



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU  
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Niko Eriksson

---

## Pankkineuvoja arjen turvallisuuden tuottajana

Tutkimus Nordean palveluneuvojan kokemuksista osana pankkiasioinnin  
turvallisuutta

Opinnäytetyö

Syksy 2024

Pk-yrittäjyyden tutkinto-ohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Opinnäytetyön tiivistelmä

Tutkinto-ohjelma: Tradenomi (AMK), Pk-yrittäjyys

Tekijä: Niko Eriksson

Työn nimi: Pankkineuvoja arjen turvallisuuden tuottajana – Tutkimus Nordean palveluneuvojan kokemuksista osana pankkiasioinnin turvallisuutta

Ohjaaja: Sami Kautto

Vuosi: 2024

Sivumäärä: 57

Liitteiden lukumäärä: 2

---

Tutkimuksen tarkoituksena oli tutkia ja selvittää, millaisena toimeksiantajaorganisaatiossa työskentelevä toimihenkilö, tässä tapauksessa pankkineuvoja, kokee oman roolinsa osana asiakkaan pankkiasioinnin turvallisuutta. Lisäksi tutkittiin, millaiset tekijät vaikuttavat pankkineuvojen kokemuksiin ja kuinka pankkiasioinnin turvallisuutta voitaisiin kehittää. Finanssialalla ollaan tilanteessa, jossa erilaiset kalastelu- ja petosrikokset ovat asiakkaille ja pankin henkilökunnalle arkipäivää.

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys muodostuu pankkialaa sekä kalastelu- ja petosrikollisuutta ja sen kehitystä käsittelevästä teoriasta, joka koostuu viranomaisten tutkimuksista ja tilastoista, Suomen Pankin analyyseistä ja artikkeleista sekä muusta lähdemateriaalista. Tutkimus toteutettiin määrällisen tutkimuksen menetelmin. Kohderyhmäksi valittiin toimeksiantajaorganisaatiossa asiakasrajapinnassa työskentelevät pankkineuvojat. Tutkimuksen ja opinnäytetyön toimeksiantajana oli Nordea Bank Oyj. Tutkimus rajattiin koskemaan Nordean pääkonttorilla Helsingin Vallillassa toimivaa asiakaspalveluyksikköä. Ennakkoajatuksena oli, että pankkineuvojat kokevat roolinsa tärkeäksi, mutta tähän vaikuttavia tekijöitä voi olla useita, ja ne voivat erota toisistaan. Lisäksi oli odotettavissa, että pankkineuvojen ammattitaito ja osaaminen aiheen suhteen on korkealla tasolla.

Tutkimuksen tulokset osoittivat, että pankkineuvojat kokevat roolinsa osana turvallista pankkiasiointia tärkeänä ja heidän aiheeseen liittyvä osaamisensa on korkealla tasolla. Tutkimuskyselyn vastausprosentti oli 25,83. Tulosten perusteella keskeisimpinä turvallisuuteen liittyvinä työtehtävinään pankkineuvojat pitivät asiakkaille tiedottamista erilaisista huijauksista sekä asiakkaiden opastamista turvalliseen pankkiasiointiin vaikuttavista tekijöistä. Keskeisimmiksi haasteiksi asiakaskohtaamisissa koettiin haasteet siinä, että asiakas ei välttämättä itse havaitse olevansa rikoksen kohde tai uhri. Tulosten perusteella voitiin myös todeta, että pankkineuvojat tunnistavat juridisen vastuunsa työtehtävässään turvallisuuden näkökulmasta. Tutkimuksen lopuksi arviointiin toimeksiantajaorganisaation kykyä hyödyntää tutkimustuloksia toimintansa kehittämisessä.

<sup>1</sup> Asiasanat: pankki, pankkineuvoja, verkkorikollisuus, petosrikollisuus, turvallisuus

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## Thesis abstract

Degree programme: Bachelor of Business Administration, SME Business Management

Author: Niko Eriksson

Title of thesis: The Bank Advisor as a producer of everyday security – A study on the experiences of Nordea service advisor's as part of banking security

Supervisor: Sami Kautto

Year: 2024

Number of pages: 57

Number of appendices: 2

---

The purpose of the study was to study how an employee working for the commissioner organization, in this case, a bank advisor, perceives their role in ensuring the security of the customer in daily banking. Additionally, the study explored the factors that influence bank advisors' experiences and how the security of banking services could be improved. In the financial sector, there is a situation where various phishing and fraud crimes are a daily concern for customers and bank employees alike.

The theoretical framework of the study is based on theories related to the banking sector, as well as phishing and fraud crime, and its development. This framework consists of research and statistics from authorities, analyses and articles of the Bank of Finland, and other reference materials. The study was conducted using a quantitative research method. The target group consisted of bank advisors working in customer-facing roles at the commissioner organization. The study and thesis were commissioned by Nordea Bank Oyj. The study was limited to focus on the customer service unit of Nordea, located at the bank's headquarters in Vallila, Helsinki. The preliminary assumption was that bank advisors would perceive their role as important, but there would be several factors influencing this perception, which may vary. Additionally, it was anticipated that the professional skills and knowledge of bank advisors regarding the subject would be at a high level.

The findings showed that bank advisors perceive their role in secure banking as important, and their expertise in the subject is at a high level. The response rate of the survey was 25.83 %. According to the results, the primary security-related tasks identified by bank advisors were informing customers of various scams and guiding them on factors that affect secure banking. The main challenges in customer interactions were seen in cases where the customer may not realize they are a victim or target of a crime. The results also indicated that bank advisors recognize their legal responsibility in ensuring security. At the end of the study, the commissioner organization's ability to utilize the research findings in developing their operations was evaluated.

<sup>1</sup> Keywords: bank, bank advisor, cybercrime, fraud crime, security

## SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä .....	1
Thesis abstract .....	2
SISÄLTÖ .....	3
Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo .....	5
Käytetyt termit ja lyhenteet.....	6
1 JOHDANTO .....	7
1.1 Tutkimuksen tausta .....	7
1.2 Tutkimuksen tavoite, tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset .....	8
1.3 Tutkimuksen rakenne lyhyesti .....	10
1.4 Tutkimusasetelma ja aikataulu .....	10
1.5 Aikaisemmat tutkimukset .....	11
2 TEOREETTINEN VIITEKEHYS.....	14
2.1 Pankkien yhteiskunnallisen roolin historiaa Suomessa.....	14
2.2 Toimeksiantajan esittely: Nordea – johtava pohjoismainen yleispankki.....	17
2.3 Pankkineuvoja – asiakaspalvelun etulinja.....	20
2.4 Rikoksia kiihtyvällä tahdilla.....	21
2.4.1 Rikollisuus ja menetelmät kehittyvät.....	23
2.4.2 Tulevaisuus ja tekoäly .....	25
2.5 Vastaisku: kuinka pankit ja viranomaiset vastaavat haasteeseen? .....	26
3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	29
3.1 Tutkimusmenetelmän valinta .....	29
3.2 Tutkimusotanta.....	29
3.3 Kyselytutkimuksen aineisto .....	31
3.4 Kyselyn toteuttaminen ja lomakkeen testaus .....	31
3.5 Aineiston analysointi .....	33
3.6 Kyselytutkimuksen luotettavuus .....	34
4 TUTKIMUSTULOKSET .....	36
4.1 Keskeiset tulokset .....	36

4.2	Monivalintakysymykset .....	37
4.3	Avoimet kysymykset.....	41
4.3.1	Oman roolin referointia .....	42
4.3.2	Kehitysehdotuksista.....	42
4.3.3	Ennaltaehkäisevät toimet.....	43
4.3.4	Asiakaskohtaamiset.....	44
5	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	45
6	POHDINTA.....	48
6.1	Opinnäytetyön luotettavuuden ja laadun arviointi .....	48
6.2	Jatkotutkimusehdotukset ja tutkimuksen hyödynnettävyys.....	50
	LÄHTEET .....	52
	LIITTEET.....	58

## Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1: Pankkisektorin koko suhteessa talouden kokoon eräissä Euroopan maissa (Suomen Pankki, 2018) .....	17
Kuvio 2: Poliisin tietoon tulleet petosrikokset vuosina 2010-2022 (Beuker, Tilastokeskus, 2023).....	23
Kuvio 3: Vastaaajien kokemus pankin palveluneuvojan työtehtävästä.....	37
Kuvio 4: Kuinka tärkeänä pankkineuvoja kokee roolinsa osana pankkiasioinnin turvallisuutta.....	38
Kuvio 5: Mitä esitetyistä pankkineuvojan työhön kuuluvista toimista vastaaja pitää tärkeimpänä turvallisuusnäkökulmasta .....	38
Kuvio 6: Kuinka hyvin pankkineuvoja kokee tuntevansa petos- ja huijaustilanteisiin saamansa ohjeistukset .....	39
Kuvio 7: Pitääkö pankkineuvoja annettuja ohjeistuksia riittävinä .....	40
Kuvio 8: Kuinka hyvin pankkineuvoja kokee tunnistavansa erilaisia kalastelu- ja petostyypppejä.....	40
Kuvio 9: Kokeeko pankkineuvoja saavansa riittävästi tietoa rikollisuuden ja menetelmien kehityksestä .....	41

## Käytetyt termit ja lyhenteet

<b>Talousrikollisuus</b>	Rikoslaisissa (1889/39) talousrikoksiksi määritellään veronkierto, korruptio, arvopaperimarkkinapetokset, lahjonta, terrorismin rahoittaminen, velallisen rikokset, maksuvälinerikokset ja kirjanpitorikokset.
<b>Liikepankki</b>	Liikepankki on talletuspankkien toiminnasta annetussa laissa (Laki talletuspankkien toiminnasta 1268/1990) tarkoitettua toimintaa harjoittava osakeyhtiö. Liikepankki eroaa esimerkiksi säästöpankeista siten, että sen tehtävä on osakeyhtiön tavoin tuottaa voittoa omistajilleen. Suomessa toimivia liikepankkeja ovat esimerkiksi Nordea Bank Oyj, OP Yrityspankki Oyj ja Aktia Pankki Oyj.
<b>Interpol</b>	Kansainvälinen rikospoliisijärjestö (eng. <i>International criminal police organization</i> ) eli ICPO-Interpol on maailmanlaajuinen poliisijärjestö, jossa on tällä hetkellä 196 jäsenmaata. Interpol edistää jäsenmaidensa poliisivoimien yhteistyötä eri tasoilla ja mahdollistaa valtiolliset rajat ylittävän poliisityön. Suomi on ollut Interpolin jäsen vuodesta 1928 (Interpol, i.a.).
<b>Europol</b>	Euroopan Unionin lainvalvontayhteistyövirasto (eng. <i>European Union Agency for Law Enforcement Cooperation</i> ) eli Europol on EU-jäsenmaiden lainvalvontaviranomainen, joka toimii jäsenvaltioiden poliisivoimien yhteenliittymänä. Europol aloitti toimintansa vuonna 1999 (Europol, i.a.).
<b>Phishing</b>	Interpolin (i.a.) mukaan Phishing on huijausmenetelmä, jossa uhrin arkaluontoisia tietoja tai varoja pyritään ”kalastamaan” teksti- tai sähköpostiviestien sekä puhelinsoittojen avulla. Phishing on kenties kaikista yleisin ja useimmille tutuin huijausmenetelmä.
<b>Pankki-ikä</b>	Pankki-ikä on finanssialalla käytetty termi, jolla viitataan puhekielessä siihen aikaan, jonka työntekijä on työskennellyt pankissa.

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Tutkimuksen tausta

Finanssialalla ollaan tilanteessa, jossa erityyppiset huijaus-, kalastelu- ja petosrikokset ovat asiakkaille jatkuva ja ennenkaikkea kehittyvä uhka. Nordean yhteiskuntasuhdejohtaja Jyrki Kataisen (Nordea, 2024) mukaan digihuijaukset ovat kasvava yhteiskunnallinen ongelma, jonka ratkaisemiseen tarvitaan laajaa yhteistyötä eri toimijoiden välillä. Uhka koskettaa Suomessakin toimivien pankkien asiakkaita ikään, varallisuuteen tai sukupuoleen katsomatta ja sen takana on poliisitarkastaja Tuomas Pöyhösen (Sipilä & Pöyhönen, 2021, 02:28) mukaan nykyisin järjestäytynyt ja organisoitunut rikollisuus. Pankeille ja viranomaisille haastavaksi tilanteen tekee teknologian ja rikollisten toimintatapojen jatkuva kehittyminen. Aivan uuden haasteen on tuonut kehittyvä tekoäly, joka mahdollistaa esimerkiksi vasta aivan viime aikoina yleistyneet syvähuijaukset (eng. *Deepfake*), joissa käytetään esimerkiksi tekoälyn avulla tuotettuja huijauspuheluita, joissa tekoälyn avulla on pystytty kopiimaan asiakkaalle läheisen henkilön ääntä tai jopa videomateriaalia (F-Secure, 2024). Muun muassa tämän takia Suomessa useimmat pankit ja viranomaiset ovat investoineet ennaltaehkäisevien toimien kehittämiseen sekä asiakkaiden tiedottamiseen, joissa organisaatioiden oma henkilökunta on keskeisessä roolissa.

Kurrin (2024) mukaan Suomessa toimivien pankkien tietoon tuli vuonna 2023 erityyppisiä huijauksia 76,9 miljoonan euron edestä. Kasvu on ollut valitettavan vahvaa, sillä vielä vuonna huijauksia saatiin tietoon 46,5 miljoonan euron edestä eli kasvua on tapahtunut vain vuodessa peräti 65 prosenttia. Positiivinen uutinen on, että samalla ajanjaksolla pankkien torjumien huijausten määrä on kasvanut 132 prosentilla. Voidaan siis päätellä, että pankit ovat toistaiseksi pystyneet reagoimaan muuttuvassa toimintaympäristössä. Kansainvälisellä tasolla mittakaavat ovat vielä isompia: heinäkuussa 2024 Singaporen poliisi ja **Interpol** onnistuivat jäljittämään ja pelastamaan erään kansainvälisen rikoksen kohteeksi johtuneen yrityksen varoja yli 42,3 miljoonan dollarin edestä, jotka yritys oli huijattu siirtämään väärennetyille pankkitilille (Interpol, 2024). Finanssiala Ry:n tuoreen selvityksen (2024) mukaan vuoden 2024 ensimmäisellä puoliskolla suomalaisilta huijattiin varoja 27,5 miljoonan euron edestä, kun vuonna 2023 vastaava luku oli 19,8 miljoonaa euroa. Kasvu

on siis ollut edelleen vahvaa ja toimenpiteistä huolimatta ketjun heikoin lenkki on kuitenkin edelleen ihminen.

(Toimeksiantajaorganisaatio on pyytänyt tutkimuksen osion salaamista).

Pankkien pitkälle kehitetyt turvajärjestelmät pystyvät reagoimaan tilanteisiin, jossa esimerkiksi asiakkaan verkkopankkitunnuksilla kirjaututaan äkisti tuntemattomasta tai ulkomaisesta IP-osoitteesta tai kirjautuminen on muilla tavoin poikkeava. Toisaalta juuri tämän takia vaarallisia ovat tilanteet, jossa asiakas on saatu sosiaalisen manipuloinnin keinoin huijattua tekemään maksuja ja tilisiirtoja huijarille itse, jolloin pankkien järjestelmien on vaikeampi reagoida (Interpol, i.a.).

