



ASIAKKAAN TUNTEMINEN

Pankin lakisääteinen velvollisuus

Jussi Korjus

Opinnäytetyö
Toukokuu 2015
Liiketalous
Oikeudellinen asiantuntijuus
11LIKOA

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU

Tampere University of Applied Sciences

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelman
Oikeudellinen asiantuntijuus

JUSSI KORJUS:

Asiakkaan tunteminen
Pankin lakisääteinen velvollisuus

Opinnäytetyö 85 sivua, joista liitteitä 18 sivua
Toukokuu 2015

Työn aiheena oli pankin lakisääteinen velvollisuus tuntea asiakkaansa. Opinnäytetyöllä pyrittiin kuvaamaan lakisääteisen velvollisuuden taustaa ja tilaa, missä eri laeissa aihetta käsitellään ja mitä sisältöä laeissa on.

Opinnäytetyön empiirisellä tutkimuksella pyrittiin ilmentämään, kuinka pankit toteuttavat tätä velvollisuutta käytännössä: Kuinka asia esitetään asiakkaille ja kuinka pankkien toimihenkilöt suhtautuvat velvollisuuteen. Opinnäytetyö rajattiin koskemaan vain pankkien velvollisuutta tuntea asiakkaansa.

Opinnäytetyö listasi kattavasti, mitkä lait säätelevät pankkien toimintaa tuntemiseen liittyen. Aiheeseen liittyvä päälaki on laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä, jonka tausta tulee EU:n antamasta lainsäädännöstä.

Opinnäytetyön tutkimusosa ilmensi kuinka pankit hoitavat velvollisuutensa käytännössä. Haastattelut ja mystery shopping tarjosivat kuvan siitä, kuinka pankit toimivat ja miten toiminta näyttäytyy asiakkaille.

Aiheeseen liittyvä lainsäädäntö on erittäin laaja. Pankkien toimihenkilöiden ja myös asiakkaiden on hyvä tuntea lainsäädännön sisältöä, jotta velvollisuus voidaan hoitaa luotettavalla ja lain edellyttämällä tasolla.

Tutkimustulosten perusteella pankkien kannattaa perehdyttää toimihenkilöitään ja asiakkaitaan enemmän, jotta velvollisuuden täyttäminen olisi luontevampaa. Velvollisuuden tulee olla arkipäivää niin toimihenkilöille kuin myös asiakkaille. Avoimuus on tärkeintä.

Opinnäytetyöhön tutustumalla saa hyvän kuvan siitä, mitä laissa säädetään. Opinnäytetyö ilmentää myös, kuinka asiaa hoidetaan muissa rahalaitoksissa.

Asiasanat: asiakkaan tunteminen, tunnistaminen, lait, pankit, ilmoitusvelvollisuus.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Administration
Option of Legal Expertise

JUSSI KORJUS

Knowing Your Customer
The Legal Obligation of the Bank

Bachelor's thesis 85 pages, appendices 18 pages
May 2015

The topic of this bachelor's thesis was the statutory obligation of the bank to know their customers. This bachelor's thesis aimed at describing the background and state of the statutory obligations; which are the laws that handle the matter and what is the content of those laws?

The empirical study of this Bachelor's thesis aimed at pointing out how the banks put this obligation into practice; how the matter is presented to customers and what the staff's attitude is to the obligation. The thesis was limited to the bank's obligation of knowing their customers.

The Bachelor's thesis listed comprehensively, which laws regulate the activities of the banks in regard to the matter. The main law in this matter is the Act on Detecting and Preventing Money Laundering and Terrorist Financing, which has its background in the EU legislation.

The empirical study reflected how the banks do their obligation in practice. Interviews and mystery shopping provided a picture of how banks act and how it appears to customers.

The legislation related to the matter is very wide. The staff and customers of banks should also know the content of the legislation, in order to deal with the obligation reliably and on the statutory level.

The results of the study show that banks should familiarize their staff and customers with this obligation, to make it more natural to deal with the situation. The obligation should be daily practice in banking, to staff members as well as to customers. Openness is the key word in the matter.

By reading this bachelor's thesis you will get a good picture of what the law says. The bachelor's thesis also reflects how things are handled in other financial institutions.

Key words: knowing your customer, identification, laws, banks, obligation to report

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
1.1	Taustaa	6
1.2	Opinnäytetyön tavoitteet, tarkoitus ja rajausta	7
2	LAINSÄÄDÄNTÖ.....	9
2.1	Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä	9
2.1.1	Ilmoitusvelvolliset ja asiakkaan tunteminen	9
2.1.2	Ilmoitusvelvollisuus	12
2.1.3	Valvonta	13
2.1.4	Seuraamukset	15
2.2	Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2005/60/EY	15
2.2.1	Soveltamisala	15
2.2.2	Yksinkertaistettu menettely	17
2.2.3	Tehostettu menettely	17
2.2.4	Ilmoitusvelvollisuus	18
2.2.5	Tietojen säilyttäminen.....	19
2.2.6	Täytäntöönpano ja valvonta	20
2.3	Laki arvo-osuusjärjestelmästä ja selvitystoiminnasta	21
2.4	Laki luottolaitostoiminnasta.....	22
2.5	Henkilötietolaki.....	23
2.6	Maksulaitoslaki	24
2.7	Sijoituspalvelulaki.....	25
2.8	Sijoitusrahastolaki.....	26
2.9	Vakuutusyhtiölaki	28
2.10	EU:n asetus maksajaa koskevien tietojen toimittamisesta varainsiirtojen mukana 1781/2006	29
2.11	Valtioneuvoston asetus rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä	31
3	KÄYTÄNTÖ JA VALVONTA	33
3.1	Kuinka asia on hoidettu käytännössä	33
3.2	Finanssivalvonta.....	34
3.2.1	Yleistä.....	34
3.2.2	Velvollisuudet valvottaville	35
3.2.3	Velvollisuuksien täyttäminen	36
3.2.4	Seuraamukset	37
3.3	Tietosuojavaltuutettu.....	38
3.4	Selvittelykeskus	39

4	TUTKIMUS	41
4.1	Johdanto	41
4.2	Asiantuntijahaastattelut	41
4.2.1	Tutkimussuunnitelma	41
4.2.2	Nordea	42
4.2.3	Danske Bank	45
4.2.4	Sinetti Säästöpankki	47
4.2.5	Osuuspankki	49
4.3	Mystery shopping.....	52
4.3.1	Tutkimussuunnitelma	52
4.3.2	Nordea	54
4.3.3	Osuuspankki	55
4.3.4	Danske	57
4.3.5	Säästöpankki.....	58
5	POHDINTA.....	61
5.1	Lainsäädäntö	61
5.2	Asiantuntijahaastattelut	62
5.3	Mystery shopping.....	63
5.4	Yhteenvedo	64
	LÄHTEET	65
	LIITTEET.....	68
	Liite 1. Haastattelurunko	68
	Liite 2. Nordea - Perustietolomake.....	69
	Liite 3. Nordea – Asiakkaan tunteminen – miksi pankki kysyy?	73
	Liite 4. Finanssiala Keskusliitto - Asiakkaan tunteminen – miksi pankki kysyy?	74
	Liite 5. Säästöpankki Sinetti – Asiakkaan tuntemistiedot.....	77
	Liite 6. Suomen Pankkiyhdistys – Hyvä pankkitapa	79
	Liite 7. Mystery shopping -ohjeistus	85

1 JOHDANTO

1.1 Taustaa

Pankeilla on lakisääteinen velvollisuus tunnistaa ja tuntea asiakkaansa. Lakisääteistä velvollisuutta käsitellään lukuisissa suomalaisissa laeissa, jotka liittyvät nykymuotoisten pankkien toimintaan. Näitä lakeja ovat muun muassa laki arvo-osuusjärjestelmästä ja selvitystoiminnasta, laki luottolaitostoinnista, laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä, henkilötietolaki, maksulaitoslaki, sijoituspalvelulaki, sijoitusrahastolaki, vakuutusyhtiölaki ja EU:n asetus maksajan tietojen toimittamisesta varainsiirron mukana.

Lainsäädäntöä on paljon ja on erittäin todennäköistä, että lainsäädäntö lisääntyy pankkien laajentaessa palvelutarjontaansa. Asiaan oman lisänsä tuo myös koko ajan globalisoitua maailma ja tiedon siirron helpottuminen maailmanlaajuisesti.

Lainsäätäjällä ja pankeilla on koko ajan kasvava intressi tuntea asiakas ja hänen asiointinsa paremmin, jotta välttyttäisiin riskeiltä. Näitä riskejä ovat tietysti pankkien liiketoimintaan liittyvät riskit, mutta myös muut hieman uudemmat riskit. Tällaisia riskejä ovat esimerkiksi terrorismi, lapsityövoima, ase-, ihmis- ja huumekauppa sekä muut rahanpesuun välillisesti ja välittömästi liittyvät uhat. Näitä riskejä kasvattaa huomattavasti tiedonsiirron ja varallisuuden helpottuva siirtely maailmanlaajuisesti. Toisella puolen maapalloa tapahtuva rikollinen toiminta voi saada rahoituksensa jostain hyvin kaukaa itse tapahtumapaikasta. Rahoitukseen käytetyt varat myös saattavat virrata tapahtumapaikalle useiden eri ihmisten, yritysten, maiden ja pankkiyhteyksien kautta.

Tämän laatuinen tunteminen on tuntunut pitkään kaukaiselta täällä pienessä Suomessa. Nyt kuitenkin on herätty ja vaadittu eri tahojen terästyymistä näiden asioiden kitkemiseksi. Asian on huomattu olevan koko ajan lähempänä meitä pienen ja viattoman Suomen asukkaita. Aiheen tarkempi huomiointi on herättänyt paljon kysymyksiä myös asiakkaiden keskuudessa.

Asiakaskunta on ihmetellyt eri medioissa, miksi pankki kysyy? Osa asiakkaista on suuttunut pankkien uteluista, eivätkä he ole ymmärtäneet asian tarkoitusta. Asia on myös

saatettu esittää huonosti, jolloin asiakas kokee itsensä syyllistetyksi, vaikka tarkoitus on vain kartoittaa riskejä ja selvittää asiakkaan nykytilaa.

Asiaa ilmentää hyvin Aamulehden etusivun uutinen ”Nordean asiakas sai hämmäntävän kirjeen – ”Epäsuoraa leimaamista.”” Uutisessa kerrottiin Nordean lähestymistavasta asiakkaita kohtaan, joita ei muuten pystytty kontaktoimaan. Asiakkaat olivat hyvin närkästyneitä, miksi pankki kyselee tällaisia asioita ja mihin niillä pyritään. Uutinen julkaistiin 7.10.2014 Aamulehden etusivun uutisena. Nordea kirjoitti myös oman vastineensa ja selityksensä asiaan, joka julkaistiin seuraavana päivänä. (Kalliosaari 2014; Nordea julkaisi tiedotteen 2014.)

Aiheeseen liittyen lainsäädännössä on myös tapahtunut merkittäviä uudistuksia. Merkittävin uudistus on vuonna 2009 voimaan astunut rahanpesulaki, joka perustuu Euroopan Unionin rahanpesudirektiiviin.

1.2 Opinnäytetyön tavoitteet, tarkoitus ja rajaus

Opinnäytetyön tavoitteena on koota, mikä on tämän hetkisen lainsäädännön mukainen pankin velvollisuus tuntea asiakkaidensa toiminta. Mihin lainsäätäjät asettaa niin sanotut minimirajat tuntemisen osalta? Lisäksi opinnäytetyön keskeisenä tavoitteena on ilmentää, kuinka tämä on toteutettu käytännön tasolla isoimmissa rahalaitoksissa Suomessa. Vastaavaa tutkimusta ei ole ennen tehty tai se on erittäin vaikeasti saatavilla.

Työssä on tarkoitus tutustua lainsäädäntöön, joka säätelee pankkien tuntemiseen liittyviä velvoitteita ja pyrkiä määrittämään edellä mainittu minimitaso. Työllä pyritään ilmentämään niin asiakkaille kuin henkilöstölle, missä menee lain vaatima raja ja, mitä ylimääräistä pankki haluaa tietää. Tämän toivotaan opastavan asiakkaita avoimuuteen ja pankkeja tarvittavaan tietojen keruuseen, jotta rikollista toimintaa asian tiimoilla pystyttäisiin vähentämään. Opinnäytetyöllä pyritään vastaamaan asiakkaiden usein esittämään kysymykseen: Miksi pankki kysyy?

Jotta opinnäyte onnistuisi mahdollisimman hyvin ilmentämään puolueetonta kantaa, sillä ei ole suoranaista toimeksiantajaa. Opinnäytteeseen hankittava tieto kerätään pääosin laeista ja pankeista.

Pankeista tietoja saadaan asiantuntijahaastattelujen ja mystery shopping–tutkimustavan avulla. Haastatteluiden tarkoitus on ilmentää pankin päättäjien tahtotilaa tuntemiseen liittyen. Mystery shoppingilla pyritään selvittämään, kuinka tuntemisvelvoite on hoidettu käytännön tasolla. Lisäksi opinnäytetyössä käytetään valvovien viranomaisten julkaisemia materiaaleja aiheeseen liittyen.

2 LAINSÄÄDÄNTÖ

Nyky aikaisten pankkien toimintaa säädellään lukuisissa eri laeissa. Tämä johtuu pitkälti siitä, että nykyaikaisen pankin tuotevalikoimiin kuuluu erittäin laajasti erilaisia varallisuus oikeudellisia tuotteita. Pankit tarjoavat tuotteita, joihin kuuluu muun muassa säästämistä, sijoittamista, vakuuttamista ja rahoitusta.

Edellä mainittuja pankin tuotevalikoimaan kuuluvia pääaiheita säätelee lukuisa joukko eri lakeja. Nämä lait sisältävät oman viittauksensa asiakkaan tuntemisen velvollisuuteen. Osa laeista antaa erittäin suppean viittauksen asiakkaan tuntemiseen, mutta on olemassa myös niin sanottu päälaki, joka käsittelee asiaa tarkemmin. Suomalaisen lainsäädännön pohja juontaa asiakkaantuntemisvelvollisuuden osalta Euroopan Unionin direktiiviin.

2.1 Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä

Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä 18.7.2008/503 on aiheeseen liittyvä niin sanottu päälaki. Lain säädökset ovat saaneet alkunsa Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivistä 2005/60/EY. Lain tavoitteena on estää rahanpesua ja terrorismin rahoittamista, edistää tällaisen toiminnan paljastamista ja tutkintaa sekä tehostaa rikoksen tuottaman hyödyn jäljittämistä ja takaisinsaantia. Laissa säädetään lisäksi eräiden toimintojen rekisteröitymisvelvollisuudesta sekä tällaisille toiminnoille asetettavista vaatimuksista ja valvonnasta. Laki on tullut voimaan vuonna 2008, joten se on varsin tuore laki. Lain uutuuden takia sen soveltaminen on aiheuttanut pankeille haasteita. Vertailukohtia ja käytäntöä ei juuri ole.

2.1.1 Ilmoitusvelvolliset ja asiakkaan tunteminen

Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä määrittää, kenellä on ilmoitusvelvollisuus asiassa. Ilmoitusvelvollisuus tarkoittaa tässä tilanteessa velvollisuutta hankkia asiakkaasta tietoja, joiden avulla voidaan arvioida rahanpesuun ja terrorismiin liittyviä toimia. Ilmoitusvelvollisilla on siis velvollisuus tuntea asiakkaansa. Kyseisen lain mukaisia ilmoitusvelvollisia ovat yhteisöt, joihin sovelletaan muun muas-

sa seuraavia lakeja: Laki luottolaitostoinnasta 610/2014, sijoituspalvelulaki 747/2012, sijoitusrahastolaki 48/1999, laki arvo-osuusjärjestelmistä ja selvitystoinnasta 749/2012, laki panttilainauslaitoksista 1353/1992, vakuutusyhtiölaki 1250/1987, maksulaitoslaki 297/2010 ja rahoitusjärjestelmän käytön estämisestä rahanpesutarkoituksiin sekä terrorismin rahoitukseen annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2005/60/EY. Lisäksi aiheeseen liittyy lukuisia muita toimialoja, jotka eivät kuitenkaan liity opinnäytetyön rajausten mukaiseen käsittely laajuuteen. (Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä 2008, 1–5 §.)

Lain toinen luku käsittelee asiakkaan tuntemista. Lain 6 § mukaan mikäli edellä mainittu ilmoitusvelvollinen yhteisö ei pysty täyttämään tuntemisen velvoitetta, se ei saa perustaa asiakassuhdetta tai suorittaa liiketoimintaa. Lisäksi edellä mainituilla yhteisöillä on velvollisuus ilmoittaa valvovalle viranomaiselle epäilyistä ja pystyttävä osoittamaan valvovalle viranomaiselle miten velvollisuus on täytetty ja että seuranta on jatkuvaa. (Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä 2008, 6 §.)

Lain 7 § mukaan ilmoitusvelvollisen on tunnistettava ja todennettava asiakkaansa henkilöllisyys aina, kun perustetaan vakituista asiakassuhdetta. Näin on toimittava myös, jos suoritettavan liiketoimen suuruus on vähintään 15 000 euroa ja asiakkuus on satunnainen, jos kyse on epäilyttävästä liiketoimesta tai, jos voidaan epäillä todentamistietojen luotettavuutta tai riittävyyttä. Lisäksi ilmoitusvelvollisen yhteisön tulee tunnistaa ja todentaa asiakkaan henkilöllisyys, mikäli paikalla on edustaja. Laki määrittelee ilmoitusvelvollisen velvollisuutta tunnistaa myös asiakkaan tosiasiallinen edunsaaja. Tosiasiallinen edunsaaja tulee esimerkiksi määrittää yritysasiakkaita palveltaessa. Tosiasiallista edunsaajaa ei tarvitse kuitenkaan määrittää tilanteissa, missä asiakasyhteisön osakkeet ovat julkisen kaupankäynnin kohteena. (Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä 2008, 7–8 §.)

Lain mukaan ilmoitusvelvollisen yhteisön tulee jatkuvasti seurata ja täydentää asiakkaansa tietoja. Ilmoitusvelvollisella on selonottovelvollisuus asiakkaan toimintaa kohtaan. Asiakkaan tuntemistietoja tulee säilyttää luotettavalla tavalla viiden vuoden ajan vakituisen asiakassuhteen päättymisestä. Asiakkaan tuntemista koskevista tiedoista on säilytettävä lain mukaan ainakin nimi, syntymäaika, henkilötunnus, kansalaisuus, oikeushenkilön täydellinen nimi, rekisterinumero, rekisteröimispäivä ja rekisteriviranomainen, oikeushenkilön hallituksen tai vastaavan päättävän elimen jäsenten täydelliset ni-

met, syntymäajat ja kansalaisuudet, oikeushenkilön toimiala, tosiasiallisen edunsaajan nimi, syntymäaika ja henkilötunnus ja henkilöllisyyden todentamisessa käytetyn asiakirjan nimi, asiakirjan numero tai muu tunnistetieto ja myöntäjä taikka kopio asiakirjasta sekä muut tiedot, joita on käytetty asiakkaan tuntemiseksi. Tällaisia tietoja ovat muun muassa tiedot asiakkaan toiminnasta, liiketoiminnan laadusta ja laajuudesta, taloudellisesta asemasta, perusteet liiketoimen tai palvelun käytölle ja tiedot varojen alkuperästä. Lisäksi tieto asiakkaan etätunnistamisesta on säilytettävä. (Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä 2008, 9–11 §.)

Lain mukaan voidaan käyttää kahta erilaista tuntemisen menettelyä: yksinkertaistettua tai tehostettua asiakkaan tuntemisen menettelyä. Mikäli riski on alhainen, ei edellä mainittuja kriteerejä tarvitse täyttää. Asiakassuhdetta on kuitenkin seurattava ja havaittava poikkeukselliset ja epätavalliset liiketoimet. Yksinkertaistettua menettelyä voidaan soveltaa myös, kun asiakkaana on Suomen viranomainen, luottolaitos, rahoituslaitos tai muu maksulaitos. Näin ollen pankkien ei tarvitse tuntea toistensa toimintaa lain vaatimin tavoin, paitsi mikäli toinen luottoyhtiö sijaitsee ETA-alueen ulkopuolella. Yksinkertaistettu menettely toimii myös tilanteissa, missä asiakkaan arvopapereita on julkisen kaupankäynnin kohteena tai joka muuten vastaa rahoitusvälinemarkkinadirektiivissä säädettyä tiedonantovelvollisuutta. (Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä 2008, 12–14 §, 19 §.)

Tehostettua asiakkaan tuntemisen menettelyä tulee noudattaa, kun asiakkaaseen, palveluun, tuotteeseen tai liiketoimeen liittyy tavanomaista suurempi rahanpesun tai terrorismin rahoittamisen riski tai, jos asiakkaalla tai liiketoimella on liittymäkohta valtioon, jonka rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämis- ja selvittelyjärjestelmä ei täytä kansainvälisiä velvoitteita. Mikäli asiakkaan tuntemisvelvoite toteutetaan etätunnistamisen avulla, jolloin asiakas ei ole läsnä tilanteessa, tulee yhtiön täyttää tietyt tehostetun tuntemisen seikat. Ilmoitusvelvollisen tulee todentaa henkilöllisyys hankkimalla lisäselvitystä asiakkaasta luotettavasta lähteestä. Tulee myös varmistaa että liiketoimeen liittyvä suoritus tulee luottolaitoksen tililtä tai se maksetaan tilille, joka on aiemmin avattu asiakkaan nimiin. Asiakkaan henkilöllisyys tulee myös tunnistaa sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista annetussa laissa tarkoitetulla tunnistusvälineellä, laatuvarmenteella tai muulla sähköisen tunnistamistekniikalla, joka on tietoturvallinen ja todisteellinen. (Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä 2008, 17–18 §.)

Tehostettua asiakkaantuntemismenettelyä tulee myös soveltaa, jos asiakkaana on poliittisesti vaikutusvaltainen henkilö (PEP= politically exposed person). Poliittisesti vaikutusvaltainen henkilö on toisen valtion merkittävässä julkisessa tehtävässä toimiva henkilö. Määritelmä koskee myös edellä mainittujen henkilöiden perheenjäseniä ja merkittäviä yhtiökumppaneita. Tällaisissa tilanteissa asiakassuhteen avaamisen perusteita tulee erityisesti harkita, asiakkaan varojen alkuperästä on saatava kattava selvitys ja asiakasta on seurattava jatkuvasti tehostetun tuntemisen menetelmin. (Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä 2008, 20 §.)

Pankkien tulee noudattaa edellä mainittuja säännöksiä kaikessa liiketoiminnassaan. Säännökset koskevat myös pankkien sivuliikkeitä, jotka harjoittavat toimintaa ETA-alueen ulkopuolella. (Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä 2008, 21 §.)

2.1.2 Ilmoitusvelvollisuus

Laissa määritetyn ilmoitusvelvollisen tulee selonottovelvollisuuden täyttämisen jälkeen välittömästi ilmoittaa selvittelykeskukselle huomaamastaan epäilyttävästä liiketoiminnasta tai terrorismin rahoittamisen epäilystä. Ilmoitus tulee pääsääntöisesti tehdä sähköisesti. Ilmoitusvelvollisen tulee antaa viranomaisille kaikki tarpeelliset tiedot, joilla saattaa olla merkitystä epäilyn selvittämiseksi. Ilmoitusvelvollisen tulee säilyttää hankkimiaan tietoja viisi vuotta. Mikäli tietoja säilytetään pidempään, säilyttämisen tarpeellisuus on tutkittava viimeistään kolmen vuoden kuluttua edellisestä tietojen säilyttämisen tarpeellisuuden tarkistamisesta. (Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä 2008, 23 §.)

Asiakkaalla voi olla kontakteja valtioon, joka ei täytä kansainvälisiä kriteerejä asian tiimoilla. Tällöin tulee käyttää tehostettua ilmoitusvelvollisuutta. Ilmoitusvelvollisen tulee ilmoittaa selvittelykeskukseen, jos asiakas ei anna tarvittavia tietoja, annettu selvitys on epäluotettavaa, annettu selvitys ei riitä, oikeushenkilöä ei pystytä tunnistamaan tai tosiasiallisia edunsaajia tai henkilöä, jonka puolesta asiakas toimii, ei pystytä tunnistamaan tai luotettavasti selvittämään. (Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä 2008, 24 §.)

Ilmoitusvelvollinen yhteisö ei saa paljastaa ilmoituksen tekemistä epäilylle eikä muille. Tietoja saa luovuttaa vain sisäiseen käyttöön ja viranomaisille. Tietoja saa kuitenkin antaa ja käyttää vain rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämiseen ja selvittämiseen. Ilmoitusvelvollisen on myös keskeytettävä liiketoimet lisäselvitystä varten tai kieltäydyttävä niistä, jos liiketoimi on epäilyttävä tai, jos epäillään liiketoimeen sisältyvien varojen käyttämistä terrorismin rahoittamiseen tai sen rangaistavaan yritykseen. (Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä 2008, 25–26 §.)

2.1.3 Valvonta

Lain rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä mukaan asiakkaan tuntemisen velvoitetta valvoo pankkien osalta Finanssivalvonta, Poliisi, Keskukskauppakamari, julkishallinnon ja -talouden tilintarkastuslautakunta, asianajajayhdistys, Ahvenanmaan maakuntahallitus ja Aluehallintovirasto. Pankkien toimintaa edellä mainituista valvoo pääasiallisesti Finanssivalvonta ja Aluehallintovirasto. Työnantajan tulee myös itse huolehtia siitä, että sen työntekijät saavat asianmukaisen koulutuksen lain noudattamiseksi. (Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä 2008, 31 §, 34 §.)

