

Saimaan ammattikorkeakoulu
Liiketalous Lappeenranta
Liiketalouden koulutusohjelma
Yritysjuridiikka

Matias Lensu

Asiakkaan tunnistaminen vakuutusyhtiöissä

Opinnäytetyö 2018

Tiivistelmä

Matias Lensu

Asiakkaan tunnistaminen vakuutusyhtiöissä, 41 sivua, 1 liite

Saimaan ammattikorkeakoulu

Liiketalouden koulutusohjelma, Lappeenranta

Yritysjuridiikka

Opinnäytetyö 2018

Ohjaajat: lehtori Timo Hynynen, Saimaan ammattikorkeakoulu

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia, kuinka asiakas tunnistetaan vakuutusyhtiöissä ja miksi asiakas pitää tunnistamisen lisäksi tuntea. Työssä tutkittiin finanssialaa, vakuutusyhtiöitä, vakuutustoiminnan sääntelyä, vakuutusyhtiöitä valvovia viranomaisia, vakuutusyhtiön lainsäädäntöä, asiakkaan tunnistamista eri tilanteissa, asiakkaan riittävää tuntemista ja seuraamuksia laiminlyönneistä.

Työssä tarkasteltiin vakuutusyhtiöiden toimintaa asiakkaan tunnistamisessa ja tuntemisessa. Työn tarkoituksena oli vähentää epätietoisuutta asiakkaan riittävästä tunnistamisesta vakuutusyhtiöissä, koska vakuutusyhtiöiden asiakkaat voivat kokea henkilötietojensa luovuttamisen vastentahtoiseksi. Työssä on kerrottu oleellisia asioita tietojen luovuttamisen syistä mahdollisimman selkeästi, jotta lukija pystyy sisäistämään oleelliset asiat.

Opinnäytetyö on kirjoitettu kirjoitushetkellä voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Työssä on käytetty vakuutusopin oppikirjan lisäksi useita erilaisia internetilähteitä ja voimassa olevaa lainsäädäntöä. Suomessa toimivan vakuutusyhtiön työntekijöitä on haastateltu lomakehaastattelulla, jotta on saatu käytännön näkökulmaa lainsäädännön lisäksi. Työn alussa kerrotaan hieman finanssialasta ja vakuutusyhtiöiden toiminnasta ja velvoitteista. Työssä käydään läpi asiakkaan tunnistamista ja tuntemista nimenomaan vakuutusyhtiöiden näkökulmasta. Työn lopussa on pohdittu, miten asiakas tunnistetaan eri tilanteissa ja miksi asiakkaan tunnistaminen ja tunteminen on erityisen tärkeitä vakuutusyhtiöille.

Opinnäytetyössä kerätty teorian materiaali ja haastatteluiden tulokset tukivat hyvin toisiaan ja tästä syystä tutkimuksen alussa esitettyihin kysymyksiin saatiin vastaukset.

Asiasanat: vakuutusyhtiö, finanssivalvonta, asiakkaan tunnistaminen, asiakkaan tunteminen, rahanpesu

Abstract

Matias Lensu

Identifying a customer in insurance companies, 41 pages, 1 appendix

Saimaa University of Applied Sciences Lappeenranta

Degree Programme in Business Administration

Specialisation in Business Law

Bachelor's Thesis 2018

Instructor: Senior Lecturer Timo Hynynen, Saimaa University of Applied Sciences

The purpose of this thesis was to study identifying a customer in insurance companies. The study examines financial sector, insurance companies, insurance business, insurance company legislation, customer identification in different situations and sufficient customer identification. The thesis examines the measures of insurance companies in identifying and knowing the customer. The purpose of the study was also to reduce the uncertainty of the customer identification process in insurance companies, as customers of insurance companies may experience uncertainty about the disclosure of their personal data. The main reasons for the disclosure of data are explained in the study as clearly as possible to make sure, that the reader understands the essential information about the disclosure.

The thesis was written in accordance with the current legislation. In addition to the current legislation, insurance policy textbook and various internet sources were used as reference. Four insurance company employees were interviewed by a questionnaire for this thesis work. There is a brief overview of the financial sector and of the operations and obligations of insurance companies at the beginning of the study. The thesis focuses on identification and knowledge of the customer, especially from the point of view of insurance companies. At the end of the thesis, it is considered how to identify the customer in different situations and why knowing the customer is of particular importance to insurance companies.

Insurance companies have the statutory obligation to identify and know their customers. Insurance companies must also know their customers' activities and background to such an extent as required by the nature of the customer relationship. Confidentiality and loss of reputation are also reasons for customer identification and knowledge.

Keywords: insurance company, financial supervisory authority, customer identification, customer due diligence, money laundering

Sisällys

1	Johdanto.....	5
1.1	Opinnäytetyön tavoite ja tutkimuskysymykset	5
1.2	Opinnäytetyön aiheen rajaus	6
1.3	Tutkimusmenetelmä	7
1.4	Opinnäytetyön rakenne.....	7
2	Finanssiala	8
3	Vakuutusyhtiöt.....	9
3.1	Henkivakuutusyhtiöt.....	10
3.2	Vahinkovakuutusyhtiöt.....	10
3.3	Vakuutusedustus	11
4	Vakuustoiminnan sääntely ja valvonta kansallisella tasolla	11
4.1	Finanssivalvonta	12
4.2	Kilpailu- ja kuluttajavirasto sekä kuluttaja-asiamies.....	13
4.3	Tietosuojavaltuutetun toimisto.....	14
5	Vakuutustoiminnan sääntely Euroopan unionissa	14
6	Lainsäädäntö	15
7	Asiakkaan tunnistaminen.....	15
7.1	Henkilötunnus.....	16
7.2	Henkilöllisyyden todentaminen.....	17
7.3	Sähköinen tunnistaminen.....	18
7.4	Etätunnistaminen	19
8	Asiakkaan tunteminen	20
8.1	Asiakkaan tuntemisen velvoitteet.....	21
8.2	Sääntely ja toimijat.....	21
8.3	Yksinkertaistettu asiakkaan tunteminen	22
8.4	Tehostettu asiakkaan tunteminen	23
8.5	Tuntemistietojen säilyttäminen.....	23
9	Seuraamukset	25
10	Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan ratkaisusuositus	28
11	Haastattelut	29
11.1	Yritysvakuutusmyyjä	29
11.2	Korvauskäsitteljä	31
11.3	Sijoitusvakuutusmyyjä	32
11.4	Asiakaspalvelija	33
12	Yhteenveto ja pohdinta	35
	Lähteet	39

Liitteet

Liite 1 Haastattelukysymykset

1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö käsittelee finanssialaa ja erityisesti vakuutusyhtiöitä. Työssä on tarkoitus tutustua vakuutusyhtiöiden asiakkaiden tunnistamiseen ja tuntemiseen. Työn tavoitteena on tuoda ilmi, kuinka asiakas tunnistetaan ja tunnetaan vakuutusyhtiöissä.

Vakuutusyhtiössä asiakaspalvelua tehdessäni olen huomannut, että asiakkaan riittävä ja oikeanlainen tunnistaminen on hyvin tärkeää asiakkaan palvelimisen kannalta. Asiakasta ei voida palvella parhaalla mahdollisella tavalla eikä hänelle voida esimerkiksi tarjota vakuutusta tai antaa tietoja hänen vakuutuksistaan, ellei olla täysin varmoja asiakkaan henkilöllisyydestä. Asiakkaan riittävään tunnistamiseen heijastuu myös se, että asiakas pitää tuntea riittävän hyvin. Asiakkaat lähestyvät vakuutusyhtiöitä nykyään entistä enemmän verkon tai puhelimen välityksellä asiakaskonttorilla käymisen sijaan, mutta asiakkaan asioidessa missä tahansa ja millä tahansa tavalla, asiakas on aina tunnistettava tai henkilöllisyys todennettava.

Olen kiinnostunut vakuutusalaista ja erityisesti sen juridiikasta, jonka vuoksi opinnäytetyön aiheeksi valikoitui asiakkaan tunnistaminen ja tunteminen vakuutusyhtiöissä. Lähdin tutkimaan tätä aihetta myös vähentääkseni epätietoisuutta koskien asiakkaan riittävää tunnistamista vakuutusyhtiössä, sillä asiakkaat voivat kokea henkilötietojen luovuttamisen vastentahtoiseksi, koska he eivät tiedä, mikä on pohjimmainen syy tietojen pyytämiseen. Aihe on ajankohtainen, sillä julkisuudessa on ollut puhetta tasaisesti henkilötiedoista ja niiden luovuttamisesta. Lisäksi vakuutusyhtiöitä koskeva lainsäädäntö on lisääntynyt nopeasti ja jatkuvasti lähivuosien aikana. Lisääntyvä lainsäädäntö näkyy vakuutusyhtiöiden jokapäiväisessä toiminassa. Viimeisimpänä vakuutusten tarjoamisesta on annettu direktiivi, jonka soveltaminen alkoi 1.10.2018.

1.1 Opinnäytetyön tavoite ja tutkimuskysymykset

Työn tarkoituksena on tutkia, miksi asiakkaan riittävä tunnistaminen on tärkeää vakuutusyhtiön kannalta. Opinnäytetyössä tutkitaan vakuutusyhtiöitä ja niiden velvollisuuksia tunnistaa ja tuntea asiakkaansa. Työssä käydään myös läpi, min-

kälaisia seuraamuksia vakuutusyhtiö saa, jos asiakasta ei tunnisteta riittävän tarkasti. Vakuutusyhtiöiden toiminta on tarkasti säännelty laissa ja sitä valvotaan aktiivisesti. Opinnäytetyön tarkoituksena on luoda lyhyt tietopaketti siitä, minkä takia asiakkaan tunnistamista ja tuntemista vaaditaan. Työn tarkoitus on myös selkeyttää asiakkaille ja vakuutusalan työntekijöille, miksi asiakkaan tunnistaminen on erityisen tärkeää ja mihin kaikkeen se voi vaikuttaa.

Tutkimusongelmana on selvittää, millä tavalla asiakas tunnistetaan vakuutusyhtiöissä. Työssä selvitetään myös, minkä takia laki velvoittaa tunnistamaan ja tuntemaan asiakkaan vakuutusyhtiössä. Tutkimusongelma rajataan tutkimuskysymyksiin. Tarkoilla tutkimuskysymyksillä estetään työn turha laajeneminen.

Tutkimuskysymykset on rajattu opinnäytetyössä kahteen kysymykseen, jotka ovat

1. Miten asiakas tunnistetaan vakuutusyhtiössä?
2. Miksi asiakas pitää tuntea ja tunnistaa vakuutusyhtiössä?

1.2 Opinnäytetyön aiheen rajaus

Asiakkaan tuntemisesta on tehty muutamia opinnäytetöitä, mutta niissä ei ole ollut pelkkää vakuutusyhtiön näkökulmaa aiheesta. Yhdessä opinnäytetyössä käsiteltiin asiakkaan tuntemista pankin riskienhallinnan näkökulmasta. Vakuutusala ei ole täysin verrattavissa pankkisektoriin, sillä esimerkiksi rahankäsittely ja tuotteet ovat erilaisia. Eräs opinnäytetyö käsitteli asiakkaan tuntemista rahanpesusäädösten mukaan, mutta se käsitteli koko finanssialaa.

Tämä opinnäytetyö käsittelee vakuutusyhtiöiden näkökulmaa asiakkaan tunnistamisesta ja tuntemisesta. Opinnäytetyö perustuu finanssivalvonnan antamiin ohjeisiin, internetlähteisiin, lainsäädäntöön, kirjallisuuteen ja haastatteluihin. Työn on tarkoitus olla mahdollisimman selkeä, jotta se olisi helposti luettava ja ymmärrettävä.

1.3 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyö toteutetaan kvalitatiivisella eli laadullisella tutkimusmenetelmällä, jossa apuna käytetään lomakehaastattelua. Lomakehaastatteluissa ei voida kysyä mitä tahansa kysymyksiä, vain tutkimuksen tarkoituksen kannalta tärkeitä kysymyksiä (Tuomi & Sarajärvi, luku 3.1.1). Teorian merkitys laadullisessa tutkimuksessa on merkittävä, ja siksi sitä tarvitaan. Teoria tarkoittaa tässä tapauksessa tutkimuksen viitekehystä ja tutkimuksen teoreettista osuutta. Viitekehyksessä kuvataan keskeisiä käsitteitä tutkimukselle ja näiden välisiä suhteita. Viitekehys ei kuitenkaan ole kuvaus, jossa luetellaan erilaisia asioita järjestyksessä ilman tarkennuksia. (Tuomi & Sarajärvi, luku 1.1.1.) Tästä syystä opinnäytetyössä tutustutaan vakuutusyhtiöihin ja niiden sääntelyyn muun muassa ajantasaisen lainsäädännön ja finanssivalvonnan ohjeiden avulla.

