



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Ikääntyneeseen kohdistuvan taloudellisen hyväksikäytön tunnistaminen ja torjunta pankkitoiminnassa

Lehti, Esko-Jaakko

2017 Laurea

Laurea-ammattikorkeakoulu
Leppävaara

Ikääntyneeseen kohdistuvan taloudellisen hyväksikäytön tunnistaminen ja torjunta pankkitoiminnassa

Esko-Jaakko Lehti
Turvallisuusalan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Kesäkuu, 2017

Esko-Jaakko Lehti

**Ikääntyneeseen kohdistuvan taloudellisen hyväksikäytön tunnistaminen ja torjunta
pankkitoiminnassa**

Vuosi 2017

Sivumäärä 67

Taloudellisen kaltoinkohtelun tai hyväksikäytön uhriksi voi joutua kuka tahansa iäkäs henkilö. Taloudelliseen kaltoinkohteluun liittyy vanhuksen kaikenlaisen omaisuuden laitton tai epäasianmukainen käyttö. Kaltoinkohtelu aiheuttaa uhrille kärsimystä estäen arvokkaan vanhuuden. Aiheesta ei ole juurikaan suomalaista tutkimusta.

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, onko suomalaisilla pankeilla olemassa olevia toimintatapoja ikääntyneiden taloudellisen kaltoinkohtelun havaitsemiseksi ja torjumiseksi, miten nämä toimintatavat ovat käytössä ja onko niiden jatkokehitykselle tai yleisohjeiden laatimiseksi tarvetta tai vastaanottamiselle kiinnostusta. Pankeilla on merkittävä vaikutusmahdollisuus ikääntyneiden taloudellisessa kaltoinkohtelussa ja hyväksikäytössä.

Tutkimus on toteutettu osana Turvallisen vanhuuden puolesta - Suvanto ry:n Tikka - tunnista taloudellinen hyväksikäyttö -hanketta 2015-2017, jossa on luotu ohjeistus pankeille ikääntyneiden taloudellisen kaltoinkohtelun havaitsemisen ja torjumisen tueksi. Tikka-hankkeessa syntyneen oppaan tarkoituksena on jakaa tietoa ja auttaa työntekijöitä tunnistamaan hyväksikäyttöön liittyviä tilanteita ja rohkaista puuttumaan niihin. Suvanto ry:n tavoitteena on ikääntyneisiin kohdistuvan kaltoinkohtelun ja hyväksikäytön torjuminen ja tietoisuuden lisääminen.

Tutkimusmetodi oli kvalitatiivinen eli laadullinen ja toteutusmetodina puolistrukturoitu teemahaastattelu, jossa haastattelijan kysymykset toimivat avoimen keskustelun runkona. Analyysimenetelmänä tutkimuksessa käytettiin aineistolähtöistä sisällön analyysiä ja sen tekniikkana toimi teemoittelu. Kirjallisuuskatsauksen kautta hankittiin kuva aikaisempien tutkimusten ja kansainvälisen materiaalin kautta minkälaisia taloudellisen kaltoinkohtelun eri muodot ovat ja minkälaisia havaitsemis- ja torjuntakeinoja pankeilla voisi olla käytössään.

Haastattelupyynnöt lähetettiin yhteensä yhdeksälle Suomessa toimivalle pankille, Finanssivallvonnalle, Elinkeinoelämän keskusliitolle, Finanssialan Keskusliitolle ja poliisin edustajalle. Haastatteluun osallistui lopulta kolme organisaatiota. Kaikki haastateltavat toimivat johtavissa asemissa organisaatioissaan. Kirjallisuuskatsauksen lisäksi tausta-aineistoa hankittiin Suvanto ry:n lakineuvonnan juristin haastattelulla ja osallistumalla Tikka-hankkeen seminaariin 27.3.2017.

Tutkimuksen perusteella pankeilla on joitakin ikääntyneiden taloudellisen kaltoinkohtelun havaitsemiseen ja torjuntaan soveltuvia toimintatapoja käytössään, mutta selkeästi kävi ilmi, ettei mikään haastateltu organisaatio, saati haastattelusta kieltäytynyt organisaatio, ollut erikseen laatinut ohjeistusta tai pohtinut juuri ikääntyneiden asiakasryhmää taloudellisen kaltoinkohtelun kannalta. Pankit noudattivat yleisiä ohjeitaan ja finanssialan lainsäädäntöä. Haastatellut tahot eivät nähneet suoranaista tarvetta uusille ohjeistuksille, mutta jos sellaiset olisivat olemassa, niistä voisi olla hyötyä. Tutkimuksessa paljastuneet pankkien toimintatavat ovat päällisin puolin linjassa kirjallisuuden ja eri maiden ohjeiden mukaisesti, mutta toiminta perustuu yleisiin ohjeisiin sekä pankkien työntekijöiden työkokemukseen.

Asiasanat: Edunvalvonta, Ikääntynyt, Kaltoinkohtelu, Pankkiturvallisuus, Taloudellinen hyväksikäyttö

Esko-Jaakko Lehti

Identifying and Preventing Financial Abuse of Older People in Banking
Year 2017 Pages 67

Financial abuse of the elderly can target anybody. Financial exploitation is an illegal or improper use of another individual's resources for personal profit or gain. Financial abuse lessens the victim's quality of life and prevents gaining a dignified old age. There are little previous studies on the subject in Finnish.

The purpose of this research is to study these strategies and practices of detecting and preventing financial exploitation of the elderly. How these practices are in use and whether there are demand, need or interest in their development or the creation of such strategies and protocols. Banks are in a significant position to influence the prevention of the elderly's financial exploitation. The study was carried out as a part of the "For a Safe Old Age"-Suvanto (registered association) Tikka- Detect Financial exploitation - Project 2015-2017. The project resulted in guidelines and a toolkit for the detection and prevention of the elderly's financial exploitation. The purpose of the Tikka project manual is to share information and help employees in situations dealing with financial abuse- The manual is to encourage employees to intervene. Suvanto strives to prevent the abuse of the elderly and arouse public awareness.

The study is qualitative, and it was carried out by using semi-structured interview, where the questions are open and function as a framework for the conversation. The analysis method for the study was Phenomenography to decipher the essence of the phenomenon through categorization of the research data. An understanding of and background information were achieved through a literary review of previous studies and international material.

The invitation to participate in the study, was sent to nine different banks that operate in Finland, the Financial supervisory authority, the Confederation of Finnish industries, the Federation of Finnish Financial Services and the police. Only three organizations agreed to participate in the study. All persons interviewed for the study worked in a position of authority within their respectful organizations. In addition to the literature, additional information was attained by interviewing the Suvanto helpline legal volunteer, and by participation in the Tikka-project seminar on 27th March 2017.

According to the conducted study, Finnish banks have some practices suitable for the detection and prevention of the elderly's financial exploitation, but clearly none of the organizations interviewed or the ones that declined to participate, have specifically created or taken in to use, any guide or protocol to deal with the financial exploitation of the elderly's specifically. Banks follow their general guidelines and laws. They did not see any specific need for such guidelines but if they existed, they might incorporate them in to their training. In general bank protocols and practices were in line with the literature and Tikka-project guidelines. However bank practices were based on the general guidelines to prevent financial exploitation and employees job experience.

Keywords: Bank security, Elder, Financial abuse, Legal guardian.

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Opinnäytetyön viitekehys.....	7
	2.1 Asiasanat.....	8
	2.2 Ikääntyneiden taloudellinen hyväksikäyttö.....	9
	2.3 Lainsäädännön vaikutus.....	13
	2.4 Havaitseminen ja tunnistaminen.....	15
	2.5 Torjunta.....	20
3	Tutkimusmenetelmä.....	25
	3.1 Teemahaastattelut tutkimusmenetelmänä.....	27
	3.2 Vastajat.....	29
	3.3 Haastattelujen toteutus.....	30
	3.4 Sisältöanalyysi.....	33
	3.5 Tutkimuksen eettiset tekijät.....	36
4	Tutkimuksen tulosten sisältöanalyysi.....	37
	4.1 Yleisyys.....	38
	4.2 Havaitseminen.....	38
	4.3 Torjuminen.....	40
	4.4 Haasteet.....	42
	4.5 Koulutus ja ohjeet pankin työntekijöille.....	44
	4.6 Neuvot ja ohjeet ikääntyneille.....	47
	4.7 Tulosten johtopäätökset.....	49
5	Työn arviointi.....	51
	5.1 Tulosten hyödyntäminen ja palaute.....	52
	5.2 Kehitysehdotukset ja jatkotutkimus.....	53
	5.3 Validiteetti.....	54
	5.4 Reliabiliteetti.....	54
6	Yhteenveto.....	56
	Lähteet.....	59
	Sähköiset lähteet.....	60
	Julkaisemattomat lähteet.....	62
	Taulukot.....	63
	Liitteet.....	64

1 Johdanto

Taloudellinen hyväksikäyttö voi rajoittaa tai tuhota ikääntyneen aikuisen taloudellisen tasapainon ja tuhota tai huonontaa tämän elämänlaatua dramaattisesti. Usein taloudellinen hyväksikäyttö kulkee käsi kädessä muun kaltoinkohtelun tai heitteillejätön kanssa, joka voi olla fyysistä tai henkistä hyväksikäyttöä ja kaltoinkohtelua. (Suvanto ry 2017) Jos fyysistä kaltoinkohtelua havaitaan, sen kohteesta voidaan yrittää hyötyä myös taloudellisesti. Jos taas henkilön taloudellinen kaltoinkohtelu havaitaan, voi taustalla olla myös fyysistä tai henkistä kaltoinkohtelua tai heitteillejättöä. (Suvanto linjan lakineuvonnan juristi 2015)

Opinnäytetyöni tarkoituksena on perehtyä ikääntyneiden taloudelliseen hyväksikäyttöön pankkien näkökulmasta ja tutkimusongelmana selvittää minkälaisia metodeja tai toimintatapoja sen havaitsemiseksi ja torjumiseksi pankeilla on käytössään vai onko niitä. Tutkimuksella myös selvitettiin, onko toimintatapojen jatkokehitykselle tai yleisohjeiden laatimiselle tarvetta ja niiden vastaanottamiselle kiinnostusta. Haastatteluiden viitekehukseksi selvitin myös minkälaista taloudellisen hyväksikäyttöä voi olla ja miten sitä on ohjeistettu havaitsemaan muualla maailmassa julkaistuissa materiaaleissa. Ikärakenteen muutos muuttaa myös pankkien asiakkaiden ikäjakaumaa ja lisää ikääntyneiden osuutta. Tämä voi lisätä haasteita, miten pankki voi ja sen tulisi vastata paitsi ikääntyneiden tarpeisiin, myös erityisesti heihin kohdistuviin riskeihin nyt ja tulevaisuudessa.