Aluehallintovirastolla on oikeus salassapitosäännösten estämättä saada ilmoitusvelvolliselta lain noudattamisen valvomiseksi tarpeelliset tiedot. Aluehallintovirastolla on oikeus toimittaa tarkastus ilmoitusvelvollisen toimitiloissa. Oikeuteen on kuitenkin tehty poikkeus, joka rajaa pankit sen soveltamisalan ulkopuolelle. Oikeus kuitenkin syntyy, mikäli pankki tarjoaa valuutanvaihtopalveluita. Tämä liittyy rekisteröintivelvollisuuteen, joka koskee valuutanvaihto-, omaisuudenhoito- ja yrityspalveluja tarjoavia ilmoitusvelvollisia. Pankit kuuluvat pääsääntöisesti tämän velvollisuuden piiriin. Jos valuutanvaihtoa, omaisuudenhoito- ja yrityspalveluita tarjoava laininlyö rekisteröitymisvelvollisuuden, jatkaa edelleen rekisteröinnin yhteydessä kielletyn toiminnan harjoittamista tai rekisteristä poistettuna jatkaa toimintaansa, aluehallintovirasto voi kieltää tätä jatkamasta toimintaansa. Jos toimintaa harjoittava laininlyö ilmoittaa rekisteriin merkittyjen tietojen muuttumisesta, aluehallintovirasto voi kehottaa asianomaista määrääjässä täyttämään velvollisuutensa. Aluehallintovirasto voi asettaa uhkasakon kiellon tehosteeksi.

(Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä 2008, 27–30 §, 32–33 §.)

Keskusrikospoliisi ylläpitää rahanpesun selvittelykeskusta. Selvittelykeskuksen tehtäviä ovat rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estäminen ja selvittäminen, viranomaisten välisen yhteistyön edistäminen, yhteistyö ja tietojenvaihto rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä huolehtivien vieraan valtion viranomaisten ja kansainvälisten järjestöjen kanssa, yhteistyö ilmoitusvelvollisten kanssa, palautteen antaminen, tilaston pitäminen sekä ilmoitusten vastaanottaminen. Selvittelykeskuksen pääasiallinen tehtävä on kuitenkin epäilyihin liittyvien ilmoitusten vastaanottaminen, tallettaminen ja selvittäminen sekä rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen ja sen rikoksen tutkiminen. Selvittelykeskuksen tulee antaa toiminnastaan vuosittain selvitys Poliisihallitukselle. (Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä 2008, 34–35 §.)

Selvittelykeskuksen tulee ylläpitää epäilyistä henkilörekisteriä, jota saavat käyttää vain selvittelykeskuksen henkilöstö. Tietoja saa käyttää ja luovuttaa vain rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämiseksi ja selvittämiseksi. Henkilöllisyyttä koskevista tiedoista saadaan tallettaa täydellinen nimi, syntymäaika, henkilötunnus, sukupuoli, äidinkieli, kansalaisuus, siviilisäätö, syntymävaltio, syntymäkunta, kotikunta, ammatti, osoite ja puhelinnumero tai muu yhteystieto, tieto henkilön kuolemasta sekä henkilön matkustusasiakirjan tiedot. Rekisteröidyllä ei ole tarkastusoikeutta rekisteriin ja rekisterin tiedot poistetaan automaattisesti kymmenen vuoden kuluttua viimeisestä epäilystä. (Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä 2008, 36 §.)

Selvittämiskeskuksella on oikeus saada kaikki tarvittavat tiedot kaikilta osapuolilta käyttöönsä maksutta sen estämättä, mitä liike- ja ammattisalaisuutta tai yksilön, yhteisön tai säätiön taloudellisia olosuhteita, taloudellista asemaa tai verotustietoja koskevien tietojen salassapidosta säädetään. Selvittelykeskuksen tiedonsaantioikeuden perusteella tehtyä tiedustelua tai sen sisältöä ei saa paljastaa tiedustelun kohteelle. (Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä 2008, 37 §.)

2.1.4 Seuraamukset

Ilmoitusvelvollinen on velvollinen korvaamaan asiakkaalle menettelystä aiheutuneen taloudellisen vahingon, mikäli ilmoitusvelvollinen ei ole noudattanut sellaista huolellisuutta, jota häneltä olosuhteet huomioon ottaen voidaan kohtuudella vaatia. Tuntemisvelvollisuuden rikkomisesta tulee tuomita sakkorangaistus. (Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä 2008, 39–40 §.)

Rekisteröintivelvollinen syyllistyy rekisteröintirikkomukseen, jos se tahallaan tai törkeällä huolimattomuudella laiminlyö rekisteröitymisvelvollisuutensa, jatkaa edelleen rekisteröinnin yhteydessä kielletyn toiminnan harjoittamista tai rekisteristä poistettuna jatkaa toimintaansa. Rekisteröinti rikkomuksesta seurauksena voi olla toimiluvan menetyks ja sakkoa. (Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä 2008, 41 §.)

Ilmoitus- ja selvitysvelvollisuuden rikkomisesta seuraamuksena on myös sakkorangaistus. Mikäli velvollisuus on tahallaan tai törkeällä huolimattomuudella jätetty täyttämättä, on ilmoitusvelvollinen tuomittava rahanpesun ilmoitusrikkomuksesta. Finanssivalvonta voi myös määrätä luottolaitoslain mukaisen seuraamusmaksun luottolaitokselle ja sijoituspalveluyritykselle. Aluehallintoviraston päätökseen voidaan hakea muutosta hallintolainkäyttölain mukaisesti. (Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä 2008, 42–44 §.)

2.2 Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2005/60/EY

2.2.1 Soveltamisala

Direktiivi luo lainsäädännöllisen pohjan Euroopan unionin jäsenvaltioille. Direktiivin perusteella jäsenvaltioiden on implementoitava kyseinen lainsäädäntö määräaikaan mennessä. Kyseisen direktiivin osalta määräysten on pitänyt tulla voimaan viimeistään 15 päivänä joulukuuta 2007. Tämän jälkeen tulleissa muutoksissa implementoinnin määräajat ovat pidempiä. Jäsenvaltioiden on pitänyt viipymättä toimittaa komissiolle kirjallisina säännökset sekä kyseisiä säännöksiä että tätä direktiiviä koskeva vastaavuustaulukko. Koska implementoinnin määräaika on vaihdellut säännöksittäin, aihe on nous-

sut esille medioissa oikeastaan vasta nyt. Kyseessä oleva direktiivi on pohjana laille rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä. (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2005, 45 art.)

Direktiivin mukaan jäsenvaltioiden tulee huolehtia siitä, että rahanpesu ja terrorismin rahoittaminen kielletään. Kriminalisoitava toiminta voi olla tietoista, tahallista tai muuten tarkoituksen mukaista. Direktiivin ensisijainen soveltamisala on luotto- ja rahoituslaitokset, eli pankit. Lisäksi direktiiviä sovelletaan oikeushenkilöihin, jotka harjoittavat tilintarkastusta, kirjanpitoa, veroneuvontaa, lakipalvelua, kiinteistönvälitystä tai muuta pankki ja rahaliikenteeseen liittyvää toimintaa, kuten kasinot. (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2005, 1–3 art.)

Jäsenvaltioiden tulee huolehtia siitä, että direktiivin säännökset ulotetaan kokonaan tai osittain koskemaan sellaisia ammatteja, joissa toiminta on omiaan käytettäväksi rahanpesutarkoituksiin ja terrorismin rahoittamiseen. Direktiivi sallii jäsenvaltioissa tiukemman lainsäädännön kuin mitä direktiivissä säädetään. (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2005, 4–5 art.)

Direktiivin mukaan jäsenvaltioiden on kiellettävä luotto- ja rahoituslaitoksia ylläpitäjästä anonyymejä tilejä tai nimettömiä vastakirjoja. Oikeushenkilöiden, joihin direktiivi soveltuu, on sovellettava asiakkaan tuntemisvelvollisuutta aloittaessaan liikesuhdetta, suorittaessa liiketoimia, joiden arvo vähintään 15 000 euroa, kun rahanpesua tai terrorismin rahoittamista on syytä epäillä ja, kun epäillään, että asiakkaasta aikaisemmin saadut tunnistamistiedot eivät ole oikeita tai riittäviä. (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2005, 6–7 art.)

Asiakkaan tuntemisvelvollisuutta koskevien toimenpiteiden on sisällettävä vähintään seuraavat asiat: Asiakkaan tunnistaminen ja henkilöllisyyden todentaminen, todellisen edunsaajan tunnistaminen ja henkilöllisyyden todentaminen, tietojen hankkiminen liikesuhteen tarkoituksesta ja laadusta sekä liikesuhteen jatkuvan seurannan toteuttaminen. Liiketoiminnan seuraamisessa tulee varmistua siitä, että asiakkaan toiminta vastaa sitä kokemusta ja tietoa, joka laitoksella on asiakkaasta, tämän liiketoiminnasta, riskiprofiilista ja tarvittaessa varojen alkuperästä. Velvollisen yhteisön tulee myös varmistua hallussa olevien asiakirjojen oikeellisuudesta ja ajantasaisuudesta. Tuntemisvelvollisuutta koskevia menettelyjä ei sovelleta ainoastaan uusiin asiakkaisiin vaan tarvittaessa myös

olemassa oleviin asiakkaisiin riskialttiuden perusteella. (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2005, 8–9 art.)

2.2.2 Yksinkertaistettu menettely

Direktiivi määrittelee yksinkertaistetun tuntemisvelvoitteen varsin erikoisesti. Direktiivin mukaan kaikki poikkeustilanteet, jotka jäävät direktiivin soveltamisalan ulkopuolelle, kuuluvat yksinkertaistetun asiakkaan tuntemisvelvollisuuden piiriin. Mielestäni direktiiviä voisi tulkita niin, että tuntemattomuus on sama asia kuin yksinkertaistettu asiakkaan tuntemisvelvollisuus.

Direktiiviä ei tarvitse soveltaa luotto- ja rahoituslaitoksiin, julkisesti noteerattuihin yhtiöihin, valtion omiin viranomaisiin tai muihin asiakkaisiin, joihin liittyy alhainen rahanpesun tai terrorismin rahoituksen riski.

Direktiiviä ei myöskään tarvitse soveltaa tiettyihin yksittäisiin liiketoimiin, joissa riski on vähäinen. Tällaisia ovat muun muassa henkivakuutus sopimukset, jos vuosittainen vakuutusmaksu on enintään 1 000 euroa tai jos yhdellä kerralla suoritettavan vakuutusmaksun määrä on enintään 2 500 euroa. Eläkevakuutus sopimusjärjestelyt, jos näihin sopimuksiin ei liity takaisinostolauseketta eikä niitä voida käyttää lainan vakuutena. Eläke-etuja työntekijöille tarjoaviin eläke-, eläkkeellesiirtymis- tai vastaavat järjestelyt, joiden maksut vähennetään palkasta ja, joiden säännöt eivät salli sitä, että jäsen siirtää saamansa etuudet toiselle. Sähköiseen rahaan, jos välineeseen voi tallentaa sähköisesti enintään 250 euroa tai, jos liiketoimet sähköisellä rahalla on rajattu 2 500 euroon kalenterivuodessa. Direktiivin soveltamisalan ulkopuolelle jää myös muut yksittäiset liiketoimet, johon liittyy alhainen rahanpesun tai terrorismin rahoituksen riski. (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2005, 10–11 art.)

2.2.3 Tehostettu menettely

Tehostettua asiakkaan tuntemisvelvollisuutta sovelletaan direktiivin mukaan tilanteissa, joissa rahanpesun tai terrorismin rahoituksen riski voi tilanteen luonteen vuoksi olla suuri. Tehostettu menettely tulee sovellettavaksi myös tilanteissa, joissa asiakas on etä-

tunnistettu. Tällöin tulee varmistua tarvittavista lisäasiakirjoista tunnistamisen tueksi, asiakirjat tulee vahvistaa oikeiksi ja liiketoimen vastapuolet tulee varmistaa. Tehostettu menettely soveltuu myös tilanteisiin, joissa vastapuolena toimii kolmansien maiden rahalaitos eli vastapuoli on EU-alueen ulkopuolella. Tällöin tulee arvioida vastapuolen liiketoiminnan luonnetta, riskejä sekä rahanpesun ja terrorismin rahoituksen estämistoimenpiteitä. Lisäksi toimeen tarvitaan aina ylemmän päättäjän hyväksyntä ja arvio rahaliikenteen kaikista mahdollisista välivaiheista. (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2005, 13 art.)

Poliittisesti vaikutusvaltaiset henkilöt kuuluvat automaattisesti tehostetun tuntemisen piiriin. Pankkien pitää pystyä arvioimaan onko asiakas toisessa valtiossa toimiva poliittisesti vaikutusvaltainen henkilö ja päätökseen palvelemisesta tulee aina hakea esimiestason päätös. Tällaisia henkilöitä tulee seurata tehostetusti jatkuvasti ja tilanne vaatii varojen jatkuvaa selvittämistä ja tarkkailua. Jäsenvaltioiden on kiellettävä luottolaitoksia aloittamasta tai jatkamasta kirjeenvaihtajapankkisuhteita pöytälaatikkopankin kanssa ja niiden on vaadittava, että luottolaitos ryhtyy asianmukaisiin toimiin sen takaamiseksi, ettei se aloita tai jatka kirjeenvaihtajapankkisuhteita sellaisten pankkien kanssa, joiden tiedetään antavan pöytälaatikkopankkien käyttää tilejään. Lisäksi direktiivi velvoittaa kiinnittämään erityistä huomiota ja toteuttaa tarvittavat toimenpiteet tehostettuun menettelyyn kuuluviin asiakkaisiin rahanpesun tai terrorismin rahoituksen uhkan pienentämiseksi. (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2005, 13 art.)

2.2.4 Ilmoitusvelvollisuus

Jäsenvaltioiden tulee vaatia, että laitokset ja henkilöt tutkivat erityisen huolellisesti kaikki toimet, joiden luonteen vuoksi on todennäköistä, että kyseiset toimet liittyvät rahanpesuun tai terrorismin rahoitukseen. Erityisesti on tutkittava monimutkaiset, poikkeuksellisen suuret liiketoimet ja epätavalliset liiketoimet, joilla ei ole selvää taloudellista tai ilmeisen laillista tarkoitusta. (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2005, 20 art.)

Jäsenvaltion on perustettava rahanpesun selvittelykeskus rahanpesua ja terrorismin rahoituksen torjunnan tehostamiseksi. Selvittelykeskuksen tulee olla kansallinen keskusyksikkö, joka vastaanottaa, analysoi ja levittää toimivaltaisille viranomaisille taloudelli-

sia tietoja, jotka liittyvät mahdolliseen rahanpesuun tai mahdolliseen terrorismin rahoitukseen. Selvittelykeskukselle tulee varmistaa kaikki tarvittavat tiedot suoraan tai välillisesti, joita se tarvitsee toimintansa asianmukaiseen hoitamiseen. (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2005, 21 art.)

Selvittelykeskukselle täytyy ilmoittaa oma-aloitteisesti ja viipymättä saaduista tarpeellisista tiedoista. Tiedot on toimitettava viipymättä myös selvittelykeskuksen niitä pyytessä. Ilmoitusvelvollisuus on aina, kun epäillään tai on syytä epäillä, että rahanpesua tai terrorismin rahoitusta toteutetaan, on toteutettu tai yritetään toteuttaa. (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2005, 22 art.)

Jäsenvaltioiden on huolehdittava, että laitokset ja henkilöt eivät toteuta liiketoimia, joiden ne tietävät tai epäilevät liittyvän rahanpesuun tai terrorismin rahoitukseen. Jos liiketoimen epäillään liittyvän rahanpesuun tai terrorismin rahoitukseen ja sen toteuttamatta jättäminen todennäköisesti vaikeuttaisi yrityksiä jäljittää epäillyn rahanpesujärjestelyn tai terrorismin rahoitusjärjestelyn edunsaajia, kyseisten laitosten ja henkilöiden on ilmoitettava rahanpesun selvittelykeskukselle asiasta viipymättä liiketoimen jälkeen. Asiantarkkailevien viranomaisten on myös viipymättä ilmoitettava selvittelykeskukseen havaitsemistaan asioista. Suomessa valvovana viranomaisena toimii Finanssivalvonta. (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2005, 24–25 art.)

2.2.5 Tietojen säilyttäminen

Asiakkaalle tai kolmannelle henkilölle, jota epäillään rahanpesusta tai terrorismin rahoituksesta, ei saa kertoa, että rahanpesun selvittelykeskukselle on toimitettu tietoja, tilannetta tutkitaan tai saatetaan tutkia. Tietoja kyseisestä asiasta saa luovuttaa vain samaan ryhmittymään kuuluvalle laitokselle tai toimivaltaiselle viranomaiselle. (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2005, 28–29 art.)

Jäsenvaltioiden tulee huolehtia siitä, että kerätyt tiedot ja asiakirjat säilytetään niin, että selvittelykeskus tai muu viranomaislainen voi käyttää niitä mahdollista rahanpesua tai terrorismin rahoitusta koskevissa tutkimuksissa tai analyyseissa. Asiakkaan tuntemisvelvollisuutta koskevat tiedot ja asiakirjat tulee säilyttää ainakin viiden vuoden ajan asiakassuhteen päättymisestä. Samoin liikesuhteisiin ja liiketoimiin liittyvät asiakirjat, joita

voidaan käyttää todisteena oikeudessa, tulee säilyttää vähintään viisi vuotta liikesuhteen päättymisestä. Jäsenvaltioiden tulee lisäksi vaatia rahalaitoksia toteuttamaan vastaavat toimenpiteet myös EU-alueen ulkopuolella sijaitsevilla sivuliikkeissään. (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2005, 30–31 art.)

Luotto- ja rahoituslaitoksilla tulee olla käytössään järjestelmiä, joiden avulla ne pystyvät viipymättä selvittelykeskuksen tai muun viranomaisen tiedusteluihin. Saadusta selvityksestä tulee käydä ilmi, onko luotto- tai rahoituslaitos parhaillaan tai onko se viimeisen viiden vuoden aikana ollut liikesuhteessa tiettyyn luonnolliseen henkilöön tai oikeushenkilöön ja mikä on ollut liikesuhteen luonne. (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2005, 32 art.)

Jäsenvaltioiden on varmistettava, että käytettävät järjestelmät ovat tehokkaita. Tehokkuutta tulee arvioida erilaisten tilastojen avulla. Tilastoihin on sisällyttävä vähintään vuotuiset tiedot tutkittujen tapausten, syytteeseen asetettujen henkilöiden, rahanpesua tai terrorismin rahoitusta koskevista rikoksista tuomittujen henkilöiden ja epäilyttävästä liiketoimista tehtyjen ilmoitusten lukumäärä sekä tiedot kyseisten ilmoitusten seurannasta. Tilastoista tulee näkyä myös, kuinka paljon omaisuutta on jäädytetty, takavarikoitu tai tuomittu menetetyksi. Tilastoista tulee julkaista konsolidoitu versio. (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2005, 33 art.)

2.2.6 Täytäntöönpano ja valvonta

Jäsenvaltiot vastaavat siitä, että laitokset ja henkilöt soveltavat asianmukaisia ja sopivia asiakkaan tuntemisvelvollisuutta, ilmoitusvelvollisuutta, tietojen säilyttämistä, sisäistä valvontaa, riskien arviointia, riskinhallintaa, sääntöjen noudattamisen valvontaa ja tiedottamista koskevia käytäntöjä ja menetelmiä. Näillä menetelmillä ja käytännöillä estetään ja ehkäistään rahanpesuun tai terrorismin rahoitukseen liittyviä toimia. (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2005, 34 art.)

Jäsenvaltioiden on vaadittava, että laitokset ja henkilöt varmistavat asianmukaisilla toimenpiteillä, että niiden palveluksessa olevat työntekijät ovat tietoisia sovellettavista säännöksistä. Näihin toimenpiteisiin on sisällyttävä se, että asianomaiset työntekijät osallistuvat jatkuvaan erityiskoulutukseen, joka auttaa heitä tunnistamaan rahanpesuun

tai terrorismin rahoitukseen mahdollisesti liittyviä järjestelyjä. Koulutuksissa ohjeistetaan, miten tällaisissa tapauksissa on toimittava. Laitoksien ja henkilöiden tulee saada ajantasaista tietoa rahanpesijöiden tai terrorismin rahoittajien menetelmistä sekä seikoista, joiden avulla epäilyttävät liiketoimet voidaan tunnistaa. (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2005, 35 art.)

Toimivaltaisten viranomaisten tulee seurata tehokkaasti noudatettavien vaatimusten toteuttamista ja toteuttaa tarvittavat toimenpiteet tämän varmistamiseksi. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että toimivaltaisilla viranomaisilla on riittävät valtuudet ja resurssit vaatia esittämään kaikki aiheelliset tiedot sääntöjen noudattamisen valvomiseksi ja tarkastusten tekemiseksi. Viranomaisilla tulee olla tarpeen vaatiessa oikeus tehdä tarkastuksia myös paikan päällä laitoksissa. Toimivaltaisten viranomaisten on tehtävä yhteistyötä Euroopan valvontaviranomaisten kanssa. Toimivaltaisten viranomaisten on toimitettava Euroopan valvontaviranomaisille kaikki tiedot, jotka nämä tarvitsevat tehtäviensä suorittamiseksi. (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2005, 37 art.)

Jäsenvaltioiden tulee varmistaa myös, että kyseessä olevien säännösten rikkomisella on seuraamuksensa. Säännösten rikkomisesta määrättävien seuraamusten on oltava tehokkaita, oikeasuhteisia ja varoittavia. Direktiivi ei anna tiukkoja ehtoja seuraamusten laadulle. (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2005, 38 art.)

2.3 Laki arvo-osuusjärjestelmästä ja selvitystoiminnasta

Laki arvo-osuusjärjestelmästä ja selvitystoiminnasta määrittelee tuntemisen velvoitteen varsin suppeasti. Tämä tietystikin korostaa rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä annetun lain merkitystä niin sanottuna päälakina.

Lain arvo-osuusjärjestelmästä ja selvitystoiminnasta mukaan: ”Arvopaperikeskuksen ja tilinhoitajan sekä niiden konsolidointiryhmään kuuluvan rahoituslaitoksen on tunnettava asiakkaansa. Tilinhoitajan ja arvopaperikeskuksen sekä niiden konsolidointiryhmään kuuluvan rahoituslaitoksen on lisäksi tunnistettava asiakkaan tosiasiallinen edunsaaja ja se, joka toimii asiakkaan lukuun, sekä tarvittaessa todennettava tämän henkilöllisyys.” (Laki arvo-osuusjärjestelmästä ja selvitystoiminnasta 2012, 8.4§) Lisäksi lain kohta määrittelee rahoituslaitoksille velvollisuuden riittävien riskienhallintajärjestelmien perusta-

misesta. Riskienhallintajärjestelmällä pankkien pitää pystyä arvioimaan asiakkaista toiminnalleen aiheutuvia riskejä. Säädos sisältää myös viittauksen rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä annettuun lakiin. Lähes vastaava sisältö on myös muissa asiaa säätelevissä laeissa. (Laki arvo-osuusjärjestelmästä ja selvitystoiminnasta 2012, 8.4 §.)

Laki arvo-osuusjärjestelmästä ja selvitystoiminnasta 8 luvun 9 § luo myös Finanssivalvonnalle oikeuden seuraamusmaksun langettamiseen. Finanssivalvonnalla on oikeus langettaa seuraamusmaksu, mikäli edellä mainittua asiakkaan tuntemis-velvoitetta laiminlyödään. Finanssivalvonnalle synnytetään 8 luvun 14 §:ssä oikeus antaa myös tarkempia määräyksiä noudatettavista menettelytavoista riskienhallintaan liittyen. Finanssivalvonta onkin julkaissut omilla nettisivuillaan paljon materiaalia aiheeseen liittyen. (Laki arvo-osuusjärjestelmästä ja selvitystoiminnasta 2012, 8.9 §, 8.14 §.)

2.4 Laki luottolaitostoiminnasta

Laki luottolaitostoiminnasta määrittää oikeuden harjoittaa luottolaitostoimintaa. Laki määrittelee myös toimet joihin lakia sovelletaan. Lain mukaan luottolaitostoiminnalla tarkoitetaan liiketoimintaa, jossa yleisöltä vastaanotetaan takaisinmaksettavia varoja sekä tarjotaan omaan lukuun luottoja tai muuta rahoitusta. Kuten varmasti jokainen jo entuudestaankin tietää, nykymuotoisten pankkien toiminnan ydinalue on luottolaitostoiminnassa. Luottolaitostoimintaa valvoo pääsääntöisesti Finanssivalvonta. (Laki luottolaitostoiminnasta 2007, 1 §, 3–4 §.)

Lain luottolaitostoiminnasta mukaan pankin tulee tunnistaa asiakasriskinsä ja pystyttävä hallitsemaan niitä. Luottolaitoksen tulee tuntea ja seurata asiakkaan ja asiakaskokonaisuuden riskin kehitystä. Asiakaskokonaisuudella tarkoitetaan velallisen lähipiiriä, joiden maksukyvyllä on vähintään välillinen merkitys velallisen maksukykyyn. Seurannassa tulee ottaa huomioon asiakkaan ja asiakaskokonaisuuden varallisuus, velat ja maksukyky. Pankilla täytyy olla tämän velvollisuuden täyttämiseksi tarvittavat tunnistamista, mittaamista ja raportointia koskevat kirjalliset periaatteet ja menettelytavat, asiakasriskin hallintaan. (Laki luottolaitostoiminnasta 2007, 67–68 §.)

Suoranaista asiakkaan tuntemista laki luottolaitostoinnasta säätelee varsin suppeasti. 145 § on lähes identtinen kuin 8 luvun 4 § laissa arvo-osuusjärjestelmästä ja selvitystoiminnasta. Lain luottolaitostoinnasta mukaan luottolaitoksen on tunnettava asiakkaansa ja tarvittaessa asiakkaan todellinen edunsaaja tai henkilö joka toimii asiakkaan lukuun. Luottolaitoksella eli pankilla on oltava riittävät riskienhallintajärjestelmät, joilla ne voivat arvioida asiakkaista toiminnalleen aiheutuvia riskejä. (Laki luottolaitostoinnasta 2007, 145 §.)

Edellä mainitun lisäksi laki luottolaitostoinnasta sisältää suoran viittauksen rahanpesun ja terrorismin rahoituksen estämisestä ja selvittämisestä annettuun lakiin. Lain kohdan mukaan asiakkaan tuntemisessa on lisäksi voimassa kaikki mitä toisessa laissa säädetään. Tämä viittaus toistuu myös laissa arvo-osuusjärjestelmästä ja selvitystoiminnasta ja korostaakin rahanpesun ja terrorismin rahoituksen estämisestä ja selvittämisestä annetun lain merkitystä asiaa käsiteltäessä. Vaikka laki luottolaitostoinnasta onkin pankkeja koskeva merkittävä laki, ei se anna hirveästi sisältöä asiakkaan tuntemisvelvoitteeseen. (Laki luottolaitostoinnasta 2007, 145 §.)

