kehittämistöiden lähtökohtana ovat työelämässä nousevat kysymykset tai käytännön ongelmat. Kyseessä on siis tutkivalla otteella tehty työelämää kehittävä kehitystyö. (JAMK 2024.)

Tutkimuksellinen kehittämistyö yhdistää tutkimuksen ja kehittämistyön. Perinteisesti tutkimusten tarkoituksena on tuottaa uusia asioita tai tietoa ja kehittämistyössä sovelletaan tutkimusten tietoa. Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa yhdistetään konkreettinen kehittämistyö tutkimuksellisiin lähestymistapoihin. (Toikko & Rantanen 2009, 19.)



Kuvio 1: Tutkimuksen ja kehittämistoiminnan risteys (Toikko & Rantanen 2009, 21)

Kehitystyötä ja tutkimusta yhdistettäessä painoarvo voi olla kuvion 1 mukaisesti joko tutkimuksessa, jolloin puhutaan kehittävästä tutkimuksesta, tai kehittämistyössä, jolloin puhutaan tutkimuksellisesta kehittämistyöstä. Kehittävässä tutkimuksessa tietoa tuotetaan tutkimuksellisten kysymysten pohjalta tiedeyhteisön intressien mukaisesti, kun taas tutkimuksellisessa kehittämistyössä työtä ohjaavat toimeksiantajan käytännön ongelmat ja kysymykset. Tutkimuksellisessa kehittämistyössä pyritään hyödyntämään tutkimuksellisia periaatteita, mutta pääpaino on kehitystoiminnassa. (Toikko & Rantanen 2009, 21-22.)

1.2 Tutkimusongelma

Pankkien asiakkaisiin kohdistuvat väärinkäytökset lisääntyvät jatkuvasti. Samalla toisen maksupalveludirektiivin PSD2:n uudistumisen yhteydessä on tullut esille pankkien korvausvastuun laajentaminen asiakkaisiin kohdistuvien huijausten osalta (Palmgren 2023b). Pankit saattavat siis joutua tulevaisuudessa korvaamaan asiakkaiden kokemat rahalliset menetykset aiempaa todennäköisemmin.

Pankkien asiakkaisiin kohdistuu useita erilaisia huijauksia, jotka toimivat eri tavoilla. Huijaukset myös kehittyvät nopeasti, jonka takia henkilökunnan voi olla vaikea pysyä perässä erilaisista huijaustavoista. Pankeissa henkilökunta ei yleensä kuitenkaan kohtaa tällaisia huijauksia

niin usein, että niiden käsittely olisi rutiininomaista, vaan osaamista tulee ylläpitää ja kehittää muilla tavoilla.

1.3 Opinnäytetyön tavoitteet

Opinnäytetyössä oli kaksi pääasiallista tavoitetta. Kartoittaa henkilökunnan jäsenten omia arvioitaan heidän taitotasostaan tunnistaa ja toimia erilaisten asiakkaisiin kohdistuvien huijausten kanssa. Toisena tavoitteena oli löytää kerätyn aineiston pohjalta kehitysehdotuksia henkilökunnalle pidettäville koulutuksille.

Toimeksiantajana opinnäytetyöllä toimi suomalaisen pankkiryhmän yksi paikallispankki. Opinnäytetyössä kartoitettiin tämän pankin päivittäispalvelutiimien osaamistasoa. Osaamistaso perustuu tässä opinnäytetyössä vastaajien omaan arvioon heidän osaamisestaan. Opinnäytetyön tutkimuskysymys on ”mikä on henkilökunnan tämänhetkinen osaamistaso tunnistaa ja torjua erilaisia väärinkäytöksiä ja kuinka parantaa sitä?”.

2 Väärinkäytökset ja lainsäädäntö

Opinnäytetyön tietoperustana on käytetty finanssialaa koskevaa lainsäädäntöä kuten laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämiseksi (444/2017), maksupalvelulaki (290/2010) ja rikoslaki (39/1889), sekä eri finanssialan toimijoiden keräämiä tietoja ja ratkaisuita. Näihin lukeutuvat Finanssiala Ry, Finanssivalvonta, Vakuutus- ja rahoitusneuvonta FINE, sekä Kilpailu- ja Kuluttajavirasto eli KKV. Erilaisiin huijauksiin ja väärinkäytöksiin liittyvää tietoa on haettu myös muilta luotettaviksi arvioituilta toimijoilta, kuten Liikenne- ja Viestintäviraston alaisen Kyberturvallisuuskeskuksen, Oikeusministeriön alaisen Rikosuhripäivystyksen, sekä tietoturvayhtiö F-Securen verkkosivuilta.

2.1 Väärinkäytökset

Väärinkäytökseksi voidaan laskea kaikki laittomat toimet, kuten petokset. Yksityishenkilöt sekä organisaatiot voivat syyllistyä väärinkäytöksiin hankkiakseen rahaa, omaisuutta tai palveluita. (Ahokas 2013.) Kielitoimiston sanakirja (2022) määrittelee väärinkäytöksen olevan ”jotakin oikeutta, vastuuta tai muuta sellaista väärin käyttämällä tehty rikkomus”. Tässä opinnäytetyössä väärinkäytöksiksi lasketaan kaikki toimet, jossa asiakasta erehdyttämällä tai muuten petollisesti saadaan hänet toimimaan rikollisen edun mukaisesti esimerkiksi siirtämällä rahaa rikolliselle tai luovuttamaan tälle rikolliselle kuulumattomia tietoja kuten verkkopankkitunnuksia. Verkkopankki tunnuksukset ovat pankin myöntämät tunnuksukset, joilla voi kirjautua verkkopankkiin tai tunnistautua erinäisiin palveluihin (Seppinen 2021).

Pankkien asiakkaisiin kohdistuvia väärinkäytöksiä on useita erilaisia, joten tässä opinnäytetyössä keskitymme yleisimpiin henkilöasiakkaisiin kohdistuviin väärinkäytöksiin. Yritysassiakkaisiin kohdistuvat väärinkäytökset on rajattu tämän opinnäytetyön ulkopuolelle, sillä kohdeyhtymänä oli henkilöasiakkaiden kanssa toimivat päivittäispalvelutiimit.

2.1.1 Sosiaalinen manipulointi

Kaikki tässä opinnäytetyössä käsiteltävät asiakkaisiin kohdistuvat väärinkäytökset perustuvat tavalla tai toisella sosiaaliseen manipulaatioon. Sosiaalisella manipulaatiolla viitataan erilaisiin tekniikoihin, joilla hyökkääjä yrittää päästä käsiksi uhrin varoihin, henkilökohtaisiin tietoihin, tunnuksiin tai muuhun omaisuuteen. Englanninkielinen vastine sosiaaliselle manipulaatiolle on ”social engineering”, jota voidaan kutsua myös henkilön manipuloinniksi, vaikuttamiseksi tai hämäämiseksi. (F-Secure 2024a.)

Sosiaalinen manipulaatio perustuu ihmisten hyväntahtoisuuden sekä inhimillisten erehdysten hyväksi käyttämiseen. Uhrien huijaaminen tapahtuu yleensä puhelimen tai sähköpostin välityksellä. Huijareilla on monesti tapana vedota eri tavoilla kiireeseen, jotta uhrin eivät kerkeä miettimään tekojensa seurauksia. Sosiaaliseen manipulaatioon voi liittyä myös uhrin uhkailua tai kiristämistä (F-Secure 2024a.) Sosiaalisen manipulaation tarkoitus pankin asiakkaisiin kohdistuneissa väärinkäytöksissä on saada pankin asiakas, eli väärinkäytöksen uhri, toimimaan kuten huijari haluaa. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi uhrin manipuloimista tekemään maksuja huijarin haluamalle tilille tai luovuttamaan henkilökohtaisia tietoja tai tunnuksia.

2.1.2 Tietojenkalastelu

Verkkopankkitunnuksia käytetään jatkuvasti yhä laajemmin eri palveluihin ja pankkiasiointi siirtyy jatkuvasti enemmän verkkoon. Pankkien asiakkaat ovat täten alttiimpia erilaisten toimijoiden nimissä lähetettävälle kalasteluille ja erilaisille huijausyrityksille. (KKV 2024a.) Tietojen kalastelu oli yksi yleisimmistä kyberuhkista vuonna 2022 (Euroopan Parlamentti 2023).

Yleisin tietojenkalastelun eli phishingin muoto on tyypillisesti tekstiviestitse ja sähköpostitse tapahtuvaa tietojen urkintaa, jonka tarkoituksena yleensä on saada haltuun esimerkiksi henkilötietoja tai verkkopankki- tai muita tunnuksia. Tietojenkalastelusta käytetään myös lyhyempää termiä kalastelu. Kalasteluviestit sisältävät tyypillisesti linkin, joka ohjaa uhrin kalastelusivustolle, jossa rikollisen haluamat tiedot tai tunnuksien pyydetään luovuttamaan esimerkiksi johonkin maksuun tai lähetykseen vedoten. (KKV 2023.) Esimerkki pankin nimissä lähetetystä tietojenkalasteluviestistä esitetty kuvassa 1.



Kuva 1: Kalasteluviesti S-Pankin nimissä (S-Pankki 2022)

Uhreille lähetettävät teksti- tai sähköpostiviestit muistuttavat usein todella paljon pankkien lähettämiä oikeita viestejä. Viesteissä voidaan käyttää samanlaisia viestipohjia, mitä pankit oikeasti käyttävät ja kieliasu voi olla niin hyvä, ettei sen perusteella välttämättä tunnista, että kyseessä on huijausviesti. Huijaussivustot, joille viestistä siirrytään, näyttävät usein identtisiltä pankkien omiin sivustoihin verraten, tai ainakin ne ovat niin saman näköisiä, että eroja on vaikea huomata. (Kyberturvallisuuskeskus 2021.) Kalasteluviestit ja -sivustot voivat olla myös esimerkiksi viranomaisen kuten Verohallinnon tai jonkin yrityksen kuten Postin nimissä.

Hakukoneiden kuten Googlen tai Yahaon hakutuloksiin voidaan myös rikollisten toimesta saada näkyviin huijaussivustoja. Rikollinen on voinut ostaa hakukoneisiin mainoksia, jolloin uhri löytää huijaussivuston, kun hakee esimerkiksi pankin verkkosivuja hakukoneen kautta. Hakutulosten mainokset vievät uhrin huijaussivustolle, jossa kalastellaan asiakkaan tietoja tai tunnuksia. (Kyberturvallisuuskeskus 2021.)

Puhelimitse tapahtuvaa kalastelua kutsutaan vishingiksi, joka tulee sanoista voice phishing eli äänikalastelu. Vishing-huijauksissa rikolliset soittavat uhrilleen ja yrittävät urkkia arkaluontoisia tietoja kuten verkkopankkitunnuksia tai henkilötietoja puhelimitse. Soittaja voi esiintyä luotettavana toimijana kuten poliisina tai pankin toimihenkilönä. Hyväksikäyttämällä esimerkiksi VoiP eli Voice over Internet Protokollaa rikolliset voivat väärentää vastaajalla näkyvän puhelinnumeron tai soittajan tunnuksen, jonka avulla rikollinen luo puhelun uskottavuutta. (F-Secure 2023.) Vishing-huijaukset, joissa soittaja esiintyy poliisina tai pankin toimihenkilönä, tunnetaan myös nimillä valepoliisi- tai valepankkihuijaus. Soittaja voi tunnusten kalastelun lisäksi pyrkiä myös manipuloimaan uhria itse tekemään tai hyväksymään maksuja.

Puhelimitse tapahtuva kalastelu voidaan myös yhdistää yleisempään viestitse tapahtuvaan kalasteluun. Esimerkiksi niin sanotuissa turvatilipetoksissa kalastelun ensimmäisessä vaiheessa uhrille lähetetään viestejä, jotka ohjaavat uhrin kalastelusivustolle. Sivustolla asiakkaalta

kalastellaan nettipankkitunnukset ja mahdollisesti muita tietoja kuten puhelinnumero. Tämän jälkeen uhrille soitetaan huijareiden toimesta esiintyen pankin edustajana ja manipuloidaan uhri siirtämään varat soittajan haluamalle tilille tai asentamaan laitteilleen esimerkiksi etä-hallintaohjelma, jolla rikolliset pääsevät käsiksi uhrin laitteelle. (Finanssiala Ry 2023b.) Etä-hallintaohjelmalla tarkoitetaan ohjelmaa, jolla pääsee käsiksi laitteeseen mistä tahansa paikasta (Hewlett Packard Enterprise 2024).