## **1.2 Tutkimuksen tavoite, tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset**

Tämä tutkimus ja opinnäytetyö pohjautuu haluun pyrkiä selvittämään ja hankkimaan tietoa siitä, millaisena pankin päivittäispalveluissa työskentelevä toimihenkilö kokee oman roolinsa asiakkaan arjen turvallisuuden tuottajana ja turvallisen asioinnin edistäjänä. Tutkimusongelma rakentuu pankin sisäisten turvajärjestelmien kehityksestä sekä viime aikoina käyttöön otettujen uusien toimintatapojen aiheuttamasta muutoksesta syntyneisiin näkemyksiin. Selvittämällä pankkineuvojien kokemuksia ja tietoisuutta omasta roolistaan saadaan tietoa, jota voidaan hyödyntää pankin sisäisten toimintatapojen, koulutusten, ohjeistuksien sekä järjestelmien suunnittelussa ja kehittämisessä. Tietoa saadaan lisäksi selvittämällä millaisilla yksilöllisillä toimintatavoilla pankkineuvoja kohtaa asiakkaita, jotka ovat joutuneet tai joutumassa huijauksen uhriksi. Tällä tavoin voidaan kehittää pankkineuvojan työn kannalta oleellisia toimintatapoja sekä ohjeistuksia vastaamaan tehokkaammin muuttuvan toimintaympäristön haasteisiin. Tutkimuskohteena ovat pankkineuvojat, jotka kohtaavat asiakkaita päivittäin asiakasrajapinnassa eri kanavissa. Pankkineuvojan rooli petos- ja huijausrikosten torjumisessa sekä päivittäisessä riskienhallinnassa on

opinnäytetyöntekijän mielestä keskeinen. Tutkimusongelmaan liittyvät seuraava päätutkimuskysymys (1) sekä sen alakysymykset (a ja b):

1. Millaisena pankkineuvoja kokee oman roolinsa asiakkaan arjen turvallisuuden tuottajana sekä turvallisen pankkiasioinnin mahdollistajana?
  - a. Millaisia ennaltaehkäiseviä toimia pankkineuvoja tekee päivittäin asiakkaan arjen turvallisuuden kehittämiseksi?
  - b. Miten pankkineuvoja kohtaa asiakkaan, joka on joutunut tai joutumassa huijauksen- tai petosrikoksen kohteeksi?

Tutkimuksen tavoitteena on saada lisätietoa sekä muodostaa selkeä käsitys pankkineuvojien omista kokemuksista ja tietoisuudesta omasta roolistaan. Lisäksi pohdinnassa on, kuinka toimintatapoja sekä ohjeistuksia voidaan kehittää ja millaista tukea pankkineuvoja tarvitsee kohtaamisiin taustaorganisaatiolta. Tulosten avulla pyritään hahmottamaan kokonaisuutta: Mikä on neuvojien osaamisen ja tietoisuuden taso tällä hetkellä ja miten sitä voidaan entisestään kehittää? Tuloksia voidaan käyttää erilaisten koulutusten, materiaalien ja ohjeistuksien sekä toimintatapojen ja asiakkaan näkökulmasta asiakastyytyväisyyden kehittämiseen. Lisäksi tutkimuksen toteutuksella voidaan kannustaa palveluneuvojaa pohtimaan omaa rooliaan osana turvajärjestelmää sekä referoimaan omia kokemuksiaan.

Kokemuksia ja tietoisuutta tutkitaan Nordea Bank Oyj:in (myöhemmin pelkkä Nordea) Daily Banking-asiakaspalveluosastolla työskentelevien palveluneuvojien (myöhemmin myös *pankkineuvoja*) näkökulmasta. Nordean asiakaspalveluosastolla Suomessa työskentelee noin 500 palveluneuvojaa, jotka kohtaavat asiakkaita päivittäin puhelin-, chat- ja postikanavissa. Palveluneuvojat ovat pankin asiakaspalvelun etulinja, jotka avustavat, opastavat ja käsittelevät asiakkaiden päivittäisiä pankkiasioita. He kohtaavat työssään hyvin erilaisia asiakkaita ja tilanteita, jonka takia neuvoja koulutetaan säännöllisesti ja suunnitellusti esimerkiksi valmentavan johtamisen menetelmien avulla vastaamaan tilanteisiin aiempaankin tehokkaammin.

Kohderyhmä valikoitui siitä syystä, että palveluneuvojan voidaan asiakaspalvelukanavassa työskentelevänä olettaa useimmiten olevan ensimmäinen pankin henkilökuntaan kuuluva,

joka kohtaa petos- tai huijausrikoksen uhriksi joutuneen tai joutumassa olevan asiakkaan. Tästä syystä palveluneuvojan tulee osata reagoida tilanteisiin, joissa asiakas ei vaikeimmissa tapauksissa itse ymmärrä olevansa huijausyrityksen kohteena. Tämä vaatii neuvojalta ammattitaitoa sekä kykyä hahmottaa asiakkaan kokonaistilanne. Esimerkiksi: miksi asiakas, joka ei koskaan ole tehnyt ulkomaanmaksuja on nyt tekemässä poikkeuksellista tilisiirtoa ulkomaille? Miksi tilisiirrolla on kiire? Miksi maksun tiedot ovat vajavaiset tai poikkeavat? Mistä tai keneltä asiakas on saanut maksun tiedot?

### **1.3 Tutkimuksen rakenne lyhyesti**

Tämä tutkimus koostuu johdannosta, teoriaosuudesta, tutkimuksen toteutuksesta, tutkimustulosten avaamisesta sekä johtopäätöksistä ja loppupohdinnasta. Johdannossa käsitellään tutkimuksen kohdetta laajemmin. Teoriaosuudessa tutustutaan suomalaisen pankkitoiminnan historiaan etenkin yhteiskunnallisesta näkökulmasta sekä tutustutaan kansallisesti ja kansainvälisesti erilaisiin huijaus- ja petosmenetelmiin. Lisäksi pohditaan millaisia uhkia pankkien asiakkaat kohtaavat tulevaisuudessa tai millaisia uhkia on juuri nyt kehittymässä. Teoriaosuuden aikana myös esitellään tarkemmin toimeksiantaja ja tarkastellaan Nordean asemaa suomalaisessa yhteiskunnassa. Tutkimuksen toteutus-luvussa perehdytään tutkimuksen toteutukseen, menetelmien valintaan ja aineiston keräämiseen tarkemmin. Yhteenveto- ja johtopäätökset-luvussa esitellään tutkimuksen keskeisimmät tulokset. Viimeisessä pääluvussa pohditaan tulosten sekä teoreettisen osuuden välistä yhteyttä ja esitellään ideoita ja havaintoja koskien jatkotutkimusta. Lisäksi pohditaan toimeksiantajaorganisaation kykyä hyödyntää tutkimusta toimintansa kehittämisessä.

### **1.4 Tutkimusasetelma ja aikataulu**

Tutkimus toteutetaan kvantitatiivisen tutkimuksen menetelmin. Aineistoa kerätään sähköisen kyselylomakkeen avulla ja tutkimuksen perusjoukkona on Nordean Daily Banking-henkilökunta. Tutkimusotantana on Nordean pääkonttorilla Helsingin Vallilassa toimiva asiakaspalveluyksikkö, jossa työskentelee 120 palveluneuvojaa. Nimetön kyselytutkimus toteutetaan lokakuun ensimmäisellä viikolla 2024. Kyselyn jakeluun hyödynnetään Nordean sisäisiä viestintäkanavia, johon saadaan tukea toimeksiantajan yhteyshenkilöltä. Kyselyssä hyödynnetään monivalintakysymyksiä ja lisäksi avoimia tekstikysymyksiä. Sisältö pidetään

riittävän yksinkertaisena ja selkeänä, jotta siihen on helppo vastata. Opinnäytetyöntekijä valitsi kyselytutkimuksen, koska sen avulla saadaan tietoa ja näkemys siitä mikä on pankkineuvojen yleinen näkemys aiheeseen. Lisäksi pystytään selvittämään kuinka hyvin yksittäiset kokemukset tai näkemykset edustavat yleistä mielipidettä. Tutkimuskysely testataan ennen varsinaisen tutkimuksen toteutusta pienemmällä testausryhmällä.

(Toimeksiantajaorganisaatio on pyytänyt tutkimuksen osion salaamista).

Kyselytutkimuksella saadaan tietoon konkreettisia lukuja, joita voidaan tässä tapauksessa hyödyntää esimerkiksi ohjeistuksien, koulutusten ja materiaalien suunnittelussa sekä niiden painopisteen valinnassa. Lisäksi kyselytutkimuksella saadaan asiakasrajapinnassa työskentelevien pankkineuvojen ääni kuuluviin. Avoimien kysymysten käsittelyyn hyödynnetään kvantifiointia, jonka avulla pyritään tilastollisesti hahmottamaan vastauksissa toistuvia termejä ja aiheita. Toimeksiantaja järjestää vastaajille aikaikkunan vastata kyselyyn työajalla, jonka voidaan olettaa nostavan vastausprosenttia.

Tutkimuksen teoriaosuuden aineistona käytetään kotimaisia ja kansainvälisiä lähdemateriaaleja sekä tutkimuksia, artikkeleita sekä viranomaisten selvityksiä. Erityisen tärkeässä roolissa ovat Suomen Pankin ja Finanssivalvonnan julkaisemat aiheeseen liittyvät artikkelit ja selvitykset. Tutkimuksen tulokset analysoidaan ja koostetaan lokakuun loppupuolella. Johtopäätökset vedetään lokakuun aikana. Työ viedään kielentarkistukseen ja tarkistukseen marraskuun ensimmäisellä viikolla, jonka jälkeen kirjoitetaan tiivistelmät. Työn on tarkoitus valmistua marraskuussa 2024.

## **1.5 Aikaisemmat tutkimukset**

Pääaihealueena petos-, kalastelu- ja huijausrikollisuus on ajankohtainen. Aiheesta keskustellaan aktiivisesti mediassa, asiantuntija- ja viranomaisyhteyksissä sekä pankeissa ja politiikassa. Aihetta on julkisesti tutkittu lähinnä siitä näkökulmasta, millaisia huijaukset ovat, miksi ne ovat yleistyneet ja keihin ne kohdistuvat sekä kuinka niitä voitaisiin ehkäistä isossa kuvassa. Opinnäytetyöntekijän mielestä yksittäisten henkilöiden rooli ja käyttäytymistieteellinen näkökulma on jäänyt vähemmälle huomiolle ja esimerkiksi mediassa

tunnutaan korostavan pankkien, viranomaisten ja erilaisten teknisten järjestelmien vastuuta rikosten torjumisessa. Opinnäytetyöntekijä hyödynsi muutamia opinnäytetyötason tutkimuksia lähinnä johdattelussa tutkimustyöhön, ei varsinaisen tutkimuksen aineistona.

Saarinen (2015) on ylemmän AMK-tutkinnon opinnäytetyössään tutkinut rahanpesun ja terrorismin torjuntaa pankkisektorilla lainsäädännöllisestä näkökulmasta. Saarinen pyrki selvittämään erityisesti Euroopan Unionin neljännessä rahanpesudirektiivissä (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2015/849) ja kansallisessa rahanpesulaissa (Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä 503/2008) säädetyn riskiperusteisen toimintatavan toimivuutta ja tehoa.

Mäkinen (2024) puolestaan tutustui ylemmän AMK-tutkinnon opinnäytetyössään visuaalisen verkostanalyysin hyödynnettävyyteen asiakasriskien tunnistamisessa finanssialalla. Mäkinen tutki aihetta **talousrikollisuuden** torjumisen ja ehkäisemisen näkökulmasta. Turunen on opinnäytetyössään (2022) tutkinut pankkineuvojan työhön liittyvien tehtävien ja osaamisvaatimuksen kehitystä skenaariotyöskentelyn menetelmin. Turunen toteaa opinnäytetyössään turvallisuuteen ja rikosten torjumiseen liittyvien asioiden nousseen olennaisempaan rooliin osana pankkineuvojan työtä. Kareniemi (2021) on tutkinut Poliisiammattikorkeakoulun opinnäytetyössään tekoälyn hyödyntämistä poliisitoiminnassa ja hän sivuaa myös sen hyödyntämistä rikoksissa.

Beuker ja Kolttola (2023, s. 1) ovat tutkineet Helsingin yliopiston kriminologian ja oikeuspolitiikan instituutin julkaisemassa kokoomateoksessa rikollisuuden kehitystä ja selvityksessä tutustutaan tarkemmin esimerkiksi verkko- ja maksuvälineriikollisuuden kehitykseen. Beukerin ja Kolttolan tutkimus keskittyy 2010- ja 2020-luvuilla nähtyyn kehitykseen ja etenkin verkkorikollisuuden määrän huolestuttavan nopeaan kasvuun, joten se on tässä tutkimuksessa tärkeänä ja ajankohtaisena aineistona. Finanssivalvonta (2024) puolestaan selvitti syksyllä 2023 kyselytutkimuksella Suomessa toimivien pankkien verkko- ja mobiilimaksamisen turvallisuuteen liittyviä kontrolleja sekä prosesseja.

Kuusterä ja Tarkka ovat kaksiosaisessa teoksessaan *Suomen Pankki 200-vuotta I ; Keisarin kassasta keskuspankiksi* (2011) ja *Suomen Pankki 200-vuotta II ; Parlamentin pankki* (2012) tutkineet kotimaisten pankkien ja etenkin Suomen Pankin yhteiskunnallista

roolia sekä maamme keskuspankin historiaa kehityksessä paikallisesta pankkikonttorista Euroopan Keskuspankki-verkoston jäseneksi. Google Scholar -hakupalvelun avulla 28.9.2024 suoritetulla haulla ei löytynyt suoranaisesti aiheeseen viittaavia suomenkielisiä aikaisempia tutkimuksia. Englanninkielisiä lähteitä löytyi hakusanoilla: ”Bank / financial advisor”, ”Fraud, Bank advisor” ja ”Bank advisor, security”, mutta nekään eivät suoranaisesti liittyneet aiheeseen valitusta näkökulmasta.

## 2 TEOREETTINEN VIITEKEHYS

### 2.1 Pankkien yhteiskunnallisen roolin historiaa Suomessa

Suomalaisen pankkitoiminnan historia alkaa Kuusterän ja Tarkan (2011, s. 9–10) mukaan vuodesta 1811, jolloin tsaari Aleksanteri I:sen määräyksellä Turkuun perustettiin *Waihetus-Laina- ja Depositioni-Contori Suomen suuriruhtinaanmaassa*, joka muutti Helsinkiin vuonna 1819. 1840-luvun alussa laitos vaihtoi nimensä Suomen Pankiksi ja maamme nykymuotoinen rahaviranomainen onkin maailman neljänneksi vanhin keskuspankki. Poliittisesta näkökulmasta Suomen Pankin perustamisen tarkoituksena oli osaltaan liittää suuriruhtinaskunnan talous tiiviimmin Venäjään, mutta varsinaisen keskuspankkitoiminnan yhtiö aloitti kuitenkin vasta 1800-luvun lopulla. G.E. von Haartman suunnitteli ensimmäiset suomalaiset setelit, jotka laskettiin liikkeelle vuonna 1812 (mts.12–13). Suomen Pankki siirrettiin virallisesti valtiopäivien vastuulle vuonna 1862, jonka myötä keskuspankin rooli muodostui vahvasti poliittiseksi (mts. 15). Itsenäistymisen myötä valtiopäivien aseman myös Suomen pankissa peri eduskunta.

Suomen ensimmäinen säästöpankki perustettiin Turkuun elokuussa 1822 (Säästöpankkiryhmä, i.a.). Säästöpankkien perustamisen myötä tallettaminen ja luotonanto tuotiin mahdolliseksi myös tavalliselle kansalle, joka onkin koko säästöpankkiaatteen perustana. Säästöpankkiaatteen katsotaan levinneen Suomeen teollisuusneuvos John Julinin edesauttamana, joka piti säästöpankkien avaamista tärkeänä yhteiskunnan heikoimmassa asemassa olevien ihmisten talouden kehittämiseksi ja tukemiseksi. 1840- ja 1850-luvulla säästöpankit levisivät ensin läänien pääkaupunkeihin ja edelleen muihin kaupunkeihin.