2.5 Henkilötietolaki

Henkilötietolain tarkoituksena on tuottaa suojaa yksityisille henkilötietoja käsiteltäessä. Lakia sovelletaan aina kun henkilötietoja muodostetaan tai käsitellään henkilörekistereissä. Henkilötietoja käsiteltäessä tulee noudattaa huolellisuusvelvoitetta. Henkilötietoja tulee käsitellä huolellisesti ja yksityisyyttä loukkaamatta. Henkilötietojen käsittelyn tulee olla asiallisesti perusteltua ja sen tulee olla suunnitelmallista. Henkilötietoja sitoo myös käyttötarkoitussidonnaisuus, jonka mukaan henkilötietojen käyttö ja kerääminen tulee toteuttaa huolellisesti ja vain tarpeen vaatimalla tavalla. Käsiteltävien henkilötietojen tulee olla myös tarpeellisia ja virheettömiä käsiteltävän asian kannalta. Näitä periaatteita voidaan kuvata tarkoituksivaatimus ja virheettömyysvaatimus periaatteiksi. Arkaluontoisten tietojen käsittely on kielletty. Arkaluontoisia asioita ovat rotu, uskonnollinen tai poliittinen vakaumus, rikollinen teko, terveydentila, seksuaalinen suuntautuminen ja sosiaalihuollon tarve. Arkaluontoisten tietojen käsittelyyn tulee olla erillinen peruste. (Henkilötietolaki 1999, 1–12 §.)

Henkilötietorekisterien ylläpitoa ja lainmukaisuutta valvoo tietosuojavaltuutettu. Tietosuojavaltuutettu antaa henkilötietojen käsittelyä koskevaa ohjausta ja neuvontaa sekä valvoo henkilötietojen käsittelyä lain tavoitteiden toteuttamiseksi ja käyttää päätösvaltaa siten kuin laissa säädetään. Tietosuojavaltuutetun on edistettävä hyvää tietojenkäsittelytapaa sekä ohjein ja neuvoin pyrittävä siihen, että lainvastaista menettelyä ei jatketa tai uusita. Tietosuojavaltuutettu voi määrätä uhkasakon päätöksensä tehosteeksi. (Henkilötietolaki 1999, 36–46 §.)

Henkilötietolaki ei suoranaisesti liity pankkien velvollisuuteen tuntea asiakkaansa. Henkilötietolaki kuitenkin ohjaa pankkien toimintaa siinä kuinka kerätyt tiedot tulee arkistoida ja kuinka niitä voidaan käyttää. Henkilötietolaki määrittää monissa kohdin vaatimukseksi rekisteröitävän suostumuksen. Tämä heijastaa pientä ristiriitaa pankkialalla. Mikäli suostumusta ei saada ha ja tietoja ei voida tallentaa henkilötietorekisteriin, ei voida myöskään rahanpesun ja terrorismin rahoituksen estämisestä ja selvittämisestä annetun lain mukaan aukaista palveluita tai suorittaa vaadittuja oikeustoimia. henkilö-tietoja ei saa myöskään luovuttaa kolmansille osapuolille ja rekisteröidyllä on oikeus nähdä tiedot, jotka hänestä on tallennettu. Asiakkaan tuntemistilanteissa tietoja voidaan kuitenkin joutua luovuttamaan eteenpäin viranomaisille eikä rahanpesun ja terrorismin rahoituksen estämisestä ja selvittämisestä annetun lain mukaan asiasta saa kertoa asiakkaalle. Tällöin on olemassa tiettyjä ristiriitoja näiden kahden lain välillä.

Henkilötietolaki ei sisällä viittauksia rahanpesun ja terrorismin rahoituksen estämisestä ja selvittämisestä annettuun lakiin. Voidaan mielestäni kuitenkin olettaa, ja näin myös toimitaan, että rahanpesun ja terrorismin rahoituksen estämisestä ja selvittämisestä annettu laki on asiakkaan tuntemistilanteissa ylempi asteinen laki. Näin ollen henkilötietolaki soveltuu asiaan lähes ainoastaan rekisterin ylläpidollisin normein. Laki edellyttää erityisesti huolellisuutta ja tarkoituksen mukaisuutta tietoja kerätessä. Yksityisensuoja ei saa myöskään vaarantua tietoja kerätessä.

2.6 Maksulaitoslaki

Maksulaitoslakia sovelletaan kaikkeen liiketoimintaan, missä tarjotaan maksupalveluita. Maksupalveluita voidaan katsoa olevan käteisen tallettaminen ja nostaminen, tilisiirrot ja muut maksutapahtumat, maksuvälineen liikkeeseenlasku ja maksuväline liikenteen

ylläpito, rahanvälitys ja teknisellä apuvälineellä toteutettava maksupalvelu. Maksulaitoslain mukaisten määräysten ja säännösten noudattamista valvoo Finanssivalvonta. (Maksulaitoslaki 2010, 1 §, 4 §.)

Asiakkaan tuntemisen velvoitetta maksulaitoslaki käsittelee varsin suppeasti. Maksulaitoslaki sisältää lähes identtisen pykälän kuin laissa arvo-osuusjärjestelmästä ja selvitystoiminnasta ja laissa luottolaitostoiminnasta. Maksulaitoslain 39 § mukaan maksulaitoksen on tunnettava asiakkaansa. Maksulaitoksen on tunnistettava asiakkaan tosiasiallinen edunsaaja ja henkilö, joka toimii asiakkaan lukuun, sekä lisäksi tarvittaessa todennettava näiden henkilöllisyys. Maksulaitoksella tulee myös olla riittävät riskienhallintajärjestelmät, joilla ne voivat arvioida asiakkaista toiminnalleen aiheutuvia riskejä. (Maksulaitoslaki 2010, 39 §.)

Maksulaitoslain 39 § sisältää myös viittauksen rahanpesun ja terrorismin rahoituksen estämisestä ja selvittämisestä annettuun lakiin. Tämä korostaa jälleen kerran kyseisen lain merkitystä asiakkaan tuntemisessa. Maksulaitoslaki myös synnyttää Finanssivalvonnalle oikeuden antaa tarkempia määräyksiä noudatettavista menettelytavoista ja riskienhallinnasta. (Maksulaitoslaki 2010, 39 §.)

Maksulaitoslaki rinnastuu asiakkaan tuntemisvelvollisuudessa samoin kuin esimerkiksi laissa luottolaitostoiminnasta. Maksulaitoslaki määrittää paljon pankkien pääasiallista toimintaa, niiden pääasiallisella toimialueella. Laki kuitenkin sisältää vain yleisen pinta-araapaisun asiakkaan tuntemiseen. Lähes kaikki tarkemmat säädökset sisällytetään omaan lakiin.

2.7 Sijoituspalvelulaki

Sijoituspalvelulakia sovelletaan liiketoimintaan, jossa tarjotaan sijoituspalveluita. Sijoituspalveluiden tarjoaminen edellyttää Finanssivalvonnalta haettavaa toimilupaa. Näin ollen lain säännökset koskevat nykymuotoisten pankkien toimintaa. Pankit tarjoavat paljon erilaisia sijoituspalveluita, joilla pyritään asiakkaiden varallisuuden kasvattamiseen. (Sijoituspalvelulaki 2012, 1.1 §.)

Sijoituspalvelulaki sääntelee myös asiakkaan tuntemis-velvoitetta. Lain 12 luvun 3 §:n mukaan sijoituspalveluyrityksen on tunnettava asiakkaansa. Sijoituspalveluyrityksen tulee myös tuntea asiakkaansa todellinen edunsaaja ja se, joka toimii asiakkaansa lukuun. Lisäksi sijoituspalveluyrityksen on tarvittaessa todennettava näiden henkilöllisyys. Sijoituspalveluyrityksellä on oltava riittävät riskienhallintajärjestelmät, joilla ne voivat arvioida asiakkaista toiminnalleen aiheutuvia riskejä. Asian noudattamista valvoo Finanssivalvonta, jolla on oikeus antaa myös tarkempia määräyksiä noudatettavista menettelytavoista. Kolmannen pykälän kolmannen kohdan mukaan kaikki, mitä lisäksi säädetään rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä annetussa laissa, koskee myös sijoituspalveluyrityksiä. (Sijoituspalvelulaki 2012, 12.3 §.)

Sijoituspalvelulain 12 luvun 4 §:n mukaan asiakkaan tunteminen koskee myös ulkomaisia sijoituspalveluyrityksiä, mikäli sillä on sivuliike Suomessa. Lain mukaan ulkomaisen sijoituspalveluyrityksen sivuliikkeen toimihenkilön vaitiolovelvollisuudesta, tietojenanto-oikeudesta ja salassapitovelvollisuuden rikkomisesta sekä asiakkaiden tuntemisesta on voimassa, mitä 1–3 §:ssä säädetään. Sivuliikkeen tulee myös estämättä antaa viranomaiselle ne tiedot, jotka on säädetty tai asianmukaisessa järjestyksessä määrätty ilmoitettaviksi. Näin ollen rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä annettu laki koskee myös ulkomaisia sijoituspalveluyrityksiä, jotka toimivat Suomessa. (Sijoituspalvelulaki 2012, 12.4 §.)

Ulkomaisten sijoituspalveluyritysten tulee toimilupaa hakiessaan selvittää Finanssivalvonnalle, kuinka asiakkaiden tunteminen järjestetään. Finanssivalvonnalla on oikeus määrätä seuraamusmaksu yritykselle, joka ei noudata asiakkaan tuntemisesta säädetään. Seuraamusmaksu voidaan määrätä oikeushenkilölle tai oikeushenkilön johtoon kuulvalle henkilölle. Kyseiselle henkilölle määrättävän seuraamusmaksun edellytyksenä on, että henkilö on merkittäväällä tavalla myötävaikuttanut tekoon tai laiminlyöntiin. (Sijoituspalvelulaki 2012, 5.1 §, 15.2 §.)

2.8 Sijoitusrahastolaki

Sijoitusrahastolakia sovelletaan rahastoyhtiön ja säilytisyhteisön harjoittamaan toimintaan sekä yhteissijoitusyrityksen osuuksien markkinoimiseen yleisölle. Näin ollen laki koskee myös pankkien toimintaa, sijoitusrahastojen osalta. Rahastoyhtiön tulee hakea

toimilupa ja sen on rekisteröidyttävä Finanssivalvonnan ylläpitämään rekisteriin. (Sijoitusrahastolaki 1999, 1 §.)

Sijoitusrahastolain 21 luku käsittelee salassapito- ja vahingonkorvaus- velvollisuutta sekä sijoittajan tunnistamista. Lain 144 § mukaan Rahastoyhtiön on tunnistettava asiakkaansa, asiakkaan tosiasiallinen edunsaaja ja henkilö, joka toimii asiakkaan lukuun. Rahastoyhtiöllä on lisäksi oltava riittävät riskienhallintajärjestelmät, joilla ne voivat arvioida asiakkaista toiminnalleen aiheutuvia riskejä. Sijoitusrahastolain mukaan rahoitustarkastuksella on oikeus antaa tarkentavia määräyksiä noudatettavista menettelytavoista. Rahoitustarkastuksella tarkoitetaan tässä yhteydessä Finanssivalvontaa, jonka aikaisempi nimi oli Rahoitustarkastus eli Rata. Pykälä sisältää viittauksen myös rahanpesun ja terrorismin rahoituksen estämisestä ja selvittämisestä annettuun lakiin, joka on asiakkaan tuntemiseen liittyvä päälaki. (Sijoitusrahastolaki 1999, 144 §.)

Rahastoyhtiön tulee pitää sisäpiirirekisteriä, josta ilmenee sisäpiiriin kuuluvan henkilötunnus ja muut tunnistetiedot ja osoite. Rekisteristä pitää käydä ilmi osakkeenomistajan omistamat rahasto-osuudet muutoksineen, osakkeet ja rahoitusvälineet. Lisäksi rekisterissä tulee olla eriteltyinä hankinnat ja luovutukset. Näin ollen rahastoyhtiöiden tulee tunnistaa myös työntekijänsä asiakkaina, ja varmistua ettei sisäpiiritietoja käytetä väärin. Rekisteriin merkityt tiedot on säilytettävä viisi vuotta tiedon merkitsemisestä. Rahastoyhtiön on vuosittain toimitettava Finanssivalvonnalle selvitys sisäpiirirekisterin ylläpidon järjestämisestä, rahastoyhtiön sisäpiiriläisten ilmoitusvelvollisuuden valvonnasta ja siitä, mihin toimenpiteisiin rahastoyhtiö on ryhtynyt, jos sisäpiiri-ilmoitusta koskevia säännöksiä, määräyksiä tai rahastoyhtiön sisäisiä ohjeita ei ole noudatettu. (Sijoitusrahastolaki 1999, 101 §.)

Mikäli rahastoyhtiö tai sen hallituksen jäsen tai toimitusjohtaja tahallaan tai huolimattomuudella aiheuttaa vahinkoa, rikkomalla sijoitusrahastolakia, on velvollinen korvaamaan vahingon. Finanssivalvonnalla on oikeus langettaa rike- tai seuraamusmaksu kyseisen lain laiminlyönnistä. (Sijoitusrahastolaki 1999, 134–135 §, 144 §.)

Sijoitusrahastolaki on säädöksiltään hyvin samankaltainen kuin sijoituspalvelulaki. Nämä kaksi lakia kulkevatkin hyvin käsi kädessä. Mikäli Yhtiöön sovelletaan sijoitusrahastolakia, tulee siihen varmasti sovellettavaksi myös sijoituspalvelulaki. Toisinpäin

oletama ei välttämättä toteudu. Pankkien toimintaan molemmat lait soveltuvat ja antavat oman lisänsä asiakkaan tuntemisvelvollisuuteen.

2.9 Vakuutusyhtiölaki

Vakuutusyhtiölakia sovelletaan kaikkiin vakuutuksia tarjoaviin yhteisöihin. Pankit tarjoavat paljon eläke-, henki- ja muita vakuutuskuoreen sidottuja sijoitusratkaisuja, jonka takia lakia sovelletaan myös pankkialalla. Nykypäivänä pankit tarjoavat myös suoria henkilövakuutuksia, kuten tapaturma-, matka- ja kotivakuutuksia. Tästä hyvänä esimerkkinä OP-Pohjola, joka on ison vakuutusyhtiön ja osuuspankin yhdistymä. Nordeassa puolestaan myydään If vahinkovakuutusyhtiön vakuutuksia. (Vakuutusyhtiölaki 2008, 1.1 §.)

Vakuutusyhtiölaki sisältää omat säädöksensä asiakkaan tuntemisen velvoitteeseen. Nämä säädökset ovat hyvin vastaavia kuin muissakin edellä käsitellyissä laeissa. Vakuutusyhtiölaki sisältää myös oman viittauksensa niin sanottuun päälakiin asiassa eli rahanpesun ja terrorismin rahoituksen estämisestä ja selvittämisestä annettuun lakiin.

Vakuutusyhtiölain mukaan vakuutusyhtiön on tunnettava asiakkaansa. Vakuutusyhtiöllä on oltava riittävät riskienhallintajärjestelmät, joilla se voi arvioida asiakkaista toiminnalleen aiheutuvia rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen riskejä. Finanssivalvonta valvoo myös vakuutusyhtiöiden velvollisuutta tuntea asiakkaansa. Finanssivalvonnalla on myös valtuudet antaa tarkempia määräyksiä asiakkaan tuntemisessa noudatettavista menettelytavoista ja riskienhallinnasta. (Vakuutusyhtiölaki 2008, 6.13 §, 6.21 §.)

Vakuutusyhtiölain säädökset aiheeseen liittyen ovat erittäin suppeat. Säädös kuitenkin osoittaa hyvin kuinka laaja tämä velvollisuus on. Velvollisuus koskee erittäin monia muitakin aloja kuin vain pankkeja. Asia herättääkin kysymyksen koska asia nousee pinnalle muissa toimijoissa kuin vain pankeissa? Rahanpesun ja terrorismin rahoituksen estämisestä ja selvittämisestä annettu laki säätelee asiaa varsin kattavasti ja luultavastikin kokoajan enenemissä määrin toimialoja tulee sen soveltamisalan piiriin. Luultavasti myös Finanssivalvonta alkaa kiinnittää enemmän huomiota myös muihin toimialoihin.

2.10 EU:n asetus maksajaa koskevien tietojen toimittamisesta varainsiirtojen mukana 1781/2006

Asetuksella pyritään määrittämään säännöt, joita sovelletaan varainsiirtojen mukana toimitettaviin maksajaa koskeviin tietoihin rahanpesun ja terrorismin rahoituksen ehkäisemistä, tutkimista ja havaitsemista varten. Asetusta sovelletaan missä tahansa valuutassa tehtäviin varainsiirtoihin, jotka yhteisössä toimiva maksupalvelujen tarjoaja lähettää tai vastaanottaa. Näin ollen asetus koskee pankkeja niiden pääasiallisella toimialalla. Asetus sisältää lukuisan määrän poikkeuksia tilanteisiin, jolloin asetusta ei sovelleta. Pääasiassa asetuksen soveltamisen ulkopuolelle jäävät liiketoimet jotka ovat arvoltaan vähäisiä (1000 euroa) ja niihin sisältyy jonkinlainen sopimus. Soveltamisalan ulkopuolelle jäävät oikeustoimet edellyttävät kuitenkin poikkeuksetta, että maksaja voidaan jäljittää jollakin muulla tavalla. Näin ollen aina kun raha liikkuu, siitä on jätävä jonkinlainen jäljitettävissä oleva jälki, vaikka oikeustoimi olisikin vain vähäinen. (EU:n asetus maksajaa koskevien tietojen toimittamisesta varainsiirtojen mukana 2006, 1–3 art.)

Asetuksen mukaan maksajasta tulee jäädä täydelliset tiedot. Täydellisiin tietoihin kuuluvat nimi, osoite ja tilinumero. Osoitteen sijasta voidaan ilmoittaa maksajan syntymäaika ja -paikka, asiakasnumero tai kansallinen henkilötunnus. Mikäli maksajalla ei ole tilinumeroa, tulee se korvata jollain muulla jäljitettävällä tunnisteella. Maksupalvelujen tarjoaja vastaa siitä että varainsiirron mukana ovat tarpeelliset tiedot. Maksupalvelujen tarjoajan on tarkistettava tietojen luottamuksellisuus ennen kuin se toteuttaa siirron. Jos kyseessä on tilisiirto tarkistukseksi riittää maksajan henkilöllisyyden tarkistaminen ja tilin avaamisen yhteydessä saadut tiedot. Tilin avaamisen yhteydessä saaduilla tiedoilla viitataan direktiiviin 2005/60/EY, joka myös on pohjana rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä annettuun lakiin. Jos siirtoa ei tehdä tililtä, maksajaa koskevat tiedot on tarkistettava vain jos siirron arvo on kokonaisuutena yli 1000 euroa. Mikäli maksaja ja saaja kuuluvat samaan kokonaisuuteen, riittää huomattavasti suppeammat tiedot. Täydelliset tiedot pitää kuitenkin olla saatavissa kolmen työpäivän kuluessa, saajan niitä vaatiessa. Saadut tiedot on säilytettävä vähintään viiden vuoden ajan, olipa kyseessä maksajan tai saajan pankki. (EU:n asetus maksajaa koskevien tietojen toimittamisesta varainsiirtojen mukana 2006, 4–6 art.)

Maksupalvelujen tarjoajan tulee varmistua saatujen tietojen oikeellisuudesta. Maksupalveluja tarjoavilla tulee olla tehokkaat menettelytavat, joiden avulla se havaitsee puut-

teelliset tiedot. Mikäli saadut tiedot ovat puutteelliset, tulee maksupalvelujen tarjoajan evätä maksu tai pyytää lisäselvitystä tietojen saamiseksi. Maksupalvelujen tarjoajan on otettava maksunsaajaa koskevien tietojen puuttuminen tai epätäydellisyys huomioon arvioidessaan, onko kyseinen varainsiirto tai siihen liittyvä liiketoimi epäilyttävä ja onko siitä tehtävä ilmoitus rahanpesun ja terrorismin rahoituksen torjunnasta vastaaville viranomaisille. (EU:n asetus maksajaa koskevien tietojen toimittamisesta varainsiirtojen mukana 2006, 7–11 art.)

Asetus velvoittaa maksupalvelujen tarjoajat täydelliseen yhteistyöhön rahanpesun tai terrorismin rahoituksen torjunnasta vastaavien sijaintijäsenvaltion viranomaisten kanssa. Maksupalveluntarjoajan on vastattava täydellisesti ja välittömästi viranomaisten pyyntöihin, jotka liittyvät rahanpesuun, terrorismin rahoituksen torjuntaan tai koskevat varainsiirron mukana maksajasta toimitettavia tietoja sekä näiden tietojen säilyttämistä. Asetuksen mukaan jäsenvaltioiden on säädettävä asetuksen rikkomiseen sovellettavista seuraamuksista ja varmistettava niiden täytäntöönpano. Jäsenvaltioiden on vaadittava, että toimivaltaiset viranomaiset seuraavat tehokkaasti asetuksen noudattamista ja toteuttavat aiheelliset toimenpiteet, joilla tämä varmistetaan. (EU:n asetus maksajaa koskevien tietojen toimittamisesta varainsiirtojen mukana 2006, 14–15 art.)

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetukset ovat voimassa sellaisinaan ja velvoittavat jäsenvaltioita ja niissä toimivia suoraan. Asetus 1781/2006 luo pankeille suoria velvollisuuksia asiakkaan tuntemiseen liittyen. Asetus synnyttää myös Suomen valtiolle velvollisuuden varmistaa asian noudattaminen ja säätää tarvittavaa lisälainsäädäntöä asiaan liittyen. Asetus on monilta kohdin varsin epätarkasti säädetty ja luo ääriviivoja asian sääntelyyn. Tottakai erittäin tarkkojakin velvoitteita asetus pitää sisällään. Tiukasti rahanpesun ja terrorismin rahoittamiseen liittyvistä asioista asetuksessa viitataan 2005/60/EY annettuun direktiiviin, jonka perusteella myös suomen vastaava lainsäädäntö on luotu vuonna 2008. Asetus korostaa tämän hetkistä globaalia tarvetta maksuliikenteen seurantaan. EU- alueella on helppo liikkua ja liikuttaa rahaa. Tämä suuri mahdollisuus tuo mukanaan myös paljon riskejä. Rahanpesu ja terrorismin rahoittaminen on yksi merkittävin ja toisaalta ehkä helpoin karsittava riski.

2.11 Valtioneuvoston asetus rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä

Asetus on tehty tukemaan rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä annettua lakia. Asetus on erittäin suppea, mutta sisältää muutaman tärkeän tarkennuksen asiakkaan tuntemisvelvollisuuden tulkitsemiseen.

Asetus määrittelee varsin tyhjentävästi poliittisesti vaikutusvaltaisen henkilön. Asetuksen mukaan lain tarkoittama henkilö on poliittisesti vaikutusvaltainen, jos hän toimii valtionpäämiehenä, hallituksen päämiehenä, ministerinä, vara- tai apulaisministerinä, parlamentin jäsenenä, korkeimman oikeuden, perustuslakituomioistuimen tai muun vastaavan oikeuselimen jäsenenä, jonka päätöksiin ei voida poikkeustapauksia lukuun ottamatta hakea muutosta, tilintarkastustuomioistuimen ja valtiontalouden tarkastusvirastoa vastaavan valtion varainhoitoa tarkastavan ylimmän päättävän elimen jäsenenä, keskuspankin johtokunnan jäsenenä, suurlähettiläänä tai asiainhoitajana, puolustusvoimissa vähintään kenraalikuntaan kuuluvana upseerina tai valtion kokonaan omistaman yrityksen hallinto-, johto- ja valvontaelimen jäsenenä. (Valtioneuvoston asetus rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä 2008, 1 §.)

Asetuksen mukaan poliittisesti vaikutusvaltaisen henkilön perheen jäseniksi luetaan aviopuoliso tai kumppani, joka asianomaisen maan kansallisessa lainsäädännössä rinnastetaan aviopuolisoon, lapset ja heidän aviopuolisonsa tai edellä tarkoitettu kumppaninsa ja vanhemmat. Asetus määrittelee myös ne henkilöt, jotka luetaan poliittisesti vaikutusvaltaisen henkilön yhtiökumppaneiksi. Tällaisia henkilöitä ovat kaikki luonnolliset henkilöt, joiden tiedetään olevan yhteisöjen tai elinkeinonharjoittajien tai oikeudellisten järjestelyjen todellisia yhteisomistajia ja edunsaajia tai joilla tiedetään olevan mikä tahansa muu läheinen liikesuhde poliittisesti vaikutusvaltaisen henkilön kanssa. Yhteistyö kumppaneiksi lasketaan myös kaikki luonnolliset henkilöt, jotka ovat sellaisten yhteisöjen tai elinkeinonharjoittajien tai oikeudellisten järjestelyjen todellisia yksinomistajia ja edunsaajia, joista tiedetään, että ne on tosiasiallisesti perustettu poliittisesti vaikutusvaltaisen henkilön eduksi. (Valtioneuvoston asetus rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä 2008, 1 §.)

Asetus tarkoittaa rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä annetun lain mukaiselle selvittely keskukselle tehtävän ilmoituksen sisältöä. Ilmoituk-

sessä on oltava tiedot ilmoittajasta, liiketoimeen osallisten nimistä, henkilötunnuksista tai syntymäaajoista ja kansalaisuudesta, liiketoimen laadusta, liiketoimeen sisältyvien varojen tai muun omaisuuden määrästä ja valuutasta, varojen tai muun omaisuuden alkuperästä tai kohteesta ja syystä, joka teki liiketoimesta epäilyttävän, sekä siitä, onko liiketoimi suoritettu, onko se keskeytetty vai onko siitä kieltäydytty. (Valtioneuvoston asetus rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä 2008, 2 §.)