Laadullisen tutkimuksen yleisimmät aineistonkeruumenetelmät ovat kysely, havainnointi, haastattelu ja dokumenteista saatu tieto. Näitä menetelmiä voi käyttää yhdessä tai yksittäin. (Tuomi & Sarajärvi, luku 3.) Tässä tutkimuksessa haastatellaan neljää vakuutusyhtiön työntekijää asiakkaan tunnistamisesta ja tuntemisesta lomakehaastattelulla. Haastattelun idea on yksinkertainen, kun halutaan tietää, miten henkilö toimii, on järkevää kysyä asiasta häneltä itseltään. Haastattelun etu on sen joustavuus. Haastattelijalla on mahdollisuus oikaista mahdollisia väärinkäsityksiä, selventää kysymyksiä ja käydä keskustelua haastateltavan kanssa. (Tuomi & Sarajärvi luku 3.1.) Jokaisella haastateltavana olevalla on samat kysymykset. Kysymysten avulla saadaan vakuutusyhtiön sisältä eri näkökulmia asiakassektoreittain, koska vakuutusyhtiöissä palvelee useita asiakassegmenttejä. Segmentteillä on asiakkaan tunnistamisessa ja tuntemisessä erilaisia vaatimuksia. Haastatteluiden tarkoituksena on tukea kerättyä aineistoa ja saada vastaus tutkimusongelmaan.

1.4 Opinnäytetyön rakenne

Johdannon jälkeen toisessa ja kolmannessa luvussa kerrotaan finanssialasta ja vakuutustoiminnasta yleisesti. Vakuutusyhtiöiden jälkeen neljännessä luvussa kerrotaan vakuutusyhtiöitä koskevasta sääntelystä ja valvontaviranomaisista.

Säätelyä tapahtuu kansallisen tason lisäksi myös Euroopan unionin tasolla, jota käsitellään viidennessä luvussa.

Näiden jälkeisissä luvuissa kerrotaan lainsäädännöstä, seuraamuksista, asiakkaan tunnistamisesta ja tuntemisesta. Lisäksi luvusta kymmenen löytyy vakuutus- ja rahoitusneuvonnan ratkaisuehdotus finanssialalla tapahtuneeseen tunnistamistapaukseen. Teoriaosuuden loputtua siirrytään empiiriseen tutkimukseen, jossa haastatellaan vakuutusalan työntekijöitä, jotka toimivat eri työtehtävissä. Haastattavilta kysytään kysymyksiä asiakkaan tunnistamisesta ja tuntemisesta.

Haastattelujen jälkeen tehdään yhteenveto, jossa kootaan yhteen työn sisältämä teoria ja haastatteluista saatu materiaali ja pohditaan mahdollisia jatkotutkimusehdotuksia.

2 Finanssiala

Suomen rahoitusmarkkinoilla eli finanssimarkkinoilla toimijat voidaan jakaa talletuspankkeihin ja muihin luotto- ja rahoituslaitoksiin. Muilla luottolaitoksilla tarkoitetaan rahoitusyhtiöitä, luottokorttiyhtiöitä, kiinnitysluottopankkeja ja erityisluottolaitoksia. Muilla rahoituslaitoksilla tarkoitetaan toimijoita, jotka tarjoavat esimerkiksi sijoitus-, pääomarahoitus- ja vakuutuspalveluita. Kaikki näistä tarvitsevat toiminnan aloittamiseen toimiluvan, jonka myöntää Finanssivalvonta yhdessä Euroopan keskuspankin kanssa. (Finanssiala ry 2018a.)

Finanssialan toimintaympäristön muuttuessa myös finanssialan täytyy muuttua. Ilmastonmuutos, digitalisaatio ja globalisaatio tulevat vaikuttamaan pankkien ja vakuutusyhtiöiden toimintaan Suomessakin. Finanssitoiminnasta on tullut kansainvälisempää liiketoimintaa. Jatkuvat muutokset yhteiskunnassa, väestörakenteessa ja kuluttajakäyttäytymisessä saavat aikaan muutoksia finanssialan palveluissa, asiakaskunnassa ja henkilöstössä. (Finanssiala ry 2018b.)

3 Vakuutusyhtiöt

Vakuutustoiminnan peruseriaate on, että vakuutusyhtiö solmii asiakkaansa kanssa sopimuksen, jonka mukaan vakuutusyhtiö lupaa maksavansa asiakkaalle korvauksen, mikäli asiakkaalle tapahtuu vakuutussopimuksessa yksilöity tapahtuma tai vahinko. Vakuutusyhtiö ottaa siis vastatakseen toista kohtaavan ennalta arvaamattoman tapahtuman vakuutusmaksua vastaan. (Finanssivalvonta 2014c.)

Liiketoiminnan tai yksityisen ihmisen toimintaan ja elämään liittyy erilaisia epävarmuustekijöitä. Ihmisiä voi uhata esimerkiksi työttömyys, kodin tulipalo tai sairaus. Liiketoiminnan uhkia voisi olla esimerkiksi koneiden tuhoutuminen, toiminnan keskeytyminen tai tulipalo. Näitä vaaratekijöitä ja monia muita tekijöitä kutsutaan riskeiksi. (Rantala & Kivisaari 2014, 61-62.)

Vakuutuksenottajan ja vakuutuksenantajan välistä oikeussuhdetta kutsutaan vakuutukseksi. Oikeussuhde luodaan vakuutussopimuksella. Sopimuksella määritellään vakuutuksenantajan ja vakuutuksenottajan velvollisuudet ja oikeudet. (Rantala & Kivisaari 2014, 70.)

Suomalainen vakuutusyhtiö voi olla vakuutusyhtiönlain mukaisesti yhtiömuodoltaan vakuutusosakeyhtiö tai keskinäinen vakuutusyhtiö. Yhtiöoikeudellisista eroista huolimatta molempaan yhtiömuotoon sovelletaan osittain osakeyhtiönlain säännöksiä. Tästä syystä osakeyhtiönlain muutokset voivat vaikuttaa joko suoraan tai välillisesti vakuutusyhtiöitä koskevaan sääntelyyn. (Rantala & Kivisaari 2014, 210.)

Vakuutusyhtiöt toimivat usein yhtiöryhmänä tai yhteistyössä keskenään, sillä vakuutusyhtiöt jaotellaan henki-, vahinko- työeläkevakuutusyhtiöihin ja näitä eri toimintoja on harjoitettava lain mukaan erillisissä yhtiöissä (Ammattinetti). Erillisten yhtiöiden tavoitteena on tarjota mahdollisimman laajaa tuotevalikoimaa asiakkaille. Tällä tavalla myös palveluorganisaatio saadaan yhteiskäyttöön ja kustannukset alenemaan. (Rantala & Kivisaari 2014, 55.)

Vakuutusosakeyhtiö on oikeudelliselta rakenteeltaan muiden alojen osakeyhtiöiden kaltainen. Keskinäinen vakuutusyhtiön hallinnollinen rakenne vastaa lähelle

osuustoiminnallisia laitoksia. Osakkaat omistavat vakuutusyhtiöt. Osakeyhtiöiden osakkaita ovat osakkeenomistajat, jotka ovat sijoittaneet omia varojaan yhtiön toiminnan rahoittamiseen hankkimalla yhtiön osakkeita. Keskinäisen vakuutusyhtiön osakkaita ovat taas vakuutuksenottajat. Osakkaille kuuluu oikeus käyttää äänioikeutta yhtiön ylimmässä hallintoelimessä. Osakkailla on lisäksi oikeus vakuutusosakeyhtiössä yhtiön tuottamaan voittoon ja keskinäisessä vakuutusyhtiössä voittoon tai johonkin muuhun taloudelliseen etuun tietyin rajoituksin. Osa voitosta, jota ei käytetä yhtiön vakavaraisuuden vahvistamiseksi, jaetaan yhtiön osakkaille. Keskinäisessä yhtiössä vakuutuksenottajille annetaan maksuallennuksia tai -palautuksia tai maksuttomia lisäpalveluja tai lisäetuja. Osakeyhtiössä saatu voitto jaetaan osinkoina. Huomioitava on, että osakeyhtiölaista poiketen vakuutusyhtiöiden pitää huolehtia vakavaraisuudestaan varoja jakaessaan. (Rantala & Kivisaari 2014, 211.)

Vakuutusyhtiöiden lisäksi vakuutustoimintaa harjoittavat eläkesäätiöt, vakuutusyhdistykset, eläke- ja muut vakuutuskassat, työttömyyskassat ja lailla perustetut eläkelaitokset. Sosiaalivakuutusta yksityisten vakuutuslaitosten lisäksi hoitavat Kansaneläkelaitos, Valtionkonttori ja Keva. (Sosiaali- ja terveysministeriö.) Opin- näytetyöni on rajattu koskemaan yksityisiä vakuutusyhtiöitä, joten erilaiset vakuutuskassat ja -yhdistykset jäävät työn ulkopuolelle.

3.1 Henkivakuutusyhtiöt

Henkivakuutus on vakuutus elämisen varalle ja kuolemanvaravakuutus. Henkivakuutusyhtiö voi myöntää säästöhenkivakuutuksia, kuolemanvaravakuutuksia, eläkevakuutuksia, sairausvakuutuksia ja tapaturmavakuutuksia. Yhtiö tarvitsee toimiakseen toimiluvan Finanssivalvonnalta. (Finanssivalvonta 2014a.)

3.2 Vahinkovakuutusyhtiöt

Vahinkovakuutus on jonkin fyysisen tai taloudellisen vahingon varalle myönnettävä vakuutus. Yleisiä vahinkovakuutuksia ovat irtaimiston ja rakennusten vesi-, palo- ja varkausvakuutukset. Näitä myydään kokonaisuuksina koti- ja kiinteistö- vakuutuksina. Vahinkovakuutuksia ovat myös lakisääteinen ja pakollinen liikennevakuutus ja ajoneuvolle myönnettävä vapaaehtoinen autovakuutus eli kasko-

vakuutus. Vahinkovakuutusyhtiö pystyy myöntämään sairaus- ja tapaturmavakuutuksia vahinkovakuutuksina. Vahinkovakuutusyhtiö tarvitsee myös toimiakseen toimiluvan Finanssivalvonnalta. Finanssivalvonta valvoo vahinkovakuutusyhtiöiden asiakasinformaatiota, asiakassuhteiden menettelytapoja, markkinointia ja vakuutusehtoja. Finanssivalvonta ei kuitenkaan valvo korvauspäätösten sisältöä. (Finanssivalvonta 2014b.)

3.3 Vakuutusedustus

Vakuutusedustus on toimintaa, jossa vakuutusedustaja osallistuu yhdessä asiakkaan kanssa vakuutus sopimuksen tekemiseen, valmisteluun, täyttämiseen ja hoitoon. Vakuutusedustus voi siis olla käytännön toimintaa, jossa edustaja vertailee vakuutus ratkaisuja tai tekee vakuutus sopimuksesta tarjouksen. Vakuutusedustaja voi olla asiamies tai vakuutus meklari. Asiamies voi edustaa yhtä tai useampaa vakuutuksen antajaa. Asiamies toimii vakuutuksen antajan vastuulla ja tämän lukuun myydessään vakuutuksen antajan vakuutuksia. Vakuutus meklari on taas riippumaton vakuutuksen antajista, sillä se toimii oman asiakkaansa puolesta toimeksiantosopimuksen perusteella, joka on laadittu yhdessä asiakkaan kanssa. Vakuutus meklari tehtäviin kuuluu vakuutus tarjousten pyytäminen, vakuutusten vertailu, riskien kartoittaminen ja lopulta ratkaisusuosituksen antaminen asiakkaalle. Vakuutusedustajien pitää antaa toiminnastaan asiakkailleen laissa yksilöidyt tiedot. Finanssivalvonnan valvonnan piiriin kuuluu myös vakuutusedustajien toiminta. (Finanssivalvonta 2014d.)

4 Vakuustoiminnan sääntely ja valvonta kansallisella tasolla

Vakuutuslaitoksia ja vakuustoittoa koskevan lainsäädännön valmistelun hoitaminen kuuluu sosiaali- ja terveysministeriölle ja tämän alaisuudessa olevalle vakuutusosastolle. Kyseisen osaston vakuutusmarkkinayksikkö valmistelee vakuutusyhteisölainsäädäntöä. Tämä lainsäädäntö pitää sisällään vakuutusyhtiölain, lain ulkomaisista vakuutusyhtiöistä, työeläke- ja vakuutuskassalain. Lakisääteisistä vakuutuksista kyseinen yksikkö valmistelee potilas-, liikenne- ja ympäristövahinkovakuutuksia koskevat lait. Näiden lisäksi yksikkö valmistelee vakuutus tuotteiden myynnin menettelytapoihin koskevaa lainsäädäntöä. Suurin osa yksikön kotimaisesta sääntelystä perustuu EU-sääntelyyn. Tästä syystä yksikkö

myös valmistelee ja käsittelee Euroopan unionin lainsäädäntöä ministeriön toimivallan piirissä olevissa asioissa. (Rantala & Kivisaari 2014, 120.)

Oikeusministeriön vastuulle kuuluu vakuutuslainsäädännön (534/1994) valmistelu. Lisäksi ministeriö valmistelee sosiaalivakuutusasioissa ylintä muutoksenhakua, mikä tarkoittaa vakuutus-oikeutta koskevaa lainsäädäntöä. Finanssivalvontaa koskevan lainsäädännön valmistelee valtiovarainministeriö. Muissa ministeriöissä vakuutustoimialaan koskevia lakeja valmistellaan yhdessä sosiaali- ja terveysministeriön kanssa. (Rantala & Kivisaari 2014, 121.)