Monivaiheinen tunnistautuminen on hyvä tapa suojautua kalastelua vastaan. Monivaiheinen tunnistautuminen tarkoittaa henkilöllisyyden varmentamista kahdella tai useammalla eri tavalla. Eri tavoiksi lasketaan jotain mitä tunnistautuja tietää, jotakin mitä hän omistaa tai jotain mitä hän on. (Kyberturvallisuuskeskus 2023a.) Rikolliset voivat hyödyntää elektronista SIM-korttia monivaiheista tunnistautumista vastaan. Rikolliset voivat lähestyä uhria kalasteluviestillä, jonka avulla he hankkivat tietoonsa uhrin henkilötietoja tai verkkopankkitunnukset. Hankittujen tietojen avulla rikolliset voivat siirtää uhrin SIM-kortin omaan puhelimeensa. Tämän avulla monivaiheiseen tunnistautumiseen käytetyt tekstiviestit tai puhelut tulevat suoraan rikolliselle, joka voi käyttää niitä hyväksymään kaksivaiheisen tunnistautumisen. (Kyberturvallisuuskeskus 2023b.)

Finanssiala Ry:n tilastojen perusteella suomalaiset menettivät vuonna 2023 erilaisissa kalasteluissa ja valepoliisihuijauksissa 12,3 miljoonaa euroa. Vuonna 2022 vastaava luku oli 10 miljoonaa euroa, joten näiden huijausten aiheuttamat menetykset kasvoivat 22 % vuodesta 2022 vuoteen 2023. Kalastelujen ja valepoliisihuijausten euromääräinen osuus kaikista pankkien raportoimista huijauksista oli reilun neljänneksen eli noin 27,8 prosenttia. (Palmgren 2024.)

2.1.3 Dokumentti- ja rakkaushuijaukset

Dokumenttihuijauksia ovat erilaiset huijaukset, joissa uhrille lähetetään huijauskirje tai viesti esimerkiksi sähköpostilla tai sosiaalisen median kautta. Erilaisia dokumenttihuijauksia ovat esimerkiksi perintö- ja arpajaishuijaukset, jossa uhria pyydetään tekemään maksuja saadakseen huomattavan palkkion. Maksuja voidaan pyytää myös vedoten esimerkiksi asianajopalkkioihin tai varojen alkuperätodistuksiin. (Finanssivalvonta 2023.) Dokumenttihuijaukset perustuvat siis vahvasti uhrin sosiaaliseen manipulaatioon. Dokumenttihuijauksia voidaan myös kutsua nigerialaishuijauksiksi. Tässä opinnäytetyössä dokumentti- ja rakkaushuijauksia käsitellään yhtenä kokonaisuutena niiden samanlaisuuksien vuoksi. Myös Finanssiala Ry:n tilastoissa dokumentti- ja rakkaushuijaukset ovat laskettu yhteen.

Rakkaushuijaus, joka tunnetaan myös nimillä romanssihuijaus tai rakkauspetos on sosiaaliseen manipulaatioon perustuva huijaus, jossa huijarit käyttävät hyväkseen ihmisten luonnollista tarvetta löytää seuraa. Rakkaushuijarit ovat useasti taitavia hyödyntämään internetiä ja taitavia ihmistuntijoita, jotka osaavat hyödyntää uhriensa heikkouksia. Kuka tahansa voi joutua rakkaushuijauksen uhriksi. (Rikosuhripäivystys 2024.)

Rakkaushuijaukset alkavat yleensä siitä, kun huijari ottaa yhteyttä uhriinsa sosiaalisen median kautta kuten seuranhakusivustolta, Facebookista tai Instagramista. Huijarit monesti kertovat työskentelevänsä yleisesti arvostetussa ammatissa kuten sotilaana tai lääkärinä, ja he kertovat, että heillä olisi jokin yhteys uhrin kotimaahan. Huijari yleensä esittää luotettavan oloisia tositteita varallisuudesta, mutta hänellä on myös syy siihen, miksei itse pysty hallinnoimaan varojaan. Huijari pyytää uhria yleensä tekemään maksuja vetoamalla johonkin akuuttiin hätään kuten sairaalakuluihin, palkkoihin tai muuhun väliaikaiseen tilanteeseen liittyen. Rakkaushuijauksissa uhria manipuloidaan luomalla tunneside ja pyydetään tekemään maksuja, jotta esimerkiksi yhteinen tapaaminen olisi mahdollista. (Rikosuhripäivystys 2024.)

Vuonna 2022 suomalaiset menettivät dokumentti- ja rakkaushuijauksissa yhdeksän miljoonaa euroa. Vuonna 2023 dokumentti- ja rakkaushuijausten menetykset kasvoivat 15 prosenttia 10,4 miljoonaan euroon. Dokumentti- ja rakkaushuijausten osuus kaikista pankkien raportoimista huijauksista oli 23,5 prosenttia. (Palmgren 2024.)

2.1.4 Sijoitushuijaus

Sijoitushuijaus on huijaus, jossa joko koko tuote, johon sijoitetaan tai palveluntarjoaja, jonka kautta sijoituksia tehdään, on huijausta. Sijoitushuijaukset liittyvät usein esimerkiksi erilaisiin valuuttoihin, joko perinteisiin tai kryptovaluuttoihin. Myytävinä tuotteina sijoitushuijauksissa voidaan myös mainostaa muitakin tuotteita, kuten osakkeita, joukkolainoja tai muita perinteisempiä sijoitustuotteita. Todellisuudessa varat eivät kuitenkaan mene sijoitustuotteisiin vaan ne päätyvät huijareille. (FINE 2020.)

Sijoitushuijauksissa käytettävät verkkosivut voivat vaikuttaa hyvin luotettavilta ja hyvin tehdyiltä. Tuotteita myyvät, eli uhreja huijaavat henkilöt, voivat myös olla hyvin vakuuttavia. Huijauksille tunnuksenomaisia piirteitä ovat liian hyvältä kuulostavat yhteydenotot tuntemattomilta henkilöiltä ulkomailta. Sijoituskohdetta tarjotaan uhrille monesti jostain erityisestä syystä, kuten rajoitetun erän takia, ja päätöksen tekoa kiirehditään. (FINE 2020.)

Sijoitushuijaukset aiheuttivat Finanssiala Ry:n tilastojen valossa pankkien asiakkaille eniten menetyksiä. Vuonna 2022 suomalaiset menettivät sijoitushuijauksiin 8,5 miljoonaa euroa, joka lähes tuplaantui vuonna 2023. Vuonna 2023 menetyksiä oli 16,2 miljoonaa euroa. (Palmgren 2024.)

Finanssiala Ry:n petos- ja rikostorjunnasta vastaava johtaja Niko Saxholmin mukaan sijoitushuijaukset voivat joskus kestää vuosia ja uhreille voidaan alussa jopa maksaa tuottoja. Saxholmin mukaan etenkin sijoitushuijauksissa tilastoissa näkyvät luvut ovat todennäköisesti vain pieni osa todellisia menetyksiä. Saxholmin arvion mukaan sijoitushuijausten todellisten menetysten määrä voi olla yli kolminkertainen tilastoihin verrattuna, sillä uhrit monesti jättävät ilmoittamatta huijauksesta pankille, ja varsinaiset huijaukset tapahtuvat monesti

kryptovaluuttapalveluiden välitystilien kautta, jolloin menetykset eivät tule pankkien tietoon, eivätkä täten raportoidu Finanssiala Ry:lle. (Palmgren 2024.)

2.2 Korvausvastuu

Väärinkäytösten estäminen on vastuullista toimintaa. Erialaisten huijausten tunnistaminen on asiakkaan näkökulmasta hyvä asia, ja asiakasystävällistä toimintaa pankilta. Pankeilla on kuitenkin myös taloudellinen syy huolehtia siitä, ettei asiakkaiden tileiltä saada tehtyä oikeudettomia maksuja.

Maksupalvelulain (290/2010) kuudennen luvun 63 pykälän perusteella palveluntarjoaja eli pankki on velvollinen korvaamaan asiakkaan varat, jos ne on siirretty tililtä oikeudettomasti. Asiakas vastaa itse oikeudettomista siirroista maksupalvelulain mukaan silloin, jos asiakas on itse luovuttanut maksuvälineen henkilölle, jolla ei ole sen käyttöön oikeutta, jos asiakas on huolimattomuuttaan laiminlyönyt maksupalvelulain 53 pykälän 1 momentin mukaiset velvollisuutensa tai laiminlyönyt velvollisuuttaan ilmoittaa palveluntarjoajalle oikeudettomasta siirrosta, maksuvälineen katoamisesta tai sen oikeudettoman henkilöön haltuun joutumisesta. Maksupalvelulain mukaisiin velvollisuuksiin kuuluu asiakkaan velvollisuus huolehtia maksuvälineestä ja siihen liittyvistä tunnuksista, maksuvälineen ehtojen mukainen käyttö ja se, että asiakas kohtuullisin toimenpitein huolehtii maksuvälineestä ja siihen liittyvistä turvatunnuksista.

Asiakas ei ole vastuussa maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä maksupalvelulain (290/2010) 62 pykälän mukaan silloin, jos maksuvälinettä käytetään vielä sen jälkeen, kun palveluntarjoajalle on ilmoitettu maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä, sen joutumisesta oikeudettoman henkilön haltuun tai sen katoamisesta. Muita maksupalvelulain mukaisia tilanteita, joissa asiakas ei ole vastuussa oikeudettomasta käytöstä ovat, jos palveluntarjoaja ei ole huolehtinut edellisen kohdan ilmoitusmahdollisuudesta, jos maksunsaaja ei ole varmistunut maksajan oikeudesta käyttää maksuvälinettä tai palveluntarjoaja ei ole edellyttänyt maksajan vahvaa tunnistautumista.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston mukaan asiakkaalla on lähtökohtaisesti oikeus saada pankilta hyvitystä, mikäli hänen varoistaan on tehty oikeudettomia siirtoja. Maksutapahtumaa voidaan pitää Kilpailu- ja kuluttajaviraston mukaan oikeudettomana silloin, kun asiakas ei ole antanut siirtoon suostumustaan. Lopullinen oikeudettoman siirron vastuun jakaminen määräytyy kuitenkin aina asiakkaan tapauskohtaisen huolimattomuusarvioinnin perusteella. (KKV 2024.)

Esimerkkinä pankin korvausvelvollisuuden arvioinnista käy Kilpailu- ja Kuluttajaviraston pankkilautakunnan vuonna 2022 käsittelemä tapaus, jossa pankin asiakas oli vuonna 2021 siirtynyt kalastelutekstiviestin kautta kalastelusivustolle. Viestissä asiakasta oli varoitettu petoksesta ja ohjattu siirtymään sivustolle peruuttamaan maksu. Asiakas oli siirtynyt saapuneen viestin

kautta kalastelusivustolle, jonne hän syötti verkkopankkitunnuksensa, jolloin rikollinen sai asiakkaan verkkopankkitunnukset haltuunsa. Rikollinen oli siirtänyt asiakkaan verkkopankkitunnuksilla tililtä 44 000 euroa ulkomaalaiselle tilille. Pankkilautakunta suositteli, että pankki olisi korvannut asiakkaalle tästä vahingon siltä osin, kuin se ylittää 50 euroa. KKV:n pankkilautakunnan näkemyksen mukaan siirto oli ollut oikeudeton eikä asiakkaan toimintaa voitu pitää törkeän huolimattomana. (KKV 2022.)

Päijät-Hämeen käräjäoikeus oli myös katsonut, että asiakas ei ollut antanut suostumusta tili-siirtoon eikä käräjäoikeuden tuomion mukaan asiakkaan toimintaa voitu pitää törkeän huolimattomana. Käräjäoikeus velvoitti pankin täten korvaamaan asiakkaalle 43 950 euroa korkoineen. Pankki oli ilmoittanut tyytymättömyytensä tuomioon, eikä tuomio ole vielä lainvoimainen. (KKV 2022.)

2.3 Muu velvoittava lainsäädäntö

Rikoslain (39/1889) 32 luvun 6 pykälän mukaan rahanpesusta voidaan tuomita, jos ”ottaa vastaan, käyttää, muuntaa, luovuttaa, siirtää, välittää tai pitää hallussaan rikoksella hankittua omaisuutta, rikoksen tuottamaa hyötyä tai näiden tilalle tullutta omaisuutta hankkiakseen itselleen tai toiselle hyötyä tai peittääkseen tai häivyttääkseen hyödyn tai omaisuuden laitto-man alkuperän tai avustaakseen rikosentekijää välttämään rikoksen oikeudelliset seuraamukset taikka peittää tai häivyttää rikoksella hankitun omaisuuden, rikoksen tuottaman hyödyn taikka näiden tilalle tulleen omaisuuden todellisen luonteen, alkuperän, sijainnin tai siihen kohdistuvat määräämistoimet tai oikeudet taikka avustaa toista tällaisessa peittämisessä tai häivyttämisessä”. Rahanpesu arvioidaan törkeäksi rikoslain mukaan silloin, kun rikoksen kautta saatu omaisuus on ollut erittäin arvokas, tai rikos tehdään suunnitelmallisesti ja rahanpesu on kokonaisuutena törkeä.