Asetus tarkentaa rekisteröitymistä edellyttävien liiketoimien luotettavuuden arviointia. Rekisteröitymishakemuksessa on oltava selvitys hakijasta sen arvioimiseksi, onko hakijaa pidettävä luotettavana. (Valtioneuvoston asetus rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä 2008, 3 §.)

Asetus on tullut voimaan 15 päivänä lokakuuta 2008. Asetus tarkentaa mielestäni tärkeitä kysymyksiä ainakin poliittisesti vaikutusvaltaisiin henkilöihin liittyen. On mielestäni hieman erikoista ettei näitä tarkennuksia ole voitu sisällyttää suoraan lakiin. (Valtioneuvoston asetus rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä 2008, 4 §.)

3 KÄYTÄNTÖ JA VALVONTA

3.1 Kuinka asia on hoidettu käytännössä

Rahanpesua ja terrorismin rahoitusta koskeva valvonta on jaettu kolmeen eri asteeseen. Ensimmäinen aste on valvottavat itse eli pankit. Valvottavilla on velvollisuus valvoa omaa toimintaansa ja luoda sovellettavat menettelytavat asiakkaan tuntemisvelvollisuuden hoitamiseen. Valvottavan tulee itse tarkkailla asiakkaitaan ja tarvittaessa ilmoittaa epäilyttävästä liiketoiminnasta.

Toinen aste on Finanssivalvonta. Finanssivalvonta valvoo ensisijaisesti valvottavia ja heidän toimintatapojaan. Finanssivalvonta voi määrätä hallinnollisia seuraamuksia velvollisuuksien rikkomisesta. Finanssivalvonta voi myös itsenäisesti ilmoittaa huomautustaan epäilyttävästä liiketoiminnasta.

Kolmas valvova elin on Keskusrikospoliisin selvittelykeskus. Selvittelykeskus vastaanottaa ilmoitukset epäilyttävästä liiketoiminnasta, tutkii ne ja saattaa syyteharkintaan. Selvittelykeskus tutkii ilmoituksen lisäksi myös valvottavia ja voi saattaa ne rikospersoonan syytteeseen.

Valvottavat, eli tässä kohtaa pankit, toteuttavat velvoitetta varsin kattavasti. Haastattelujen perusteella pankit keräävät valtavan määrän tietoja asiakkaan tilikäyttäytymisestä tapahtumien ja asiakkaan kertoman perusteella. Pankeilla on käytössä aina omanlaisensa lomakepohja, joka voi olla sähköinen järjestelmä tai paperinen lomake. Tällaiseen lomakeeseen pankki kerää tarvittavia tietoja asiakkaistaan ennen palveluiden avausta. (Sahamies 2015; Syvänen 2014; Uusi-Erkkilä 2015; Vuorenmaa 2015.)

Isoimpien pankeilla on järjestäen organisoitu oma yksikkö, joka valvoo tuntemisen velvoitteen toteutumista ja raportoi asiasta eteenpäin. Näin ollen asiaa toteutetaan monessa eri portaassa ja sitä valvotaan tehokkaasti. Pankeilla tulee myös olla sisäiset menettelytavat velvollisuuden rikkomiselle. (Sahamies 2015; Syvänen 2014; Uusi-Erkkilä 2015; Vuorenmaa 2015.)

3.2 Finanssivalvonta

3.2.1 Yleistä

Finanssivalvonta on Suomen Pankin yhteydessä toimiva laitos. Finanssivalvonta on kuitenkin päätöksenteossaan täysin itsenäinen, eikä näin voida katsoa Suomen Pankin alaiseksi toimijaksi. Finanssivalvonta on rahoitus- ja vakuutusvalvontaviranomainen, joka valvoo esimerkiksi pankkien ja vakuutusyhtiöiden toimintaa. Finanssivalvonnan valvonnan piiriin kuuluu myös eläkeyhtiöt, sijoituspalveluyritykset, rahastoyhtiöt ja pörssi. Finanssivalvonta saa pääasiallisen rahoituksensa valvottavilta toimijoilta. Finanssivalvonta sijaitsee Helsingissä osoitteessa Snellmaninkatu 6. (Tietoa Finanssivalvonnasta 2015.)

Finanssivalvonnan toiminnan tavoitteena on finanssimarkkinoiden vakauden edellyttäminen luotto-, vakuutus- ja eläkelaitosten ja muiden valvottavien vakaa toiminta. Tavoitteeksi katsotaan myös vakuutettujen etujen turvaaminen ja yleisen luottamuksen säilyminen finanssimarkkinoiden toimintaan. Lisäksi tehtäviin kuuluu edistää hyvien menettelytapojen noudattamista finanssimarkkinoilla ja yleisön tietämystä finanssimarkkinoista. Finanssivalvonnan tavoitteet ja tehtävät ovat lakisääteisiä ja niitä säätelee laki Finanssivalvonnasta. (Finanssivalvonta 2015.)

Finanssivalvonta on nimennyt vastuuvälvojat kaikille suomalaisille valvottaville. Finanssivalvonnan sivujen kautta voidaan hakea valvottavien tiedot ja heidän vastuuvälvojansa tiedot. Esimerkiksi tutkimuksessaanikin käytettyä Nordea Pankki Suomi Oyj:tä valvoo Marina Hansson ja Säästöpankki Sinettiä Päivi Saari-Halonen. (Finanssivalvonta - Valvottavat 2015.)

Finanssivalvonnan valvontavaltuuksiin kuuluu oikeus tehdä valvottaviin tai muihin finanssimarkkinoilla toimiviin tarkastuksia ja saada valvonnan kannalta tarpeelliset asiakirjat ja muut tallenteet. Finanssivalvonnalla on oikeus kutsua koolle toimilupa-valvottavan päätös- ja hallintovaltaa käyttävien elinten kokoukset ja olla myös läsnä näissä kokouksissa. Finanssivalvonta voi kieltää henkilön määrääjäksi, enintään viideksi vuodeksi, toimimasta toimilupa-valvottavan hallituksen jäsenenä, varajäsenenä, toimitusjohtajana, toimitusjohtajan sijaisena tai muuna ylimpään johtoon kuuluvana. Finanssivalvonta voi myös tietyin edellytyksin peruuttaa valvottavan toimiluvan tai rajoittaa toimiluvan

mukaista toimintaa tai esittää toimiluvan peruuttamista tai sen mukaisen toiminnan rajoittamista toimiluvan myöntäneelle viranomaiselle. (Finanssivalvonta – Toimivalta ja valtuudet 2009.)

3.2.2 Velvollisuudet valvottaville

Asiakkaan tuntemisen osalta Finanssivalvonta edellyttää valvottavilta, että ne tuntevat asiakkaansa toiminnan, havaitsevat ja selvittävät epäilyttävän liiketoiminnan ja ilmoittavat epäilyistään selvittelykeskukselle. Finanssivalvonta pyrkii yhdenmukaiseen kansainväliset standardit täyttäviin menettelytapojen noudattamiseen. Tämä asia on myös pohjana suomalaiselle lainsäädännölle asian tiimoilla. Finanssivalvonta toimiikin yhteistyössä eri kansainvälisten toimijoiden kanssa. Merkittävin on Financial Action Task Force on Money Laundering eli FATF. Sen antamia 40 rahanpesun vastaista suositusta ja yhdeksää terrorismin rahoittamisen vastaista erityissuositusta noudatetaan laajalti maailmassa. EU:n rahanpesudirektiivit perustuvat FATF:n suosituksiin. Näin niillä on suoranainen merkitys myös Suomen lainsäädäntöön. (Finanssivalvonta – Rahanpesun estäminen 2014.)

Finanssivalvonta edellyttää, että valvottava luo omat menettelytapansa ja vähimmäiskriteerit riskienkartoittamiseen. Valvottavan pitää pystyä osoittamaan kuinka se arvioi asiakassuhteisiinsa ja toimintaansa liittyvät rahanpesuriskit, miten se tunnistaa asiakkaansa ja miten se tuntee ja seuraa transaktioita ja palvelujen käyttöä. Finanssivalvonta listaa omilla sivuillaan valvottavan minimitavoitteiksi asiakkaan tunnistaminen ja henkilöllisyyden todentaminen, tosiasiallisen edunsaajan tunnistaminen (asiakkaan yli 25 % omistus- ja määräysvaltasuhteiden selvittäminen) ja tarvittaessa todentaminen, asiakkaan edustajan tunnistaminen ja tarvittaessa todentaminen, tietojen hankkiminen asiakkaan toiminnan laadusta ja laajuudesta, tunnistamis- ja tuntemistietojen säilyttäminen, selonottovelvollisuus ja ilmoitusvelvollisuus epäilyttävästä liiketoimesta sekä sisäinen ohjeistus, koulutus, yhteyshenkilöt ja päätöksentekoprosessi asiaan liittyen. (Finanssivalvonta – Rahanpesun estäminen 2014.)

3.2.3 Velvollisuuksien täyttäminen

Finanssivalvonta edellyttää että valvottavan on tunnistettava aina ennen vakituisen asiakassuhteen aloittamista. Liiketoimen suuruus ei vaikuta tunnistamisvelvollisuuteen. Vakituinen asiakassuhde tarkoittaa esimerkiksi tilin avaamista, luottosuhdetta, rahasto-osuuden merkitsemistä, arvopaperinvälityssopimuksen solmimista, vakuutus sopimuksen tekoa tai vastaavaa pysyväisluonteista asiakassuhdetta. Satunnainen asiakas täytyy tunnistaa, mikäli liiketoimi tai liiketoimet yhteensä ylittävät arvoltaan 15 000 euroa. Finanssivalvonta määrittelee kuitenkin tunnistamisen rajaksi 1 000 euroa, jos varainsiirtoa ei tehdä tililtä. Tässä mielestäni selkeä ristiriita, jos vakituisella asiakkaalla on tili ja satunnaisella ei, varainsiirrot satunnaisilla asiakkaille ei tapahdu koskaan tilin kautta. Valvottavalla on kuitenkin oikeus tunnistaa kaikki asiakkaat arvosta riippumatta. Henkilöllisyys on lisäksi todennettava aina kun liiketoimen laatua epäillään tai se on muuten epätavallinen. (Finanssivalvonta – Rahanpesun estäminen 2014.)

Finanssivalvonta kiteyttää lain yksinkertaistetun tuntemisen menettelyn koskemaan tiettyjä toimijoita. Tällaisia toimijoita ovat asiakkaat joista on saatavilla julkista ja luotettavaa tietoa, asiakkaiden toiminta on läpinäkyvää ja valvottua ja niitä koskee vastaava rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämistä koskeva sääntely. Tällaisia toimijoita ovat esimerkiksi pankit toisiinsa nähden. Yksinkertaistetussa menettelyssä ei tarvitse soveltaa kaikkia tuntemiseen liittyviä velvoitteita. Valvottavan tulee varmistua vain siitä, että toimijaan voidaan soveltaa yksinkertaistettua menettelyä, asiakkaan puolesta toimivan henkilön oikeudesta toimia ja valvottavan tulee huolehtia asiakkaan jatkuvasta seurannasta. (Finanssivalvonta – Rahanpesun estäminen 2014.)

Tehostetussa asiakkaan tuntemisessa velvoitteita tulee noudattaa tehostetusti. Tehostetun Finanssivalvonta määrittelee korostuneen huolelliseksi toiminnaksi. Tehostettua tuntemista tulee soveltaa lain mukaisesti asiakkaisiin, joilla on suurempi rahanpesun tai terrorismin rahoittamisen riski tai jos asiakkaalla on liittymäkohta valtioon, jonka rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämis- ja selvittelyjärjestelmä ei täytä kansainvälisiä velvoitteita. Tehostettua menettelyä tulee myös soveltaa poliittisesti vaikutusvaltaisiin henkilöihin. Tehostettua huolellisuutta edellytetään myös silloin, kun käytetään jonkinlaista etätunnistusvälinettä. Finanssivalvonnan ohjeista voi kiteyttää ainakin sen, että normaali suomalainen henkilöasiakas sijoittuu johonkin tehostetun ja yksinkertaistetun menettelyn väliin. (Finanssivalvonta – Rahanpesun estäminen 2014.)

Finanssivalvonta edellyttää rahanpesuilmoituksen tekemistä selvittelykeskukselle heti epäilyksen herätessä. Ilmoitus on tehtävä varsinkin jos asiakkaalta saatu lisäselvitys ei ole uskottavaa, asiakas kieltäytyy lisäselvityksen antamisesta tai toiminta on muuten edelleen epäilyttävää. (Finanssivalvonta – Rahanpesun estäminen 2014.)

3.2.4 Seuraamukset

Finanssivalvonnalla on oikeus määrätä hallinnollisia seuraamuksia valvottaville, menettelytapojen rikkomisesta. Hallinnollisia seuraamuksia eli sanktioita ovat rikemaksu, julkinen varoitus ja seuraamusmaksu. Finanssivalvonta voi myös tehdä tutkintapyynnön poliisille. Finanssivalvonta voi myös tarvittaessa rajoittaa valvottaman johdon toimintaa ja toimiluvan mukaista toimintaa määräaikaaisesti. Sanktioitten määräämisestä säädetään Finanssivalvonnasta annetussa laissa ja sen 4. luvussa. (Finanssivalvonta – Hallinnolliset seuraamukset 2015.)

Rikemaksu määrätään velvollisuuden rikkomisesta, joka on toteutettu tahallaan tai huolimattomuudella. Rikemaksu voidaan antaa, mikäli valvottava rikkoo velvollisuuttaan luovuttaa tietoja rahanpesuun ja terrorismin rahoitukseen liittyen Finanssivalvonnalle. Pankille määrättävä rikemaksu on 5 000 – 100 000 euroa. Rikemaksun suuruus perustuu kokonaisarviointiin, ja rikemaksun suuruutta arvioitaessa on otettava huomioon menettelyn laatu, laajuus ja kesto aika. Rikemaksu maksetaan valtiolle. (Finanssivalvonta – Hallinnolliset seuraamukset 2015; Laki finanssivalvonnasta 2008, 38§.)

Julkinen varoitus annetaan valvottavalle lievistä velvollisuuksien tai toimiluvanehtojen vastaisesta toiminnasta. Julkinen varoitus edellyttää toiminnan tahallisuutta tai huolimattomuutta. Varoitusta ei tarvitse antaa, mikäli valvottava on ryhtynyt omaaloitteisesti toimiin tilanteen korjaamiseksi, virheellinen toiminta on ollut vähäistä tai varoituksen antamista voidaan pitää kohtuuttomana. (Finanssivalvonta – Hallinnolliset seuraamukset 2015; Laki finanssivalvonnasta 2008, 39§.)

Seuraamusmaksu on Finanssivalvonnan määräämistä sanktioista ankarin. Seuraamusmaksun jälkeen on siirryttävä rikosperusteisiin sanktioihin. Pankille määrättävä seuraamusmaksu saa olla enintään kymmenen prosenttia oikeushenkilön tekoa tai laiminlyöntiä edeltävän vuoden liikevaihdosta, mutta kuitenkin enintään kymmenen miljoonaa

euroa. Finanssivalvonta voi määrätä seuraamusmaksun itsenäisesti miljoonaan euroon asti. Tämän jälkeen seuraamuksen määrää markkinaoikeus Finanssivalvonnan esityksestä. Seuraamusmaksu tulee määrätä tilanteissa mitä ei ole säädetty rikokseksi, mutta aiemmin esitellyt seuraamukset eivät ole riittäviä toimien kokonaisarvioinnin perusteella. Valtion oikeusrekisterikeskus huolehtii myös seuraamusmaksun täytäntöönpanosta. (Finanssivalvonta – Hallinnolliset seuraamukset 2015; Laki finanssivalvonnasta 2008, 39 §.)

3.3 Tietosuojavaltuutettu

Tietosuojavaltuutettu ei käsittele suoranaisesti rahanpesuun ja terrorismin rahoitukseen liittyviä asioita. Tietosuojavaltuutettu valvoo valvottavien keräämien tietojen laatua ja säilyttämistä. Tietosuojavaltuutettu käsittelee ja ratkaisee henkilötietojen ja luottotietojen käsittelyä koskevat asiat siten kuin henkilötietolaissa ja luottotietolaissa säädetään. Tietosuojavaltuutettu vastaa myös asiaan liittyvien tarpeellisten aloitteiden tekemisestä, toimintaan liittyvästä tiedotuksesta ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvästä kansainvälisestä yhteistyöstä. (Tietosuojavaltuutetun toimisto 2013.)

Ennakollinen vaikuttaminen on Tietosuojavaltuutetun ensisijainen tehtävä. Tietosuojavaltuutettu kehittää hyvää tietojenkäsittelytapaa ja ehkäisee toiminnallaan tietosuojaloukkausten tapahtumista. Tavoitteena on luottamuksen turvaaminen henkilötietojen käsittelyssä. Tietosuojavaltuutettu ohjaa ja neuvoo pyynnöstä rekisterinpitäjiä ja rekisteröityjä yksittäistapauksissa sekä tekee kannanottoja. Mikäli Tietosuojavaltuutetun ohjeita ei noudateta, Lainvastaiseksi arvioitu toiminta saatetaan tietosuojalautakunnan käsiteltäväksi. Tietosuojavaltuutettu voi myös ilmoittaa asian syytteesenpanoa varten. Tietosuojavaltuutetun tekemät ratkaisut ovat valituskelpoisia. (Tietosuojavaltuutetun toimisto 2013.)

Tietosuojavaltuutettu valvoo tiettyjä toimijoita reaaliaikaisesti ja suorittaa lisäksi tarkastuksia. Tarkastustoiminnan tarkoituksena on arvioida tietojenkäsittelyn lainmukaisuutta, opastaa rekisterinpitäjiä, parantaa järjestelmien tasoa sekä ennaltaehkäistä tietosuojaloukkaukset. (Tietosuojavaltuutetun toimisto 2013.)

Tietosuojavaltuutetun asiaan liittyvä valvonta ja asema, liittyy tekniseen suorittamiseen. Tiedot, jotka kerätään rahanpesun ja terrorismin rahoituksen kartoittamiseen, tulee kerätä ja arkistoida tietosuojavaltuutetun hyväksymien menetelmien mukaisesti. Koska pankit keräävät asiakkaistaan paljon kaikenlaista tietoa ja arkistoivat niitä, on Tietosuojavaltuutettu merkittävä valvoja pankkien toimintaan nähden. Pankkialan keskeinen periaate, pankkisalaisuus, liittyy myös vahvasti tietosuojavaltuutetun toimintaan.

3.4 Selvittelykeskus

Lakisääteinen rahanpesun selvittelykeskus on Keskusrikospoliisiin vuonna 1998 perustama yksikkö. Selvittelykeskuksen tehtävänä on rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estäminen ja selvittäminen, viranomaisten välisen yhteistyön edistäminen rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen torjunnassa, yhteistyö ja tietojenvaihto rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä huolehtivien vieraan valtion viranomaisten ja kansainvälisten järjestöjen kanssa, yhteistyö ilmoitusvelvollisten kanssa eli tässä tapauksessa pankkien kanssa, palautteen antaminen laissa tarkoitettujen ilmoitusten vaikutuksista ja tilaston pitäminen saatujen ilmoitusten ja tehtyjen liiketoimien keskeytysten lukumäärästä. Selvittelykeskus toimii Keskusrikospoliisin yhteydessä Vantaalla. (Rahanpesun torjunta 2015.)

Selvittelykeskus vastaa rahanpesuun liittyvien asioiden esitutkinnasta ja syyteharkintaan saattamisesta. Selvittelykeskus on jaettu sisäisesti kolmeen jaokseen. Ilmoitusten vastaanotto- ja analyysijaoksen tehtäviin kuuluu kirjata saapuneet ilmoitukset epäilyttävistä liiketoimista rahanpesurekisteriin sekä analysoida saapuneita ilmoituksia. Tutkintajaoksen tehtävänä on suorittaa ensivaiheen poliisitutkinta sekä tarpeen vaatiessa saattaa epäilyttäviä liiketoimia koskevat ilmoitukset esitutkintaan. Kansainvälisten asioiden jaoksen tehtävänä on kansainvälisten tiedustelujen ja yhteyksien hoitaminen sekä terrorismin rahoituksen torjuntaan liittyvät asiat. (Rahanpesun torjunta 2015.)

Selvittelykeskus voi tuomita myös valvottavan tai sen toimihenkilön rangaistukseen asiakkaan tuntemiseen ja rahanpesun/terrorismin rahoittamisen estämiseen liittyvien velvollisuuksien laiminlyönnistä. Finanssivalvonnan mukaan: ”Valvottava voi syyllistyä tuottamukselliseen rahanpesuun esimerkiksi silloin, jos se avustaa tai neuvoa asiakasta sijoitustoiminnassa, peiteyhtiöiden perustamisessa tai varojen siirrossa, vaikka sillä on

aihetta suhtautua epäillen asiakkaan liiketoimiin.” (Finanssivalvonta – Rahanpesun estäminen 2014.)

Selvittelykeskukselle tehtävä ilmoitus epäilyttävästä liiketoiminnasta, voi tehdä sähköisesti tai kirjallisesti. Ilmoituksen voi tehdä niin organisaatio kuin yksityishenkilökin. Sähköinen ilmoittaminen edellyttää kuitenkin rekisteröitymistä. Selvittelykeskus listaa vielä lain edellytykset ilmoituksen tekemiseen. Ilmoitus tulee tehdä, kun epäilyttävä liiketoimi on suoritettu, keskeytetty liiketoimi on selvitysten jälkeenkin epäilyttävä, liiketoimesta on kieltäydytty tai jälkikäteen paljastuu seikka, joka tekee liiketoimesta epäilyttävän. (Rahanpesun torjunta 2015.)

Rahanpesun selvittelykeskus on poliisin viranomainen, joka vastaa pelkästään rahanpesuun ja terrorismin rahoittamisen estämiseen liittyvistä asioista. Selvittelykeskus on lakisääteinen elin, jonka toiminnasta säädetään EU-direktiivin tasolla asti. Selvittelykeskusta koskevat lait on käsitelty edellä. Selvittelykeskus on ylin suomalainen instanssi, joka valvoo ja saattaa syytteeseen kyseessä olevista asioista.

4 TUTKIMUS

4.1 Johdanto

Toteutin opinnäytetyöni empiirisen tutkimuksen asiantuntijahaastatteluina ja mystery shoppingina. Tutkimuksessani haastattelin neljän merkittävän pankin edustajaa saadakseni heiltä siitä, miten pankit hoitavat lakisääteisen asiakkaan tuntemisvelvollisuutensa. Lisäksi tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää pankkien suhtautumista velvollisuuteen.

Haastattelujen tueksi toteutin mystery shoppingin, jolla pyrin paljastamaan miten velvollisuus näyttäytyy asiakkaille. Mystery shoppingin avulla sain myös totuuspohjaista vertailukohtaa asiantuntijahaastatteluilleni.

Tutkimuksen tavoitteena oli vastata kysymyksiin miksi, miten ja millainen sekä auttaa ymmärtämään ilmiötä niin sanotun pehmeän tiedon pohjalta. Asiantuntijahaastattelut ja mystery shopping ovat hyviä keinoja tilanteen ymmärtämisen ja tietojen keräämisen kannalta. (Heikkilä 2014.)

Asiantuntijahaastatteluissa haastateltavat antoivat käyttööni pankkien ja muiden toimijoiden valmistamaa aineistoa aiheeseen liittyen. Saadut materiaalit ovat opinnäytetyön liitteinä. Mystery shopping mallintaa erinomaisesti osallistuvaa havainnointia ja eläytymismenetelmää, jolla saatiin ensikäden tietoa pankkien toiminnasta (Heikkilä 2014).

4.2 Asiantuntijahaastattelut

4.2.1 Tutkimussuunnitelma

Osana tutkimustani haastattelin neljän merkittävän pankin edustajaa. Haastateltavat olivat toimihenkilöitä, jotka omassa työssään toimivat asiakkaan tuntemisvelvoitteen parissa. Haastateltavien valinnassa käytin hyödyksi aiemmin luomiani pankkialan kontakteja.

Asiantuntijahaastattelujen tarkoitus oli kartoittaa pankin suhtautumista velvollisuuteen ja selvittää, kuinka pankit toteuttavat sitä käytännössä. Haastattelua tehtäessä otettiin huomioon pankki- ja liikesalaisuuden kunnioittaminen.

Haastatteluja varten olin laatinut tukirungon. Tukirunko lähetettiin haastateltaville vähintään kolme päivää ennen haastattelun toteuttamista, jotta haastateltavat pystyivät valmistautumaan haastatteluun. Tukirunko löytyy opinnäytetyön liitteenä (Liite 1). Tukirunko kuitenkin vain ohjasi haastattelua. Haastattelu toteutettiin vuorovaikutteisesti keskustellen, jotta pankkien yksilölliset erot pääsivät esiin.

Haastateltavaksi valitsin pankkien toimihenkilöitä, jotka työskentelevät velvollisuuden parissa päivittäin tai vastaavat velvollisuuden piiriin kuuluvasta toiminnasta. Haastateltavat olivatkin sekä esimiehiä että toimihenkilöitä.

Haastattelun aikana selvitin, mikä on haastateltavan asema pankissa ja mikä on hänen asemansa merkitys asiakkaan tuntemisvelvollisuuteen. Haastattelussa pyrin myös selvittämään, mikä on pankkitoimihenkilöiden tietämys lainsäädännöstä ja sen taustoista. Haastattelun päällimmäinen tarkoitus oli kuitenkin selvittää, kuinka kyseinen pankki toteuttaa velvollisuutensa ja miten se näyttäytyy asiakkaalle. Lisäksi haastattelussa kävinme läpi velvollisuuden aiheuttamia seurauksia ja sisäisiä prosesseja, jotka aiheutuvat epäilyttävästä liiketoiminnasta. Haastatteluilla pyrittiin kartoittamaan pankkitoimihenkilöiden suhtautumista velvollisuuteen. Negatiivinen suhtautuminen velvollisuuteen voi johtaa huonoon valvontaan.

Haastattelujen yhteydessä keräsin eri pankkien materiaaleja, joita he käyttävät velvollisuuden täyttämisen apuna. Tällaisia ovat esimerkiksi erilaiset täytettävät kaavakkeet, ohjeet henkilöstölle sekä esitteet ja ohjeet asiakkaille.