4.1 Finanssivalvonta

Finanssivalvonta on perustettu vuonna 2009, ja se toimii rahoitus- ja vakuutusvalvontaviranomaisena. Päätöksenteossään finanssivalvonta on itsenäinen mutta kuitenkin toimii hallinnollisesti Suomen Pankin yhteydessä. Rahoitusalan yleisen valvonnan lisäksi finanssivalvonta suorittaa valvonta- ja tarkastustehtäviä vakuutusyhtiöihin ja muihin vakuutus- ja eläkelaitoksiin. Fiva myöntää poikkeuslupia ja tekee hakemuksista päätöksiä valvottavilleen. Fiva myös ratkaisee sen valvonnan alla koskevia asioita kaiken operatiivisen valvonnan lisäksi. EU-asetusten valmisteluun ja näiden antamien suositusten ja ohjeiden valmisteluun finanssivalvonta osallistuu ja on vaikuttamassa. (Rantala & Kivisaari 2014, 121.)

Finanssivalvonnan missio on turvata finanssimarkkinoiden vakautta ja luottamusta. Samalla finanssivalvonta haluaa turvata sijoittajien, asiakkaiden ja vakuutettujen suojaa. Visioksi he ovat maininneet valvonnan laadun ja tehokkuuden olevan eurooppalaista kärkitasoa. Strategisiksi tavoitteiksi finanssivalvonta on asettanut valvonnan muuttuvan toimintaympäristön mukana. Tavoitteissa on myös kerrottu pyrkimys laadukkaaseen ja tehokkaaseen toimintaan, joka on asiantuntevaa ja arvostettua. (Finanssivalvonta 2017d.) Finanssivalvonnan missio pohjautuu finanssivalvonnalle määrättyyn lakiin finanssivalvonnasta (Laki finanssivalvonnasta 1 §.).

Finanssivalvonta vastaa vakuutussektorin vakavaraisuuden valvonnasta eli varmistaa, että kaikilla toimijoilla on taloudelliset edellytykset ja resurssit suorittaa omista velvoitteistaan, kuten esimerkiksi vakuutuskorvausten maksamisesta. Finanssivalvonta valvoo myös henki- ja vahinkovakuutusyhtiöiden riskienhallintaa,

hallinnon luotettavuutta, vakuutusteknisiä riskejä ja sijoitustoiminnan riskejä. (Finanssivalvonta 2017e.)

Vakuutusyhtiöillä ja muilla valvottavilla on ensisijainen vastuunsa omasta toiminnasta. Viranomaisvalvonnan tavoite on omalta osalta varmistaa, että valvottavia johdetaan ammattimaisella tavalla ja valvottavilla on riittävät järjestelmät hallita riskejä sekä ammatilliset ja eettiset liiketoimintaperiaatteet ja -käytännöt. (Finanssivalvonta 2018.) Esimerkiksi finanssivalvonta ei laadi pankeille riskiarvioita eikä myöskään sisäisiä ohjeita siitä, kuinka asiakas tunnetaan ja minkälaisia ovat tuntemismenettelyt (Finanssivalvonta 2016). Pankkien on luotava ne itse ja finanssivalvonta valvoo, että ne ovat asianmukaiset.

4.2 Kilpailu- ja kuluttajavirasto sekä kuluttaja-asiamies

Henki- ja vahinkovakuutusyhtiöiden kilpailuoikeudellinen valvonta kuuluu Kilpailu- ja kuluttajaviraston piiriin. Esimerkiksi vakuutusyhtiöiden sulautumisen Kilpailu- ja kuluttajavirasto voisi kieltää kilpailuoikeudellisella perusteella. Kuluttaja-asiamies voi puuttua asiakokonaisuuksiin, joilla voi olla kuluttajien yleisen edun kannalta tai lain soveltamisen kannalta suuri merkitys. Yksittäisiin henkilöihin koskeviin tapauksiin asiamies ottaa kantaa vain poikkeustapauksissa. (Rantala & Kivisaari 2014, 123.) Kuluttaja-asiamiehen tehtäviin kuuluu omalta osaltaan valvoa vakuutus- ja rahoituspalvelujen markkinointia ja sopimusehtojen kohtuullisuutta. Rahoituspalveluihin luetaan esimerkiksi yksityistalouksien sijoitustoiminta. Vakuutuspalveluihin lasketaan vakuutusten myynti-, hoito- ja korvauspalvelut. (Finanssivalvonta 2017b.)

Kuluttaja-asiamies on esimerkiksi laatinut verkkokaupoille ohjeistuksen, joka koskettaa muun muassa vakuutusyhtiöitä, joilla on toiminnassa verkkokauppa nettisivuillaan. Jotta maksujen väärinkäytöksiä voitaisiin ehkäistä verkkokaupoissa, on yrityksillä velvollisuus noudattaa maksajan tunnistamiselle laadittuja edellytyksiä. Maksupalveluja tarjoavilla yrityksillä on velvollisuus tunnistaa ja tuntea omat asiakkaansa. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2017.)

4.3 Tietosuojavaltuutetun toimisto

Tietosuojavaltuutetun toimisto tarkkailee ihmisten tietosuojaoikeuksien oikeanlaista toteutumista ja huolehtii siitä, että henkilötietoja käsitellään lainmukaisesti. Tietosuojavaltuutettu pystyy määräämään hallinnollisia seuraamuksia, mikäli tietosuoja-asetusta rikotaan. Valtuutettu myös valvoo luottotietojen ja yritysluottotietojen käsittelyä. Erilaiset selvitykset ja tarkastukset kuuluvat myös tietosuojavaltuutetun tehtäviin. (Tietosuojavaltuutetun toimisto 2018a.) Tietosuojavaltuutettu valvoo, että henkilötietoja käsitellään henkilötietolain (523/1999) tavoitteiden mukaisesti (Henkilötietolaki 9 luku 38 §). Tietosuojavaltuutettu tarkkailee sitä, että vakuutusyhtiöissä noudatetaan henkilötietolakia asianmukaisesti. Viestintävirasto ja tietosuojavaltuutettu työskentelevät valvontatehtävissä yhdessä finanssivalvonnan, kuluttajaviraston ja kilpailuviraston kanssa (Viestintävirasto 2017).

5 Vakuutustoiminnan sääntely Euroopan unionissa

Euroopan unionilla on suuri rooli, kun suomalaista vakuutustoimintaa ja sen lainsäädäntöä kehitetään. Unionin oikeus sisältyy Suomen oikeusjärjestykseen ja siksi se velvoittaa Suomen viranomaisia. Eurooppalaisilla finanssivalvojilla on EU-asetuksien perusteella oikeus antaa kansallisille valvottaville ja valvojille ohjeita ja suosituksia. Näitä voidaan antaa, jotta valvontakäytännöt olisivat tehokkaita, yhdenmukaisia ja toimivia Euroopan unionin alueella. Lisäksi ohjeilla ja suosituksilla pyritään varmistamaan unionin oikeuden yhtenäisen soveltaminen. Ohjeet ja suositukset eivät ole kuitenkaan sitovia. Mikäli ne olisivat sitovia, pitäisi niiden sisältö antaa Suomessa kansallisina asetuksina tai Finanssivalvonnan määräyksinä. Viranomaisten ja valvottavien on kuitenkin pyrittävä noudattamaan EU:n antamia ohjeistuksia ja ohjeita. (Rantala & Kivisaari 2014, 125-128.)

Euroopan finanssivalvontajärjestelmään kuuluvat Euroopan pankkiviranomainen, Euroopan vakuutus- ja lisäeläkeviranomainen ja Euroopan arvopaperimarkkinaviranomainen, joiden lisäksi kuuluvat myös Euroopan keskuspankin yhteydessä työskentelevä Euroopan järjestelmäriskikomitea sekä Euroopan valvontaviranomaisten yhteiskomitea ja kansalliset valvontaviranomaiset. Suomen valvontaviranomainen Finanssivalvonta kuuluu siis finanssivalvontajärjestelmään. (Rantala & Kivisaari 2014, 129.)

6 Lainsäädäntö

Vakuutustoimintaa sääntelevät hyvin yksityiskohtaiset erityislait vakuutustoiminnan erityisluonteen vuoksi. Lakeja on vielä erikseen eri vakuutuslaitostyypeille. Nykyään lainsäädäntö pohjautuu sekä kansallisista erityispiirteistä johtuvaan sääntelyyn että EU:n vakuutustoimintaan koskevaan lainsäädäntöön. Tärkein vakuutusala koskeva laki on vakuutusyhtiölaki. Vakuutusallalla on myös muita hyvin tärkeitä lakeja, jotka koskevat tiettyjä vakuutuslajeja, muun muassa eläkelaki, liikennevakuutuslaki ja tapaturmavakuutuslaki (Rantala & Kivisaari 2014, 276 - 280.)

Vakuutusyhtiön lainsäädännössä säädetään esimerkiksi vakuutusyhtiön perustamisesta, toimialarajoituksista, toimiluvasta, henki- ja vahinkovakuutustoiminnan erillisyydestä, vakuutusyhtiön hallinnosta, sijoitustoiminnasta, voitonjaosta, vaka-
varaisuudesta ja yhtiöjärjestelyistä. Vakuutuslainsäädännön ulkopuolisesta lainsäädännöstä tärkeitä ovat muun muassa henkietolainsäädäntö ja kilpailuoikeudellinen lainsäädäntö. (Hoppu & Hemmo 2006, 14.)

Asiakkaan tuntemiseen velvoittavat monet lait, joita ovat esimerkiksi luottolaitostoiminnasta annettu laki, laki sijoituspalveluyrityksistä, maksulaitoslaki, sijoitusrahastolaki, arvo-osuusjärjestelmästä annettu laki, rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä annettu laki, vakuutusyhtiölaki ja laki vaihtoehtorahastojen hoitajista. (Finanssivalvonta 2017a.) Vahinkovakuutusyhtiöiden näkökulmasta oleellimmat lait ovat vakuutusyhtiölaki ja rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä annettu laki. Sijoitusrahastolaki ja laki sijoituspalveluyrityksistä koskevat enemmän vakuutusyhtiöiden varainhoitoyrityksiä, mutta vahinkovakuutusyhtiöitä koskevat samat vaatimukset esimerkiksi asiakkaan tuntemisessa ja kartoittamisessa kuin sijoitusyhtiöitä.

7 Asiakkaan tunnistaminen

Asiakas täytyy tunnistaa ennen asiakassuhteen aloittamista. Asiakassuhteella tarkoitetaan esimerkiksi luottosuhdetta ja tilin avaamista. Vakuutusyhtiöiden näkökulmasta vakuutussopimuksen teko rinnastetaan asiakassuhteeksi. Mikäli asiakas ei anna itsestään tai toiminnastaan riittäviä tietoja, vakuutusyhtiöllä on

oikeus kieltäytyä ottamasta kyseistä asiakasta asiakkaakseen. Lisäksi jos asiakkaan toimipaikka, toiminnan luonne tai koko eivät vastaa vakuutusyhtiön liiketoimintastrategiaa voi vakuutusyhtiö kieltäytyä asiakkaasta. (Finanssivalvonta 2017a.)

Asiakkaan pystyy tunnistamaan ja tämän henkilöllisyyden todentamaan yhtiön puolesta asiamies. Asiamies voi olla toinen ilmoitusvelvollinen tai joku muu luotettava yhteistyötaho. Tuntemistiedot asiakkaasta ja dokumentaatio asiakassuhteesta pitää luovuttaa vakuutusyhtiölle tai tietojen täytyy olla muuten yhtiön saatavilla ilman viivytystä. (Finanssivalvonta 2015a.) Yhteistyötaho voisi olla esimerkiksi puhelinkontakteja soittava yhtiö, joka varaa tapaamisaikoja vakuutusyhtiön lukuun.

Sijoituspalveluyrityksen ja tämän ryhmään kuuluvan rahoituslaitoksen pitää todentaa vakituisen asiakkaansa henkilöllisyys ja tuntea asiakkaansa liiketoiminnan laatu sekä perusteet sijoituspalvelun käyttöön. Mikäli on mahdollista, että asiakas toimii toisen henkilön lukuun, tunnistaminen on ulotettava lisäksi tähän henkilöön. (Laki sijoituspalveluyrityksistä 7 luku 69 §.)

Rahastoyhtiön, rahasto-osuuden hoitajan ja säilytysyhteisön pitää tuntea asiakkaansa. Heidän on lisäksi tunnistettava asiakkaansa tosiasiallinen edunsaaja ja henkilö, kuka toimii asiakkaan lukuun. Heillä pitää myös olla riittävät riskienhallintajärjestelmät, joilla he pystyvät arvioimaan asiakkaista aiheutuvia riskejä toiminnalleen. (Sijoitusrahastolaki 21 luku 144 §.)

7.1 Henkilötunnus

Henkilötunnusta saa käsitellä esimerkiksi, kun henkilön tai asiakkaan yksilöiminen on erityisen tärkeätä rekisterinpitäjän tai rekisteröidyn velvollisuuksien ja oikeuksien toteuttamiseksi. Vakuutusyhtiöt kysyvät henkilötunnuksen esimerkiksi selvittääkseen asiakkaan luottotiedot, kun asiakas on pyytää tarjousta vakuutuksesta. Vakuutusyhtiöillä on täten oikeutensa selvittää luottotiedot, kun vakuutusyhtiöt harkitsevat vakuutuksen myöntämistä. (Tietosuojavaltuutetun toimisto 2018b.)

Vakuutusyhtiöt eivät muutenkaan rekisterinpitäjät saa rakentaa omia tunnistamiskäytäntöjä ainoastaan henkilötunnuksen ja nimen varmistamisen varaan, sillä henkilötunnus voi olla muillakin henkilöillä tiedossa kuin pelkästään asianomaisella. Henkilötunnusta voi kuitenkin kysyä muiden tietojen mukana yhtenä tunnistustietona, kun esimerkiksi asianomainen soittaa yrityksen asiakaspalveluun. (Tietosuojavaltuutetun toimisto 2018b.)