Säästöpankit olivat maan ainoa yksityinen talletuslaitos 1860-luvulle saakka (Säästöpankkiryhmä, i.a.). Toukokuussa 1862 Johan Nordenstamin johtama senaatin talousosasto myönsi toimiluvan maamme ensimmäiselle **liikepankille**, Suomen Yhdyspankille (ruots. *Föreningsbanken i Finland*) eli SYP:ille. Yhdyspankki oli perustettaessa Suomen siihen mennessä suurin osakeyhtiö ja se oli koko toimintansa ajan kotimaan suurimpien pankkien joukossa (Schybergson, 1964, s. 134–136).

1800-luvun lopulla vahvistuva suomalaisuusliike puolestaan halusi oman pankkinsa ja svekomaanien hallitseman sekä pitkälti ruotsinkielisen Yhdyspankin kilpailijaksi perustettiin

vuonna 1889 Kansallis-Osake-Pankki (Kuisma, 2004, s.10). Lisäksi 1800-luvun lopulla ja 1900-luvun alussa syntyi iso joukko erilaisia pankkeja, joissa näkyi myös ajalle tyypillinen jakautuminen työväen- ja porvariston pankeiksi (Säästöpankkiryhmä, i.a.) Aikansa käsite on esimerkiksi työväen säästöpankit. Kenties vuoden 1906 valtiopäivä uudistuksen (26/1906) edesauttama naisten yhteiskunnallisen aseman kohentuminen johti osaltaan siihen, että vuonna 1911 Kansallis-Osake-Pankki nimitti maailman ensimmäisen naispankinjohtajan, kun Esteri Heikinheimo valittiin konttorin johtajaksi Kemijärvelle (Nordea, 2021).

Kuusterän ja Tarkan (2011, s. 10) mukaan alkuaikoina pankkien ja etenkin Suomen Pankin ensisijainen tehtävä oli oman valuutan vakiinnuttaminen käyttöön, setelien liikkeellelasku sekä suuriruhtinaskunnan talouden kehittäminen ja teollistumisen edistäminen. Kuusterä ja Tarkka (s. 14–16) kuvaavat Suomen Pankin roolia jopa poikkeuksellisen painavaksi yhteiskunnalliselle kehitykselle kansainvälisesti vertailtuna. Kuusterän (2003, s. 31–33) mukaan keskuspankkimme poikkeuksellinen yhteiskunnallinen rooli vahvistui etenkin sen ehkä merkittävimmän pääjohtajan, Risto Rytin aikana. Myöhemmin presidentiksi valitun Rytin kerrotaan johtaneen rahapolitiikkaa aiempaa huomattavasti tiukemmalla otteella ja hänen toimikausillaan markka sidottiin kultakantaan. Ryti johti nuoren valtion rahapolitiikkaa myös 1930-luvun laman aikana.

Kuusterä ja Tarkka (2011, s. 14–18) kuitenkin huomauttavat jo kriittisemmin, että näkemys keskuspankkimme vahvasta poliittisesta roolista on voinut saada vahvistusta myös siitä, että moni kotimaisen politiikan merkkihenkilö on toiminut urallaan Suomen Pankin pääjohtajana. Näihin lukeutuvat Rytin ja nykyisen pääjohtajan, entisen eurokomissaari Olli Rehnin lisäksi esimerkiksi presidentti Mauno Koivisto, eurokomissaari Erkki Liikanen sekä pääministereistä muun muassa Ahti Karjalainen ja Jukka Rangell (Suomen Pankki, i.a.-b). Valtiollisen itsenäistymisen kynnykselläkin oltiin kansainvälisesti vertaillen hyvin poikkeuksellisessa tilanteessa, koska Suomessa oli jo valmiiksi keskuspankki ja muita vakiintuneita kansallisia instituutioita, joita tarvitaan kansallisvaltion ylläpitämiseen (Kuusterä & Tarkka, s. 14–18).

Strömbergin (2024) mukaan talvisodan syttyessä Suomen Pankin tehtäväksi tuli ennenkaikkea maksuliikenteestä, rahahuollosta ja valuutan arvon säilymisestä huolehtiminen. Pankkikonttorit nousivat tässä tärkeään rooliin, koska niiden kautta hoidettiin armeijan rahaliikenne. Jatkosodan aikana olemassa olevat konttorit eivät riittäneet vaan niiden tueksi

perustettiin erillisiä konttoreita rintamalle, joita organisoitiin pääesikunnasta. Näiden rintamakonttorien kirjeenvaihtoa ja asiakirjoja muuten löytyy laajasti Suomen Pankin arkistoista, mikäli aiheeseen haluaa tutustua lähemmin. Kotimaan esimerkin myötä voidaan todeta maksuliikenteen toimivuuden varmistamisen olevan ensiarvoisen tärkeää myös yhteiskunnan poikkeustilanteissa. Ajankohtainen esimerkki saadaan Ukrainasta. Olena Hrazhdanin (2024) mukaan Ukrainan pankkisektori on jatkanut toimintaansa Venäjän hyökkäyssodan aikana vaikeista olosuhteista ja etenkin aktiivisten kyberhyökkäysten tuottamasta haitasta huolimatta kantaen näin oman kortensa kekoon osana siviilipuolustusta.

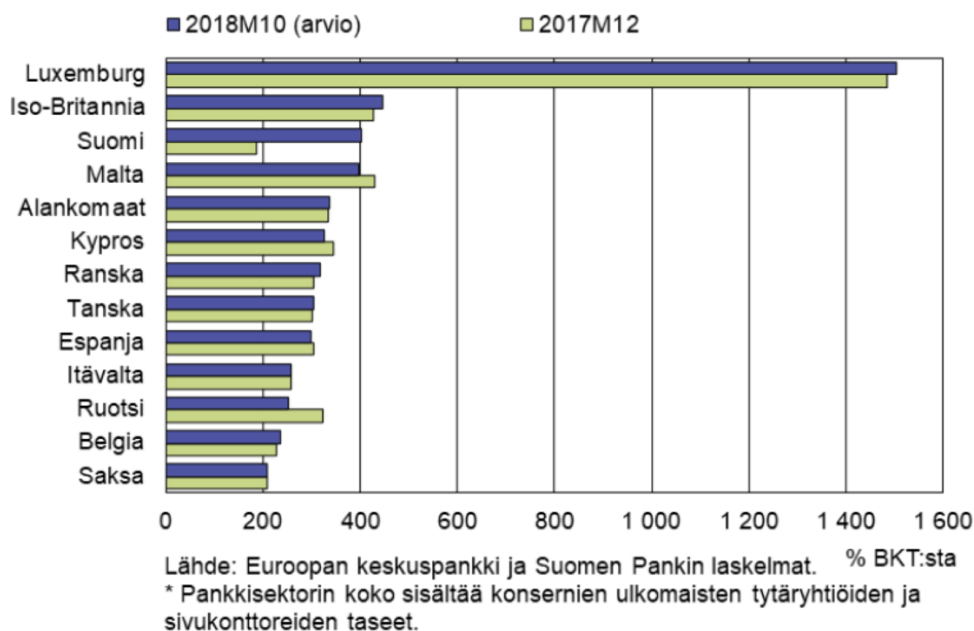
Normaalioloissa pankeilla on merkittävä rooli turvallisen maksuliikenteen varmistamisessa, rikollisuuden torjumisessa ja vakaan yhteiskunnan sekä kokonaisvaltaisen turvallisuuden tuottamisessa (Tanttari & Alanko, 2017). Laine puolestaan (2018) kuvaa luotettavia maksujärjestelmiä rahoitusvakauden ja talouskasvun perusedellytyksiksi. Jos ihmisten luottamus esimerkiksi maksuliikenteen toimivuuteen tai tilijärjestelmiin horjuu, voi yhteiskunnan vakaus ja toiminta häiriintyä nopeasti. Digitalisaation myötä etenkin kyberturvallisuus on noussut aiempaa suurempaan rooliin ja pankit maksujärjestelmineen on nykyisin suojattu monikerroksisilla turvajärjestelmillä. Laine kertoo, että tämä sisältää itse järjestelmän ohella myös riskienhallinnan johtamisen, riskien tunnistamisen ja niiltä suojautumisen sekä mahdollisen kyberhyökkäyksen torjuminen ja siitä palautumisen. Kotimaassa Nordean järjestelmät joutuivat testiin syyskuussa 2024, kun yhtiön verkko- ja mobiilipankissa sekä kirjautumispalveluissa oli laajoja häiriöitä. Häiriöt johtuivat Pohjoismaihin kohdistuneiden palvelunestohyökkäysten ja suunniteltujen huoltotöiden yhteisvaikutuksesta (HS, 2024).

Monet suomalaiset pankit esimerkiksi tukevat vähävaraisten lasten ja nuorten harrastuksia, opettavat nuorille taloustaitoja. Näillä toimilla pyritään vahvistamaan lasten ja nuorten mahdollisuuksia yhteiskunnassa huolimatta sosiaalisesta statuksesta (OP, i.a.). Pankit myös järjestävät erilaisia koulutuksia ja verkostoitumismahdollisuuksia yrittäjille sekä rahoittavat yritysten investointeja, uusia liikeideoita ja kotitalouksia mahdollistaen näin talouskasvua. Nordean (i.a.-a) mukaan yli 1600 konsernin työntekijää teki yhteensä yli 10 400 tuntia vapaaehtoistyötä 2600 eri hankkeessa vuoden 2023 aikana. Konserni on myös Slush-kasvuyritystapahtuman merkittävä taustatoimija. Nordea, OP Ryhmä sekä monet muut Suomessa toimivat pankit kertovat avoimesti etenkin **talousrikollisuuden** torjuntaan tähtäävistä toimista. Pankeilla on myös olennainen rooli pakotteiden pitävyyden varmistamisessa, joka on näkynyt käytännön tasolla esimerkiksi Venäjään kohdistettujen

talouspakotteiden aikana. Pankkikonsernit tuottavat myös huomattavat verotulot. Vuonna 2023 Nordea ja OP Ryhmä olivat Suomen suurimmat yhteisöveron maksajat lähes 600 miljoonan euron kokonaissummalla (Parviala ym., 2024).

## 2.2 Toimeksiantajan esittely: Nordea – johtava pohjoismainen yleispankki

Pohjoismaiseen pankkialaan kohdistui suuria - ja maamme kilpailukyvyn näkökulmasta positiivisia - muutoksia syksyllä 2018, kun finanssikonserni Nordea ilmoitti siirtävänsä pääkonttorinsa Tukholmasta Helsingin Vallilaan (Sintonen, 2018). Muuton myötä Suomen pankkisektori kasvoi yhdeksi Euroopan suurimmista talouden kokoon suhteutettuna (Kuvio 1). Sintonen kertoo Suomen Pankin arvioineen pankkisektorin kasvaneen lokakuussa 2018 nelinkertaiseksi suhteessa sen hetkiseen bruttokansantuotteeseen, kun mukaan otetaan myös pankkikonsernien ulkomaiset tytäryhtiöt. Käänteisenä sulautumisena toteutetun siirron syynä olivat säästötoimenpiteet ja Helsinki voitti kilpailussa Kööpenhaminan, johon vaikutti etenkin Suomen jäsenyys Euroopan Pankkiunionissa. Samalla konserni siirtyi kokonaisuudessaan Euroopan keskuspankin valvonnan alaiseksi (mt.).



Kuvio 1. Pankkisektorin koko suhteessa talouden kokoon eräissä Euroopan maissa (Suomen Pankki, 2018).

Pohjoismaiden suurimman finanssikonsernin siemenet kylvettiin vuonna 1997, kun Kansallis-Osake-Pankin ja Suomen Yhdyspankin fuusion synnyttämä Merita ja ruotsalainen Nordbanken AB yhdistyivät Merita-Nordbankeniksi (Nordea, i.a.-c). Huomattavan suuren pankkikonsernin muodostuminen Pohjoismaihin ja Baltiaan huomioitiin myös kansainvälisesti ja esimerkiksi The Wall Street Journalin etusivu Yhdysvalloissa julisti ”pohjoismaisen pankki-jätin” syntymää (AP Dow Jones News Service, 1997). Yhtiö jatkoi kasvuaan vuonna 2000, kun siihen liitettiin tanskalainen Unibank ja norjalainen Christiania Bank og Creditkasse. Vuonna 2001 organisaatio- ja brändiuudistuksen myötä konsernin toimialueella otettiin käyttöön yhtenäinen ilme sekä uusi nimi: *Nordea*. Konsernin markkinointijohtaja Ulrika Romantschukin (2024) mukaan nimi tulee sanoista: *Nordic Idea* ja se viittaa Pohjoismaisille arvoille tyypilliseen ajatukseen jatkuvasta kehitymisestä sekä käsitykseen avoimista ja edistyksellisistä hyvinvointiyhteiskunnista.

Nordea on OP Ryhmän jälkeen Suomen toiseksi suurin pankki markkinaosuuksilla laskettuna (Suomen Pankki, 2023). Keskuspankin tilastossa otetaan huomioon kotimaan lainojen, asuntolainojen, yrityslainojen ja talletusten yhteismäärä. Kansainvälisesti Nordea on taseensa perusteella maailman 57. suurin ja Pohjoismaiden jopa ylivoimaisesti suurin pankki ennen tanskalaista Danske Bank-konsernia (Jimenea ym., 2024). Katsauksessa vertailtujen yhtiöiden tase on muutettu Yhdysvaltojen dollareiksi ja siinä on käytetty yhtiöiden ilmoittamia oikaisemattomia tasetietoja ajankohdalta 31.12.2023.

Vuonna 2024 Nordealla on Pohjoismaissa yli 11 miljoonaa asiakasta, joista noin 2,3 miljoonaa Suomessa (*Kauppalehti*, 2024). Konsernin toimitusjohtaja on tanskalainen Frank Vang-Jensen ja se työllistää Pohjoismaissa, Virossa ja Puolassa yli 28 000 työntekijää (Duunitori, i.a.). Nordea tarjoaa päämarkkina-alueellaan henkilö- ja yritysasiakkaille kattavat päivittäisasiointipalvelut, valikoiman maksukortteja, säästämisen tuotteita ja varainhoidon palveluita, vakuutuksia sekä rahoitusta erilaisiin elämäntilanteisiin (Nordea, i.a.-c). Yhtiön pääkonttori sijaitsee Helsingissä Aleksin Kiven kadulla.

Pankkikonserni on saanut Suomessa ja myös kansainvälisesti tunnustusta etenkin kattavista digitaalisista palveluistaan ja mobiilipankkinsa käyttäjäystävällisyydestä. Global Finance valitsi Nordean Suomen parhaaksi digitaalseksi pankiksi Best Digital Banks 2023-listauksessaan (Nordea, 2023). Samassa yhteydessä pankin digitaalinen asiakaskokemus

palkittiin Länsi-Euroopan parhaana. Suomessa Nordean mobiilipankkia käyttää noin miljoona asiakasta ja pankki onkin panostanut aktiivisesti ja pitkäjänteisesti digitaalisten palveluiden sekä itsepalvelukanavien kehitykseen. Nordean osake on noteerattu Helsingin, Tukholman ja Kööpenhaminan pörseissä. Yhtiö on myös tunnettu varsin avokätisenä osingon maksajana, josta kertoo esimerkiksi Suomen pörssihistorian suurimmat osingot vuonna 2021 lähes kolmen miljardin euron kokonaissummalla (STT, 2021). Hemmilän (2024) mukaan Nordea on Helsingin pörssin kymmenen suurimman osingonmaksajan joukossa myös vuonna 2024. Lokakuussa Nordea raportoi ennustettua paremmasta tuloksesta vuoden 2024 kolmannella vuosineljänneksellä ja yhtiö jatkaa toimintaansa vahvana (Mauno, 2024).