Tuottamuksellisesta rahanpesusta voidaan tuomita, jos huolimattomuudestaan toimii rikoslain (39/1889) 32 luvun 6 pykälän mukaisesti. Pankkien asiakkaat voivat siis syyllistyä tuottamukselliseen rahanpesuun ollessaan sosiaaliseen manipulaatioon perustuvan huijauksen, kuten esimerkiksi sijoitus- tai dokumenttihuijauksen uhri. Myös pankki voi syyllistyä tuottamukselliseen rahanpesuun, mikäli se ei toimi riittävän huolellisesti rikoksen ehkäisemiseksi esimerkiksi rahanpesuepäilyilmoituksen tehtyään (Finanssivalvonta 2021).

Pankeilla on velvollisuus tuntea asiakkaansa, tehdä jatkuvaa seurantaa ja selvittää asiakkaidensa poikkeavat liiketoimet. Pankkien on kiinnitettävä erityisesti huomiota, jos asiakas tekee epätavallisia maksuja tai ne eivät sovi yhteen olemassa oleviin tietoihin asiakkaasta. Pankkien on viipymättä ilmoitettava rahanpesun selvittelykeskukselle epäilyttävästä liiketoi-mesta. Ilmoituksessa on oltava tiedot muun muassa liiketoimeen liittyvien varojen määrästä, varojen alkuperästä sekä syystä miksi liiketoimi on epäilyttävä ja toteutettiinko sitä. (Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämiseksi 444/2017.)

Pankin henkilökunnan on tärkeää tunnistaa erilaiset väärinkäytökset ja osata toimia niiden kohdalla oikein. Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämiseksi (444/2017) yhdeksännen luvun ensimmäinen pykälä velvoittaa pankkia huolehtimaan, että työntekijät saavat koulutuksen tämän lain ja sen mukaan annettujen säännösten ja määräysten noudattamisen varmistamiseksi. Mikäli pankki on osa taloudellista yhteenliittymää, samaisen lain mukaan sen tulee noudattaa taloudellisen yhteenliittymän sisäisiä menettelytapoja. Jos asiakkaan tekemä liiketoimi on epäilyttävä tai on syytä epäillä varoja käytettävän terrorismin rahoittamiseksi, on lain rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämiseksi (444/2017) neljännen luvun viidennen pykälän perusteella liiketoimi on keskeytettävä lisäselvityksiä varten tai kieltäydyttävä siitä kokonaan.

Mikäli pankki ei toimi lain rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämiseksi (444/2017) mukaisesti, voi valvontaviranomainen antaa julkisen varoituksen tai määrätä pankin rike- tai seuraamusmaksuun. Rikemaksun määrä voi olla enimmillään 100 000 euroa, mutta seuraamusmaksu pankille voi olla enintään 10 prosenttia edeltävän vuoden liikevaihdosta tai viisi miljoonaa euroa, kumpi onkaan suurempi. Jos pankki on osa laajempaa konsernia, liikevaihdoksi lasketaan konsernin ylimmän emoyrityksen konsernintilipäätöksen edeltävän vuoden liikevaihtoa. (Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämiseksi 444/2017.)

3 Tutkimusmenetelmät

Kokonaistutkimus on yleinen tilanteissa, jossa tutkitaan esimerkiksi koko tietyn yksikön henkilökuntaa (Tilastokeskus 2024). Kokonaistutkimuksessa tutkimukseen sisällytetään kohderyhmän jokainen henkilö eli alkio ja se kannattaa aina tehdä määrällisissä tutkimuksissa, jos otanta on alle 100 henkilöä (Heikkilä 2014, 31). Tutkimuksen kohderyhmä koostui kahdesta toimeksiantajapankin päivittäispalvelutiimistä eli 37 henkilöstä. Päivittäispalvelutiimit käsittelevät asiakkaiden päivittäiseen pankkiasiointiin liittyviä asioita ja työskentelevät asiakasrajapinnassa. Päivittäispalvelutiimit valikoituivat toimeksiantajan toimesta opinnäytetyön kohderyhmäksi, sillä he kohtaavat todennäköisimmin asiakkaita, jotka ovat joutuneet huijauksen kohteeksi.

3.1 Tiedonkeruu

Pääasiallisena tiedonkeruumenetelmänä opinnäytetyössä käytettiin kyselylomaketta, joka sisälsi määrällisiä eli kvantitatiivisia ja laadullisia eli kvalitatiivisia kysymyksiä. Kyselyn tavoitteena oli kartoittaa henkilökunnan jäsenten omia arvioita heidän osaamistasostaan tunnistaa ja toimia asiakkaisiin kohdistuvien huijausten kanssa. Kyselyllä pyrittiin keräämään tietoa, jonka avulla pystyttäisiin kehittämään henkilökunnalle pidettäviä aiheeseen liittyviä koulutuksia. Kvantitatiivisilla kysymyksillä oli tarkoitus kartoittaa vastaajien osaamistasoa, ja

mahdollisia osaamisesta löytyviä ongelmakohtia. Kvantitatiivisilla kysymyksillä kartoitettiin myös yleisiä asioita, kuten vastaajien työkokemusta, heidän aiemmin saamiaan koulutuksia ja kohdattuja väärinkäytöstapauksia. Kvalitatiivisilla kysymyksillä oli tarkoitus täsmentää näitä ongelmakohtia osaamisessa, sekä tähän asti pidetyissä koulutuksissa, ja löytää mahdollisesti uusia kehitysehdotuksia.

Lomaketutkimusten kysymysten tulee olla yksinkertaisia ja helposti ymmärrettäviä, mutta samalla tutkimuksen osalta riittävän kattavia. Vastaajien tulee pystyä ymmärtämään kysymykset ja osata vastata niihin sen lisäksi, että kyselyyn myös jaksetaan vastata. Liian pitkät kyselyt voivat karkottaa vastaajien vastaamishalun, jonka takia internet-kyselyjen tulisi olla maksimissaan 15-20 minuutin mittaisia. Kysymysten tulisi olla lähtökohtaisesti niin selkeitä, ettei kysymykseen tarvitse lisätä esimerkkejä. Mikäli johonkin yleispiirteiseen tai abstraktiin kysymykseen tarvitsee lisätä esimerkkejä, tulee ne lisätä vain painavasta syystä. Jos kysymykseen lisätään esimerkkejä, ne merkitään yleensä kysymykseen perään suluissa. (Tietoarkisto 2024a.) Tähän opinnäytetyöhön käytetyssä kyselylomakkeessa käytettiin esimerkkejä selittämään käytettyjä termejä kuten dokumenttihuijaus, sijoitushuijaus ja vishing, jotka eivät olleet vastaajille välttämättä tuttuja.

Kysely tulee rakentaa loogiseen järjestykseen niin, että vaikka kyselyssä olisi useita eri aihealueita, saman aihealueen kysymykset tulee olla loogisesti peräkkäin. Kysymykset tulee myös pääsääntöisesti muotoilla kohtuullisen tarkoiksi. Kyselyn jälkeisessä analyysivaiheessa liian hienojakoista tietoa voi tiivistää, mutta liian karkeajakoisia vastauksia ei voi jakaa enää hienommaksi. Täysin avoimien kysymysten käyttäminen osana kyselyä on suositeltavaa vain harvoin ja silloin kun siihen on jokin erityinen syy. (Tietoarkisto 2024a.)

Jos kyselylomakkeessa käyttää avoimia kysymyksiä, kannattaa ne jättää kyselyn loppuun ja niille on varattava tarpeeksi tilaa. Avoimilla kysymyksillä voidaan saada esimerkiksi hyviä ideoita tai muita vastauksia, joita kysyjä ei ole etukäteen osannut huomioida. Avointen kysymysten vastaukset voivat tuoda esiin myös uusia näkökantoja tai parannusehdotuksia. (Heikkilä 2014, 48.) Tässä opinnäytetyössä käytetyn kyselyn kolme viimeistä kysymystä olivat avoimia kysymyksiä, joilla kartoitettiin henkilökunnan omia kokemuksia siitä, mikä väärinkäytöstilanteissa on haastavaa, millaisena he ovat kokeneet tähän mennessä tarjotun väärinkäytösten hallintaan liittyvän koulutuksen, sekä minkälaiselle koulutukselle he itse kokevat olevan eniten tarvetta.

Kyselylomakkeessa kannattaa aina olla vastaajia varten kirjoitettuja vastausohjeita. Vastausohjeita kannattaa käyttää yksittäisten kysymysten kohdalla sekä sisällyttää yleisluontoisempi ohje heti lomakkeen alkuun. Vastausvaihtoehtojen osalta päällekkäisyyttä tulee välttää, muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta. Yksittäisten kysymysten kohdalla ohjeiden lisäksi voi olla tarpeellista mainita, että kysymykseen pyydetään vastaamaan juuri vastaajan

oman mielipiteen mukaisesti. (Tietoarkisto 2024a.) Opinnäytetyöhön käytetyssä kyselyssä oli ohjeistusta vastaajille heille lähetetyn kyselyn saateviestissä, sekä kyselyn alussa. Avoimet kysymykset oli muotoiltu siten, että niissä painotettiin vastaamaan omin sanoin ja omaan kokemukseen perustuen. Kyselyn viimeisessä kysymyksessä ”Kerro omin sanoin, minkälaiselle väärinkäytösten hallintaan liittyvälle koulutukselle koet olevan tarvetta”, oli vielä lisätty erikseen vastausohjeeksi ”Tulisiko esimerkiksi jotain osa-aluetta tai asiaa painottaa enemmän?”, jotta se innostaisi vastaajia vastaamaan ja antamaan kyselyn kannalta olennaista tietoa.

Sanalliset skaalat kuten ”täysin samaa mieltä” ja ”täysin eri mieltä” ja niitä vastaavat numeerolliset vastausvaihtoehdot mahdollistavat tutkimustulosten laajemman kuvailun raportointivaiheessa. Jotkin tilastolliset menetelmät voivat kuitenkin edellyttää tarkkaa mittaustarkeutta, jolloin tarkat sanamuodot voidaan joutua poistamaan. (Tietoarkisto 2024a.) Kyselyn määrällisissä kysymyksissä käytettiin Likertin asenneasteikkoa. Likertin asteikko on mielipideväittämissä käytetty järjestysasteikko, jossa asteikon toisessa päässä samanmielisyys kasvaa ja toisessa päässä laskee. Yleisin tapa on käyttää 5 portaista Likert-asteikkoa eli vastausvaihtoehdot ovat 1-5, toisessa päässä vastausvaihtoehto täysin eri mieltä, ja toisessa vaihtoehto täysin samaa mieltä. (Vilka 2021.) Tässä opinnäytetyössä käytetyssä kyselylomakkeessa asteikko oli ”Täysin eri mieltä”, ”Jokseenkin eri mieltä”, ”En osaa sanoa”, ”Jokseenkin samaa mieltä” ja ”Täysin samaa mieltä”.

Kyselylomakkeet tulee aina testata ennen vastattavaksi lähettämistä. Lomakkeen testausta varten riittää viidestä kymmeneen testaaajaa, joiden avulla selvitetään kysymysten ja ohjeiden toimivuus, selkeys ja se, kuinka kauan kyselyn vastaamiseen kestää. Lomakkeeseen tulee tehdä tarvittavat muutokset testauksesta nousseiden huomioiden perusteella. Muutosten jälkeen lomake on vielä hyvä lukea läpi ulkopuolisen toimesta. (Heikkilä 2014, 58.) Opinnäytetyössä käytetty kysely testattiin viidellä toisessa yksikössä, mutta vastaavasti asiakasrajapinnassa, toimivalla henkilöllä. Testauksen perusteella selkeytettiin sanamuotoja sekä saatiin keskiarvo siitä, kuinka kauan kyselyyn vastaaminen kestää ja kesto saatiin täten lisättyä lopullisen kyselyn ohjeistukseen. Ennen kyselyn lopullista lähettämistä myös toimeksiantajan edustaja kävi kyselyn läpi ulkopuolisena henkilönä. Yhtä termiä vielä selkeytettiin toimeksiantajan edustajan pyynnöstä.

