

Maksuliikenteeseen liittyviä virheitä ja väärinkäytöksiä

Elena Turapina



Tekijä(t) Elena Turapina	
Koulutusohjelma Liiketalous	
Opinnäytetyön otsikko Maksuliikenteeseen liittyviä virheitä ja väärinkäytöksiä	Sivu- ja liitesivumäärä 40 + 6
<p>Opinnäytetyö on tehty sivutuotteena OpusCapita Oy:n ja Haaga-Helia ammattikorkeakoulun toteuttaman yritysten maksuliikennettä käsittelevän projektin yhteydessä. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää maksuliikenteeseen liittyvien väärinkäytösten ja virheiden eri muotoja, niiden syntymisen syitä, väärinkäytösten ja virheiden taustalla olevia riskitekijöitä sekä väärinkäytösten ehkäisykeinoja. Työ on rajattu koskemaan vain yrityksestä uloslähtevää maksuliikennettä koskeviin virheisiin ja väärinkäytöksiin. Tutkimuksessa ei käsitellä raportointiin, tilinpäätökseen liittyviä petoksia, eikä lahjontaa tai rahanpesua.</p> <p>Tutkimuksessa käytettiin kvantitatiivista ja kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Kvalitatiivista menetelmää käytettiin haastatteleamalla yhtä kokenutta alan asiantuntijaa. Kvantitatiivista menetelmää käytettiin suorittamalla web-pohjainen kyselyn erityyppisten yritysten päättävissä asemassa oleville henkilöille. Osoitelähteenä käytettiin Bisnode Selector kontaktointitietokantaa. Kutsu osallistua kyselyyn lähetettiin 1684 henkilölle sähköpostitse ja vastauksia tuli 124 kpl. Työ toteutettiin kevään 2016 aikana.</p> <p>Kyselytutkimuksen tulokset osoittavat, että havaittujen virheiden määrä oli väärinkäytöksiä suurempi, mutta väärinkäytöksiä on kuitenkin tullut esiin ja niiden osuus oli kolmannes kaikista tapauksista. Useimmat esiin tulleista väärinkäytösten tapauksista olivat vilpillisiä maksuja, joista suurin osa on niin sanotut pienet maksut ja tasasummat. Seuraavaksi tulivat kavallukset ja matkalaskuihin liittyvät väärinkäytökset. Kavalluksista yleisimmät tapaukset ovat luottokorttimaksu omiin ostoihin ja omien kulujen maksaminen yrityksen tililtä. Lisäksi on tullut ilmi verkkorikollisuuteen liittyvä uusi muoto, kuten valelasku. Maksuliikenteeseen liittyvät virheet ovat hyvin yleisiä. Niistä suurin osa on näppäilyvirheitä, joiden jälkeen tulivat duplikaattimaksut ja muut tekniset virheet.</p> <p>Useimmiten maksuliikenteessä ilmestyviä virheitä syntyy ostolaskujen virheellisistä kirjauksista. Manuaalisten maksujen syötöstä tulleet virheet muodostivat toiseksi suurimman ryhmän. Väärinkäytökset syntyvät pääosin tilinkäyttöoikeuden käytöstä tekijän hyväksi. Toiseksi suhteellisesti suurin ryhmä on väärinkäytökset, jotka syntyvät toimittajien tietojen muutoksista. Luottokorttistoista ilmestyvät väärinkäytökset tulevat esille vielä harvemmin.</p> <p>Tulosten mukaan väärinkäytökset paljastetaan useimmiten sattumalta ja tieto niistä tulee esille eri tahojen kautta, muun muassa yritysten ulkopuolelta.</p> <p>Väärinkäytösten ennakointikeinot ovat monipuolisia ja useimmat niistä ovat ostolaskujen käsittelyyn kohdistettavia toimenpiteitä ja maksatukseen liittyvät ennakointikeinot, jotka koskevat maksuerien hyväksymisvaltuuksia ja tilinkäyttöoikeuksia. Taloushallinnon prosessien selkeydellä ja vaarallisten työyhdistelmien välttämällä on myös suuri merkitys väärinkäytösten ehkäisemisessä.</p>	
Asiasanat Maksuliikenne, väärinkäytökset, taloushallinto, sisäinen valvonta	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Tutkimuksen tavoitteet	2
1.2	Työn rajaus	3
1.3	Teoreettinen viitekehys ja tutkimusmenetelmä	3
2	Tietoperusta	4
2.1	Maksuliikenne ja ostolaskujen käsittely	4
2.2	Ostoreskontra	5
2.3	Laskumerkinnät maksuliikenteessä	5
2.3.1	Laskun numero	5
2.3.2	Viitenumero	5
2.3.3	Pankkitilinumero ja BIC	6
2.3.4	Muut laskumerkinnät	6
2.4	Maksutyypit	7
2.5	Maksuaineiston muodostaminen	7
2.6	Maksuliikenteeseen liittyvät virheet	7
2.7	Mikä on väärinkäytös?	9
2.8	Taloudellisten väärinkäytösten tyypit	9
2.8.1	Käteisvarkaudet	10
2.8.2	Vilpilliset maksut	11
2.8.3	Palkkoihin liittyvät väärinkäytökset	12
2.8.4	Kulukorvaukset	13
2.9	Taloudellisten väärinkäytösten määrä Suomessa, Pohjoismaissa ja globaalisti ..	13
2.10	Väärinkäytösten taustalla olevia riskitekijöitä	14
2.10.1	Väärinkäytöskolmion teoria	14
2.10.2	Vaaralliset työyhdistelmät	15
2.11	Väärinkäytösten havaitseminen ja ehkäisy	16
3	Empiirinen osa	17
3.1	Tutkimusmenetelmä	17
3.2	Suunnitelmakuvaus	18
3.3	Toteutuskuvaus	19
3.4	Tutkimuksen luotettavuus	19
3.5	Aineisto ja käytetyt analyysit	20
3.6	Tulokset	20
3.6.1	Taustakysymykset	21
3.6.2	Poikkeamatyytit	23
3.6.3	Poikkeamien tiheys, euromääräinen suuruus ja miten ne ovat tulleet ilmi	28
3.6.4	Poikkeamien taustalla olevien tekojen kuvaukset	31

3.6.5	Yritykset, joissa poikkeamat ilmestyivät.....	33
3.6.6	Virheiden ja väärinkäytösten ehkäiseminen.....	34
4	Pohdinta.....	37
4.1	Johtopäätökset.....	37
4.2	Jatkotutkimusehdotukset.....	39
4.3	Oma oppiminen.....	40
5	Lähteet.....	41
Liitteet.....		44
Liite 1.	Kyselyn saateteksti	44
Liite 2.	Muistutusviesti	45
Liite 3.	Kyselylomake.....	46
Liite 4.	Haastattelukysymykset	49

1 Johdanto

Opinnäytetyön aiheena on maksuliikenteeseen liittyvien virheiden ja väärinkäytösten selvittäminen. Opinnäytetyö on syntynyt sivutuotteena OpusCapita Oy:n ja Haaga-Helia ammattikorkeakoulun toteuttaman yritysten maksuliikennettä käsittelevän projektin yhteydessä. Projektissa suunniteltiin poikkeamat tunnistavaa algoritmia ja se tehtiin yhdessä Haaga-Helia ammattikorkeakoulun tietojenkäsittelyn koulutusohjelman (TIKO) opiskelijoiden kanssa, jotka ohjelmoivat sitä algoritmia. Oma roolini tässä projektissa oli toimia TIKO:n opiskelijoiden tukena, kertoa maksuliikenneprosessista, avata termejä opiskelijoille ja avustaa maksuaineiston tulkinnessa. Kokonaisen projektin tavoitteena oli löytää koneoppimisen avulla sääntöjä maksuliikenneaineiston tarkastamiseen sekä luoda toimivan algoritmin, joka tekee analyysin ja tunnistaa poikkeamia.

OpusCapita tarjoa asiakkailleen innovatiivisia ratkaisuja, jotka liittyvät hankinnasta mak-suun ja tilauksesta kassaan prosesseihin. Yritys pyrkii ennakoimaan tulevaisuuden tarpeita ja jatkuvasti kehittämään omaa toimintaansa. Ohjelmistorobotiikka on yksi suunta, mitä tutkitaan ja selvitetään miten sitä voi hyödyntää talousprosesseissa. (OpusCapita 2016)

Aiheen ajankohtaisuudesta kertovat laajan kansainvälisen tutkimuksen tulokset. ”Global Economic Crime Survey” mukaan viimeisen kahden vuoden aikana yli kolmasosa yrityksistä on kohdannut taloudellisia väärinkäytöksiä. Väärinkäytökset muuttuvat ja kehittyvät ajan mittaan huomattavasti niin, että niitä ei usein pystytä havaitsemaan ajoissa. Lisäksi jokaisen tapauksen taloudelliset kustannukset nousevat. (Global Economic Crime Survey 2016)

Nykyaikana väärinkäytökset yhä useammin pyritään ehkäisemään data-analytiikan avulla. EY:n tekemän kansainvälisen tutkimuksen ”2016 Global Forensic Data Analytics” mukaan 74 prosenttia ylimmästä johdosta tunnistaa tarpeen kehittää väärinkäytösten ehkäisykeinoja käyttämällä data-analytiikkaa. (Global Forensic Data Analytics Survey 2016, 10)

Englanninkielisissä maissa käytetään termiä oikeudellinen data-analytiikka, eli ”forensic data analytics” (FDA). Sillä tarkoitetaan strukturoitujen (esimerkiksi pääkirjan kirjaukset ja ERP:n tapahtumat) ja ei-strukturoitujen (tietokantaan tallennettuja sähköposteja ja ääniviestejä) tietojen kerääminen ja analysoiminen. FDA:n avulla ehkäistään, havaitaan ja tutkitaan mahdollisia virheellisiä tapauksia sekä liiketoiminta- ja käyttäytymismalleja. (Global Forensic Data Analytics Survey 2016, 5)

Tässä opinnäytetyössä virheillä tarkoitetaan tahatonta, eli vilpillistä teknistä tai inhimillistä virhettä. Väärinkäytöksillä tarkoitetaan vilpillisessä mielessä tehtyä toimintaa.

1.1 Tutkimuksen tavoitteet

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on pyrkiä selvittämään maksuliikenteeseen liittyvien väärinkäytösten ja virheiden eri muotoja, niiden syntymisen syitä, väärinkäytösten ja virheiden taustalla olevia riskitekijöitä sekä väärinkäytösten ehkäisykeinoja. Tutkimus perustuu haastatteluun sekä kyselyyn, johon vastasi 124 henkilöä.

Opinnäytetyön pääkysymys on: Millaisia maksuliikenteeseen liittyviä virheitä tai väärinkäytöksiä yritykset ovat kohdanneet, miten ne ovat syntyneet ja miten niitä ennaltaehkäistään?

Tutkimuksen pääkysymykseen vastaamiseksi tarvitaan vastaukset seuraaviin alaongelmiin:

- Mitkä ovat maksuliikenteeseen liittyvien väärinkäytösten eri muotoja?
- Millaisia maksuliikenteeseen liittyviä virheitä syntyy yritysten toiminnassa?
- Miten nämä poikkeamat ovat syntyneet?
- Miten nämä väärinkäytökset tai virheet ovat tulleet ilmi?
- Miten virheitä tai väärinkäytöstilanteita ennaltaehkäistään?

Peittomatriisissa (taulukko 1.) esitetään opinnäytetyön rakenne sekä tutkimusongelmien, viitekehysten, kyselyn kysymysten ja saatujen tulosten välinen yhteys.

Taulukko 1. Opinnäytetyön peittomatriisi

Tutkimusongelma	Viitekehys (luvun nro)	Tulokset (luvun nro)	Kyselyn kysymykset
Mitkä ovat maksuliikenteeseen liittyvien väärinkäytösten eri muotoja?	2.4 - 2.5	3.6.2	5-8
Millaisia maksuliikenteeseen liittyviä virheitä syntyvät yritysten toiminnassa?	2.7	3.6.2	9
Miten nämä poikkeamat ovat syntyneet?	2.8	3.6.4	12
Miten nämä anomaliat, poikkeamat tai virheet ovat tulleet ilmi?	2.9	3.6.3	11
Miten virheitä tai väärinkäytöstilanteita ennaltaehkäistään?	2.11	3.6.6	16–17

1.2 Työn rajaus

Opinnäytetyö on rajattu koskemaan vain yrityksestä uloslähtevää maksuliikennettä koskeviin virheisiin ja väärinkäytöksiin. Tutkimuksessa ei käsitellä raportointiin, tilinpäätökseen liittyviä petoksia, eikä lahjontaa tai rahanpesua. Pyritään vaan kuvaamaan ne maksuliikenteeseen liittyvät poikkeamat, jotka tullevat esiin eri yritysmuotojen rutiinissa.

1.3 Teorettinen viitekehys ja tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyön viitekehys koostuu neljästä eri kokonaisuudesta, jotka käsittelevät maksuliikenteeseen liittyvien virheiden ja väärinkäytösten erityyppisiä, siihen liittyviä määritelmiä, väärinkäytösten syntymistä, niiden tunnistamista ja ennaltaehkäisemistä.

Viitekehysten tavoitteena on luoda lukijalla ymmärrystä aihealueesta ja siihen kuuluvista määritelmistä. Tarkoituksena oli myös luoda aineisto, joka antaisi TIKOn opiskelijoille käsityksen kyseisestä aiheesta. Viitekehys on rakennettu aiheeseen liittyvän kirjallisuuden pohjalta ja tutkimuksen ongelmien kautta. Lähteinä on käytetty sekä suomen- että englanninkielisiä teoksia, artikkeleita ja internetistä saatavia raportteja.

Viitekehysten rakentamisessa tuli esille suomenkielisten lähteiden puute ja ylipäätään vähäinen tutkimusten lukumäärä Suomessa. Rungasosa lähteistä on englanninkielisiä, sillä englanninkielisissä maissa väärinkäytösten aiheita tutkitaan laajasti.

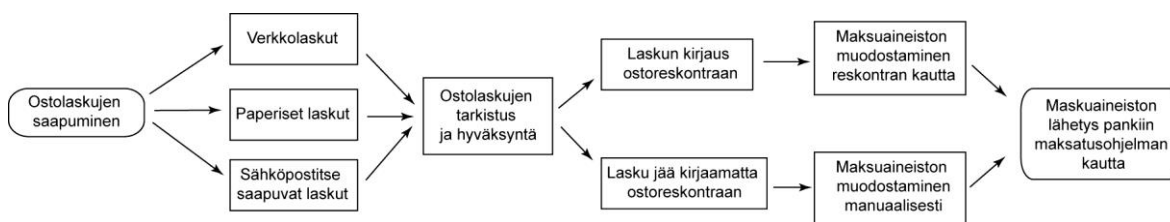
Opinnäytetyön empiirinen osuus suoritettiin suurimmaksi osaksi kvantitatiivisena tutkimuksena ja osittain kvalitatiivisena tutkimuksena. Kysely lähetettiin sähköisessä muodossa 1684 henkilölle, jotka toimivat Suomessa eri alojen yrityksissä johtoasemissa. Kyselyyn vastasi 124 henkilöä. Lisäksi tutkimusta varten suoritettiin teemahaastattelu, jossa haastateltiin yhtä alan asiantuntijaa. Viitekehysten perusteella saatiin teorettinen aineisto, jonka pohjalta laadittiin muun muassa kysely- ja haastattelukysymykset.

2 Tietoperusta

Tässä luvussa esitellään aiheeseen liittyvät tärkeimmät käsitteet, lähteet ja teoreettinen tausta. Alussa käsitellään maksuliikennettä, eli kuvataan maksuliikenneprosessi, selitetään mikä on reskontra ja millaiset maksutyytit voivat olla sekä määritellään yleiset laskumerkinnyt ja selitetään miten maksuaineisto muodostuu. Tämän jälkeen esitetään maksuliikenteeseen liittyviin virheisiin, taloudellisiin väärinkäytöksiin ja niiden ehkäisykeinoihin liittyvä teoria. Luvun tarkoituksena on antaa lukijalle käsitys yritysten maksuliikenteestä, virheistä ja taloudellisten väärinkäytösten yleisimmistä muodoista sekä siitä, miten yrityksissä yritetään ehkäistä ja ennakoida virheitä ja väärinkäytöksiä.

2.1 Maksuliikenne ja ostolaskujen käsittely

Maksuliikenteen ja ostolaskujen käsittelyn prosessien kuvio on laadittu auttamaan maksuliikenteen kokonaisuuden hahmottamista. Maksuliikenneprosessi on tiukasti sidoksissa ostolaskujen käsittelyyn, joten tässä työssä nämä prosessit ovat kytketty yhteen. Kuvio on tehty tekijän oman työkokemuksen pohjalta.



Kuva 1. Ostolaskujen käsittely ja maksuliikenne prosesseina

Kaikilla yrityksestä lähtevillä maksusuorituksilla on oltava peruste, jonka kautta voidaan määritellä maksun luonne. Tämä peruste on useimmiten organisaatioon saapuva ostolasku. Kuten kuvassa 1 näkyy, ostolaskut saadaan verkkolaskuina, perinteisellä tavalla postitse tai skannattuna sähköpostitse. Ostolaskut ensin tarkistetaan ja hyväksytään, jonka jälkeen ne kirjataan ostoreskontraan. Osa laskuista voi jäädä kirjaamatta reskontraan, syyt siihen ovat erilaisia ennakkomaksuista verosuoritukseen. Ennen laskujen erääntymistä ne maksetaan. Kuten kuvassa 1 näkyy, maksuaineisto muodostetaan kahdella eri tavalla. Yleisin tapa on poimia laskut reskontrasta maksueriksi ja tuoda maksatusohjelmaan useimmiten liittymällä. Harvemmin maksuaineisto muodostetaan manuaalisesti suoraan maksatusohjelmassa. Manuaalisesti maksetaan vain reskontran ulkopuolelle jäävät laskut ja muut suoritukset. Prosessin lopussa maksuaineisto lähetetään maksatusohjelmasta pankkiin.

2.2 Ostoreskontra

Ostoreskontra on luettelo saapuneista ostolaskuista ja se on osa yrityksen kirjanpitoa. Ostoreskontran avulla yritys tietää laskujen tilanteen, eli mitkä laskut on jo maksettu ja mitkä ovat vielä avoimia. Ostoreskontrasta saadaan maksuaineisto, joka voidaan kerralla lähettää pankkiin maksettavaksi.