Nordea on muiden pankkien tavoin olennaisessa roolissa erilaisten **talousrikosten** torjunnassa. Pankkikonserni on linjannut, että talous- ja petosrikosten torjunta organisaatiossa muodostuu ”kolmesta puolustuslinjasta” (Nordea, i.a.-b). Kaksi jälkimmäistä puolustuslinjaa muodostuvat lainsäädännöllisistä ja finanssialan valvontaan liittyvistä toimenpiteistä, esimerkiksi sisäisistä tarkastuksista ja erilaisista seurannan sekä raportoinnin menetelmistä. Ensimmäinen puolustuslinja kuitenkin on se, mikä opinnäytetyöntekijää erityisesti tämän tutkimuksen yhteydessä kiinnostaa. Se pitää sisällään päivittäisen riskienhallinnan ja sen toiminnot sekä kehittämisen. Ensimmäisen linjan muodostavat asiakaspalvelu- ja asiantuntijajaksiköt, jotka vastaavat päivittäisestä riskienhallinnasta. Tähän sisältyy esimerkiksi asiakkaiden tunteminen, jatkuva epätavanomaisen toiminnan havainnointi ja epäilyttävistä liiketoimista ilmoittaminen. Tämä on se linja, jossa työskentelevät esimerkiksi pankkineuvojat, joita erilaiset järjestelmät auttavat. Voidaan siis todeta, että myös organisaattiorakenteen ja johtamisen tasolla pankkineuvojille on annettu vastuuta ja työkaluja asiakkaan turvallisen asioinnin mahdollistamisessa ja kehittämisessä.

Nordea (i.a.-d) kertoo investoineensa vuoden 2015 jälkeen talousrikollisuuden torjuntaan yli 1,5 miljardia euroa, jotta esimerkiksi tilitapahtumia voidaan seurata tehokkaammin. Lisäksi henkilöstölle suunnattua koulutusta on lisätty, jonka onnistumista tutkitaan osaltaan myös tämän tutkimuksen myöhemmässä vaiheessa. Nordea (i.a.-d) kertoo seuranneensa lähes 3,5 miljardia tilitapahtumaa Pohjoismaissa vuonna 2023 ja lähes 3 400 pankin työntekijää työskenteleekin nimenomaisesti **talousrikollisuuden** torjumisen parissa. Lisäksi pankki osallistuu Euroopan Unionin, Yhdistyneiden kansakuntien ja Yhdysvaltojen

asettamien talouspakotteiden pitävyyden varmistamiseen. Tällä hetkellä ei välitetä esimerkiksi Venäjälle tai Iraniin kohdistuvia tilisiirtoja ja pysäytetään tarkistukseen tilisiirtoja, joiden voidaan epäillä liittyvän kyseisiin maihin. Nordea myös julkaisee asiakkaille sivuillaan sekä verkko- ja mobiilipankissa erilaisia ohjeistuksia, muistutuksia ja vinkkejä huijausten tunnistamiseen ja torjuntaan.

### 2.3 Pankkineuvoja – asiakaspalvelun etulinja

Finanssialalla pankkineuvoja kutsutaan myös nimikkeillä palveluneuvoja, Service Advisor, Banking Advisor tai asiakkuusneuvoja (Finanssialalle.fi, i.a.). Pankkineuvojien tehtäviin kuuluvat yleisesti erilaiset asiakaspalvelutehtävät, kassapalvelut ja neuvonta erilaisissa päivittäispankkiasioissa. Opinnäytetyöntekijä on huomannut etenkin iäkkäämpien asiakkaiden puhuvan myös ”henkilökohtaisista pankkineuvojista”, koska aiemmin monissa paikallisissa pankkikonttoreissa oli asiakkaille osoitetut omat, tutut pankkineuvojat. Digitalisaation myötä pankkineuvojien työ on siirtynyt konttoreista ja palvelutiskiltä muihin kanaviin, puhelimen lisäksi esimerkiksi chat- ja viestikanaviin sekä sosiaaliseen mediaan.

tuskeskuksiin. Ryytyn (2018) mukaan pankkineuvojan työtehtävä on hyvin itsenäinen ja se

Päivisen (2024) mukaan pankkikonttorien määrä on vuoden 2015 jälkeen vähentynyt merkittävästi palveluiden siirtyessä digialustoille, joka on osaltaan muuttanut pankkineuvojien työtehtäviä. Kun vuonna 2014

(Toimeksiantajaorganisaatio on pyytänyt tutkimuksen osion salaamista).

n tekijä on havainnut pankkineuvojan työtehtävän olevan monipuolinen, vaihteleva, mielenkiintoinen ja ihmisläheinen. Työtehtävät ovat vaihtelevia ja vaihtelevat päivittäin. Pankkineuvojien tehtävänä on osaltaan myös mahdollistaa asiakkaan turvallinen pankkiasiointi. Neuvoja työskentelee asiakasrajapinnassa ja kohtaa asiakkaita työpäivien aikana useissa eri kanavissa, kuten puhelimesta, chatissa ja viestikanavissa.

Turvallisuuskulmasta pankkien ja pankkineuvojen päivittäistä toimintaa ohjaa viime kädessä pankkisalaisuus, josta säädetään luottolaitoslaisissa (Laki luottolaitostoiminnasta, 610/2014, Luku 15, 14 §). Pankkisalaisuuden tarkoituksena on varmistaa, että yritys- ja henkilöasiakkaiden tiedot ja varat ovat turvassa. Käytännön tasolla pankkisalaisuuden toteutuminen varmistetaan esimerkiksi vahvan sähköisen tunnistautumisen avulla, jolla varmistetaan asioivan henkilön olevan oikeasti asiakas itse. Pankkisalaisuus ja sen määrittelemä juridinen vastuu koskee pankkien toimihenkilöitä, yhteistyökumppaneita ja ulkoisia toimihenkilöitä, esimerkiksi konsultteja. Pankkisalaisuutta voidaan raottaa ainoastaan harvoissa poikkeustapauksissa, esimerkiksi rikostutkintojen yhteydessä.

## 2.4 Rikoksia kiihtyvällä tahdilla

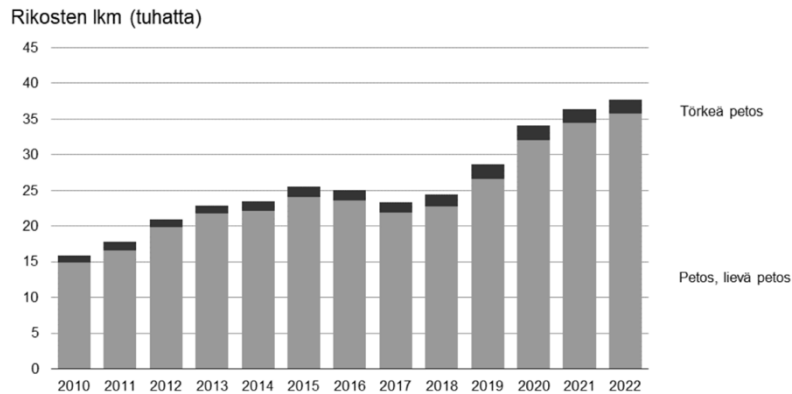
Muun maailman eristäytyessä koronavirusepidemian myötä keväällä 2020 huijarit vaihtoivat isommalle vaihteelle ja kiihdyttivät tahtia. Tannisen (2020) mukaan viranomaiset ympäri maailmaa havaitsivat erityisesti sijoitushuijareiden aktivoituneen korona-aikana ja niissä havaittiin hyväksikäytettävän epävarman maailmantilanteen luomaa epätietoisuutta sekä ihmisten heikosta luottamuksesta oman taloutensa tulevaisuuteen. Huijausyriksen kohteita lähestyttiin esimerkiksi valheellisella tarjouksella saavuttaa huomattavia voittoja, jos hän vain sijoittaisi esimerkiksi suojamaskeja valmistavaan yritykseen. Kriisitilanteissa myös hyväntekeväisyydeksi naamioidut huijaukset yleistyvät, näin myös korona-aikana. Rikollisten kanavina toimivat perinteisten sähköpostin ja puhelinsoittojen lisäksi etenkin virtuaalivaluuttojen yhteydessä sosiaalinen media ja varta vasten huijauksia varten rakennetut verkkosivustot. Huijaussivustojen uskottavuutta pyrittiin ja pyritään kasvattamaan esimerkiksi käyttämällä sivustoilla luvattomasti julkisuuden henkilöiden kuvia tai viranomaisten tunnuksia (Tanninen, 2020).

Tannisen (2020) mukaan ongelmallista on, että huijausyriukset ovat nykyisin hyvin taidokkaita ja pitkälle kehittyneitä. Rikolliset esimerkiksi käyttävät hyväkseen kansallisten viranomaisten rekistereistä löytyviä tietoja, joiden avulla huijarin tarjoama palvelu voidaan rakentaa vaikuttamaan hyvinkin luotettavalta, kun mallina on käytetty aitoja, viranomaisten hyväksymiä toimijoita. Varoitusmerkkejä ovat esimerkiksi kiire, painostaminen tai tuotteen monimutkaisuus. Myös Kilpailu- ja kuluttajavirasto (KKV, i.a.) vahvistaa nämä huijauksen

tunnusmerkeiksi ja muistuttaa lisäksi harkitsemaan, jos saatu tarjous vaikuttaa liian hyvältä ollakseen totta tai tarjous sisältää kieliopillisesti heikkolaatuista kieltä.

Finanssivalvonta (2019) varoittaa erikseen kryptovaluuttoihin liittyvistä huijauksista. Virtuaalivaluutoissa ongelmallista on, etteivät ne ole minkään kansallisen tai kansainvälisen viranomaisen valvonnassa eikä niille ole määritelty arvoa perinteisten valuuttojen tavoin. Virtuaalivaluuttojen arvo perustuu käyttäjien keskinäiseen luottamussuhteeseen ja takaamaton arvo voi aiheuttaa rajujakin arvonmuutoksia. Tannisen (2020) mukaan virtuaalivaluuttoihin yhdistettyjä tyypillisiä huijauksia ovat esimerkiksi niin sanotut pump and dump-petokset, jotka perustuvat hintamanipulaatioon. Toinen yleinen huijaustyyppi on exit-petokset, joissa juuri markkinoille tullut toimija katoaa esimerkiksi sivustonsa hakkerointiin vedoten pikaisesti toimialalta sen jälkeen, kun uhrit on saatu tekemään sijoituksia.

Beukerin ja Kolttolan (2023 s.104–106) mukaan petos-, huijaus- ja kavallusrikosten määrä lähti selkeään kasvuun 2010-luvun alkupuolella, mutta kehitys laantui hetkellisesti toistaiseksi tuntemattomasta syystä vuosina 2015-2017 (Kuvio 2). Sen jälkeen rikosten määrä on kuitenkin kääntynyt jyrkkään nousuun ja saavutti huippunsa toistaiseksi vuonna 2022, jolloin kasvua edellisvuoteen oli yli kolme prosenttia. Vuonna 2022 petosrikoksia tilastoitiin Suomessa 37 668 kappaletta. Näistä noin viisi prosenttia katsottiin törkeiksi ja lisäksi tulee ottaa huomioon, etteivät kaikki rikokset tule viranomaisten tietoon. Selvää kuitenkin on, että petosrikollisuuden määrä on edelleen kasvussa. Beukerin ja Kolttolan (s. 105–106) mukaan tunnistettavin syy kasvuun on verkkoasioinnin voimakas ja kehittynyt käyttö kaupankäynnissä ja pankkiasioiden hoitamisessa. Tämä ensinnäkin kasvattaa rikosten kohderyhmää ja toiseksi tarjoaa huijarille verkon anonyymiyden mahdollistaman suojan.



Kuvio 2. Poliisin tietoon tulleet petosrikokset vuosina 2010-2022 (Beuker & Kolttola, 2023)

### 2.4.1 Rikollisuus ja menetelmät kehittyvät

Beukerin ja Kolttolan (2023 s. 104–105) mukaan tyypillisissä verkkohuijauksissa rikollinen havittelee uhrilta rahaa tai verkkopankkitunnuksia ja uhria esimerkiksi houkuttelemalla maksamaan tuote väärennetyillä henkilötiedoilla avatulle pankkitilille. Jo pidempään haasteena olleet **Phishing**- eli verkkourkintahuijaukset puolestaan pyrkivät huijausviestien tai puheluiden avulla saamaan haltuunsa uhrin verkkopankkitunnukset. **Phishing**-huijauksia voidaan toteuttaa myös sivustohuijauksina, jossa pyritään houkuttelemaan uhri syöttämään verkkopankkitunnuksensa sivustolle, joka saattaa muistuttaa esimerkiksi jonkin kansallisen viranomaisen sivustoa.

(Toimeksiantajaorganisaatio on pyytänyt tutkimuksen osion salaamista).

Teknologinen kehitys on mahdollistanut myös sen, että huijausyritykset ovat entistä uskottavampia ja niitä tehdään myös ulkomailta.

Beuker ja Kolttola (2023, s. 105–106) nostavat erikseen esille maksuvälinepetokset, joita koskeva lainsäädäntö uudistettiin kesällä 2021. Maksuvälinepetoksella tarkoitetaan rikoslain (39/1889, 37 luku) maksamiseen käytetyn välineen, esimerkiksi pankki- tai luottokortin luvaton käyttöä tai muuta väärinkäyttöä. Maksuvälinerikoksesta voidaan tuomita henkilö, joka laittomasti haltuunsaadun tai väärennetyn maksuvälineen käyttämisestä. Beukerin ja Kolttolan (mts. 105–106) mukaan vuonna 2022 poliisin tietoon tuli 11 713 maksuvälinepetosta, joista noin neljä prosenttia oli törkeitä.

Beukerin ja Kolttolan (2023, s. 105–106) mukaan maksuvälinepetoksia voidaan tehdä esimerkiksi **Phishing-** ja Pharming-menetelmillä, joissa huijari pyrkii saamaan haltuunsa uhrin verkkopankkitunnusten sijasta maksukorttien tietoja. Maksuvälinepetoksissa yleistä on etenkin **Phishing-**menetelmien käyttö, koska huijari tarvitsee korttinumeron lisäksi haltuunsa kolminumeroisen CIV-turvakoodin käyttääkseen sitä verkossa. Beukerin ja Kolttolan (mts. 106) mukaan maksuvälinerikosten torjunnassa korostuu myös tietoturvajärjestelyt, koska rikolliset voivat pyrkiä tietomurtojen avulla saamaan haltuunsa kerralla isomman määrän korttitietoja, joita asiakkaat ovat tallentaneet arkisten palveluiden, esimerkiksi Netflix- tai Spotify-tilauksen kuukausittaisia veloituksia varten palveluntarjoajien järjestelmiin.

**Europolin** (i.a.-a) mukaan maksuvälinepetokset ja etenkin maksukortteihin liittyvät rikokset ovat ongelmallisia myös siitä syystä, että niiden toteuttaminen on usein rikolliselle kustannustehokasta ja matalan riskin toimintaa, jossa kuitenkin on mahdollisuus suuriin voittoihin. Lisäksi ongelmallista on, että uhri ei useinkaan huomaa maksukorttinsa tietojen päätyneen väriin käsiin. Toimintaan viitataan yleisesti englanninkielisellä termillä *carding* ja **Europolin** (i.a.) mukaan korttitietojen varastamisesta rikollisen omaan väärinkäyttöön on laajennettu toimintaan, jossa uhrien maksukorttien tietoja myydään esimerkiksi Deepwebin ja Darknetin foorumeilla sekä muiden rikollisten hyödyntämien kanavien avulla.