4.2.2 Nordea

Haastattelin torstaina 12.2.2015 Nordean Nokian konttorin konttorinjohtajaa ja Pirkanmaan alueen turvallisuusyhteyshenkilöä Jorma Vuorenmaata. Nordea on suuri pohjoismainen pankki, jolla on merkittävää toimintaa ennen kaikkea Suomessa, Ruotsissa, Nor-

jassa ja Tanskassa. Lisäksi Nordealla on toimintaa sivutoimipisteissään ympäri maailmaa.

Konttorinjohtajana Jorma Vuorenmaa on päivittäin tekemisissä asiakkaan tuntemisvelvollisuuden kanssa. Aina kun tarvitaan lisävahvistusta tai lisäselvittämistä tuntemiseen liittyvissä asioissa, kulkee asia konttorinjohtajan kautta. Jorma Vuorenmaa kuitenkin kertoi henkilöstön olevan erittäin osaavaa ja hyvin koulutettua. Tällöin toimihenkilöt pystyvät itse ohjaamaan asiakasta ja vaatimaan tarvittavan lisäselvityksen. Konttorinjohtajan puuttuminen tuntemisvelvollisuuteen toteutuikin pääasiassa riskiasiakkaita käsiteltäessä. Yleisin syy konttorinjohtajan puuttumiseen on puutteelliset tunnistetiedot, jolloin tulee varmistaa että asiakas tunnistetaan konttorissa tai muuten hänen kanssaan asiointia ei voida jatkaa. Joissakin tilanteissa asiointia voidaan jatkaa ja se keskeytetään, mikäli riittävää lisäselvitystä ei saada. Tämä on kuitenkin erittäin harvinaista.

Vuorenmaa kertoi että tiettyjen riskiasiakkaiden asiointia seurataan jonkin aikaa, jotta riskistä varmistutaan. Pysyvässä seurannassa olevia asiakkaita ei kuitenkaan ole lainkaan tällä hetkellä. Tilanne on tosin vain yhden Nordean konttorin osalta. Vuorenmaa kertoi seurannan tarpeen olevan suurempi pääkaupunkiseudulla ja itärajan tuntumassa. Mikäli seurannassa tai asioinnissa ilmenee epäilyttävää liiketoimintaa, siitä tehdään ilmoitus konsernin sisäiselle osastolle, joka tutkii asian. Tarvittaessa asiasta tehdään ilmoitusvelvollisuuden mukainen ilmoitus poliisille. Tämä asia hoidetaan Nordeassa keskitetysti. Ilmoituksesta tai seurannasta ei lain mukaisesti ilmoiteta asiakkaalle.

Poliisin toiminta ei näy konttoritasolla oikeastaan mitenkään. Ainoastaan julkaistavat tilastot ilmoitusten määrästä kerrotaan. Finanssivalvonta puolestaan seuraa tarkasti liiketoimintaa ja varmistaa liiketoiminnan luvanmukaisuuden. Finanssivalvonnankaan seuranta ei näy konttoritasolla. Keskustelu käydään konsernitasoisesti suoraan asianmukaisen osaston kanssa, joka tiedottaa sitten asiasta eteenpäin.

Vuorenmaa kertoo riskien, mutta myös seurannan, kasvaneen huomattavasti lähivuosien aikana. Globalisoituva maailma luo uusia riskejä ja tiukentaa seurannan rajoja. Viime vuosina onkin jouduttu kaikissa pankeissa tekemään paljon muutoksia ja tarkennuksia seurantaan. Kesäisin epäilyttävää liiketoimintaa on selvästi enemmän koska ihmiset liikkuvat ja asioivat vieraissa paikoissa, Jorma Vuorenmaa kertoo. Myös talletusauto-

maatit luovat oman lisänsä asiaan, kuten iltalehden uutinen ”Suuri talletus vei pankin kuulusteluun” 12.2.2015 kertoo.

Uutisessa mies oli tallettanut hieman yli tuhat euroa käteistä rahaa talletusautomaatin kautta. Pankista oltiin yhteydessä mieheen ja tiedusteltiin mistä raha oli peräisin. Nordean tiedottaja Marko Mettenranta kertoo, että pankki pyytää isoja talletuksia tehneitä joskus selvittämään, mistä rahat ovat tulleet. Mettenrannan mukaan pankki seuraa asiakkaidensa rahaliikennettä, myös talletuksia. Jos niissä havaitaan poikkeamia, tapana on keskustella asiakkaan kanssa. Kyseessä ei siis suinkaan aina ole epäily esimerkiksi rikollisesta rahasta. (Saarinen 2015.)

Lainsäädännön tärkeimmäksi sisällöksi Vuorenmaa tiivistää asiakkaan tunnistamisen, asiakkaan tuntemisen ja pankin huolellisuusvelvollisuuden. Pankin tulee tietää kenen kanssa asioi ja minkä laatuista asiointi on. Huolellisuusvelvollisuuden osalta pankin tulee tehdä asiansa huolellisesti, raportoida se laadukkaasti ja tarvittaessa ilmoitettava eteenpäin. Tärkeimmiksi lainsäädännöllisiksi lähteiksi Vuorenmaa tiivistää luottolaitoslain ja 2008 voimaan astuneen rahanpesulain.

Vuorenmaan mukaan nykyään asiakkaat suhtautuvat asiaan varsin neutraalisti. Tähän varmasti yhtenä syynä Vuorenmaan mukaan on voimakas tiedottaminen asian tiimoilta. Joskus asiakkaat kysyvät mistä kysymykset johtuvat, kun asian heille selittää he ymmärtävät. Rahaliikenteen osalta varojen alkuperän selvittäminen aiheuttaa satunnaisesti haasteita asiakkaan kanssa. Asiakas kieltäytyy selvityksen antamisesta ja keskeyttää asioinnin. Valitettavasti tällöinkin pankkia koskee ilmoitusvelvollisuus ja asiasta on tehtävä ilmoitus.

Nordeassa perustiedot kerätään asiakkuutta perustettaessa ja niitä päivitetään aina tarvittaessa. Tiedot kerätään erilliseen rekisteriin, jossa niitä hallinnoidaan (Liite 2). Asiakkaalta kysytään henkilötietojen lisäksi varallisuus ja velkatilanne, asiointi muissa rahalaitoksissa, ulkomaiset kontaktit, poliittinen vaikutusvaltaisuus ja verovelvollisuus Yhdysvaltoihin. Vuorenmaan mukaan huolellisesti kerätyt tiedot on sekä pankille että asiakkaalle hyödyksi. Hyvin tunnettua asiakasta voidaan palvella paremmin. Vuorenmaa myös muistuttaa asian eettisiä näkökulmia rikosten ehkäisyn näkökulmasta. Työntekijät ovat Vuorenmaan mukaan sisäistäneet asian erittäin hyvin hyvän koulutuksen ansiosta.

Tietty tilanteet pitkäaikaisissa asiakassuhteissa voivat olla haastavia, koska asiakas tunnetaan jo entuudestaan erittäin hyvin. Tiedot tulee vain tarkistaa ja viedä järjestelmään.

Lähihistoriassa tilanne on Vuorenmaan mukaan muuttunut erittäin paljon. Suurimpana syynä Vuorenmaa piti uutta rahanpesulakia. Aikaisemmin keskityttiin lähinnä tunnistamiseen, kun taas nykyään keskitytään enemmän tuntemiseen. Vuorenmaa teroitti erityisesti termien ymmärtämistä, joka saattaa välillä aiheuttaa haasteita. Tunnistamisella tarkoitetaan asiakkaan henkilöllisyyden tarkistamista ja tuntemisella asiakkaan asioinnin tuntemista. Vuorenmaa kertoi myös huolellisuuden olevan isossa osassa. Jos velvollisuutta ei täytetä huolellisesti, siitä ei ole mitään hyötyä.

Nordealla on paljon erilaista materiaalia asiaan liittyen. Henkilöstöä myös koulutetaan jatkuvasti ja koulutuksien suorittamista seurataan tiukasti. Asiakkaita varten on tehty esite (Liite 3) ja nettisivuilta löytyy lisämateriaalia ja uutisia asiaan liittyen. Nettisivuilta löytyy myös Finanssialan keskusliiton ohjeistus asiaan liittyen (Liite 4).

Vuorenmaa kertoi asiasta erittäin avoimesti. Nordea on myös uutisoinut asiasta ahkerasti. Tähän on varmastikin osasyynä asian aiemmin saama negatiivinen julkisuus.

4.2.3 Danske Bank

Haastattelin torstaina 12.2.2015 Tampereen Danske Bankin toimihenkilöä Anniina Uusi-Erkkilää. Uusi-Erkkilä työskentelee Hämeenkatu 9 henkilöasiakaskonttorissa. Uusi-Erkkilän tehtäviin kuuluu asiakaspalvelutyöskentely ja hän hoitaa monipuolisesti asioita henkilöasiakkaiden pankkitarpeisiin liittyen.

Asiakkaan tunteminen ja tunnistaminen kuuluu Uusi-Erkkilän työhön päivittäin, lähes koko ajan asiakkaalta. Kohdatessaan asiakkaan hän kysyy ensimmäisenä henkilöllisyystodistuksen ja tunnistaa asiakkaan. Tämän jälkeen tarkistetaan onko asiakkaasta täytetty tarvittavat tuntemisen tiedot ja tarvittaessa ne myös päivitetään. Asiakkaan tunteminen on erittäin tärkeä osa päivittäistä työskentelyä ja se on rutinoitunutta toimintaa, jota tehdään periaatteessa koko ajan.

Uusi-Erkkilän mukaan tuntemisen velvollisuus on erityisen tärkeä uutta asiakkuutta perustettaessa. Tiedot myös päivitetään aina uusia palveluita avattaessa tai asiointi muuten muuttuessa. Uusi-Erkkilän mukaan jollain tasolla tuntemiseen liittyviä asioita käsitellään jokaisessa asiakastapaamisessa. Kerättäviä tietoja ovat tilin käyttötarkoitus, rahanliikenteen suuruus, toistuvaissuoritusten määrät, käteisen rahantarve, poliittinen vaikutusvaltaisuus, perheyhteydet ja perinteiset henkilötiedot.

Tuntemiseen liittyvää koulutusta Uusi-Erkkilän mukaan järjestetään säännöllisesti ja sitä myös seurataan tehokkaasti. Uusi-Erkkilän mukaan tuntemisenvelvollisuus on nykyään jo henkilöstöllä niin selkärangassa, että siihen liittyvät asiat tulevat lähes itseltään.

Uusi-Erkkilä kertoi, että epäilyttävän liiketoiminnan ilmetessä, tehdään ensin ilmoitus sisäiseen järjestelmään. Konsernin keskitetty osasto tutkii tilanteen ja tekee tarvittavat jatkotoimenpiteet. Jatkotoimenpiteisiin kuuluu muun muassa asian tutkiminen ja ilmoitusvelvollisuuden täyttäminen poliisia kohtaan. Uusi-Erkkilän mukaan ilmoitusten tekeminen on kuitenkin erittäin harvinaista konttoritasolla. Seurattavia asiakkaita on jonkin verran, mutta seuranta hoidetaan keskitetysti konsernitasolla.

Uusi-Erkkilä kertoi Finanssivalvonnan näkyvyyden konttoritasolla olevan pientä. Finanssivalvonta seuraa aktiivisesti pankin toimintaa ja julkaisee tiedotteita toiminnastaan. Asia tuodaan konttorissa esille esimiesten toimesta. Poliisin toiminta ei näy Uusi-Erkkilän mukaan millään tavalla konttorin toiminnassa.

Tuntemisen velvollisuuteen Uusi-Erkkilä suhtautui erittäin positiivisesti. Uusi-Erkkilän mukaan, mitä paremmin tunnetaan asiakas, sitä paremmin tätä voidaan palvella. Uusi-Erkkilä piti erityisen tärkeänä tietoa, kenen kanssa pankki asioi. Asiakkaat suhtautuvat velvollisuuteen monin tavoin. Osa on kiitollisia, että kysytään, osa suuttuu utelusta. Suurin osa asiakkaista suhtautuu asiaan kuitenkin varsin neutraalisti. Erittäin harvoin asiakkaat kieltäytyvät kertomasta tarvittavia tietoja. Asian selvittäminen asiakkaalle ja velvollisuuden avaaminen auttaa lähes aina. Jos asiakasta ei voida tunnistaa, eikä tuntemisen velvoitetta täyttää, asiakasta ei voida palvella.

Uusi-Erkkilä kertoi, että Danske voi myös täyttää tuntemisvelvoitteen osittain etänä. Tämä edellyttää, että asiakas on tunnistettu aiemmin konttorissa ja, että asiakkaalla on

voimassaolevat Danske Bankin verkkopankkitunnukset. Etänä asiakkaalta voidaan kyseillä asioita tuntemiseen liittyen verkkotapaamisten yhteydessä.

Uusi-Erkkilän mukaan tuntemisvelvoite turvaa kaikkia osapuolia pankkiasioinnissa. Huolellisuus on erittäin tärkeää turvallisuuden saavuttamiseksi. Globalisoituva pankkimaailma on luonut tarpeen tiukemmalle seurannalle. Sen takia myös velvollisuuden täyttämistä seurataan erittäin tarkasti. Velvoite on korostunut erittäin voimakkaasti viimeisen viiden vuoden aikana. Uusi-Erkkilän mukaan velvoitteen täyttäminen on nykyään erittäin paljon tiukentunut. Velvoitteesta luistaminen onkin ollut yleisempää historiassa. Tulevaisuudessa velvoite tulee Uusi-Erkkilän mukaan varmasti tiukentumaan ja asiakkaat tulee tuntea entistäkin paremmin.

Uusi-Erkkilä kertoi, ettei Danskella ole erillistä järjestelmää, mihin tiedot kerätään. Tiedot asiakkaista kerätään asiakasjärjestelmään, jolloin kaikki tiedot ovat helposti saatavilla. Uusi-Erkkilä tiivisti vielä tuntemisvelvollisuuden erittäin oleelliseksi osaksi päivittäistä työskentelyä ja jokaista asiakaskohtaamista. Uusi-Erkkilän mukaan asiakkaille ei enää nykyään ole olemassa erillistä materiaalia asiaan liittyen. Virkailijoilla on kuitenkin käytössään sisäistä materiaalia toimintansa tueksi. Tätä materiaalia Uusi-Erkkilä ei kuitenkaan halunnut luovuttaa tutkimustarkoitukseen.

Uusi-Erkkilällä on tuntemisvelvoitteesta paljon kokemuksesta ja hän kertoikin velvollisuudesta erittäin käytännönläheisesti. Haastattelu antoi erittäin hyvän kuvan siitä, miten velvoite näyttäytyy asiakkaalle Danskessa ja kuinka siihen suhtaudutaan konttorissa. Lainsäädännölliseen taustaan ei tarkemmin otettu kantaa.

4.2.4 Sinetti Säästöpankki

Haastattelin tiistaina 16.12.2014 Sinetti Säästöpankin toimitusjohtajaa Hannu Syvästä. Sinetti Säästöpankki on Säästöpankkiryhmään kuuluva pankki. Sinetti Säästöpankilla on konttoreita Orivedellä, Eräjärvellä, Jämsässä, Längelmäellä ja Ylöjärvellä. Sinetti säästöpankki on fuusioitunut aikaisemmin Eräjärven ja Längelmäen säästöpankeista.

Hannu Syvänen kertoi avoimesti asiakkaan tuntemiseen liittyvistä asioista omassa pankissaan. Heille Säästöpankissa asiakkaan tunteminen on tärkeää palvelunlaadun ylläpi-

tämiseksi. Henkilökohtainen palvelu ja asiakkaiden tunteminen on yksi Säästöpankin vahvuuksista. Säästöpankki luottaa pitkiin asiakassuhteisiin ja pieneen henkilöstön vaihtuvuuteen.

Hannu Syvänen kertoi tärkeimmiksi lainsäädännöllisiksi lähteiksi luottolaitoslain ja rahanpesulain. Luottolaitoslaki on vanhempaa lainsäädäntöä ja pohjautuu aina pankkilakiin asti. Asiakkaan tuntemisvelvoitteeseen liittyvä rahanpesulaki on uudempi laki ja on siksi aiheuttanut muutoksia pankkialalla.

Säästöpankeissa asiakassuhdetta perustettaessa käytössä on vakiomuotoinen lomake (Liite 5), joka täytetään yhdessä asiakkaan kanssa. Lomakkeeseen täytetään asiakasta koskevat perustiedot, työ- ja tulotiedot, asioinnin tiedot ja tarvittavat palvelut. Lomake on oheisena liitteenä. Lomakkeeseen liitetään voimassaolevan henkilöllisyystodistuksen kopio, joka arkistoidaan. Jatkossa asiakkaan perustietoja ja asiointitietoja täydennetään ja päivitetään tarvittaessa asiakasta tavattaessa. Säästöpankilla on olemassa valvonnan tehostamiseksi sisäiset järjestelmät, jotka nostavat esille asiakkaan poikkeuksellisen maksuliikekäyttäytymisen. Näin voidaan seurata asiakkaassa tapahtuvia yllättäviä muutoksia ja yksittäisiä epäilyttäviä suorituksia. Tiukimmin seurataan suorituksia, jotka tulevat tai lähtevät EU-alueen ulkopuolelta.

Hannu Syvänen kertoo epäilyttävän liiketoiminnan olevan varsin harvinaista. Heillä asia etenee ensin sisäisiä kanavia pitkin ja sen jälkeen viranomaisille. Epäilyttävästä liiketoiminnasta tehtäviä ilmoituksia on harvoin. Yksittäisiä huijausyrityksiä sattuu vuosittain. Yleensä yritetään siirtää suuri summa käteistä rahaa johonkin ja kadottaa rahan alkuperää. Tällöin pyritään selvittämään rahojen alkuperä ja mahdollisesti kieltäydytään suorittamasta liiketoimi.

Tehostetun seurannan alaisuuteen kuuluvia henkilöitä ei ole oikeastaan ollenkaan, vain yksittäisiä tapauksia. Poliittisesti vaikutusvaltaisia henkilöitä on koko pankkiuran aikana ollut erittäin vähän. Varmaankin Helsingissä yleisempää kansainvälisten kontaktien takia, Hannu Syvänen kertoo.

Asiakkaat suhtautuvat pääasiassa myönteisesti kyseiseen velvollisuuteen. Välillä asiakkaat ihmettelevät, miksi pankki kysyy tällaisia asioita. Asiakkaan tunteminen parantaa molemminpuolista turvallisuutta sekä palveluiden ja oikeiden tuotteiden tarjoamista,

Hannu Syvänen kertoo. Pitkäaikaiset asiakkaat ihmettelevät ja välillä suuttuvat, jos heitä ei outo virkailija pysty tunnistamaan ja kysytään henkilöllisyystodistusta. Tällöin pyritään etsimään virkailija, joka tunnistaa ja tuntee asiakkaan tai sitten asiakkaan on todistettava oma henkilöllisyytensä jollakin tavalla.

Syvänen kertoo henkilöstön suhtautuvan varsin rutiininomaisesti velvollisuuteen nykyään. Nuorille muutokset ovat aina helpompia. Pankkihistoriassa asiat ovat muuttuneet erittäin paljon ja tulevat muuttumaan tulevaisuudessakin. Aikaisemmin asiakkaiden tunteminen oli varsin erilaista, eikä asiakkaita välttämättä edes tunnistettu. Jos asiakkaalla oli pankkikirja, hän pystyi käyttämään tiliä. Tämän muistan myös itse varhaisesta lapsuudestani. Syyksi muutoksiin Syvänen epäilee lainsäädännön muutokset ja tietynlaisen teknistymisen. Tietotekniikka ja tiedonkulku ovat helpottuneet vuosien varrella ja luoneet tarpeen asiakkaan paremmalle tuntemiselle. Pankkimaailma on muuttunut ja pankin tulee elää sen muutoksen mukana.

Säästöpankki kouluttaa henkilöstöään tasaisesti erilaisin luennoin ja tiedoksiannoin. Pankilla on olemassa myös aiheeseen liittyvää materiaalia sekä asiakkaille että henkilöstölle. Esimerkkinä asiakkaille jaettava Hyvä Pankkitapa – kirjanen, joka on myös tutkimuksen liitteenä (Liite 6).

Hannu Syvänen kertoo, että asiaan liittyvää valvontaa ei huomaa konttoritasolla oikeastaan mitenkään. Asiat etenevät sähköisesti ja valvonta on sähköistä. Muistetaan kuitenkin pankkisalaisuus, mikä on erittäin vahva lähtökohta. Asiakkaan tuntemiseen liittyen Syvänen summaa tärkeimmäksi asiaksi asiakkaan eri elinvaiheiden tunnistamisen ja palveluiden oikean tarjoamisen näihin elinvaiheisiin. Myös poikkeavuuksien huomiointi on tärkeää, mutta siinä sisäiset järjestelmät auttavat.

4.2.5 Osuuspankki

Haastattelin torstaina 12.2.2015 Tampereen Seudun Osuuspankin riskienhallintajohtajaa varatuomari Tiina Sahamiestä. Sahamiehen työnkuvaan kuuluu erilaisten riskien arviointi pankkitasolla. Tällaisia riskejä ovat esimerkiksi luottoriski ja sisäisestä toiminnasta aiheutuvat riskit, eli operatiiviset riskit. Lisäksi Tiina Sahamies on niin sanottu compliance officer, joka vastaa siis tuntemisvelvollisuuden täyttämisestä.

Sahamiehen mukaan asia on tällä hetkellä erittäin pinnalla ja siihen kiinnitetään paljon huomiota Osuuspankissa. Kuluvana vuonna Osuuspankki tulee panostamaan paljon kyseiseen velvoitteeseen. Sahamiehen toimenkuvaan kuuluu riskien seuranta ja toimihenkilöiden ohjeistaminen ja kouluttaminen. Pääohjeet syntyvät konsernitason AML-tiimiltä (Anti Money Laundering).

Osuuspankissa asiakkuutta avattaessa asiakkaasta täytetään tuntemistietoja erilliseen sovellukseen, joka on yhteinen koko konsernille. Sovelluksen täyttämistä varten otetaan kopio henkilöllisyystodistuksesta, tarkistetaan henkilötiedot, poliittinen vaikutusvaltaisuus, ulkomainen verovelvollisuus, muut pankkiyhteydet, asiointi ulkomailla, tulot ja menot sekä asiakkaan velka- ja varallisuustilanne. Asiasta puhutaan asiakkaan kartoittamisena. Asiakkaan tiedot päivitetään järjestelmään aina tarvittaessa.

Mikäli epäilyttävää liiketoimintaa ilmenee, asiasta tehdään riskiepäilyilmoitus. Käsitteilyn jälkeen se lähetetään eteenpäin AML-tiimille, joka tarvittaessa tekee ilmoitusvelvollisuuden mukaisen ilmoituksen Keskusrikospoliisille. Poliisin toiminta ei näy millään tavalla pankin toiminnassa, sille tehdään vain ilmoitus epäilystä. Epäilyttävän liiketoiminnan määrään tai laatuun Sahamies ei halunnut ottaa kantaa.

Lain olennaisimmaksi sisällöksi Sahamies listasi asiakkaan tunnistamisen ja riskien tuntemisen. Tärkeimpänä lainsäädännöllisenä lähteenä voidaan Sahamiehen mukaan pitää rahanpesulakia. Muut lait sisältävät viittauksia aiheeseen, mutta rahanpesulaki synnyttää konkreettisen velvollisuuden. Finanssivalvonta valvoo pankin toimintaa asiaan liittyen ja luo mahdollisuuden liiketoimintaan toimiluvan puitteissa. Sahamiehen mukaan Finanssivalvonnan seuranta on varsin aktiivista.

Sahamiehen mukaan asiaan on panostettu paljon viime aikoina ja se näkyy myös seurannan tehostumisena. Osuuspankki pyrkii täydelliseen kattavuuteen lyhyellä aikajänteellä, mikä ei ole Sahamiehen mukaan ihan pieni projekti. Pelisilmää joudutaan käyttämään asian toteuttamiseksi asiakastyytyväisyydestä tinkimättä. Nordean mukaisia kirjeitä ei Sahamiehen mukaan aiota ainakaan vielä lähettää. Seurannan tehostuminen näkyy myös lisääntyneenä henkilöstön kouluttamisena. Kouluttamisen edistymistä seurataan erittäin tiiviisti.

Asiakkaan tuntemisvelvollisuutta Sahamies pitää sekä pakollisena velvollisuutena että mahdollisuutena. Velvollisuus on lakisääteinen, jos sitä ei hoideta, pankki ei voi toimia. Asiakkaan hyvä tunteminen on kuitenkin avain asiakkaan parempaan palvelemiseen. Sahamiehen mukaan hyvä myyjä pystyy keskustellen keräämään asiakkaasta kaikki tuntemiseen liittyvät tiedot, eikä asiakas edes erityisesti huomaa sitä. Aluksi toimihenkilöt kuitenkin kyselivät asioita erittäin kankeasti, jolloin osa asiakkaista närkästyti utelusta. Mikäli asiakas ei anna tarvittavia tietoja, tulee liiketoimista kieltäytyä kyseisen asiakkaan kohdalla. Tarvittaessa asiakkaalle kerrotaan lisää velvollisuudesta tai ohjeistetaan olemaan yhteydessä FINE:n (Vakuutus- ja rahoitusneuvonta). Varsinaista materiaalia ei Osuuspankillla ole asiaan liittyen.

FINE neuvoo asiakkaita vakuutus-, pankki- ja arvopaperiasioihin liittyvissä ongelmatilanteissa. FINE:n neuvontaan voi ottaa yhteyttä, jos suora yhteydenotto palveluntarjoajaan ei ratkaise asiaa. (FINE 2015.)

Sahamiehen mukaan tilanne tuntemiseen liittyen on muuttunut erittäin paljon viimeisen viiden vuoden aikana. Suurin muutos on tullut rahanpesulain myötä. Muutosta asiaan aiheuttaa myös jatkuva etäpalveluiden lisääntyminen. Etäpalveluiden aukaisu kuitenkin edellyttää edelleen konttorissa käyntiä ja tunnistamista. Sahamiehellä on pitkä pankkialan kokemus ja hänen mukaansa aikaisemmin tuntemisessa edettiin palvelut edellä. Jos asiakas haki luottoa, häneltä kyseltiin erilaisia asioita kuin talletus asiakkaalta.