3.2 Analysointi

Opinnäytetyön kohderyhmä on hyvin rajattu, joten kyselyn määrälliseen osioon sovellettiin kuvailevaa tilastoanalyysiä. Kuvailevassa tilastoanalyysissä pyritään kuvailemaan usean määrällisen muuttujan yhteisvaihtelua tai yksittäisen määrällisen muuttujan jakaumaa. Yksittäisen muuttujan kuvailuun voidaan käyttää keski- tai hajontalukuja. Useampaa määrällistä muuttujaa kuvaillessa voidaan käyttää esimerkiksi korrelaatiokertoimia. Määrällistä aineistoa käsitellessä voidaan tehdä kuvailevan tilastoanalyysin lisäksi tilastollista päättelyä.

(Tietoarkisto 2004; Tietoarkisto 2024b.) Tässä opinnäytetyössä kohderyhmä on rajattu koskemaan toimeksiantajapankin tiettyjä tiimejä, joten tulosten pohjalta ei kuitenkaan pyritä tekemään yleistä laajempaan perusjoukkoon.

Keskilukuja ovat keskiarvo, mediaani sekä moodi. Mediaani on suuruusjärjestyksessä olevien havaintojen keskimäinen arvo, jos havaintoja on pariton määrä ja kahden keskimäisen keskiarvo, mikäli havaintoja on parillinen määrä. Moodi on arvo, jota esiintyy havainnoissa kaikista eniten. (Heikkilä 2014, 83-84.)

Pearsonin korrelaatiokerroin on yleisin käytettävä mitta kahden eri muuttujan väliselle riippuvuudelle. Pearsonin korrelaatiokerroin vaihtelee arvojen -1 ja 1 välillä. Kertoimen ollessa 0, lineaarista riippuvuutta muuttujien välillä ei ole. Mitä lähempänä kerroin on arvoa +1, sitä vahvempi positiivinen korrelaatio muuttujien välillä on. Jos kerroin on lähempänä arvoa -1, tarkoittaa se negatiivista korrelaatiota muuttujien välillä. Voimakaskaan korrelaatio ei kuitenkaan takaa syy-seuraussuhdetta. (Heikkilä 2014, 90-91.)

Kyselyn tulosten perusteella voidaan laskea kahden eri muuttujan välinen korrelaatiokerroin. Korrelaatiokertoimella voidaan selvittää esimerkiksi se, vaikuttaako aika, jonka vastaaja on ollut alalla siihen, kuinka hyvin hän tuntee osaavansa mitattavat asiat. Korrelaatiokertoimella voidaan selvittää muuttujien välisiä riippuvuuksia pareittain, kuten esimerkiksi miten ikä vaikuttaa mielipidearvosanoihin. (Heikkilä 2014, 90.)

Käytännön tutkimuksissa sanallisten tulosten muuttaminen matemaattiseen muotoon on todettu hyödylliseksi. Se on myös yleisesti hyväksyttävää silloin, kun se on sisällöllisesti perusteltua, johdonmukaista ja tulkittavissa olevaa. Esimerkiksi Likertin asteikon tulokset voidaan vaihtaa numeerisiin arvoihin, jotta tuloksista voidaan laskea korrelaatiokertoimia. Analysointivaiheessa ”en osaa sanoa”-vaihtoehto voidaan määritellä puuttuvaksi tiedoksi. (Tietoarkisto 2007.) Tässä opinnäytetyössä Likertin asteikolla kerättyjen vastausten analysoimiseksi vaihtoehdot muutettiin numeerisiksi siten, että vastausten ”täysin eri mieltä” arvo oli 1, ”jokseenkin eri mieltä” arvo 2, ”jokseenkin samaa mieltä” arvo 3 ja ”täysin samaa mieltä” arvo 4. Korrelaatiokertoimien laskemiseksi opinnäytetyössä käytettiin IBM SPSS-ohjelmistoa.

IBM:n SPSS-ohjelmistolla korrelaatiokerrointa laskiessa saadaan myös Sig. - eli p-arvo. P-arvo tarkoittaa todennäköisyyttä virheelliselle päätelmälle. Mikäli p-arvo on esimerkiksi 0,05, tarkoittaa se sitä, että tilastollisesti virheen todennäköisyys on 5 %. Tilastollisesti p-arvon ollessa alle 0,05, tuloksia voidaan pitää melkein merkitsevinä. P-arvon ollessa 0,01 voidaan puhua tilastollisesti merkitsevistä ja p-arvon ollessa 0,001 tuloksia voidaan pitää tilastollisesti erittäin merkitsevinä. (Tietoarkisto 2003.)

Kyselyn laadullisten kysymysten analysointiin sovellettiin laadullista sisällönanalyysiä. Sisällön analyysissä keskitytään siihen mistä kerätyssä aineistossa puhutaan, minkälaisista aiheista,

asioista ja teemoista. Laadullisessa sisällönanalyysissä tutkija tutkii ja nimeää kerätystä aineistosta tutkijaa kiinnostavia kohtia tai asioita, jotka kertovat tutkittavasta kohteesta. (Kallinen & Kinnunen 2024.)

Sisällönanalyysi perustuu sisällön koodaamiseen. Koodaaminen on laadullisen sisällönanalyysin työvaihe, josta koko analyysi alkaa. Koodaaminen on kerätyn aineiston eri osien yhdistelyä ja erottelua jonkin ominaisuuden perusteella. Koodaamisen voi aloittaa karkeista luokista, jonka jälkeen ne jaetaan vielä alaluokkiin. (Kallinen & Kinnunen 2024.) Koodauksessa tutkija pyrkii selkeyttämään aineistoa merkitsemällä siltä tutkimuskysymyksen liittyviä asioita, eli koodaamalla saadaan selvitettyä mitä tutkimuskysymyksen osalta olennaista aineistosta löytyy (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006).

Kysely toteutettiin 24.1.-4.2.2024 lähettämällä sähköinen kyselylomake pankin päivittäispalvelutiimeille toimeksiantajan yhteyshenkilön toimesta saateviestin kanssa. Kysely toteutettiin Microsoft forms-palvelun avulla ja kaikki vastaukset kerättiin anonyymisti. Vastaukset kerättiin anonyymisti, koska kyselyn tarkoituksena ei ollut kartoittaa yksittäisten henkilöiden tietoja. Vastauksia ei haluttu kerätä niin, että vastaaja olisi tunnistettavissa, jotta tämä ei lasisi vastaajien halua vastata kyselyyn.

4 Kyselyn tulokset

Kysely lähetettiin yhteensä 37 vastaajalle, joista kyselyyn vastasi 26 henkilöä vastausprosentin ollessa 70 %. Vastausprosentti on yksi kyselytutkimuksen luotettavuuteen vaikuttava tekijä. Yleensä kyselytutkimusten vastausprosentti on alle 50 %. (Vehkalahti 2019, 44.) Tutkimuksen luotettavuuden kannalta vastausprosentin on oltava korkea (Heikkilä 2014, 27). Vastausprosentin voidaan täten todeta olevan riittävän korkea ollakseen luotettava antamaan opinnäytetyön kannalta merkittävää tietoa. Tulokset eivät kuitenkaan ole yleistettävissä laajemmin.

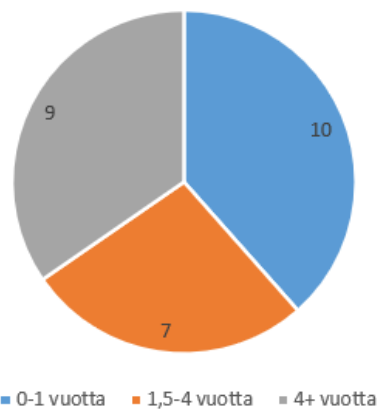
4.1 Määrälliset kysymykset

Kyselyn ensimmäiset kuusi kysymystä olivat määrällisiä ja käsittelivät vastaajien työkokemusta, nykyistä roolia sekä tähän mennessä saatua koulutusta ja vastaan tulleita väärinkäytötapauksia. Huijausten tunnistamiseen, niiden kanssa toimimiseen, koulutustilanteeseen ja yleisiin asioihin kuten koulutustarpeisiin liittyviin kysymyksiin käytettiin Likertin-vastausasteikkoa. Määrällisiin kysymyksiin vastasivat kaikki 26 kyselyyn osallistunutta.

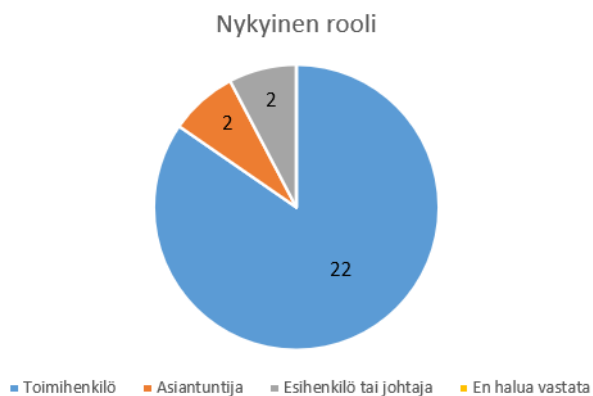
4.1.1 Tausta ja nykytila

Ensimmäisessä määrällisessä kysymyksessä kysyttiin, kuinka kauan vastaajat ovat työskennelleet nykyisessä pankkiryhmässä. Kuvan 2 mukaisesti 26:sta vastaajasta 12 oli työskennellyt pankissa vuoden tai alle vuoden ajan. Kuusi vastaajista vastasi työskennelleensä 1,5-4 vuoden ajan. Loput kahdeksan vastaajaa ovat työskennelleet pankkiryhmässä 11-36 vuoden ajan. Vastaajat olivat työskennelleet pankkiryhmässä keskimäärin yhden vuoden ja viiden kuukauden ajan. Vastausten moodi oli kuitenkin 1 ja mediaani 1,75. Vain 3 vastaajista oli työskennellyt aiemmin myös jossain toisessa finanssilaitoksessa ja keskimäärin alle 2 vuoden ajan. Kuvan 3 mukaisesti 26:sta vastaajasta 22:n tämänhetkinen rooli oli toimihenkilö. Vastaajista kaksi olivat asiantuntijoita ja kaksi esihenkilö- tai johtajatehtävissä.

Työkokemus finanssialalla



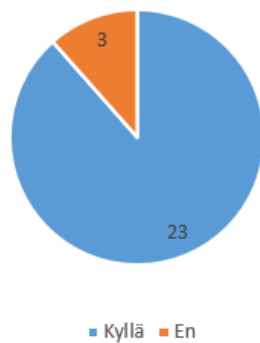
Kuva 2: Vastaajien työkokemus finanssialalla



Kuva 3: Vastaajien nykyinen rooli

23 vastaajista kertoi saaneensa koulutusta asiakkaisiin kohdistuviin huijauksiin, petoksiin tai väärinkäytöksiin liittyen viimeisen vuoden aikana. Kolme vastaajaa, jotka eivät olleet saaneet kyseistä koulutusta viimeisen vuoden aikana, olivat kaikki toimihenkilöitä. Näistä kolmesta vastaajasta kahdella oli finanssialan kokemusta 1,5-4 vuoden ajan ja yhdellä yli neljän vuoden ajan. (Kuva 4.)

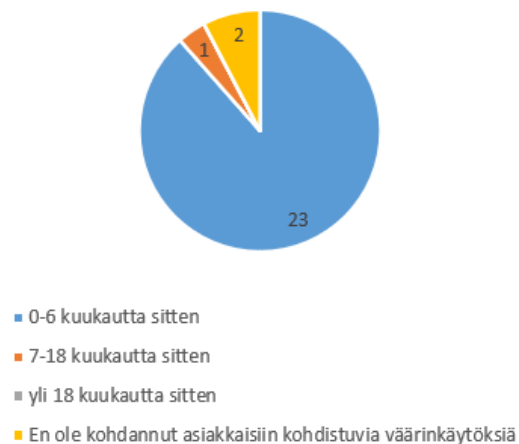
Oletko saanut aiheeseen liittyvää koulutusta viimeisen vuoden aikana?



Kuva 4: Saatu viimeaikainen koulutus

Vastaajista 23 kertoi töissä kohdanneensa asiakkaaseen kohdistuvan väärinkäytöksen viimeisen kuuden kuukauden aikana. Kaksi vastaajista vastasi, ettei ole kohdannut kertaakaan asiakkaaseen kohdistunutta väärinkäytöstapausta. Yksi vastaajista kertoi kohdanneensa sellaisen viimeksi 7-18 kuukautta sitten. (Kuva 5.)