2.3 Laskumerkinnät maksuliikenteessä

Maksueroja muodostettaessa tärkeintä on täyttää laskuun kaikki pakolliset kentät oikealla tiedolla. Maksutyypeistä riippuen nämä tiedot voivat olla erilaisia. Myöhemmässä tarkastusvaiheessa näitä maksutietoja analysoimalla voidaan havaita duplikaatteja, virheitä tai jopa väärinkäytöksiä. Termien selittämisessä keskitytään maksujen analysoinnin kannalta olennaiseen tietoon.

2.3.1 Laskun numero

Laskun numero on lain mukaan pakollinen tieto ja se tulee olla kaikissa organisaatioiden ulosmenevissä laskuissa. Sitä käyttäessä pystytään kohdistamaan maksu, tarkistamaan laskun maksutila sekä etsimään lasku järjestelmän tietokannasta. Laskun numero on muodoltaan juokseva tunniste, joka voi koostua numeroiden lisäksi myös kirjaimista. (Laki arvonnäverolain muuttamisesta 2016, 22 luku 209e §)

2.3.2 Viitenumero

Nykyään kotimaisessa maksuliikenteessä viitenumeroa käytetään lähes kaikkialla. Sen avulla yksilöidään tilille saapuneet maksusuoritukset sekä automatisoidaan myyntireskontran päivitystä ja kirjanpitoa. Lisäksi viitelaskutus on yritykselle edullisempaa kuin viestilaskutus.

Jokainen yritys voi muodostaa viitenumeron vapaasti. Ainoa vaatimus, että sen on kuitenkin oltava 4-20 numeroa käsittävä kokonaisluku, jossa viimeinen luku on tarkiste. Neljä numeroa on vähimmäispituus. Tarkistetta on käytettävä kaikissa viitenumeroissa ja sen tarkoitus on tallennusvirheiden estäminen. (Finanssialan Keskusliitto 2009)

Viitenumeroa voidaan käyttää ulkomaisessa maksuliikenteessä, jos laskun tai maksun vastaanottajalla on mahdollisuus maksaa laskun viitenumerolla. Kansainvälinen viite, eli RF-viite muodostetaan suomalaisen viitteen pohjalta. Siihen kuuluu RF-tunniste, kahden numeron pituinen tarkiste ja enintään 20 merkkiä pitkä numeerinen suomalainen viite.

Suomalaisen viitteen loppunumero on muodoltaan myös tarkiste. (Finanssialan Keskusliitto 1.11.2009)

2.3.3 Pankkitilinumero ja BIC

Toimittajan pankkitilinumero kuuluu pakollisiin tietoihin, mitä laskussa tulee olla. Euroopan Unionin alueella käytetään IBAN (International Bank Account Number) koodeja kansallisten tilinumeroiden sijaan. IBAN-koodia käytetään myös Euroopan talousalueella (EEA), johon kuuluvat EU:n jäsenmaiden lisäksi Islanti, Liechtenstein ja Norja. IBAN-tilinumerojärjestelmä on käytössä myös Sveitsissä sekä joissakin muissa maissa. Koodi koostuu enintään 34 aakkosnumeerisista merkistä sisältäen maan tunnuksen, tarkistusmerkin ja pankkitilin numeron. Ensimmäisestä kahden kirjaimen lyhenteestä on helppo tunnistaa maa, mihin maksu lähetetään. Suomessa IBAN muodostetaan 18 merkistä. (Finanssialan Keskusliitto 2012)

EU-maiden lisäksi on maita, jotka eivät käytä IBAN-koodia ja siellä on käytössä omat kansalliset pankkitilinumerot. Jokaisessa maassa on omat järjestelmänsä ja sääntönsä koskien pankkitilinumeron muotoa ja pituutta. Tunnetuimmat maat ovat Yhdysvallat, jossa on oma ABA järjestelmä ja pankkitilinumerot ovat yhdeksänmerkkisiä, Kanada, missä käytetään 10-18 numeerista EFT koodia sekä Australia ja Uusi-Seelanti, joissa käytetään yhdessä kuuden numeerisen BSB koodin kanssa saajan omaa tilinumeroa. (University of California, Berkeley. 2016)

IBAN-tilinumeroiden yhteydessä käytetään BIC-koodia (Bank Identification Code), jolla identifioidaan saajan pankki. Tämä koodi on keskeinen osatekijä varmistettaessa, että pankkien viestejä lähetetään oikeaan paikkaan. BIC-koodi koostuu joko 8 tai 11 merkistä, joista neljä ensimmäistä on pankkitunnus, seuraava kaksi merkkiä on maatunnus ja loppuosa kertoo sijainnista, eli kaupungista ja konttorista. BIC-koodia kutsutaan usein myös SWIFT-osoitteeksi. SWIFT lyhenne tulee sanoista Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication. Tämä järjestö hoitaa pankkien tunnusnumeroiden rekisteröinnin sekä ylläpitää osoiteluetteloa. (ISO 2014)

2.3.4 Muut laskumerkinnät

Arvonlisäverolain mukaan muita maksamisen kannalta olennaisia tietoja ovat laskun antamispäivämäärä, toimittajan y-tunnus, arvonlisäverokanta, myytyjen tavaroiden luonne, määrä ja toimituspäivä. (Laki arvonlisäverolain muuttamisesta 2016, 22 luku 209e §) Laskun eräpäivä on myös olennainen tieto, jonka perusteella päätetään laskun maksamisesta.

2.4 Maksutyypit

Tarkoituksesta riippuen maksut voivat olla erityyppisiä. Ne voivat olla SEPA-tilisiirtoja, palkkamaksuja, pikamaksuja ja valuuttamaksuja. SEPA-tilisiirroissa valuuttana on euro ja saajan tili on IBAN-muodossa. Samoja ehtoja sovelletaan palkkamaksuissa ja pikamaksuissa. Maksu voi lähteä pikamaksuna joko kotimaan tai ulkomaan pankkeihin. Valuuttamaksut ovat luonteeltaan ulkomaan lähteviä maksuja, joissa laskun valuutta on muu kuin euro. (Nordea Pankki Suomi Oyj 2014, 33)

2.5 Maksuaineiston muodostaminen

Kaikki yrityksiltä lähtevät maksut voidaan jakaa kahteen eri ryhmään. Ne ovat joko reskontrasta konekielisesti muodostettuja maksuja tai manuaalisesti maksatusohjelmassa syötettyjä maksuja. Reskontrasta maksetaan ostolaskut, joihin kuuluvat tavaran ja palvelujen ostojen lisäksi muun muassa vakuutukset ja eläkemaksut. Nämä laskut poimitaan reskontrasta maksueriksi ja tuodaan maksatusohjelmaan useimmiten liittymällä.

Käsin syötettyjä maksuja voivat olla verot, perintäasiat ja pienet toimistotarvikkeiden ostot, jotka maksetaan suoraan työntekijöiden tileille. Yleensä kuitenkin pyritään välttämään yksittäisten manuaalisten maksujen syntymistä, jos sellaiset ostot kuitenkin syntyvät.

Joidenkin toimittajien laskut maksetaan ohi reskontran ja joskus manuaalisesti maksetaan proformalaskujakin. Proformalasku ei ole varsinainen ostolasku, vaikka on sisällöltään samanlainen, eikä se aiheuta maksuveloitetta. Sitä tarvitaan, kun maksuehtona on remburssi, ja ostaja tarvitsee proformalaskun remburssin avaamista varten tai toimitetaan osa- tai jälkitoimitusta, jotka myöhemmin veloitetaan varsinaisella laskulla. (FINTRA – julkaisu nro 3, 10-4) Proformalasku maksetaan poikkeuksellisesti silloin, kun se toimii esimerkiksi ennakkolaskuna.

2.6 Maksuliikenteeseen liittyvät virheet

Maksuliikenteeseen liittyvät virheet ovat useimmin sellaisia, joita monet nykyaikaiset taloushallinnon ohjelmistot osaavat tulkita. Ohjelmat osaavat varoittaa asiakkaita mahdollisista virheistä. Virhepalautteet saadaan myös pankeista, jos pankki epäilee maksuaineiston oikeellisuutta.

Procountorin ohjekirjassa (Procountor. 2016) mainitaan maksuvirheiden erityyppit, joista pankki lähettää virheilmoitukset. Nämä ovat väärän tiedon syöttämisestä ilmestyneet virheet, kuten esimerkiksi virheellinen tilinumero tai valuutta.

Ohjekirjan (Procountor. 2016) mukaan tilinumerovirheet ilmestyvät usein siitä, että IBAN-tilinumero ja BIC-koodi eivät vastaa toisiaan. Maksussa on esimerkiksi käytetty Nordean pankkitilinumeroa ja OP-Pohjolan BIC-koodia. On tärkeä, ettei IBAN-tilinumerosta puutu numeroita tai ettei tilinumerossa ole ylimääräisiä numeroita. Tilinumeroa koskevat säännöt esitettiin aiemmin tässä luvussa kohdassa 2.1.3.

Jos maksussa käytetty valuutta ei ole sallittu maksamiseen, niin maksutapahtumasta tulee virheilmoitus. Syynä on esimerkiksi se, ettei kyseisessä maksuvaluutassa voi tehdä maksuja vastaanottavaan maahan tai jos yritetään maksaa dollareissa euro-tilille. (Procountor. 2016)

Jos maksun saajan osoitetiedot puuttuvat, maksutapahtumaa ei toisinaan hyväksytä pankissa. Tämä vaihtelee pankkikohtaisesti ja jotkut ulkomaiset pankit vaativat SEPA-maksuille myös saajan osoitteen. (Procountor. 2016) SEPA-maksut esitettiin tässä luvussa kohdassa 2.2.

Jos sama maksuaineisto vahingossa lähetetään pankkiin toiseen kertaan, niin pankki lähettää asiakkaalle virheilmoitus ja myöhemmin lähetetty aineisto hylätään. Duplikaattiaineisto on kyseessä silloin, kun aineiston luontiaika, maksajan tili, nimi, maksupäivä sekä laskujen rahamäärä ja kappalemäärä ovat samat kuin aikaisemmin lähetetyssä maksuerässä. (OP-Keskus 2010, 27)

Maksuliikenteen ongelmien takana ovat usein inhimilliset virheet. Ne liittyvät rutiineihin ja manuaalisiin tehtäviin. Digitalisuuden ansiosta inhimillisten virheiden määrä vähenee, mutta silti joskus niitäkin ilmestyy. Näppäilyvirheen seurauksena esimerkiksi Deutsche Bankin työntekijä siirsi noin 5,3 miljardia euroa vipurahastoasiakkaansa tilille. Virheen vuoksi hän myi valuuttaa bruttoarvolla, kun olisi pitänyt myydä nettoarvolla. (Taloussanommat 2015)

Näppäilyvirheitä sattuu laskunumeroa, viitenumeroa tai summaa syötettäessä. Finanssialan Keskusliitto suosittelee, että näppäilyvirheiden välttämiseksi käytettäisiin mahdollisimman lyhyitä viitenumeroita. (Finanssialan Keskusliitto 2009)

Sähköisen laskutuksenkin ansiosta näppäilyvirheet vähenevät. Verkkolaskussa kaikki tiedot ovat jo valmiiksi syötettyinä, ja maksajan ei tarvitse syöttää niitä käsin, minkä takia virheen todennäköisyys vähenee.

2.7 Mikä on väärinkäytös?

Väärinkäytöksellä tarkoitetaan erilaisia epärehellisiä, epäeettisiä tai organisaatioiden sisäisiä ohjeita rikkovia tai laittomia tekoja oikeudettoman taloudellisen hyödyn hankkimiseksi. (Samociuk, M., Iyer, N., Lehtosuo, K. 2004, 5)

Sisäisen tarkastuksen kansainvälisten ammattistandardien mukaan väärinkäytöksen määritelmään kuuluvat kaikki laittomat toimet, kuten petos, salailu tai luottamuksen rikkominen, silloinkin, kun niihin ei liity väkivallalla tai voimakeinoilla uhkaamista. Henkilöt ja organisaatiot syyllistyvät väärinkäytöksiin saadakseen rahaa, omaisuutta tai palveluja, välttääkseen maksuja tai palvelujen menetystä tai varmistaakseen henkilökohtaisia tai liiketoiminnallisia etuja. (Sisäiset tarkastajat ry. 2012, 29)

Englannin kielessä käytetään sanaa *fraud* väärinkäytösten ilmaisemiseen. Sillä ymmärretään erilaisia tahallisia tekoja, petos mukaan lukien, joiden takia yrityksen arvo laskee. (Girgenti, R. H., Hedley, T. 2011, 37)

Väärinkäytökset ovat erityyppisiä ja taloudellisten esimerkkien lisäksi niihin kuuluvat rikkomuksia sekä laitton toiminta. Niiden vaikutusta on vaikea aliarvioida; ne heikentävät yritysten tulosta sekä vaikuttavat negatiivisesti yrityksen maineeseen ja brändiin. Tässä työssä tarkemmin käsitellään vain maksuliikenteeseen liittyviä väärinkäytöksiä.

2.8 Taloudellisten väärinkäytösten tyypit

Advani Reubenin mukaan väärinkäytökset voidaan jakaa kuuteen eri tyyppiin, jotka kuuluvat isompaan taloudelliseen kokonaisuuteen. Nämä ovat rahanpesu, kirjaamaton myynti, liioitellut kulut, lahjonta, ostojen ja kulujen siirto liiketoimintojen ja tytäryhtiöiden välillä sekä väärennetyt tiedot tilinpäätöksissä. (Reuben A. 2006, s. 70)

Amerikkalaisen sisäisten tarkastajien instituutin (The institute of internal auditors) tekemässä raportissa väärinkäytöksiä eritellään yksityiskohtaisemmin. Väärinkäytökset jaetaan kolmeen eri ryhmään: tilinpäätöksen tahallinen manipulointi, väärinkäyttö ja korruptio. Väärinkäytön osa koostuu muun muassa aineellisista hyödykkeistä, johon kuuluvat yleisimpiä maksuliikenteeseen liittyviä käytännön esimerkkejä. (The institute of internal auditors. 2016, s. 59)

Sisäisten tarkastajien raportissa luetellaan kymmenen eri väärinkäytöstyyppiä, jotka liittyvät aineellisiin hyödykkeisiin. (The institute of internal auditors. 2016, s. 59) Raportissa ne on listattu ilman lisäkommentteja tai määritelmiä. Tässä tutkimuksessa pyrittiin selittämään käsitteitä muita eri lähteitä käyttäen. Kuvassa 2 väärinkäytöstyytit on esitetty kaavion muodossa helpottamaan niiden ymmärtämistä. Tämä kaavio on tekijän itse tekemä kaavio, jossa on esitetty vain maksuliikenteeseen liittyvät raportissa listatut väärinkäytökset.



Kuva 2. Rahavarojen väärinkäytöstyytit

2.8.1 Käteisvarkaudet

Myyntin tulosten manipulointi on kyseessä silloin, kun asiakkaan tekemä maksu otetaan omaan käyttöön ohi kassan. Väärä maksutapahtuma rekisteröidään normaalin käytännön mukaan ikään kuin maksu olisi tehty, mutta todellisuudessa työntekijä varastaa sen. Vaihtoehtona on, että myyntiä ei rekisteröidä ollenkaan ja maksusuoritus jää kirjaamatta. (Wells, J.T. 2013, 296)

Skimmingin skeemat voivat olla erityyppisiä ja yksi niistä koskee valvomatonta myyntiä. Myyntiä silloin tehdään aukioloaikojen ulkopuolella niin, että muut työntekijät tai johto ovat tietämättömiä tästä. Kauppa voi olla auki viikonloppuisin tai pari tuntia varsinaisten auki-

oloaikojen ennen tai jälkeen. Myyntiprosessi rekisteröidään normaaliin tapaan, mutta kaupan ovien avautuessa myyntiä aloitetaan taas "tyhjästä". Myyntitulosten ero silloin menee huijarin omaan taskuun. (Kranacher, M., Riley, R., Wells, J. 2011, 297)

Huono käteisen rahan vastaanottamisen valvonta ja kirjaamista koskevat menettelyt luovat edellytyksiä myynnin tai saatavien rekisteröinnin poisjäämiselle. Tämä on mahdollista myös silloin, kun tositteita ei ole numeroitu eikä ole määritelty tarkasti, kuka on maksanut ja kenellä on vielä velkaa. (Kranacher, M., Riley, R., Wells, J. 2011, 298)

Suomessa käteisen rahan vastaanottoa yritetään parantaa lailla kuitintarjoamisvelvollisuudesta käteiskaupassa. Lain mukaan elinkeinonharjoittajan on tarjottava kuluttaja-asiakkaille maksusuorituksesta laadittu kuitti. Kuittia on tarjottava, jos tilikauden liikevaihto on enemmän kuin 8500 euroa. (Laki kuitintarjoamisvelvollisuudesta käteiskaupassa 2013, 2 §, 4 §)

Pienennetyt myyntitulot saadaan, kun myynti kirjataan kirjanpitoon, mutta alemmalla hinnalla. Samaa periaatetta käytetään silloin, kun kirjataan myytyjen tavaroiden määrä todellista pienemmäksi. (Kranacher, M., Riley, R., Wells, J. 2011, 298)

2.8.2 Vilpilliset maksut

Vilpillisiä maksuja ovat muun muassa vilpilliset palautukset. Liiketapahtuma rekisteröidään ikään kuin asiakas olisi palauttanut tavarat, vaikka varsinaista palautusta ei ole tapahtunut. Vaihtoehtona liioitellaan hyvityksen määrää ja ylimääräiset rahat jäävät huijarin taskuun. (Wells, J.T. 2013, 155)

Niin sanotut pienet summat on toinen keino, miten yritetään välttää paljastumista. Joskus yritykset määrittävät ne suoritusten määrät, jotka vaativat tarkastustoimenpiteitä. Jos maksusuoritus jää määritetyn määrän alapuolelle, niin sen tarkastusta ei tarvitse tehdä ja on mahdollista, että huijari käyttää tilannetta hyväksi. (Wells, J.T. 2013, 162)

Laskutukseen liittyvät skeemat ovat eniten esiintyviä väärinkäytösten tapauksia. Wells määrittelee kolme erityyppistä tapausta: pöytälaatikkoyrityksiin liittyvät skeemat, laskutus-temput, joista myyjä ei ollut tietoinen sekä henkilökohtaiset ostot yhtiön rahalla. (Wells, J.T. 2013, 170)