Niin sanotuissa sosiaaliseen manipulointiin (eng. *Social engineering fraud*) perustuvissa menetelmissä pyritään hyödyntämään ihmisten käyttäytymismalleja (Interpol, i.a.). **Interpol** määrittelee sosiaalisen manipuloinnin olevan huijaustapa, jossa huijari pyrkii käyttämään hyväksi uhrin luottamusta ja tällä tavoin saamaan haltuunsa rahaa tai luottamuksellisia tietoja, joita voidaan käyttää rikoksiin. Nämä huijaukset toteutetaan suurimmassa osassa tapauksista sosiaalisessa mediassa, mutta yhteydenottoja voi tulla myös muilla tavoin.

Sosiaaliseen manipulointiin perustuviin rikoksiin katsotaan kuuluvan erilaisia alaryhmiä, joita ovat esimerkiksi rakkaushuijaukset, sijoitushuijaukset, liikeideaan perustuvat huijaukset ja Sextortion-huijaukset (Interpol, i.a.). Liikeideaan perustuvilla huijauksilla tarkoitetaan tilanteita, joissa uhrille tarjotaan mahdollisuutta liittyä mukaan perustettavan yrityksen toimintaan ja luvataan nopeaa rikastumista. Sextortion-huijauksissa uhri huijataan luovuttamaan itsestään seksuaalista kuva- tai videomateriaalia, jota myöhemmin käytetään

kiristykseen. Yhdysvaltojen kyberturvallisuusviraston mukaan sosiaaliseen manipulointiin perustuvissa huijauksissa rikollinen pyrkii esiintymään jonkin yleisesti luotettavana pidetyn kansallisen instituution tai yrityksen edustajana, esimerkiksi tutkijana, viranomaisena tai kunnossapitotyöntekijänä (CISA, 2021).

Hirvi (2019) nostaa esille myös jo kerran huijauksen kohteeksi joutuneeseen uhriin kohdistuvan huijauksen. Esimerkkitapauksessa sijoitushuijauksen kohteeksi joutunutta uhria lähestyy uusi taho, joka tarjoaa mahdollisuutta menetettyjen varojen takaisinsaamiseksi maksullisen palvelun avulla. Hirvi kertoo tämän johtuvan valitettavasti siitä, että verkostoituneiden ja ammattimaisten huijarien joukossa uhrien luovuttamat henkilötiedot - esimerkiksi puhelinnumerot – ovat kauppatavaraa, joiden avulla pyritään huijaamaan uhria uudelleen. Esimerkkitapauksessa tämä oli kuitenkin jäänyt vain yhteydenotoksi, koska uhri ei ollut langennut ansaan toistamiseen. Tapaus kuitenkin kertoo karua kieltään toiminnan järjestäytyneisyydestä ja häikäilemättömyydestä.

#### 2.4.2 Tulevaisuus ja tekoäly

Yleisesti tiedetään, että tekoäly ja sen erilaiset versiot ovat kehittyneet viimeisen kymmenen vuoden aikana merkittävästi. Monen muun teknologian tavoin tekoäly on altis väärinkäytölle ja sitä voidaan hyödyntää rikoksissa. **Europolin** (2023) mukaan tekoälyä on jo havaittu käytettävän verkkorikollisuudessa sekä ihmisiä, että järjestelmiä vastaan. Erityisen ongelmallista on se, että nykyiset tekoälymallit kuten ChatGPT ja sen uudempi versio GPT-4 pystyvät kommunikoimaan ihmisten kanssa kielimuureista välittämättä. Europol listaa kolme pääuhkaa, joita ovat petokset ja sosiaalinen manipulointi, väärän tiedon levittäminen sekä kyberrikollisuus. Esimerkiksi ChatGPT:n kyky kirjoittaa sujuvaa ja realistista tekstiä tekee siitä vaarallisen sosiaaliseen manipulointiin perustuvissa rikoksissa, koska tekoäly voi matkia henkilöiden tai ryhmien puhetapaa. Lisäksi ChatGPT kykenee luomaan nopeasti ja suurissa määriin aidolta vaikuttavaa tekstiä ja valeinformaatiota, joka tekee siitä väärinkäytettynä tehokkaan propagandan ja väärän tiedon levittämiseen.

Kolmas uhka on kyberrikollisuus, koska tekoälyn on havaittu kykenevän tuottamaan koodia useilla eri ohjelmointikielillä (Europol, 2023). Toisinsanoen se voi luoda tehokkaasti esimerkiksi erilaisia haittaohjelmia. Tietoturvayhtiö Check Point (2023) varoitti tammikuussa

2023 venäläisten ammattiverkkorikollisten etsivän keinoja tekoälyn käyttörajoitusten kiertämiseksi ja sen hyödyntämiseen Venäjältä käsin. Yhtiön mukaan verkkorikolliset ovat huomattavan kiinnostuneita tekoälystä etenkin siksi, että sen tehokas käyttö muuttaisi rikollisten toimintaa kustannustehokkaammaksi. Voidaan siis todeta, etteivät sosiaaliseen manipulointiin perustuvat rikokset ole tulevaisuudessa ainakaan vähentymässä. Päinvastoin ne kehittyvät monimutkaisemmiksi ja vaarallisemmiksi.

## 2.5 Vastaisku: kuinka pankit ja viranomaiset vastaavat haasteeseen?

Finanssivalvonta (2024) antoi keväällä 2024 Suomessa toimiville pankeille suosituksen kehittää asiakkaan mahdollisuuksia asettaa itse erilaisia maksamisen rajoituksia kortti- ja tili-maksamiseen. Lisäksi pankkeja suositeltiin kehittämään mahdollisten petollisten maksutapahtumien monitorointia, niiden pysäyttämistä ja lisävahvistusten pyytämistä. OP-ryhmä reagoi suositukseen tuomalla mobiili- ja verkkopankkiinsa asiakkaalle mahdollisuuden asettaa korttimaksamisesta tuttuja maksurajoja myös tilisiirtoihin. Nordea puolestaan otti kesällä käyttöön uusia maksamisen turvarajoja ja lisävahvistuksia, joiden myötä asiakkaan tavanomaisista tilitapahtumista poikkeavat maksut vaativat soittoa ja lisävahvistusta pankin asiakaspalvelusta (Nordea, 2024). |

(Toimeksiantajaorganisaatio on pyytänyt tutkimuksen osion salaamista).

Chewin ja Oginnin (2024) mukaan huijaukset ovat maailmanlaajuinen uhka, joka vaatii viranomaisilta yhtenäistä ja kansainvälistä vastausta. Chew ja Oginni huomauttavat, että koska raha liikkuu nykyisin napin painalluksella verkko- tai mobiilipankista, pitäisi viranomaisten pystyä liikkumaan yhtä nopeasti ja ketterästi eri järjestelmien välillä. Kansainvälisen tason esimerkki viranomaisten yhteistyöstä on **Interpolin** vuonna 2022 julkaisema I-

GRIP-ohjelma (Interpol, 2024). McCanin (2024) mukaan I-GRIP on kansainvälinen ja maa

ilmanlaajuinen maksujen interventio- ja pysäytysmekanismi, jossa ovat tällä hetkellä mukana 196 valtion poliisivoimat.

Johdannossa sivuttu singaporelaisen yrityksen tapaus ratkesi juuri Interpolin järjestelmän avulla. Kun yritys ilmoitti joutuneensa huijauksen uhriksi, Singaporen poliisivoimat pyysivät I-GRIP-verkoston kautta virka-apua Itä-Timorin viranomaisilta, jotka pystyivät jäljittämään siirrettyjen varojen reitin yrityksen pankkitililtä Singaporesta huijarille Itä-Timoriin (Interpol, 2024). Chewin ja Oginnin (2024) mukaan verkkorikosten torjumisessa ja ratkaisemissa nopea toiminta on ratkaisevan tärkeä tekijä viranomaisten toiminnassa. Singaporenkin tapauksessa nopean reagoinnin takana olivat ihmiset: oikea maksunsaaja ilmoitti yritykselle, ettei rahoja ollut tullut, joka käynnisti tapahtumaketjun asian selvittämiseksi. Yrityksessä ilmoituksen vastaanottanut henkilö puolestaan ilmoitti asiasta eteenpäin ja viranomaiset pääsivät tapaukseen kiinni. Esimerkitapauksessa yrityksen ilmoituksen ja epäiltyjen kiinnioton välinen aika oli vain kuusi vuorokautta, joka kertoo myös I-GRIP-järjestelmän tehosta.

Viranomaisten on kuitenkin mahdotonta omalla toiminnallaan estää kaikkia petoksentekejiä toteuttamasta rikoksiaan, koska erilaisten rikostyyppien ja menetelmien kirjo on laaja ja niitä voi olla vaikea ennakoida (Tanttari & Alanko, 2017). Tärkeässä roolissa on kansalaisten oman valppauden ja tietoisuuden lisääminen. Erilaisten, taitavasti toteutettujen petosten vaatii kansalaiselta itseltään tarkkaavaisuutta ja kriittistä suhtautumista yhteydenottoihin (mt.). Yksi keino rikosten ehkäisemiseksi on jakaa kattavia, selkokielisiä ja ajantasaisia vinkkejä sekä neuvoja rikoksilta suojautumiseksi. Myös Ruotsin rikosentorjuntaneuvosto on omilla selvityksissään päätenyt samanlaisiin tuloksiin (mt.).

Viranomaisten keskeisiä työkaluja tiedottamisessa ovat esimerkiksi sosiaalinen media ja perinteisemmät viestintäkanavat kuten Poliisin, Kilpailu- ja kuluttajaviraston sekä Finanssivalvonnan verkkosivustot (Tanttari & Alanko, 2017). Oikeusministeriö suositteli vuonna 2017 viranomaisia ja pankkeja lisäämään tiedotusta kansalaisille huijauksista yleisesti

sekä siitä: ”missä tapauksissa huijauksen tai petoksen uhrin tulisi olla yhteydessä kuluttajaviranomaiseen tai tehdä rikosilmoitus poliisille”.

### 3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

#### 3.1 Tutkimusmenetelmän valinta

Tutkimusmenetelmänä käytettiin määrällistä eli kvantitatiivista menetelmää. Määrällinen tutkimuksen menetelmien avulla saadaan käsitys mitattavien ominaisuuksien eli muuttujien välisistä suhteista ja eroista (Vilka, 2007, s. 13–14). Määrällinen tutkimus vastaa kysymyksiin ”kuinka paljon” tai ”miten usein” ja sen avulla saadaan tuloksia, joita voidaan yleistää koskemaan suurempaa joukkoa. Kvantitatiivinen menetelmä valikoitui, koska tavoitteena oli kerätä useamman yksilön näkemys, jotta aineistosta saataisiin mahdollisimman monipuolinen ja pankkineuvojien asiantuntijuus saataisiin näkyviin. Kvantitatiivisilla menetelmillä on Vehkalahden (2014) mukaan mahdollista kerätä laaja tutkimusaineisto ja erilaisia näkemyksiä tutkimuskysymyksiin liittyen. Tutkimuksessa tämä toteutettiin verkkokyselyn avulla.

Vilkan (2007, s. 28) mukaan kvantitatiivinen menetelmä soveltuu työkaluksi silloin, kun tutkittavia yksilöitä on paljon ja he ovat hajallaan. Sähköinen kyselytutkimus oli helposti jaettavissa kohderyhmälle vastauksien keräämiseksi. Lisäksi sähköisen vastauslomakkeen avulla vastaajat voivat vastata kyselyyn heille parhaiten sopivana hetkenä tietyn aikaikkunan sisällä. Tämän tutkimuksen kohdalla Nordea toimeksiantajana tehosti aineiston keräämistä järjestämällä kohderyhmälle aikaikkunan vastata kyselyyn työajalla. Kyselytutkimuksen avulla pyrittiin selvittämään millaisena pankkineuvoja näkee oman roolinsa asiakkaan turvallisen pankkiasioinnin edistäjänä sekä miten asioinnin turvallisuutta voitaisiin neuvojien mielestä kehittää. Kyselyn lisäarvon tavoitteena oli kannustaa neuvojaa pohtimaan omaa rooliaan turvallisuuden näkökulmasta. Kyselytutkimus koostui yhdestätoista kysymyksestä, joista neljä olivat avoimia ja seitsemässä oli valmiit vastausvaihtoehdot. Avoimien kysymysten avulla pyrittiin vahvistamaan tutkimuksen luotettavuutta sekä opinnäyte-työntekijän objektiivisuutta.

#### 3.2 Tutkimusotanta

Vehkalahden (2019, s. 43) mukaan tutkimusotannan keskeisimmät käsitteet ovat *perusjoukko* ja *otos*. Perusjoukko tarkoittaa sitä ryhmää, josta ollaan kiinnostuneita eli tämän

tutkimuksen tapauksessa pankkineuvojat. Otos puolestaan muodostuu vastaajista, jotka on valittu tutkimuksen vastaajiksi. Otannan ideana on koota tutkimusjoukkoa paljon pienempi ryhmä, jolta kerätyt vastaukset voidaan yleistää koskemaan koko perusjoukkoa.

Mittauksen kohteena oleva kohderyhmä eli perusjoukko määräytyi tässä tapauksessa tutkimusongelman perusteella. Otantana puolestaan oli Nordean pääkonttorilla Helsingin Vallillassa sijaitseva asiakaspalveluyksikkö ja otoksena nimenomaan pankkineuvojat. Tutkimuksen kohdentaminen pankkineuvojiin oli olennainen osa tutkimusstrategiaa ja tavoitteena oli erityisesti pyrkiä nostamaan esille pankkineuvojien asiantuntijuus, ja kokemuksen myötä kertynyt osaaminen aiheeseen liittyen. Vehkalahti (2019, s. 44) muistuttaa, että otoksen puolestaan tulee perustua sattumanvaraisuuteen eli kaikilla perusjoukkoon kuuluvilla tulee olla yhtäläinen mahdollisuus tulla valituksia vastaajien joukkoon.

Tällä tavoin oli mahdollista selvittää nimenomaan asiakaskohtaamisissa aktiivisesti työskentelevien yksilöiden kokemuksia. Tämä otanta valittiin, koska pankkineuvoja on yleisesti ensimmäinen, joka kohtaa rikoksen kohteeksi joutuneen tai joutumassa olevan asiakkaan. Otanta ei rajautunut koko Nordean asiakaspalveluhenkilökuntaan vaan rajausta tarkennettiin ensin ja Nordean pääkonttorilla Helsingissä työskentelevään asiakaspalveluyksikköön ja erikseen tiettyihin asiakaspalvelutiimeihin. Otannan ulkopuolelle jätettiin esimerkiksi rahoitusneuvojat ja säästämisen sekä sijoittamisen neuvojat, koska heidän ei katsottu toimeksiantajaorganisaation rakenteen ja toimintatapojen perusteella olevan aivan asiakaspalvelun etulinjassa.

Pääkonttorin yhteydessä Vallillassa toimiva yksikkö on toimeksiantajaorganisaation asiakaspalveluyksiköistä henkilöstömäärältään suurin. Organisaatiossa johtaminen ja pankkineuvojien koulutus on varsin keskitettyä ja verkostoitunutta eikä havaittavissa ole suuria eroja johtamiseen ja organisaatiokulttuuriin liittyvissä tekijöissä. Myös pankkineuvojien ohjeistukset ja toimintatavat ovat yhtenäiset ja perustuvat maanlaajuisesti käytössä oleviin, keskitetysti luotuihin ohjeistuksiin. Myös perehdyttäminen toimii keskitetysti eli myöskään tässä suhteessa opinnäytetyöntekijä ei arvioinut Vallilan toimipisteen erottuvan joukosta. Jatkuvan koulutuksen, valmentavan johtamisen ja aiheen ajankohtaisuuden vuoksi voidaan olettaa, että pankkineuvojat kokevat roolinsa tärkeäksi. Etenkin avoimilla

kysymyksillä pyrittiin tämän takia tarkentamaan ja ymmärtämään laajemmin, miten ja miksi pankkineuvoja kokee roolinsa tärkeäksi.