Tämä tutkimus on laadittu Suvanto ry:n Tikka-hankkeen aineistoksi ja taustamateriaaliksi. Tikka-hankkeessa tuotettu opas on tarkoitettu jakamaan tietoa, auttamaan ja rohkaisemaan ikääntyneitä asiakkaita työssään kohtaavia rahalaitosten ja maistraattien työntekijöitä tunnistamaan ja toimimaan hyväksikäyttöön liittyvissä tilanteissa. Opas toteutettiin oikeusministeriön tuella turvallisen vanhuuden puolesta - Suvanto ry:n Tikka - tunnista taloudellinen hyväksikäyttö -hankkeessa 2015-2017. (Sanmark & Serpola-Kaivo-oja 2017) Tutkimuksen tuloksia on käytetty Suvanto ry:n Tikka-hankkeesta syntyneen oppaan aineistona. Suvanto ry on järjestö, jonka tarkoituksena on ikääntyneisiin kohdistuvan kaikenlaisen kaltoinkohtelun ja hyväksikäytön torjuminen ja tietoisuuden lisääminen. Järjestö toimii eri alueellisten ja valtakunnallisten vanhus- ja väkivaltatyötä tekevien toimijoiden kanssa. (Suvanto ry 2017) Tutkimuksen tulokset ja sen pohjalta syntynyt opas antavat ajankohtaista tietoa niin opiskelijoille, maistraateille, haastatelluille organisaatioillekin, Suvanto ry:lle ja muille ikääntyneiden kanssa työskenteleville tahoille.

Tutkimusongelmiin etsittiin vastauksia kysymällä tutkimuskysymys: miten pankit havaitsevat ja torjuvat ikääntyneiden taloudellista hyväksikäyttöä. Tarkentavina kysymyksinä: miten pankki toimii käytännössä, jotta se voi hyväksikäyttöä havaita ja mitä se tekee, jos se sel-

laista havaitsee tai sille ilmoitetaan epäilystä. Haastatteluissa keskustelua avartamassa lisäksymyksinä olivat myös, onko vastaajilla tiedossa vastaavia metodeja tai toimintatapoja tai ohjeita muualla Suomessa, miten yleistä se on, ja onko sen torjunnan ohjeille tarvetta. Tärkeimpänä tutkimuskysymyksenä oli kuitenkin, onko pankeilla olemassa toimintatapoja tai ohjeita ja jos on, minkälaisia ne ovat. Tutkimus rajattiin haastattelututkimuksen ympärille siten, että ensin selvitettiin kotimaisen ja ulkomaisen tutkimuskirjallisuuden ja muun tausta-aineiston avulla mitä taloudellinen hyväksikäyttö on ilmiönä, mistä se voi johtua ja miten sitä voidaan havaita ja torjua muun muassa ulkomaisten tutkimusten ja oppaiden mukaan. Viitekehityksen tausta-aineiston pohjalta laadittujen kysymysten avulla pankeilta saatiin vastaukset tutkimusongelmaan. Tutkimusongelmakin muotoutui lopulliseen muotoonsa vasta, kun viitekehityksen avulla oli selitetty mitä ikääntyneisiin kohdistuva taloudellinen kaltoinkohtelu on ja miten se voi näyttäytyä pankeille. Tutkimuksen ulkopuolelle rajattiin tarkempi taloudellisen hyväksikäytön syiden, tekijöiden ja seurausten analysointi sekä pankkitoimintaa säätelevien lakien analysointi liittyen taloudelliseen hyväksikäyttöön. Tutkimuksessa ei myöskään käsitellä muuta ikääntyneisiin kohdistuvaa hyväksikäyttöä kuin taloudellista, eikä taloudellista hyväksikäyttöä sen kohdistuessa muihin kuin ikääntyneisiin.

Tämä opinnäytetyö etenee tutkimuksen etenemisen mukaisesti kronologisesti siten, että ensin tausta-aineiston avulla hahmotellaan opinnäytetyön viitekehys, jonka jälkeen tutkimusmenetelmän edistyminen ja toteutus kuvataan tutkimusmenetelmistä kertovassa osassa. Tutkimushaastattelun toteutuksen jälkeen sen tulokset analysoidaan ja lopuksi kokonaisuutta arvioidaan ja tulokset vedetään yhteen.

2 Opinnäytetyön viitekehys

Suomessa ikääntyneiden suhteellinen osuus väestöstä kasvaa, joka aiheuttaa paineita yhteiskunnallemme. Väestönkasvu ei vain aseta haasteita vanhusten huollolle, vaan muokkaa myös yhteiskunnan toimintaa, kun ikääntyvillä on entistä enemmän varoja ja omaisuutta käytössään. Ikääntyneet toimivat yhä pitempään aktiivisesti yhteiskunnassamme, työvoimana, sekä palkattuina että vapaaehtoistoissa. He myös jakavat kertynyttä asiantuntemustaan ja elävät oikeutettuina tekemään omia itsenäisiä päätöksiään. (Haastateltava A 2016; Haastateltava C 2016)

Vastaavaa väestön ikäjakauman muutosta tapahtuu myös muissa kehittyneissä maissa. Samaan aikaan, kun ikääntyneet jatkavat aktiivisina yhteiskunnan jäseninä, heihin kohdistuvat riskit kasvavat. Jotkut pyrkivät hyötymään näistä heikkouksista. Se näkyy taloudellisena hyväksikäyttönä. (Seniors Rights Victoria 2012, 7) Usein taloudellisen hyväksikäytön aiheutta-

jia ovat ikääntyneiden omat aikuiset lapset, jolloin riippuvuus tekijästä ja häpeä estävät tapausten esilletuloa. Ulkopuolisten toiminta onkin tässä tärkeää. (Suvanto linjan lakineuvonnan juristi 2015; Tamminiemi 2017)

2.1 Asiasanat

Edunvalvonta on laissa säädetty järjestelmä, jolla on tarkoitus suojata sellaisten henkilöiden etua, jotka eivät itse syystä tai toisesta ole kykeneviä huolehtimaan asioistaan. (Maistraatti 2009; Maistraatti 2017)

Ikääntyneet tai vanhukset eivät ole yksiselitteisesti määritelty ikäryhmä, vaan eri tutkimuksissa ryhmä on rajattu lähtemään eri ikävuosista. Se saattaa käsittää 60 vuotta täyttäneet ja vanhemmat, mutta osassa tutkimuksista ryhmään on sisällytetty jo 55 vuotta täyttäneet ja osassa vasta 65 vuotta täyttäneet. Ikääntyvällä tarkoitetaan tässä tutkimuksessa noin 60-65 vuotta täyttäneitä, joilla lähestyvän vanhuuden tuoma toimintakyvyn lasku alkaa vaikuttaa elämään. Yleistä määritelmää sille, milloin vanhuus alkaa, ei kuitenkaan ole olemassa eikä toimintakyvyn rajoittuminen ole suoraviivaista. Viimeistään 75 vuotta täyttänyt on ikääntynyt ja useimmiten hänen toimintakykynsä on laskenut. (Perttu & Sarimo 2011, 11; Vernerinen 2017)

Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan luottamuksellisessa suhteessa tapahtuvaa tekoa tai tekemättä jättämistä, joka vaarantaa ikääntyneen hyvinvoinnin, terveyden tai turvallisuuden. (Suvanto ry 2017)

Pankkiturvallisuus tarkoittaa pankkien velvollisuutta tunnistaa ja tuntea asiakkaansa sekä tarjota turvallinen ympäristö pankkiasioinnille. Pankeilla on myös vaitiolovelvollisuus asiakkaan asiointia koskien. Myös pankin asiakkaalla on velvollisuus huolehtia omasta tietoturvastaan pankkiasioinnin suhteen. Turvallisen pankkiasioinnin takaaminen on pankin päivittäistoimintojen kannalta avainasemassa ja osa pankkien riskienhallintaa. Se pitää sisällään sekä yritysturvallisuuteen, eli pankkiin liittyviä riskejä, että asiakkaisiin kohdistuvien riskien torjuntaa. Riskien torjunta on pitkälti rikosten torjuntaa, mutta liittyy myös henkilöturvallisuuteen, tietoturvalisuuteen ja valmiussuunnitteluun. (Kontkanen 2015, 72; Fine 2017.)