Sahamiehen mukaan velvollisuus on muuttunut ja ennen kaikkea tiukentunut koko ajan. Tulevaisuudessa Sahamies epäilee, ettei tilanne tule ainakaan löysentymään. Tuntemisen tarve tulee varmastikin vain kasvamaan. Lainsäädännöllä on iso merkitys asiaan. EU:n pakotelainsäädäntö ja muuttuvat verotietojen luovutussopimukset lisäävät koko ajan tuntemisen tarvetta.

Osuuspankista ei ollut saatavilla materiaalia asiakkaan tuntemiseen liittyen. Ainoaksi materiaaliksi Osuuspankista jäi 3.2014 julkaistu asiakaslehden juttu aiheesta ”Miksi ja mitä pankki kysyy?”. Vuokko Haonperän lehtiartikkeli käsittelee asiaa yleisellä tasolla ja täsmentää velvollisuuden tarvetta asiakkaille. Artikkelin mukaan pankkiasioinnin harvenemisen ja lainsäädännön muuttumisen takia pankin tulee tuntea ja arkistoida tuntemistiedot entistä paremmin. Jos näitä tietoja ei saada, palvelusta joudutaan kieltäytymään. Lisäksi artikkelissa selvennetään poliittisesti vaikutusvaltaisen henkilön määri-

telmää, verotietojen vaihtoon liittyvien sopimusten sisältöä ja hyväksyttävien henkilöllisyystodistusten edellytyksiä. (Haonperä 2014.)

4.3 Mystery shopping

Mystery shopping on monien yritysten käyttämä sisäisen valvonnan ja havainnoinnin keino. Mystery shoppingissa käytetään niin sanottua valeasiakasta, jonka todellinen tarkoitus ei ole olla potentiaalinen asiakas vaan tarkkailla asiakaspalvelutilannetta asiakkaan näkökulmasta. Mystery shopping voidaan toteuttaa ostoon saakka tai tilanne voidaan keskeyttää mihin tahansa asiakaspalvelutilanteen vaiheeseen. Mystery shopping tuottaa tietoa asiakaspalvelun tasosta. (Benchmarking 1996; Puusa, Reijonen, Juuti & Laukkanen 2014.)

Mystery shopping voidaan ajatella hyvänä osana benchmarking -projektia. Benchmarking on jatkuvan kehittymisen työkalu. Projektilla pyritään kehittämään tiettyä osaa aluetta tai yleistä yrityksen kilpailukykyä muihin verrattuna. Benchmarkingin tavoitteena on jatkuva tuotteiden, palveluiden ja toimintojen mittaaminen. Benchmarkingin avulla vertaillaan omaa toimintaan kilpailijoiden ja muiden toimialojen huippuyritysten välillä. (Benchmarking 1996.)

Monet suuret yritykset käyttävät mystery shoppingia ennen kaikkea palvelun laadun mittaamiseen. Mystery shoppingia voidaan käyttää myös koulutusnäkökulmaisesti. Mystery shoppingista on erittäin vähän julkistettua tietoa. Mystery shopping kuitenkin määritellään asiakaspalveluprosessien mittaamiseksi esiintymällä joko mahdollisena tai oikeana asiakkaana ja raportoimalla tulokset yksityiskohtaisesti ja objektiivisesti. Mystery shoppingia voidaan toteuttaa yrityksen sisäisesti tai markkinatutkimusyri-tysten teettämänä. (Benchmarking 1996; Puusa, Reijonen, Juuti & Laukkanen 2014.)

4.3.1 Tutkimussuunnitelma

Opinnäytetyöhön tehdyn mystery shoppingin tavoitteena oli selvittää, millaisia asioita pankit tiedustelevat uusista asiakkaistaan asiakassuhdetta perustettaessa. Tästä voitiin tehdä johtopäätökset siitä, miten pankit todellisuudessa toteuttavat asiakkaan tuntemis-

velvollisuutensa. Täyttävätkö pankkien keräämät tiedot lainsäädännön rajat ja minkälaista muuta tietoa pankit kyselevät?

Mystery shoppingissa käytettiin hyväksi muita opiskelijoita, joilla ei ollut asiointikokemusta kohdepankista. Henkilö A Tampereen ammattikorkeakoulun tradenomiopiskelija kävi Tampereen seudun Osuuspankissa. Henkilö B Tampereen ammattikorkeakoulun tradenomiopiskelija kävi Sinetti Säästöpankissa ja Danske Bankissa. Henkilö C Laurea ammattikorkeakoulun Vantaan yksikön tradenomiopiskelija kävi Nordeassa.

Mystery shoppaajat valittiin heidän oman pankkiasiointinsa mukaan. Shoppaajalla ei saanut olla asiointia kohdepankissa. Tällä välttyttiin virheelliseltä tiedolta, joka voi johtua aikaisemmasta asioinnista kohdepankissa. Jääväsin itseni mystery shoppingista suoranaisten toteuttajana, koska työskentelen Nordea Pankki Suomi Oy:n alaisuudessa ja minut voidaan tunnistaa osassa kohdepankeista.

Suunnitelman mukaan shoppaajat lähestyivät kohdepankkiin asiakaspalvelukonttorin kautta. Emme sopineet tapaamisia vaan saavuimme pankkiin ja kävimme suoraan asiassa. Asiainnin tarkoituksena oli perustaa asiakkuus ja aukaista tili pankkiin. Asiointitilanne tuli kuitenkin keskeyttää ennen tilin avausta, jotta välttyttiin turhilta palveluiden avaamisilta. Shoppaajia varten oli laadittu ohjeistus, joka käytiin myös suullisesti läpi (Liite 7). Tilanteen jälkeen palaute kerättiin shoppaajilta suullisesti ja siitä laadittiin raportti.

Asiointitilanteessa kiinnitettiin erityistä huomiota toimihenkilön tarkkaavaisuuteen ja siihen, minkälaisia tietoja toimihenkilö pyrkii keräämään asiakkaasta. Pankkia testattiin esimerkiksi henkilöllisyyden tarkistamisessa ja hyväksyttävän henkilöllisyydestodistuksen vaatimisessa. Mystery shoppaajat keräsivät tietoa siitä, minkälaisia asioita pankki haluaa tietää asiakkaaseen liittyen. Tällaisia asioita ovat esimerkiksi henkilötiedot, työnantajatiedot, koulutustiedot, perhesuhteet, sijoittajaluokitus, varallisuustilanne, velkatilanne, yhteydet ulkomaille, sidokset yhtiöihin, palkka ja muut toistuvaissuoritukset. Pankin tulisi tiedustella myös tilin avattavien palveluiden käyttötarkoitukseen liittyviä kysymyksiä ja suhteita muihin rahalaitoksiin.

Mystery shopping pyrittiin toteuttamaan kokonaan yhdellä asiointikerralla. Tämän takia emme sopineet jatkotapaamisia. Jos pankki ei suostunut asiainnin perustamiseen en-

simmaisella käyntikerralla, tiedustelimme minkä takia tällainen toimintatapa on ja mitä mahdollisia lisätietoja pankki vaatii asioinnin perustamiseen. Jatkotapaamisten sopiminen olisi aiheuttanut turhaa vaivaa sekä pankeille että shoppaajille. Jatkotapaamisten sopiminen ei myöskään olisi palvellut mystery shoppingin yllätyksellisyyden ideaa.

4.3.2 Nordea

Henkilö C kävi Sammonkatu 17 Nordeassa Tampereella torstaina 5.2.2015 kello 13.00. Sairastapauksen vuoksi konttori oli erittäin ruuhkainen. Kuten tutkimussuunnitelmassa kerrottiin, aikavarausta ei ollut tehty. C joutui odottamaan noin puolituntia omaa vuoroaan.

Vuoron koittaessa esitettiin halu aukaista tili Nordeaan. Virkailija ehdotti ajanvarausta sairastapauksen ja yleisen menettelytavan vuoksi. C kieltäytyi ajanvaraamisesta suunnitelman mukaisesti ja virkailija suostui palvelemaan tilanteessa.

Palvelutilanteessa toimihenkilö kertoi lyhyesti heidän lakisääteisestä velvollisuudestaan ja kertoi kyselevänsä tiettyjä asioita. Ensimmäisenä hän kysyi henkilöllisyystodistusta. Tarjottiin opiskelijakorttia, mutta se ei kelvannut. Virkailija kysyi onko ajokorttia ja se tarjottiin.

Tunnistamisen jälkeen toimihenkilö kysyi erilaisia asioita tuntemisen velvollisuuteen liittyen. Asiakkaalta kysyttiin, minkälaiset hänen tulonsa ovat ja mistä ne koostuvat. Jatkokysymyksillä varmistettiin osuus pääomatuloista, ansiotuloista ja muista etuuksista. Tämän lisäksi asiakkaan tulo- ja menorahavirrasta tiedusteltiin velkatilannetta. Onko asiakkaalla lainoja? Tämän jälkeen kysymykset siirtyivät enemmän henkilöön liittyviin asioihin. Asiakkaalta tarkistettiin henkilötiedot, eli osoitteet, puhelinnumerot ja muut yleiset henkilötiedot. Asiakkaalta kysyttiin, kuinka hänen nykyinen pankkiasiointinsa on hoidettu. Asiakkaalta kysyttiin myös onko hänellä verovelvollisuutta tai muita suhteita Yhdysvaltoihin. Kysymys liittyi uuteen verotietojen luovutussopimukseen. Viimeinen asiakkaaseen henkilönä liittyvä kysymys oli poliittinen vaikutusvaltaisuus. Asiakkaalta kysyttiin onko hän tai onko hänen lähipiirissään poliittisesti vaikutusvaltaisia henkilöitä. Virkailija ei tarkentanut mitä poliittisesti vaikutusvaltaisella henkilöllä tarkoitetaan.

Tämän jälkeen keskustelu siirtyi asiointiin liittyviin asioihin. Virkailija tiedusteli, minkä takia tiliä ollaan aukaisemassa ja minkälaiseen käyttöön tili tulee. Tilin aukaiseminen ja kortin tilaaminen tiliin olisi onnistunut heti, mutta verkkopankin saaminen olisi edellyttänyt tulojen seuraamista jonkin aikaa. Palveluiden avauksesta kieltäydyttiin tutkimussuunnitelman mukaisesti. Asiointi keskeytettiin sulavasti jättämällä asia harkintaan. Virkailija kertoi, että kun asiointi on perustettu, palveluiden avaaminen seuraavalla kerralla on huomattavasti nopeampi prosessi. Koko mystery shoppingin toteuttamiseen kului aikaa noin yksi tunti. Asiointitilanne käytiin läpi saman päivän aikana haastattelumuotoisesti.

Nordea mielestäni kysyi kaiken olennaisen, mikä liittyy pankin lakisääteiseen velvollisuuteen tuntea asiakkaansa. Vääränlainen henkilöllisyystodistus ei kelvannut ja toimihenkilö tiedusteli monipuolisesti asiakkaaseen liittyviä asioita. Ainoa mitä mielestäni ei kysytty on yhteydet kolmansiin, EU:n ulkopuolisiin, maihin. Paitsi tietysti USA, joka varmistettiin. Myöskään poliittista vaikutusvaltaisuutta ei avattu asiakkaalle eikä hän oikein ymmärtänyt mitä sillä kysyttiin. Näin ollen myöskään vastaus ei ole aina luotettava. Kysymykset selvästi listattiin erilliselle lomakkeelle ja henkilöllisyystodistus tarkistettiin huolella. Ajokortista otettiin selvästi useampi tieto, kun vain henkilötunnus.

Kaiken kaikkiaan palvelu tilanne sujui hyvin ja odotetusti. Odotetut asiat kysyttiin, eikä niinkään selkeästi ylimääräisiä asioita. Mielestäni Nordea täytti lakisääteisen velvollisuutensa hyvin. Kysytyt asiat tietysti kuulostivat asiakkaasta erikoisilta ja kysymykset avattiin asiakkaalle huonosti. Tutkimus ei kuitenkaan perustu palvelun laatuun vaan tuntemisvelvollisuuteen.

4.3.3 Osuuspankki

Henkilö A kävi Tampereen Seudun Osuuspankin Hämeenkatu 12 konttorissa perjantaina 27.2.2015 kello 16.00. Mystery shoppaaja saapui pankkiin ja hänet otti vastaan vastaanottovirkailija, joka tiedusteli asioinnin syytä. Asiaksi ilmoitettiin tilin avaaminen. Jo vastaanottovirkailija kertoi, ettei tilin avaaminen ole mahdollista ilman ajanvarausta. Asiointia kuitenkin jatkettiin ja A sai vuoronumeron.

Noin kymmenen minuutin odottamisen jälkeen A kutsuttiin vuoronumeron perusteella neuvottelukoppiin. Virkailija otti A:n vastaan, pyysi henkilöllisyystodistusta ja tiedusteli kuinka voisi auttaa asiakasta. A tarjosi opiskelijakorttia, mutta se ei kelvannut, joten tarjottiin ajokorttia. Ajokortti kelpasi tunnistamisen välineeksi. Tunnistamisen yhteydessä virkailija kertoi, asiakasjärjestelmästä löytyvän tiettyjä tietoja suoraan henkilötunnuksella. Tiedot liittyvät ilmeisesti vanhoihin vakuutustuotteisiin.

Mystery shoppaaja esitti tunnistuksen jälkeen halun aukaista tilin. Virkailija kertoi, ettei tiliiä voida aukaista saman tien vaan siihen täytyy varata aika. Tilanne ei ollut millään tavalla kiireinen vaan syy oli toimintatavoissa. Asiakkaan annettiin ymmärtää, ettei tiliiä voi aukaista ilman ajanvaraamista missään Tampereen Seudun Osuuspankissa.

Asiakkaalta tiedusteltiin kuitenkin, minkälaisen tilin hän haluaisi avata, vaikka tili voitaisiinkin avata vasta seuraavassa tapaamisessa. Virkailija kysyi, minkälaiseen käyttöön avattava tili tulisi. A kertoi tilin tulevan käyttötiliksi ja olisi myös kiinnostunut asuntopäästämisestä. Virkailija tiedusteli jatkokysymyksenä myös säästämisen määriä.

Virkailija tiedusteli myös asioita nykyisestä asioinnista. Asiakkaalta kysyttiin, missä pankissa hän nykyisin asioi ja minkälaisia tuotteita hänellä siellä on. Keskustelu käytiin erittäin myyntihenkisesti ja kysymykset tulivat luonnollisen myyntikeskustelun lomassa.

Mystery shoppaajalta ei kysytty alkuunkaan kaikkia odotettuja lakisääteisiä kysymyksiä. A:lta kysyttiin kuitenkin henkilöllisyystodistus eikä tiliiä suostuttu avaamaan ensimmäisessä tapaamisessa. Ilmeisesti loput tarkemmat kysymykset esitetään kun tiliiä aukaistaan varsinaisesti.

Mystery shopping Osuuspankissa paljasti ainakin sen, että tiliiä ei voi aukaista ensimmäisen käynnin yhteydessä ilman ajanvaraamista. Mystery shoppaaja keskeytti asiointitilanteen lopulta ajanvaraamiseen, joka peruttiin saman tien. Mystery shoppaaja tiedusteli, kuinka hän voisi varautua asiointin avaamiseen ja onko jotain mitä hän voisi tehdä etukäteen. Virkailija kertoi, ettei tapaamiseen tarvitse erityisesti valmistautua, eikä mitään etukäteen tehtäviä asioita ole. Virkailija antoi kuitenkin nipun esitteitä tuotteista, joihin kannusti tutustumaan ennen tapaamista.

Mystery shopping meni varsin myyntipainotteisesti. Asiakas tunnistettiin ja hänen tarpeensa tunnistettiin. Voidaan kuitenkin sanoa, ettei asiakkaan tuntemisvelvoitetta vielä täytetty kokonaisuudessaan. Tämä on odotettua, koska tiliä ei suostuttu vielä aukaistamaan.

4.3.4 Danske

B asioi Danske Bankin Tampereen konttorissa osoitteessa Hämeenkatu 9 keskiviikkona 18.3.2015 kello 11.00. B otettiin heti vastaan vastaanottotiskillä. Konttorissa ei ollut ruuhkaa.

Vastaanottotiskillä mystery shoppaaja esitti halun aukaista tilin Danske Bankkiin. Virkailija tiedusteli, minkälaisesta tilistä olisi kysymys, johon B vastasi tarvitsevana käyttötilin. Tässä vaiheessa virkailija tiedusteli myös onko mystery shoppaaja jo Danske Bankin asiakas. B vastasi, ettei ole, kuten tutkimussuunnitelmassa oli ennalta määrätty. Virkailija ilmoitti, että uuden asiakkuuden perustaminen vaatii aina aikavarauksen tekemisen.

Asiointi virkailijan kanssa kuitenkin jatkui, vaikka hän ilmoittikin ajanvaraamisen pakolliseksi. Virkailija kysyi, minkä pankin asiakas B on tällä hetkellä ja minkä takia haluaa vaihtaa pankkia. Virkailija tiedusteli myös onko vanhassa pankissa, jokin ollut huonosti. Uuden asioinnin perusteluksi kerrottiin halu kokeilla muitakin pankkeja. Virkailija kertoi, että Danske Bankin asiakkuuteen pyritään siirtämään asiakkaan koko pankkiasiointi. Vanhaan pankkiin ei näin jäisi mitään asiointia.

Mystery shoppaaja tiedusteli vielä eikö tiliä voisi aukaista heti ja minkä takia se ei käy. Virkailija vastasi, ettei se ole mahdollista asiakkuuden siirtojen takia ja että se on heidän tapansa toimia. Uutta asiakkuutta perustettaessa tulee aina varata aika. Konttorissa oli B:n mukaan erittäin rauhallista, joten johtopäätöksenä voidaan olettaa, ettei kiire vaikuttanut asiaan. Danske Bank vaati aina aikavarauksen tilin avaamiseen.

B tiedusteli vielä tutkimussuunnitelman mukaisesti, minkälaisia asioita tapaamisessa käydään läpi. Virkailija kertoi, että tapaamisessa käydään läpi asiakkaan asiointi kokonaisuudessaan. Virkailijan mukaan tapaamisessa käydään läpi myös asiakkaan nykyinen

varallisuus- ja velkatilanne. Tapaamisessa virkailijan mukaan kartoitetaan myös vanha pankkiasiointi, jotta uudet palvelut olisivat asiakkaalle parhaiten sopivat.

Mystery shoppaaja tiedusteli vielä voisiko tapaamiseen valmistautua jollain tavalla. Onko jotakin lomaketta, minkä voisi täyttää valmiiksi tai muulla tavalla varautua tapaamiseen. Virkailijan mukaan ainoa, mitä tarvitaan varautumiseen, on voimassa oleva ja hyväksyttävä henkilöllisyystodistus. Virkailija ei yksilöinyt sen tarkemmin, mikä on voimassa oleva ja hyväksyttävä henkilöllisyystodistus eikä sitä huomattu tilanteessa myöskään tarkentaa.

Virkailija ei kysynyt asioinnin yhteydessä henkilöllisyystodistusta ollenkaan, mutta kertoi että se tarvitaan aikavarauksella saavuttavassa tapaamisessa. Virkailija tiedusteli myös muiden kysymysten ohella, onko mystery shoppaaja töissä vai opiskeleeko. Tämä oletama viittasi varmastikin B:n nuoreen ikään.

Virkailija olisi halunnut varata ajan jatkotapaamiseen, mutta siitä kieltäydyttiin tutkimussuunnitelman mukaisesti. Virkailija kehotti varaamaan internetin kautta ajan itselle sopivaan ajankohtaan tilin aukaisemista varten. Tämän jälkeen asiointi päättyi.

Myöskään Danske Bank ei suostunut aukaisemaan asiointia ensimmäisellä asiointi kerralla, ilman ajanvarausta. Vaikka virkailija ei kysynyt henkilöllisyystodistusta, hän tiedusteli lukuisia pankkiasiointiin liittyviä kysymyksiä. Nämä kysymykset olivat mielestäni varsin oleellisia tuntemiseen liittyen. Virkailija kertoi myös, minkälaisia kysymyksiä tapaamisessa tullaan kysymään. Luultavastikin juuri kysymysten ja pankkiasioinnin kartoituksen laajuuden takia, Danske Bank monen muun pankin ohella pyrkivät varamaan ajan asiakkuuden perustamiseen.

4.3.5 Säästöpankki

B asioi Sinetti Säästöpankin Oriveden konttorissa maanantaina 23.2.2015 kello 15.00. Konttorissa oli hieman ruuhkaa, mutta palveltavaksi pääsi nopeasti. Vuoron tullessa esitettiin halu aukaista tili Säästöpankkiin. Virkailija kertoi tällaisten asioiden hoitamisen vaativan aikavarauksen. Mystery shoppaaja korosti halua aukaista tili heti, mutta virkailija kertoi toimintaohjeiden edellyttävän ajanvaraamista. Näin ollen Säästöpank-

kiin ei voida aukaista tiliä heti ilman ajanvarausta. Tällöin B jatkoi suunnitelman mukaisesti ja pyrki tiedustelemaan lisätietoja asiaan liittyen.

B tiedusteli, kuinka tapaamiseen tulee varautua, jos aika varataan. Virkailija kertoi, että henkilöllisyystodistuksen tulee olla ehdottomasti mukana. Virkailija tiedusteli myös nykyisen pankkiasioinnin tilaa. Missä pankkiasiointi on tällä hetkellä? Virkailija kysyi myös, minkälaista tiliä asiakas tarvitsisi. B vastasi tarvitsevasa suunnitelman mukaisesti käyttötiliä päivittäiseen pankkiasiointiin. Virkailija tiedusteli myös, minkälaiseen käyttöön tili tulisi ja siirrettäisiinkö koko pankkiasiointi nykyisestä pankista Sinetti Säästöpankkiin.

B kysyi vielä voisiko hän varautua tapaamiseen tarkemmin. Minkälaisia asioita pankki tulee kysymään tapaamisessa. Kysytäänkö joitain kysymyksiä, mihin olisi hyvä valmistautua. Virkailija kertoi, että kysymykset eivät ole vaikeita, peruskysymyksiä pankkiasiointiin liittyen. B tiedusteli myös, voisiko asiakkuuden perustaa etukäteen, jotta asiointi olisi tapaamisessa nopeampaa. Virkailija vastasi, ettei se ole mahdollista. Asiakkuus perustetaan tilin avaamisen yhteydessä eikä se vie kauan. B tarkensi vielä olisi-ko esimerkiksi jotain lomaketta, jonka hän voisi täyttää etukäteen tapaamiseen liittyen esitietojen varalta. B johdatteli keskustelua liitteenä olevan lomakkeen täyttämiseen, joka on saatu asiantuntijahaastattelun yhteydessä. Virkailija sanoi, ettei ole mitään sel-laista, minkä voisi tässä kohtaa täyttää etukäteen.

B kieltäytyi ajanvaraamisesta suunnitelman mukaisesti ja virkailija ohjasi hänet olemaan yhteydessä internetin kautta yhteydenottopyynnön merkeissä. Virkailija tarjosi myös käyntikorttia yhteydenottamiseen. Asiakastapaaminen päättyi tähän.

Virkailija ei tiedustellut asiakaskohtaamisen yhteydessä edes henkilöllisyystodistusta vaan siirsi tilanteen aikavaraukseen. Virkailija ei myöskään avannut tuntemisvelvoitetta ja siihen liittyviä kysymyksiä millään tavalla, vaikka mystery shoppaaja esitti erittäin hyvin johdattelevia kysymyksiä asian avaamiseen.

Sama mystery shoppaaja toisti tilanteen myös Aito Säästöpankin Lielahden konttorissa, mutta tilanne oli täysin sama. Virkailija edellytti ajanvaraamista asian hoitamiseksi. Kokeeksi B varasi ajan, jolloin virkailija pyysi henkilöllisyystodistuksen nähtäville.

Opiskelijakortti ei riittänyt vaan pyydettiin ja esitettiin ajokortti. Kyseinen tapaaminen peruttiin myöhemmin turhan asioinnin välttämiseksi.

Mystery shopping ei tuottanut Säästöpankki ryhmän kohdalta toivottua tulosta. Saimme kuitenkin selville, ettei tiliä voi avata heti ilman ajanvaraamista. Ajanvaraus varmistaa pitkä aikaisemman keskustelun asiakkaan kanssa ja voidaankin olettaa, että silloin täytetään liitteenä oleva tuntemiseen liittyvä lomake (Liite 5). Tilanne vastaa erittäin hyvin asiantuntijahaastattelussa saatuja tietoja ja Säästöpankin luottamista hyvään asiakaskokemukseen, joka pyritään saavuttamaan asiakastapaamisen kautta. Hannu Syvänen kertoi haastattelussa tuntemisen olevan merkittävä osa ja kilpailuvaltti Säästöpankkien toiminnassa.

5 POHDINTA

5.1 Lainsäädäntö

Aiheeseen liittyvän lainsäädännön tulkitseminen ei ollut yksinkertainen tehtävä. Nykymuotoisten pankkien toiminta on erittäin laajaa ja siksi useat eri lait säätelevät niiden toimintaa. Asiakkaan tuntemiseen liittyvä lainsäädäntö on myös suhteellisen uutta ja sen takia tulkintalinjat eivät ole täysin vakiintuneita.

Suomalaisen lainsäädännön merkittävin tausta on asiaan liittyen EU:n lainsäädännössä. EU on katsonut tarpeelliseksi säätää sisämarkkinoille yhtenäiset normit, jotka säätelevät velvollisuutta tuntea asiakkaiden toiminta ja rahaliikenne. Tämä tarve on mielestäni varsin luonnollinen, koska sisämarkkinoilla rahan liikuttaminen on niin helppoa. Jos epärehellinen asiointi pääsisi toisessa jäsenvaltiossa helpommin sisämarkkinoille kuin toisessa, olisi se riski koko EU:lle.