### 3.3 Kyselytutkimuksen aineisto

Kyselytutkimuksen avulla saatiin isompi ja riittävä joukko vastaajia, jotta saatiin selkeä näkemys siitä millaisena, pankkineuvoja näkee oman roolinsa osana asiakkaan turvallista pankkiasiointia. Suurempi joukko vastaajia mahdollisti vastausten vertailun ja jaottelun keskenään. Tuloksilla haluttiin saada tietoa siitä, millaisena pankkineuvoja näkee oman roolinsa, millaiset tekijät vaikuttavat pankkineuvojan omiin kokemuksiin ja miten pankkineuvojan mielestä turvallista pankkiasiointia voitaisiin kehittää. Tuloksia voitaisiin hyödyntää pankin sisäisten koulutusten, materiaalien sekä ohjeistusten suunnittelemisessa ja kehittämisessä.

Vastaajilta ei kysytty tarkemmin perustietoja tai taustatekijöitä, kuten ikää ja sukupuolta, koska niiden ei katsottu vaikuttavan vastauksiin. Oli selvää, että vastaaja työskentelee Nordeassa eikä tätä tässä tapauksessa erikseen kysytty. Vaikuttavaksi tekijäksi kuitenkin arvioitiin vastaajan **pankki-ikä** eli tieto siitä, kuinka pitkään pankkineuvoja on työskennellyt kyseisessä tehtävässä. Tässä opinnäytetyöntekijällä meinasi tapahtua perustavanlaatuisen virhe, koska tähän vastauksen antava kysymys 1 lisättiin kyselyyn vasta testausvaiheen myötä. Selvittämällä kuinka pitkään vastaaja on työskennellyt kyseisessä tehtävässä, voitiin hahmottaa sisältääkö aineisto vastausvinoumaa.

### 3.4 Kyselyn toteuttaminen ja lomakkeen testaus

Kyselytutkimuksen vastauslomake luotiin Google Forms -työkalun avulla ja se jaettiin eteenpäin vastaajille toimeksiantajaorganisaation sisäisissä viestintäkanavissa. Opinnäytetyön tekijä valitsi Google Forms -työkalun, koska se oli minulle entuudestaan tuttu ja sen käyttö on yksinkertaista. Toisena vaihtoehtona oli Webropolin vastaavanlainen työkalu, mutta opinnäytetyön tekijä koki tässä tapauksessa Forms-työkalujen olevan käyttäjäystävällisempi. Kyselytyökalulla kyselyn ulkoasusta saatiin selkeä ja lisäksi kyselyyn oli mahdollista lisätä eräänlainen johdanto-osuus, jossa lyhyesti avattiin tutkimuksen syitä ja taustaa vastaajalle. Vehkalahden (2014, s. 47–48) mukaan saatekirjeellä tai johdannolla on

olennainen rooli siinä vastaako vastaaja kyselyyn vai ei, koska sen avulla herätetään kiinnostus kyselyyn. Lisäksi pidettiin tärkeänä muistuttaa vastaajalle, että kyselyssä kerätyt tiedot päätyvät pankin ulkopuolelle, jonka takia vastauksiin ei saa sisällyttää tietoa pankin sisäisistä toimintavoista tai turvajärjestelmistä.

Kyselyssä vastaaja antoi vastauksensa omatoimisesti ja vastaamiseen käytettiin tietoturvasyistä vain vastaajan henkilökohtaista Nordean työtietokonetta. Omatoimisesti vastattavan tutkimuskyselyn haittapuolena on se, että vastaajan on mahdollista ymmärtää kysymys väärin esimerkiksi sen kieliasun vuoksi. Tämän torjumiseksi tutkimuskysely testattiin ennen varsinaista toteutusta 5 henkilön testausryhmällä. Vehkalahden (2014, s. 48) mukaan kyselytutkimuksen testaus etukäteen on erittäin tärkeää, koska kyselyn laatija ei voi inhimillisistä syistä aina hahmottaa mahdollisia virheitä kyselylomakkeella. Testillä pyrittiin varmistamaan, että kysely on toiminnallisesti hyvä, kysymykset ovat selkeitä ja ymmärrettäviä eivätkä ne sisällä kirjoitusvirheitä. Testauksen jälkeen verkkokyselyyn lisättiin aiemmin mainittu ja kyselytutkimuksen luotettavuuden kannalta hyvin olennainen taustoittava kysymys 1. Lisäksi kysymyksen 9 kieliasu alkuperäinen koettiin hämääväksi ja sitä muokattiin selkeämmäksi.

Varsinaisessa toteutusvaiheessa verkkokysely (Liite 1) jaettiin asiakaspalveluosastolle, jossa työskentelee 120 pankkineuvojaa vastausajan ollessa noin kaksi viikkoa. Kysely toteutettiin 3.10.–15.10.2024. Melko lyhyt vastausaika oli seurausta siitä, että toimeksiantaja järjesti pankkineuvojille aikaa vastata kyselyyn työajalla, jonka uskottiin tehostavan aineiston keräämistä. Kyselykierroksen aikana vastaajia muistuteltiin kyselyyn vastaamisesta kahteen otteeseen, 7.10. ja 10.10. eri kanavissa. Mielestäni tulee myös ottaa huomioon, että koska toimeksiantaja järjesti vastaajille aikaa vastata kyselyyn työajalla yhteisen hetken aikana, on mahdollista, että vastaajat ovat keskustelleet kysymyksistä keskenään. En kuitenkaan usko tämän vaikuttaneen kyselyn tuloksiin. Vastaukset tallentuivat automaattisesti sähköiseen muotoon, joka Vehkalahden (2014, s. 50) mukaan helpottaa aineiston käsittelyä ja vastausten koostamista, kun tietoja ei erikseen tarvitse siirtää toiseen muotoon.

Kysymyksissä 1-3 kartoitettiin neuvojan työkokemusta ja pyrittiin selvittämään kuinka tärkeänä, neuvoja kokee oman roolinsa asiakkaan turvallisen pankkiasioinnin mahdollistajana. Henkilön asemaa organisaatiossa ei tässä tapauksessa kysytty, koska kyselyn

kohderyhmäksi on rajattu pankkineuvojat eikä mukana ollut esimerkiksi esihenkilöitä. Kysymyksissä 5-8 siirryttiin kartoittamaan pankkineuvojan tietotaitoa. Tiedusteltiin pitääkö neuvoja käytössä olevia ohjeistuksia ja toimintatapoja riittävinä työnsä sujuvuuden ja asiakkaan turvallisuuden kannalta sekä millaisin keinoin asioinnin turvallisuutta voitaisiin pankkineuvojan mielestä kehittää.

Yksi pankkineuvojan olennaisimmista tehtävistä turvallisuuden näkökulmasta on tunnistaa ja havaita tilanteet, joissa asiakas mahdollisesti on rikoksen tai sen yrityksen kohteena. Kysymyksissä 9–11 pyrittiin tästä syystä selvittämään kokeeko pankkineuvoja saavansa riittävästi tietoa rikollisuuden ja menetelmien kehityksestä sekä millaisilla ennaltaehkäisevillä toimilla neuvoja edistää asiakkaan turvallista pankkiasiointia? Avoimia kysymyksiä käytettiin tutkimuskyselyssä päätutkimuskysymykseen vastaamiseksi kattavasti. Vastausohjeistuksessa vastaajia muistutettiin siitä, ettei kyseessä ole toimeksiantajaorganisaatiolle suunnattu palautekysely ja organisaatiolla on määriteltynä omat kanavansa palautteen ja kehitysehdotusten antamiseen.

### 3.5 Aineiston analysointi

Mattilan (2021b) mukaan määrällisiä tutkimusmenetelmiä on paljon ja niitä voidaan luokitella eri tavoin. Yleinen luokittelutapa on muuttujien määrä eli onko menetelmän kohteena yksi vai useampia muuttujia. Näin voidaan puhua yhden muuttujan menetelmistä (*univariate methods*), kahden tai useamman muuttujan menetelmistä (*bivariate methods*) tai monimuuttujamenetelmistä (*multivariate methods*). Kun tarkastelun kohteena on vain yksi muuttuja, kiinnitetään useimmiten huomiota sen arvojen jakaumaan. Jakaumaa voidaan kuvailla esimerkiksi graafisen tarkastelun, keski- ja hajontaluvut.

Opinnäytetyön tekijä päätti tässä tutkimuksessa analysoida aineistoja kahdessa osassa, analysoiden avoimista kysymyksistä kerätyn aineiston puhtaasti valmiit vastausvaihtoehdot sisältävistä kysymyksistä erillään ja niitä täydentävänä. Opinnäytetyöntekijä päätyi tähän ratkaisuun, koska myös tutkimuskyselyssä avoimet kysymykset esitettiin vastaajalle aiempia, valmiita vastausvaihtoehtoja sisältäviä kysymyksiä täydentävänä. Valmiit vastausvaihtoehdot sisältävistä kysymyksistä kerätyn aineiston analysointiin opinnäytetyöntekijä valitsi menetelmäksi ristiintaulukoinnin, jonka avulla voidaan Mattilan (2021a) mukaan

tutkia muuttujien välisiä jakaumia ja niiden välisiä riippuvuuksia. Kyselyssä vastaajalta tiedusteltiin, kuinka pitkään hän on työskennellyt pankkineuvojan tehtävässä. Ristiintaulukointia hyödyntämällä voidaan hahmottaa, vaikuttaako vastaajan **pankki-ikä** vastaustuloksiin. Avoimien kysymysten aineistoyksiköt eriteltiin ja niistä pyrittiin kvantifioinnin avulla hahmottamaan toistuvia termejä ja aiheita. Avoimien kysymysten analysointivaiheessa opinnäytetyöntekijä jakoi kerätyn aineiston pienempiin aineistoyksiköihin kysymysten perusteella.

### 3.6 Kyselytutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuutta mitataan yleisesti validiteetin ja reliabiliteetin avulla (Opinkirjon kehittämiskeskus, i.a.). Validiteetin avulla pyritään hahmottamaan onko tutkimuksessa tutkittu sitä mitä oli suunniteltu. Lisäksi validiteetilla määritetään se, kuinka yleistettäviä tulokset ovat. Tutkimuksen toteutuksessa ja suunnittelussa on tärkeää huomioida tekijöitä, jotka voivat vaikuttaa sen validiteettiin. Tätä voidaan vahvistaa ottamalla tutkimukseen riittävän suuri otoskoko ja käytetään avointen kysymysten sijasta kysymyksiä, joissa on valmiit vastausvaihtoehdot. Lisäksi pyritään näyttämään teorian ja käytännön välinen yhteys, keräämään riittävän kattava teoreettinen viitekehys sekä varmistamaan tutkijan itsensä objektiivisuus. Reliabiliteetti puolestaan kuvaa ei-sattumanvaraisia tuloksia ja validiteetin tavoin siinä voi olla useita vaikuttavia tekijöitä, jotka voivat heikentää tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimus on luotettavampi eli sen reliabiliteetti on hyvä silloin, kun sattuma on vaikuttanut tutkimustuloksiin mahdollisimman vähän. Vehkalahti (2019, s. 42) korostaa, että ”tutkimuksen kokonaisluotettavuus edellyttää luotettavuutta sekä mittaukselta että tiedonkeruulta”. Tämän tutkimuksen kokonaisluotettavuutta kokonaisuudessaan arvioidaan luvussa 6.1.

Tämän kyselytutkimuksen tuloksissa voi olla vastausvinoumaa. Kyselytutkimuksen vastausprosentti jäi alhaiseksi ja lisäksi vastanneiden joukossa oli runsaasti (42 %) pankkineuvojia, jotka ovat työskennelleet työtehtävässä 0–1 vuotta eli verrattain lyhyen aikaa. Tämän voidaan olettaa vaikuttaa esimerkiksi pankkineuvojan ammattitaitoon, kykyyn tunnistaa erilaisia huijaus- ja petosrikoksia sekä kykyyn hahmottaa asiakkaan kokonaistilanne. Vastanneiden joukosta kuitenkin yhtä suuri määrä oli työskennellyt tehtävässä 3 vuotta tai pidempään. Kyselytutkimus sisälsi avoimia kysymyksiä, joilla päästiin syventymään tarkemmin vastaajan näkemyksiin ja kokemuksiin. Opinnäytetyöntekijän mielestä

avoimet kysymykset lisäsivät kyselytutkimuksen luotettavuutta, koska aineistosta saatiin kattavampi ja päästiin käsittelemään tarkemmin ilmiöön vaikuttavia tekijöitä. Alhainen vastausprosentti kuitenkin heikentää tutkimuksen yleistettävyyttä koskemaan toimeksiantajaorganisaation pankkineuvoja yleisesti.

## 4 TUTKIMUSTULOKSET

### 4.1 Keskeiset tulokset

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää millaisena pankkineuvoja kokee oman roolinsa asiakkaan turvallisen pankkiasioinnin edistäjänä. Lisäksi pyrittiin kartoittamaan millaiset tekijät pankkineuvojan mielestä vaikuttavat turvallisen pankkiasioinnin toteutumiseen ja millaisilla toimilla turvallisuutta voitaisiin lisätä. Pyrittiin myös hahmottamaan millaisia haasteita pankkineuvojat kohtaavat asiakaskohtaamisissa, joissa asiakas on joutunut rikoksen uhriksi. Tutkimuksen yhteydessä toteutettiin verkkokysely, jonka tavoitteena oli vastata päätutkimuskysymykseen (1) ja sen alakysymyksiin (a ja b):

1. Millaisena pankkineuvoja kokee oman roolinsa asiakkaan arjen turvallisuuden tuottajana sekä turvallisen pankkiasioinnin mahdollistajana?
  - a. Millaisia ennaltaehkäiseviä toimia pankkineuvoja tekee päivittäin asiakkaan arjen turvallisuuden kehittämiseksi?
  - b. Miten pankkineuvoja kohtaa asiakkaan, joka on joutunut tai joutumassa huijauksen- tai petosrikoksen kohteeksi?

Kyselytutkimukseen vastasi 31 pankkineuvojaa, jolloin vastausprosentiksi saadaan 25,83, koska jakelun piirissä oli 120 potentiaalista vastaajaa. Vastausmäärää voidaan tässä tapauksessa pitää hyväksyttävänä luotettavien ja yleistettävien tulosten saamiseksi, mutta kuten todettua, suhtautuisin siihen varauksella. Alaluvussa 4.1. on käsitelty yksitellen monivalintakysymykset sekä kysymykset, joissa oli valmiit vastausvaihtoehdot. Kyselyssä oli neljä avointa kysymystä, joita hyödynnetään aineistoin tulkinnassa ja tulosten ymmärtämisessä. Avomien kysymysten tuloksia käsitellään erikseen alaluvussa 4.2. Opinnäytetyöntekijä halusi käsitellä ja analysoida avoimet kysymykset erikseen ja määrällisiä kysymyksiä täydentävinä, koska ne oli esitetty tässä asemassa myös vastaajille.

## 4.2 Monivalintakysymykset

(Toimeksiantajaorganisaatio on pyytänyt tutkimuksen osion salaamista, s.37-44).

↑  
↓  
|  
↑  
↓  
↓



⋮  
|  
|  
|  
|  
|

|  
|  
|  
,  
j  
|  
|  
⋮  
⋮  
⋮  
,





### **4.3.1 Oman roolin referointia**

### **4.3.2 Kehitysehdotuksista**

### **4.3.3 Ennaltaehkäisevät toimet**

#### **4.3.4 Asiakaskohtaiset**

## 5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli pyrkiä selvittämään millaisena pankkineuvoja kokee oman roolinsa osana asiakkaan turvallista pankkiasiointia. Tavoitteena oli tutkimuskysymyksiin vastaamalla, lähdemateriaalia tutkimalla ja tutkimuskyselyn tuloksia analysoimalla pyrkiä hahmottamaan ja rakentamaan selkeä käsitys siitä, millaiset tekijät pankkineuvoja näkee tärkeinä omassa roolissaan, millaisia konkreettisia toimia hyödynnetään asiakas-kohtaamisissa ja kuinka toimintatapoja voitaisiin kehittää toimeksiantajaorganisaation sisällä.