Olen kohdannut asiakkaaseen kohdistuvan väärinkäytöksen viimeksi..

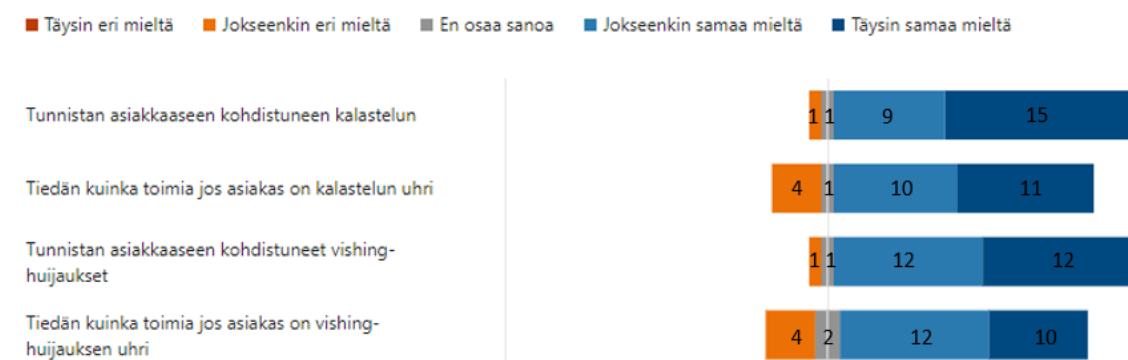


Kuva 5: Milloin vastaajat ovat viimeksi kohdanneet asiakkaaseen kohdistuvan väärinkäytöksen

4.1.2 Kalastelu ja vishing

Vastausten perusteella työntekijät tunnistavat parhaiten asiakkaisiin kohdistuvat erilaiset kalastelutapaukset. 26:sta vastaajasta 15 vastasi väittämään ”Tunnistan asiakkaaseen kohdistuneen kalastelun” vaihtoehdolla ”täysin samaa mieltä”. Reilu kolmannes, eli 9 vastaajaa, oli väittämästä jokseenkin samaa mieltä eli 24 26:sta vastaajasta koki tunnistavansa asiakkaisiin kohdistuvat kalastelut ainakin jollain tasolla. Vaihtoehdot ”en osaa sanoa” ja ”jokseenkin eri mieltä” saivat molemmat yhden vastauksen. (Kuva 6.)

Vishing-huijausten osalta 12 vastaajaa vastasi väittämään ”Tunnistan asiakkaaseen kohdistuneet vishing-huijaukset” olevansa täysin samaa mieltä. Yhtä lailla 12 vastaajista vastasi kysymykseen ”jokseenkin samaa mieltä”. Myös vishing-huijausten kohdalla oli yksi, joka vastasi ”en osaa sanoa” ja yksi, joka vastasi ”jokseenkin eri mieltä” eli myös vishing-huijausten kohdalla 24 26:sta koki tunnistavansa kyseiset huijaukset ainakin jollain tasolla.



Kuva 6: Vastaukset kalastelu- ja vishing-kysymyksiin

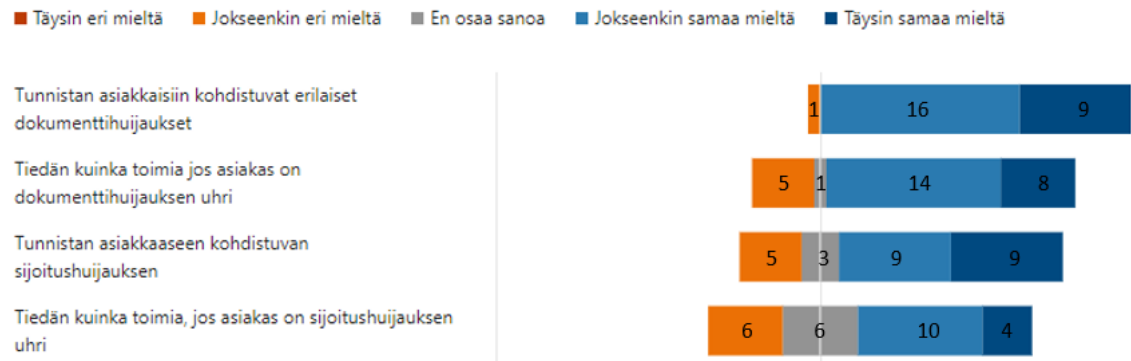
Vastausten perusteella toimintatapojen osaamisessa oli enemmän hajontaa. 26:sta vastaajasta 11 vastaajaa oli täysin samaa mieltä siitä, että he osaavat toimia oikein, jos kohtaavat asiakkaan, joka on kalastelun uhri. 10 vastaajista vastasi kysymykseen jokseenkin samaa mieltä ja yksi vastaajista vastasi ”en osaa sanoa”. Neljä vastaajista oli ”jokseenkin eri mieltä”, eli he kokevat, etteivät täysin tiedä kuinka toimia kohdatessaan kalastelun uhrin.

Vishing-huijausten osalta 10 vastaajista vastasi ”täysin samaa mieltä” väittämään siitä, osaavatko he toimia oikein, jos asiakas on vishing-huijauksen uhri. 12 vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä, kaksi vastasi ”en osaa sanoa”. Neljä vastaajista vastasi väittämään ”jokseenkin eri mieltä”.

4.1.3 Dokumentti- ja sijoitushuijaukset

Dokumentti- ja sijoitushuijausten osalta vastaajat kokevat tunnistavansa dokumenttihuijaukset paremmin. Yhdeksän vastaajista vastasi väitteeseen ”Tunnistan asiakkaisiin kohdistuvat

erilaiset dokumenttihuujaukset” olevansa täysin samaa mieltä. 16 26:sta vastaajasta vastasi olevansa jokseenkin samaa mieltä ja yksi vastaajista oli jokseenkin eri mieltä. Väittämän ”tunnistan asiakkaaseen kohdistuvan sijoitushujauksen” kohdalla vastaajista yhdeksän vastasi väittämään ”täysin samaa mieltä” ja saman verran vastauksia sai myös vaihtoehto ”jokseenkin samaa mieltä”. Kolme vastaajaa ei osannut sanoa ja viisi vastaajaa vastasi ”jokseenkin eri mieltä”. (Kuva 7.)



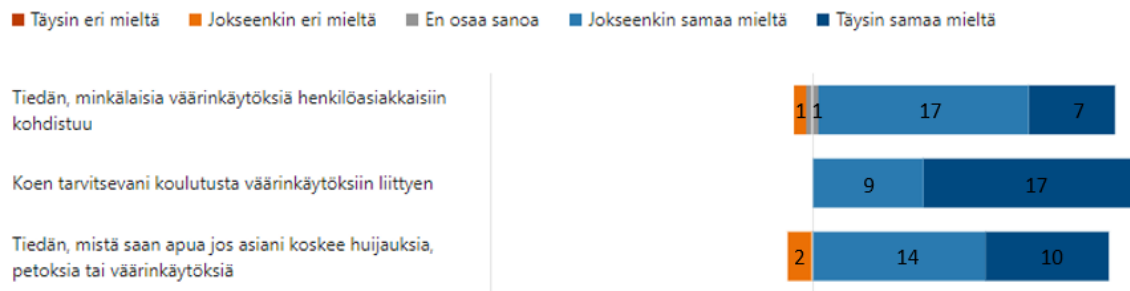
Kuva 7: Vastaukset dokumentti- ja sijoitushujauskysymyksiin

Viisi vastaajaa 26:sta vastasi, että olivat jokseenkin eri mieltä siitä, että osaisivat toimia oikein, jos asiakas on dokumenttihuujauksen uhri. Yksi vastaajista vastasi ”en osaa sanoa” ja suurin osa, eli 14 vastaajaa, vastasi väittämään ”jokseenkin samaa mieltä”. Kahdeksan vastaajista oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä.

Sijoitushujauksen kanssa toimiminen aiheutti vastausten perusteella eniten epävarmuutta. Kuusi vastaajista vastasi olevansa jokseenkin eri mieltä siitä, osaavatko he toimia oikein, jos asiakas on sijoitushujauksen uhri. Yhtä lailla ”en osaa sanoa” vastauksia kertyi väittämän kohdalla kuusi kappaletta. Kymmenen vastaajista vastasi väittämään ”jokseenkin samaa mieltä” ja vain neljä vastaajaa vastasi väittämään olevansa täysin samaa mieltä.

4.1.4 Yleiset asiat ja koulutustilanne

Kyselyn kohdassa 9 kartoitettiin vastaajien yleisiä tuntemuksia asiakkaisiin kohdistuviin väärinkäytöksiin liittyen. 24 vastaajaa 26:sta olivat samaa mieltä siitä, että he tietävät minkälaisia väärinkäytöksiä pankin asiakkaisiin kohdistuu. Seitsemän vastaajista oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä ja 17 vastaajista jokseenkin samaa mieltä. Vaihtoehdot ”en osaa sanoa” ja ”jokseenkin eri mieltä” saivat molemmat yhden vastauksen. (Kuva 8.)



Kuva 8: Vastaukset yleisiin asioihin

Jokainen vastaaja oli sitä mieltä, että he tarvitsevat koulutusta väärinkäyttöihin liittyen. 17 vastaajista oli väittämän ”Koen tarvitsevani koulutusta väärinkäyttöihin liittyen” kanssa täysin samaa mieltä ja yhdeksän oli jokseenkin samaa mieltä. Viimeinen yleinen väittämä oli ”Tiedän, mistä saan apua, jos asiani koskee huijauksia, petoksia tai väärinkäytöksiä”, josta 10 vastaajista oli täysin samaa mieltä, 14 vastaajista jokseenkin samaa mieltä ja kaksi vastaajista oli väittämästä jokseenkin eri mieltä.

Viimeisenä kysymyksenä ennen laadullisiin kysymyksiin siirtymistä kyseltiin vastaajien mielipidettä koulutustilanteen järjestämiseen. Microsoftin Teams-alustan kautta järjestetty koulutus sai eniten samaa mieltä olevia vastauksia. Kymmenen vastaajaa vastasi väittämään Teams-koulutuksista ”täysin samaa mieltä” ja toiset kymmenen vastasivat ”jokseenkin samaa mieltä”. Vaihtoehdot ”jokseenkin eri mieltä” ja ”en osaa sanoa” saivat molemmat kolme vastausta. (Kuva 9.)



Kuva 9: Vastaukset koulutustilaisuuteen

Paikan päällä järjestetyt koulutukset saivat toiseksi eniten kannatusta. Täysin samaa mieltä olevia vastauksia kertyi 12, kuten myös jokseenkin samaa mieltä olevia. Kuusi vastaajaa oli jokseenkin eri mieltä paikan päällä järjestettävistä koulutuksista ja kaksi vastasi ”en osaa sanoa”. Vähiten kannatusta sai koulutusten järjestäminen verkkokurssina. Kuusi vastaajaa oli täysin samaa mieltä, yhdeksän jokseenkin samaa mieltä, kolme täysin eri mieltä, kuusi jokseenkin eri mieltä ja kaksi vastasi ”en osaa sanoa”.

4.1.5 Kokemuksen vaikutus osaamiseen

Kyselyn tulosten perusteella vastaajien osaamistasoa verrattiin heidän työkokemuksensa finanssialalla. Likertin-asteikolla kerätyt tulokset muutettiin numeerisiksi, jotta vastaajien työkokemusta voitiin verrata kerättyihin vastauksiin osaamistasosta. Vastaajien työkokemusta verrattiin kysymyslomakkeella kerättyihin vastauksiin kohdissa seitsemän, kahdeksan sekä kohdan yhdeksän väittämään ”tiedän, minkälaisia väärinkäytöksiä henkilöasiakkaisiin kohdistuu”. Kohtien seitsemän ja kahdeksan kohdalla tunnistamiseen liittyvät vastaukset laskettiin yhdeksi kokonaisuudeksi sekä työntekijöiltä vaaditut toimenpiteet toiseksi.