Tässä opinnäytetyössä pöytälaatikkoyrityksellä tarkoitetaan yritystä, joka on juridisesti olemassa ja toiminnassa, mutta ei harjoita mitään toimintaa aktiivisesti, eikä yrityksellä ole

omia merkittäviä varoja. Pöytälaatikkoyritykset ovat tässä yhteydessä pelkästään nimiä ja osoitteita, joita käytetään vilpillisten maksujen keräämiseen. (Wells, J.T. 2013, 171)

Useimmat laskutukseen liittyvät juonet ovat palveluostot tavaraostojen sijaan. Tämä selitetään niin, että tavaraostot voi helposti tarkistaa vertaamalla ostolaskuja varastoarvoihin. On paljon vaikeampaa todistaa, että palvelua ei ole suoritettu. Tästä syystä usein laaditaan laskuja ”konsultointipalvelujen” myynnistä. (Wells, J.T. 2013, 175)

”Maksa-ja-palauta” skeemoissa maksut käsitellään tarkoituksella väärin. Yksi vaihtoehto on maksaa lasku kahteen kertaan ja pyytää suorituksen palautusta toiselle tilille. Tuplamaksuja suoritetaan myös tarkoituksella ja samalla ajatuksella maksetaan ylisuoritukset. (Wells, J.T. 2013, 176)

Henkilökohtaiset ostot yhtiön rahalla suoritetaan joko tekemällä väärää kulukorvaushakemuksia tai maksamalla yhtiön luottokortilla. Näissä tapauksissa ostot esitetään niin, että yritys kokee ne tarpeelliseksi. Tavoitteena on, että yhtiö maksaa ostot. (Wells, J.T. 2013, 181)

2.8.3 Palkkoihin liittyvät väärinkäytökset

Näitä ovat muun muassa palkanmaksut haamutyöntekijöille. Termi ”haamutyöntekijä” viittaa henkilöön, joka ei työskentele palkan maksavassa yrityksessä. Haamutyöntekijänä voi olla joko fiktiivinen tai todellinen henkilö, joka ei ole kyseisen yrityksen palveluksessa. Jos ”haamu” on todellinen henkilö, hän on usein huijarin ystävä tai sukulainen. Jotta skeema toimii, muutaman ehdon tulee täytyä: haamutyöntekijä on lisättävä palkkalistaan, työajat ja palkkataso on koottava, palkan tulee olla maksettuna. (Wells, J.T. 2013, 196)

Väärennetyt tunnit ja palkat on seuraava väärinkäytösten muoto. Onnistuneen skeeman toteuttaminen ei ole helppoa, sillä väärinkäytökset voi yleensä havaita vertaamalla palkkalistoja työtuntilistoihin. Sen takia yleisin väärinkäytöksen tapa on liikaa maksetut palkat. Tuntityöntekijöiden palkanmaksut korotetaan niin, että väärennetään joko tehtyjen työtuntien määrä tai tuntipalkka. (Wells, J.T. 2013, 201)

Provisio on tulokseen perustuva palkkio työstä, joka maksetaan prosenttiosuutena myynnin arvosta. Provisio ei perustu työtunteihin tai kuukauden palkkatasoon, vaan työntekijän tuotokseen. On olemassa kaksi tapaa, miten voi vilpillisesti korottaa provisiopalkkaa: väärentämällä myynnin määrää tai korottamalla provisioprosenttia. (Wells, J.T. 2013, 205)

2.8.4 Kulukorvaukset

Työmatkakulut korvataan silloin, kun työntekijä toimittaa raportin kuluista ja niiden tarkoituksesta. Näitä voivat olla esimerkiksi edustuskulut, kuten lounas asiakkaan kanssa tai matkakulut, kuten lentoliput ja hotellilaskut. Raportissa tulee selittää kustannusten luonne sekä päivämäärä, aika ja paikka, missä ne ovat syntyneet. Raportin liitteenä tulee olla maksutosite, yleensä kuitti. Wells määrittää neljä tapaa, miten luodaan kulukorvausten skeemoja. Ne ovat väärin luonnehditut kulut, liioitellut kulut, fiktiiviset kulut ja useat maksut samasta asiasta. (Wells, J.T. 2013, 211)

Useimmat yritykset korvaavat vain tietyt kuluja työntekijöilleen. Nämä yleensä ovat liiketoimintaan liittyviä matkustamiskustannuksia, majoituskuluja ja ateriakuluja. Yleinen tapa hakea korvausta henkilökohtaisista kuluista on väittää, että ne kustannukset kuuluvat yrityksen liiketoimintaan. (Wells, J.T. 2013, 212)

2.9 Taloudellisten väärinkäytösten määrä Suomessa, Pohjoismaissa ja globaalisti

Maailmanlaajuisessa tutkimuksessa ”Global Economic Crime Survey” selvitetään väärinkäytösten määrää sekä niiden muotoja. Tutkimus toteutetaan joka toinen vuosi ja vuonna 2016 se julkaistiin kahdeksatta kertaa. Tutkimuksen tekijä on kansainvälinen 157 maassa toimiva tilintarkastusta, veropalveluita ja konsultointia tarjoava yhtiö PwC. (Global Economic Crime Survey 2016)

Kaikkiaan viimeaikaiseen sähköiseen kyselyyn vastasi yli 6000 henkilöä 115 eri maasta. Pohjoismaisia vastaajia oli yhteensä 256 ja vastauksia saatiin Suomesta, Norjasta, Ruotsista ja Tanskasta. Suomesta kyselyyn vastasi 80 henkilöä, jotka toimivat suurimmissa eri toimialojen yrityksissä. (Global Economic Crime Survey 2016 (2), 5)

Tutkimuksen selvityksen mukaan taloudellisten väärinkäytösten määrä on pysynyt vuoteen 2014 verrattuna niin globaalisti kuin Suomessakin ennallaan, mutta yhä useampi niistä on entistä vakavampi. ”Pohjoismaissa useammalle kuin yhdelle kymmenestä organisaatiosta taloudellinen vahinko oli ollut yli miljoona dollaria, mutta monille huomattavasti enemmän”. (Global Economic Crime Survey 2016 (2), 8)

Suomalaisorganisaatioista noin viides osa on kohdannut taloudellisia väärinkäytöksiä viimeisen kahden vuoden aikana. Maailmanlaajuisesti raportoitu taloudellisten väärinkäytösten määrä oli korkeampi (36 %). Pohjoismaissa niiden määrä oli 27 prosenttia. (Global Economic Crime Survey 2016 (2), 5)

PwC:n johtajan mukaan viimeisen kahden vuoden aikana väärinkäytökset ovat kehittyneet ja löytäneet uusia muotoja. Tyypillisin taloudellinen väärinkäyttö Pohjoismaissa on varojen väärinkäyttö. Käytännössä kysymys on yleensä petoksesta tai kavalluksesta. Kyberrikollisuus on noussut listalla toiseksi ohi lahjonnan ja korruption. Kyberrikollisuudella ymmärretään tietojärjestelmiin kohdistuvat väärinkäytökset. Kyberrikollisuudesta suurin väärinkäytösten osa on petoksia tai sitä valmistelevia toimia. (Global Economic Crime Survey 2016 (2), 6)

Suurin osa väärinkäytöksistä huomattiin sisäisen tai ulkoisen vihjeen tai ilmoituskanavien kautta. Väärinkäytöksistä 14 prosenttia havaittiin sattumalta. Yli puolessa tapauksista väärinkäyttäjäksi oli organisaation oma työntekijä. (Global Economic Crime Survey 2016 (2), 7)

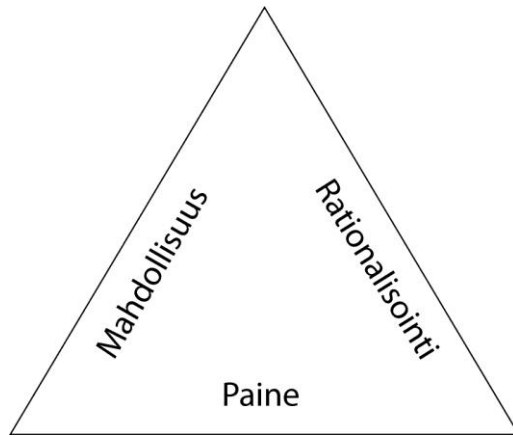
2.10 Väärinkäytösten taustalla olevia riskitekijöitä

Väärinkäyttöihin liittyvät riskitekijät ovat hyvin erilaisia ja ne useimmiten liittyvät yritysten toimintaperiaateisiin. Koivun (2010, 135) mukaan seuraavat seikat mahdollistavat väärinkäytöksiä:

- Löyhä sisäinen valvonta, kuten esimerkiksi riittämättömät tarkistukset, valvontamennettelyjen tai henkilöstön puute
- Huono johtamisfilosofia, eli ylimmän johdon asenne henkilöstöön ja väärinkäyttöihin
- Huono varallisuustilanne, eli heikosti menestyvässä yrityksessä työntekijät helpommin käyttävät hyväkseen yrityksen varoja
- Työntekijöiden alentunut työmoraali ja vähäinen organisaatiokollisuus. Tällä tarkoitetaan sitä, että näissä olosuhteissa väärinkäytöksen teko yhdistetään paineeseen ja perustelemiseen itselleen väärinkäytöksen oikeutus
- Eettisyysongelmat, joista useimmiten tulee epäselvä minkälaisia lahjoja otetaan vastaan tai mikä tieto on luottamuksellista.
- Puutteelliset henkilötietojen tarkistukset palkkauksen yhteydessä. Tällä tarkoitetaan sitä, että uusien henkilöiden palkattaessa kannattaa selvittää niiden taustat, koulutus sekä syyt lähtöihin edellisistä työpaikoista

2.10.1 Väärinkäytöskolmion teoria

Donald Cressey'n vuonna 1973 kehittämän väärinkäytöskolmion (Fraud Triangle) teorian mukaan kolmen ehdon tulee täytyä, jotta väärinkäyttö syntyisi. Ne ovat: mahdollisuus, paine ja rationalisointi (kuva 2). (Girgenti, R. H., Hedley, T. 2011, 2)



Kuva 2. Väärinkäytöskolmio (Girgenti, R. H., Hedley, T. 2011)

Se, miten väärinkäytöskolmio toimii, selitetään laajemmin amerikkalaisessa kirjanpidon aikakauslehdessä (The Certified Public Accountants Journal). Ensinnäkin mahdollisuus esiintyy ja tarjoaa keinot suorittaa väärinkäytös. Mahdollisuus syntyy, jos yrityksessä on heikko sisäinen valvonta, puutteellinen koulutus, huono ohjaus tai väärinkäytösten esto-ohjelmien tehottomuus. (The CPA Journal 2010, 19)

Seuraava vaihe ilmestyy painetilanteissa, josta syntyy motivaatio väärinkäytöksen toteuttamiseen. Motivaatioon vaikuttavat tekijän taloudellinen tilanne, työhön liittyvät paineet ja muut ei-taloudelliset motiivit. Väärinkäytöksen tekijä on yleensä varma, ettei tilanteeseensa saa apua muilta. Tämän tyyppisiä paineita voivat olla äkillinen taloudellinen kriisi, yli varojen eläminen, ahneus tai kyvyttömyys saada lainaa. (The CPA Journal 2010, 18)

Lopuksi morallisesti hyväksyttävä rationalisointi oikeuttaa tekijän väärinkäytöksen. Silloin tekijä ei näe itseään rikollisena ja perustelee itselleen omia tekojaan. Henkilökohtaisia ongelmia voidaan ratkaista esimerkiksi ajattelemalla, että väärinkäytös on vain laina, joka maksetaan takaisin seuraavassa palkanmaksussa. (The CPA Journal 2010, 19)

2.10.2 Vaaralliset työyhdistelmät

Vaarallisilla työyhdistelmillä tarkoitetaan työtehtävien kombinaatioita, jotka mahdollistavat väärinkäytöksen syntymisen. Jaetun valtuuden periaate määrittellen ”Segregation of Duties” käsitteen avulla. Työtehtävien eriyttämisellä tarkoitetaan sitä, ettei yksi henkilö voi hoitaa yksin yrityksen ydinprosessia. (AICPA 2016)

Maksuliikenteen osalta vaarallisia yhdistelmiä ovat muun muassa seuraavat:

- ostolaskujen kirjaus ja kassanhallinto
- palkanlasku ja palkanmaksu

- sama henkilö tilaa tavaraa ja hyväksyy laskut
- sama henkilö hyväksyy maksuaineiston ja lähettää maksut

2.11 Väärinkäytösten havaitseminen ja ehkäisy

Väärinkäytösten havaitseminen, selvittäminen ja ehkäiseminen ovat sisäinen valvonnan tavoitteita. Pääasiallinen vastuu väärinkäytösten ehkäisemisessä sekä havaitsemisessa on Ahokkaan (2012) mukaan hallintoelinten jäsenillä ja johdolla. Käytännössä väärinkäytökset usein havaitaan sattumalta tai yritysten työntekijän, asiakkaan tai muun tahon kautta. Sisäisessä tarkastuksessa tai tilintarkastuksessa nämä tapaukset voivat joskus tulla esille. Lisäksi paljastuminen voi tapahtua muutosolosuhteissa, kun henkilö siirtyy muihin tehtäviin. (Ahokas N. 2012, 16)

Syy siihen, että sisäiset tarkastukset harvoin paljastavat väärinkäytöksiä on tarkastusten kohdistaminen. Tarkastukset kohdistuvat toimintoihin, eivät ihmisiin ja lähtökohtana on se, että ihmisiin luotetaan. Lisäksi väärinkäytösten etsiminen ei ole tarkastajien päätehtävä. (Ahokas N. 2012, 16)

Väärinkäytösriskejä ei kuitenkaan voida täysin poistaa, mutta ne voidaan minimoida parantamalla prosesseja ja asettamalla kontroleja. Näitä ovat muun muassa eettisten toimintaohjeiden luominen, kommunikointi henkilöstölle ja raportointikanavan luominen, jonka kautta olisi mahdollista anonyymisti ilmoittaa väärinkäytöshavainnoista. Myös Ahokkaan mukaan henkilöstön työnkuvien dokumentointi auttaa väärinkäytösten ehkäisyssä. (Ahokas N. 2012, 17)

3 Empiirinen osa

Tutkimus on syntynyt sivutuotteena OpusCapita Oy:n ja Haaga-Helia ammattikorkeakoulun toteuttaman yritysten maksuliikennettä käsittelevän projektin yhteydessä. Siitä johtuen varsinaista toimeksiantajaa tällä opinnäytetyöllä ei ole. Tutkimuksessa keskitytään kyseessä olevan projektin liiketaloudelliseen osaan ja sen asettamiin tavoitteisiin.

Oma roolini tässä projektissa oli toimia TIKOn opiskelijoiden tukena taloushallinnon prosessien tulkinnassa. Pää tavoitteeseen kuului termien avaaminen opiskelijoille, maksuliikenteen esitleminen työelämän esimerkkien kautta sekä maksuaineiston analyysi ja tulkinta. Näiden tehtävien toteuttamisessa syntyi idea käyttää saatuja tuloksia opinnäytetyön pohjaksi ja tutkia aihetta vielä syvemmin.

Kuten luvussa 1.1 mainittu, tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää maksuliikenteeseen liittyvien väärinkäytösten ja virheiden eri muotoja, miten poikkeamat syntyvät, sekä väärinkäytösten taustalla olevia riskitekijöitä. Tavoitteiden saavuttamiseksi empiirinen aineisto kerättiin kyselytutkimuksena ja haastattelun avulla.

3.1 Tutkimusmenetelmä

Tutkimuksessa käytettiin kvantitatiivista ja kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Kvalitatiivista menetelmää käytettiin haastatteleamalla yhtä kokenutta alan asiantuntijaa. Kvantitatiivista menetelmää käytettiin suorittamalla web-pohjainen kysely erityyppisten yritysten päättävissä asemassa oleville henkilöille. Tutkimuksen empiirinen aineisto kerättiin keväen 2016 aikana. Osoitelähteenä käytettiin Bisnode Selector kontaktointitietokantaa.

Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen avulla selvitetään tutkimuskohdetta ja tulkitaan tutkittavia asioita. Tutkimus antaa vastauksia kysymyksiin millainen, miksi ja miten? Kysymykset ovat muodoltaan avoimia ja niihin saadaan vapaamuotoisia vastauksia. (Mäntyneva, M. yms, 2008, 31-32)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineistoa kerätään haastatelluilla, tekemällä havaintoja tai osallistamalla tutkittavan kohteen toimintaan. Silloin puhutaan osallistuvasta havainnoinnista. (Heikkilä, T. 2008, 17)

Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä valittiin ensi sijassa koska se olisi antanut enemmän vastauksia tutkimusongelmaan. Haastattelujen suunnittelussa tuli esille vaikeuksia kohde-ryhmään henkilökohtaisessa lähestymisessä. Siihen lienee vaikuttanut aiheen erikoisuus

ja herkkyys sekä potentiaalisten haastateltavien hektinen työtilanne. Muutamien epäonnistuneiden yritysten jälkeen päätettiin menetelmän vaihdosta. Yksi teemahaastattelu oli kuitenkin suoritettu ja sen tulokset olivat riittäviä jatkotutkimukselle. Haastattelun tulosten pohjalla on laadittu kyselykysymykset.

Suurin osa aineistosta saatiin kvantitatiivista menetelmää käyttäen. Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla selvitetään prosenttiosuuksiin ja lukumääriin liittyviä kysymyksiä. Lisäksi selvitetään asioiden välisiä riippuvuuksia niin, että pystytään saamaan kartoitettua ole-massa oleva tilanne. Tutkimus antaa vastauksia kysymyksiin mikä, missä, paljonko ja kuinka usein? Ilmiön kuvaus saadaan tässä tapauksessa numeerisen tiedon pohjalta. (Heikkilä, T. 2008, 16-17)

3.2 Suunnitelmakuvaus

Teemahaastatteluun liittyviä kysymyksiä laadittiin viikolla 8-9. Haastattelukysymykset laadittiin avoimina kysymyksinä, sillä vapaamuotoisten vastausten avulla toivottiin saatavan syvempää tietoa aiheesta.

Kyselylomake laadittiin viikolla 12 ja 13. Kyselylomakkeen kysymykset perustuvat tutkimuksen pääongelmaan ja siihen liittyviin alaongelmiin. Lisäksi kyselylomake pohjautuu tekijän omaan kiinnostukseen aihetta kohtaan.