Taloudellinen hyväksikäyttö tarkoittaa ikääntyneen resurssien eli rahojen tai muun omaisuuden käyttöä luvatta, laittomasti, väärin tai siten, ettei ikääntynyt itse kykene ymmärtämään tapahtunutta rahankäyttöä. Tutkimuksessa taloudellinen hyväksikäyttö ei rajoitu vain lakitermiin, koska rikoksen tunnusmerkistö ei aina kaikissa tilanteissa täyty, vaikka toimenpide ei ole ikääntyneen edun mukainen. (Rikoslaki 19.12.1889/39; Fealy, Donnelly, Bergin, Treacy & Phela 2012; Seniors Rights Victoria 2012; Froloff 2015; Laakso 2015; Aho 2017; Sanmark & Serpola-Kaivo-oja 2017; Suvanto ry 2017)

2.2 Ikääntyneiden taloudellinen hyväksikäyttö

Taloudellinen hyväksikäyttö käsittää kaiken ilman lupaa tai vastoin henkilön tahtoa tapahtuvan väärän tai vahingollisen rahojen, omistusten tai resurssien käytön. (Seniors Rights Victoria 2012, 7; Fealy 2012, 7) Suvanto ry määrittelee termin tarkemmin käsittämään ikääntyneiden rahojen, omistusten ja resurssien, kuten tavaroiden, osakkeiden, asunnon, lääkkeiden jne. luvattoman käytön lisäksi myymistä tai hävittämistä ilman omistajan lupaa. Taloudelliseen hyväksikäyttöön voi Suvanto ry:n mukaan liittyä myös uhkailua ja kiristämistä väkivallalla, hoidotta jättämisellä tai hylkäämisellä. Taloudellinen hyväksikäyttö on myös henkilön hyväntahtoisuuden, luottamuksen, alentuneen arviointikyvyn, esimerkiksi sairauden tai onnettomuuden takia, syntyneen luottamuksen hyväksikäyttöä taloudellisen hyödyn saavuttamiseksi. (Serpola-Kaivo-oja 2017)

Taloudellista hyväksikäyttöä ei ole erikseen määritelty Suomen rikoslaisissa, mutta terminä se pitää sisällään erilaisia rikoksia, muttei rajoitu niihin. (Suvanto linjan lakineuvonnan juristi 2015; Tamminiemi 2017). Eri tutkimuksissa, artikkeleissa ja puheenvuoroissa taloudelliseen hyväksikäyttöön on liitetty muun muassa: Varkaus, Törkeä varkaus, Näpistys, Kavallus, Törkeä kavallus, Lievä kavallus, Luvaton käyttö, Törkeä luvaton käyttö, Lievä luvaton käyttö, Petos, Törkeä petos, Lievä petos, Luottamusaseman väärinkäyttö, Kiskonta, Törkeä kiskonta, Maksuvälinepetos, Törkeä maksuvälinepetos, Lievä maksuvälinepetos, rahanpesu (Froloff 2015; Laakso 2015, 56; Aho 2017; Sanmark & Serpola-Kaivo-oja 2017) Edellä mainitut rikosnimikkeet on säädetty rangaistavaksi Suomen rikoslaisissa. (Rikoslaki 19.12.1889/39) Myös muita, tutkimuksissa ja artikkeleissa mainitsemattomia rikosnimikkeitä voi sisältyä taloudellisen kaltoinkohtelun tapauskokonaisuuksiin, kuten esimerkiksi erilaiset kätkemisrikokset, joissa toisen henkilön rikollisen toiminnan tuloksena saatua rikoshyötyä on piilotettu (Rikoslaki 31.1.2003/61), sekä markkinointirikokset tai muut liiketoimintaan liittyvät rikokset, joissa esimerkiksi hyödykkeiden ammattimaisessa markkinoinnissa on ikääntyneelle annettu virheellistä tai valheellista tietoa, mahdollisesti tämän heikentyneitä toimintakykyä hyväksikäyttäen. (Rikoslaki 1.4.1999/475)

Taloudellinen hyväksikäyttö on määritelty alun perin USA:ssa, eikä se ole vain rahan ja omaisuuden anastamista, vaan myös sen käyttämistä, myymistä tai hävittämistä ilman henkilön lupaa, tai uhkailemalla tai kiristämällä. Toiminta voi olla hyvinkin hienovaraista toisen ihmisen ohjailua omien mieltymysten mukaisesti. (Aho 2017) Toisaalta taloudellinen hyväksikäyttö voi olla myös tahatonta (Fealy, 2012, 9 - 12, Lowndes, 2009; O'Keefe 2007, mukaan). Joissakin tutkimuksissa on myös käytetty termiä taloudellinen väkivalta, erityisesti perheväkivallan tai perheessä tapahtuvan taloudellisen kaltoinkohtelun yhteydessä. Näissä uhrit voivat olla muitakin kuin vain ikääntyneitä (Froloff 2015)

Maailman terveysjärjestö WHO määritteli termin kuitenkin 2002 niin, että taloudellinen hyväksikäyttö (financial abuse) on laitonta tai väärää ikääntyneen rahojen tai resurssien käyttöä. (Davidson, Rossal, Hart, 2015, 3-4) Taloudelliseen kaltoinkohteluun määritelmällisesti monessa yhteydessä liitetään tilanteen aiheuttajaksi läheinen tai luottamuksen omaava henkilö. Tämä ei kuitenkaan esiinny kaikissa määritelmässä. Ikääntyneiden kaltoinkohtelu tarkoittaa luottamuksellisessa suhteessa tapahtuvaa fyysisen, psyykkisen ja taloudellisen vahingon aiheuttamista. (Suvanto ry 2017) Myös englanninkielisessä materiaalissa on eroja tulkinnan välillä, onko taloudellinen hyväksikäyttö omaisten ja luotettujen taholta tapahtuvaa vaiko ei, vai viittaako se tahalliseen toimintaan, vaiko myös riippuvuussuhteisiin, hyväntahtoisuuden hyödyntämiseen ja asioiden hoitamatta jättämiseen, jotka kaikki aiheuttavat taloudellista haittaa uhrille.

Itse ymmärrän taloudellisen kaltoinkohtelun tarkoittavan samoin luottamuksellisessa suhteessa tapahtuvaa taloudellista vahingontuottamista. Taloudellinen hyväksikäyttö taas on enemmän tahallista, myös muun kuin luottamuksellisen suhteen omaavan tekijän aiheuttamaa vahinkoa. Termien käyttö ei ole selkeää, ja osa haastateltavista sekä kirjallisuus puhui kaltoinkohtelusta ja hyväksikäytöstä. Tässä tutkimuksessa käytän kuitenkin kaikesta ikääntyneeseen kohdistuvasta taloudellisesta laittomasta tai väärästä rahojen tai resurssien käytöstä ja niihin liittyvistä toimista termiä taloudellinen hyväksikäyttö.

Kaikkein suurimmassa vaarassa taloudellisen kaltoinkohtelun kannalta ovat henkilöt, joiden päätöksentekokyky on alentunut, eikä heille ole vielä hankittu holhoajaa tai tehty muita järjestelyjä riskin pienentämiseksi. (Seniors Rights Victoria 2012, 7) Muistia heikentäviin sairauksiin sairastuu vuosittain joka neljäs yli 65-vuotias. Myös Suomessa ikääntyneiden määrä tulee kasvamaan voimakkaasti. (Sanmark & Serpola-Kaivo-oja, 2017) Erityisesti muistisairaavat ovat hyväksikäytön riskiryhmässä, suuri osa muistisairaista kohtaa elämänsä aikana jonkinlaista kaltoinkohtelua tai hyväksikäyttöä. (Pietikäinen 2016) Ikääntyminen ei sellaisenaan johda automaattisesti taloudelliseen kaltoinkohteluun tai ongelmiin raha-asioiden kanssa. Monet ikääntyneet pystyvät hoitamaan asiansa, mukaan lukien taloutensa, hyvin itsenäisesti tai avustettuina. (Sanmark & Serpola-Kaivo-oja 2017)

Taloudellinen hyväksikäyttö voi näyttäytyä siten, että ostatetaan henkilöllä tai luodaan maksuvastuu iäkkäälle henkilölle. Hyväntahtoisuus ja halu auttaa omia läheisiä on vahva monilla. Henkilöt eivät aina ymmärrä, varsinkin tilanteen jatkuessa pitkään, mitkä ovat vaikutukset. Omat rahan tarpeet myös kasvavat iän karttuessa, ja jos ulkopuoliset käyttävät näitä resursseja, se vähentää arjessa selviytymisen mahdollisuuksia. (Aho 2017)

Vanhusten taloudellinen hyväksikäyttö ei kuitenkaan pidä sisällään huonojakaan taloudellisia sitoumuksia ja sopimuksia, joissa maksua vastaan ostetaan palveluksia. Taloudellista hyväksikäyttöä on usein myös harmaalla alueella, suoranaisen huijauksen ja tahattoman huolimattomuuden välillä. Tapaukset eivät lisäksi usein ole yksittäisiä, vaan koostuvat pitempiaikaisesta prosessista, joka kehittyy aikaa myöten, ja on näin ollen vaikea havaita ja torjua. (Seniors Rights Victoria 2012, 4-6) Senior Rights Victorian, määritelmässä taloudellinen hyväksikäyttö jälleen liitetään nimenomaan henkilöiden luottamukselliseen suhteeseen.

Fealyn (2012) mukaan taloudellinen hyväksikäyttö on Irlannissa ja muualla Euroopassa, USA:ssa ja Australiassa hyvin saman tyyppistä ja aihetta tulisi tutkia lisää. Sen laadusta ja termeistä ei kuitenkaan ole maailmanlaajuisia yksimielisyyttä. Rajaukset on määritelty eri tavoilla. Fealyn (2012) tutkimus ei onnistunut selvittämään taloudellisen hyväksikäytön laajuutta Euroopassa alan tutkimuksista ja kirjallisuudesta, koska ne oli toteutettu niin eri tavoilla. Fealy (2012) tutkimus kuitenkin arvioi, että taloudellista hyväksikäyttöä voi olla 1/100-1/5 kaikista kaltoinkohtelutapauksista. Taloudellisista hyväksikäytöistä ilmoitetaan vain yksi tapaus jokaista kahtakymmentäviittä kohden USA:ssa, jossa tehdään puoli miljoonaa ilmoitusta vuosittain. (Mackay 2013, 2-9)

Fealyn (2012) tutkimuksessa on käyty läpi usean eri tutkimuksen tuloksia. Fealy (2012, 9 - 12) on todennut Choi & Mayer (2000) tutkimukseen viitaten, että suurin osa (83%) taloudellisen hyväksikäytön uhreista oli sellaisia, joilla jo oli valmiiksi ongelmia hoitaa raha-asioitaan henkisten tai fyysisten ongelmien ja vaivojen takia. Toimintakyvyn heikkeneminen lisäsi henkistä ja taloudellista hyväksikäyttöä, mutta ei muun tyyppistä hyväksikäyttöä. Tutkimus havaitsi lisäksi, että nuoremmat kokevat taloudellista hyväksikäyttöä ulkopuolisten taholta helpommin kuin ikääntyneet. (Fealy 2012, 10; Acierno 2010 mukaan)