Koska velvollisuuteen liittyvä lainsäädäntö on varsin uutta, tulkintavastuu on lähinnä toimijoilla ja toimintaa valvovilla. Kuten edellä olen esitellyt, lainsäädäntö ei tarjoa täysin tyhjentävää esitystä siitä kuinka tarkasti asiakas on tunnettava. Lait asettavat pankeille tietyn rekisteröintivelvollisuuden ja tehtävän tunnistaa, seurata ja ilmoittaa epäilyttävästä liiketoiminnasta. Tätä tehtävää varten pankkien tulee kouluttaa henkilöstönsä kunnolla tunnistaakseen mahdolliset riskit toiminnassaan. Pankkien tulee myös järjestää sisäiset järjestelmänsä niin, että seurattavat asiakkaat voidaan nimetä tyhjentävästi ja tehdyt toimenpiteet ovat rekisteröity asianmukaisesti. Pankkien tulee pystyä havaitsemaan poikkeamat asiakkaidensa toiminnassa mahdollisimman tehokkaasti.

Jos yksittäinen toimihenkilö ei täytä lain ja pankin asettamia velvollisuuksia tuntemiseen liittyen, tulee pankeilla olla tehokas tapa toimia tilanteen kehittämiseksi ja rankaisemiseksi. Finanssivalvonta puolestaan valvoo pankkien järjestelmiä ja pankkien sisäisiä tapoja toimia. Jos pankki ei toimi Finanssivalvonnan ohjeiden mukaisesti, voi se menettää toimilupansa tai saada sakkoa.

Esimerkkinä pankin ja valvovan viranomaisen välisestä ristiriidasta on Ruotsin Nordealle langetettu sakko. Ruotsin finanssivalvonta langetti 30 miljoonan kruunun eli noin 3,6 miljoonan euron rangaistusmaksun ja huomautuksen Nordealle, koska se ei ole noudat-

tanut rahanpesua estäviä EU-säännöksiä riittävän tiukasti. Ruotsin finanssivalvonnan mukaan puutteet valvonnassa ovat voineet johtaa siihen, että mustalla listalla olevat henkilöt ja yritykset ovat voineet käyttää pankin palveluja ja taloudellisia resurssejaan pankin siitä tietämättä. (Viranomaisen mitta täyttyi 2013.)

5.2 Asiantuntija haastattelut

Eri pankkien toimihenkilöiden haastattelut antoivat hyvän kuvan siitä minkälaisia asioita pankki seuraa toiminnassaan. Haastateltavat olivat yllättävänkin avoimia asiaan liittyen. Ilmeisesti pankkien saama negatiivinen julkisuus, kannustaa kertomaan asiasta avoimesti. Pankit julkaisevat myös omilla internet-sivuillaan ja julkaisuissaan paljon tietoa asiaan liittyen.

Lähes jokaisella tutkimukseen osallistuneella pankilla on internet-sivuillaan Finanssialan Keskusliiton julkaisu: Miksi pankki kysyy? (Liite 4). Pankeilta löytyy myös paljon omaa materiaalia asiakkailleen luettavaksi. Nordealla on oma Miksi pankki kysyy – esite (Liite 3) ja taas Osuuspankki on julkaissut aiheeseen liittyvän artikkelin asiakaslehdessään. Artikkelia on käsitelty aikaisemmin opinnäytetyössä. Säästöpankilla ei ollut omilla internet-sivuillaan mitään materiaalia asiaan liittyen. Haastattelun yhteydessä Sinetti Säästöpankin toimitusjohtaja Syvänen antoi aiheeseen liittyvää materiaalia ja kertoi, että ne annetaan myös asiakkaalle tilin avaamisen yhteydessä (Liite 6).

Haastatteluiden toteuttaminen aiheutti haasteita haastateltavien löytämisen takia. Nordean ja Säästöpankin edustajat olivat helposti tavoitettavissa ja haastattelut onnistuivat nopealla aikataululla. Tässä auttoi aiemmat kontaktit. Dansken ja Osuuspankin osalta oli vaikea saada yhteys henkilöön, joka suostuisi haastateltavaksi. Haastateltavat kuitenkin löytyivät hyvin jokaisesta pankista. Valitettavasti haastateltavien työnkuva ei ollut keskenään aivan vertailukelpoisia. Pääasia kuitenkin oli se, että haastattelut saatiin toteutettua ja haastateltavat suostuivat vastaamaan suurimpaan osaan esitetyistä kysymyksistä.

5.3 Mystery shopping

Mystery shoppingin tulokset jäivät mielestäni hieman vajaiksi. Tutkimussuunnitelmaa laadittaessa ei osattu varautua siihen, ettei suurin osa pankeista suostu avaamaan tilää ilman ajanvaraamista. Tutkimustulokset olisivat varmasti olleet kattavammat, jos olisimme varanneet ajan jatkotapaamiseen. Tällöin olisimme kuitenkin joutuneet varsinaisesti avaamaan tilin. Mystery shoppaajille ja pankeille olisi tullut erittäin paljon turhaa asiointia ja mystery shoppaajien henkilötiedot olisivat jääneet pankkeihin palveluiden kera.

Pankkien pääasiallinen tapa varata aika tällaisissa asioissa on mielestäni kuitenkin hyvä asia. Jo itse ajan varaamisen velvoittaminen tarkoittaa, että pankit voivat valmistautua tapaamiseen ja tuntemiseen käytetään enemmän aikaa. Nordea oli poikkeus tässä asiassa ja he olisivat suostuneet avaamaan palvelut heti. Sisäpiiristä voin kuitenkin sanoa että isommat asiat pyritään ottamaan aikavarauksina. Tutkimusta tehdessä konttori oli valmis käsittelemään tilanteen heti ja saimme kattavan otannan kysyttävistä asioista. Verkkopankkia edes Nordea ei olisi suostunut avaamaan heti.

Kun verrataan pankkien toimintaa tuntemiseen liittyen huomaa, että toimintatavat ovat varsin samanlaiset. Tämä on tietystikin luonnollista, koska kyseessä on lakisääteinen velvollisuus. Suurimman asiakkaalle näkyvän eron velvollisuuden toteuttamiseen aiheuttaa varmastikin virkailija. Tämä on varsin luonnollista, koska kyseessä on asiakaspalvelutyö ja jokaisella meillä on oma tapa kysyä tiettyjä asioita. Hyvänä esimerkkinä Nordean toiminta. Asiakkaalta kysyttiin kaikki olennainen tuntemiseen liittyen, mutta asiakkaalle ei avattu kunnolla kysymyksien taustoja ja mitä ne tarkoittavat. Mystery shoppaaja ei tapaamisen jälkeen tiennyt esimerkiksi, mitä poliittisesti vaikutusvaltainen henkilö tarkoittaa. Kuinka asiakas voi silloin kertoa onko hän sellainen vai ei?

Vaikka mystery shopping olikin lievä pettymys, saimme paljon hyvää tietoa tuntemiseen liittyen. Varsinaisesti tutkimussuunnitelman mukaisia tavoitteita ei saavutettu, koska vain yksi neljästä pankista kysyi tuntemiseen liittyvät kysymykset suoranaisesti. Muut kolme pankkia kysyi alustavia taustatietoja tuntemiseen liittyen, mutta esimerkiksi poliittista vaikutusvaltaisuutta kysyttiin vain Nordeassa. Haastattelujen perusteella kyseinen asia olisi varmasti kysytty tilin avaamisen yhteydessä.

5.4 Yhteenveto

Yhteenvetona opinnäytetyö luo erittäin kattavan kuvan siitä, mitkä kaikki lait säätelevät pankkien toimintaa tuntemisenvolvollisuuden osalta. Opinnäytetyö myös antaa kuvan siitä, missä suomalaisen lainsäädännön taustat ovat.

Lainsäädäntö on erittäin laaja-alaista ja mikäli kuluttaja tutustuu lainsäädäntöön ja sen ohella tuotettuihin materiaaleihin, on selvää, että pankkien tulee tietää paljon asiakkaidensa toiminnasta. Tämän velvollisuuden tarkoitus on kuitenkin parantaa meidän kaikkien turvallisuutta. Opinnäytetyö tuo hyvin esiin pankkivirkailijoille, minkä takia tunteminen on tärkeä osa päivittäistä työtä. Opinnäytetyö konkretisoi sen mitä laki sanoo ja mitä lakia sovelletaan.

Tutkimusosan tarkoitus opinnäytetyössä oli ilmentää, kuinka pankit hoitavat velvoitteen käytännötasolla. Miten velvollisuus näyttäytyy asiakkaalle ja mitä se tarkoittaa pankin näkökulmasta. Pankin näkökulmaan saatiin kerättyä erittäin kattavasti tietoa asiantuntijahaastatteluiden kautta ja niihin olenkin tyytyväinen. Mystery shopping puolestaan ei paljastanut täysin sitä kuinka pankit hoitavat velvollisuutensa käytännön tasolla. Se on kuitenkin selvää, että tiedusteltavat asiat ovat samanlaisia, mutta toimintatavat ovat hieman erilaisia.

Pankkien toiminnassa mielestäni kehitettävää olisikin asiakastiedottamisessa ja asioiden esittämistavassa. Asiakkaita voitaisiin mielestäni vieläkin tehokkaammin tiedottaa asiaan liittyen. Tällöin asiakkaat voisivat paremmin valmistautua pankin esittämiin kysymyksiin. Pankin tulee myös esittää kysymyksensä niin, että asiakas ne ymmärtää. Vain näin voidaan saada luotettavaa tietoa. Kysymysten esittämiseen kannattaa harjoitella jonkinlainen rutiini, jotta kysymykset esitetään luonnollisesti eikä töksäyttämällä kuin kuulustelussa.

Opinnäytetyö muodostui luotettavaksi lainsäädännölliseksi koonniksi tuntemisvelvollisuudesta. Opinnäytetyö ilmentää onnistuneesti pankkien tapaa toteuttaa kyseistä velvollisuuttaan, rikkomatta pankki- ja liikesalaisuutta. Pankit antoivat avoimen kuvan toiminnastaan ja kertoivat aiheeseen liittyvistä toimista. Kokonaisuudessaan opinnäytetyö on onnistunut ja laaja tuotos, joka kertoo pankin lakisääteisestä velvollisuudesta tuntea asiakkaansa.

LÄHTEET

Benchmarking – Työkalu oppivalle organisaatiolle. 4/1996. Suomen laatuyhdistys. Jaos julkaisu.

EU:n asetus 1781/2006, maksajaa koskevien tietojen toimittamisesta varainsiirtojen mukana

Euroopan Parlamentin ja Neuvoston Direktiivi 2005/60/EY

Finanssivalvonta. 2015. Asiakkaan tunnistaminen ja tunteminen. Luettu 15.1.2015.

http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Pages/asiakkaan_tunnistaminen.aspx

Finanssivalvonta. 2014. Rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estäminen. Luettu 20.1.2015.

http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Valvonta/Rahanpesun_estaminen/Pages/Default.aspx

Finanssivalvonta. 2014. Rahanpesulaki. Luettu 11.2.2015.

http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Valvonta/Rahanpesun_estaminen/Pages/rahanpesulaki.aspx

Finanssivalvonta. 2014. Tuija Nevalainen ja Maarit Pihkala. Ohjeistus. Rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estäminen. Luettu 11.2.2015.

http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Valvonta/Rahanpesun_estaminen/Documents/Uusi_rahanpesulaki.pdf

FINEn Vakuutus- ja rahoitusneuvonta. Luettu 20.2.2015

<https://www.fine.fi/>

Haonperä, V. Miksi ja mitä pankki kysyy?. Kodin talouslehti. 3.2014. OP-Pohjola.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Edita. 9. painos. Porvoo

Henkilötietolaki 22.4.1999/523

Kalliosaari Kati. 7.10.2014. Nordean asiakas sai hämmäyttävän kirjeen – "Epäsuoraa leimaamista". Aamulehti. Luettu 7.10.2014.

<http://www.aamulehti.fi/Kotimaa/1194931660575/artikkeli/nordean+asiakas+sai+hammentavan+kirjeen+epasuoraa+leimaamista.html>

Laki arvo-osuusjärjestelmästä ja selvitystoiminnasta 14.12.2012/749

Laki finanssivalvonnasta 19.12.2008/878

Laki luottolaitostoiminnasta 9.2.2007/121

Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä 18.7.2008/503

Maksulaitoslaki 30.4.2010/297

Nordea julkaisi tiedotteen: Näin pankki selittää vanhojen asiakkaiden tenttaamista. 8.10.2014. Aamulehti. Luettu 8.10.2014.

<http://www.aamulehti.fi/Kotimaa/1194931929305/artikkeli/nordea+julkaisi+tiedotteen+nain+pankki+selittaa+vanhojen+asiakkaiden+tenttaamista.html>

Puusa, Reijonen, Juuti, Laukkanen. 2014. Akatemiasta markkinapaikalle – Johtaminen ja markkinointi aikansa kuvina. Helsinki. Talentum.

Rahanpesun torjunta. Poliisi. Luettu 12.2.2015

<https://www.poliisi.fi/poliisi/krp/home.nsf/pages/6F82EF3941F3B1B2C225796400515FCE?opendocument>

Saarinen, M. 12.2.2015. Suuri talletus vei pankin kuulusteluun. Iltalehti. Luettu 12.2.2015.

http://www.iltalehti.fi/uutiset/2015021119177818_uu.shtml

Sahamies, T. Riskienhallintajohtaja. 2015. Asiantuntijahaastattelu 12.2.2015. Haastattelija Korjus, J. Pirkkala.

Sijoituspalvelulaki 14.12.2012/747

Sijoitusrahastolaki 29.1.1999/48

Syvänen, H. Toimitusjohtaja. 2014. Asiantuntijahaastattelu 16.12.2014 . Haastattelija Korjus, J. Tampere.

Tietosuoja valtuutettu. Luettu 27.1.2015.

http://www.tietosuoja.fi/fi/index/tietosuoja_valtuutetut_tuntemisto/tehtavat.html

Uusi-Erkkilä, A. Pankkitoimihenkilö. 2015. Asiantuntijahaastattelu 12.2.2015. Haastattelija Korjus, J. Pirkkala.

Vakuutusyhtiölaki 18.7.2008/521

Valtioneuvoston asetus rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä 25.9.2008/616

Viranomaisen mitta täyttyi: Nordealle isot sakot. 16.4.2013. Taloussanomat. Luettu 20.3.2015.

[http://www.taloussanomat.fi/porssi/2013/04/16/viranomaisen-mitta-tayttyi-nordealle-isot-sakot/20135487/170 \(\)](http://www.taloussanomat.fi/porssi/2013/04/16/viranomaisen-mitta-tayttyi-nordealle-isot-sakot/20135487/170 ())

Vuorenmaa, J. Konttorinjohtaja. 2015. Asiantuntijahaastattelu 12.2.2015. Haastattelija Korjus, J. Nokia.

LIITTEET

Liite 1. Haastattelurunko

Haastattelu

Jussi Korjus

Asiakkaan tunteminen – Pankin lakisääteinen velvollisuus

Tukirunko kysymyksille

Kuka olet ja mitä teet?

Miten teidän pankkinne hoitaa tuntemisen velvoitteen?

Mistä laista velvollisuus tulee/mikä on lainsäädännön tausta?

Mitä laki edellyttää pankilta?

Kuinka velvoite hoidetaan käytännön tasolla ja seurataanko sitä kuinka?

Minkä verran ilmenee epäilyttä/ilmoitettavaa toimintaa?

Onko pankilla olemassa jotakin materiaalia aiheesta asiakkaille/työntekijöille?

Aiheuttaako velvoite ongelmia vai luoko mahdollisuuksia?

1(4)

Liite 2. Nordea - Perustietolomake

Lomakeversio : 2.2.0



Alue/konttoritiedot

Alueen numero *	<input type="text"/>	Konttorin numero *	<input type="text"/>
Asiakasvastuullisen nimi (jos on):	<input type="text"/>	Toimihenkilön nimi *	<input type="text"/>

Asiakkaan perustiedot

Onko kyseessä uuden asiakkuuden perustaminen, asiainnin aktivoituminen tai merkittävä muutos asiakkaan asiainnissa? *	<input type="radio"/> Kyllä <input type="radio"/> Ei		
Sukunimi *	<input type="text"/>	Etunimet *	<input type="text"/>
Henkilötunnus/syntymäaika *	<input type="text"/>	Asiakastunnus *	<input type="text"/>
Puhelinnumero	<input type="text"/>	Puhelinnumero 2	<input type="text"/>
Syntymämaa *	<input type="text"/>	Asuinmaa *	<input type="text"/>
Asiakkaan postiosoite Suomessa	<input type="text"/>		
Asiakkaan sähköpostiosoite	<input type="text"/>		
Asiakkaan kieli	<input type="text"/>		
Asiakkaalla osoite ulkomailta (ulkomainen osoite pakollinen, mikäli asuinmaa muu kuin FI) *	<input type="radio"/> Kyllä <input type="radio"/> Ei		
Kansalaisuus *	<input type="text"/>		
Onko asiakas USA:n kansalainen TAI verovelvollinen USA:han? *	<input type="radio"/> Kyllä <input type="radio"/> Ei		
Verotusmaa(t): *	<input type="text"/>		
Asiakkaan tulojen lähde *	<input type="checkbox"/> Työntekijä <input type="checkbox"/> Yrittäjä <input type="checkbox"/> Elinkeinonharjoittaja <input type="checkbox"/> Opiskelija <input type="checkbox"/> Eläkeläinen <input type="checkbox"/> Työtön <input type="checkbox"/> Ei säännöllistä tuloa <input type="checkbox"/> Muu		

2(4)

Nordeassa käytössä olevat/käyttöön tulevat palvelut ja tuotteet

Tilit ja maksuliike	<input type="checkbox"/>
Kortit	<input type="checkbox"/>
Rahoitus	<input type="checkbox"/>
Säästäminen	<input type="checkbox"/>
Eläketuotteet	<input type="checkbox"/>

Tilien kautta tapahtuva muu kuin oma asiointi

Onko asiakkaan tiliä/tileitä myös muiden henkilöiden varoja tai hoidetaanko muiden henkilöiden maksuliikennettä? *

☐ Kyllä
☐ Ei

Tilien kautta kulkevien maksujen kuvaus

Nordean palvelut ovat olleet käytössä jo vähintään 12 kuukauden ajan? *

☐ Kyllä ☐ Ei

Toistuvaissuorituksot *

☐ Kyllä ☐ Ei

Onko asiakkaalla maksuliikennettä korkean riskin maahan/maasta? *

☐ Kyllä ☐ Ei

[Korkean riskin maat](#)

Asiakkaan pankkiasiointi muissa rahalaitoksissa

Onko asiakkaalla pankkisuhdetta muissa rahalaitoksissa? *

☐ Kyllä
☐ Ei

- PEP-asiakas ja EU/ETA -alueen ulkopuolelta oleva asiakas ilmoitettava

3(4)

sekä kotimaiset että ulkomaiset
pankkisuhteet
- Muut asiakkaat: vain ulkomaiset
pankkisuhteet

Asiakkaan taloudellinen kokonaistilanne

Asiakkaan varat yhteensä euroa:
(sekä Nordeassa että muualla oleva
kokonaisvarallisuus mm. tilit, sijoitukset, asunto-
osakkeet ja kiinteistöt) *

Asiakkaan velat yhteensä (sekä Nordeassa, että
muissa rahalaitoksissa olevat velat yhteensä)
euroa *

Poliittisesti vaikutusvaltainen henkilö (PEP)

Onko asiakas itse PEP? *

- ☐ Kyllä
☐ Ei

Asiakkaan läheinen/yrityskumppani on
PEP *

Valitse...

Asiakkaalta saadut asiakirjat

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> EU-kansalaisen rekisteröintitodistus TAI
väestörekisteriote | <input type="checkbox"/> Opiskelutodistus (pakollinen ulkomaisille vaihto-opiskelijoille) |
| <input type="checkbox"/> Oleskelupa | <input type="checkbox"/> Todistus työsuhteesta |
| <input type="checkbox"/> Väestörekisteriote | <input type="checkbox"/> Varojen alkuperäselvitys ja liitteet |
| <input type="checkbox"/> Passin tai muun henkilöllisyystodistuksen kopio
(ulkomaalainen asiakas) | <input type="checkbox"/> Yksilöity valtakirja |
| <input type="checkbox"/> Toisen rahalaitoksen tiliotteet (1-3 kk) | <input type="checkbox"/> Toisen rahalaitoksen suosituskirje |

Muu asiakirja, mikä?

Läsnä ollut asiamies/edustaja

Asiamiehen/edustajan rooli:

Valitse...

4(4)

Asiakkaan tunnistaminen ja päätös

Lisätietoja

Asiakkaan
henkilöllisyysasiakirjan tiedot

*

Päätöksen tekevä esimies *

Nordea PankkiSuomi Oyj – Jorma Vuorenmaa

Liite 3. Nordea – Asiakkaan tunteminen – miksi pankki kysyy?



Asiakkaan tunteminen – miksi pankki kysyy?

Suomen lainsäädännön mukaan pankkien tulee tunnistaa ja tuntea asiakkaansa. Tässä esitteessä on kerrottu, miten Nordeassa toimitaan näiden lakiin perustuvien velvoitteiden täyttämiseksi.

Nordeassa hyväksyttävät henkilötodistukset

Pankin tulee voida luotettavasti tunnistaa asiakkaansa henkilöllisyystodistuksesta. Nordea hyväksyy henkilöllisyyden todentamiseksi seuraavat suomalaisen viranomaisen myöntämät, voimassa olevat henkilöllisyystodistukset:

- 1) passi
- 2) henkilökortti (1.3.1999 jälkeen myönnetty)
- 3) ajokortti (joka ei saa olla ns. vaihdettu eli ulkomainen ajokortti vaihdettu suomalaiseen ajokorttiin)

Ulkomaista asiakirjasta henkilöllisyyden todentamiseksi hyväksytään voimassa oleva passi tai ETA –alueella matkustusasiakirjaksi hyväksyttävä henkilökortti.

Pankki on velvollinen tuntemaan asiakkaansa

Henkilöllisyystietojen lisäksi pankilla tulee lain mukaan olla riittävät tiedot pankkiasiakkuuden tarpeesta, asiakkaan taloudellisesta asemasta, asuin- nista ja palvelujen käyttötarkoituksesta. Tämän vuoksi pankki voi kysyä asiakkaaltaan tietoja mm. pois- pankkipalvelujen käytöstä, myös asiakkaan tuloista ja menoista sekä tilille tulevien varojen lähteistä, alkuperästä ja käyttötarkoituksesta. Nämä tiedot Nordea kartoittaa yhdessä asiakkaan kanssa sekä ennen palvelusta sopimista että myös asiakkuuden aikana.

Politiisesti vaikutusvaltaiset henkilöt

Suomen lainsäädäntö edellyttää, että pankin tulee selvittää, onko asiakas poliittisesti vaikutusvaltaisen henkilö tai tällaisen henkilön perheenjäsen tai läheinen yhtiöosumppani.

Selvitys liiketoimeen sisältyvistä varoista

Jos joissain tapauksissa pankissa suoritettava toimi poikkeaa asiakkaan pääittämästä toiminnasta tai palvelujen käyttötavasta, pankki on velvollinen tiedustelemaan toimen tarkoitusta sekä mahdollisten varojen alkuperää asiakkaalta. Nordeassa saatava olla

tarpeellista saada myös nähtäväkseen toimeen liittyviä sopimuksia tai muuta dokumentaatiota, joiden avulla varojen alkuperä tai vastaavasti käyttötarkoitus voidaan varmentaa.

Kaikkia asiakkaan pankille antamia tietoja ja asiakirjoja käsitellään luottamuksellisesti suomalaisen pankkiselvityslainsäädännön mukaisesti.

Liiketoimesta kieltäytyminen

Pankin tulee pyytää riittävästi tietoja voidakseen varmentaa asiakkaan henkilöllisyydestä ja liiketoimien luonteesta. Tarvittavien tietojen laajuus, esimerkiksi pyydettyt selvitykset ja dokumentit varojen alkuperästä, on suomalaisen lainsäädännön mukaisesti pankin harkinnassa. Jos pankki ei saa kaikkia tarvittavia tietoja asiakkuuden avoimisen tai tapahtuman suorittamisen tueksi, tulee sen kieltäytyä asiakkuuden avoimisesta tai tapahtumasta.

Lisätietoja

Asiaan liittyvät suomalaisia pankkeja velvoittavat lait ja määräykset:

- laki luottoliiketoiminnasta (9.2.2007/121)
- laki rahapesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä (18.7.2008/503)
- Finanssivalvonnan Standardi 2.4: Asiakkaan tunteminen – rahapesun, terrorismin rahoittamisen sekä markkinoiden väärinkäytön estäminen

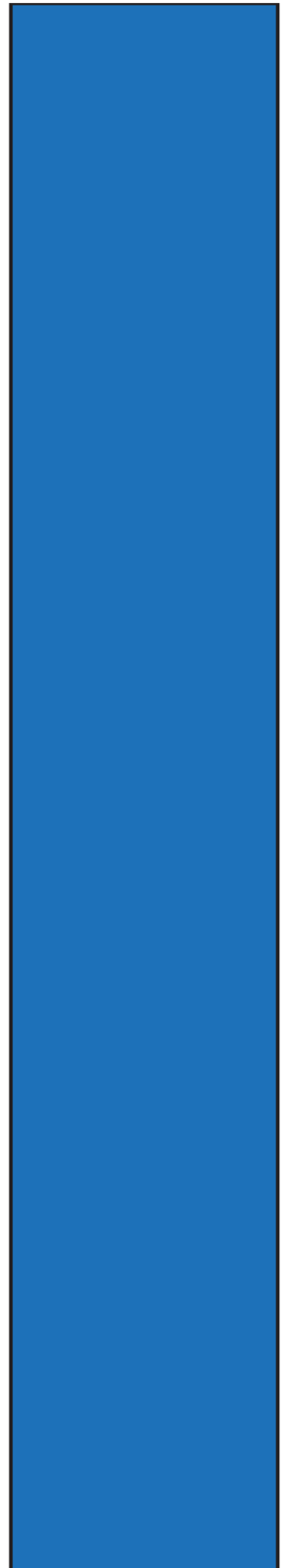
Lisätietoja asiakkaan tunnistamisesta pankissa ja tuntemisvaatimukseen liittyvistä viranomaisdokumenteista löydät alla olevista lähteistä.

www.pankkiturvallisuus.fi
www.fkl.fi
www.rahapesu.fi
www.finanssivalvonta.fi

1(3)

Liite 4. Finanssiala Keskusliitto - Asiakkaan tunteminen – miksi pankki kysyy?