Rekisterinpitäjän tulee huolehtia, että henkilötunnusta ei merkitä turhaa ilman tarpeellista syytä henkilörekisterin perusteella laadittuihin tai tulostettuihin asiakirjoihin (Henkilötietolaki 3 luku 13 §).

7.2 Henkilöllisyyden todentaminen

Asiakkaan henkilöllisyys pitää varmentaa riippumattomalta ja luotettavalta lähteeltä myönnetyistä asiakirjasta. Henkilö pitää saada tunnistettua ja henkilötiedot todennettua asiakirjasta yksiselitteisesti. (Finanssivalvonta 2017a.)

Kun asiakas on asiakassuhdetta perustettaessa henkilökohtaisesti paikalla, todentaminen pohjautuu viranomaisen myöntämään ja voimassa olevaan henkilöllisyysasiakirjaan. Todentamisasiakirjoja, joita yleisesti käytetään ovat suomalaisen viranomaisen myöntämät passi, ajokortti, henkilökortti, diplomaattipassi, muukalaispassi ja pakolaisen matkustusasiakirja ja kuvallinen Kela-kortti. Lisäksi todentamisasiakirjoiksi kelpaavat ulkomaisen viranomaisen myöntämä passi ja matkustusasiakirjana hyväksyttävä henkilökortti. Vakuutusyhtiö tai muukin palveluntarjoaja saa kuitenkin päättää, mitkä asiakirjat se hyväksyy henkilöllisyyden todentamiseksi. Tämä perustuu yhtiöiden omiin riskienhallintaperiaatteisiin. (Finanssivalvonta 2017a.)

Esimerkiksi ajokorttien myöntämisprosessi ei ole täysin samatasoinen kuin passien ja henkilökorttien. Suomessa pelkästään passit ja henkilökortit, jotka ovat poliisin myöntämiä, on annettu nimenomaisesti henkilöllisyyden todentamiseksi. (Finanssivalvonta 2017a.) Tästä syystä jokin palveluntarjoaja voisi kieltäytyä tunnistaa asiakas ajokortista, jos näin on yhtiön riskienhallintaperiaatteisiin kirjotettu.

7.3 Sähköinen tunnistaminen

Asiakassuhde voidaan perustaa tapaamatta henkilökohtaisesti asiakasta. Tällainen etäisesti perustaminen voi tapahtua esimerkiksi palveluntarjoajan internet-palvelussa, jossa henkilöllisyys todennetaan esimerkiksi käyttämällä sähköistä tunnistusvälinettä. Sähköisiä tunnistusvälineitä ovat verkkopankkitunnus ja mobiilivarmenne. (Finanssivalvonta 2017a.)

Vahva sähköinen tunnistaminen tarkoittaa henkilöllisyyden todentamista sähköisesti. Tällä tavalla kuluttajat pystyvät turvallisesti vahvistamaan oman henkilöllisyytensä sähköisissä palveluissa. Vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista on annettu laki. Lain tarkoituksena on varmistaa, että käyttäjä pystyy luottamaan vahvan sähköisen tunnistamisen yksityisyyden suojaan ja tietoturvaan. (Viestintävirasto 2017.)

Verkkopankkitunnukset kuuluvat perusmaksutilipalveluun, mikäli pankki tarjoaa palvelua myös muille asiakkaille. Verkkopankkitunnukset tarkoittavat vahvaa tunnistusvälinettä. Asiakkaalta voidaan evätä sähköinen tunnistuspalvelu, jos hänellä ei ole olemassa henkilötunnusta tai asiakas ei ole merkittynä väestötietojärjestelmään. Tällaisissa tapauksissa pankin pitää tarjota rajoitettua sähköistä tunnistusmenetelmää, joka rajoittuu ainoastaan perusmaksutiliin ja tämän palveluihin. (Fine vakuutus- ja rahoitusneuvonta.)

Mobiilivarmenne on puhelimesta oleva tunniste ja sähköinen henkilöllisyystodistus. Sen avulla pystyy tunnistautumaan verkkopalveluissa ja hoitaa henkilökohtaisia asioita verkossa. Mobiilivarmenne pohjautuu vahvaan tunnistamiseen. (Mobiilivarmenne.)

Asiakas pystyy vakuutusyhtiöiden tarjoamissa verkkopalveluissa ostamaan vakuutuksia, tekemään korvaushakemuksia ja saamaan korvauspäätöksiä. Huomioitava on, että toimintatavat voivat vaihdella vakuutustuotteiden ja vakuutusyhtiöitten kesken. (Finanssivalvonta 2017g.)

Liikenne- ja viestintäministeriölle kuuluvat vahvan sähköisen tunnistamisen yleinen ohjaaminen ja kehittäminen (Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista 5 luku 42 §).

Allekirjoittajan henkilöllisyyden todentamiseen voidaan käyttää myös sähköistä allekirjoitusta. Tämä voi yksinkertaisimmillaan tarkoittaa sähköpostin allekirjoittamista henkilön nimellä. (Viestintävirasto 2017.) Sähköinen allekirjoitus pohjautuu vahvaan tunnistautumiseen. Allekirjoittaja pystyy vahvistamaan henkilöllisyytensä esimerkiksi pankkitunnusten tai mobiilivarmenteen avulla. (Rautiainen 2017.)

7.4 Etätunnistaminen

Etätunnistaminen tarkoittaa asiakkaan tunnistamista ilman, että asiakasta henkilökohtaisesti tavataan esimerkki tilanteesta, jossa edellytetään tehostettua huolellisuutta ja tarkkaavaisuutta. Asiakkaalta pitää saada riittävästi tietoja, ja kyseiset tiedot tulee todentaa jostain luotettavasta lähteestä. Kun asiakassuhdetta perustetaan ilman asiakkaan läsnäoloa, vakuutusyhtiön pitää vähentääkseen rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen riskiä todentaa asiakkaan oikea henkilöllisyys saamalla lisäasiakirjoja tai -tietoja luotettavasta lähteestä. Lisäksi vakuutusyhtiön pitää varmistaa, että liiketoimea koskeva suoritus saapuu luottolaitoksen tililtä tai maksetaan tilille, joka on aikaisemmin avattu asiakkaan nimiin. (Finanssivalvonta 2017c.) Etätunnistaminen tulee kyseeseen esimerkiksi asiakkaan soittaessa vakuutusyhtiöön. Työntekijän täytyy tunnistaa asiakas ilman asiakkaan läsnäoloa. Myös vakuutusyhtiön soitettaessa asiakas täytyy tunnistaa, jotta työntekijä tietää asioivansa oikean henkilön kanssa.

Asiakkaan henkilöllisyyden voi todentaa etänä myös tunnistusvälineellä, laatuvarmenteella tai muulla sähköisen tunnistamistekniikalla, jotka ovat tietoturvallisia ja todisteellisia. Etätunnistamisesta on säädetty vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista annetussa laissa (617/2009). (Finanssivalvonta 2017c.) Mobiilivarmenne ja vakuutusyhtiön verkkopalvelu ovat oivallisia esimerkkejä sähköisestä tunnistamisesta etänä.

Vakuutusyhtiö voi vaatia asiakkaaltaan toimittamaan lisäselvityksiä ja lisäasiakirjoja pystyäkseen todentamaan asiakkaan etänä antamat tiedot oikeiksi. (Finanssivalvonta 2017c.) Vakuutusyhtiö voi esimerkiksi todentaa asiakkaan henkilöllisyyden todentamiskelpoisesta asiakirjasta, kun asiakas saapuu henkilökohtaisesti vakuutusyhtiöön oltuaan aikaisemmin yhteydessä etänä.

8 Asiakkaan tunteminen

Vakuutusyhtiöiden pitää tuntea omat asiakkaansa. Vakuutusyhtiöllä täytyy olla riittävät riskienhallintajärjestelmät, joilla se pystyy arvioimaan asiakkaistaan toiminnalleen aiheutuvia riskejä rahanpesusta ja terrorismin rahoittamisesta. Asiakkaan tuntemisesta säädetään myös rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä annetussa laissa (444/2017). (Vakuutusyhtiölaki 6 luku 13 §.)

Finanssipalveluita tarjoavalla on siis lakisääteinen velvollisuus tunnistaa ja tuntea asiakkaat. Vakuutusyhtiön, pankin, rahastoyhtiön, sijoituspalveluita tarjoavan yrityksen ja maksulaitoksen pitää olla varma asiakkaan oikeasta henkilöllisyydestä. Finanssipalveluita tarjoavan pitää myös tuntea asiakkaansa taustoja ja toimintaa niin laajalti mitä asiakassuhde edellyttää. Palveluntarjoajan täytyy lisäksi tietää kenen toimeksiannosta ja varoilla liiketoimia suoritetaan. (Finanssivalvonta 2017a.)

Ilmoitusvelvollinen ei saa perustaa asiakassuhdetta tai ylläpitää liikesuhdetta, mikäli ilmoitusvelvollinen ei pysty tekemään riittäviä toimia asiakkaan tuntemiseksi. Vakuutusyhtiöiden ja muiden ilmoitusvelvollisten on pystyttävä osoittamaan valvontaa suorittavalle viranomaiselle, että heidän menetelmät asiakkaan tuntemiseksi ja jatkuvaan seurantaan ovat riittäviä rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen riskin osalta. (Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä 3 luku 1 §.)

Rahanpesu on toimintaa, jossa laittomasta tai rikollisesta toiminnasta peräisin oleva varallisuus pyritään kierrättämään laillisen maksujärjestelmän kautta, jotta varojen tosiasiallinen alkuperä, luonne tai omistajat olisivat hankala jäljittää. Terrorismin rahoittaminen on toimintaa, missä laillisia tai laittomia varoja hankitaan tai kerätään terroristiseen tarkoitukseen. Nämä ovat usein kansainvälistä toimintaa, joten näiden torjunta edellyttää kansainvälisiä säännöksiä. (HE 228/2016.)

Valvottavilla on myös velvollisuus selvittää epäilyttäviä liiketoimia ja ilmoittaa epäilyistään rahanpesun selvittelykeskukselle. Valvottavilla on terrorismin rahoittamista epäillessään samat velvoitteet kuin huomattessaan epäilyttävän liiketoimen, joka voisi liittyä jollain tavalla rahanpesuun. Huomioitavaa on, että rahan

pesemiseen liittyy epäily varojen laillisesta alkuperästä, kun taas terrorismia voidaan rahoittaa laillisesti hankituilla varoilla. Valvottava tai tämän toimihenkilö voidaan tuomita rangaistukseen velvollisuuksiensa laiminlyönnistä, jotka kohdistuvat asiakkaan tuntemiseen ja rahanpesun tai terrorismin rahoituksen estämiseen. Tuottamukselliseen rahanpesuun voi syyllistyä, jos valvottava esimerkiksi neuvo tai avustaa asiakasta sijoitustoiminnassa, vaikka valvottavalla olisi aiheellista epäillä asiakkaan liiketoimia. (Finanssivalvonta 2015b.)

Vakuutusyhtiö tekee omat asiakkaan tuntemiseen liittyvät vähimmäiskriteerit ja menettelytapansa riskiperusteisen lähestymistapansa perusteella, joita yhtiö noudattaa omissa asiakassuhteissaan. Vakuutusyhtiön pitää kuitenkin osoittaa sitä valvovalle taholle, kuinka yhtiö arvioi omaan toimintaansa ja asiakassuhteisiinsa liittyvät rahanpesuriskinsä. Lisäksi yhtiön pitää osoittaa valvojalle, kuinka yhtiössä tunnistetaan asiakkaat ja kuinka yhtiö tuntee ja seuraa transaktioita ja palveluidensa käyttöä. (Finanssivalvonta 2015a.)

8.1 Asiakkaan tuntemisen velvoitteet

Asiakas pitää tunnistaa ja hänen henkilöllisyytensä pitää todentaa. Tosiasiallinen edunsaaja täytyy myös tunnistaa ja tarvittaessa todentaa. Tunnistamisen piiriin kuuluvat lisäksi asiakkaiden edustajat. Asiakkaan toiminnan laajuudesta ja laadusta täytyy hankkia riittävät tiedot. Tunnistamis- ja tuntemistiedot täytyy säilyttää oikeanlaisesti. Vakuutusyhtiöillä ja muilla yhtiöillä on selonottovelvollisuus ja ilmoitusvelvollisuus epäilyttävistä liiketoimista. Yhtiöillä pitää lisäksi olla sisäinen ohjeistus asiakkaan tuntemisesta ja henkilökuntaa täytyy kouluttaa asiasta. Päätöksentekoprosessi pitää olla kaikille selkeä ja ymmärrettävä. Yhteyshenkilöiden tietojen pitää olla kaikkien työntekijöiden saatavilla. Riskienhallintaa ja jatkuvaa seuranta täytyy käyttää ja kehittää. (Finanssivalvonta 2015a.)