(Toimeksiantajaorganisaatio on pyytänyt tutkimuksen osion salaamista).

Asiakaskohtaamisessa tilanteen kokonaiskuvan hahmottamista voi vaikeuttaa se, että asiakas ei itse ymmärrä olevansa huijauksen tai kalastelun kohteena. Pankkineuvoja on kohtaamisessa asiantuntijaroolissa ja hänen tärkeänä tehtävänä on juuri kokonaiskuvan hahmottaminen ja tarvittavien lisäkysymysten esittäminen.

Beukerin, **Interpolin**, **Europolin** ja muiden aihetta tutkineiden tahojen aineistojen perusteella erilaisia huijaustyypppejä ja menetelmiä yhdistää se, että ne kohdistuvat nykyisin lähes poikkeuksetta ja sosiaalisen manipuloinnin menetelmien avulla turvajärjestelmän heikoimpaan lenkkiin eli ihmiseen, joka on inhimillisyydessään johdettavissa harhaan. Huijaukset ja petokset perustuvat nykyisin pitkälle kehittyneeseen sosiaaliseen manipulointiin, jonka myös pankkineuvojat vaikuttavat havainneen esimerkiksi tilanteissa, joissa asiakas on haastavaa saada ymmärtämään tämän olevan huijauksen kohteena.

Pankkien ja maksujärjestelmien pitkälle kehittyneet menetelmät suojaavat tunnuksia ja verkkomaksamista mahdollistaen näin asioinnin esimerkiksi verkkokaupassa. Kalliiden, kattavien ja monimutkaisten järjestelmien tarjoama suoja kuitenkin menetetään, jos järjestelmässä toimiva ihminen saadaan valheellisesti, mutta omatoimisesti ohittamaan järjestelmä. Inhimillisten virheiden estämiseksi, ehkäisemiseksi ja vähentämiseksi tarvitaan inhimillisyyttä, esimerkiksi pankkineuvojan opastusta. Pankkineuvojat havaitsevat ja tunnistavat Interpolin määrittelemiä sosiaalisen manipuloinnin keinoja ja toimintatapoja. Teoriaosuudessa esimerkiksi Tanttari ja Alanko ovat selvityksessään osoittaneet, että tiedottamisella on suuri merkitys verkkorikosten ehkäisemisessä.

Teoriaosuudessa todettiin, että myös huijaus- ja kalastelumenetelmien sekä teknologian kehitys avaa rikollisille uusia mahdollisuuksia kehittää entistäkin kehittyneempiä menetelmiä. Voidaan siis todeta, että pankkineuvojan olisi hyvin tärkeää saada riittävästi tietoa rikollisuuden kehityksestä ja erilaisista uusista viranomaisten tai pankin asiantuntijoiden tunnistamista menetelmistä.

(Toimeksiantajaorganisaatio on pyytänyt tutkimuksen osion salaamista).

turvallisesta asioinnista pankin digikanavissa ja palveluissa, jotka vaativat vahvaa sähköistä tunnistautumista verkkopankkitunnuksilla. Pankkineuvojien työtehtävissä näkyy nykyisin Beukerin osoittama petos- ja maksuvälinerikosten määrän kasvu etenkin verkossa.

Teoreettisessa viitekehyksessä käsitellyn teorian perusteella voidaan todeta, että verkkorikollisuus yleisesti sekä huijaus-, kalastelu- ja petosrikokset ovat kasvava ja kansainvälinen ongelma, jotka kohdistuvat Suomessa eri pankkien asiakkaisiin ikään, sukupuoleen tai yhteiskunnalliseen asemaan katsomatta. Rikollisten käyttämät menetelmät ovat teknologisesti kehittyneitä ja kehittyvät edelleen esimerkiksi tekoälyn kehityksen myötä. Erityisen vaarallisia ovat sosiaaliseen manipulointiin perustuvat menetelmät, joita teknisten järjestelmien on vaikeampi torjua. Kansalliset ja kansainväliset viranomaiset ovat pyrkineet vastaamaan kehittyvään uhkaan erilaisilla toimenpiteillä sekä organisaatioiden välisellä yhteistyöllä. Pankkien rooli näiden rikosten torjumisessa on keskeinen.

## 6 POHDINTA

### 6.1 Opinnäytetyön luotettavuuden ja laadun arviointi

Opinnäytetyön teoriaosuutta varten oli saatavilla varsin kattavasti lähteitä, jotka olivat yleisesti ottaen tuoreita, koska aihe on mediassa ja yhteiskunnallisessa keskustelussa ajankohtainen. Keskeisessä roolissa kaikissa opinnäytetyön vaiheissa oli Beukerin ja Kolttolan (2023) selvitys rikollisuustilanteesta vuonna 2022 sekä rikollisuuden kehityksestä 2010-luvun aikana. Lisäksi saatavilla oli jonkin verran englanninkielisiä lähteitä, joista etenkin Interpolin ja Europolin tilannekatsaukset nousivat aktiiviseen rooliin. Interpol ja Europol kansainvälisinä viranomaisorganisaatioina ovat tutkineet huijauksiin ja petosrikollisuuteen liittyviä tekijöitä kansainvälisellä tasolla. Kaikkiin lähteisiin suhtauduttiin kriittisesti, mutta Beukerin tutkimus Helsingin yliopiston julkaisemana sekä viranomaisten lähteet arvioitiin opinnäytetyöprosessin aikana poikkeuksetta luotettaviksi.

Lähdemateriaali sisälsi myös useampia Suomen Pankin ja Finanssivalvonnan artikkeleita aiheesta sekä etenkin pankkien yhteiskunnalliseen rooliin liittyen. Opinnäytetyöntekijä vieraili opinnäytetyöprosessin aikana myös Suomen Pankin museossa Helsingissä. Teoriaosuudessa pyrittiin käsittelemään lähdemateriaaleja toisiaan täydentävinä sekä saamaan materiaalit ja aineistot vuoropuheluun keskenään. Suomen Pankin, Finanssivalvonnan ja muiden viranomaisten arvioitiin olevan poikkeuksetta erittäin luotettavia lähteitä.

Varsinaisen kohderyhmätutkimuksen eli kyselytutkimuksen vastausprosentti jäi opinnäytetyöntekijän mielestä alhaiseksi. Lopullinen vastausprosentti oli 25,83, jota voidaan Webropolin (i.a.) mukaan pitää hyväksyttävänä, mutta se sisältää vääristymien riskin. Opinnäytetyöntekijä odotti huomattavasti korkeampaa, noin 50-60 prosentin vastausastetta, koska toimeksiantaja järjesti otantaan kuuluville pankkineuvojille aikaa kyselytutkimukseen vastaamiseksi. Alhaiseen vastausprosenttiin saattoi kuitenkin vaikuttaa pankkineuvojien tyypillisten työpäivien aikataulullinen tiiviys sekä hektisyys, joka inhimillisesti siirsi kyselyyn vastaamisen tärkeysjärjestyksessä kauemmaksi. Lisäksi kyselyn toteutuksen aikoihin Nordeaa vaivanneet palvelunestohyökkäykset ja niiden tuottamien haasteiden kohtaaminen saattoivat aiheuttaa pankkineuvojille poikkeuksellisen paljon kuormitusta (Nordea, 2024). Vastausprosentin ollessa alhainen tuloksissa voi olla

vastausvinoumaa vastaajien **pankki-ikästä** johtuen, joka voi vaikuttaa esimerkiksi vastaajaan kykyyn tunnistaa erilaisia huijaus- ja petostyyppejä. 0-1 vuotta pankkineuvojana työskennelleitä pankkineuvojia oli yhtä paljon, kuin 3 vuotta tai enemmän työskennelleitä. Mielestäni tutkimustulosten ja tutkimuksen laatua yleisesti kuitenkin kasvattivat avoimet kysymykset, joilla saatiin tarkempaa ja syvällisempää tietoa kokemuksista.

Opinnäytetyöprosessin aikana opinnäytetyön tekijä pohti, oliko kyselytutkimus ja kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä paras valinta tutkimuksen toteutukseen. Kvalitatiiviset menetelmät ja esimerkiksi ryhmähaastattelut tai skenaariotyöskentely olisi mahdollisesti voinut olla tutkimuskysymykset huomioon ottaen sopivampi toimintatapa. Toisaalta toimeksiantajan näkökulmasta kyselytutkimus saattoi olla juuri oikea tapa aloittaa aiheen tutkiminen. Tutkimusta voitaisiin myöhemmin syventää esimerkiksi teema- tai ryhmähaastattelututkimusten avulla.

Esille nousi muutamia tutkimuksen kysymyksiin liittyviä tekijöitä, joilla voi olla vaikutusta tutkimuksen laatuun. Kysymyksessä 4 oli selkeä toiminnallinen virhe. Vastaajaa pyydettiin valitsemaan vaihtoehdoista mielestään kaksi tärkeintä pankkineuvojan työtehtäviin kuuluvaa toimenpidettä, mutta kysymystä ei ollut säädetty sulkeutumaan, kun vastaaja on valinnut kaksi vaihtoehtoa. Tästä syystä osa vastaajista valitsi ohjeistuksesta huolimatta useamman kuin kaksi vaihtoehtoa. Tätä virhettä pyrittiin korjaamaan tulosten analysointivaiheissa huomioimalla vain kaksi vastaajan ensimmäisenä valitsemaa vaihtoehtoa.

Kysymyksiä laatiessa hyödynnettiin esimerkiksi Beukerin tutkimusta rikollisuuden kehityksestä ja Finanssivalvonnan ajankohtaisia lukuja. Valmiiksi tunnistettujen tekijöiden avulla kysymyksiä voitiin suunnitella paremmin ja yksinkertaistaa, kun niistä oli muodostunut ennakkokäsityksiä. Kysymykset pyrittiin muotoilemaan mahdollisimman yksinkertaisiksi ja selkeiksi niin, ettei niistä muodostuisi vääriä käsityksiä. Kysymykset testattiin etukäteen pienemmällä testausryhmällä ja saatua palautetta hyödynnettiin kysymysten viimeistelyssä.

Avoimia kysymyksiä käytettiin, jotta vastaaja voi kertoa ajatuksistaan ja kokemuksistaan lyhyesti ilman valmiin vastausvaihtoehdon rajoitteita kysymyksissä, joissa valmis vastausvaihto olisi ollut epäedullinen ja tulosten kannalta harhaanjohtava ratkaisu. Lisäksi

(Toimeksiantajaorganisaatio on pyytänyt tutkimuksen osion salaamista).

## 6.2 Jatkotutkimusehdotukset ja tutkimuksen hyödynnettävyys

Yhtenä tutkimuksen tavoitteista oli tuottaa ja kerätä tietoa toimeksiantajaorganisaation käyttöön hyödynnettäväksi esimerkiksi koulutusmateriaaleissa ja niiden suunnittelussa, valmentavan johtamisen menetelmien kehittämisessä ja suunnittelussa sekä ohjeistusten ja toimintatapojen kehittämisessä. Toimeksiantajaorganisaatiossa pankkineuvoja koulutetaan säännöllisesti ja suunnitellusta erilaisin menetelmin. Tutkimuksen avulla saadun tiedon avulla koulutus- ja perehdytysuunnitelmia voidaan kehittää turvallisuuden näkökulmasta.

Opinnäytetyöntekijä arvioi toimeksiantajan esittelyssä tunnistetun organisaatorakenteen ja tutkimustulosten perusteella toimeksiantajaorganisaation kyvyn hyödyntää tutkimusta vahvaksi. Toimeksiantajaorganisaatiolla on kansainvälisenä ja Pohjoismaiden suurimpana finanssialan yrityksenä laajat aineelliset ja aineettomat resurssit sekä kattavat yhteistyöverkostot toimintansa kehittämiseksi. Tutkimustuloksia voidaan hyödyntää suoraan kansallisella tasolla Nordea Bank Oyj:in toiminnassa ja asiakaspalveluyksiköissä Suomessa. Tutkittua osa-aluetta ja tutkimustuloksia hyödyntämällä voidaan kehittää pankin kykyjä kokonaisvaltaisen ja yhteiskunnallisen turvallisuuden tuottajana.

(Toimeksiantajaorganisaatio on pyytänyt tutkimuksen osion salaamista).

sitä kautta toimintatavoiksi.

min. Asiakasrajapinnassa työskentelevän ja alakokemusta omistavan pankkineuvojan kokemuksiä ja näkemyksiä tutkimalla voitaisiin hankkia lisätietoja kehityskohteiden

perimmäisistä syistä. Opinnäytetyöntekijän mielestä hyödyllistä voisi myös olla tutkia syitä sille, miksi 3 vuotta tai enemmän työskennelleiden pankkineuvojien kokemuksissa on paljon yhdistäviä tekijöitä niiden pankkineuvojien kokemuksiin, jotka ovat työskennelleet tehtävässä 0-1 vuotta. Tätä voitaisiin tutkia tarkemmin kvalitatiivisten tutkimusmenetelmien ja esimerkiksi teemahaastattelujen avulla. Toinen potentiaalinen jatkotutkimuksen aihe voisi olla huijausten ja petosten sekä niiden uhriksi joutuneiden asiakkaiden kohtaamistapojen tutkiminen sekä kehittäminen käyttäytymistieteellisestä ja psykologisesta näkökulmasta.

## LÄHTEET

AP-Dow Jones News Service. (13.10.1997). Nordbanken, Merita to Merge, Creating Nordic Banking Giant. *The Wall Street Journal*.

<https://www.wsj.com/articles/SB876748323386770500#>

Beuker, A., & Koltola, I. (2023). Omaisuusrikokset. Teoksessa Beuker (toim.), *Rikollisuustilanne 2022 : rikollisuuskehitys tilastojen ja tutkimusten valossa* (s. 104-106). Helsingin yliopiston kriminologian ja oikeuspolitiikan instituutti.

<https://helda.helsinki.fi/server/api/core/bitstreams/4880dad7-bf96-4840-be46-233bb02e8454/content>

Check Point Research Team. (13.1.2023). Russian Hackers Attempt to Bypass OpenAI's Restrictions for Malicious Use of ChatGPT. *Check Point*.