**Asiakkaan
tunteminen -
miksi pankki kysyy?**



Pankit ovat velvollisia tuntemaan asiakkaansa

Suomen lainsäädännön mukaan pankkien tulee tunnistaa ja tuntea asiakkaansa. Pankilla tulee olla asiakkaan henkilötietojen lisäksi riittävät tiedot asiakkaan toiminnasta, taloudellisesta asemasta, asioinnista ja palvelujen käyttötarkoituksesta. Tämä tarkoittaa sitä, että pankin tulee todentaa asiakkaan henkilöllisyys virallisesta henkilöllisyystodistuksesta, ja lisäksi tuntea asiakkaan palveluiden tarve, laatu ja sisältö. Pankilla on myös lakiin perustuva velvollisuus kysyä asiakkaaltaan tietoja tämän pankkipalvelujen käytöstä sekä tihille tulevien varojen alkuperästä ja käyttötarkoituksesta.

Selvittääkseen asiakkaan tilille tulevien varojen alkuperää pankki voi pyytää asiakkaalta kirjallisen selvityksen lisäksi todistuksia liiketoiminnasta, rekisterioitteita tai muita asiakirjoja (esim. kauppakirja tai suosituskirje toisesta rahalaitoksesta), joiden avulla varojen alkuperä tai vastaavasti käyttötarkoitus voidaan varmentaa.

Kaikkia asiakkaan pankille antamia tietoja ja asiakirjoja käsitellään luottamuksellisesti suomalaisen pankkivaliokunnan säännösten mukaisesti.

Henkilöllisyyden todentamisessa käytettävät asiakirjat

Ennen ryhtymistään liikesuhteeseen pankin täytyy varmistua asiakkaan henkilöllisyydestä ja varmentaa se luotettavasta lähteestä

Henkilöasiakkaat

Pankkitoiminnassa henkilöllisyyden todentamiseen soveltuvana henkilöllisyystodistuksena hyväksytään voimassaoleva, suomalaisen viranomaisen myöntämä

- 1) passi
- 2) henkilökortti (myös väliaikainen)
- 3) ajokortti
- 4) kuvallinen kelakortti
- 5) mmukalaispassi
- 6) diplomaattipassi
- 7) pakolaisen matkustusasiakirja

Ulkomaista asiakirjoista henkilöllisyyden todentamiseksi hyväksytään *voimassaoleva passi*.

Tapauskohtaisesti voidaan EU- ja ETA-alueen kansalliset matkustusasiakirjaksi soveltuvat henkilöllisyystodistukset hyväksyä henkilöllisyyden todentamiseen pankissa, jos näiden asiakirjojen aitoustehtävistä voidaan varmentaa. Pankki voi edellyttää EU- ja ETA-alueen kansalaisilta lisäksi muita henkilöllisyyden vahvistavia asiakirjoja. Esimerkiksi jos Schengen-alueella hyväksyttävän matkustusasiakirjan turvatehtävistä tai kelpaavuudesta matkustusasiakirjaksi ei voida kohtuudella varmistua, pankki voi edellyttää passin esittämistä.

Pankin tulee voida luotettavasti tunnistaa henkilö esitetystä henkilöllisyystodistuksesta. Ulkomaista ajokorttia ei hyväksytä suomalaisissa pankeissa henkilöllisyystodistuksena.

Yritysasiakkaat

Pankin tulee tunnistaa yritysasiakkaansa luotettavasta riippumattomasta lähteestä peräisin olevista asiakirjoista, esimerkiksi kaupparekisterioitteesta. Lisäksi pankin tulee saada tietoja yrityksen toimialasta, liikevaihdosta ja rakenteesta sekä omistajista. Näiden tietojen tueksi pankilla on oikeus pyytää yritysasiakkaalta tilinpäätöstietoja, yhtiöjärjestys sekä muita tarpeelliseksi katsomiaan dokumentteja.

Ulkomaisten yritysten osalta tunnistamisasiakirjoina voidaan vaatia rekisteriote ko. maan yritysrekisteristä, yhtiöjärjestys, tilinpäätös sekä suosituskirje suomalaisen pankin ulkomaiselta kirjeenvaihtajapankilta. Vaadittavat asiakirjat saattavat vaihdella tapauskohtaisesti riippuen mm. yrityksen rakenteesta ja kotimaasta.

Myös yrityksen edustajat on tunnistettava ja heidän henkilöllisyytensä on todennettava. Pankin tulee myös tunnistaa yrityksen omistajat ja/tai tosiasialliset edustajat sekä tarvittaessa todentaa heidän henkilöllisyytensä.

Vahvan sähköisen tunnistamisvälineen myöntämisessä pankki noudattaa erityislain säännöksiä asiakkaan henkilöllisyyden todentamisessa käytettävistä asiakirjoista.

Poliittisesti vaikutusvaltaiset henkilöt

Suomen lainsäädäntö edellyttää, että asiakkaan tuntemiseksi pankin tulee myös tietää, onko asiakas *poliittisesti vaikutusvaltainen henkilö* tai tällaisen henkilön *perheenjäsen* tai *läheinen yhtiökumppani*.

Poliittisesti vaikutusvaltainen henkilö on henkilö, joka toimii tai on toiminut viimeksi kuluneen vuoden aikana toisen valtion palveluksessa

- valtionpäämiehenä, ministerinä, parlamentin jäsenenä, ylimmän oikeusasteen jäsenenä, valtion varainhoitoa tarkastavan ylimmän päättävän elimen jäsenenä, keskuspankin johtokunnan jäsenenä, suurlähettiläänä tai asianhoitajana, kenraalikuuntien kuuluvan upseerina tai valtion kokonaan omistaman yrityksen johtotehtävissä

Poliittisesti vaikutusvaltaisen henkilön perheenjäseniä ovat:

- puoliso, lapset ja heidän puolisonsa, vanhemmat

Poliittisesti vaikutusvaltaiseksi henkilöksi ei Suomessa kuitenkaan katsota suomalaista poliitikkoa, joka toimii Suomessa.

3(3)

Selvitys liiketoimeen sisältyvistä varoista

Pankilla tulee olla riittävät tiedot asiakkaan asioinnista ja palvelujen käyttötarkoituksesta. Nämä pankki kartoittaa yhdessä asiakkaan kanssa sekä ennen palveluista sopimista että myös asiakkuuden aikana. Pankki voi näin ollen kysyä asiakkaaltaan tulo- tai muita sellaisia tietoja, joiden avulla pankki kartoittaa asiakkaan palvelutarpeen. Jos joissain tapauksissa suoritettava liiketoimi poikkeaa asiakkaan päivittäisestä asioinnista tai palvelujen käyttötavasta, pankki on velvollinen tiedustelemaan liiketoimen tarkoitusta sekä mahdollisten varojen alkuperää asiakkaalta. Pankin saattaa olla tarpeellista saada myös nähdäkseen liiketoimeen liittyviä sopimuksia tai muuta dokumentaatiota.

Maksajan tiedot

Suomessa on vuodesta 2008 ollut voimassa asetus maksajaa koskevista tiedoista. Asetus velvoittaa pankit varmistamaan, että kaikissa saapuvissa ja lähtevissä maksuissa on mainittu asetuksen vaatimat maksajaa koskevat tiedot. Tämä tarkoittaa edelleen sitä, että pankin on tarkistettava myös käteisellä maksettavista maksuista pankissa asioivan maksajan henkilöllisyys. Käteisellä maksuja suorittavien tulee näin ollen varautua todistamaan henkilöllisyytensä maksua suorittaessaan. Maksajan tietojen ollessa puutteellisia pankki ei saa hyvittää maksua saajalle.

Liiketoimesta kieltäytyminen

Pankin tulee pyytää riittävästi tietoja voidakseen varmentua asiakkaan henkilöllisyydestä ja liiketoimien huonteesta. Tarvittavien tietojen laajuus, esimerkiksi pyydettävät selvitykset ja dokumentit varojen alkuperästä, on suomalaisen lainsäädännön mukaisesti pankin harkinnassa. Jos pankki ei saa kaikkia tarvittavia tietoja asiakkuuden avaamisen tai liiketoimen suorittamisen tueksi, tulee sen kieltäytyä liikesuhteesta tai liiketoimesta.

Lisätietoja

Lisätietoja asiakkaan tunnistamisesta pankissa ja tuntemisvaatimukseen liittyvistä viranomaisdokumenteista löydät alla olevista lähteistä.

www.pankkiturvallisuus.fi

www.fkl.fi

www.rahanpesu.fi



FK|Finanssialan Keskusliitto
 FC|Finansbranschens Centralförbund
 Federation of Finnish Financial Services

Nordea Pankki Suomi Oyj – www.nordea.fi

Finanssialan Keskusliitto – www.fkl.fi

1(2)

Liite 5. Säästöpankki Sinetti – Asiakkaan tuntemistiedot



Pankki, Y-tunnus ja konttori
Säästöpankki Sinetti, 0197848-1
Oriveden konttori

ASIAKKAAN TUNTEMISTIEDOT
Yksityishenkilö

1(2)

Pankin kotisivujen osoite www.sastopankki.fi/sinetti

ASIAKKAAN PERUSTIEDOT	Asiakkaan nimi		Henkilöasiakkaan tunnus	
	Osoite Suomessa: kotiosoite			
	Puhelin		Sähköposti	
	Syntymämaa		Kansalaisuus	Toinen kansalaisuus
	Asuinmaa		Verotusmaa	Ulkomainen veronumero
	Sijoittajaluokka <input type="checkbox"/> Ammatillimainen <input type="checkbox"/> Ei-ammatillimainen		PEP, poliittisesti vaikutusvaltainen ulkomainen henkilö tai lähipiiriin kuuluva <input type="checkbox"/> Ei <input type="checkbox"/> Kyllä	
	Siviilisääty		Talouden koko (aikuiset/lapset) /	
TYÖSUHDE	Koulutus		Ammatti	
	Työnantajan nimi			
	Työsuhteen laatu <input type="checkbox"/> Vakituinen/kokoaikainen <input type="checkbox"/> Vakituinen/osa-aikainen <input type="checkbox"/> Määräaikainen <input type="checkbox"/> Määräaikainen/osa-aikainen <input type="checkbox"/> Tilap. poissa			
	Työsuhteen alkamisaika		Työsuhteen päättymisaika (jos määräaikainen)	
TULOTIEDOT	Ansio-, työ-, eläketulot brutto €/kk Ansio-, työ-, eläketulot netto €/kk Säännölliset muut tulot netto €/kk Pääomatulot netto € Pääomatulosten suoritusriitys <input type="checkbox"/> kerran kuukaudessa <input type="checkbox"/> puolivuosittain <input type="checkbox"/> kerran vuodessa			
	Saapuvat maksut EU:n sisäiset €/kk kpl		Saapuvat maksut EU:n ulkopuolelta €/kk kpl	
ARVIO SAAPUVISTA JA LÄHTEVISTÄ MAKSUISTA PANKISSA	Lähtevät maksut EU:n sisäiset €/kk kpl		Lähtevät maksut EU:n ulkopuolelta €/kk kpl	
PANKKIPALVELUT	<input type="checkbox"/> Päivittäisasiointi <input type="checkbox"/> Säästäminen <input type="checkbox"/> Rahoituspalvelut <input type="checkbox"/> Muu, mikä			
SJOITUSPALVELUT	<input type="checkbox"/> Rahastosäästäminen ja -sijoittaminen <input type="checkbox"/> Arvopaperikaupankäynti <input type="checkbox"/> Varainhoitopalvelut <input type="checkbox"/> Sijoitusneuvonta			
VAKUUTUSPALVELUT	<input type="checkbox"/> Eläkevakuutus <input type="checkbox"/> Säästö- ja Sijoitusvakuutus <input type="checkbox"/> Laina- ja Henkilöturva <input type="checkbox"/> Vahinkovakuutus			
LISÄTIEDOT	Asiakkuudet muissa pankeissa <input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei			
	Muut lisätiedot:			
ASIAKKAAN SUOSTUMUS	<input type="checkbox"/> Pankki voi lähettää markkinointiviestejä matkapuhelimeeni			
	<input type="checkbox"/> Pankki voi lähettää markkinointiviestejä sähköpostini			
ASIAKKAAN HENKILÖLLISYYDEN TODENTAMINEN	Asiakkaan henkilöllisyys on todennettu, päivämäärä <input type="checkbox"/> passi <input type="checkbox"/> ajokortti <input type="checkbox"/> poliisin myöntämä henkilökortti <input type="checkbox"/> muu tunnistamisasiakirja, mikä Viimeinen voimassaolopäivä ja numero (jollei numeroa, myöntäjä ja myöntämispaikka) <input type="checkbox"/> Valokopio liitteenä <input type="checkbox"/> Asiakkaalta saatu lisäselvitys liitteenä Vajavaaltaisen asiakkaan henkilöllisyyttä ei tarvitse todentaa erikseen, vaan edunvalvojen henkilöllisyyden todentaminen riittää.			
	Olen tarkistanut edellä olevat tiedot ja vahvistan niiden olevan oikein.			
VAHVISTUS JA ASIAKKAAN ALLEKIRJOITUS	Paikka ja päivä 10.12.2014		Asiakkaan allekirjoitus	

2(2)



Pankki, Y-tunnus ja konttori
Säästöpankki Sinetti, 0197848-1
Oriveden konttori

ASIAKKAAN TUNTEMISTIEDOT
Yksityishenkilö

2(2)

Säästöpankki Sinetti

ASIAKIRJA ARKISTOIDAAN SÄHKÖISESTI.

HENKILÖTIETOJEN REKISTERÖINTI JA KÄYTTÖ (Henkilötietolain 24 §)

Säästöpankki Sinetti (jäljempänä Pankki) käsittelee henkilötietoja henkilötietolain ja luottolaitoslain mukaisesti ja muutoinkin huolehtii toiminnassaan yksityisyyden suojan ja pankkisalaisuuden toteutumisesta henkilötietojen käsittelyssä. Pankki käsittelee henkilötietoja palvelujen ja toiminnan hoitamisen yhteydessä. Lisäksi pankki käyttää henkilörekistereitään asiakkaalleen suunnattavaan markkinointiin.

Tietoja hankitaan rekisteröityä itseltään tai hänen edustajiltaan, viranomaisten ylläpitämistä julkisista rekistereistä, asiakashäinörekistereistä sekä Suomen Asiakastieto Oy:n luottotietorekistereistä. Liike- tai palvelutapahtuman niin edellyttäessä pankki voi nauhoittaa puhelua ja tallentaa viestejä varmistukseksi niiden sisällön. Pankkisalaisuus rajoittaa pankin hallussa olevien tietojen luovuttamista sivulliselle muuten kuin sen henkilön suostumuksella, jota tiedot koskevat tai lain edellyttämässä tapauksissa.

Sen, joka haluaa tarkastaa itseään koskevat rekisteritiedot, tulee esittää rekisterinpitäjälle kirjallinen, omakätisesti allekirjoitettu tarkastuspyyntö.

Rekisteröidyllä on oikeus vaatia rekisterissä olevan, häntä koskevan virheellisen tiedon oikaisemista, poistamista tai täydentämistä.

Rekisteröidyllä on oikeus kieltää rekisterinpitäjää käsittelemästä itseään koskevia, suoramainontaa, etämyyntiä ja muuta suoramarkkinointia sekä markkina- ja mielipidetutkimusta varten rekisteröityjä tietoja.

Henkilötietolain tarkoittama rekisteriseloste on saatavilla Pankin toimipaikoissa. Lisätietoja Pankista rekisterinpitäjänä, henkilötietojen käsittelyn tarkoituksesta sekä siitä, mihin tietoja säännönmukaisesti luovutetaan, samoin kuin ne tiedot, jotka ovat tarpeen rekisteröidyn oikeuksien käyttämiseksi asianomaisessa henkilötietojen käsittelyssä löytyvät Pankin osoitteesta www.saastopankki.fi/sinetti.

Säästöpankki Sinetti Oy – Hannu Syvänen

Liite 6. Suomen Pankkiyhdistys – Hyvä pankkitapa



SUOMEN PANKKIYHDISTYS

HYVÄ PANKKITAPA

Hyvä pankkitapa on muotoutunut käytännön kokemuksesta. Hyvän pankkitavan säännöt sisältävät asiakkaan ja pankin välistä suhdetta sekä pankkien toimintatapoja koskevia periaatteita. Asiakkaan ja pankin välistä suhdetta ohjaavat lisäksi useat lait ja valvontaviranomaisten antamat määräykset ja ohjeet.

Näillä säännöillä pankit haluavat korostaa hyvän pankkitavan merkitystä sekä kertoa asiakkailleen, henkilöstölleen ja muille sidosryhmilleen hyvän pankkitavan mukaisista toimintatavoista. Säännöillä ei muuteta asiakkaan ja pankin välisiä sopimuksia.



PANKKITOIMINTA

Hyvään pankkitapaan kuuluu, että pankki tuntee asiakkaansa ja hänen taloudellisen tilansa asiakassuhteen edellyttämässä laajuudessa.

Asiakkaan käyttöön ottamista palveluista laaditaan tarvittavat sopimukset. Pankki varmistaa asiakkaan henkilöllisyyden ennen sopimuksen laatimista.

Pankin tulee varmistaa, että henkilökunta on tehtäviinsä soveltuvaa ja riittävästi koulutettua ja että toiminta on asianmukaisesti valvottu, ohjeistettu ja johdettu.

Peruspankkipalvelut

Pankki tarjoaa asiakkailleen peruspankkipalveluja lainsäädännön, viranomais määräysten sekä tili- ja muiden sopimusehtojen asettamissa rajoissa. Peruspankkipalveluja ovat jokapäiväisten raha-asioiden hoitoon tarkoitettu tili, tilinkäyttöön oikeuttava tilinkäyttöväline sekä maksujen välitystä koskevien toimeksiantojen hoitaminen.

Asiakas saa pankista tietoja palveluihin liittyvistä maksuista, pankin tarjoamista tilimuodoista, niiden ehdoista ja tilien tuotosta sekä maksuvälineistä ja niiden käytöstä.

Pankki huolehtii saamiensa toimeksiantojen mukaisesti asiakkaan maksujen hoitamisesta. Turvallisuuden varmistamiseksi pankki antaa asiakkaalle tarvittavat ohjeet maksuvälineiden ja niihin liittyvien tunnuslukujen huolellisesta säilyttämisestä.



Pankki voi kieltäytyä peruspankkipalvelun tarjoamisesta yksityishenkilölle vain painavasta syystä. Pankki ilmoittaa kieltäytymisen perusteen asiakkaalle.

Pankki voi kieltäytyä jokapäiväisten raha-asioiden hoitoon tarkoitetun tilin avaamisesta tai ajantasaisen tilinkäyttövälineen¹ myöntämisestä, jos:

- pankilla on aihetta epäillä tilin tai tilinkäyttövälineen väärinkäyttöä;
- pankki ei voi tunnistaa asiakasta luotettavasti; tai jos
- asiakkaan käytettävissä on jo tili tai tilinkäyttöväline.

Pankki ei kieltäydy tilin avaamisesta tai ajantasaisen tilinkäyttövälineen myöntämisestä pelkästään aiemman maksuhäiriömerkinnän perusteella.

Muun kuin ajantasaisen tilinkäyttövälineen myöntämisestä pankki voi kieltäytyä esimerkiksi, jos

- pankilla on aihetta epäillä tilinkäyttövälineen väärinkäyttöä;
- asiakkaan tilille ohjautuu tuloja epäsäännöllisesti tai satunnaisesti; tai jos
- asiakkaalla on maksu- tai muita sopimustaloudellisia ongelmia.

Luottopalvelut

Asiakas saa pankista tietoja sen tarjoamista luottovaihtoehtoista, luoton keskeisistä ehdoista ja luottoon liittyvistä kustannuksista.

Luottoa myöntäessään pankki selvittää käytettävissään olevilla tiedoilla asiakkaan maksukyvyyn ja edellyttää asiakkaalta tarpeelliseksi katsomaan vakuuksia.

¹ käytön yhteydessä tarkistetaan tilillä olevien varojen riittävyys



Pankki noudattaa luottosuhteessa vastuullisuutta ja pyrkii ottamaan huomioon asiakkaan taloudellisen turvallisuuden ja luototettavan toiminnan menestymisen mahdollisuudet.

Säästämis- ja sijoituspalvelut

Asiakas saa pankista tietoja sen tarjoamista vaihtoehtoisista talletus- ja sijoitusmuodoista ja niiden ehdoista sekä talletettavien varojen tuotosta. Pankki kiinnittää liiketoiminnassaan erityistä huomiota tallettajan aseman turvaamiseen.

Sijoituspalvelun tarjoajana pankin on annettava asiakkaalle toimeksiannon kohteena olevista arvopapereista ne tiedot, joilla voi olla olennaista vaikutusta asiakkaan ratkaisuun toimeksiannon antamisesta tai kaupan päättämisestä.

Pankin on hoidettava asiakkaan pankin holtoon antamaa omaisuutta huolellisesti asiakkaan kanssa laaditun sopimuksen mukaisesti. Pankki antaa asiakkaalle sopimuksen mukaisesti tiedot pankin hoidossa olevan omaisuuden arvosta ja tuotosta.

ASIAKASSUHDE

Asiakassuhde perustuu molemminpuoliseen rehellisyyteen ja luottamukseen, jota pitkäaikainen asiakassuhde vahvistaa. Pankit ottavat liiketoiminnassaan huomioon asiakkaan edun.



Valinnan vapaus

Asiakas voi valita pankin tarjoamista valikoimista haluamansa palvelut. Pankin tehtävänä on antaa tietoja asiakkaan tarpeisiin soveltuvista vaihtoehtoisista palveluista.

Asiakas voi vaihtaa käyttämäänsä palvelua tai pankkia, mikäli asiakkaan ja pankin välinen sopimus ei tietyn palvelun osalta rajoita tätä oikeutta.

Asiakastiedot

Pankilla on oikeus hankkia asiakkaastaan tietoja, jotka ovat tarpeellisia asiakkaan taloudellisen aseman selvittämiseksi ja luoton takaisinmaksun turvaamiseksi.

Pankki rekisteröi asiakkaastaan vain toimintansa kannalta tarpeellisia tietoja.

Pankin hallussa olevat asiakasta koskevat tiedot ovat lakiin perustuvan pankkisalaisuuden alaisia.

Pankki antaa asiakasta koskevia tietoja muille kuin asiakkaalle itselleen vain hänen suostumuksellaan tai laissa tiedonsaantiin oikeutetuille. Sisäisillä järjestelyillä pankki varmistaa, että asiakasrekisterit ovat asianmukaisesti suojattuja.



Palveluista tiedottaminen

Pankin toimipaikassa on asiakkaan nähtävillä palveluhinnastossa tiedot pankin tarjoamien palvelujen hinnoista. Tietoverkossa tarjottavien palvelujen osalta hinnat ovat nähtävillä verkossa. Pankki ilmoittaa hintojen muutoksista hyvissä ajoin ennen muutoksen voimaantuloa.

Pankkipalvelusopimusten ehtojen tulee olla ymmärrettäviä. Sopimusehdoista tulee ilmetä molempien osapuolten keskeiset oikeudet ja velvollisuudet. Pankkipalveluista tiedottamisen tulee olla selkeää ja ymmärrettävää.

Pankki toimii yleisesti hyväksyttyjen markkinoinnin periaatteiden mukaisesti. Palveluiden mainonnan tulee olla totuudenmukaista ja antaa oikea kuva palveluista.

Valitukset ja muut asiakaspalautteet

Pankki järjestää valitusten ja muiden asiakaspalautteiden käsittelymenettelyn.

Asiakkaan saatavilla on pankin toimipaikoissa ja tietoverkossa tarjottavien palvelujen osalta verkossa ohjeet asiakaspalautteen tekemisestä. Pankin henkilökunta neuvoo tarvittaessa asiakasta valituksen tekemisessä. Pankki vastaa valitukseen kohtuullisessa ajassa. Asiakas saa neuvoja myös Pankkialan Asiakasneuvontatoimistosta.

Nämä säännöt korvaavat edelliset 11.1.2001 päivätyt säännöt.

Liite 7. Mystery shopping -ohjeistus

Mystery shopping

Ohjeet shoppingin toteuttamiseen

Tavoitteena paljastaa, kuinka pankit käytännössä toteuttavat tuntemisvelvoitteensa. Tavoitteena on aukaista maksuton tili kunkin pankin asiakaspalvelussa. Mystery shoppingin toteuttamisessa käytetään apuna Tampereen ammattikorkeakoulun tradenomiopiskelijoita. Asiointitilanne keskeytetään ennen kuin tili aukaistaan varsinaisesti, turhan asioinnin välttämiseksi. Asiointi kuitenkin perustetaan.

Neljä merkittävää Suomessa toimivaa pankkia.

- Säästöpankki
- Nordea
- OP
- Danske

Tilin avaus

- Tavoite käydä neuvottelu käyttötilin avaamisesta ko. pankkeihin. Suostuvatko avaamaan heti ensimmäisellä käynnillä. Mikäli eivät suostu, miksi ei? Emme sovi jatko tapaamisia. Minkälaisia asioita pankki haluaa tietää tilin avaamisesta. Asioita henkilöstä? Asioita asioinnista? Tiliä ei kuitenkaan aukaista ja lopeteta. Mystery shoppaaja keskeyttää asioinnin ennen tilin varsinaista aukaisua.

Kysyykö henkilöllisyystodistusta?

- Ei tarjota henkilöllisyystodistusta. Jos kysytään, ensin tarjotaan esim. opiskelijakorttia ns. vahingossa. Jos tämä ei riitä, jokin vanhentunut virallinen henkilöllisyysasiakirja esim. vanha passi. Tämän jälkeen vasta tarjotaan voimassaolevaa ajokorttia.

Mahdollisia kysymyksiä pankilta?

- Tilin käyttötarkoitus?
- Asiakkaan varat ja velat?
- Asiakkaan nykyinen työllisyystilanne?
- Toistuvaissuoritteiden tulojen suuruudet?
- Onko verovelvollisuutta muihin maihin?
- Onko muita kansalaisuuksia kuin Suomi?
- Asiakkaan henkilötiedot kuten osoite, puhelinnumero ja sähköposti?
- Asiointi muissa rahalaitoksissa kotimaassa ja ulkomailla?
- Poliittinen vaikutusvaltaisuus?
- Sidokset yhtiöihin?
- Sijoitusluokitus?