

# Keinot turvata pankkiasiointi ja säästöt; Miten pankki reagoi epäilyihin petoksista

Eveliina Pikkarainen, Danske Bank

Kuinka välttää taloudellista kaltoinkohtelua ja huijauksia, Mummonmarkan vartijat –hanke, Turku 26.2.2020

# Pankkiasioinnin perustana luotettavuus

- Pankkitoiminnan luottamuksellisuus
- Pankin velvollisuus tarjota perus- ja muut pankkipalvelut
- Pankin velvollisuus varallisuuden huolehtimisesta
- Molemminpuolinen avoimuus ja rehellisyys

# Suomi digitalisoituu ja ikääntyy

- Digitalisoituminen koskee koko yhteiskuntaa.
- Suomalaiset ikääntyvät Euroopan maista nopeimmin.
- 200 000 muistisairasta, koskettaa noin miljoonaa ihmistä.
- Miten taataan, että kaikki saavat turvalliset palvelut toimintakyvyn heikentyessä?



## Monilla ikääntyneillä on finanssipalveluihin liittyviä huolia

- Pankkikonttorien määrä vähenee paikallisesti, miten pääsen hoitamaan asioitani?
- Mistä saan käteistä rahaa?
- Miten maksan laskuni, minulla ei ole Internet-yhteyttä?
- Voinko antaa verkkopankkitunnukset ja maksukortit tunnuslukuineen läheiselle tai jollekin luotetulle?



## Petokset – asianomistaja yli 65-vuotias

Poliisille ilmoitetut rikokset							
A0 yli 65 vuotias	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Muutos 2014>>2019
TÖRKEÄ PETOS	173	224	185	247	230	262	51,45%
PETOS	550	612	765	618	735	876	59,27%
LIEVÄ PETOS	339	388	487	356	439	520	53,39%
PETOKSEN YRITYS	341	277	261	667	390	419	22,87%
TÖRKEÄN PETOKSEN YRITYS	45	33	20	49	79	42	-6,67%
TÖRKEÄ MAKSUVÄLINEPETOS	26	80	56	89	97	92	253,85%
MAKSUVÄLINEPETOS	820	1 135	1 474	931	733	769	-6,22%
LIEVÄ MAKSUVÄLINEPETOS	86	215	390	175	138	176	104,65%
<b>Summa</b>	<b>2 380</b>	<b>2 964</b>	<b>3 638</b>	<b>3 132</b>	<b>2 841</b>	<b>3 156</b>	<b>32,61%</b>

# Huijausten skaala on laaja

PÄIJÄT-HÄME 6.2.2020 18:01

## Ikäihmisten huijauksista epäilty patalappukauppias kiinni - Hämeen poliisi epäilee uhreja olevan lisää

**ESS** Anne Honkanen



Poliisi otti kiinni viime viikonloppuna kaksi naista, joiden epäillään huijanneen ikäihmisiltä rahaa ja arvoesineitä muun muassa Päijät-Hämeessä. Päijät-Hämeen käräjäoikeus määräsi epäillyt vangittavaksi torstaina.

## Valepoliisit huijasivat tuhansia euroja Meri-Lapin vanhuksilta – poliisi pyytää puhumaan asiasta ikäihmisten kanssa

 Jaa

Julkaistu: 22.11.2019 17:56

### Soittajien tavoitteena on poliisina esiintymällä saada selville pankkitunnukset ja tyhjentää tili.

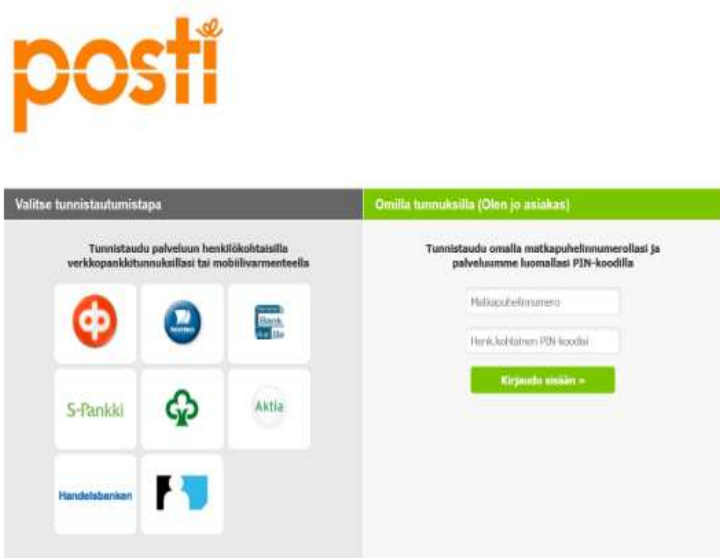
Valepoliisit ovat aktivoituneet Meri-Lapin alueella. Poliisi kertoo, että viime viikkojen aikana on ilmi tullut uusia huijauksia.