Kyselylomaketta suunniteltaessa otettiin huomioon kvantitatiiviseen tutkimukseen liittyvää teoriaa. Kysymyksistä suurin osa oli sekamuotoisia kysymyksiä. Tämän tyyppisissä kysymyksissä osa vastausvaihtoehdoista on annettu ja osa on avoimia (Heikkilä, T. 2008, 52). Näin pyrittiin kartoittamaan tietoa muista vaihtoehdoista, joita ei ollut mainittu kyselylomakkeessa. Osa kysymyksistä oli myös suljettuja monivalintakysymyksiä, joissa oli valmiit vastausvaihtoehdot. Niitä käytettiin silloin, kun selvästi rajatut vaihtoehdot tiedettiin etukäteen. Lisäksi tämä mahdollisti vastausten käsittelyn yksinkertaistamisen.

Kyselylomakkeen suunnitteluvaiheessa mietittiin myös missä järjestyksessä kysymykset esitettäisiin. Heikkilän (2008) mukaan tutkimuksen onnistumisen perusedellytykset ovat hyvät kysymykset ja oikea kohderyhmä. Helppoja kysymyksiä tulee sijoittaa lomakkeen alkuun, näin pyritään herättämään vastaajan mielenkiinto tutkimusta kohtaan. (Heikkilä, T. 2008, 48) Kaikki nämä kriteerit pyrittiin ottamaan huomioon kyselylomaketta laatiessa.

Tutkimuksen kohderyhmä olivat Suomessa toimivien eri alojen yritysten johtajat mukaan lukien talousjohtajat, controllerit ja kirjanpitäjät. Osoitelähteenä on käytetty Bisnode Selector kontaktointitietokantaa, joka mahdollistaa otoksen rajauksen. Kohderyhmän sähköpostiosoitteet poimittiin kaikista maan alueista, toimialan perusteella joukkoon valittiin kaikki voittoa tavoittelevat yksityiset yritykset. Henkilöstömäärän perusteella otos rajattiin vähintään 20 työntekijän yrityksiin. Näin pyrittiin välttämään niin sanottujen pöytälaatikkoyritysten yhteystietojen poimintaa. Lisäksi otos rajattiin vain positiivisen luottoluokituksen omaaviin yrityksiin ja henkilön asemaksi valittiin hallinto.

3.3 Toteutuskuvaus

Teemahaastattelu pidettiin viikolla 10, ennen kvantitatiivista tutkimusta. Tarkoituksena oli saada riittävä teoreettinen pohja jatkotutkimukselle sekä syvempää ymmärrystä aiheesta.

Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus toteutettiin viikoilla 15-16. Kutsu osallistua kyselyyn lähetettiin 1684 henkilölle sähköpostitse. Viesti sisälsi saate-tekstin (liite 1) ja linkin Webropol-ohjelmassa sijaitsevaan kyselyyn. Viikolla 16 kyselystä lähetettiin muistutusviesti (liite 2) niille vastaajille, jotka eivät ehtineet vastaamaan kyselyyn viikon sisällä. Kaiken kaikkiaan vastauksia tuli 124 kpl, eli kyselyn vastausprosentiksi muodostui 7,4 prosenttia.

Vastaajien määrä vaihteli kysymyskohtaisesti: ensimmäiseen kolmeen kysymykseen vastasi 124 henkilöä, joista 55 henkilöä oli kohdannut maksuliikenteeseen liittyviä virheitä tai väärinkäytöksiä. Ne ihmiset, jotka olivat kohdanneet edellä mainittuja poikkeamia, muodostuivat tutkimuksen kohderyhmän ja heiltä saadut vastaukset muodostivat suurimman osan analysoitavaa materiaalia.

3.4 Tutkimuksen luotettavuus

Luotettavuudella tarkoitetaan sitä, että tutkimus on tehty asetettujen kriteerien mukaan. Luotettavuutta kuvataan kahdella käsitteellä: validiteetti ja reabiliteetti. Validiteetti kuvaa sitä, kuinka hyvin on onnistuttu mittaamaan sitä mitä oli tarkoitus mitata. Käytännössä se tarkoittaa sitä, miten onnistuneita kysely- ja haastattelututkimusten kysymykset ovat ja saadaanko niillä ratkaisu tutkimusongelmaan. (Heikkilä, T. 2008, 186)

Tässä tutkimuksessa tarkoitus oli kartoittaa tietoa siitä, minkälaisia maksuliikenteeseen liittyviä virheitä ja väärinkäytöksiä voi olla sekä selvittää niiden taustalla olevia skenaarioita. Lisäksi tarkoituksena oli selvittää miten yrityksissä ennaltaehkäistään väärinkäytösten ja virheiden syntymistä. Kysymykset on laadittu sen mukaan, mitä halutaan selvittää.

Lisäksi kyselykysymykset on laadittu niin, että ne vastaavat teoriaosassa esitettyjä käsitteitä.

Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimusmenetelmän kykyä antaa luotettavia tuloksia. Toisin sanoen toteuttamalla tutkimus useampaan kertaan mittarin pitäisi antaa samoja tuloksia. Tulosten tarkkuutta mitataan kysymällä samaa asiaa kahdella tai useammalla kontrollikysymyksellä. (Heikkilä, T. 2008, 187)

Tässä tutkimuksessa kontrollikysymyksiä ei käytetty, eli samaa asiaa ei mitattu useammalla kysymyksellä. Tutkimuksen tavoitteena oli saada mahdollisimman laaja ja kattava kuva asiasta ja kysely haluttiin pitää lyhyenä ilman, että kyselystä tulee raskas vastata.

Tutkimusta voidaan pitää validiteetin ja reliabiliteetin perusteella luotettavana. Lisäksi kyselylomakkeen testaus ja otoksen tarkka muodostaminen lisäsivät tutkimuksen validiteettia.

3.5 Aineisto ja käytetyt analyysit

Tutkimus suoritettiin sähköisesti internet-pohjaisella Webropol-ohjelmalla. Ohjelmalla voi tehdä yhteenvedon kyselyn tuloksista ja saatuja kuvioita on mahdollista siirtää Office-ohjelmiin. Tulokset myös saadaan Excel-tiedostoksi, jossa niitä voidaan käsitellä esimerkiksi tilasto-ohjelmalla.

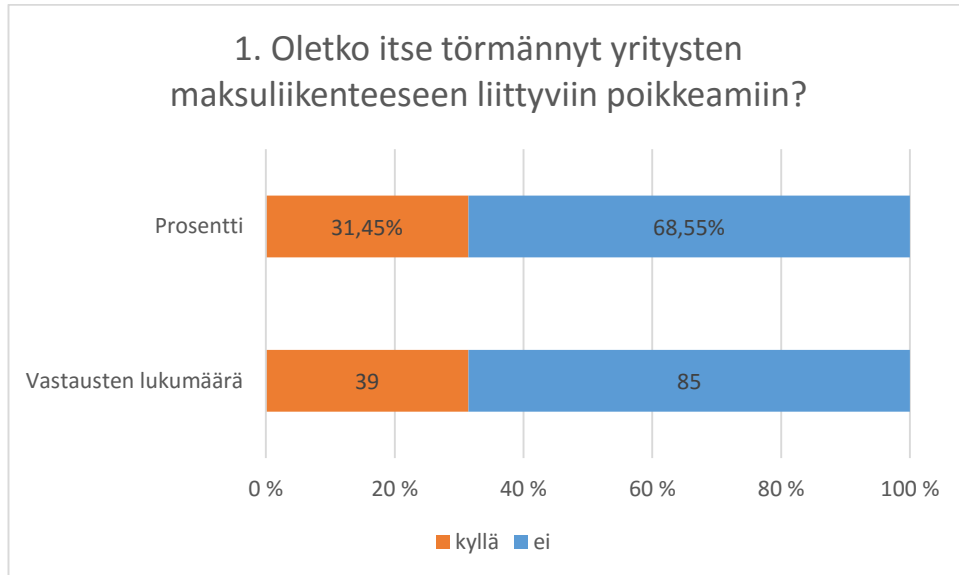
Tässä tutkimuksessa käytettiin sekä Webropolin omaa raportti-työkalua, että Excel-ohjelmaa. Syynä on se, että Webropolin peruseräraportti sisältää vastaajien lukumäärät ja prosenttiosuudet, jotka tarvitaan tuloksien analyysissä. Webropolin muodostama raportti vietiin eteenpäin Exceliin, jossa tuloksia tarkasteltiin yksityiskohtaisemmin. Avoimet vastaukset Webropol näyttää sellaisenaan ja niiden käsittelyssä käytettiin ainoastaan Exceliä. Excelin avulla luotiin taulukoita, laskettiin frekvenssiä ja muodostettiin kuvioita. Tutkimuksessa keskityttiin selvittämään tosiasioita tarkastelemalla tuloksia yksityiskohtaisesti.

3.6 Tulokset

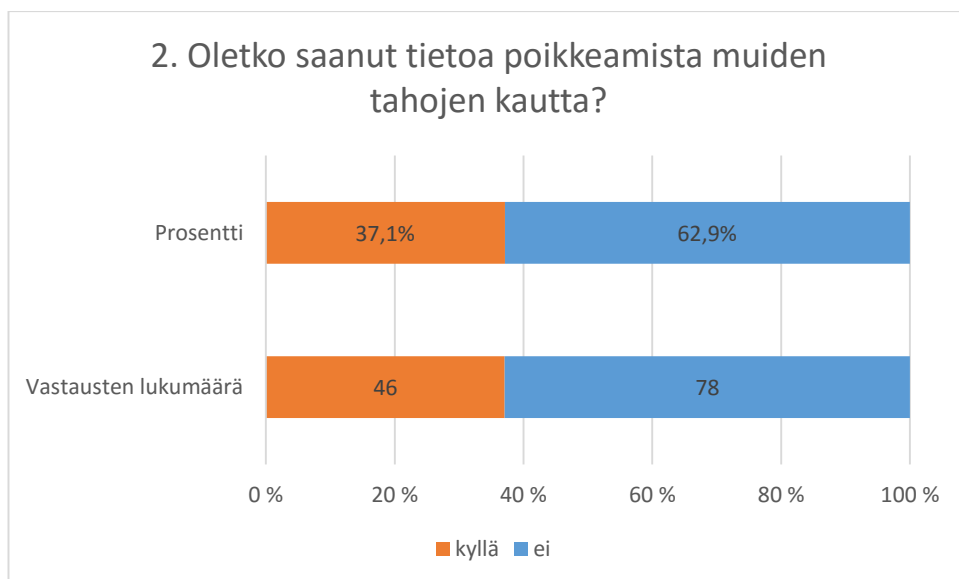
Tässä kappaleessa esitetään tutkimuksen tuloksia ja käydään kaikki kysymykset läpi yksitellen. Tulokset esitetään kuvioina ja kuvioiden jälkeen selitetään tekstinä. Kyselylomake muodostui 17 kysymyksestä, jotka voidaan jakaa eri ryhmiin niiden merkityksen mukaan. Kyselykysymyksiin vastasi yhteensä 124 henkilöä.

3.6.1 Taustakysymykset

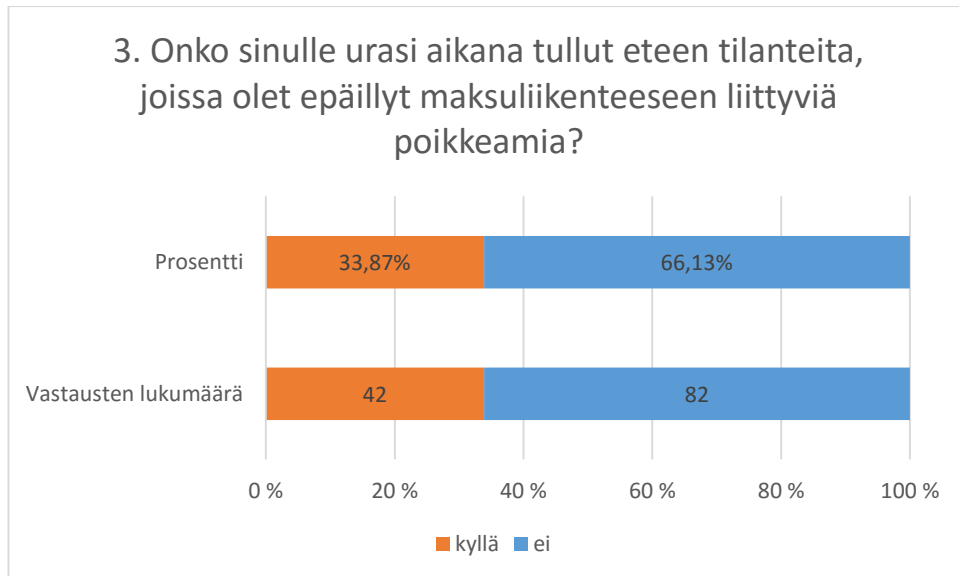
Ensimmäisessä vaiheessa vastaaja pyydettiin vastaamaan kolmeen taustakysymykseen siitä, onko ihminen koskaan kohdannut maksuliikenteeseen liittyviin väärinkäyttöihin tai virheisiin. Nämä ovat kysymykset 1-3.



Kuvio 1. Kokemus itse havaitsemista virheistä tai väärinkäytöksistä (n=124)



Kuvio 2. Muiden kautta tullut tietoisuus virheistä tai väärinkäytöksistä (n=124)

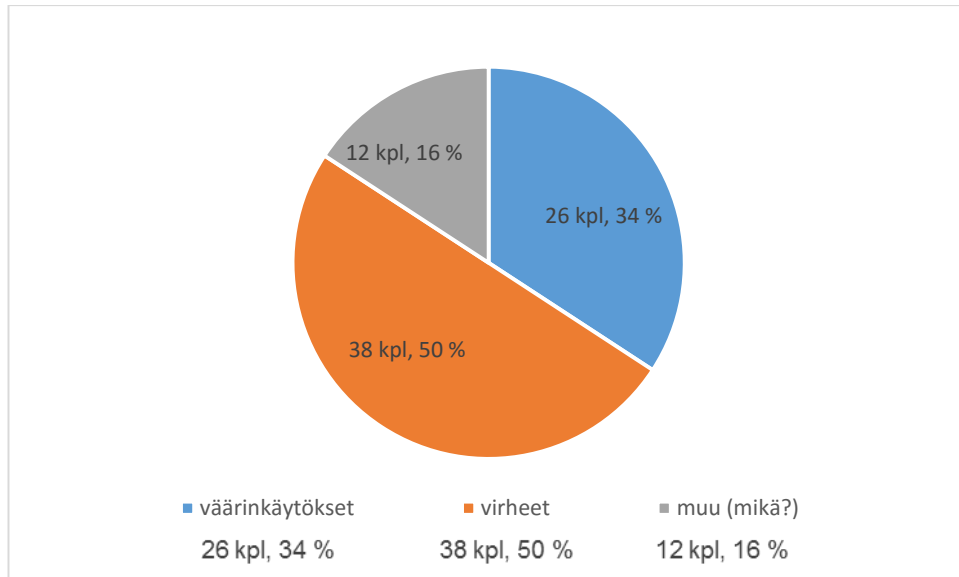


Kuvio 3. Epäilyt maksuliikenteeseen liittyvistä virheistä tai väärinkäytöksistä (n=124)

Yllä olevista kolmesta kuviosta on nähtävissä, että kysymyksiin vastanneista 31,5 % - 37,1 % (39–46 henkilöä) on tavalla tai toisella kohdannut maksuliikenteeseen liittyviä virheitä tai väärinkäytöksiä. Vastausten lukumäärä vaihtelee, sillä se riippuu tilanteista miten ihminen on kohdannut virheitä tai väärinkäytöksiä. Suurin osa vastaajista (37,1 % eli 46 henkilöä) on saanut tietoa edellä mainituista poikkeamista muiden tahojen kautta. Vastaajista noin 34 % on epäillyt väärinkäytöksiä ja 31,5 % on itse törmännyt yritysten maksuliikenteeseen liittyviin poikkeamiin.

Saatujen vastausten perusteella kysely ohjaa vastaajia kertomaan enemmän esiin nousevista tapauksista. Jos vastaaja ei ole koskaan törmännyt kyseessä oleviin poikkeamiin, kysely siirtyy sen loppuvaiheeseen (kysymykset 16, 17), jossa esitetään avoimia kysymyksiä virheiden ennakoinnista ja ehkäisystä.