8.2 Sääntely ja toimijat

Rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estäminen pohjautuu kansainvälisiin standardeihin. Sääntelyn tarkoituksena on, että maailmanlaajuisesti noudetaan yhtenäisiä asiakkaan tuntemista koskevia menettelytapoja. Keskeinen toimintaryhmä rahanpesua ja terrorismia vastaan on OECD:n alaisuudessa toimiva FATF. Kyseisen toimintaryhmän antamia 40:tä suositusta noudatetaan ympäri

maailmaa. Euroopan unionin rahanpesudirektiivit pohjautuvat FATF:n antamiin suosituksiin. Suomessa rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen vastaisen lainsäädännön kehittämisestä vastaavat valtiovarainministeriö ja sisäministeriö. Valvottavien menettelytapojen, sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan pitää täyttää lakien asettamat vaatimukset ja sen varmistavat rahanpesulain mukaiset valvojat. Suomessa Keskusrikospoliisin kanssa työskentelevä rahanpesun selvittelykeskus käsittelee ilmoituksia epäilyttävistä liiketoimista, jotka liittyvät terrorismin rahoittamiseen ja rahanpesuun. YK:n ja Euroopan unionin finanssipakotteilla pyritään estämään terrorismin rahoittamista. Pakotteet on kohdennettu terroritekoihin edistäneisiin tahoihin tai niihin osallistuneisiin. (Finanssivalvonta 2015b.)

8.3 Yksinkertaistettu asiakkaan tunteminen

Kaikkia asiakkaan tuntemiseen koskevia velvoitteita ei tarvitse soveltaa, mikäli asiakas on Suomen viranomainen tai ETA-valtiossa esimerkiksi toimiluvan saanut rahoituslaitos tai vakuutusyhtiö, joita koskevat Suomen rahanpesulakia vastaavat velvollisuudet. Muualla kuin ETA-valtiossa toimiluvan saaneeseen luottolaitoksen, sijoituspalveluyrityksen, rahastoyhtiön, rahoituslaitoksen tai vakuutusyhtiön ETA-valtiossa toimivaan sivukonttoriin ei tarvitse soveltaa myöskään kaikkia asiakkaan tuntemiseen koskevia velvoitteita. Lisäksi yhtiöön, jota velvoittaa rahoitusvälinedirektiiviä vastaavanlainen tiedonantovelvollisuus ja jonka arvopaperi on arvopaperimarkkinalaissa tarkoitetun julkisen kaupankäynnin kohteena, ei tarvitse soveltaa kaikkia asiakkaan tuntemiseen koskevia velvoitteita. (Finanssivalvonta 2017c.)

Vakuutusyhtiöissä voidaan noudattaa yksinkertaistettua tuntemismenettelyä asiakkaaseen, mikäli käsiteltävä asia koskee lakisääteistä työeläkevakuutusta tai yrittäjäeläkevakuutusta, mihin ei kuulu takaisinostoehdot ja jota ei pystytä käyttämään lainan vakuutena. Yksinkertaistettua tuntemismenettelyä voidaan käyttää myös asian koskiessa vakuutusta, jossa vakuutuskaudelta maksettava maksu on enintään 1000 euroa tai jossa kertavakuutusmaksu on maksimissaan 2500 euroa. Lisäksi yksinkertaistettu tuntemismenettely koskee eläke-etuutena työntekijöille tarjottavia eläkejärjestelyjä, jonka maksut vähennetään työntekijän palkasta. (Finanssivalvonta 2017c.)

Edellä luetelluista asiakkaista on löydettävissä luotettavaa ja julkista tietoa. Lisäksi heidän toimintansa on valvottua, läpinäkyvää ja asiakkaita koskeva vastaava rahanpesun ja terrorismin rahoittamista estämistä koskeva sääntely. Näiden asioiden takia näihin asiakkaisiin voidaan noudattaa yksinkertaistettua tuntemismenettelyä. Valvottavan tulee kuitenkin aina varmistaa, että kyseinen asiakas on tällainen taho, johon voi soveltaa yksinkertaistettua menettelyä. Valvottavan pitää myös huolehtia jatkuvasta seurannasta näidenkin asiakkaiden kohdalla. (Finanssivalvonta 2017c.)

8.4 Tehostettu asiakkaan tunteminen

Vakuutusyhtiöiden ja muiden valvottavien pitää noudattaa asiakkaan tuntemisen velvoitteita erittäin huolellisesti eli tehostetusti, mikäli asiakkaaseen, liiketoimeen, palveluun tai tuotteeseen liittyy tavallista suurempi riski rahanpesun tai terrorismin rahoittamiseen tai mikäli asiakkaalla on liitos valtioon, joka ei täytä kansainvälisiä velvoitteita rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämis- ja selvittelyjärjestelmän osalta. Valvottavien tulee noudattaa erityistä huolellisuutta ja kohdentaa yllä mainittuihin asiakkaisiin jatkuvaa seurantaa. Tehostettua tuntemisvelvollisuutta tulee myös erityisesti noudattaa, jos asiakas on poliittisesti vaikutusvaltainen henkilö tai poliittisen henkilön perheenjäsen tai läheinen yhtiökumppani. Menettely koskee myös kirjeenvaihtajapankkisuhdetta tai mikäli asiakassuhde on perustettu ilman, että asiakas on tavattu henkilökohtaisesti. Jotta asiakassuhde voidaan aloittaa poliittisesti vaikutusvaltaisen henkilön tai kirjeenvaihtajapankin kanssa, pitää vakuutusyhtiön hankkia riittävät tiedot vastapuolesta ja saada hyväksyntä ylemmältä johdolta. (Finanssivalvonta 2017c.)

8.5 Tuntemistietojen säilyttäminen

Asiakkaan tuntemista ja tunnistamisesta koskevat tiedot tulee säilyttää ja dokumentoida rahanpesulain 3 luvun 3 § ja 4 luvun 3 § mukaisella tavalla. Ilmoitus- ja selonottovelvollisuuden edellyttämistä varten hankitut tiedot pitää säilyttää erillään muista asiakastiedoista. Huomioitava on, että näihin kyseisiin tietoihin asiakkaalla ei ole tarkastusoikeutta. Asiakastietojen ja tarvittavien asiakirjojen oikea

säilytysaika on viisi vuotta asiakassuhteen päättymisestä tai jonkin yksittäisen liiketoimen suorittamista. Mikäli asiakas on tunnistettu etänä, myös tiedot todentamisesta tulee säilyttää. (Finanssivalvonta 2017f.)

Asiakkaan tuntemisesta koskevista tiedoista on säilytettävä asiakkaan nimi, syntymäaika ja henkilötunnus; asiakkaan edustajan nimi, syntymäaika ja henkilötunnus; oikeushenkilön nimi; rekisterinumero, rekisteröimispäivä ja rekisteriviranomainen, oikeushenkilön hallituksen tai vastaavan päättävän elimen jäsenten nimet, syntymäajat ja kansalaisuudet; oikeushenkilön toimiala, tosiasiallisten edunsaajien nimet, syntymäajat ja henkilötunnukset. Lisäksi henkilöllisyyden todentamiseen käytetyn asiakirjan nimi, asiakirjan numero tai jokin muu tunnistetieto ja myöntäjä on säilytettävä. Asiakirjasta voidaan ottaa myös kopio. Etätunnistetusta asiakkaasta pitää säilyttää tiedot todentamisessa käytetystä lähteistä tai menettelystä. Myös tiedot asiakkaan toiminnasta, liiketoiminnan laajuudesta ja laadusta, taloudellisesta asemasta, perusteista liiketoimeen tai palveluun käyttöön ja tiedot varojen alkuperästä on säilytettävä. Poliittisesti vaikutusvaltaisesta henkilöstä hankitut tiedot tuntemisvelvollisuuden täyttämistä on säilytettävä. Asiakkaan ollessa ulkomaalainen ilman suomalaista henkilötunnusta on hänestä säilytettävä tieto hänen kansalaisuudestaan ja tiedot matkustusasiakirjasta. Tietoja joita on hankittu pelkästään rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämiseksi ja paljastamiseksi, ei saa käyttää sellaiseen tarkoitukseen mikä ei kuulu näihin tarkoituksiin. (Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä 3 luku 3 §.)

Vakuutusyhtiön vakuutustuotteisiin liittyy erityinen tunnistamisvelvollisuus. Ennen henki- ja muun sijoitusvakuutuksen myymistä on selvitettävä edunsaajan nimi, kun henkilö on yksilöity tai nimetty edunsaajaksi. Edunsaajasta on löydyttävä riittävät yksilöintitiedot maksun maksamiseen. Edunsaaja on tunnistettava ennen kuin maksu suoritetaan edunsaajalle. Luotto- ja rahoituslaitoksen tulee selvittää, onko henki- tai muun sijoitusvakuutuksen edunsaaja poliittisesti vaikutusvaltainen. Selvitys on tehtävä viimeistään, kun maksu suoritetaan tai kun vakuutus on osittain tai kokonaan maksettu. Mikäli edunsaajaan tai vakuutustuotteeseen kohdistuu tavallista korkeampi riski rahanpesun ja terrorismin rahoittami-

seen, on toimihenkilön kerrottava asiasta laitoksen johdolle ennen vakuutuskorvauksen suorittamista. (Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä 3 luku 3 §.)

Vakuutusyhtiön työntekijöillä, toimihenkilöillä ja toimielimen jäsenillä on salassapitovelvollisuus, joka perustuu lakiin. Salassapitovelvollisuudella varmistetaan asiakkaiden tietojen ja asioiden oikeanlainen ja luottamuksellinen käsittely. Vakuutusyhtiön työntekijät saavat käsitellä ainoastaan niitä asiakastietoja, joita heidän työtehtävänsä edellyttävät. Vakuutussalaisuus pitää sisällään esimerkiksi tiedot asiakkaan taloudellisesta asemasta tai tiedot hänen henkilökohtaisista oloistaan. (Finanssiala 2017.)

9 Seuraamukset

Viestintävirasto pystyy antamaan huomautuksen yhtiölle, joka rikkoo lakia vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista tai sen säännöksiä, määräyksiä tai päätöksiä taikka laista annettua EU:n asetusta. Viestintävirasto voi myös velvoittaa korjaamaan kyseisen virheen tai laiminlyönnin kohtuullisen ajan sisässä. Päätöksen tehostamiseksi pystytään asettamaan uhkasakko tai uhka, että yhtiön toiminta keskeytetään kokonaan tai osaksi. Tekemättä jätetty toimenpide voidaan asettaa asianomaisen maksettavaksi. (Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista 5 luku 45 §.)

Henkilörekisteririkkomuksesta tuomitaan sakkoon, mikäli teosta ei ole muualla laissa säädetty ankarampaa rangaistusta. Henkilötietolakia rikkoo se, joka tahallaan tai törkeästä huolimattomuudesta laiminlyö noudattamasta, mitä henkilötietojen tarkoituksen määrittelystä, tietojen käsittelystä, informoimisesta, rekisteriselosteen laatimisesta, rekisterissä tiedon korjaamisesta, rekisteröidyn kielto-oikeudesta tai ilmoituksen tekemisestä tietosuojavaltuutetulle on säädetty. Rangaistavia tekoja ovat myös muun muassa väärän tai harhaanjohtavan tiedon antaminen tietosuojaviranomaiselle henkilötietojen käsittelyä koskevassa asiassa tai henkilötietojen suojaamisesta ja henkilörekisterin hävittämisestä laadittujen määräyksien ja säännösten rikkominen. (Henkilötietolaki 10 luku 48 §.)

Valvontaviranomainen määrää rikemaksun maksettavaksi, mikäli valvottava tahallaan tai huolimattomuudesta laiminlyö velvoitteensa tuntea asiakkaansa tai arvioinnin rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen riskeistä. Rikemaksun valvottava voi saada myös laiminlyödessään velvollisuutensa tunnistaa asiakkaansa ja todentaa hänen henkilöllisyytensä. Laiminlyönti koskee myös velvoitetta tunnistaa tosiasiallinen edunsaaja. Mikäli valvottava laiminlyö hankkimasta asiakkaasta riittäviä tietoja ennen asiakassuhdetta tai sen aikana, valvontaviranomainen voi määrää rikemaksun maksettavaksi. Rikemaksun voi myös saada, jos ei säilytä asiakkaan tuntemista koskevia tietoja riittävän kauan tai jättää tekemättä tarvittaessa tehostetun tunnistamisjärjestelyn. Asiakkaan tunnistamisen laiminlyönti ilman hänen fyysistä läsnäoloa, työntekijöiden riittävän koulutuksen järjestämättä jättäminen, maksajan ja maksunsaajan tietojen poisjättäminen ja epäilyttävästä liiketoimesta ilmoituksen laiminlyönti rahanpesun selvityskeskukseen ovat muun muassa syitä määrätä rikemaksu valvottavalle. Rikemaksun suuruus pohjautuu kokonaisarvointiin. Maksua arvioitaessa pitää ottaa huomioon menettelyn laajuus, laatu ja kesto aika. Oikeushenkilölle määrättävä mahdollinen rikemaksu on määrältään 5 000 – 100 000 euroa, kun taas luonnolliselle henkilölle vastaava rikemaksu on määrältään 500 – 10 000 euroa. Rikemaksu määrätään sillä edellytyksellä, ettei asia kokonaisuutena johda ankarampiin toimenpiteisiin. (Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä 8 luku 1 §.)

Valvontaviranomainen voi antaa myös julkisen varoituksen ilmoitusvelvollisilleen, mikäli ilmoitusvelvollinen tahallaan tai huolimattomuudesta menettelee rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisen lain vastaisesti. Varoitus annetaan, jos asia kokonaisuutena ei johda ankarampiin toimenpiteisiin. (Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä 8 luku 2 §.)