Poliisiksi esittäytyneet soittajat ovat ottaneet yhteyttä etupäässä vanhuksiin. Poliisi pyytääkin omaisia puhumaan ikäihmisten kanssa asiasta ja varoittamaan heitä huijausyrityksistä.

# Huijausten tekotapoja

- Tavaroiden ja palveluiden huijausmyyntiä eri tavoilla
- Soittaja tai tulija väittää olevansa poliisi tai sosiaalityöntekijä, taksinkuljettaja, pankkivirkailija, hoitaja, huoltomies, lukkoseppä...
- Kyydin- ja muun palvelun tarjoamista puoliväkisin
- Rahanlainaajia, hyväntekeväisyyskeräyksiä, lohduttomia tarinoita kuolemansairaista läheisistä
- Lotto-, arpajais- yms voittoja
- Katto-, savupiippu-, piha- yms remontteja ja tutkimuksia, vaikkei tarvetta ole
- Ylilaskutus

# Kalasteluviestit



postti

Valitse tunnistautumistapa

Omilla tunnustuksilla (Olen jo asiakas)

Tunnistaudu palveluun henkilökohtaisilla verkkopankkitunnuksillasi tai mobiilivarmenteella

Tunnistaudu omalla matkapuhelinnumerollasi ja palveluamme luomallasi PIN-koodilla

Matkapuhelinnumero

Henkilökohtainen PIN-koodisi

Kirjaudu sisään

Verkkoyhteys on toteutettu SSL-salauksella käyttäen, joten henkilökohtaiset tiedot eivät ole missään vaiheessa joutuneet ulkopuolisten haittaam. Tästä mobiilivarmenteella tunnistautumisen hinta puhelinoperaattoriltasi. Lisätieto mobiilivarmenteesta löydät osoitteesta [mobiilivarmenne.fi](https://mobiilivarmenne.fi).



VERO SKATT

Hyvä veronmaksaja,

Kun viimeinen vuotuinen laskelmat niiden vero- toiminnan olemme päättäneet, että olet oikeutettu saamaan veronpalautus € 244,79.

Täytä veronpalautuksen pyynnön

Palautus voi viivästyä monesta syystä.  
Esimerkiksi. Lähettämällä virheellinen kirjaa tai soveltamalla määräajan jälkeen.

Voit käyttää veronpalautuksen, klikkaa seuraavaa linkkiä

<https://www.vero.fi/login/vismemidside.do>



# ”Eurolla saa – vai saako?”

**Sinulla on mahdollisuus voittaa BMW 1-sarjan**

Tämä tarjous on voimassa **2. joulukuuta 2015**. Vastaa seuraaviin 3 kysymykseen selvittääksesi, jos voit voittaa BMW 1-sarjan.

**Voittaa! 500€ Supermarket-lahjakortin\***

1. Klikkaa tästä voittoa
2. Klikkaa "Soita"

**Kilpaile VOITTAKSESI 500€ Supermarket lahjakortin!**

Tämä tarjous on voimassa **1. joulukuuta 2015**. Vastaa seuraaviin 3 kysymykseen selvittääksesi, voimmeko lähettää 500€ lahjakortin sinulle.

**Missä supermarketissa teet ruokaostoksesi mieluiten?**

**S-market**

**HANKI UPOUUSI IPHONE 6S -PUHELIN**

Hinta **1€**  
Arvo: 840€

**Osallistu ja voita???**

Osallistu ja voita upouusi iPhone 6 -puhelin. Voittajaan otetaan yhteyttä suoraan sähköpostitse.

Mihin lähetämme uuden iPhone 6s -puhelimesi?

Etunimi

Sukunimi

Osoite

Postinro

Kaupunki

S-posti

**LÄHETTÄKÄÄ IPHONE 6S -PUHELIMENI**

# Pankkiasioinnin turvallisuus

- Pankkitoiminnan luottamuksellisuus
- Pankin velvollisuus tarjota perus- ja muut pankkipalvelut
- Pankin velvollisuus varallisuuden huolehtimisesta
  
- Pankin velvollisuus tuntea ja tunnistaa asiakkaat, kerätä tietoja mm. pankkipalveluiden odotetusta käytöstä ja taloudellisesta tilanteesta, velvollisuus pitää tiedot ajan tasalla
  
- Saako pankki minut kiinni tarvittaessa?