Korrelaatiokertoimet olivat kaikissa kolmessa vertailussa -0.181 ja -0.255 välillä, eli tuloksissa ei esiintynyt selkeää positiivista tai negatiivista korrelaatiota minkään vertailun kohdalla. Sig.- eli p-arvo oli vertailuissa 0.219 ja 0.377 välillä, eli tulokset eivät olleet tilastollisesti merkittäviä. (Liite 1.) Käytännön tasolla voidaan kuitenkin olettaa, että vastaajien työkokemuksella ei ollut merkitystä siihen, kuinka hyvin vastaajat kokevat tunnistavansa erilaiset väärinkäytökset, kuinka he osaavat toimia erilaisten väärinkäytösten kohdalla, tai vastaajien yleiseen arvioon siitä, tietävätkö he minkälaisia väärinkäytöksiä asiakkaisiin kohdistuu. Pan-kissa järjestettävä asiakkaisiin kohdistuviin huijauksiin liittyvä koulutus on säännöllistä, joten olisi voinut olettaa pidempään työskennelleiden osaamisen olevan korkeammalla tasolla.

4.2 Laadulliset kysymykset

26:sta vastaajasta 18 vastasi kaikkiin kolmeen avoimeen kysymykseen ja vastaajista neljä vastasi vähintään yhteen avoimeen kysymykseen. Yhteensä 22 26:sta vastasi vähintään yhteen kyselyn laadulliseen kysymykseen. Aineiston koodauksessa esiin tulleet kategoriat perustuvat oppinäytetyön tekijän huomioihin aineistossa toistuvista teemoista.

4.2.1 Minkälaisena olet kokenut koulutuksen tähän mennessä?

Ensimmäiseen laadulliseen kysymykseen, joka oli ”minkälaisena olet kokenut koulutuksen tähän mennessä?”, kertyi 19 vastausta. Sisällön analyysiä varten vastaukset jaettiin ensin viiteen pääkategoriaan, jotka olivat substanssi, frekvenssi, toteutus, palautteet sekä muut. Sisältöä jaettiin vielä tarkemmin alakategorioihin sen perusteella, mihin vastaukset liittyivät. Sisällön koodauksen yhteydessä eniten esiintyneiksi alakategorioiksi päätyivät ”teoria vs. käytäntö”, ”koulutuksen määrä” sekä ”toteutustavat”.

13 vastaajista kommentoi koulutuksen määrää, joka oli vastausten perusteella pääasiassa liian vähäistä. Vastauksissa toistui asiakkaisiin kohdistuvien huijausten monimuotoisuus ja se, että huijaukset kehittyvät jatkuvasti, jonka takia myös henkilökuntaa tulisi kouluttaa näistä enemmän. Vain yksi vastaajista mainitsi, että koulutusta on tähän mennessä ollut tarpeeksi.

Aiemmin järjestettyjä koulutuksia kuvailtiin useasti liian teoriapainotteisiksi ja käytännön esimerkkejä toivottiin enemmän. Pidettyjä koulutuksia kuvailtiin myös liian pintapuolisina ja hajanaisina. Asiakkaisiin kohdistuvat huijaukset koettiin vastausten perusteella laajaksi kokonaisuudeksi, jonka takia kokonaisuus on ollut epäselvä, ja asioita on aiemmissa koulutuksissa ollut liian kiire käydä läpi.

4.2.2 Mikä väärinkäytöstilanteissa on työntekijänä haastavaa?

Kysymykseen tuli yhteensä 19 avointa vastausta. Vastausten koodauksessa tuli ilmi neljä pääkategoriaa, johon vastaukset ensin jaettiin. Kategoriat olivat asiakkaan kohtaaminen, työntekijöiltä vaaditut toimenpiteet, pankin omat järjestelyt, sekä huijausten tunnistaminen.

Asiakkaan kohtaamiseen liittyvät haasteet nousivat esiin tuloksissa selkeästi eniten, yhteensä 13 kertaa. Asiakkaiden vahvat tunnetilat väärinkäytösten yhteydessä haastavat vastausten tulosten perusteella eniten. Etenkin tilanteet, joissa asiakas ei ymmärrä joutuneensa huijatuksi koettiin haastaviksi. Tällaisia tilanteita kyselyn perusteella ovat esimerkiksi rakkaushuijausten uhrin, joilla on vahva tunneside huijariin, eivätkä ymmärrä joutuneensa huijatuksi. Asiakkaiden tunnetilat voivat vastausten perusteella vaikuttaa myös siihen, että asiakkaasta voi olla hankala saada totuudenmukaista tietoa, ja asiakkaita on vaikea saada ymmärtämään se, että heihin kohdistuu huijaus.

Toiseksi eniten vastauksissa tuli esiin haasteet, jotka liittyivät toimenpiteisiin, jotka työntekijän tulee itse tehdä. Asiakkaisiin kohdistuvia väärinkäytöksiä on paljon erilaisia ja tehtävät toimenpiteet vaihtelevat riippuen huijauksen tavasta ja siitä, mitä on tapahtunut. Kaikki yhdeksän vastaajaa, jotka nostivat esiin toimenpiteisiin liittyvät haasteet, mainitsivat, että on ainakin jollain tasolla epäselvää, mitä toimenpiteitä tulisi missäkin tilanteessa tehdä.

Viisi 19:sta vastaajasta mainitsivat haasteet erilaisten väärinkäytöstapausten tunnistamiseen ja kartoittamiseen liittyen. Väärinkäytösten tunnistamisen haasteet yhdistettiin myös vahvasti siihen, osataanko tilanteissa toimia oikein. Tunnistamista vaikeuttaa useamman vastaajan perusteella asiakkaiden vahvat tunteet tapauksiin liittyen.

Vastauksissa myös mainittiin pankin järjestelyihin liittyvät asiat kuten aikapaine ja sisäiset tiedonkulun haasteet. Vastausten perusteella kohtaamiset asiakkaiden kanssa ovat monesti rajallisia ajan suhteen, joten niissä voi tulla kiire. Vastausten perusteella työntekijälle voi myös tulla vastaan tapauksia, joissa ei ole varmaa, mitä toimenpiteitä on mahdollisesti jo aiemmin tehty asiakkaan kohdalla.

4.2.3 Minkälaiselle koulutukselle on tarvetta?

Kysymys koulutustarpeista sai myös 19 avointa vastausta. Aineiston koodauksessa nousivat esiin suurimpina koulutustarpeina työntekijöiden tehtävät toimenpiteet erilaisissa

huijaustapauksissa, sekä erilaiset huijaustyytit. Kymmenessä vastauksessa mainittiin tarve koulutukselle, jossa käytäisiin läpi, kuinka toimia erilaisten huijaustapausten yhteydessä. Yksittäisenä toimenpiteenä maksujen palautuspyyntöjen teko nousi esiin eniten.

Yhdeksässä vastauksessa mainittiin tarve saada koulutusta siitä, minkälaisia erilaisia huijauksia asiakkaisiin kohdistuu. Perusteluina vastauksissa tuli esiin muun muassa jatkuvasti kehittyvät ja muuttuvat huijaustavat. Elektroninen SIM-kortti eli eSim mainittiin myös kahdessa vastauksessa erilaisiin huijaustapoihin liittyen. Aineistossa toistuivat myös maininnat asiakkaan kohtaamisesta, kuinka sanoittaa hankalat asiat asiakkaalle ja kohdata heidät. Kolmessa vastauksessa oli toive käsitellä koulutuksissa huijaustapauksia käytännön esimerkkien avulla.

5 Kehitysehdotukset

Kerätyn aineiston perusteella muodostettiin kehitysehdotuksia. Ehdotukset perustuivat määrällisten ja laadullisten vastausten perusteella tehtyihin johtopäätöksiin. Kehitysehdotuksia nousi viiteen eri aihepiiriin liittyen.

5.1 Tämänhetkinen osaamistaso

Lähes kaikki vastaajista kokivat tietävänsä, minkälaisia huijauksia asiakkaisiin kohdistuu. Ongelmakohtana ei ole siis yleinen tietoisuus vaan osaamista tulisi kehittää yksityiskohtaisemmin, panostaen erilaisiin hankalaksi koettuihin huijaustyyppeihin ja siihen, kuinka ne voi tunnistaa sekä minkälaisia toimenpiteitä mikäkin tapaus työntekijältä edellyttää.

Vastaajien osaamistaso oli selkeästi heikoimmillaan sijoitushuijausten kohdalla, joten koulutusta on hyvä kohdentaa siihen, kuinka tunnistaa erilaiset sijoitushuijaukset, ja kuinka pankin työntekijöiden tulee reagoida niihin. Tunnistaminen ei ollut vastausten perustella ongelma kalastelu- ja vishing-huijausten kohdalla, mutta koulutuksissa olisi hyvä painottaa sitä, kuinka henkilökunnan tulee reagoida, kun he kohtaavat kalastelu- tai vishing-huijauksen uhriksi joutuneen asiakkaan, sillä vastaajien oma arvio toimenpiteistä oli selkeästi tunnistamista alhaisempi.

5.2 Koulutuksen määrä

Työntekijät selkeästi kaipaavat lisää koulutusta väärinkäytöksiin liittyen, sillä kaikki vastaajista olivat vastanneet, että kokevat tarvitsevansa lisäkoulutusta. Myös osaamisessa oli ongelmakohtia. Avointen kysymysten perusteella osaamisen puutteet aiheuttavat ainakin joissain tekijöissä myös epävarmuuden tunnetta, jolla voi olla negatiivinen vaikutus työntekijäkokeemukseen. Väärinkäytöksiin liittyviä koulutuksia olisi hyvä pitää säännöllisesti työntekijöiden tiedon ja osaamisen kehittämiseksi sekä ylläpitämiseksi.

Säännöllisellä ja oikein kohdennetulla koulutuksella osaamistaso sekä pysyisi paremmalla tasolla, että todennäköisemmin myös vaikuttaisi kasvavaan osaamistasoon, kun työntekijöille kertyy työkokemusta. Huijaukset muuttavat muotoaan jatkuvasti, jonka takia säännöllinen koulutus olisi tärkeää. Myös avoimissa vastauksissa tuli esiin useaan otteeseen, että uusista huijaustavoista tulisi tiedottaa säännöllisesti.

5.3 Koulutustilaisuuden järjestäminen

Vastausten perusteella mikään koulutustilaisuuden toteutusvaihtoehto ei saanut täyttä kannatusta. Vastausten perusteella selvästi vähiten kannatusta sai kuitenkin väärinkäyttöihin liittyvän koulutuksen järjestäminen verkkokurssin muodossa. Koulutuksia voisi olla hyvä järjestää yhdistelmänä Teamsin kautta järjestettäviä tilaisuuksia, joihin on helpompi osallistua, sekä paikan päällä pidettäviä koulutuksia, joissa osallistujilla on todennäköisesti matalampi kynnys osallistua koulutuksen aikana käytävään keskusteluun ja vuorovaikutukseen. Teams-koulutuksilla voidaan todennäköisesti tavoittaa laajempi yleisö, mutta paikan päällä pidetyt koulutukset mahdollistaisivat osallistumisen matalammalla kynnyksellä.

5.4 Koulutuksen sisältö

Aiempiä väärinkäyttöihin liittyviä koulutuksia kuvailtiin avoimissa kysymyksissä liian teoriapainotteisiksi. Koska huijausten tunnistaminen ja juuri tietynlaisten huijausten toimintatavat olivat henkilöstön ongelmakohtia, olisi tulevissa koulutuksissa hyvä hyödyntää työelämän aitoja esimerkkejä. Esimerkkejä voisi ottaa aiemmin tapahtuneista väärinkäytös- ja huijaustapauksista, jotta henkilökunnalle voidaan näyttää miltä asiakkaisiin kohdistuneet huijaukset käytännössä näyttävät heille. Tapauksia voisi käydä läpi työntekijöiden kanssa kohta kohdalta, miten väärinkäytös havaittiin tai olisi voitu havaita, ja mitä toimenpiteitä heiltä odotetaan missäkin kohtaa. Näissä tilanteissa henkilökunnan on helppo esittää tarkkoja kysymyksiä toimintatavoista.

Aiempiä koulutuksia kuvattiin liian laajoiksi, jonka takia koulutukset ovat jääneet sirpaleisiksi ja liian pintapuolisiksi. Käytännön esimerkkien avulla olisi hyvä paneutua yksittäisiin tapauksiin tarkemmin sen sijaan, että pyritään kertomaan mahdollisimman monesta asiasta vähän. Väärinkäytöstapauksia tarkemmin läpi käydessä voidaan myös käydä läpi yksityiskohtaisesti miten erilaiset väärinkäytökset ja huijaukset tunnistetaan ja kuinka työntekijöiden tulee niiden kanssa toimia.