Fealy (2012, 9-12) on todennut Wainerin (2010) Australiassa tehtyyn tutkimukseen viitaten, että ajatustoiminnan sujuvuuden, mielenterveyden, sekä henkisten ja fyysisten kykyjen on myös löydetty vaikuttavan ikääntyneiden taloudelliseen hyväksikäyttöön. Tutkimuksen mukaan dementia ja mielenterveyden ongelmat olivat taloudellista hyväksikäytön tai hyväksikäytön todennäköisyyttä lisääviä tekijöitä. Todennäköisyys oli naisten kohdalla myös hieman suurempi kuin miesten, mutta tästä ei kannata eron pienuuden takia vetää johtopäätöksiä sukupuolten suhteen. Fealyn (2012) mukaan myös Choi (1999) päätyi samaan tulokseen ja raportoi, että 83% New Yorkissa, USA:ssa asuvista mielenterveysongelmaisista sekä/tai fyysisesti vammaisista vanhuksista oli kokenut taloudellista hyväksikäyttöä. Vaikka suuri osa voi asua itsenäisesti pienistä henkisten kykyjen puutteista huolimatta, on heillä usein vaikeuksia erityisesti taloudenhoidon kanssa. Denburgin (2005) tutkimuksessa raportoitiin Fealyn (2012, 9-12)

mukaan, että 35% henkilöistä, joilla ei ole mielenterveyttä tai muuta aivotoimintaa heikentäviä sairauksia, sekä henkilöt, joilla näitä sairauksia on, ovat erityisen alttiita johdattelevalle mainonnalle ja taloudelliselle hyväksikäytölle.

Fealy (2012, 9 - 12) on todennut Cohen (2007) tutkimukseen viitaten, että taloudelliselle hyväksikäytölle altistuvat helpommin alhaisemman koulutustaustan omaavat ikääntyneet. Fealyn (2012, 9-12) mukaan Choin (1999) tutkimuksessa taas löydettiin, että asunnon omistajat altistuivat taloudelliselle hyväksikäytölle kolme kertaa todennäköisemmin kuin muut australialaiset. Myös muissa tutkimuksissa oli huomattu, että kiinteistöihin kiinnitettyjä lainoja oli käytetty sukulaisten ja läheisten auttamiseen, Skotlannissa, Yhdistyneissä kuningaskunnissa. (Fealy 2012, 9)

	AO ikä yli 65 vuotta	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Paikallispoliisi	LIEVÄ MAKSUVÄLINEPETOS	23	27	38	91	86	215	390	19
	LIEVÄ PETOS	154	188	277	327	339	388	487	100
	MAKSUVÄLINEPETOKSEN VALMISTELU	0	0	1	1	2	2	4	1
	MAKSUVÄLINEPETOS	458	506	535	633	820	1135	1474	138
	PETOKSEN YRITYS	61	75	82	219	341	277	261	51
	PETOS	246	273	364	574	550	612	765	93
	TYÖELÄKEVAKUUTUSMAKSUPETOS	0	0	0	0	0	0	0	0
	TÖRKEÄ MAKSUVÄLINEPETOS	26	20	28	36	26	80	56	21
	TÖRKEÄ PETOS	73	87	77	111	173	224	185	61
	TÖRKEÄ TYÖELÄKEVAKUUTUSMAKSUPETOS	0	0	0	0	0	0	0	0
	TÖRKEÄN PETOKSEN YRITYS	9	15	26	22	45	33	20	7
	VAKUUTUSPETOS	0	0	0	0	0	0	0	0
	petos, maksuvälinepetos yht.	1050	1191	1428	2014	2382	2966	3642	491
	IDENTITEETTIVARKAUS	0	0	0	0	0	26	243	25

Taulukko 1: Asianomistajat = rikoksen uhrin ikä yli 65-vuotta (Aho 2017)

Poliisin tilastoissa monessa rikostyyppissä näkyy kasvua (Taulukko 1). Poliisin tietoon tulleiden ikääntyneisiin kohdistuneiden omaisuusrikosten määrä on noussut vuosi vuodelta. Petokset, mukaan lukien maksuvälinepetokset, ovat nousseet kaikkien ihmisryhmien kohdalla. Mutta ikäihmiset ovat niille erityisen alttiita. Kaikki ei kuitenkaan ole taloudellista hyväksikäyttöä, mutta määrä on selkeästi kasvanut. Tämä kertoo siitä, että tämänkaltaiset teot ovat suhteessa helppoja ja riskittömiä. (Aho 2017) Myös vanhusten määrän kasvu vaikuttaa tilastoissa heihin kohdistuvan rikollisuuden kasvuun. Kuitenkin osassa rikosten määrän kasvu on ollut ikäluokkien kasvuakin voimakkaampaa, kuten petosten, vakuutus- ja maksuvälinepetosten sekä pahoinpitelyjen ja lievien pahoinpitelyiden kohdalla. (Perttu & Sarimo 2011, 19)

Vaikka tietoon tulleiden rikosten määrät ovat kasvaneet, se ei suoraan tarkoita, että taloudellisen hyväksikäytön määrä olisi itsessään kasvussa. On myös mahdollista, että nykypäivän vanhukset ja heidän sukulaisensa ja heidän kanssaan työskentelevät ovat entistä tietoisempia

tästä riskistä ja ilmoittavat havaintonsa entistä herkemmin. (Saarenpää 2017) Vaikka kuka tahansa voi, ja viranomaisen velvollisuus on, ilmoittaa maistraatille, jos epäilee ikäihmisen tulevan kaltoinkohdeksi, tulee viranomaisten tietoon hyväksikäytöstä silti vain osa. (Kristiina 2015)

Motiivi vanhuksiin kohdistuneessa rikollisuudessa on helppo raha. Tyypillisimmillään taskuvarkaudet, kuten lompakat ja kortit. Rikolliset valmistelevat ja suunnittelevat tekoja hyvin tarkkaan ja voivat seurata ennalta, miten ikääntynyt toimii, mikä on pin-koodi ja missä hän arvotavaroitaan säilyttää. Taskuvarkaiden nopeaa toimintaa voi olla hyvin vaikeata seurata nuoremman henkilön, saati jo liikkeissään hieman hidastuneen ikääntyneen. (Aho 2017) Kaikki asiat, joita poliisi kuulee, eivät aina mene rikosprosessiin, mutta tiedon pitää liikkua viranomaisten välillä. Ennaltaehkäisevien toimenpiteiden tarve lisääntyy ja se on aina kilpajuoksu rikollisten kanssa. Julkisuuteen asioiden tuonti on tärkeää, etteivät uhrin myöskään salaa rikoksia. Ei välttämättä kehdeta tulla sanomaan, että oma lapsi on tehnyt rikoksen itseä kohtaan. (Aho 2017) Pieni ja jatkuva hyväksikäyttö on monelle vaikea ilmoittaa, koska koetaan häpeää. Piilorikollisuuden osuus on todella merkittävä. Toki merkittävimmät tapaukset tulevat ilmi, mutta suunnitelmallisemmat tapaukset, joissa tekijä varoo kiinnijäämistä ja pitää huolta, ettei rikos näy ulospäin, tulevat ilmi harvemmin. (Alanko 2017)

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos koordinoi vuonna 2010 osana eurooppalaista tutkimusta tutkimuksen, jossa kysyttiin 1700:lta 60-vuotiaalta kotona asuvalta naiselta kokemuksia kaltoinkohtelusta ja lähisuhdeväkivallasta. Heistä 25,1 prosenttia on kokenut jonkinlaista kaltoinkohtelua, ja yhteensä 7 prosenttia koki taloudellista hyväksikäyttöä. Kaikista tuloksista tämä oli toiseksi yleisin kaltoinkohtelun muoto, henkisen ja psyykkisen kaltoinkohtelun jälkeen. (Kristiina 2015) Uhritutkimusten mukaan, vaikka ikääntyneet eivät pelkää väkivaltaa muuta väestöä enempää, vaikuttaa se heidän elämänlaatuunsa monella tapaa voimakkaammin. Arkipäivän turvallisuuden kannalta merkittävämpiä pelkoja ovat kuitenkin oma terveys, yksinäisyys ja avuttomuus. Turvallisuuden edistämiseksi tärkeää onkin syrjäytymisen ehkäisy ja esteetön liikkuminen. (Perttu & Sarimo 2011, 26)

2.3 Lainsäädännön vaikutus

Suomessa pankkien ja iäkkäiden asiakkaiden väliseen asiakassuhteeseen ja taloudellisen hyväksikäytön torjuntaan vaikuttavat useat pankkitoimintaa säätelevät lait ja asetukset. Pankkitoimintaa säätelee muun muassa laki luottolaitostoiminnasta, (610/2014) laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä (18.7.2008/503) sekä laki holhoustoimesta (1.4.1999/442), joka antaa pankeille muun muassa oikeuden ilmoittaa maistraatille, mikäli on syytä epäillä asiakkaan kykyä hoitaa raha-asioitaan tai jo asetetun edunvalvo-

jan toiminnan oikeellisuutta. Pankki ei voi lähtökohtaisesti kieltäytyä ottamasta iäkstä henkilöä asiakkaakseen ilman painavaa perustetta. Pankki ei voi myöskään ohjata tai johdatella asiakasta siirtymään jonkin toisen talletuspankin asiakkaaksi. (laki luottolaitostoiminnasta 610/2014)

Laki luottolaitostoiminnasta (610/2014) velvoittaa pankkeja tuntemaan asiakkaansa. Pankkien tulee todentaa asiakkaan henkilöllisyys luotettavalla tavalla ja kyetä jälkeenpäin osoittamaan tunnistaminen ja sen toteutus viranomaisille. Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä (503/2008) velvoittaa pankkeja ilmoittamaan epäilyistä rahanpesusta ja muista rikoksista viranomaisille. Lait velvoittavat pankkeja torjumaan rikoksia jo ennalta.