Seuraamusmaksun voi määrätä valvottavalle, joka tahallaan tai huolimattomuudesta, toistuvasti, järjestelmällisesti tai vakavasti laiminlyö lakia rahanpesua ja terrorismin rahoittamisen estämisestä. Laiminlyönnit koskevat samoja asioita kuin rikemaksun kohdalla. Seuraamusmaksua ei voida määrätä maksettavaksi luonnolliselle henkilölle laiminlyönnistä tai teosta, joka on laissa säädetty rangaittavaksi. Valvontaviranomainen saa määrätä seuraamusmaksun ja jättää asian esitutkinviranomaiselle ilmoittamatta, mikäli otetaan huomioon teon haitallisuus,

tekijän syyllisyys sekä teosta saatu hyöty ja muut asiat kokonaisuuteen liittyen. Oikeushenkilön seuraamusmaksun lisäksi tai sijaan johtohenkilölle voidaan myös määrätä seuraamusmaksu. Johtohenkilön seuraamusmaksun edellytys on, että johtohenkilö on merkittäväällä tavalla myötävaikuttanut laiminlyöntiin. (Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä 8 luku 3 §.)

Vakuutusyritys, joka harjoittaa henkivakuutustoimintaa tai sijoituspalvelutoimintaa luokitellaan rahoituslaitokseksi (Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä 1 luku 4 §). Rahoituslaitoksen seuraamusmaksu pohjautuu myös kokonaisarviointiin. Seuraamusmaksu voi olla suurimmillaan kymmenen prosenttia rahoituslaitoksen tekoa tai laiminlyöntiä edeltävän vuoden liikevaihdosta tai viisi miljoonaa euroa. Rahoituslaitoksen ollessa osa konsernia, liikevaihto tarkoittaa konsernin ylimmän emoyrityksen konsernitilinpäätöksen liikevaihtoa. Finanssivalvonnan määräämä seuraamusmaksu luonnolliselle henkilölle voi olla enintään viisi miljoonaa euroa. On huomioitava, että seuraamusmaksu voi olla enintään kaksinkertainen verrattuna teolla saatuun hyötyyn. (Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä 8 luku 4 §.)

Muulle kuin luotto- tai rahoituslaitokselle määrättävä seuraamusmaksu perustuu myös kokonaisarviointiin. Valvontaviranomaisen luonnolliselle henkilölle tai oikeushenkilölle määräämä seuraamusmaksu saa olla suurimmillaan kaksi kertaa yhtä suuri kuin teolla saavutettu hyöty tai miljoona euroa. Maksu määrätään suuremman summan mukaan ja se maksetaan valtiolle. (Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä 8 luku 5 §.)

Valvontaviranomainen saa jättää rikemaksun määräämättä tai antamatta julkisen varoituksen, mikäli ilmoitusvelvollinen on aloittanut oma-aloitteisesti toimenpiteet rikkomuksen korjaamiseksi huomattuaan sen ja ilmoittanut siitä heti valvontaviranomaiselle. Jos rikkomus on vähäinen tai rikemaksu ja julkinen varoitus koetaan kohtuuttomaksi, voidaan jättää rikemaksu määräämättä tai varoitus antamatta. (Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä 8 luku 6 §.)

Finanssivalvonta voi perua valvottavan vakuutusyhtiön toimiluvan tai esittää sen perumista esimerkiksi, jos valvottava on olennaisella tavalla rikkonut finanssimarkkinoita koskevia säännöksiä tai viranomaisen antamia määräyksiä tai säännöksiä. (Laki Finanssivalvonnasta 3 luku 26 §.)

10 Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan ratkaisusuositus

Diaarinumero: PKL 32/15 (2015)

Pankki oli avannut tilin ja luovuttanut verkkopankkitunnukset asiakkaana esiintyneelle henkilölle. Asiakkaalla oli ajokortti tunnistusasiakirjana. Asiakkaana esiintynyt mies oli muun muassa hakenut pikavippejä kyseisillä verkkopankkitunnuksilla. Asianomainen vaati pankkia korvaamaan kyseisestä tapauksesta aiheutuneita kuluja. Pankki oli laiminlyönyt lakia vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista ja lain 17 pykälää. Lain kyseisessä pykälässä vuonna 2015 kerrotaan, että hakijan ensitunnistaminen tulee tapahtua henkilökohtaisesti. Hakijan henkilöllisyys on todennettava Euroopan talousalueen jäsenvaltion, Sveitsin tai San Marinon viranomaisen myöntämästä ja voimassa olevasta passista tai henkilökortista. Tunnistuspalvelun tarjoaja eli tässä tapauksessa pankki voi kumminkin käyttää ensitunnistamisessa myös Euroopan talousalueen jäsenvaltion viranomaisen 1. päivän lokakuuta 1990 jälkeen myöntämää ja voimassa olevaa ajokorttia tai muun valtion viranomaisen myöntämää voimassa olevaa passia. Pankin tunnistusperiaatteissa oli kirjattu, että ensitunnistamisen yhteydessä asiakas voidaan tunnistaa Suomen poliisin 1.10.1990 jälkeen myönnetystä ajokortista.

Tunnistuslain 14 §:n 1 momentin mukaan tunnistuspalvelun tarjoajalla eli tässä tapauksessa pankilla pitää olla tunnistusperiaatteet, joissa määritellään tarkemmin, kuinka palveluntarjoaja täyttää kyseisessä laissa tarkoitetut velvollisuutensa. Tärkeää on määrittää, kuinka palveluntarjoaja toteuttaa 17 §:ssä tarkoitetun ensitunnistamisen. Hallituksen esityksen mukaan palveluntarjoajien tunnistusperiaatteet ovat tärkeä tapa arvioida palveluntarjoajan ja tämän palveluiden luotettavuutta.

Pankkilautakunta katsoi, ettei pankki tässä tapauksessa kokonaisselvityksen perusteella noudattanut tunnustuslain 17 §:n tai pankin oman, henkilöllisyyden todentamista koskevan ja tunnustuslain 14 §:n mukaisen toimintaohjeen vaatimuksia. Pankkilautakunta katsoi tästä syystä pankin toimineen huolimattomasti ensi-tunnistamisessa. Pankkilautakunta suosittelee, että pankki korvaisi asiakkaalle asian selvittelystä aiheutuneita kuluja.

Kyseinen tapaus oli tapahtunut pankkisektorilla, mutta vakuutusyhtiöitä sääntelee sama laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista.

11 Haastattelut

Opinnäytetyöhön valittiin haastateltavaksi vakuutuslalla työskenteleviä henkilöitä. Henkilöt ovat työskennelleet vakuutuslalla useiden vuosien ajan. Haastateltavat toimivat samassa yhtiössä eri tehtävissä. Haastatteluihin saatiin useita näkökulmia valitsemalla haastateltavia eri tehtävistä. Haastattelut toteutettiin valmiiksi laaditun kyselylomakkeen avulla henkilökohtaisissa tapaamisissa. Kyselylomake löytyy tämän opinnäytetyön liitteestä. Tässä luvussa tuodaan esille työntekijöiden vastauksia kyselylomakkeen kysymyksiin. Tutkimuksessa haasteltiin neljää työntekijää: yritysvaluutusmyyjää, sijoitusvaluutusmyyjää, korvauskäsittelijää ja asiakaspalvelijaa.

11.1 Yritysvaluutusmyyjä

Haastateltava myyjä toimii vakuutusyhtiön yrityssektorilla. Hänen toimenkuvaansa kuuluu myydä yrityksille ja yrittäjille vakuutuslalle. Vakuutuslalle ovat muun muassa vahinkovaluutukset, henkivaluutukset, eläkevaluutukset ja lakisääteiset työtaturmavaluutukset. Henkilö palvelee asiakkaita puhelimitse, sähköpostitse tai henkilökohtaisissa tapaamisissa. Yrityksille on olemassa myös oma verkkopalvelu, jossa heitä voidaan palvella. Verkkopalvelussa tunnistaudutaan henkilökohtaisilla pankkitunnuksilla.

Henkilökohtaisessa tapaamisessa tunnistetaan yritys kysymällä y-tunnus, yrityksen nimi ja toimiala. Yrityksen lisäksi tunnistetaan henkilö todentamalla henkilöllisyys asiakirjasta esimerkiksi passista tai ajokortista. Kun henkilö on tunnistettu, tarkistetaan että henkilöllä on nimenkirjoitusoikeus eli oikeus edustaa yhtiötä. Kaupparekisteristä tarkistetaan nimenkirjoitusoikeus. Yritysassiakas tunnistetaan puhelimesta kysymällä henkilötunnus ja muita tarkentavia tietoja, joita verrataan asiakasrekisteriin. Lisäksi yrityksestä voidaan kysyä esimerkiksi y-tunnus, yrityksen toimipaikka ja toimiala. Kysymyksillä varmistetaan looginen kokonaisuus tunnistamiseen. Myös puhelimesta pitää varmistaa, että kyseisellä henkilöllä on nimenkirjoitusoikeus yritykseen. Nimenkirjoitusoikeuden puuttuessa ei kyseinen henkilö ole oikeutettu tietoihin yrityksestä tai hoitaa yrityksen asioita. Asiakkaat on tärkeä tunnistaa, jotta varmistutaan siitä, että oikea henkilö on hoitamassa hänelle kuuluvia asioita. Asiakkaan riittävällä tunnistamisella vältetään väärinkäytökset ja mahdollinen rikollinen toiminta.

Yritysassiakassuhdetta perustettaessa yrityksessä tarvitaan paljon erilaisia tietoja. Tietojen tarpeellisuus vaihtelee yritysten vakuutustarpeiden ja sitä kautta vakuutus tuotteiden mukaan. Jokaisesta yrityksestä tarvitaan y-tunnus, päätoimiala, täydellinen nimi, osoite ja tieto siitä, milloin yritys on merkitty kaupparekisteriin. Yritysassiakasta tunnistettaessa on tärkeä varmistaa henkilön nimenkirjoitusoikeus ja yhtiön yhtiöjärjestys. Lisäksi yritysassiakoiden kohdalla on tärkeä katsoa, että yritysasiakas vastaa vakuutusyhtiön omia riskienvalintaohjeita. Yritysassiakoiden kohdalla on myös selvitettävä yrityksen tosiasiallinen edunsaaja. Tosiasiallinen edunsaaja on se, jonka hyväksi liiketoimi toteutetaan ja jonka määräysvallassa yritysasiakas on. Mikäli henkilöllä on enemmän kuin 25 prosenttia osakkeiden tai osuuksien tuottamasta äänimäärästä ja tämä kyseinen äänimäärä perustuu sopimukseen, yhtiöjärjestykseen, omistukseen tai henkilöllä on oikeus nimittää tai erottaa enemmistö jäsenistä yrityksen hallituksessa tai vastaavassa toimielimessä, kyseessä on tosiasiallinen edunsaaja. Tosiasiallisen edunsaaja pystytään selvittämään tutkimalla yrityksen omistajia, päättäjiä, yrityksen konsernirakennetta ja tunnistamalla määräysvaltaa käyttävät tahot.

Yritysvakuutusmyyjän mielestä asiakkaan riittävä tunteminen varmistetaan tunnistamalla tai todentamalla henkilöllisyys jokaisessa tapaamisessa. Tapaamisia

on hyvä pitää tasaisesti vakuutusyhtiön ja yritysasiakkaiden kesken. Asiakkaat on tärkeä tuntea läpi asiakassuhteen, koska riittävällä tuntemisella varmistetaan, että yritysasiakkaan vakuutustarve ja omistusmuodot ovat ajan tasalla. Vakuutusyhtiön riskienhallinnan kannalta on myös hyvä tarkistaa, onko yritysasiakkaasta aiheutuva riski noussut tai laskenut olennaisesti. Lisäksi laki velvoittaa vakuutusyhtiöitä tuntemaan asiakkaansa rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämiseksi. Asiakkaan tuntemisen ja tunnistamisen laiminlyönnistä seuraa vakuutusyhtiölle seuraamuksia, ja mikäli toiminta on toistuvaa ja tahallista, myös työntekijälle voi koitua seuraamuksia.

11.2 Korvauskäsittelijä

Haastateltava korvauskäsittelijä toimii vakuutusyhtiön korvaussektorilla ja hän käsittelee vahinkovakuutuksien vahinkoja. Korvauskäsittelijän tehtäviin kuuluu korvauspalvelun ylläpitäminen sekä yhtiön sisäinen ja ulkoinen neuvonta. Haastateltava korvauskäsittelijä palvelee asiakkaita puhelimen, sähköpostin ja yhtiön verkkopalvelun välityksellä sekä henkilökohtaisesti tapaamisissa.

Korvausasiakkaan henkilöllisyys todennetaan henkilökohtaisessa tapaamisessa henkilöllisyystodistuksella, aivan kuten muutkin henkilöasiakkaat. Lisäksi tapaamisessa kysytään asiakastietoja, joita verrataan asiakastietoihin. Asiakastietojen kysymisellä varmistetaan tietojen oikeellisuus ja tunnistamisen loogisuuden muodostuminen. Puhelinkontaktissa asiakas tunnistetaan kysymällä henkilötunnus ja muita tunnistustietoja kuten esimerkiksi osoite ja puhelinnumero. Asiakas on tärkeä tunnistaa jokaisessa kontaktissa, jotta varmistetaan riittävä tietosuojalla. Tietosuojalla varmistetaan asiakkaan ja oman toiminnan oikeellisuus ja laillisuus. Tunnistamisella myös estetään asiakkaiden tietojen väärinkäyttäminen. Asiakkaiden tunnistaminen perustuu lakiin.