3.6.2 Poikkeamatyytit

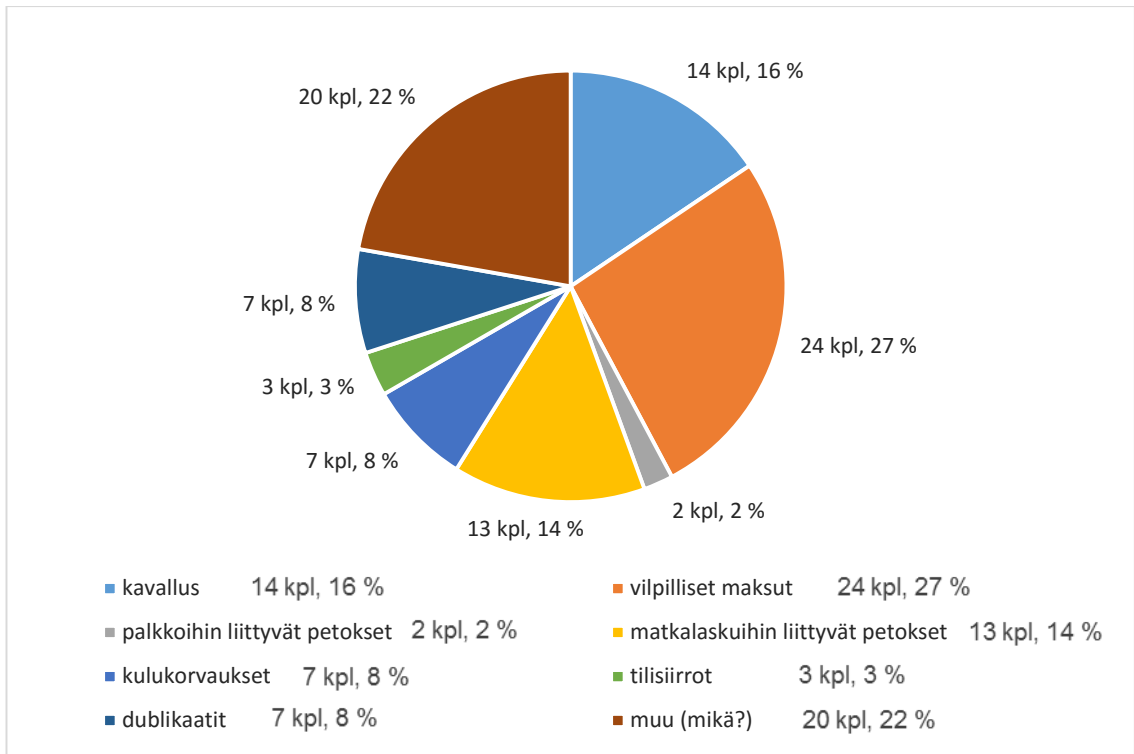


Kuvio 4. Havaitut poikkeamatyytit (n=76)

Tässä vaiheessa vastaajia pyydettiin vastaamaan poikkeamatyyppisiä koskeviin kysymyksiin. Kyselykysymyksissä kysyttiin poikkeamista, jotka oli havaittu tai joita oli epäilty. Kuviossa 4 näkyy, että suurin osa (50 %) on virheitä ja 34 % tapauksista on väärinkäytöksiä. Jos vastaajan kokemus ei sopinut kumpaakaan kategoriaan, silloin oli mahdollista antaa oma vaihtoehto avoimeen tekstikenttään. Kuten kuviossa näkyy, avoimia vastauksia saatiin 12 ja prosentteissa tämä on 16. Suurin osa avoimista vastauksista (5 kpl) liittyy tekniisiin ongelmiin ja niistä johtuviin virheisiin. Lisäksi oli mainittu verkkorikollisuuden eri muotoja (2 kpl), jotka luonteeltaan ovat petoksia. Yksi vastaus koski inhimillistä virhettä ja loput vastaukset koskivat maksuliikenteen ulkopuolelta ilmenneitä prosessivirheitä. Laskemalla vastaukset yhteen tuloksena saadaan suunnilleen sama suhde, eli havaittujen virheiden määrä oli väärinkäytöksiä suurempi.

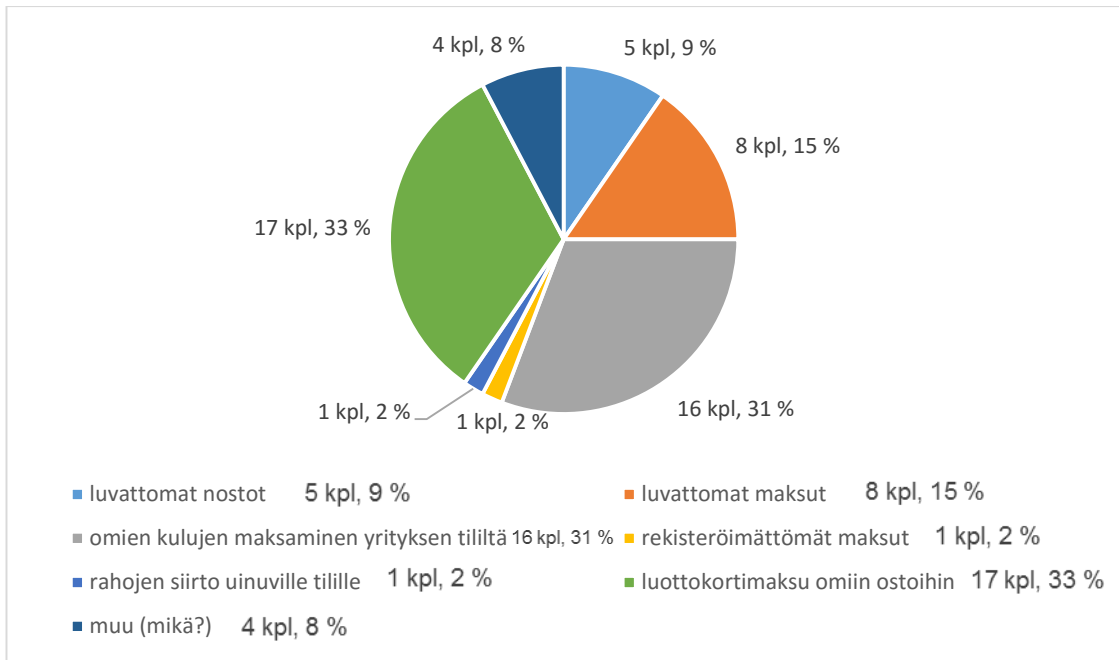
Annettujen vastausten perusteella vastaajia pyydettiin kertomaan lisää ilmenneistä tapauksista. Jos vastaus liittyi väärinkäytöksiin, silloin seuraavasti kysyttiin ”minkälaiset väärinkäytökset oli löydetty?”. Jos vastaus koski virheitä, silloin kysyttiin vastaavasti ”minkälaiset virheet oli löydetty?”. Jos vastaus ei sopinut kumpaakaan vaihtoehtoon, niin vastaajia pyydettiin vastamaan kaikkiin jatkokysymyksiin.

Alla olevissa kuvioissa esitetään edellä mainittuihin kysymyksiin saatuja tuloksia. Tapauksien luokittelun pohjana käytettiin haastattelun tuloksia sekä amerikkalaisen sisäisten tarkastajien instituutin tekemää raporttia (The institute of internal auditors 2016).



Kuvio 5. Havaittujen väärinkäytösten tyypit (n=90)

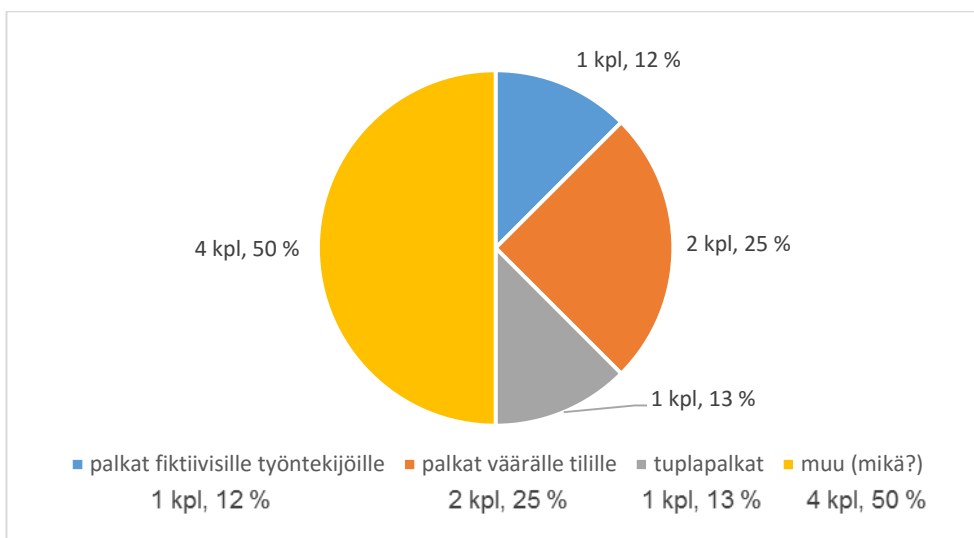
Kuviossa 5 on esitetty erityyppisiä vastaajien kohtaamia väärinkäytöksiä. Vastaukset ja-
kautuivat niin, että useimmat esiin tulleista tapauksista olivat vilpillisiä maksuja (27 %).
Toiseksi suurimman luokan muodostivat matkalaskuihin liittyvät petokset (14 %) ja kaval-
lukset (16 %). Vastaajat ovat törmänneet dublikaattiin ja kulukorvauksiin tasaisesti, eli niitä
on ollut 7 kappaletta tai 8 % vastauksista. Palkkoihin liittyvät petokset olivat melko harvi-
naisia (2 %), sama asia koskee tilisiirtoja (3 %). Avoimista vastauksista (22 %) neljäs osa
ei kuulunut väärinkäytöksiin vaan virheisiin ja teknisiin ongelmiin. Osa vastaajien mainitse-
mista tapauksista ei myöskään liittynyt uloslähtevään maksuliikenteeseen ja nämä vas-
taukset päätettiin jättää pois. Avoimen kysymyksen muut tulokset olivat verkkorikollisuu-
den muotoja, eli luottokorttipetoksia, sekä yhtiön rahojen käyttö henkilökohtaisiin kuluihin.



Kuvio 6. Havaittujen kavallusten tyypit (n=52)

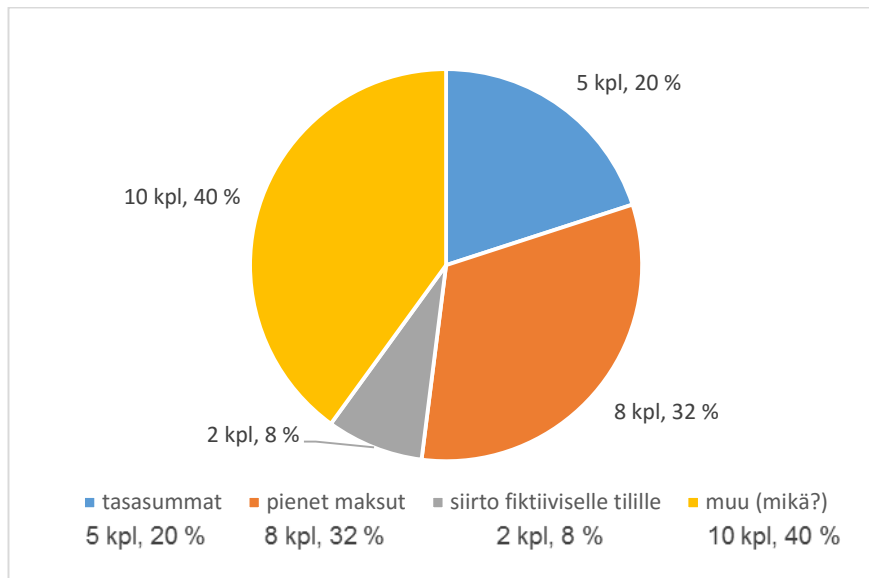
Kuviossa 6 esitetään havaittujen kavallusten jakautuminen tyypeittäin. Yleisimpinä vastauksina oli luottokorttimaksu omiin ostoihin (33 %) sekä omien kulujen maksaminen yrityksen tililtä (31 %). Muut vastaajien ilmoittamat kavallusten tyypit olivat luvattomat nostot (9 %), luvattomat maksut (15 %) ja muut vaihtoehdot (8 %). Kaksi henkilöä on valinnut rahojen siirto uinuville tilille ja rekisteröimättömät maksut.

Yhteensä vain neljä vastausta, joka on annettu ”muu, mikä?” kohdan alla, ovat analyysikelpoisia, vaikka vastauksia on tullut enemmänkin. Kommenttien perusteella kavallukset liittyvät maksuihin väärälle tai fiktiiviselle tilille (3 kpl) sekä ylihintaisen laskujen maksamiseen (1 kpl).



Kuvio 7. Palkkoihin liittyvät väärinkäytökset (n=8)

Palkkoihin liittyviä väärinkäytöksiä ja virheitä tuli vastaan harvemmin, kuten kuviosta 7 näkyy. Vastaus palkanmaksuista väärälle tilille oli annettu kaksi kertaa, tuplapalkat ja palkat fiktiivisille työntekijöille oli maksettu vain kerran. ”Muu, mikä?” kohdan alle oli mainittu neljä lisää vaihtoehtoa. Osa kuuluu virheisiin palkkalaskelmassa ja bonuksissa, joista tuli virheellisesti maksetut palkat ja yksi vastaus liittyy selkeästi väärinkäytökseen, kun palkanlaskija oli maksanut itselleen perusteettomasti.

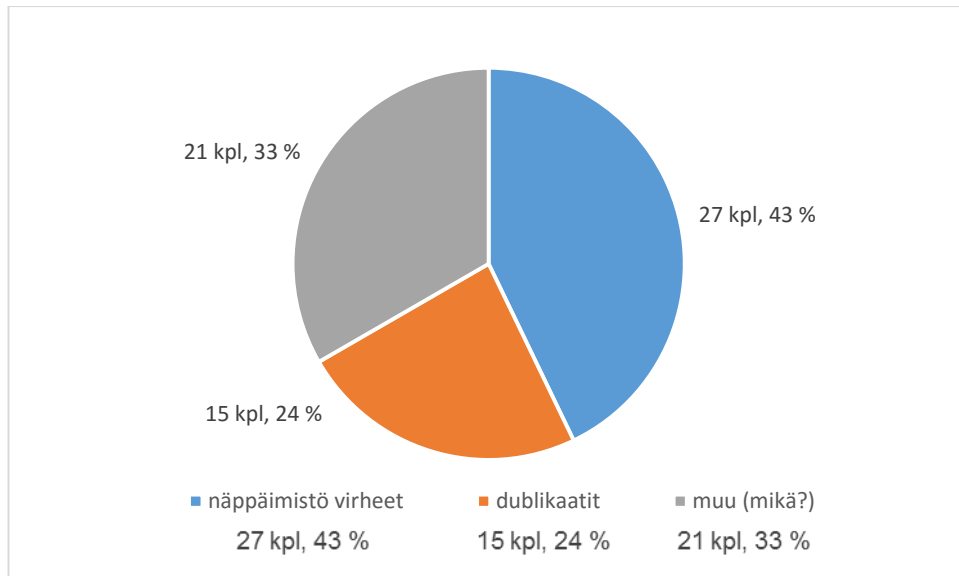


Kuvio 8. Vilpilliset maksut (n=25)

Kuviossa 8 esitetään havaittuja vilpillisiä maksuja tyypeittäin. Suurin osa vastaajista (32 %) on törmännyt pieniin maksuihin ja 20 % on kertonut tuntevansa tasasummaisista vilpillisistä maksuista. Siirto fiktiiviselle tilille on harvemmin (8 %) esiintynyt vaihtoehto.

Avoimista vastauksista osa (2 kpl) ei liity maksuliikenteeseen, vaan laskujen vastaanotto-prosessiin. Muut avoimet vastaukset (8 kpl) jakautuvat niin, että puolet vastauksista liittyy verkkorikollisuuteen ja puolet vilpillisiin maksuihin. Vilpillisten maksujen vaihtoehdot olivat esimerkiksi perusteeton maksu yrityksen tililtä varastetulla luottokortilla tai automaattinosotot ja maksut ilman kuitteja.

Verkkorikollisuuteen liittyviä vastauksia tuli useampi, mikä kertoo aiheen nousevasta ajankohtaisuudesta. Monissa vastauksissa mainittiin valelasku tai tekaistu lasku. Tämä lasku on perusteettomasti lähetetty lasku, jossa laskutetaan palvelusta, jota ei ole tilattu. Valelaskun summa on tyypillisesti sellainen, ettei se kiinnitä erityistä huomiota, ja viitteenä voi olla vaikka toimitusjohtajan nimi. Valelaskut lähetetään yleisesti massapostituksina ja niitä voi saada sekä tavallisena kirjeenä että viestinä matkapuhelimeen. (Lindorff Oy 2016)



Kuvio 9. Havaitut virheet (n=63)

Kuviossa 9 on esitetty erityyppisiä vastaajien kohtaamia virheitä. Kuten kuvasta näkyy suurin osa (43 %) on näppäilyvirheitä. Seuraavaksi tulevat vastaajien antamat avoimet vastaukset (33 %), joita esitetään alla. Dublikaateista oli annettu 24 % vastauksista. Duplikaatilla ymmärretään niin sanottu tuplalaskua, eli samalla numerolla ja samalla summalla olevaa laskua.

Avoimia vastauksia oli annettu 21 kpl ja prosenteissa tämä on 33 %. Tähän kysymykseen saatiin paljon erityyppisiä kokemuksia. Viisi vastausta liittyi erilaisiin teknisiin ongelmiin ja muut virhe-esimerkit jakautuivat seuraavasti:

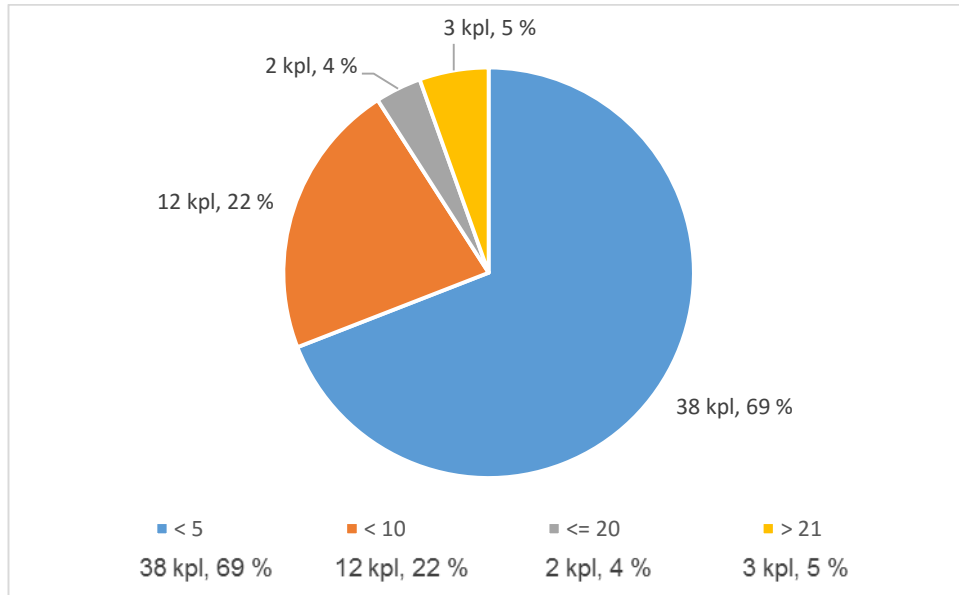
- maksusuoritus väärälle tilille
- väärä valuutta
- väärä verokanta
- virheellinen laskutusmäärä
- selvittämättömät virhetilanteet (esim. ulkomaanmaksu ei mene läpi)
- näppäily virheitä ja väärinymmärryksiä
- pankin huolimattomuus
- laskua ei maksettu, koska yrityksellä kassakriisi

Lisäksi saatiin vastaukset, jotka eivät ole luonteeltaan virheitä, vaan tahallisia tekoja.

Nämä ovat: tahalliset harhautukset, yrityksen tavaran ohimyynti, tekaistut matkalaskut ja aiheettomat laskut.