Pankkisalaisuus sisältää kaiken asiakkaasta pankilla olevan tiedon, joka ei ole julkista tietoa. Tämä pitää sisällään myös sen onko henkilö pankin asiakas. Se koskee kaikkia niitä asioita, joiden kohdalla voidaan olettaa henkilöllä olevan salassapitotahto. Asiakas voi kuitenkin kirjallisesti ilmoittaa, että jonkin tiedon voi julkaista, tai valtuuttaa pankin antamaan tietoja toiselle henkilölle. Pankkisalaisuus rajoittaa pankin mahdollisuutta keskustella asiakkaan tilasta ja terveydestä ulkopuolisten, kuten hoitohenkilökunnan tai perheenjäsenten, kanssa. Keskusteluun ulkopuolisten kanssa tarvitaan joko asiakkaan kirjallinen suostumus tietojen luovutuksesta, tai käyttöoikeus samaan tiliin. Edunvalvojilla on oikeus saada tietoa kuitenkin vain koskien asioita, joita hän edunvalvottavalleen hoitaa. (laki holhoustoimesta 1.4.1999/442; Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä 18.7.2008/503; laki luottolaitostoiminnasta 610/2014; Haastateltava C 2017)

Pankin toimihenkilöt eivät myöskään saa hankkia, tutkia tai paljastaa toisilleen salassa pidettäviä tietoja muutoin kuin työtehtäviensä edellyttämässä yhteydessä ja laajuudessa. Tämä puolestaan rajoittaa pankkitoimihenkilöiden mahdollisuutta raportoida yksittäisistä tapauksista pankin sisällä ja erilaisista tapauksista keskustelemista. Pankit raportoivatkin organisaatiossaan vain ilmiöistä. Pankilla on kuitenkin velvollisuus antaa pankkisalaisuuden alaista tietoa poliisille rikosten estämiseksi ja selvittämiseksi. (Finanssialan keskusliitto 2009; laki luottolaitostoiminnasta 610/2014; Haastateltava C 2017)

Pankkien tulee pyynnöstä salassapitosäännösten estämättä toimittaa holhousviranomaiselle ja tuomioistuimelle heidän tarvitsemansa tiedot ja selvitykset. (3.9.2010/780) Lisäksi holhousviranomaiselle voi ja tulee ilmoittaa edunvalvonnan tarpeessa ilmeisesti olevasta henkilöstä vaitiolovelvollisuuden estämättä. Holhousviranomainen ryhtyy tarvittaviin toimiin edunvalvonnan tarpeen selvittämiseksi ja hakee tarvittaessa käräjäoikeudelta määräyksen edunvalvojan asettamisesta. Edunvalvonnan kohteella on myös oikeus saada kaikki holhousviranomaisen asiakirjoissa hänestä olevat tiedot. (laki holhoustoimesta 1.4.1999/442) Pankit eivät siis riko

asiakkaan yksityisyyden suojaa ilmoittaessaan mahdollisesta edunvalvonnan tarpeesta maistraatille. Asiakkaan yksityisyyden suoja voi kuitenkin olla haasteellinen pankkien toiminnassa, kun pankki vasta alustavasti epäilee taloudellista hyväksikäyttöä tai asiakkaan kuntoa ja haluaisi varmistua asiasta ennen ilmoituksen tekemistä maistraatille. Henkilötietolaissa (22.4.1999/523) säädetään perusteista, joiden mukaan henkilötietoja saa kerätä ja käsitellä. Asiakassuhde pankkiin on tällainen peruste. Rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä annettu laki taas velvoittaa pankkeja käsittelemään henkilötietoja laissa säädettyjen rikosten torjunnan tehtävien hoitamiseksi. (Henkilötietolaki 22.4.1999/523; Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä 18.7.2008/503)

Rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä annetussa laissa myös määrätään pankit ottamaan selvää ja seuraamaan riskeihin nähden riittävästi asiakkaansa toimintaa, tämän liiketoimintaa, sen laatua ja laajuutta sekä perusteet pankkipalveluiden käytölle. Erityisesti tulee kiinnittää huomiota liiketoimiin, jotka poikkeavat normaalista tai jos niillä ei ole ilmeistä taloudellista tarkoitusta, tai ne eivät sovi yhteen kokemuksen tai tietojen kanssa, jotka asiakkaasta ovat tiedossa. Tarvittaessa liiketoimeen liittyvien varojen alkuperä on selvitettävä. (Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä 18.7.2008/503; Laki luottotoiminnasta 610/2014)

Ikääntynyt voi ennakoida omaa toimintakykynsä heikkenemistä valtakirjoilla, edunvalvontavaltuuksilla sekä edunvalvojan hakemisella. Valtakirjan hän voi määrittellä koskemaan niitä asioita, joita hän haluaa niiden avulla toisen ihmisen pystyvän hoitamaan. Edunvalvontavaltuus on valtakirjan ja edunvalvojan määräämisen välimuoto, jonka voi maistraatin vahvistuksella määrätä tulemaan voimaan, kun ei kykene itse huolehtimaan asioistaan. Valtuutuksen voimaantulo ei lakkauta päämiehen aiemmin antamia tavallisia valtakirjoja, mutta edunvalvontavaltuutettu voi ne perua. Maistraatti merkitsee valtuutuksen holhousasioiden rekisteriin. Edunvalvoja voidaan määrätä tuomioistuimessa, jos täysi-ikäinen henkilö on sairauden, henkilön toiminnan häiriintymisen, heikentyneen terveydentilan tai muun vastaavan syyn vuoksi on kykenemätön huolehtimaan eduistaan tai varallisuudestaan ja niitä koskevista asioista. Edunvalvontaa voidaan rajata sisällöllisesti sekä ajallisesti, mutta yleensä se on toistaiseksi voimassa oleva. Myös päämiehen oikeustoimikelpoisuutta voidaan rajoittaa, jos pelkkä edunvalvojan määrääminen ei riitä. (Laki holhousoimesta 1.4.1999/442; Maistraatti 2009).

2.4 Havaitseminen ja tunnistaminen

Olemassa olevia varoitussignaaleja taloudellisen hyväksikäytön vaarasta ei ole helppo huomata edes vanhusten kanssa toimivan ammattilaisen, jos niiden tunnusmerkkeihin ei kiinnitä huomiota. Henkilö ei välttämättä edes itse tajua olevansa vaarassa. (Seniors Rights Victoria 2012, 4-6) Perhe, hoitohenkilökunta ja muut ikääntyneestä läheisesti huolehtivat tahot ovat

parhaimmassa asemassa tunnistamaan ikääntyneeseen kohdistuvaa hyväksikäyttöä, mukaan lukien taloudellista hyväksikäyttöä. Ikääntyneet itse ilmoittavat hyväksikäytöstä vain harvoin, pelon, häpeän, syyllisyydentunteen tai itsepetoksen takia. Hoitohenkilökunnan ja perheen lisäksi myös finanssisektorilla työskentelevät ovat tärkeässä asemassa taloudellisen hyväksikäytön havaitsemisessa ja torjumisessa. Pankit eivät kuitenkaan raportoi hyväksikäyttötapauksia kovin aktiivisesti Yhdysvalloissa. Myöskään Suomessa pankit eivät ole olleet erityisen ahkeria tekemään ilmoituksia maistraateille. Tilastoa asiasta ei kuitenkaan ole. (Fealy 2012, 9-10; Heusala 2017)

Raportoinnin lisäämiseksi monet järjestöt ovat kehittäneet erilaisia toimintatapoja ja oppaita taloudellisen hyväksikäytön havaitsemiseksi. Myös järjestöjen, finanssialan ja viranomaisten yhteistyön lisääminen on antanut hyviä tuloksia taloudellisen hyväksikäytön torjunnassa. Yhteistyö on sisällyttänyt Yhdysvalloissa mm. terveydenhuoltoa ja vanhuspalvelujen tarjoajia, poliisin, ikääntyneisiin keskittyneitä lakitoimistoja, pankkeja, sosiaaliviranomaisia ja muita vanhuksille palveluja tarjoavia yrityksiä. Yhteistyössä on kehitetty koulutusta, informaation jakoa, auttavia puhelinnumeroita, poliisioperaatioita ja kriisityöhön liittyviä projekteja. Organisaatiot ovat myös olleet mukana kehittämässä lainsäädäntöä, miten ikääntyneiden kanssa toimivia ammattilaisia tulisi kouluttaa havaitsemaan, estämään ja ratkaisemaan ikääntyneisiin kohdistuvia taloudellisen hyväksikäytön tapauksia. (Fealy 2012,9-10)

Ikääntynyttä tai alentuneen toimintakyvyn omaavaa henkilöä kohtaan taloudellista hyväksikäyttöä voi tapahtua useilla eri tavoilla kuten: hänen tietämättään ja ilman lupaa. Huijauksen, painostuksen, pelottelun tai suhteettoman vaikutusvallan hankkimisen uhrin elämään, kautta. Osa keinoista on sellaisia, joista ikääntyneen on vaikea kertoa ulkopuoliselle. Myös tilanne, jossa henkilö ei pysty kommunikoimaan ja antamaan selkeää suostumustaan, on riskitekijä. (Mackay 2013) Vaikka indikaattoreita ja ulkoisia tunnusmerkkejä saattaa olla listattu paljonkin, niitä voi olla vaikea havaita, jos niihin ei kiinnitetä huomiota.