Asiakkaan kohtaaminen oli eniten noussut ongelmakohta kysymyksessä ”Mikä väärinkäytöstilanteissa on työntekijänä haastavaa”. Esimerkkitapauksia läpi käydessä on myös mahdollista käydä läpi sitä, kuinka asiakas tulisi kohdata. Miten erilaisiin tilanteisiin asiakkaan kanssa voi tai tulisi reagoida, ja käydä läpi erilaisia vinkkejä erityylisiin kohtaamisiin. Jokainen asiakaskohtaaminen on kuitenkin erilainen, joten suorien ohjeiden antaminen voi olla hankalaa.

5.5 Muita huomioita

Henkilökunnan ei voida olettaa osaavan kaikkea omatoimisesti, joten tärkeintä on, että he vähintään osaavat etsiä apua oikeasta paikasta, kun tilanne osuu omalle kohdalle. Vain 10 kista 26:sta vastaajasta olivat täysin samaa mieltä siitä, että he tietävät mistä saada apua huijauksiin, petoksiin tai väärinkäytöksiin liittyen. Tärkeää olisi, että jokainen työntekijä tietäisi mistä saa apua mihinkin tilanteeseen. Yhteystiedot pankkiryhmän tukitoimintoihin tulisi olla jokaisen työntekijän tiedossa.

Avoimissa vastauksissa tuli myös ehdotus siitä, että pankilla olisi oma väärinkäytöksiin erikoistunut asiantuntija, johon voisi olla yhteydessä. Vaikka pankkiryhmällä olisikin tähän keskittynyt tukitoiminto, asiakkaan ollessa konttorilla omasta asiantuntijasta tai vastuuhenkilöstä voisi olla hyötyä, koska paikalla oleva asiantuntija voisi auttaa asiakkaan kanssa paikan päällä.

6 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa pankin henkilökunnan omaa näkemystä heidän osaamisestaan tunnistaa ja torjua asiakkaisiin kohdistuvia väärinkäytöksiä ja löytää kerätyn aineiston pohjalta kehitysehdotuksia henkilökunnalle pidettäville koulutuksille. Pankkien asiakkaisiin kohdistuvien väärinkäytösten määrät ovat kasvaneet viime vuosina valtavasti ja huijaukset kehittyvät jatkuvasti, jonka takia henkilökunnan osaamisen kehittäminen ja ylläpitäminen on tärkeää.

Henkilökunnan osaamistason selvittämiseksi laadittiin sähköinen kyselylomake, joka jaettiin valituille henkilöille toimeksiantajan edustajan toimesta. Kysely sisälsi määrällisiä sekä laadullisia kysymyksiä. Määrällisten kysymysten avulla pyrittiin arvioimaan karkeasti minkälaiset asiakkaisiin kohdistuvat huijaukset ja väärinkäytökset ovat pankin työntekijöille vaikeimpia. Kysymykset auttoivat myös hahmottamaan mikä eri huijauksissa on suurin ongelma, huijauksen tunnistaminen vai työntekijältä vaaditut toimenpiteet. Kyselylomakkeen avulla kerätyn aineiston analysointiin sovellettiin määrällisten kysymysten osalta kuvailevaa tilastoanalyysiä.

Laadulliset kysymykset antoivat vastaajille tilaa kertoa tarkemmin omin sanoin siitä, millaisia ongelmakohtia ovat. Samat asiat toistuivat useissa eri kysymyksissä useita kertoja, joten useat henkilöt selkeästi kokivat samanlaiset asiat ongelmiksi. Laadullisten kysymysten vastauksiin sovellettiin laadullista sisällönanalyysiä, jossa kerätystä aineistosta etsittiin toistuvia asioita ja teemoja. Aineistosta eriteltiin toistuvia kiinnostavia kohtia ja asioita, jotka kertoivat tutkittavasta kohteesta.

Kerätyn materiaalin avulla pyrittiin myös löytämään tapoja kehittää henkilökunnalle pidettäviä koulutuksia. Avoimien kysymysten avulla saatiin johdettua selkeitä kehitysehdotuksia tulevia koulutuksia varten. Vastausten perusteella saatiin myös tietoa siitä, mikä vastaajien mielestä on ollut pielessä tähän asti pidetyissä koulutuksissa.

Tutkimuskysymys oli ”mikä on henkilökunnan tämänhetkinen osaamistaso tunnistaa ja torjua erilaisia väärinkäytöksiä ja kuinka parantaa sitä?”. Vastausten perusteella vastaajat kokivat osaamisensa olevan keskimäärin hyvällä tasolla, mutta säännöllistä koulutusta halutaan silti lisää nopeasti muuttuvien huijausten takia. Tulevia koulutuksia tulisi kohdistaa huijaustyypeistä etenkin sijoitushuijauksiin ja yleisesti ottaen kaikkien huijausten kohdalla siihen, kuinka työntekijöiden tulee reagoida huijauksiin.

Vastaajien oma arvio heidän osaamistasostaan tunnistaa ja torjua erilaisia väärinkäytöksiä saatiin kartoitettua siinä mittakaavassa, kuin tässä opinnäytetyössä oli tarkoitus. Tarkoituksena ei ollut kartoittaa jokaisen vastaajan osaamista jokaisen erilaisen huijaustyyppin osalta, sillä huijaustyyppejä on todella monia erilaisia, vaan suurempina kokonaisuuksina ja löytää niistä ongelmallisimmat. Opinnäytetyössä tehdyn kartoituksen voidaan näin ollen katsoa olleen onnistunut. Kerätyn aineiston perusteella pystyttiin tekemään johtopäätöksiä ja antamaan kehitysehdotuksia, joten opinnäytetyön tavoitteeseen päästiin.

6.1 Pohdinta ja havainnot

Henkilökunta kohtaa asiakkaisiin kohdistuvia väärinkäytöstapauksia suhteellisen säännöllisesti. Jokaisella pankin päivittäispalvelutiimeihin kuuluvalla on oltava riittävä osaaminen tunnistaa ja toimia oikein asiakkaisiin kohdistuvissa väärinkäytöstapauksissa, sillä väärinkäytöstapauksia voidaan katsoa tulevan vastaan säännöllisesti. Mikäli huijausten määrä jatkaa kasvuaan kuten viime vuosina, on vielä tärkeämpää, että työntekijöiden osaaminen on riittävällä tasolla.

6.1.1 Työntekijöiden osaaminen

Dokumenttihuijaus on kattotermi useille erilaisille sosiaaliseen manipulaatioon perustuville huijauksille. Tämä voi selittää sen, minkä takia lähes joka neljäs vastaajista oli epävarma siitä, osaako toimia oikein kohdatessaan asiakkaaseen kohdistuvan dokumenttihuijauksen. Myös työntekijöiltä vaaditut toimenpiteet voivat olla erilaiset riippuen huijauksen toteutustavasta.

Vishing ja kalasteluhuijausten toimenpiteet ovat samanlaiset, mutta vastaajien arviot osaamisesta olivat eritasoiset. Ero voi selittyä sillä, että vishing-huijauksia kohdistuu asiakkaisiin määrällisesti paljon vähemmän. Perinteisiä viestitse tapahtuvia kalastelutapauksia tulee siis työntekijöille oletettavasti enemmän vastaan, jonka takia vishing-tapausten kanssa toimiminen on epävarmempaa.

Työntekijöiden toimintamallit ovat vastausten perusteella heikoiten tiedoissa sijoitushuijausten kohdalla. Vastaajista 33-37 prosenttiyksikköä koki osaavansa toimia huonommin sijoitushuijausten kuin muiden mitattujen huijaustyyppien kohdalla. Muiden huijaustyyppien osalta koettu osaaminen oli melko samalla tasolla.

6.1.2 Aiemmat koulutukset

Pankin jokaisen työntekijän on vuosittain suoritettava väärinkäytöksiin liittyvää koulutusta pankin omalla verkkoalustalla. Lisäksi pankissa järjestetään satunnaisesti asiakkaisiin kohdistuviin väärinkäytöksiin liittyviä koulutustilaisuuksia. Tästä huolimatta kolme vastaajista vastasi, ettei ole saanut näihin aihepiireihin liittyvää koulutusta viimeisen vuoden aikana. Pankissa voi olla hyvä mieltä mistä tämä johtuu. Ohitetaanko pakolliset koulutukset vai onko materiaali sellaista, että koulutuksen suorittaja ei enää jälkikäteen muista sitä tai yhdistä sen liittyneen asiakkaisiin kohdistuviin väärinkäytöksiin. Tulosten perusteella henkilökunnalla on selkeä tarve lisäkoulutukselle.

6.2 Luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan eli TENK:n ohjetta hyvästä tieteellisestä käytännöstä ja sen loukkausepäilyjen käsittelemisestä sovelletaan kaikkeen tieteelliseen ja muuhun tutkimustoimintaan sekä ammattikorkeakoulujen tutkimus-, -kehittämisen- ja innovaatiotoimintaan, kuten myös opinnäytetöihin. (TENK 2023, 9.) Hyvän tieteellisen käytännön pohjana ovat luotettavuus, rehellisyys, arvostus ja vastuunkanto. Hyvän tieteellisen käytännön menettelytavoilla varmistetaan hyvän käytännön toteutuminen koko tieteellisen toiminnan elinkaaren ajan. Luotettavuuden osalta tieteellisen toiminnan laatu tulee varmistaa suunnittelussa, menetelmissä, analyseissä ja voimavarojen käytössä. Rehellisyyteen kuuluu, että tieteellistä toimintaa suunnitellaan, tehdään ja arvioidaan avoimesti, oikeudenmukaisesti ja puolueettomasti. Arvostuksella tarkoitetaan sitä, että arvostetaan kaikkia tahoja kuten tieteellisen toiminnan osapuolia, kollegoita, yhteiskuntaa ja sen ekosysteemeitä, ympäristöä ja kulttuuriperintöä. Vastuunkanto tarkoittaa sitä, että koko tieteellisen toiminnan ajan otetaan vastuuta ideasta lähtien. Vastuunkanto koskee myös toiminnan hallinnointia, koulutusta, ohjausta, toteutusta, julkaisemista ja sen vaikutuksia. (TENK 2023, 11-12.)

Tämän opinnäytetyön osalta laatu varmistettiin suunnittelemalla opinnäytetyö huolellisesti, sekä arvioimalla sopivat menetelmät ja tavat analysoida kerätty materiaali. Ennen opinnäytetyön aloittamista, opinnäytetyötä varten laadittiin opinnäytetyösuunnitelma. Opinnäytetyön suunnitelma sisälsi perustelut aiheen valinnasta ja siinä käytiin läpi opinnäytetyön muoto, tekotavat ja tavoitteet. Suunnitelmassa esiteltiin suunnitellut tutkimus- ja analysointimenetelmät, keskeisin tietoperusta, sekä opinnäytetyön aikataulu. Suunnitelmaan kuului myös opinnäytetyön eettisyyden ja luotettavuuden suunnittelu. Tämän opinnäytetyön eettisyys- ja luotettavuuspuolia oli siis jo suunniteltu ennen tekemisen aloittamista. Opinnäytetyösuunnitelma

toimitettiin arvioitavaksi oppilaitokselle ennen opinnäytetyön aloitusta, ja suunnitelma esiteltiin läpi oppilaitoksen järjestämässä seminaarissa. Opinnäytetyösuunnitelma myös opponoihtiin toisen opiskelijan toimesta. Nämä toimenpiteet tehtiin opinnäytetyösuunnitelman ja itse opinnäytetyön laadun varmistamiseksi.

Ennen opinnäytetyön aloittamista opinnäytetyöntekijä sekä toimeksiantaja allekirjoittivat opinnäytetyösopimuksen. Opinnäytetyösopimuksella varmistuttiin tutkimusluvasta ja sovittiin alustavasti aiheesta, toteutustavoista, tavoitteista ja aikataulusta. Sopimuksessa sovittiin myös opinnäytetyön julkisuudesta, itse työn ja aineiston oikeuksista sekä opinnäytetyön ohjauksesta. Opinnäytetyösopimus palautettiin myös oppilaitokselle.

Rehellisyys opinnäytetyöprosessissa varmistettiin toimimalla mahdollisimman avoimesti. Vaikka lopullisessa opinnäytetyössä ei toimeksiantajan pyynnöstä mainita toimeksiantajayritystä nimeltä, on se tiedossa myös oppilaitoksella opinnäytetyösopimuksen kautta. Opinnäytetyön tekijänä viestittiin ja raportoitiin tekemisestä sekä tuloksista niin toimeksiantajan kuin oppilaitoksen suuntaan koko opinnäytetyön ajan avoimesti, mahdollisimman puolueettomasti, sekä yksityiskohtia salaamatta. Arvostus ja rehellisyys näkyy avoimessa viestinnässä opinnäytetyön kaikille osapuolille. Opinnäytetyön tekijä kantaa kaiken vastuun opinnäytetyöstä koko sen tieteellisen toiminnan ajan. Alkuperäinen kerätty aineisto tullaan hävittämään opinnäytetyön valmistuttua.