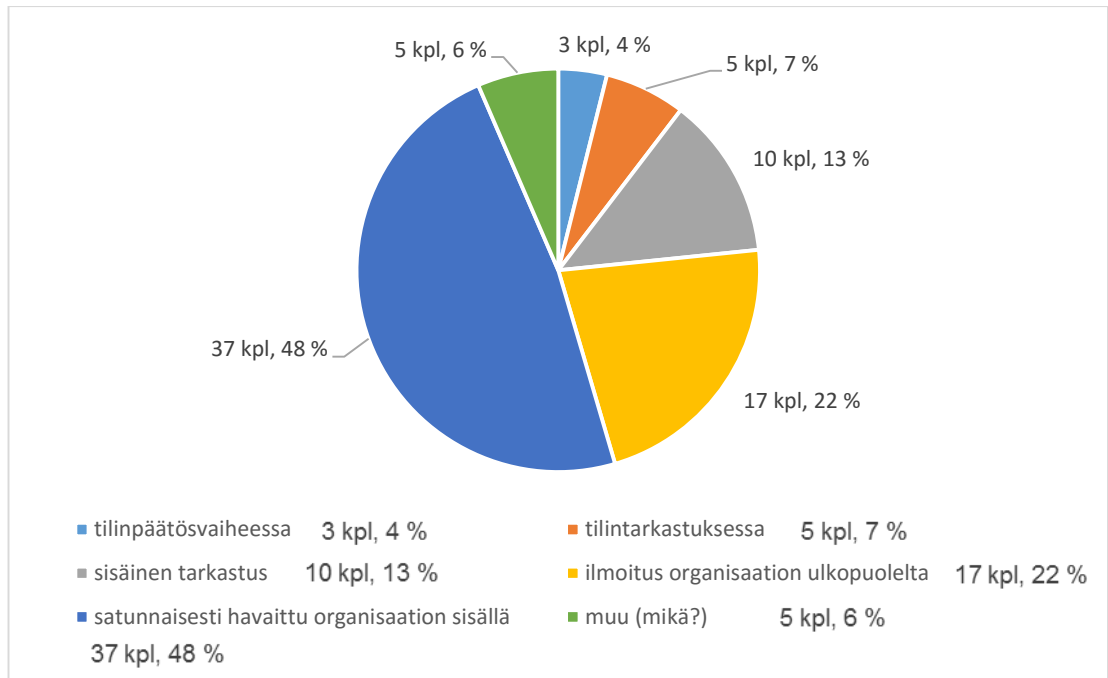
3.6.3 Poikkeamien tiheys, euromääräinen suuruus ja miten ne ovat tulleet ilmi

Tässä vaiheessa vastaajilta kysyttiin poikkeamien frekvenssistä, niiden euromääräisestä suuruudesta, tapauksien taustasta ja miten ne ovat tulleet ilmi. Vastaukset esitetään neljässä kuviossa.



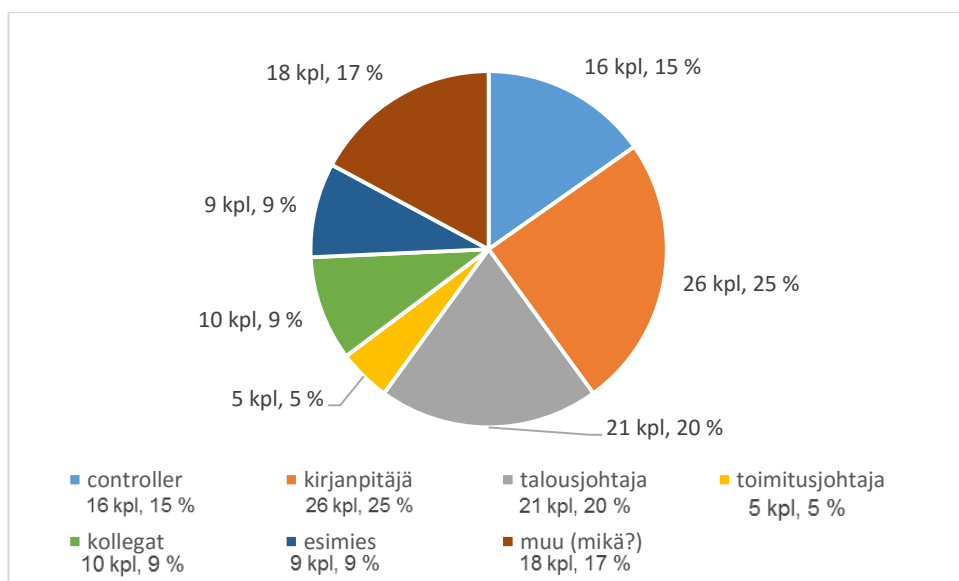
Kuvio 10. Poikkeamien tiheys (n=55)

Tässä kysymyksessä kysyttiin kuinka usein erilaisia anomalioita, virheitä tai poikkeamia oli havaittu yritysten maksuliikenteessä. Kuvioista 10 näkyy, että vastaukset jakautuivat niin, että 69 % vastaajista on törmännyt edellä mainittuihin poikkeamiin vähemmän kuin 5 kertaa. Alle kymmenen tapausta on kohdannut 22 % vastaajista. Loput jakautuivat niin, että 4 % on törmännyt maksimissa 20 tapaukseen, enemmän kuin 21 tapausta on havainnut 5 % vastaajista.



Kuvio 11. Miten poikkeamat ovat tulleet ilmi (n=76)

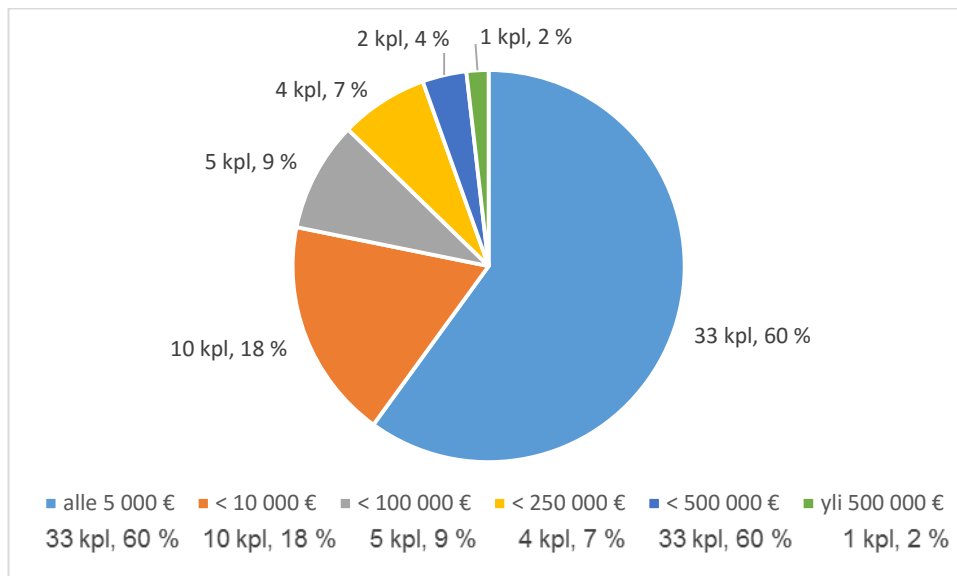
Kuviosta 11 näkyy miten poikkeamat ovat tulleet ilmi. Vastausten perusteella suurin osa tapauksista (48 %) oli satunnaisesti havaittu organisaation sisällä. Ilmoituksia organisaation ulkopuolelta on tullut 22 prosentissa tapauksista. Harvemmin tieto oli saatu tilinpäätösvaiheessa (4 %) ja tilintarkastuksessa (7 %). Avoimen kysymyksen vastausprosentti oli riittävän korkea ja vastaajien antamat omat versiot osoittivat, että kyselystä näyttää puuttuvan yksi oleellinen vaihtoehto kokonaan, eli sisäinen valvonta. Kymmenen henkilöä (13 %) vastasi, että poikkeamat olivat tulleet ilmi sisäisen tarkastuksen yhteydessä. Lisäksi oli mainittu pankeista tulleet ilmoitukset sekä se, että tekijä on itse tunnustanut teon.



Kuvio 12. Kuka organisaatiossa on huomannut poikkeamia? (n=105)

Kuviossa 12 esitetyt vastaukset jakautuivat niin, että 25 % tapauksista tuli esille kirjanpitäjän kautta, 20 % tapausta havaitsi talousjohtaja ja 15 % vastauksista osoitti, että controller toi poikkeamia esille. Muut vastausvaihtoehdot olivat paljon harvinaisempia. Toimitusjohtaja vain 5 prosentissa vastauksista paljasti poikkeamia, kollegoiden osuus oli 9 %, ja hallinto ei osallistunut tähän prosessiin ollenkaan. Avoimeen kysymykseen annetut vastaukset (17 %) olivat hyvin monipuolisia ja jakautuivat seuraavasti:

- reskontran hoitaja
- maksuliikenteen hoitaja
- laskun tarkastava työnjohtaja, joskus laskun hyväksyjä
- kuukauden vaihtuessa tiliotteet läpikäyvä henkilö
- palkansaajat
- toiminnanohjausjärjestelmä
- tekijä itse



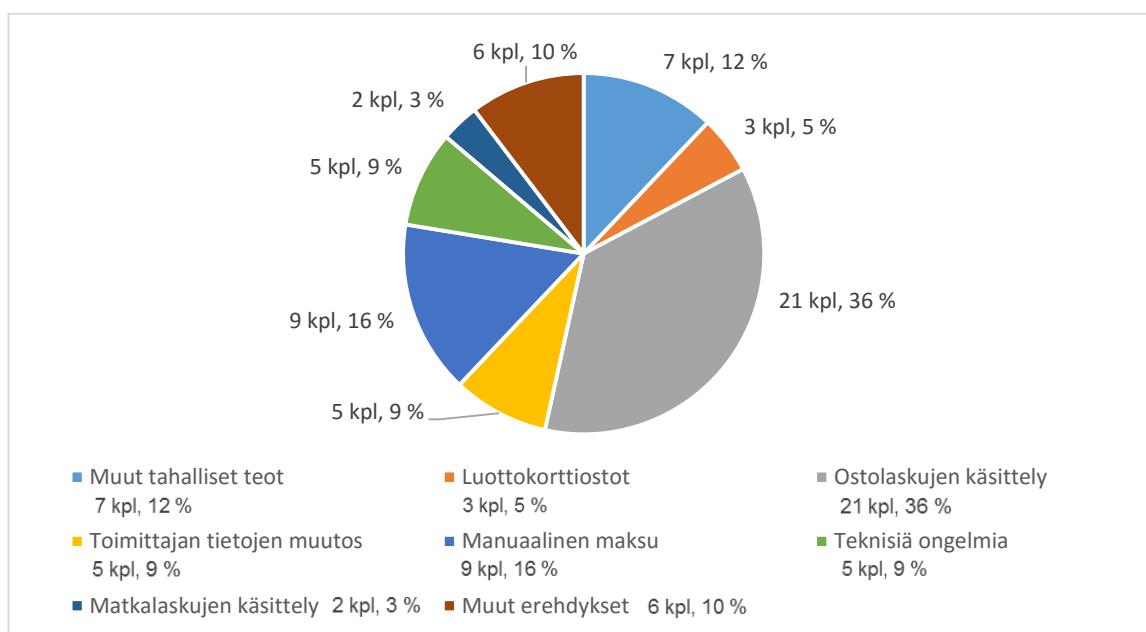
Kuvio 13. Minkä suuruisia summia ovat joutuneet väärinkäytösten kohteeksi (max per yritys? (n=55))

Kuviossa 13 esitettiin vastaukset kysymykseen minkä suuruisia summia on joutunut väärinkäytösten kohteeksi. Vastaukset jakautuivat näin: 60 % vastauksista osoitti, että euromääräisesti väärinkäytökset olivat alle 5000 euroa. Toiseksi suurin euromääräinen ryhmä oli alle 10 000 euroa, jossa vastausprosentti oli 18. Loppuvastausten jakauma oli melkein tasaisesti laskeva. Alle 100 000 euroa - 9 %, alle 250 000 euroa – 7 %, alle 500 000 euroa – 4 % ja yli 500 000 euroa 2 % vastauksista.

3.6.4 Poikkeamien taustalla olevien tekojen kuvaukset

Tässä vaiheessa vastaajilta kysyttiin avoin kysymys mistä poikkeamat ovat johtuneet ja pyydettiin antamaan mahdollinen kuvaus tilanteesta. Tarkoituksena oli kerätä mahdollisimman laajasti tietoa virheiden ja väärinkäytösten syntymisen taustasta.

Vastausten määrä oli 55 ja vastaukset olivat hyvin monipuolisia ja osa vaihtoehdoista on jaettu eri kategorioihin. Kaikki saadut vastaukset on jaettu eri ryhmiin helpottamaan niiden käsittelyä. Nämä ryhmät ja niihin liittyvät yksittäiset tapaukset esitetään relevanttijärjestyksessä.



Kuvio 14. Poikkeamien taustalla olevia syitä (n=58)

Ostolaskujen käsittelystä johtuneet poikkeamat muodostivat suurimman ryhmän, josta tuli 21 vastausta (36 %). Useat saman tyyppiset vastaukset ovat osoittaneet, että maksuliikenteessä ilmentävät virheet useimmiten syntyvät ostolaskujen virheellisestä kirjauksesta. Osa kirjausvirheistä johtuu laskujen käsittelijän huolimattomuudesta ja näitä ovat väärät summat, väärät laskumerkinnät tai virheelliset verot. Osa virheellisistä kirjauksista kyselyn vastausten mukaan johtuu toimittajien teoista, kun lähetetään virheelliset laskut, tuplалaskut tai samannumeroiset laskut. Eräältä vastaajalta tuli vastaus, että toimittaja on lähettänyt laskun sekä verkkolaskuna että paperilaskuna ja järjestelmä on lukenut ne kahdeksi eri laskuksi. Oli myös kokemus siitä, että toimitus ja laskutus eivät vastanneet toisiaan. Lisäksi tuli vastaus, että virheellinen kirjaus on syntynyt työntekijän väärän toiminnan seurauksena, kun hän osoitti yhtiölle kuulumattoman laskun yhtiön maksettavaksi.

Ostolaskujen käsittelyyn osittain kuuluu luottokorttiosoista ilmestyvät poikkeamat. Silloin luottokorttiosoita käytetään omiin menoihin, mutta laskut esitetään ikään kuin ne kuuluvat yhtiölle. Saatujen vastausten mukaan tämän tyyppiset tapaukset tulevat esille harvemmin, eli 5 %.

Seuraava ryhmä, josta syntyy poikkeamia maksuliikenteessä, liittyy toimittajien tietojen muutoksiin (9 %). Ne voivat olla luonteeltaan sekä virheitä että tahallisia tekoja. Alla on vastaajien antamat kuvaukset tilanteista:

- ostolaskujen käsittelyssä ei ole huomattu, että maksunsaajan tilinumero on muuttunut
- toimittajietoihin oli päivitetty tarkoituksella väärä tilinumero
- ostolaskun käsittelyssä manuaalisesti vaihdettu tilinumero omaan tiliin
- väärennetyjä ostolaskuja maksettu omalle tilille

Manuaalisten maksujen syötöstä tulleet poikkeamat muodostivat toiseksi suurimman ryhmän, jossa 16 % vastaajista on törmännyt tämän tyyppisiin tapauksiin. Useimmat vastaukset koskivat näppäilyvirheitä summaa, tilinumeroa tai valuuttaa syötettäessä. Eräältä vastaajalta saatiin ulkomaanmaksua koskeva vastaus, jonka mukaan puutteellisten viitteiden takia maksusuoritus osoittautui virheelliseksi ja varat palautuivat takaisin yrityksen tilille.

Teknisistä ongelmista ilmoitti 9 % vastaajista. Tyypillisimmät ongelmat ovat:

- Sähköinen aineisto ei ole mennyt asiakkaille asti. Poikkeamat on huomattu vasta perintäprosessin yhteydessä, kun laskut ovat erääntyneet eikä suorituksia ole tullut
- maksut jääneet verkkopankkiin roikkumaan
- tekninen vika pankkiohjelmassa

Matkalaskujen käsittelystä johtuvat poikkeamat ilmenivät vielä harvemmin, tästä ilmoitti vain 3 % vastaajista. Vastauksien mukaan virheet syntyivät sekä matkalaskujen laatimisvaiheessa, että matkalaskujen käsittelyssä.

Vastaajista 10 % ilmoitti, että poikkeamien takana on usein jokin muu inhimillinen erehdys, kuten:

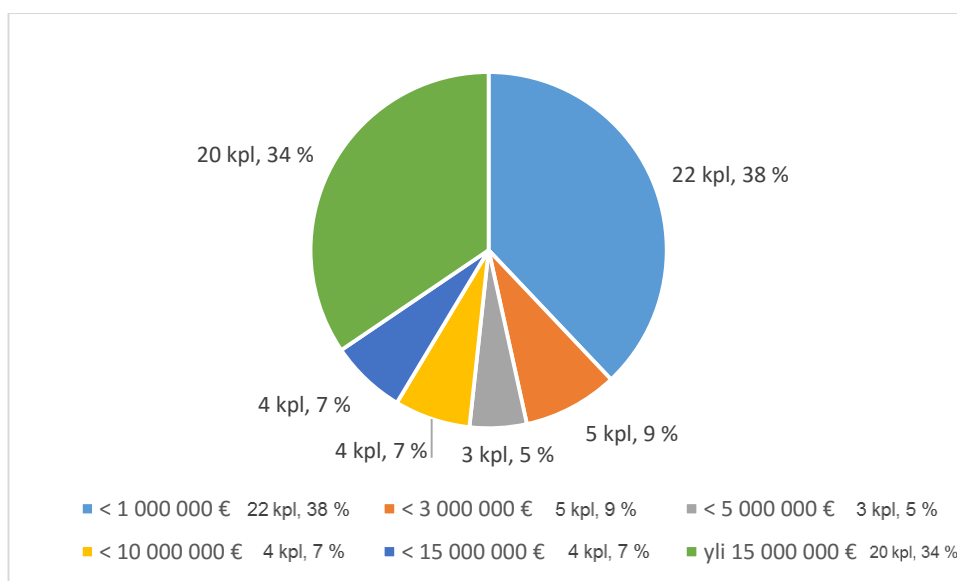
- Kortin haltijan välinpitämättömyys/huolimattomuus
- Aineiston lähettäminen useampaan kertaan
- Kahteen kertaan maksetut laskut
- Maksut väärälle toimittajalle
- Virheet palkanmaksuprosessissa (maksu väärälle henkilölle, maksun puuttuminen tai väärä summa)

Lisäksi oli osa vastaajia (12 %), jotka vastasivat, että poikkeamien taustalla oli muut tahalliset teot. Alla on tapausten lyhyet kuvaukset:

- rahanpesuyritys tai yritys rahastaa luottokortilla ennen sen kuolettamista
- rikollinen yrityksen ulkopuolinen henkilö esiintyi toisen henkilön nimissä ja pape-reilla
- lahjakorttien lunastamisvaiheessa käytetyn prosessin puutteellisuus ja työntekijän vilpillisyys
- työntekijän tahallinen väärinkäyttöyritys oman vaikean taloudellisen tilanteen kor-jaamiseksi
- systemaattinen petos tilinkäyttöoikeuden omaavalta henkilöltä
- suunniteltu kavallus

3.6.5 Yritykset, joissa poikkeamat ilmestyivät

Tässä vaiheessa vastaajilta kysyttiin yrityksen koosta liikevaihdon perusteella. Tarkoituk-sena oli selvittää minkä tyyppisissä yrityksissä virheet ilmestyivät useammin.