Taloudellisen hyväksikäytön havaitseminen on erityisen ongelmallista, koska siitä ei usein ole mitään ulkoisia tunnusmerkkejä näkyvissä. Taloudellinen hyväksikäyttö ei kuitenkaan tapahdu tyhjiössä, eli siihen usein liittyvät läheisesti muut hyväksikäytön muodot, mukaan lukien henkinen painostus, sosiaalinen ja fyysinen heitteillejättö. Taloudellisella hyväksikäytöllä on siten kuitenkin joitakin ulkoisia tunnusmerkkejä ja indikaattoreita. Näitä voivat olla huolet taloudesta, testamentin uudelleenkirjoitusta, hoitamattomat fyysiset tarpeet, kulutustottumusten muutokset. Hienovaraiset käytöksen muutokset kuten sosiaalisista tapahtumista, juhlista ja kylään kutsuista kieltäytyminen sekä muutokset sosiaalisessa kanssakäymisessä ja vieraanvaraisuudessa. (Fealy 2012, 9)

Seniors Rights Victoria (2012, 4-6) mukaan edellisten lisäksi yleisimpiä indikaattoreita ovat lupaukset hyvästä hoidosta taloudellisten toimien jälkeen, ikääntyneen ilmaisema stressi tai hermostuneisuus, allekirjoituksen muutokset, pankkitileille pääsyn vaikeutuminen, suurten rahasummien nostaminen, tilisiirtojen teko tilanteessa, jossa henkilö ei täysin enää hallitse omaa taloudellista tilannettaan, tilien yllättävä vaihtaminen toiseen pankkiin, rahoituslaitokseen tai konttoriin, tilitapahtumissa tapahtuvat voimakkaat nopeat muutokset tai suuret yllättävät muutokset testamenttiin. Itävallan Punaisen ristin ikääntyneiden naisten perheväkivallan ja kaltoinkohtelun torjunnan ohjeen mukaan erityisesti ensimmäisiä merkkejä voivat olla muutokset pankkitilin käytössä, selittämättömät nostot tai rahojen siirrot perheenjäsenille tai ulkopuolisille, mukana oleva avustava henkilö, arvoesineiden tai muun omaisuuden katoaminen sekä rahanpuute jopa akuutteihin ja perustavanlaatuisiin hankintoihin liittyen. (Itävallan Punainen Risti 2009)

Muita indikaattoreita edellisten lisäksi voivat olla myös ikääntyneen alentunut yleinen kyky hoitaa omia asioitaan esimerkiksi fyysisten tai psyykkisten vaivojen takia tai toisista riippuvaisuuden sekä sosiaalisen eristäytyneisyyden takia, omaisen tai läheisen ylimitoitettu vaikutusvalta uhriin, joka voi ilmetä esimerkiksi hyväksikäyttäjän yllyttävänä tai johdattelevana käytöksenä pankkitapaamisten yhteydessä, tai ikääntyneen sisäänpäin vetäytyneisyys, sekavuus, pelokkuus tai vaikeus puhua omasta puolestaan. Ikääntyneen ulkonäöstä, kuten pukeutumisesta tai huonosta hygieniasta, voi myös huomata viitteitä tämän huonosta hoidosta ja välintämättömyydestä tämän hyvinvoinnista. Ikääntyneen akuutti rahanpuute huolehtia välttämättömistä menoistaan, vaikka rahaa pitäisi olla. Ikääntyneen salamyhkäisyys. Taloudellisten päätösten ja muutosten teko sairauden tai heikkouden aikana - esimerkiksi, jos asioiden hoitaja vaikuttaa rikastuneen äkillisesti. Uusi pankin asiakas, jolla on kiire tai vaikuttaa olevan kiire saada taloudellisia muutoksia eteenpäin. (Seniors Rights Victoria 2012, 7)

Taloudellisia hyväksikäyttäjiä on vaikea havaita. Tekijät saattavat olla uhrin läheisiä tai tuntemattomia henkilöitä. Kuitenkin todennäköisyys sille, että tekijä on uhrin perheenjäsen, on suuri. (Fealy 2012, 9-10) Eri tutkimuksissa tekijöiden sukupuolella ei löydetty olevan suurta eroa, mutta uhrin lapsista pojat olivat yli kaksi kertaa todennäköisemmin tekijöinä kuin tyttäret. Tämä tulos ei kuitenkaan ole yksiselitteinen. Sen sijaan suurin osa tekijöistä on alle 60-vuotiaita. Toisaalta tutkimuksissa havaittiin myös, että vaikka perheenjäsenten tekemien tekojen määrä oli suurempi, oli perheen ulkopuolisille tekijöille menetetty rahan määrä isompi. Perheen ulkopuolisten tekijöiden taloudellisen hyväksikäytön tapauksiin kuuluvat muun muassa liian suuri laskutus ja huijauskampanjat ja mainokset. (Fealy 2012, 9 - 12) Monissa tapauksissa on kyseessä se, että ikääntynyt kokee henkisesti olevansa pakon edessä, jossa vaihtoehtoa pidetään taloudellisia seurauksia pahempina. Kaikenlaisen kaltoinkohtelun ilmaantuminen yleensä läheisissä suhteissa tekee niistä erityisen monimutkaisia. (Laakso 2015, 56-60)

Tanskasen (2016) mukaan taloudellisen hyväksikäyttöön liittyvien riitojen määrä kasvaa ja useimmin tekijöinä ovat ikääntyneen sukulaiset. Tapauksia on myös laidasta laitaan, muutamman kymmenen euron lainaamisesta maksamatta koskaan takaisin tilin tyhjentämiseen ja omaisuuden, maiden tai rakennusten hävittämiseen tai siirtoon. Taloudelliseen hyväksikäyttöön voivat syllistyä lähiomaisten lisäksi myös vanhuksen tilasta tietävät ulkopuoliset ihmiset. Tapauksia ei kuitenkaan ole tilastoitu, joten tarkkaa arviota tapausten määrästä ei ole. (Tanskanen 2016; Heusala 2017) Puolassa on kasvavassa määrin lisääntynyt ilmiö, jossa nuoret henkilöt ovat sukulaiseksi tekeytymällä huijanneet ikääntyneiltä rahaa (Perttu & Sarimo 2011, 56)

Monet tapaukset tulevat ilmi vasta perinnönjaossa ja tai myöhäisessä vaiheessa. Jos holhousilmoitus onkin tehty, ei juttua ehditä tutkimaan ja holhoojaa määrätä ennen uhrin menehtymistä. (Vuorinen, 2016; Heusala 2017) Tapausten esilletulon lisääntyminen ei kuitenkaan välttämättä johdu niiden lisääntymisestä, vaan pikemminkin tietoisuuden ja ymmärryksen lisääntymisestä, joka johtaa useammin ilmoituksen tekemiseen. Myös vanhusten elinajan odotus on kasvanut. (Serpola-Kaivo-oja 2017) Taloudellisen hyväksikäytön torjunnassa ja ennaltaehkäisyssä tärkeässä osassa ovat avustavat puhelimet. Yhdistyneiden Kuningaskuntien auttavan puhelimen tilastojen mukaan suurin osa taloudellisen hyväksikäytön tekijöistä perustelee tekoaan sillä, että he vain ottivat itselleen ennakkoperintöä. (Fealy 2012, 9) Myös Suomessa Suvanto ry:n Suvanto-linjan auttavaan puhelimeen saapuvista puheluista taloudelliseen kaltoinkohteluun liittyvien osuus on tasaisesti kasvanut vuosi vuodelta. (Suvanto 2017)

Fealyn (2012, 13 - 20) mukaan Gilhooly (2010) tutkimuksessa haastateltiin 220 sosiaalialan-, vanhustenhoidon- ja pankkialan ammattilaista, joista sosiaalialan ja terveysalan ammattilaiset identifioivat heikentyneet henkiset ja fyysiset kyvyt kahdeksi suurimmaksi tekijäksi epäillä taloudellista hyväksikäyttöä. Pankkialan ammattilaiset, kuten kassahenkilöt, asiakaspalvelijat ja konttorinjohtajat, valitsivat todisteet taloudellisista vaikeista ajoista sekä viitteet hyväksikäyttäjistä.

Laakso (2015, 56-60) on tutkielmassaan kuvannut ikäihmisten kaltoinkohtelua Suomessa ja päättänyt jaotella kaltoinkohtelun muodot kuuteen kategoriaan. Käytin näitä kategorioita hahmotellessani mitä ikääntyneiden taloudellinen kaltoinkohtelu on ja kuvailin sitä haastateltavilleni, kertoakseni heille mistä tutkimuksessani on kyse. Kategorioita olivat taloudellinen hyväksikäyttö, varastaminen tai petos, perintöasiat, luvatta asuminen, kiristäminen sekä taloudellisten oikeuksien rajoittaminen. Laakson tutkimus perustui Suvanto-linjan auttavaan puhelimeen tulleisiin kysymyksiin taloudellista kaltoinkohtelua koskien. Kyseisessä tutkimuksessa taloudellinen hyväksikäyttö oli taloudellisen kaltoinkohtelun alaotsikko, mutta tässä tutkimuksessa käytän samasta asiasta termiä taloudellinen hyväksikäyttö.

Taloudellinen hyväksikäyttö tarkoitti ikääntyneen rahojen käyttöä luvatta tai ikääntyneen ymmärtämättä. Myös velkatakausten ottaminen ikääntyneen nimiin, tai siten, että vanhus hyvää hyvyttään, tiedostamatta tai vastuuntunnosta siihen suostuu, tajuamatta sen taloudellista riskiä. (Laakso 2015, 56-60)

Luvatta asuminen tarkoitti läheisten ikäihmisille esittämiä vaatimuksia kustantaa heidän asumisensa ja elämiskuluja ikääntyneellä, tai hänen luokseen asumaan asettumista, vaikka vanhus tätä vastustaa. Myös kaltoinkohdelluille luonteenomaisesti riippuvuussuhteessa ikääntynyt ei ehkä raaski heittää lastaan kodistaan. Vanhempi saattaa alistua moniin tilanteisiin oman hyvinvointinsa kustannuksella lapsensa hyvinvoinnin edessä. Myös lapsi tai puoliso voi tuoda omia tuttaviaan asumaan ikäihmisen luokse jopa viikoiksi, häiriten tämän elämää. (Laakso 2015, 56-60)

Perintöasiat tarkoittavat sitä, että perinnön toivossa ikääntyneen testamentteja on muutettu tai ne ovat kadonneet. Erityisesti dementoituneen huijaaminen taloudellisissa asioissa on mahdollista. Iäkkäistä on myös pyritty tekemään oikeustoimikelvottomia, jotta taloudellisten asioiden hoito olisi siirtynyt omaisille. Kyse on myös ikääntyneen perillisten taloudellisesta hyväksikäytöstä, sillä testamentti voi muuttuessaan vaikuttaa heidän perintöönsä. Tällaisia tilanteita on erityisen vaikeaa selvittää ikääntyneen kuoltua. (Laakso 2015, 56-60)