Korvausasiakkaan tunnistamiseksi voidaan myös kysyä asiakkaalta vahinkotunnus ja taustatietoja vahingosta. Näitä tietoja verrataan aiemmin annettuihin tietoihin. Näiden tietojen lisäksi asiakas on siis tunnistettu henkilötunnuksen avulla tai todennettu henkilöllisyys asiakirjalla. Korvausasiakkailla on myös käytössä yhtiön verkkopalvelu, jossa pystyy tunnistautumaan henkilökohtaisilla pankkitunnuksilla.

Korvausektorilla täytyy asiakasta tunnistettaessa olla erityisen tarkka siitä, että asiakkaan tilítiedot ovat oikein ja että kyseisellä asiakkaalla on oikeus vahinkotietoihin. Oikeuden vahinkotietoihin voi todistaa valtakirjalla, perunkirjalla tai virkatodistuksella. Asiakkaan riittävä tunteminen varmistetaan sillä, että asiakas tunnistetaan jokaisessa kontaktissa asiakirjan tai loogisen kokonaisuuden avulla. Asiakkaat on tärkeä tuntea koko asiakassuhteen ajan, koska laki velvoittaa tuntemaan asiakkaat. Tuntemiseen kuuluu myös asiakkaan vahinkojen seuraaminen. Tunnistetaan korvauksien mahdolliset väärinkäytökset ja puututaan niihin. Asiakkaan tuntemisen ja tunnistamisen laiminlyönnistä voi seurata yhtiölle tai työntekijälle maineen menetyksen, mikä voi heijastua suoraan yrityksen yrityskuvaan. Laiminlyönnin ollessa toistuvaa ja tahallista työpaikan menettäminen on myös mahdollista. Asiakkaan tunnistamisen ja tuntemisen laiminlyönnistä voi lisäksi seurata rahallisia korvauksia, jotka ovat tarkemmin määritelty laissa.

11.3 Sijoitusvakuutusmyyjä

Haastateltava henkilö toimii vakuutusyhtiön sijoituspalvelussa. Asiakkaisiin kuuluvat henkilöasiakkaat, yrittäjät ja maatilayrittäjät. Henkilö myy sijoitusvakuutuksia ja kapitalisaatiosopimuksia. Kapitalisaatiosopimuksessa ei vakuuteta erikseen ketään ja ne poikkeaa siten sijoitusvakuutuksista. Asiakkaat palvellaan pääsääntöisesti vakuutusyhtiön toimipisteillä, koska puhelimesta ei tehdä sopimuksia.

Asiakkaan henkilöllisyys todennetaan henkilökohtaisessa tapaamisessa luotettavalla asiakirjalla, joita ovat voimassa oleva suomalaisen viranomaisen myöntämä henkilöllisyystodistus tai jokin siihen verrattava asiakirja. Luonnollisen henkilön henkilöllisyys voidaan todentaa myös voimassaolevalla, ulkomaisen viranomaisen myöntämällä kansallisella passilla. Asiakas voidaan myös tunnistaa kysymällä henkilötunnus, osoite, tilinumero ja muita tietoja. Henkilöllisyystodistuksen puuttuessa ei voida tehdä sopimuksia, sillä henkilöllisyystodistuksesta tulee kirjata asiakirjan tunnistetiedot.

Asiakkaat on tärkeä tunnistaa rahanpesun estämiseksi ja pakotteiden vuoksi. Sellaisiin toimiin ei saa myötävaikuttaa, joiden voidaan epäillä olevan sidoksissa rahanpesuun tai terrorismin rahoittamiseen. Tämän takia laissa on määräykset

asiakkaan tunnistamisesta ja henkilöllisyyden todentamisesta, asiakkaan toiminnan tuntemisesta sekä poikkeavien toimien ilmoitusvelvollisuudesta.

Sijoituspalveluja tarjoavien pitää hankkia tietoja muun muassa asiakkaidensa toiminnasta sekä perusteista tuotteen tai palveluun käyttämiseen. Lisäksi asiakkaista on hankittava muitakin tarpeellisia ja välttämättömiä tietoja asiakassuhteen perustamiseksi ja ylläpitämiseksi. Tällaisia tietoja ovat muun muassa tieto asiakkaan taloudellisesta asemasta, tieto varojen ja säännöllisten rahavirtojen alkuperästä, arvio asiakkaan säännöllisen maksuliikenteen määrästä ja arvio ulkomaan maksujen määrästä ja perusteista maksuille.

Asiakasta tunnistettaessa täytyy tietää, kuka tosiasiallisesti päättää palveltavan yrityksen tai yhteisön asioista ja saa edun toiminnasta. Yritysassiakkaiden tosiasiallinen edunsaaja ja omistusrakenne on myös selvitettävä. Poliittisesti vaikutusvaltaiset henkilöt eli PEP-henkilöt on lisäksi tunnistettava erikseen. Asiakkaan riittävä tunteminen varmistetaan kysymällä tarvittavat laissa määritetyt kysymykset ja dokumentoimalla tiedot yhtiön järjestelmään. Asiakkaat on tärkeä tuntea koko asiakassuhteen ajan, koska tuntemisella estetään rahanpesu ja varmistetaan, että poliittisesti vaikutusvaltaisten henkilöiden rahavirrat vastaisivat heidän henkilökohtaisia rahavarojaan. Epäilyttävistä liiketoimista täytyy havaitessaan ilmoittaa rahanpesun selvittelykeskukselle, sillä ilmoittamatta jättäminen on rangaistava teko.

11.4 Asiakaspalvelija

Haastateltava asiakaspalvelija toimii vakuutusyhtiön asiakaspalvelussa. Palveltaviin asiakkaisiin kuuluvat henkilöasiakkaat. Pääsääntöisesti asiakaspalvelija myy vahinkovakuutuksia, mutta toimenkuvaan kuuluu myös henkivakuutusten myyminen. Sijoitusasiakkaiden kohdalla tehdään ohjaus sijoitusmyyjälle. Haastateltava palvelee asiakkaita puhelimen, yhtiön verkkopalvelun ja sähköpostin välityksillä. Tietoturvasyistä sähköpostiasiakkaat pyritään ohjaamaan puhelimeen tai verkkopalveluun, jotta asiakas voidaan vahvemmin tunnistaa. Sähköpostitse voidaan kumminkin palvella asiakasta, mikäli viesti ei sisällä vakuutustietoja tai

henkilötietoja, vaan annetaan yleisneuvontaa esimerkiksi tuoteneuvontaa. Sähköpostilla voidaan kuitenkin tarvittaessa lähettää esimerkiksi vakuutustarjous, jos asiakas on tunnistettu luotettavasti aiemmin.

Asiakkaan henkilöllisyys todennetaan henkilökohtaisessa tapaamisessa henkilöllisyystodistuksella. Henkilöllisyystodistuksena kelpaavat esimerkiksi passi ja suomalainen ajokortti. Todistuksen puuttuessa riittävillä asiakastietokysymyksillä saadaan muodostettua looginen kokonaisuus tunnistamiseen. Asiakastietokysymyksiä kysytään myös tunnistamisen tueksi, vaikka asiakkaalla olisi esittää henkilöllisyystodistus.

Asiakkaan soittaessa vakuutusyhtiöön häneltä kysytään henkilötunnus. Asiakas yleensä puhelun alussa esittäytyy ja kertoo nimensä. Mikäli asiakas ei kerro nimeänsä tai siitä ei saada selvää, kysytään nimi vielä varmistukseksi. Henkilötunnuksen ja nimen jälkeen kysytään osoite. Asiakkaan puhelinnumeroa verrataan asiakastiedoissa olevaan numeroon. Puhelinnumeron jälkeen tarkistetaan sähköpostin, tilinumeron ja perheluettelon ajantasaisuus. Asiakkaalle soittaessa on huomioitavaa, että henkilötunnusta ei saa kysyä, vaan tunnistaminen on tapahtuva eri tiedoilla. Asiakkaalle soittaessa asiakas on ollut usein ensin yhteydessä puhelimitse tai verkkopalvelun kautta, joten asiakas voi osata odottaa soittoa vakuutusyhtiöltä.

Asiakas on tärkeä tunnistaa, jotta tiedetään, että palveltava henkilö on oikea henkilö. Vakuutusyhtiötä ja sen työntekijöitä velvoittaa salassapitovelvollisuus. Varmistamalla asiakkaan oikea henkilöllisyys turvataan asiakkaiden tietosuoja. Asiakkaiden tunnistamisella estetään esimerkiksi bulvaanitoiminta. Vakuutusmaailmassa bulvaani on henkilö, joka tekee vakuutussopimuksen sellaisen puolesta, jolle vakuutusta ei normaalisti myönnettäisi tai järjestelyllä haetaan taloudellista hyötyä. Bulvaani voi toimia esimerkiksi luottotietonsa menettäneen lukuun.

Henkilöasiakassuhdetta perustettaessa tarvitaan asiakkaasta nimi, suomalainen henkilötunnus, osoitetiedot, virallisen henkilötodistuksen tunnistetiedot ja yhteystiedot. Ennen asiakassuhteen alkamista asiakkaalta pyydetään lupa tarkistaa luottotiedot.

Asiakaspalvelussa täytyy olla tarkkana toisen henkilön tietojen luovuttamisessa. Ainoastaan valtakirjalla on oikeutettu toisen henkilön vakuutustietoihin. Asiakkaiden riittävä tunteminen varmistetaan kysymällä asiakkailta tarvittavia kysymyksiä ja tekemällä vakuutustarvekartoituksia. Lisäksi tunnistamalla ja todentamalla asiakkaiden henkilöllisyys jokaisessa kontaktissa varmistetaan asiakkaiden tunteminen. Asiakkaiden riittävään tuntemiseen laki velvoittaa ja siksi asiakkaat ovat tärkeitä tuntea läpi asiakassuhteen. Mikäli asiakasta ei tunnisteta asianmukaisesti, saatetaan rikkoa salassapitovelvollisuutta ja antaa tietoja väärälle henkilölle. Asiakkaan tuntemisen ja tunnistamisen laiminlyönnissä rikotaan rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä annettuja säännöksiä.

12 Yhteenveto ja pohdinta

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten asiakas tunnistetaan vakuutusyhtiössä, miksi asiakas pitää tuntea ja tunnistaa vakuutusyhtiössä. Tästä syystä opinnäytetyössä tutustuttiin vakuutusyhtiöihin ja niitä koskevaan lainsäädäntöön. Lainsäädännön lisäksi tutustuttiin vakuutusyhtiöitä valvovan finanssivalvonnan ohjeisiin. Vakuutusyhtiön työntekijöiden haastatteluilla saatiin uusia näkökulmia asiakkaiden tunnistamiseen ja tuntemiseen eri asiakassegmenteittäin.

Asiakkaan tunnistamisella tarkoitetaan asiakkaan henkilöllisyyden selvittämistä asiakkaan antamien tietojen perusteella. Asiakkaan tunnistaminen tapahtuu yksinkertaisimmillaan, kun asiakas kirjautuu omilla henkilökohtaisilla verkkopankkitunnuksillaan vakuutusyhtiön verkkopalveluun. Tunnistaminen perustuu täten pankin luovuttamiin verkkopankkitunnuksiin. Yksityisasiakkaan soittaessa vakuutusyhtiöön, tunnistaminen tapahtuu vertailemalla asiakkaan antamia tietoja ja asiakasrekistereissä oleviin tietoihin. Yrityisasiakkaan soittaessa vakuutusyhtiöön, vertaillaan henkilötietojen lisäksi myös yrityksen tietoja asiakasrekistereihin. Jotta asiakkaat voidaan tuntea riittävällä tasolla, asiakkaat pitää tunnistaa.

Asiakkaan henkilöllisyyden varmistaminen luotettavasta ja riippumattomasta lähteestä peräisin olevien asiakirjojen tai tietojen perusteella tarkoittaa henkilöllisyyden todentamista. Henkilöllisyyden todentaminen tapahtuu asiakkaan luovuttaessa virallisen henkilöllisyystodistuksensa vakuutusyhtiön työntekijälle. Luovutta-

misen jälkeen vakuutusyhtiön työntekijä tekee kaikki tarvittavat toimenpiteet, kuten esimerkiksi kirjaa todistuksen tunnistetiedot. Henkilöllisyyden todentaminen on yksi keino tunnistaa asiakas.

Asiakkaan tunteminen tarkoittaa sitä, että asiakkaan toiminta ja taustat pitää tuntea niin laajalti kuin liiketoiminta edellyttää. Tuntemisessa seurataan asiakkaan toimintaa ja selvitetään mahdollisia epäilyttäviä toimia. Haastatteluissa kävi ilmi, että sijoitusvakuutuksia ja yritysvakuutuksia myytäessä asiakkaasta täytyy selvittää enemmän taustatietoja kuin myytäessä esimerkiksi henkilöasiakkaalle pelkkää vahinkovakuutusta. Tuntemisen laajuus voi siis esimerkiksi vaihdella tuotteiden kesken tai sen mukaan, onko asiakas poliittisesti vaikutusvaltainen henkilö.

Vakuutusyhtiöt saavat itse päättää, mitkä asiakirjat he hyväksyvät henkilöllisyyden todentamiseksi. Tämä perustuu vakuutusyhtiöiden omiin riskienhallintaperiaatteisiin. Vakuutusyhtiö voi siis tunnistaa asiakkaansa parhaalla katsomallaan tavalla, mutta vakuutusyhtiö on todistusvelvollinen siitä, että heidän tunnistamismenettely vastaa ohjeistuksia ja säännöksiä.