<https://blog.checkpoint.com/2023/01/13/russian-hackers-attempt-to-bypass-openai-restrictions-for-malicious-use-of-chatgpt/>

Chew, D., & Oginni, I. (6.8.2024). *Police recover over USD 40 million from International email scam*. Interpol. <https://www.interpol.int/News-and-Events/News/2024/Police-recover-over-USD-40-million-from-international-email-scam>

CISA. (1.2.2021). *Avoiding Social Engineering and Phishing Attacks*. Cybersecurity & infrastructure security agency of United States. <https://www.cisa.gov/news-events/news/avoiding-social-engineering-and-phishing-attacks>

Duunitori. (i.a.). *Nordea is the largest financial services group in the Nordic region and one of the biggest banks in Europe*. <https://duunitori.fi/yritys/nordea>

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (2015/849). Direktiivi rahoitusjärjestelmän käytön estämisestä rahanpesutarkoituksiin sekä terrorismin rahoitukseen. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=CELEX:32015L0849>

Europol. (i.a.). *Payment Fraud*. <https://www.europol.europa.eu/crime-areas/forgery-of-money-and-means-of-payment/payment-fraud>

Europol. (27.3.2023). The criminal use of ChatGPT – a cautionary tale about large language models. *Europol*. <https://www.europol.europa.eu/media-press/newsroom/news/criminal-use-of-chatgpt-cautionary-tale-about-large-language-models>

Finanssivalvonta. (19.3.2024). *Verkkopankin, mobiilipankin ja verkkomaksamisen turvallisuus* [tiedote]. <https://www.finanssivalvonta.fi/tiedotteet-ja-julkaisut/valvottavatiedotteet/2024/verkkopankin-mobiilipankin-ja-verkkomaksamisen-turvallisuus/>

- Finanssiala Ry. (17.9.2024). *Huijaukset kovassa kasvussa – pankit onnistuivat pysäyttämään yli 18 miljoonaa euroa huijattua rahaa* [tiedote]. <https://www.sttinfo.fi/tiedote/70510708/huijaukset-kovassa-kavussa-pankit-onnistuivat-pysayttamaan-yli-18-miljoonaa-euroa-huijattua-rahaa?publisherId=2060&lang=fi>
- Finanssialalle.fi. (i.a.). *Töissä finanssialalla*. <https://www.finanssialalle.fi/alalle-toihin/blogit/tagged:töissä%20finanssialalla.html>
- F-Secure. (30.3.2024). *Miten äänikloonaus ja tekoälyhuijaukset toimivat?* <https://www.f-secure.com/fi/articles/ai-scam-calls>
- Hemmilä, M. (5.3.2024). *Nämä ovat Helsingin pörssin TOP 10 osingonmaksajat – Katso osinkokalenterista, milloin osinko irtoaa*. *OP Osakesijoittaminen*. <https://www.op-media.fi/sijoittaminen/osakesijoittaminen/nama-ovat-helsingin-porssin-top-10-osingonmaksajat--katso-osinkokalenterista-milloin-osinko-irtoaa/>
- Hirvi, H. (11.3.2019). *Taisin tulla huijatuksi*. *Finanssivalvonnan blogi*. [https://publications.bof.fi/bitstream/handle/10024/46259/Fivanblogi2\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://publications.bof.fi/bitstream/handle/10024/46259/Fivanblogi2_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hrazhdan, O. (5.5.2024). *Ukraine's Banking Sector Never Closed. Not Even for War*. *Kyiv Post*. <https://www.kyivpost.com/post/32032>
- Interpol. (i.a.). *Social engineering scams*. <https://www.interpol.int/Crimes/Financial-crime/Social-engineering-scams>
- Jimenea, A., & Wu, J., & Terris, H. (30.4.2024). *The world's largest banks by assets – 2024*. *S&P Global*. <https://www.spglobal.com/marketintelligence/en/news-insights/research/the-worlds-largest-banks-by-assets-2024>
- Kareniemi, T. (2021). *Tekoäly poliisitoiminnassa – uhat ja mahdollisuudet* [AMK-opinnäytetyö, Poliisiammattikorkeakoulu]. Theseus. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/807497/ON\\_Kareniemi.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/807497/ON_Kareniemi.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Kauppalehti*. (i.a.). *Nordea Bank (NDA FI) – Osakkeen kurssi tänään*. <https://www.kauppalehti.fi/porssi/porssikurssit/osake/NDA%20FI>
- Kilpailu- kuluttajavirasto (KKV). (i.a.). *Näin tunnistat ja vältät huijauksen*. <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/huijaukset/nain-tunnistat-ja-valtat-huijauksen/>
- Kuisma, M. (2004). *Kahlittu raha, kansallinen kapitalismi: Kansallis-Osake-Pankki*. Suomalaisen kirjallisuuden seura.

- Kurri, S. (16.5.2024). Maksamisen turvallisuus on yhteispeliä. *Finanssivalvonnan blogi*.  
<https://publications.bof.fi/bitstream/handle/10024/53363/Maksamisen-turvallisuus-on-yhteispelia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kuusterä, A. (2003). Ryti Suomen Pankin johdossa. Teoksessa J. Pietiäinen (toim.), *Risto Rytin jälkimaine* (s. 31-33). Edita. <https://presidenttiristoryti.fi/wp-content/uploads/2021/12/b-RISTO-RYTI-Risto-Rytin-Jalkimaine.pdf>
- Kuusterä, A., & Tarkka, J. (2011). *Suomen Pankki 200 vuotta I : Keisarin kassasta keskuspankiksi*. Suomen Pankki. (Painettu teos julkaistu 2011).  
<https://publications.bof.fi/bitstream/handle/10024/45826/168483.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kuusterä, A., & Tarkka, J. (2012). *Suomen Pankki 200 vuotta II : Parlamentin pankki*. Suomen Pankki. (Painettu teos julkaistu 2012).  
<https://publications.bof.fi/bitstream/handle/10024/45829/170142.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Laine, T. (2018). *Digitalisaatio haastaa maksujärjestelmien turvallisuuden*. Suomen Pankki.  
<https://publications.bof.fi/bitstream/handle/10024/51581/eurotalous3.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Laki, joka käsittää Suomen suuriruhtinaanmaan uuden Valtiopäiväjärjestyksen sekä Vaalilain toimeenpanemisesta aiheutuvia välittäviä säännöksiä 26/1906.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1906/19060026049>
- Laki luottolaitostoiminnasta 610/2014  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20140610#Lidm46111191877904>
- Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä 503/2008  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2008/20080503>
- Laki talletuspankkien toiminnasta 1268/1990  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1990/19901268>
- Mattila, M. (2021a). Ristiintaulukointi. Teoksessa M. Mattila (toim.) *Kvantitatiivisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tietoarkisto.  
<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/ristiintaulukointi/ristiintaulukointi/>
- Mattila, M. (2021b) Menetelmien tyyppejä ja soveltuvan menetelmän valinta. Teoksessa M. Mattila (toim.), *Kvantitatiivisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tietoarkisto.  
<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/menetelma/menetelmatyyppit/>

- Mauno, H. (17.10.2024). Nordean tulos ylitti ennusteet – Nostaa näkymiään. *Kauppalehti*. <https://www.kauppalehti.fi/uutiset/nordean-tulos-ylitti-ennusteet-nostaa-nakymiaan/5ecc7f21-fc05-412c-9cbc-8e0bfcaeb629>
- McCann, K. (11.8.2024). I-GRIP : Interpol's mechanism that stopped a \$42m BEC fraud. *Cyber magazine, technology & AI*. <https://cybermagazine.com/articles/i-grip-interpols-mechanism-that-stopped-a-42m-bec-fraud>
- Mäkinen, A. (2024). *Talousrikollisuuden torjunta finanssialalla — Visuaalisen verkostoanalyysin hyödynnettävyys asiakasriskien tunnistamisessa* Laurea-ammattikorkeakoulu [AMK-opinnäytetyö, Laurea-ammattikorkeakoulu]. Theseus. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/858367/Makinen\\_Ansi.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/858367/Makinen_Ansi.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Niemi, L., & Kallionpää, K. (20.9.2024). Nordean palveluhäiriöiden syy selvisi: taustalla huoltotyöt ja palvelunestohyökkäykset. *Helsingin Sanomat*. <https://www.hs.fi/suomi/art-2000010710794.html>
- Nordea Bank. (i.a.-a). *Yhteiskuntavastuutoiminta*. <https://www.nordea.com/fi/tietoa-meista/nordea-yhteiskunnassa/yhteiskuntavastuutoiminta>
- Nordea Bank. (i.a.-b). *Kolme puolustuslinjaa. Nordea yhteiskunnassa – talousrikollisuuden torjunta*. <https://www.nordea.com/fi/tietoa-meista/nordea-yhteiskunnassa/kolme-puolustuslinjaa>
- Nordea Bank. (i.a.-c). *Nordean historia*. <https://www.nordea.com/fi/tietoa-meista/keita-olemme/nordean-historia>
- Nordea Bank. (i.a.-d). *Asiakkaiden ja tilitapahtumien seuranta. Nordea yhteiskunnassa – talousrikollisuuden torjunta, asiakkaiden ja tilitapahtumien seuranta*. <https://www.nordea.com/fi/tietoa-meista/nordea-yhteiskunnassa/asiakkaiden-ja-tilitapahtumien-seuranta>
- Nordea Bank. (i.a.-e). *Häiriötiedotteet – tietoa asiakkaillemme. Nordea – henkilöasiakkaat*. <https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/tuki/hairiotiedotteet.html>
- Nordea Bank. (8.3.2021). *Ensimmäisen naispankinjohtajan jalanjäljillä*. <https://www.nordea.com/fi/uutiset/ensimmaisen-naispankinjohtajan-jalanjaljilla>
- Nordea Bank. (2023). *Nordea on Suomen paras digitaalinen pankki* [tiedote]. <https://www.nordea.com/fi/media/2023-09-08/nordea-on-suomen-paras-digitaalinen-pankki>
- Nordea Bank. (2024). *Uudet maksamisen turvarajat – näin varmistat sinulle tärkeät maksut* [tiedote]. <https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/tuki/ajankohtaiset-uutiset.html>

- Nordea Bank., & Katainen, J. (2024). *Huijausten torjuminen ja tulevan EU-komission painopisteet keskiössä Nordean päättäjätapaamisissa* [tiedote]. <https://www.nordea.com/fi/media/2024-08-28/huijausten-torjuminen-ja-tulevan-eu-komission-painopisteet-keskiossa-nordean-paattajatapaamisissa>
- Opinkirjo Kehittämiskeskus. (i.a.). *Aineiston kerääminen ja tutkimusmenetelmät*. <https://opinkirjo.fi/tutkimuksen-perusteet/aineiston-keraaaminen-ja-tutkimusmenetelmat/>
- OP-ryhmä (OP). (i.a.). *OP Ryhmän lahjotukset*. <https://www.op.fi/op-ryhma/vastuullisuus/sponsorointi/lahjoitukset>
- Parviala, A., & Wallenius, K., & Raimoaho, A. (7.11.2024). *Pankeilta taas muhkeat verotuotot valtion kassaan – katso kuntasi parhaat yritysveronmaksajat Ylen koneesta*. Yle. <https://yle.fi/a/74-20122612>
- Päivinen, S. (23.1.2024). *Pankkitiskiltä tuulikaapin ja automaatin kautta mobiilipalveluiden pariin – pankkikonttoreita on jäljellä enään noin 700*. Yle. <https://yle.fi/a/74-20069795>
- Rikoslaki 39/1889 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1889/18890039001#L37>
- Romantschuk, U. (2023). *"Ajatus paremmasta" – Nordea-brändi uudistuu* [tiedote]. <https://www.nordea.com/fi/media/2023-04-03/ajatus-paremmasta-nordea-brandi-uudistuu>
- Ryytty, A. (1.1.2018). *Pankkineuvoja Anton*. Finanssialalle.fi. <https://www.finanssialalle.fi/alalle-toihin/blogit/pankkineuvoja-anton>
- Saarinen, K. (2015). *Riskiperusteinen lähestymistapa : rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen torjunta pankkisektorilla* [YAMK-opinnäytetyö, Laurea-ammattikorkeakoulu]. Theseus. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/98421/Saarinen\\_Kati.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/98421/Saarinen_Kati.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Schybergson, P. (1964). *Aktiebolagsformens genombrott i Finland*. Suomen Tiedeseura.
- Sintonen, M. (30.11.2018). *Nordean kotipaikka siirtyi Suomeen – pankkisektori kasvoi yhdeksi Euroopan suurimmista*. Suomen Pankki. [https://publications.bof.fi/bitstream/handle/10024/51658/ET\\_blogi\\_30.11.2018..pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://publications.bof.fi/bitstream/handle/10024/51658/ET_blogi_30.11.2018..pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sipilä, J., & Pöyhönen, T. (toim.). (27.12.2021). *Suomalaisten tileiltä viety tänä vuonna jo 8 miljoonaa euroa | Rikospaikka* [video]. YouTube. [https://www.youtube.com/watch?v=hMkH3dA1W7A&list=PLIZjmXenBcL0QjEhuUCTB0JaVRw\\_q3Ji5&index=23](https://www.youtube.com/watch?v=hMkH3dA1W7A&list=PLIZjmXenBcL0QjEhuUCTB0JaVRw_q3Ji5&index=23)

- Strömberg, A. (2024). *Sota-aikana Suomen Pankki palveli myös rintamalla*. Suomen Pankki.  
[https://publications.bof.fi/bitstream/handle/10024/53595/eurotalous\\_sota\\_aikana.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://publications.bof.fi/bitstream/handle/10024/53595/eurotalous_sota_aikana.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- STT. (1.10.2021). *Nordea jakaa jättiosingot – lähes kolmen miljardin potti on tiettävästi Suomen pörssihistorian suurin*. Yle. <https://yle.fi/a/3-12125168>
- Suomen Pankki. (i.a.). *Johtokunnan jäsenet ja puheenjohtajat Suomen Pankin historiassa*.  
<https://www.suomenpankki.fi/fi/suomen-pankki/taide-ja-historia/johtokunnan-jasenet-ja-puheenjohtajat-suomen-pankin-historiassa/>
- Suomen Pankki. (31.12.2023). *Suomessa toimivien luottolaitosten markkinaosuudet (Suomen Pankin tilasto)*. [https://www.suomenpankki.fi/fi/Tilastot/rahalaitosten-tase-lainat-ja-talletukset-ja-korot/taulukot/rati-taulukot-fi/markkinaosuudet\\_luottolaitokset\\_fi/](https://www.suomenpankki.fi/fi/Tilastot/rahalaitosten-tase-lainat-ja-talletukset-ja-korot/taulukot/rati-taulukot-fi/markkinaosuudet_luottolaitokset_fi/)
- Säästöpankkiryhmä. (i.a.). *Historia*. <https://www.saastopankki.fi/fi-fi/saastopankkiryhma/tietoa-saastopankkiryhmasta/historia>
- Tanninen, T. (17.6.2020). *Koronan varjolla tehdään virtuaalivaluutta- ja muita sijoitushuijausyriä – näin tunnistat luvattoman toiminnan*. Finanssivalvonta.  
<https://publications.bof.fi/bitstream/handle/10024/46282/Koronan-varjolla-tehdään-virtuaalivaluutta-ja-muita-sijoitushuijausyriä-näin-tunnistat-luvattoman-toiminnan.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tanttari, S., & Alanko, M. (2017). *Petosrikollisuus ja sen ehkäisy – Rikksentorjuntakatsaus 2017* (Oikeusministeriön julkaisu 58/2017).  
[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160395/OMSO\\_58\\_2017\\_Rikksentorjuntakatsaus\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160395/OMSO_58_2017_Rikksentorjuntakatsaus_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Turunen, T. (2022). *Pankkialan osaamisvaatimukset sekä työtehtävät nyt ja tulevaisuudessa* [AMK-opinnäytetyö, LAB-ammattikorkeakoulu]. Theseus.  
[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/703917/Turunen\\_Tiina.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/703917/Turunen_Tiina.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Vehkalahti, K. (2019). *Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät*. Helsingin yliopisto. (Alkuperäinen teoksen on julkaissut painettuna teoksena Finn Lectura vuonna 2014.)  
<https://helda.helsinki.fi/server/api/core/bitstreams/bc1c2c8a-0eb8-4881-ba8f-510ce386b810/content>
- Vilka, H. (2007). *Tutki ja mittaa: Määrällisen tutkimuksen perusteet*. Tammi
- Webropol Oy. (i.a.). *Mikä on hyvä kyselyn vastausprosentti*. <https://webropol.fi/mika-on-hyva-kyselyn-vastausprosentti/>

## **LIITTEET**

Liite 1. Verkkokyselyn kyselylomake

Liite 2 . Opinnäytetyön kyselytutkimuksen avoimet kysymykset ja niiden analysointi

## **Liite 1. Verkkokyselyn kyselylomake**

(Toimeksiantajaorganisaatio on pyytänyt tutkimuksen liitteiden salaamista, s.1-20).





