Validiteetti ja reliabiliteetti ovat mittauksen luotettavuuden perusteita. Validiteettia voidaan kutsua pätevyudeksi ja reliabiliteettia luotettavuudeksi, mutta kokonaisluotettavuus on kuitenkin laajempi käsite kuin pelkkä reliabiliteetti. Validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen kykyä mitata sitä asiaa, mitä varten se on tehty. Reliabiliteetti puolestaan kertoo mittauksen tarkkuudesta. Reliabiliteetti mittaa tarkkuutta, joten mitä vähemmän mittausvirheitä on, sitä parempi reliabiliteetti. Validiteetti on tutkimuksen kokonaisluotettavuuden peruste, sillä ilman validiutta ei mittauksen tarkkuudella, eli reliabiliteetilla, ole enää väliä. (Vehkalahti 2019.)

Tutkittavien tulee ymmärtää käytetyt mittarit ja kysymykset samalla tavalla kuten tutkija, jotta tutkimukseen ei synny systemaattisia virheitä ja tutkimus voi olla pätevä. Tutkimuksen validius tulee ottaa huomioon jo suunnittelu vaiheessa suunnittelemalla tutkimus tarkasti. Validiteetin pohja on siis siinä, kuinka selkeästi tutkija kykenee esittämään käsitteet ja ajatuskokonaisuuden tutkittavalle joukolle. (Vilka 2021, 7.)

Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimuksen luotettavuutta eli tulosten tarkkuutta. Jos tutkimus on reliaabeli, sama mittaustulos tulisi saada tutkijasta riippumatta, mikäli tutkimus toistettaisiin samalle henkilölle. Validiteetti ja reliabiliteetti muodostavat yhdessä tutkimuksen kokonaisluotettavuuden. (Vilka 2021, 7.)

Tässä opinnäytetyössä kokonaisluotettavuus pyrittiin varmistamaan suunnittelemalla työ mahdollisimman huolellisesti. Validiteetin varmistamiseksi kyselylomake testattiin tutkittavaa kohderyhmää vastaavalla joukolla, sekä ulkopuolisella henkilöllä. Kyselylomakkeeseen tehtiin muutoksia ja lisättiin selvennyksiä testausten perusteella. Kyselylomakkeen vastausprosentti oli 70 %. Korkean vastausprosentin perusteella voidaan olettaa, että vastaukset antavat luotettavan kuvan toimeksiantajapankin päivittäispalvelutiimien osaamisesta tunnistaa ja torjua erilaisia asiakkaisiin kohdistuvia väärinkäytöksiä.

Lähteet

Painetut

Vilkka, H. 2021. Näin onnistut opinnäytetyössä. 1. painos. Jyväskylä: Santalahti-kustannus

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9. painos. Helsinki: Edita Publishing

Sähköiset

Ahokas. Väärinkäytösriskit hallintaan. 2013. Viitattu 26.1.2024. <https://tilintarkastajat.fi/wp-content/uploads/2020/10/balanssi-lehti-01-2013.pdf>

Euroopan Parlamentti. Kyberturvallisuus: nykyiset ja tulevat uhat. 2023. Viitattu 12.5.2024. <https://www.europarl.europa.eu/topics/fi/article/20220120STO21428/kyberturvallisuus-nykyiset-ja-tulevat-uhat>

Finanssiala Ry 2023a. Lähes puolet suomalaisista joutunut nettihuijausten kohteeksi - huijarit vaanivat kaikkia riippumatta iästä, sukupuolesta tai asemasta. Viitattu 14.3.2024 <https://www.finanssiala.fi/uutiset/lahes-puolet-suomalaisista-joutunut-nettihuijausten-kohteeksi-huijarit-vaanivat-kaikkia-riippumatta-iasta-sukupuolesta-tai-aseasta/>

Finanssiala Ry 2023b. Turvatilipetokset yleistyneet kesällä - tietojenkalastelu vaivaa suomalaisia. Viitattu 28.2.2024. <https://www.finanssiala.fi/uutiset/turvatilipetokset-yleistyneet-kesalla-tietojenkalastelu-vaivaa-suomalaisia/>

Finanssivalvonta 2020. Asiakkaan tunnistaminen ja tunteminen. Viitattu 11.5.2024. <https://www.finanssivalvonta.fi/kuluttajansuoja/asiakkaan-tunnistaminen-ja-tunteminen/>

Finanssivalvonta 2021. Selonotto- ja ilmoitusvelvollisuus. Viitattu 15.3.2024. <https://www.finanssivalvonta.fi/finanssisektorin-toimijalle/pankki/rahanpesun-estaminen/selonotto-ja-ilmoitusvelvollisuus/>

Finanssivalvonta 2023. Huijaukset. Viitattu 29.1.2024 <https://www.finanssivalvonta.fi/kuluttajansuoja/huijaukset/>

F-Secure. 2023. What is vishing?. Viitattu 29.1.2024 <https://www.f-secure.com/en/articles/what-is-vishing>

Hewlett Packard Enterprise. 2024. What is remote access? Viitattu 27.3.2024. <https://www.hpe.com/us/en/what-is/remote-access.html>

JAMK. 2024. Tutkimuksellinen kehittämistyö. Viitattu 15.2.2024. <https://help.jamk.fi/opin-naytetyo/fi/toteutustavat-ja-rakenne/tutkimuksellinen-kehittamistyo/>

Kielitoimiston sanakirja. 2023. Viitattu 28.1.2024. <https://www.kielitoimistonsa-nakirja.fi/#/v%C3%A4%C3%A4rink%C3%A4yt%C3%B6s?searchMode=all>

KKV. 2024a. Pankki voi olla korvausvelvollinen verkkopankkihuijauksissa - käräjäoikeus velvoitti Järvi-Hämeen Osuuspankin korvaamaan huijatululle asiakkaalleen lähes 44 000 euroa korkoineen. Viitattu 7.3.2024. <https://www.kkv.fi/ajankohtaista/tiedotteet/pankki-voi-olla-korvausvelvollinen-verkkopankkihuijauksissa-karajaoikeus-velvoitti-jarvi-hameen-osuuspankin-korvaamaan-huijatululle-asiakkaalleen-lahes-44-000-euroa-korkoineen/>

KKV. 2022. Pankin korvausvastuu oikeudettomasta maksutapahtumasta. Viitattu 22.2.2024. <https://www.kkv.fi/paatokset/kuluttaja-asiat/kuluttaja-asiamiehen-avustusasiat/pankin-korvausvastuu-oikeudettomasta-maksutapahtumasta/>

KKV. 2024. Tietojenkalastelu. Viitattu 7.2.2024 <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/huijaukset/tietojenkalastelu/>

Kyberturvallisuuskeskus 2021. Verkkopankkitunnusten kalastelu jyrkässä nousussa - tällä viikolla kasvua yli 70%. Viitattu 7.3.2024. <https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/fi/ajankohtaista/verkkopankkitunnusten-kalastelu-jyrkassa-nousussa-talla-viikolla-kasvua-yli-70>.

Kyberturvallisuuskeskus. 2023a. Monivaiheinen tunnistautuminen suojaa käyttäjätilejäsi. Viitattu 27.3.2024. <https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/fi/ajankohtaista/ohjeet-ja-op-paat/monivaiheinen-tunnistautuminen-suojaa-kayttajatilejasi>

Kyberturvallisuuskeskus. 2023b. Elektroninen SIM tarjoaa uuden hyökkäysvektorin rikollisille. Viitattu 29.2.2024. <https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/fi/ajankohtaista/elektroninen-sim-tarjoaa-uuden-hyokkaysvektorin-rikollisille>

Palmgren 2023a. Kalastelut ja muut huijaukset kasvoivat räjähdysmäisesti alkuvuonna - pankit saivat estettyä huijauksia lähes 16 miljoonan euron edestä. Viitattu 7.2.2024. <https://www.finanssiala.fi/uutiset/kalastelut-ja-muut-huijaukset-kasvoivat-rajahdysmaisesti-alkuvuonna-pankit-saivat-estettya-huijauksia-lahes-16-miljoonan-euron-edesta/>

Palmgren 2023b. Pankkien korvausvastuun tiukentaminen ei huijauksia lopeta - toimet suunnattava rikosten ehkäisyyn. Viitattu 9.2.2024. <https://www.finanssiala.fi/uutiset/pankkien-korvausvastuun-tiukentaminen-ei-huijauksia-lopeta-toimet-suunnattava-rikosten-ehkaisyyn/>

Palmgren 2024. Huijareilla oli aktiivinen vuosi 2023 - Pankit saivat estettyä digihuijauksia lähes 33 miljoonan euron edestä. Viitattu 20.2.2024

<https://www.finanssiala.fi/uutiset/huijareilla-oli-aktiivinen-vuosi-2023-pankit-saivat-estettya-digihuijauksia-lahes-33-miljoonan-euron-edesta/>

Saaranen-Kauppinen, A & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Viitattu 26.3.2024. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_2_2.html

Seppinen, L. 2021. Mikä on verkkopankkitunnus? Viitattu 27.3.2024. <https://www.op-media.fi/omat-rahajat/mika-on-verkkopankkitunnus/>

S-pankki. 2022. Tekstiviestihuijauksia liikkeellä S-Pankin nimissä. Viitattu 13.3.2024. <https://www.s-pankki.fi/fi/tiedotteet/2022/tekstiviestihuijauksia-liikkeella-s-pankin-nimissa/>

Tietoarkisto. 2003. Hypoteesien testaus. Viitattu 27.3.2024. <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/hypoteesi/testaus.html>

Tietoarkisto. 2004. Tilastollinen päättely. Viitattu 7.3.2024. <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/paattely/paattely.html>

Tietoarkisto. 2007. Mittaaminen: Muuttujien ominaisuudet. Viitattu 7.3.2024. <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/mittaaminen/ominaisuudet.html>

Tietoarkisto 2024a. Kyselylomakkeen laatiminen. Viitattu 19.1.2024 <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/kyselylomake/laatiminen/>

Tietoarkisto 2024b. Tilastollinen päättely. Viitattu 12.5.2024. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/paattely/paattely/>

Toikko & Rantanen. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Viitattu 26.3.2024 <https://trepo.tuni.fi/handle/10024/100802>

Vehkalahti, K. 2019. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Viitattu 27.3.2024. <https://helda.helsinki.fi/server/api/core/bitstreams/bc1c2c8a-0eb8-4881-ba8f-510ce386b810/content>

Oikeudelliset lähteet

Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämiseksi 444/2017

Maksupalvelulaki 290/2010

Rikoslaki 39/1889

Kuviot

Kuvio 1: Tutkimuksen ja kehittämistoiminnan risteys (Toikko & Rantanen 2009, 21)	8
--	---

Kuvat

Kuva 1: Kalasteluviesti S-Pankin nimissä (S-Pankki 2022).....	11
Kuva 2: Vastaajien työkokemus finanssialalla	21
Kuva 3: Vastaajien nykyinen rooli	21
Kuva 4: Saatu viimeaikainen koulutus	22
Kuva 5: Milloin vastaajat ovat viimeksi kohdanneet asiakkaaseen kohdistuvan väärinkäytöksen	22
Kuva 6: Vastaukset kalastelu- ja vishing-kysymyksiin	23
Kuva 7: Vastaukset dokumentti- ja sijoitushuijauuskysymyksiin	24
Kuva 8: Vastaukset yleisiin asioihin	25
Kuva 9: Vastaukset koulutustilaisuuteen	25

Liitteet

Liite 1: Korrelaatiotaulukot	41
------------------------------------	----

Liite 1: Korrelaatiotaulukot

Correlations

		Kokemus	Tunnistaminen
Kokemus	Pearson Correlation	1	-.239
	Sig. (2-tailed)		.240
	N	26	26
Tunnistaminen	Pearson Correlation	-.239	1
	Sig. (2-tailed)	.240	
	N	26	26

Correlations

		Kokemus	Toimenpiteet
Kokemus	Pearson Correlation	1	-.181
	Sig. (2-tailed)		.377
	N	26	26
Toimenpiteet	Pearson Correlation	-.181	1
	Sig. (2-tailed)	.377	
	N	26	26

Correlations

		Kokemus	Tieto
Kokemus	Pearson Correlation	1	-.255
	Sig. (2-tailed)		.219
	N	26	25
Tieto	Pearson Correlation	-.255	1
	Sig. (2-tailed)	.219	
	N	25	25