Asiakkaan tunnistaminen ja tunteminen pohjautuu rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämiseen. Asiakkaan tuntemiseen velvoittavat monet lait, joita ovat muun muassa luottolaitostoiminnasta annettu laki, laki sijoituspalveluyrityksistä, maksulaitoslaki, sijoitusrahastolaki, arvo-osuusjärjestelmästä annettu laki, rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä annettu laki, vakuutusyhtiölaki ja laki vaihtoehtorahastojen hoitajista. Lakien velvoittaessa on vakuutusyhtiöiden velvollisuus noudattaa niille annettuja säännöksiä. Vakuutusyhtiöt eivät kuitenkaan noudata lakeja ainoastaan siksi, että niitä pitää noudattaa. Laillinen, vakaa ja rehellinen toiminta kuuluvat jo itsessään yritystoiminnan arvomaailmaan.

Haastatteluissa korostui muun muassa vakuutusyhtiöiden ja sen työntekijöiden salassapitovelvollisuus. Asiakkaan riittävällä tunnistamisella varmistetaan, että asiakastiedot ja vakuutustiedot eivät päädy väärille ihmisille tai yrityksille. Jokaisella ihmisellä on oikeus yksityisyyteensä ja vakuutussalaisuuteen. Tietojen väärinkäytön ja bulvaanitoiminnan mahdollisuus pienenee, mitä tarkemmin asiakkaat tunnistetaan.

Jokaisella vakuutusyhtiöllä on omat asiakas- ja riskinvalintaohjeistuksensa. Vakuutusyhtiöt voivat kieltäytyä asiakkaasta, jos asiakkaan toimipaikka, toiminnan luonne tai koko eivät vastaa vakuutusyhtiön liiketoimintastrategiaa. Vakuutusyhtiön riskienhallinnan kannalta on myös hyvä seurata, onko asiakkaasta aiheutuva riski noussut olennaisesti. Asiakkaan riittävällä tuntemisella pystytään varmistamaan asiakas- ja riskinvalintaohjeistuksen onnistuminen ja mahdollisiin vakuutuspetoksiin puuttuminen.

Asiakkaan tuntemisen ja tunnistamisen tahallinen tai tahaton laiminlyönti voi heikentää vakuutusyhtiön tai sen työntekijän mainetta. Yrityksen tai työntekijän maineen heikennettyä voi asiakkaan luottamus vakuutusyhtiötä kohtaan olla vaikea korjata. Mainemenetys heijastuu vakuutusyhtiön yrityskuvaan. Rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisen lakia rikkoessaan voi vakuutusyhtiö saada julkisen varoituksen, joka on myös uhka vakuutusyhtiön hyvämaineisudelle.

Asiakkaan tunnistamisen ja tuntemisen laiminlyönnistä voi seurata lisäksi rahallisia menetyksiä. Valvontaviranomainen voi määrätä rikemaksun maksettavaksi, mikäli vakuutusyhtiö tahallaan tai huolimattomuudesta laiminlyö velvoitteensa tuntea asiakkaansa. Rikemaksun vakuutusyhtiö voi saada myös laiminlyödessään velvollisuutensa tunnistaa asiakkaansa. Seuraamusmaksu voi tulla vakuutusyhtiölle maksettavaksi, jos vakuutusyhtiö tahallaan tai huolimattomuudesta, toistuvasti, järjestelmällisesti tai vakavasti laiminlyö lakia rahanpesua ja terrorismin rahoittamisen estämisestä. Lain laiminlyönnistä vakuutusyhtiö voi pahimmillaan menettää toimiluvansa.

Vakuutusyhtiöllä on siis useita syitä tunnistaa ja tuntea asiakkaansa lainsäädännön lisäksi. Lainsäädännöllä pyritään estämään laitonta toimintaa ja tukea rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämistä. Luotettavalla ja rehellisellä vakuutus-toiminnalla vakuutusyhtiö luo turvallisuutta niin asiakkailleen kuin myös omille työntekijöilleen.

Työ toteutui mielestäni hyvin, sillä olin rajannut tutkimuskysymykset kahteen kysymykseen, jotta tutkimuksen aihe ja laajuus pysyisi mahdollisimman selkeänä. Työn yhteenvedossa vastataan työn alussa esitettyihin tutkimuskysymyksiin.

Lisäksi mielestäni haastattelut eli työn empiirinen tutkimus tuki työhön kerättyä teoriamateriaalia ja näin saatiin aikaiseksi selkeä työ. Uskon tämän työn selkeyttävän syitä siihen, miksi vakuutusyhtiöt kysyvät asiakkailta kaikenlaisia tietoja palvelutilanteissa. Vakuutusten tarjoamisesta annetun direktiivin soveltaminen alkoi 1.10.2018 lähtien. Kyseisestä direktiivistä saisi esimerkiksi opinnäytetyön aiheeksi, kuinka direktiivin soveltaminen näkyy vakuutusyhtiöissä.

Lähteet

Ammattinetti. Finanssilalla. http://www.ammattinetti.fi/ammattialat/detail/73_ammattiala?link=true Luettu 10.09.2018.

Finanssilalla 2017. Henkilötietojen käsittelyä finanssilalla koskevat käytännösäännöt. http://www.hypo.fi/wp-content/uploads/2018/05/Finanssilalla_Henkil%C3%B6tietojen-k%C3%A4sittely%C3%A4-finanssilalla-koskevat-k%C3%A4yt%C3%A4nnes%C3%A4nn%C3%B6t_01122017.pdf Luettu 16.10.2018

Finanssilalla ry 2018a. Finanssimarkkinoiden toimijat. <http://www.finanssilalle.fi/opintomateriaalit/finanssilalan-perusteet/finanssilalla-toimiminen/finanssimarkkinoiden-toimijat.html> Luettu 12.9.2018

Finanssilalla ry 2018b. Finanssilalan tulevaisuudennäkymät <http://www.finanssilalle.fi/opintomateriaalit/finanssilalan-perusteet/finanssilalla-toimiminen/finanssilalan-tulevaisuudennakymat.html> Luettu 12.9.2018

Finanssivalvonta 2014a. Henkivakuutusyhtiöt. <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Palveluntarjoajat/Vakuutusala/Henkivakuutusyhtiot/Pages/Default.aspx> Luettu 13.09.2018

Finanssivalvonta 2014b. Vahinkovakuutusyhtiöt ja vakuutusyhdistykset. <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Palveluntarjoajat/Vakuutusala/Vahinkovakuutusyhtiot/Pages/Default.aspx> Luettu 13.09.2018

Finanssivalvonta 2014c. Vakuutusalan palveluntarjoajat. <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Palveluntarjoajat/Vakuutusala/Pages/Default.aspx> Luettu 13.09.2018

Finanssivalvonta 2014d. Vakuutusedustus. <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Palveluntarjoajat/Vakuutusala/Vakuutusedustus/Pages/Default.aspx> Luettu 13.09.2018

Finanssivalvonta 2015a. Asiakkaan tunteminen ja tunnistaminen. http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Valvonta/Rahanpesun_estaminen/Asiakkaan_tunteminen/Pages/Default.aspx Luettu 20.09.2018

Finanssivalvonta 2015b. Sääntely ja toimijat. http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Valvonta/Rahanpesun_estaminen/saantely_toimijat/Pages/Default.aspx Luettu 20.09.2018

Finanssivalvonta 2016. Miksi pankki kysyy henkilökohtaisia kysymyksiä ja mihin tietoja käytetään? <https://www.slideshare.net/Finanssivalvonta/miksi-pankki-kysyy-henkilkohtaisia-kysymyksi-ja-mihin-tietoja-kytetn> Luettu 27.09.2018

Finanssivalvonta 2017a. Asiakkaan tunnistaminen ja tunteminen. http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssilalan_palveluita/Pages/asiakkaan_tunnistaminen.aspx Luettu 17.09.2018

Finanssivalvonta 2017b. Kilpailu- ja kuluttajavirasto sekä kuluttaja-asiamies. http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Asiakkaansuoja/Apua_antavat_tahot/Viranomaiset/Kuluttajaviranomaiset/Pages/Default.aspx
Luettu 13.09.2018

Finanssivalvonta 2017c. Milloin asiakas on tunnistettava? http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Valvonta/Rahanpesun_estaminen/Milloin_tunnistettava/Pages/Default.aspx Luettu 24.09.2018

Finanssivalvonta 2017d. Strategia 2017-2019. http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Fiva/Strategia/Documents/Fiva_strategia_2017_2019.pdf
Luettu 11.09.2018

Finanssivalvonta 2017e. Tehtävät. <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Fiva/Tehtavat/Pages/Default.aspx> Luettu 12.09.2018

Finanssivalvonta 2017f. Tuntemistietojen säilyttäminen. http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Valvonta/Rahanpesun_estaminen/Tuntemistietojen_sailyttaminen/Pages/Default.aspx Luettu 24.09.2018

Finanssivalvonta 2017g. Vakuutuspalvelut. http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Vakuutuspalvelut/Pages/Default.aspx
Luettu 17.09.2018

Finanssivalvonta 2018. Valvonta. <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Valvonta/Pages/Default.aspx> Luettu 27.09.2018

Fine vakuutus- ja rahoitusneuvonta. PKL 32/15 (2015). <https://www.fine.fi/ratkaisutietokannat/ratkaisu/pkl-3215.html> Luettu 28.09.2018

Fine vakuutus- ja rahoitusneuvonta. Tilinkäyttö ja tilisiirrot. <https://www.fine.fi/finanssitietoa/pankkiasiat/tilinkaytto-ja-tilisiirrot.html> Luettu 17.09.2018

HE 228/2016. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä, laiksi rahanpesun selvittelykeskuksesta sekä eräiksi niihin liittyviksi laeiksi.

Henkilötietolaki 22.4.1999/523.

Hoppu, E. & Hemmo, M. 2006. Vakuutusosoikeus. Helsinki: Talentum.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2017. Kuluttaja-asiamiehen linjaus. https://www.kkv.fi/ratkaisut-ja-julkaisut/julkaisut/kuluttaja-asiamiehen-linjaukset/aihekohtaiset/maksaminen-verkkokaupassa/#maksaminen_verkkokaupassa_4_1 Luettu 27.09.2018

Laki finanssivalvonnasta 19.12.2008/878.

Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä 444/2017.

Laki sijoituspalveluyrityksistä 26.10.2007/922.

Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista 7.8.2009/617.

Mobiilivarmenne. Mikä ihmeen Mobiilivarmenne? <https://mobiilivarmenne.fi/2017/10/23/mika-ihmeen-mobiilivarmenne/> Luettu 16.10.2018

Rantala, J. & Kivisaari, E. 2014. Vakuutusoppi. 12. uud. p. Helsinki: Finanssi- ja vakuutuskustannus Finva.

Rautiainen, M. 2017. Digitaalinen allekirjoitus voittaa paperille käsin kirjoitetun 10–0. <https://www.telia.fi/yrityksille/artikkelit/artikkeli/digitaalinen-allekirjoitus-voittaa-paperille-kasin-kirjoitetun-newsroom> Luettu 27.09.2018.

Sijoitusrahastolaki 29.1.1999/48.

Sosiaali- ja terveysministeriö. Vakuutuslaitokset. <https://stm.fi/vakuutuslaitokset> Luettu 11.09.2018.

Tietosuojavaltuutetun toimisto 2018a. Tietosuojavaltuutetun toimisto. <https://tietosuoja.fi/tietosuojavaltuutetun-toimisto> Luettu 13.09.2018.

Tietosuojavaltuutetun toimisto 2018b. Usein kysyttyä henkilötunnuksesta. <https://tietosuoja.fi/usein-kysyttya-henkilotunnus> Luettu 27.09.2018

Tuomi, J & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vakuutusyhtiölaki 18.7.2008/521.

Viestintävirasto 2017. Vahva sähköinen tunnistaminen, sähköinen allekirjoitus ja varmenne. <https://www.viestintavirasto.fi/kyberturvallisuus/sahkoinentunnistaminenjaallekirjoitus.html> Luettu 17.09.2018.

Kyselylomakkeen kysymykset vakuutusalan työntekijöille

1. Millä asiakassektorilla toimit? asiakaspalvelu, yritys, korvaus vai sijoitus?
2. Mitä vakuutuksia/palveluja myyt?
3. Missä kanavissa palvelet asiakkaita? (puhelin, sähköposti, verkkopalvelu yms.)
4. Kuinka todennat asiakkaan henkilöllisyyden henkilökohtaisessa tapaamisessa?
5. Kuinka tunnistat asiakkaan puhelinkontaktissa?
6. Miksi asiakas on tärkeä tunnistaa?
7. Onko muita tapoja jolla pystyt tunnistamaan asiakkaan? Mikäli on, niin millä tavalla tunnistat asiakkaan?
8. Mitä tietoja tarvitset asiakkaasta asiakassuhdetta perustettaessa?
9. Onko asiakassektorillasi jotain asioita missä pitää erityisen tarkka asiakasta tunnistettaessa?
10. Kuinka varmistetaan asiakkaan riittävä tunteminen?
11. Miksi asiakas on tärkeä tuntea läpi asiakassuhteen?
12. Minkälaisia seuraamuksia asiakkaan tuntemisen tai tunnistamisen laiminlyönnistä voi seurata?