# Ikääntyneen pankkiasiointi

- Sopivat asiointi- ja yhtedenpitotavat kunkin asiakkaan omaan tilanteeseen
- Omat maksuvälineet ja asiointikanavat
- Valtuutus; yksilöity valtakirja
- Pankin mahdollisuus pyytää lisäselvityksiä ikääntyneen terveydentilasta ja kyvystä huolehtia asioistaan
- Valtuutetun tunnistaminen
- Edunvalvontamääräyksen sisältö ja laajuus
- Luvanvaraiset oikeustoimet, esimerkiksi asuntokauppa

# Väärinkäytösten torjunta, kortit ja verkkotunnukset

- Älä koskaan säilytä korttia ja tunnuslukua yhdessä. Opettele tunnusluku aina ulkoa.
- Suojele tunnuslukua sivullisilta myös silloin, kun näppäilet sitä automaateissa tai muissa käyttöpaikoissa.
- Älä koskaan anna kortin numeroa tai siihen liittyvää tunnuslukua puhelimitse, sähköpostitse tai muullakaan tavalla niitä kysyttäessä, vaikka tiedustelija esittäytyisi pankkilaiseksi tai poliisiviranomaiseksi.
- Aseta kortillesi turvallisuutta lisäävät vuorokausikohtaiset turvarajat automaateilla tehdyille käteisnostoille sekä laskujen maksuille. Aseta myös mahdollisuuksien mukaan maarajaukset.
- Säilytä korttiasi huolellisesti, kuten rahojasi. Älä jätä sitä vartioimattomana esim. autoon, ravintolapöytään, työ- tai hotellihuoneeseen.
- Tallenna maksukorttien sulkupalvelunumero!

# Väärinkäytösten torjunta

- Myös verkkomaksuissa on päivä- ja tapahtumakohtaisia turvarajoja. Lisävahvistus pankkitunnusten lisäksi esimerkiksi puhelimella.
- Verkkopankkitunnukset ovat henkilökohtaiset. Maksuja voi tarvittaessa hoitaa käyttöoikeutettu omilla tunnuksillaan.
- Kortti- ja verkkopankkimaksuja kannattaa seurata jatkuvasti ja säännöllisesti. Ilmoita väärinkäytöksistä pankkiin välittömästi.
- Ei kaikkia munia yhteen koriin → säästöt muille tileille kuin jokapäiväisessä käytössä olevalle käyttötilille.
- Omaiset, ystävät, läheiset; keskustele ikääntyneen kanssa raha-asioista ja turvallisuudesta, eivät tabuja ole!
- Avoimuus ja rehellisyys kantavat pitkälle!

# Taloudellinen kaltoinkohtelu

- Pankeissa on tunnistettu tilanteita, joissa epäillään ikääntyneen taloudellista kaltoinkohtelua
- Mitkä ovat pankin mahdollisuudet puuttua tilanteisiin?
- Suuttuneet ja kiukkuiset asiakkaat: ”Miksi en saa haluamaani palvelua?”  
”Vaihdan pankkia, antakaa kaikki rahani ja heti!”
- Ilmoitus turvallisuusvastaavalle, harkinta maistraatille tehtävästä ilmoituksesta
- Ilmoittaako maistraatti kohdehenkilölle, kuka edunvalvontatarpeesta on kertonut?
- <https://www.suvantory.fi/hankkeet/tikka-hanke-tunnista-taloudellinen-hyvaksikaytto-2015-2017/>

## ”Täällä puhuu rikoskomisario Rautakoura..”

- Huijaukset ja petokset perustuvat usein luottamuksen rakentamiseen, ja niissä käytetään hyväksi myös yleistä luottamusta pankkeihin ja viranomaisiin
- Osa huijauksista tehdään ottamalla henkilökohtaisesti yhteyttä esim. marketin parkkipaikalla → kyydin, avun tarjoamista yms.
- Tietoa huijauksista ja niiden yrityksistä on paljonkin, silti huijauksista liian moni onnistuu.
- Hämmennys ja hätäännys on ymmärrettävää.

# Mistä tunnistan luotettavan soittajan?

- Luottamusta rakennetaan vuorovaikutuksessa
- Pankkiin ja viranomaisiin saa yhteyden virallisia kanavia käyttäen: yleiset palvelunumerot ja verkkosivut
- On sallittua ja kannustettavaa epäillä ja kysyä; pankeilla, viranomaisilla ja rehellisillä kauppiaille ei ole kiire
  
- Mitä tehdä, jos valepoliisi tai joku muu valeammattin esittävä soittaa?
- Miten saada mahdollisimman paljon tietoja soittajasta, yhteystiedot, poliisiyksikkö, nimi?
  
- Jos epäilee tulleensa huijatuksi, yhteys välittömästi poliisiin ja pankkiin.
- Uhreja ei saa syyllistää – tarvitaan tukea.



Lopuksi

**POLIISI, PANKKI TAI MIKÄÄN MUUKAAN  
TAHO EI KOSKAAN KYSY PANKKIKORTIN  
JA/TAI VERKKOPANKIN TUNNUKSIA!**

**PANKILLA EI OLE KIIRE – ON AINA  
SALLITTUA KYSYÄ JA KYSEENALAISTAA!**