Kiristämällä voidaan yrittää saada niin rahaa, lääkkeitä kuin ruokaakin. Kiristämiseen voi liittyä myös aikuisten omaisten esittämät elatusvaatimukset. (Laakso 2015, 56-60)

Taloudellisten oikeuksien rajoittamista ovat tapaukset, joissa kiinteistöt ja omaisuudet, kuten irtaimistot, ovat jääneet toisen henkilön hallintaan esimerkiksi erotilanteen yhteydessä tai väkivaltatilanteesta paetessa. Myös omaisuuden tai kiinteistön hajottaminen sekä painostus asunnon myyntiin on taloudellisten oikeuksien ja henkilön itsemääräämisoikeuden rikkomista. (Laakso 2015, 56-60) Perinnönjaon ja asumisoikeuden toteutumiseen liittyvänä haasteena voivat olla uusperheen lasten perimiseen liittyvät kiistat tilanteessa, jossa keskinäisiä testamentteja ei ole laadittu. Ikäihmisten avoliitot ovat yleistyneet. Taloudellisia oikeuksia saatetaan rajoittaa myös esimerkiksi taloyhtiöissä, olemalla kutsumatta tai päästämättä ikääntyneitä osallistumaan omaan omaisuuteensa kohdistuvaan päätöksentekoon. (Laakso 2015, Lumme-Sandt & Lyyra 2013 mukaan)

Varastaminen tai petos viittaa ikääntyneen omaisuuden tai rahan varastamiseen sekä asunto-kauppahuijauksen ja laskutuspetosepäilyn tapaisiin petoksiin. Esimerkkinä Suvanto-linjalle soittanut henkilö: ”Epäilee, että siivooja vie häneltä tavaraa. Löytänyt omia tavaroita siivoojan laukusta.” (Laakso 2015) Ikääntyneiden käyttämien yksityisten palveluiden valvonta on

usein hankalaa, kun ikääntyneen kotona voi käydä useita eri alojen ammattilaisia. Myös asiakaspalvelun ja salassapidon tasot vaihtelevat eri aloilla. (Laakso 2015, 56-60)

2.5 Torjunta

Torjunnassa ennaltaehkäisevät ja potentiaalisia uhreja puolustavat toimintatavat ja strategiat ovat tärkeitä taloudellisen hyväksikäytön torjunnassa. Nämä torjuntakeinot täytyy olla myös potentiaalisten uhrien saatavissa. Koulutus ja tiedotuskampanjat ovat kaikkein useimmin suositeltuja ennaltaehkäisykeinoja, mutta näiden kampanjoiden tehoa on vaikea mitata. (Fealy 2012, 12-13)

Kun taloudellista hyväksikäyttöä pyritään torjumaan, tulee ottaa huomioon tapausten laaja kirjo. Eri maissa on toiminnassa erilaisia valtion virastoja ja viranomaisia, joille voi ilmoittaa epäilyistä hyväksikäytöstä. Joissakin maissa, kuten USA:ssa, myös pankeilla on iso rooli taloudellisen hyväksikäytön havaitsemisessa ja torjunnassa. Yhdysvaltojen valtiovarainministeriön alainen talousrikosten torjunnan yhteistyöverkosto on kehittänyt ohjeen, kuinka torjua ja havaita ikääntyneiden taloudellista hyväksikäyttöä. Lisäksi lähes kaikki osavaltiot velvoittavat rahoituslaitokset ilmoittamaan epäilyt ikääntyneiden taloudellisesta hyväksikäytöstä. Australiassa taas ilmoittaminen toimii vapaaehtoisuuden pohjalta. Pankit ovat kuitenkin ilmoituksiinsa varovaisia yksityisyyden suojan rikkomisen riskin takia. (Fealy 2012, 12-13) Suomessa epäilyistä heikentyneestä kyvystä hoitaa omaa talouttaan, voi ja jos arvio on selkeä, tulee ilmoittaa maistraatille. Taloudellisen hyväksikäytön ylittäessä rikoksen tunnusmerkit tulee siitä ilmoittaa myös poliisille. Rahanpesun tai sen kaltaisen toiminnan ollessa kyseessä ilmoitus tulisi tehdä Keskusrikospoliisin rahanpesunselvittelykeskukseen. (Kontkanen 2015; Heusala 2017; Karhunen 2017; Sanmark & Serpola-Kaivo-oja 2017; Tamminiemi 2017)

Taloudelliselle hyväksikäytölle altistumisen riski kasvaa, kun henkilö luopuu omasta määräysvallastaan tai aktiivisesta päätöksenteosta omaa talouttaan koskien. Kun määräysvallasta luovutaan, on kannattavaa ottaa käyttöön toimenpiteitä, joilla puolustaa ikääntyneen etuja, esimerkiksi kaksi edunvalvojaa tai valtakirjan omaavaa henkilöä puolustamaan ikääntyneen oikeuksia. Pankkia voi myös pyytää ilmoittamaan ikääntyneelle ja hänen edunvalvojilleen, jos tileillä tapahtuu jotain epäilyttävää. On myös hyvä pyytää edunvalvojat raportoimaan vuosittain toimistaan sekä suorittaa satunnaisia tarkistuksia heidän toimiinsa. (Fealy 2012, 12-13) Suomessa Maistraatti valvoo edunvalvojan toimintaa. Edunvalvojan on pidettävä kirjaa päämiehensä varoista ja veloista sekä raportoitava päämiehensä rahojen käytöstä maistraatille vuosittain vuositililomakkeella, edunvalvonnan alkaessa omaisuusluettelolla sekä toimen päättyessä päätöstililomakkeella. Monet merkittävät omaisuuden hallinnoinnin toimenpiteet kuten esimerkiksi sen myyminen, ostaminen, panttaaminen ja lainoihin liittyvät asiat vaativat lisäksi

erillisen maksullisen luvan maistraatilta. (Maistraatti 2017) Ongelma, tai väärinkäytöstapauksissa maistraatti voi vaihtaa edunvalvojan. Tässä kuitenkin edunvalvottavan tai hänen omaisensa tulisi olla hereillä ja osata hakea kirjallisesti edunvalvojan vaihtamista, vaikka kaikki sujuu maistraatin sääntöjen mukaan, ei se välttämättä tarkoita sitä, että edunvalvottava olisi tyytyväinen. (Lundell 2014; Heusala 2017; Maistraatti 2017))

Pankkitoimihenkilöt ovat ainutlaatuisessa tilanteessa, jossa he voivat auttaa taloudellisen hyväksikäytön uhreja. Ikääntyneet uhrat ovat usein eristäytyneitä. Pankin yhteydenotto voi olla ainutlaatuinen tilaisuus heille saada ulkopuolisen mielipide tilanteesta. (Mackay, 2013, 1-12, 26-29) Tämän takia pankkien työntekijöillä tulisi olla tietoa taloudellisen hyväksikäytön eri muodoista, sen mahdollisen ilmenemisen muodoista sekä miten siihen puuttua.

Fealyn (2012, 12-13) mukaan Hafemeister (2003) tutkimuksessa identifioitiin useita ennaltaehkäiseviä keinoja, joilla suojella ikääntyviä taloudelliselta hyväksikäytöltä. Näitä keinoja olivat muun muassa: sosiaalisen eristäytyneisyyden ehkäisy sitouttamalla perheitä ja ympäröivää yhteisöä ikääntyvän henkilön elämään, jakamalla vastuuta ikääntyneen taloudellisista päätöksistä ja estämällä yhtä yksittäistä ihmistä saamasta liikaa valtaa, laskujenmaksun automatisointi, testamentin muutosten tekeminen yhdessä lakimiehen kanssa sekä kouluttamalla vanhusten kanssa työskenteleviä huomaamaan ja ilmoittamaan taloudellisen hyväksikäytön epäilyistä. (Fealy 2012, 12-13)

Tutkimusten mukaan lakitekniset mekanismit eivät yksinään riitä suojelemaan ikääntyneitä taloudelliselta hyväksikäytöltä. Esimerkiksi edunvalvojan asettamisen prosessi ei ole ikääntyneille tuttu. Toimissa on kuitenkin eroja maiden välillä. (Fealy 2012, 12-13) Myös Suomessa edunvalvojaa haetaan usein liian myöhään. (Peltoniemi 2014; Heusala 2017) Edunvalvonta ei sekään täysin takaa välttymistä taloudelliselta hyväksikäytöltä. Fealy (2012, 9 - 12) on todennut, että McCawley (2006) mukaan heillä, joilla on edunvalvojana perheenjäsen tai omainen, tai heikentyneiden henkisten taitojen vuoksi edunvalvoja, on kaksinkertainen todennäköisyys tulla taloudellisesti hyväksikäytetyksi.