Kuvio 15. Poikkeamat yrityksissä liikevaihdon mukaan (n=55)

Kuviosta 15 näkyy, että vastauksista muodostuu kaksi isoa ryhmää, jossa poikkeamat tuli-vat esille useimmin. Nämä ovat yritykset, joiden liikevaihto on alle 1 000 000 euroa (38 %) ja yli 15 000 000 euroa (34 %). Muut vastaukset jakautuivat lähes tasaisesti. 7 % vastauk-sista on yritykset, joiden liikevaihto on 5 000 000 – 15 000 000 euroa, 5 % - liikevaihto on 3 000 000 – 5 000 000 euroa ja 9 % - liikevaihto on 1 000 000 – 3 000 000 euroa.

3.6.6 Virheiden ja väärinkäytösten ehkäiseminen

Lopuksi vastaajilta pyydettiin vastaamaan kahteen avoimeen kysymykseen, joissa kysyttiin maksuliikenteeseen liittyvien väärinkäytöstilanteiden ehkäisemisestä sekä tärkeämmistä maksatusvaiheista. Viimeiseen kahteen kysymykseen vastasivat sekä ihmiset, joilla on kokemusta maksuliikenteeseen liittyvistä poikkeamista, että ihmiset, joilla tällaista kokemusta ei ole. Vastaajien määrä tässä kohdassa oli 79 henkilöä.

Vastaukset olivat monipuolisia ja kattavat koko yritysten taloushallinnon ostolaskujen käsittelystä sisäiseen valvontaan. Vastaukset on jaettu eri ryhmäksi relevanssin periaatetta käyttäen. Aluksi esitetään vastauksia kysymykseen siitä, mitä mahdollistaa poikkeamien ja poikkeamatilanteiden ennakoinnin.

Saadut vastaukset osoittavat, että ostolaskujen käsittelyyn liittyviä toimenpiteitä pidetään tärkeimpänä tekijänä väärinkäytösten tai virheiden ennakoinnissa. Monissa yrityksissä on käytössä sähköinen taloushallinto, sillä se minimoi riskejä, joita liittyy manuaaliseen laskujen syöttöön. Lisäksi laskujen hyväksymisprosessiin kiinnitetään erityistä huomiota. Vastaajien mukaan kaikki laskut täytyy olla kahden henkilön hyväksymiä, eli tilaaja ei hyväksy omaa laskuaan ennen toisen henkilön asiatarkastusta. Yrityksissä on käytössä myös hyväksyntäraja - periaate, eli vain rajatut henkilöt voivat hyväksyä suurempia laskuja tai maksuja. Sen jälkeen kun laskut on tallennettu ostoreskontraan, ne tarkastetaan vielä sähköisesti, jolloin tallennusvirheet tulisi huomata. Osa vastaajista vastasi, että suuri merkitys on ostoreskontran hoitajan huolellisuudella ja varmistuksella, että ostolaskut kirjataan oikeille toimittajille reskontraan.

Maksatukseen liittyvät ennakointikeinot koskivat suurimmaksi osaksi hyväksymis- ja tarkistusmenettelyjä. Vastauksissa korostettiin maksuerien hyväksymisvaltuuksien noudattamisen tärkeyttä, mitä käytännössä tarkoittaa sitä, että toinen henkilö muodostaa maksuaineiston ja toinen henkilö lähettää maksu. Tämä kutsutaan hyväksyntä yksi yli - periaateeksi. Kaksivaiheinen maksatus vähentää mahdollisuuksia maksaa muita kuin hyväksytyjä laskuja. Lisäksi eri työntekijöillä ei voi olla tunnuksia tai oikeuksia kaikkiin asioihin maksatuksessa.

Ylipäättään prosessien selkeys auttaa vastaajien mukaan väärinkäytösten ennakoinnissa. Tällä tarkoitetaan sitä, että yrityksen tilaus - toimitus - ostolasku -ketju on kunnossa ja laskutuksen oikeellisuus seurataan säännöllisesti. Lisäksi kaikki muutokset pitää hyväksyttävä vähintään yhdellä henkilöllä ja muutokset täytyy todentaa asianmukaisella dokumentaatiolla. Eräs vastaaja oli sitä mieltä, että työntekijät eivät saa olla sukulaisia tai pariskunta.

Taloushallinnon prosessien selkeys on vastausten mukaan myös tärkeää. Useamman tahon yhteistyö (taloushallinto-ohjelmiston tuottaja, tilitoimisto ja oma taloushallinto-osasto) myös edesauttaa mahdollisten virheiden esilletulon ja nopean reagoimisen niihin. Lisäksi uusien toimittajien ja tilinumeroiden kanssa on syytä olla huolellisia ja ne tarkistetaan aina. Vastauksissa mainittiin myös pankin sijainnin tärkeys, eli tarkistetaan, onko pankkisuhde samassa maassa kuin itse yritys, jolle maksu lähetetään tai jolta maksu saadaan.

Vastaajien mukaan vaarallisten työyhdistelmien välttäminen on vielä yksi keino, millä ennakoidaan maksuliikenteeseen liittyviä poikkeamia. Sama henkilö ei saa esimerkiksi ylläpitää toimittajatietoja ja olla missään tekemisissä ostolaskujen kirjaus- tai maksatusprosessissa. ”Neljä silmän”, eli ” Yksi yli yhden” - periaatteen pitää olla kunnossa myös taloushallinnon puolella. Lisäksi muutokset hyväksyvä henkilö ei saa olla mukana toimittajatietojen ylläpidossa. Toimittajatietojen muokkauksesta pitää jäädä järjestelmään jälki, jotta voidaan nähdä kuka ja milloin on muuttanut esimerkiksi toimittajan pankkitietoja.

Osa kysymykseen vastanneista mainitsi teknisiä keinoja, millä voidaan ennakoida poikkeamatilanteita. Näin esimerkiksi maksuaineistojen siirto jostakin muusta järjestelmästä, auttaa välttämään manuaalisia aineistoja. Toiminnanohjaus- tai kirjanpitojärjestelmän tulee herjata tuplalaskuista, vääristä tilinnumeroista yms., mikä auttaa virheiden löytämisessä. Lisäksi tässä auttaa järjestelmälokien pistokokeet ja jäävä historiatieto toimittajien tai asiakkaiden perustamisesta, pankkitilien muutoksesta (kuka teki ja mitä).

Työmäärän tasapainoisuus vaikuttaa poikkeamien ennakointiin. Muutama vastaaja mainitsi riittävän työnjaon olevan tärkeää, että sama henkilö ei hoida useita peräkkäisiä tehtäviä. Ohjeistuksella ja sijaisuuksien hallinnalla, kuten esimerkiksi sijaisen haastattelu tuurausajalta, on myös suuri merkitys. Suuri osa vastaajista oli sitä mieltä, että selkeästi määritellyt valtuudet ja vastuut, sisäinen valvonta ja henkilöstön tietoisuus kontrollien olemassaolosta mahdollistaa poikkeamatilanteiden ennakoinnin.

Eräältä vastaajalta saadun vastauksen mukaan sisäisiä kontroleja ovat:

- automaattiset kontrollit (ohjelmalliset etu- ja jälkikäteistarkistukset prosesseissa kirjattavien tietojen oikeellisuudesta)
- manuaaliset kontrollit (manuaaliset tai ihmisen tekemät tarkistukset etu- tai jälkikäteen prosesseissa kirjattavien tietojen oikeellisuudesta)
- hyvä kassavirtaennustaminen ja tarkka budjetointi ja tuloksen seuraaminen antavat merkkejä mahdollisista poikkeamista

Yllä oleva vastaus sisäisistä kontroleista voidaan havainnollistaa muilla vastaajien esimerkeillä, kuten tilien säännöllinen täsmäyttäminen (rahatilit, saatavat, velat jne.) ja maksujen "kassajärjestelmästä" ohi reskontran tarkistaminen tositasolla kuukausittain. Lisäksi asiassa auttaa maalaisjärki ja hyvät henkilösuhteet. Erään vastaajan mukaan tilintarkastajalla on oma rooli väärinkäytösten ehkäisemisessä, eli tilintarkastajien tulee käydä läpi myös todellisia tiliotteita, ei ainoastaan kirjanpitoon siirrettyjä sähköisiä.

Seuraavaksi esitetään vastaukset viimeiseen kysymykseen siitä, millaisiin maksatusvaiheisiin kiinnitetään eniten huomiota sisäisessä tarkastuksessa. Tällä kysymyksellä oli tarkoitus selvittää ne yksityiskohdat, millaisesta maksuliikenteen vaiheesta mahdollinen väärinkäytös voi tulla esille. Vastaajien määrä oli tässä kohdassa 78. Saatujen vastausten mukaan eniten huomiota kiinnitetään reskontran ohi tapahtuviin maksuihin, eli manuaalisesti käsiteltäviin maksuihin. Tähän kategoriaan kuuluvat myös pikamaksut ja ennakkomaksut. Osa vastaajista ilmoitti, että yrityksissä kiinnitetään huomiota poikkeuksellisiin ja suuriin maksuihin ja niiden tarkastukseen. Eräs vastaaja mainitsi, että ulkomaan maksut ovat sisäisen valvonnan tarkastuskohteita.

4 Pohdinta

Tässä luvussa käsitellään tutkimuksen tulosten pohjalta perustuvia johtopäätöksiä ja annetaan jatkotutkimusehdotuksia. Lisäksi arvioidaan opinnäytetyöprosessin etenemistä.

4.1 Johtopäätökset

Tutkimuksen pääkysymyksenä oli selvittää millaisia maksuliikenteeseen liittyviä virheitä tai väärinkäytöksiä yritykset ovat kohdanneet, miten ne ovat syntyneet ja miten niitä ennaltaehkäistään. Pääkysymys saatiin selvitettyä analysoimalla saatuja vastauksia tutkimuksen alakysymyksiin.

Tutkimuksen alakysymykset:

1. Mitkä ovat maksuliikenteeseen liittyvien väärinkäytösten eri muotoja?
2. Millaisia maksuliikenteeseen liittyviä virheitä syntyy yritysten toiminnassa?
3. Miten nämä poikkeamat ovat syntyneet?
4. Miten nämä väärinkäytökset tai virheet ovat tulleet ilmi?
5. Miten virheitä tai väärinkäytöstilanteita ennaltaehkäistään?

Tutkimustulosten perusteella voidaan määritellä suomalaisten yritysten maksuliikenteessä esiintyviä virheiden ja väärinkäytösten eri muotoja. Tässä voidaan todeta, että havaittujen virheiden määrä oli väärinkäytöksiä suurempi, mutta väärinkäytöksiä on kuitenkin tullut esiin ja niiden osuus oli kolmannes kaikista tapauksista. Tutkimustulosten perusteella useimmat esiin tulleista väärinkäytösten tapauksista olivat vilpillisiä maksuja, joista suurin osa on niin sanotut pienet maksut (32 %) ja tasasummat. Lisäksi on tullut ilmi verkkorikollisuuteen liittyvä uusi muoto, kuten valelasku. Seuraavaksi ilmestyivät kavallukset ja matkalaskuihin liittyvät väärinkäytökset. Kavalluksista yleisimmät tapaukset ovat luottokorttimaksu omiin ostoihin (33 %) ja omien kulujen maksaminen yrityksen tililtä (31 %). Luonteeltaan ne ovat melkein samantyyppisiä, ainoa erotus on keinossa, joilla ne toteutetaan. Muut väärinkäytösten muodot ovat väärennetyt kulukorvaukset, väärennetyt matkalaskut ja palkkoihin liittyvät petokset.

Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että maksuliikenteeseen liittyvät virheet ovat hyvin yleisiä (50 %). Niistä suurin osa (43 %) on näppäilyvirheitä, duplikaattimaksuja (24 %) ja muita teknisiä virheitä. Näppäilyvirheet ovat erilaisia, kuten esimerkiksi väärä tilinnumero, valuutta tai summa ja useimmiten ne ovat inhimillisiä virheitä.

Tutkimustulosten perusteella voidaan kuvailla miten virheitä ja väärinkäytöksiä syntyy yritysten liiketoiminnassa. Useimmiten maksuliikenteessä ilmestyviä virheitä syntyy ostolaskujen virheellisistä kirjauksista (36 %), silloin kun ostoreskontranhoitaja tahattomasti kirjaa väärät summat, väärät laskumerkinnät tai virheelliset verot. Osa virheellisistä kirjauksista johtuu myös toimittajien teoista, kun lähetetään virheelliset laskut, tuplalaskut tai samanumeroiset laskut. Manuaalisten maksujen syötöstä tulleet virheet muodostuivat toiseksi suurin ryhmän, jossa 16 % vastaajista on törmännyt tämän tyyppisiin tapauksiin. Useimmat vastaukset koskivat näppäilyvirheitä summan, tilinumeron tai valuutan syötettäessä.

Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että väärinkäytöksiä ilmenee virheitä harvemmin. Vain 12 % vastaajaa ilmoitti, että poikkeamien taustalla olivat selkeät tahalliset teot. Väärinkäytösten skeemat ovat hyvin erilaisia ja maksuliikenteeseen liittyviä tapauksia syntyy pääosin tilinkäyttöoikeuden käytöstä tekijän hyväksi. Toiseksi suhteellisesti suurin ryhmä on väärinkäytökset, jotka syntyvät toimittajien tietojen muutoksista (9 %). Kyseessä on tapaukset, kun toimittajietoihin tarkoituksella päivitetään väärä tilinumero tai ostolaskun käsittelyssä manuaalisesti vaihdetaan tilinumero omaan tiliin. Luottokorttiosastoista ilmestyvät väärinkäytökset tulivat esille 5 prosentissa tapauksista. Tämän tyyppisiä väärinkäytöksiä syntyy silloin, kun luottokorttiosastoja käytetään omiin menoihin, mutta laskut esitetään ikään kuin ne kuuluvat yhtiölle.

Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että suurin osa tapauksista (48 %) oli satunnaisesti havaittu organisaation sisällä ja vain 13 % tapauksista olivat tulleet ilmi sisäisen valvonnan ansiosta. Suurin osa tapauksista tuli esille kirjanpitäjän, talousjohtajan ja controllerin kautta. Nämä luvut osoittavat siihen, että väärinkäytökset paljastetaan useimmiten satumalta ja tieto niistä tulee esille eri tahojen kautta, muun muassa yritysten ulkopuolelta. Harvemmin tieto väärinkäytöksistä oli saatu tilinpäätösvaiheessa (4 %) tai tilintarkastuksessa (7 %).

Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että yritysten käyttämiä väärinkäytösten ennakointikeinoja ovat monipuolisia ja ne kattavat suurin osan organisaation toiminnasta. Tärkein tekijä maksuliikenteeseen liittyvien virheiden ja väärinkäytösten ennakoinnissa on ostolaskujen käsittelyyn kohdistettavia toimenpiteitä. Nämä ovat sähköisen laskutuksen käyttöönotto, laskujen hyväksymisprosessin parantaminen, hyväksyntärajan asettaminen ja ylipäättään ostoreskontran hoitajan huolellisuuden korostaminen. Maksatukseen liittyvät ennakointikeinot koskevat suurimmaksi osaksi maksuerien hyväksymisvaltuuksia ja tilinkäyttöoikeuksia. Prosessien selkeys auttaa väärinkäytösten ennakoinnissa, muun muassa

yri­tysten hankinnasta maksuun –prosessin on oltava kunnossa. Taloushallinnon prosessien selkeydellä on myös suuri merkitys väärinkäytöstilanteiden ennakoinnissa. Useamman tahon yhteistyö edesauttaa mahdollisten virheiden esilletulon ja nopean reagoimisen niihin. Vaarallisten työyhdistelmien välttäminen on vielä yksi keino, millä ennakoidaan maksuliikenteeseen liittyviä poikkeamia. Tähän liittyy myös ”Neljä silmän”, eli ”Yksi yli yhden” periaate, mitä käytetään sisäisessä valvonnassa. Erilaisia teknisiä keinoja käytetään laajasti ja pyritään välttämään manuaalisen maksuaineiston syntymistä. Lisäksi seurataan järjestelmälokeja ja järjestelmien varoituksia tuplalaskuista tai vääristä tilinumeroista.

Tutkimustulosten perusteella voidaan määrittää ne maksutyypit, joihin kiinnitetään eniten huomiota sisäisessä tarkastuksessa ja jotka pidetään todennäköisempänä väärinkäytösten potentiaalisena kohteena. Nämä ovat ennen kaikkea reskontran ohi tapahtuvia maksuja, eli manuaalisesti käsiteltäviä maksuja. Lisäksi huomiota kiinnitetään poikkeuksellisiin ja suuriin maksuihin sekä ulkomaan maksuihin.

Saadut tutkimustulokset osoittavat, että useimmiten summat alle 5 000 euroa joutuvat väärinkäytösten kohteeksi. Lisäksi maksuliikenteeseen liittyvät virheet tai väärinkäytökset ilmenevät useammin yrityksissä, joiden liikevaihto on alle 1 000 000 euroa (38 %) ja yli 15 000 000 euroa (34 %).

4.2 Jatkotutkimusehdotukset

Tutkimusta tehdessä kävi ilmi, että väärinkäytöksiä ilmenee virheitä harvemmin ja havaittuja väärinkäytöksiä on monenlaisia. Osa niistä syntyi siinä vaiheessa, joka liittyy suoraan maksuliikenteeseen, loput syntyivät yritysten muilla toimialueilla. Edellytyksiä väärinkäytösten syntymiselle ovat tilanteet, joissa prosessia ei ole hoidettu kuntoon tai sitä ei valvota sovitulla tavalla. Siksi on tärkeää suunnitella organisaation sisäistä toimintaa ja säännöllisesti seurata prosessien toimivuutta, kuten todettiin tulosten esittämisen yhteydessä.

Tutkimuksen mukaan väärinkäytösten skeemat ovat hyvin monipuolisia ja niiden toteuttamisen tavat riippuvat merkittävästi tekijöiden kekseliäisyydestä. Tutkimuksessa selvitettiin yleisimmät väärinkäytösten muodot ja niiden taustalla olevat tilanteet. Saadut tulokset voivat olla hyödyllisiä tapausten syvällisempään analyysiin.

Virheiden osalta voidaan todeta, että ne ovat helpommin ennustettavia ja niiden esiintyminen voidaan helpommin ennakoida. Virheiden syntyemisellä havaitaan kaavamaiset piirteet, joiden perusteella jatkotutkimuksissa voisi osoittaa prosessien kriittiset kohdat ja suunnitella algoritmeja virheiden ehkäisemiseksi.

Virheiden tunnistaminen ja ennustaminen voisi olla seuraava alue, jossa on mahdollista hyödyntää tutkimuksen tulokset. Saatuja tuloksia voi esimerkiksi käyttää järjestelmähälytysten algoritmien parantamiseksi toiminnanohjaus- tai kirjanpitojärjestelmien suunnittelussa. Näin ohjelmiakin voidaan opetella tunnistamaan ja löytämään virheitä.

4.3 Oma oppiminen

Opinnäytetyön tehdessä olen oppinut teorian lisäksi monia käytännöllisiä asioita ajanhallinnasta projektijohtamiseen, eli tavoitteiden asettamiseen ja niiden saavuttamiseen. Opinnäytetyö on toteutettu sekä kvalitatiivisena että kvantitatiivisena tutkimuksena, sillä heti aineiston keräämisen alussa kävi ilmi kvalitatiivisen menetelmän haastavuus. Tilanne on siltä osin haastava, että tuli esille vaikeuksia kohderyhmään henkilökohtaisessa lähestymisessä. Joudun olemaan joustava ja päätin menetelmän vaihdosta. Olen oppinut molempien tutkimusmenetelmien teoriaa ja olen käyttänyt sitä kysymyslomaketta suunniteltaessa.

Sitä mukaa kun OpusCapita Oy:n ja Haaga-Helian yhteinen projekti edistyi, opinnäytetyön tavoitteet olivat muuttuneet, mikä lisäsi haastavuutta. Lopullisia tavoitteita määriteltäessä olin positiivisesti yllättynyt siitä, kuinka paljon olen kiinnostunut aiheesta ja aiheen syvemmästä tutkimuksesta. Opinnäytetyön toteuttamisprosessi opetti myös pysymään rajatussa aihealueessa tutkimuksen suunnittelusta tuloksen esittämiseen. Olen oppinut hallitsemaan kokonaisuutta ja olen kehittänyt omaa luku- ja kirjoitustaitoa.

Aikataulun osalta olin pysynyt suurin piirtein suunnitellun ajan rajoissa. Opinnäytetyön tavoitteiden muutoksesta olin tehnyt tutkimusta kaksi viikkoa suunniteltua aikaa pidempään. Olin laatinut itselleni aikataulun opinnäytetyön etenemisvaiheista ja opinnäytetyöprosessi eteni lähestulkoon sen mukaisesti.

Kyselytutkimuksen tulosten analysointi oli myös opettavaista. Tulokset olivat hyvin monipuolisia ja niiden tulkinnan kautta pääsin lähestymään organisaatioiden jokapäiväiseen toimintaan. Sain kattavan kokemuksen muun muassa siitä, miten sisäistä valvontaa toteutetaan erityyppisissä yrityksissä. Olen ylipäättään tyytyväinen saamiini tutkimustuloksiin, jotka vastasivat opinnäytetyön tutkimusongelmiin.

5 Lähteet

Ahokas N. 2012. Yrityksen sisäinen valvonta. Edita Publishing. Jyväskylä

AICPA 2016. Segregation of Duties. Luettavissa <https://www.aicpa.org/InterestAreas/InformationTechnology/Resources/Auditing/InternalControl/Pages/value-strategy-through-segregation-of-duties.aspx>. Luettu 21.5.2016

Finanssialan Keskusliitto 2012. International bank account number (IBAN) and bank identifier code (BIC) in payments. Luettavissa http://www.finanssiala.fi/maksujenvalitys/dokumentit/IBAN_in_payments.pdf#search=bic. Luettu 19.3.2016

Finanssialan Keskusliitto 2009. Kotimaisen viitenumeron rakenneohje. Luettavissa http://www.finanssiala.fi/maksujenvalitys/dokumentit/kotimaisen_viitteen_rakenneohje.pdf#search=viitenumero. Luettu 11.4.2016

Finanssialan Keskusliitto 1.11.2009. Kansainvälisen viitenumeron (ISO 11649) rakenne ja tarkisteen laskenta. Luettavissa http://www.finanssiala.fi/maksujenvalitys/dokumentit/kansainvalisen_viitteen_rakenneohje.pdf#search=viitenumero. Luettu 11.4.2016

FINTRA – julkaisu nro 3. Vientikaupan asiakirjat 2008. 34. uusittu painos. Multiprint Oy. Helsinki.

Girgenti, R. H., Hedley, T. 2011. Managing the risk of fraud and misconduct. Meeting the challenges of a global, regulated, and digital environment. McGraw-Hill. USA.

Global Economic Crime Survey 2016. Luettavissa: <http://www.pwc.com/crimesurvey>. Luettu 17.4.2016

Global Economic Crime Survey 2016 (2). Suomea koskevia havaintoja ja pohjoismaisia erityispiirteitä. Luettavissa <http://www.pwc.fi/fi/julkaisut/tiedostot/GlobalEconomicCrimeSurvey-2016-Finland.pdf>. Luettu 17.4.2016

Global Forensic Data Analytics Survey 2016. Luettavissa [http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/EY-shifting-into-high-gear-mitigating-risks-and-demonstrating-returns-63x82/\\$FILE/EY-shifting-into-high-gear-mitigating-risks-and-demonstrating-returns.pdf](http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/EY-shifting-into-high-gear-mitigating-risks-and-demonstrating-returns-63x82/$FILE/EY-shifting-into-high-gear-mitigating-risks-and-demonstrating-returns.pdf). Luettu 25.4.2016

Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. 7. uudistettu painos. Edita Prisma Oy. Helsinki.

ISO 2014. Banking — Banking telecommunication messages — Business identifier code (BIC). Luettavissa <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9362:ed-4:v1:en>. Luettu 9.4.2016

Koivu, E., Ranta-Aho, M., Vuoti H. 2010. Väärinkäytösriskit hallintaan. Johdon ja tarkastuksen käytännön opas. Tietosanoma. Helsinki.

Kranacher, M., Riley, R., Wells, J. 2011. Forensic accounting and fraud examination. John Wiley and Sons, Inc. New Jersey.

Laki arvonlisäverolain muuttamisesta 2012.

Laki kuitintarjoamisvelvollisuudesta käteiskaupassa 2013.

Lindorff Oy 2016. Näin varaudut: Valelasku saapuu loma-aikaan. Luettavissa: <http://profit.lindorff.fi/valelasku-saapuu-loma-aikaan/>. Luettu 5.5.2016

Mäntyneva, M., Heinonen, J. & Wrange, K. 2008. Markkinointitutkimus. WSOY Oppimateriaalit Oy. Helsinki.

Nordea Pankki Suomi Oyj 2014. Yrityksen maksut –palvelu. Palvelukuvauksen esimerkkiliite. pain.001 versio 2. Luettavissa https://www.nordea.fi/Images/58-81977/yrityksen_maksut_esimerkkiliite2.pdf. Luettu 11.4.2016

OpusCapita 2016. Luettavissa <http://www.opuscapita.fi/yritys>. Luettu 29.2.2016

OP-KESKUS. Maksuliikepalvelut. Asiakasohje. 2010. Luettavissa <https://www.op.fi/media/liitteet?cid=150261690>. Luettu 2.5.2016

Procountor 2016. Ohjekirja. Luettavissa <http://support.procountor.com/fi/maksuliikenne/maksuvirheet.html>. Luettu 23.4.2016

Reuben A. 2006. The Wall Street MBA: your personal crash course in corporate finance. McGraw-Hill. New York. USA.

Samociuk, M., Iyer, N., Lehtosuo, K. 2004. Väärinkäytösten torjunta. Käytännön opas. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Sisäiset tarkastajat ry. 2012. Sisäisen tarkastuksen ammattistandardit. Luettavissa https://www.theiia.fi/instancedata/prime_product_yhdistys/sisaisettarkastajat/embeds/sisaisettarkastajatstructure/Standards2013_translation_into_FI_final_clean_.pdf. Luettu 14.4.2016

Taloussanommat 2015. Pankki siirsi rahaa asiakkaalle – näppäilyvirhe lisäsi nollia pottiin. Luettavissa <http://www.taloussanommat.fi/porssi/2015/10/20/pankki-siirsi-rahaa-asiakkaalle-nappailuvirhe-lisasi-nollia-pottiin/201513697/170>. Luettu 24.4.2016

The institute of internal auditors 2016. Managing the Business Risk of Fraud: A Practical Guide. Luettavissa <https://na.theiia.org/standards-guidance/Public%20Documents/fraud%20paper.pdf>. Luettu 15.3.2016

The CPA Journal 2010. Beyond the Fraud Triangle. Enhancing Deterrence of Economic Crimes. Dorminey, J. W., Fleming, A. S., Kranacher, M., Riley, R. A.

University of California, Berkeley. 2016. Account Number Formats for Wire Transfers. Luettavissa <http://controller.berkeley.edu/account-number-formats-wire-transfers>. Luettu 19.3.2016

Wells, J.T. 2013. Corporate Fraud Handbook. Prevention and detection. 4. painos. John Wiley & Sons, Inc. Hoboken. New Jersey.

Liitteet

Liite 1. Kyselyn saateteksti

Kysely yritysten maksuliikenteeseen liittyvistä poikkeamista opinnäytetyöhöni liittyen

Hyvä vastaanottaja,

Olen Haaga-Helia ammattikorkeakoulun liiketalouden opiskelija ja osana opinnäytetyötäni teen kyselytutkimuksen yritysten maksuliikenteeseen liittyvistä virheistä ja väärinkäytöksistä. Kysely on suunnattu controllereille, kirjanpitäjille ja yritysten johdolle. Kyselyn tavoitteena on kartoittaa yritysten maksuliikenteessä ilmenneitä poikkeamia, niiden skenaarioita sekä keinoja, joilla mahdolliset poikkeamat havaitaan ja ennaltaehkäistään.

Kysely on olennainen osa opinnäytetyötäni, joten jokainen vastaus on arvokas. Vastaaminen vie aikaa noin 10 minuuttia. Kyselyssä ei kysytä yrityksen nimeä eikä toimialaa, jotta yrityksiä ei pysty tunnistamaan tutkimuksesta. Kysely tehdään nimettömänä ja vastauksia ei voida yhdistää vastaajiin.

Osoitelähteenä on käytetty Bisnode Selector kontaktointitietokantaa.

Pyydän vastaamaan kyselyyn 22.4. mennessä.

Kiitos yhteistyöstä jo etukäteen!

Ystävällisin terveisin,
Elena Turapina
Liiketalouden opiskelija

Linkki kyselyyn:

Liite 2. Muistutusviesti

Hei,

Tämä on muistutusviesti kyselytutkimuksesta yritysten maksuliikenteeseen liittyvistä virheistä ja väärinkäytöksistä. Kyselyyn vastaamalla autatte minua opinnäytetyön onnistumisessa.

Kysely on suunnattu kontrollereille, kirjanpitäjille ja yritysten johdolle. Kyselyn tavoitteena on kartoittaa yritysten maksuliikenteessä ilmenneitä poikkeamia, niiden skenaarioita sekä keinoja, joilla mahdolliset poikkeamat havaitaan ja ennaltaehkäistään.

Kysely on olennainen osa opinnäytetyötäni, joten jokainen vastaus on arvokas. Vastaaminen vie aikaa noin 10 minuuttia. Kyselyssä ei kysytä yrityksen nimeä eikä toimialaa, jotta yrityksiä ei pysty tunnistamaan tutkimuksesta. Kysely tehdään nimettömänä ja vastauksia ei voida yhdistää vastaajiin.

Osoitelähteenä on käytetty Bisnode Selector kontaktointitietokantaa.

Toivon teidän vastaavan kyselyyn mahdollisimman pian. Viimeinen vastauspäivä kyselyyn on perjantaina 22.4.2016.

Kiitos yhteistyöstä jo etukäteen!

Ystävällisin terveisin,
Elena Turapina
Liiketalouden opiskelija
Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

elena.turapina@myy.haaga-helia.fi

Linkki kyselyyn:

Liite 3. Kyselylomake

1. Oletko itse törmännyt yritysten maksuliikenteeseen liittyviin poikkeamiin?
 - kyllä
 - ei
2. Oletko saanut tietoa poikkeamista muiden tahojen kautta?
 - kyllä
 - ei
3. Onko sinulle urasi aikana tullut eteen tilanteita, joissa olet epäillyt maksuliikenteeseen liittyviä poikkeamia?
 - kyllä
 - ei
4. Minkälaiset poikkeamat oli havaittu? / Mitä poikkeamatyyppejä olet epäillyt? (Voit valita useamman vaihtoehdon)
 - väärinkäytökset
 - virheet
 - muu (mikä?)
5. Minkälaiset väärinkäytökset oli löydetty? / Mitä väärinkäytöksiä olet epäillyt? (Voit valita useamman vaihtoehdon)
 - kavallus
 - vilpilliset maksut
 - palkkoihin liittyvät petokset
 - matkalaskuihin liittyvät petokset
 - kulukorvaukset
 - tilisiirrot
 - dublikaatit
 - muu (mikä?)
6. Minkälaiset kavallukset oli havaittu? / Mitä kavalluksia olet epäillyt? (Voit valita useamman vaihtoehdon)
 - luvattomat nostot
 - luvattomat maksut
 - omien kulujen maksaminen yrityksen tililtä
 - rekisteröimättömät maksut
 - rahojen siirto uinuvilta tileiltä
 - luottokortimaksu omiin ostoihin
 - muu (mikä?)
7. Minkälaiset palkkoihin liittyvät petokset oli havaittu? / Mitä palkkoihin liittyviä petoksia olet epäillyt? (Voit valita useamman vaihtoehdon)
 - palkat fiktiivisille työntekijöille
 - palkat väärälle tilille
 - tuplapalkat
 - muu (mikä?)

8. Minkälaiset vilpilliset maksut oli havaittu? Mitä vilpillisiä maksuja olet epäillyt? (Voit valita useamman vaihtoehdon)
- tasasummat
 - pienet maksut
 - siirto fiktiiviselle tilille
 - muu (mikä?)
9. Minkälaiset virheet oli löydetty? Mitä virheitä olet epäillyt? (Voit valita useamman vaihtoehdon)
- näppäimistö virheet
 - dublikaatit
 - muu (mikä?)
10. Kuinka usein erilaisia anomalioita, virheitä tai poikkeamia oli havaittu yritysten maksuliikenteessä?
- < 5
 - < 10
 - <= 20
 - > 21
11. Miten poikkeamat ovat tulleet ilmi? (Voit valita useamman vaihtoehdon)
- tilinpäätösvaiheessa
 - tilintarkastuksessa
 - ilmoitus organisaation ulkopuolelta
 - satunnaisesti havaittu organisaation sisällä
 - muu (mikä?)
12. Mistä poikkeamat ovat johtuneet?
- ostolaskujen käsittelystä -> mahdollinen kuvaus tilanteesta
 - ostotilausvaiheesta -> mahdollinen kuvaus tilanteesta
 - manuaalisten maksujen syöttämisen vaiheesta -> mahdollinen kuvaus tilanteesta
 - palkkojen maksatuksesta -> mahdollinen kuvaus tilanteesta
 - muu (mikä?) -> mahdollinen kuvaus tilanteesta
13. Kuka organisaatiossa on huomannut poikkeamia? (Voit valita useamman vaihtoehdon)
- controller
 - kirjanpitäjä
 - talousjohtaja
 - toimitusjohtaja
 - hallitus
 - kollegat
 - esimies
 - muu (mikä?)
14. Minkä suuruisia summia ovat joutuneet väärinkäytösten kohteeksi (max per yritys)?
- alle 5 000 €
 - < 10 000 €
 - < 100 000 €

- < 250 000 €
- < 500 000 €
- yli 500 000 €

15. Minkälaisissa yrityksissä poikkeamat ilmestyivät useammin? (vuoden liikevaihdon mukaan)

- < 1 000 000 €
- < 3 000 000 €
- < 5 000 000 €
- < 10 000 000 €
- < 15 000 000 €
- yli 15 000 000 €

16. Minkälaisia menettelytapoja mahdollistaa poikkeamien ja poikkeamatilanteiden ennakoinniseksi?

17. Millaisiin maksatusvaiheisiin kiinnitetään eniten huomiota sisäisessä tarkastuksessa?

Liite 4. Haastattelukysymykset

1. Mitkä ovat käytännön esimerkkejä maksuliikenteeseen liittyvistä virheistä tai väärinkäytöksistä?
2. Miten kuvailisit väärinkäytösten mahdollisia skenaarioita?
4. Miten sisäisessä valvonnassa niitä ennakoidaan?
5. Miten ne tulevat ilmi ja kuka niitä huomaa?
7. Millaisissa yrityksissä petoksien riski on kaikkein suurin? Mitkä tyyppiset yritykset kokevat väärinkäytösten ongelman ajankohtaiseksi?
8. Kuinka usein yritykset ovat havainneet maksuliikenteessään erilaisia anomaliaita, virheitä tai poikkeamia?
10. Millaisiin maksatuksen vaiheisiin kiinnitetään eniten huomiota sisäisessä tarkastuksessa?