Edunvalvonnan tarpeen ilmoitus tehdään maistraattiin, mutta edunvalvojat toimivat oikeusministeriön alaisuudessa edunvalvontatoimistossa, eivät maistraatin. Maistraatti kuitenkin seuraa toimintaa ja voi määrätä edunvalvojan. Käytännössä edunvalvojan tarpeen määrittäminen tapahtuu silloin, jos tulee tieto tai epäily, ettei henkilö voi hoitaa asioitaan. Ilmoituksia tulee paljon sosiaalitoimen puolelta ja yksityishenkilöiltä, sekä jonkin verran myös pankeilta, Ei kuitenkaan kovin paljon. Lähtökohtaisesti ilmoituksen antaja on julkinen tieto, ellei ole erityistä syytä pitää sitä salassa. Kun henkilölle menee tieto, saattaa hän mennä pankkiin valittamaan ja pankki sitten perua ilmoituksensa. Tällöinkin tieto kuitenkin jää maistraatille, ja se voi vaikuttaa seuraavalla kerralla, kun ilmoitus tehdään. (Heusala 2017)

Holhustoimilaki mahdollistaa, että henkilön omaa oikeustoimikelpoisuutta rajoitetaan. Yleensä lähdetään kuitenkin siitä, että edunvalvonnan määrittämisen ohella henkilön oma oikeustoimikelpoisuus säilyy. Toimintaa voidaan rajoittaa kuitenkin myös niin, että taloudelliset toimet tehdään yhdessä edunvalvojan ja päämiehen kanssa. Edunvalvoja ei kuitenkaan koskaan voi lahjoittaa omaisuutta, joten se täytyy päämiehen tehdä itse. Maistraatin julkisessa rekisterissä lukee, kuka on kenenkin edunvalvontavaltuutettu. Päämiestänsä voi edustaa otteella rekisteristä, tai soittamalla maistraattiin ja varmistettua asian sieltä. Kela ja luottotietoyhtiöt saavat teknisen käyttöyhteyden kautta tietoja. (Heusala 2017)

Taloudellisen hyväksikäytön tapahduttua maistraatti voi tehdä poliisille ilmoituksen, mutta yleensä edunvalvonta selvittelee ensin pidemmälle ja tekee sitten ilmoituksen tarvittaessa. Yleinen edunvalvoja voi saada oikeusaputoimistolta apua asioiden selvittelyssä. Edunvalvojana toimivalle yksityishenkilölle toiminta voi olla haastavampaa. Jälkikäteiset toimenpiteet ovat kuitenkin yleensä taloudellisen hyväksikäytön suhteen tehottomia ja ennaltaehkäisy olisi tehokkaampaa. Yleensä jälkeinpäin ei saada perittyä mitään takaisin, tai sadaan vain pieni osa menetetyistä varoista. (Heusala 2017)

Taloudellista hyväksikäyttöä voidaan ehkäistä. Ehkäisemisessä rikoksen tekijään kohdistuvat toimet voivat myös olla tehokkaita. Muun muassa peliriippuvuuden ehkäisyllä voidaan estää myös hyväksikäyttöä. Peliriippuvuus on kasvava ongelma, joka voi olla todella vaikea. Näitä voi olla missä ryhmässä tahansa. (Karhunen 2017) Myös rikoksen potentiaalinen uhri voi ennaltaehkäistä omaa riskiään joutua rikoksen kohteeksi. Hän voi keskustella tulevaisuudesta pankin kanssa. Koulutusaineistoa Suomessa ei juurikaan ole olemassa. Senioreiden turvaoppaassa sivutaan aihetta. Myös hyväksikäytetyn riski joutua uudelleen hyväksikäytetyksi on todella suuri. On erityisen tärkeää kohdistaa tukitoimia tällaisille henkilöille. (Alanko 2017)

Pankkien toimintaohjeiden ikääntyneiden taloudellisen hyväksikäytön torjumiseksi tulisi sisältää ainakin, kuinka kassahenkilön tulee toimia kohdatessaan taloudellisen hyväksikäytön epäilyn. Heidän tulisi tietää, kenelle pankin sisällä heidän tulisi ilmoittaa epäilystään. Kuka pankissa on velvoitettu tekemään ilmoituksen viranomaisille. Kolmantena, mitä informaatiota tilanteessa tulisi kerätä ja antaa raportoinnin yhteydessä. Asiakkaan nimi, tilinumerot, aika ja paikka, ovat esimerkkejä tiedoista, jotka ilmoituksessa tulisi ainakin antaa. (Fealy 2012, 12-13) Pankkisalaisuus kuitenkin Suomessa estää pankin sisällä tiedon jakamisen asiakkaista, joten asiakkaan kanssa tekemisissä olevan pankkitoimihenkilön tulee osata ja pystyä tekemään ilmoitus tarvittaessa maistraatille ja poliisille. (Heusala 2017)

Toimenpiteitä, joiden avulla pankkien kassahenkilöt voivat havaita ja torjua taloudellista hyväksikäyttöä, on useita. Pankkitoimihenkilöiden tulisi tiedustella syytä epäilyttävälle pankkitapahtumalle ja pyytää asiakasta selittämään sen syyt. Jos asiakasta estetään selittämästä, tämä voi olla viite taloudellisesta hyväksikäytöstä. Kolmannen osapuolen dokumentaatioon ja valtuutukseen liittyen useat hyväksikäyttäjät saattavat liioitella tai johtaa harhaan selityksillään omasta asemastaan ja valtuutuksistaan. Tilanteista on hyvä tallentaa todistusaineistona henkilön kuva tai valvontakameran tallenne. Tällaiset tallenteet voivat olla erityisen tärkeitä tapauksen myöhemmässä selvittelyssä. Jos kuvaa tai nauhaa ei ole mahdollista tallettaa, on henkilö hyvä kuvailla. (Mackay 2013, 1-12, 26-29)

Asiakkaan kanssa keskustelu on suositeltavaa hoitaa yksityisesti ja erottaa hänet mahdollisista mukanaolijoista. Asiakkaalle kannattaa ilmaista pankin huoli tämän turvallisuudesta ja halusta pitää asiakkaansa turvassa. Keskustelussa asiakkaan huoliin on myös hyvä samaistua ja myötäillä niitä, sekä esittää kysymyksiä selkeästi ja ei uhkaavasti. Ikääntyneille kannattaa kertoa, etteivät he ole tilanteessa yksin. Monille taloudellista hyväksikäytöstä kertominen voi olla vaikeaa. Onkin hyvä kertoa, että on huolestunut, ja että tilanne voi pahentua. Huolestumisen aiheen syyksi ei saa sanoa henkilön ikääntymistä. (Mackay 2013, 26-29)

Kenenkään ulkopuolisen ei tulisi antaa puhua ikääntyneen puolesta. Tämä on indikaatio, että jotain on pielessä. Kannattaa kysyä, onko ikääntyneellä joku, johon hän luottaa, ja joka voisi antaa toisen mielipiteen aiheesta. Tilien käyttöoikeuksien tarkastamisella voi löytyä ikääntyneen läheinen, johon voi ottaa yhteyttä pankkisalaisuutta rikkomatta. Henkilöihin, joilla ei tileihin ole käyttöoikeutta, ei pankki voi ottaa yhteyttä yksityisyyden suojan takia. (Mackay, 2013, 1-12,26-29)

Pankit voivat toteuttaa erilaisia toimenpiteitä, jos on aihetta epäillä taloudellisen hyväksikäytön olevan käynnissä, ja näin saada menetettyä omaisuutta takaisin ja suojella ikääntynyttä tilanteen jatkumiselta. Tyypillisimpiä toimenpiteitä ovat: Yhdessä viranomaisten kanssa pankki voi tarkkailla tilin käyttöä. Pankki voi luovuttaa tilinkäytön tietoja tilinhaltijalle, jos käyttäjiä on useita. Pankki voi ottaa ikääntyneeseen yhteyttä puhelimitse tai fyysisellä käynnillä tämän luona, jos ikääntynyt asiakas ei pääse henkilökohtaisesti pankkiin, eikä hänellä ole edunvalvojaa tai hän ei ole luovuttanut kenellekään valtakirjaa tilin käyttöön. Tili, jota on käytetty väärin, voidaan sulkea ja ikääntyneelle voidaan avata uusi tili, joko ikääntyneen käynnin yhteydessä tai hänen valtakirjallaan. Kaikki tilitalletukset ja maksut voidaan tämän jälkeen ohjata asiakkaan uudelle tilille. Pankki voi antaa asiakkaalle kopiot tiliotteista ja kuitit tilitapahtumista. Ikääntynyt voi ilmoittaa pankille kaikista luvattomista pankkitapahtumista, kuten automaattinostoista ja tilisiirroista, ja pankki voi tämän jälkeen sulkea tai lukita nettipankkitunnukset tai pankkikortit tarpeen mukaan. Ikääntynyt voi suullisesti ilmoittaa pankille, ettei jokin valtakirja ole enää voimassa tai että edunvalvonnan valtuutus tietyille

henkilölle tullaan purkamaan. Tämä ilmoitus voidaan tehdä, jos henkilö on oikeustoimikelpoinen (Mackay 2013, 29) Mikäli henkilö ei enää ole oikeustoimikelpoinen tai ei pysty käsittelemään omia talousasioitaan ja tarvitsee edunvalvojan, eivät hänen allekirjoittamansa valtakirjatkaan ole enää voimassa. (Mackay 2013, 28)

Suomessa Pankki todentaa alkuperäisen valtakirjan ja maistraatin vahvistuksen avulla edunvalvontavaltuutetun tai edunvalvojan valtuutuksen tehdä oikeustoimia. Pankki myös tarkistaa edunvalvontavaltakirjasta, onko kyseessä yleisluontoinen taloudellisten asioiden hoitoon annettu valtakirja vai tiettyjä oikeustoimia varten annettu valtakirja sekä mahdolliset rajoitukset. Maistraatti myös ylläpitää holhousasioiden rekisteriä josta annettavan todistuksen kanssa edunvalvoja voi todistaa valtuutuksensa. Holhousoimesta annetun lain (442/1999) 67 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada holhousasioiden rekisteristä tieto siitä, onko tietty henkilö edunvalvonnassa, kuka on tietyn henkilön edunvalvoja, mikä on edunvalvojan tehtävä sekä onko ja millä tavoin henkilön toimintakelpoisuutta on rajoitettu. Henkilötunnuksen saa kuitenkin luovuttaa vain sille, joka tarvitsee sitä etujensa, oikeuksiensa tai velvollisuuksiensa hoitamiseksi. Edunvalvojan vaihtamiseksi edunvalvottavan tulee olla yhteydessä maistraattiin, joka myös valvoo edunvalvojan toimintaa. (Kervinen 2014; Heusala 2017; Maistraatti 2017; Holhousasioiden rekisteri)

Taloudellisen hyväksikäytön tunnistamisessa pankin työntekijä voi muun muassa luottaa omaan arvioon, ammattitaitoon ja kokemukseen. Vain kohtuullisen harva henkilö tai tapahtuma antaa syytä epäluuloon. Jos kuitenkin näin käy, voi pankkitoimihenkilö näissä tilanteissa huomioida, onko asiakkaan mukana useampi henkilö. Onko mahdollista, ettei asiakas tee toimenpidettä omasta vapaasta tahdostaan? Onko toimenpiteellä asiakkaan hyväksyntä ja onko hän tietoinen kaikesta mikä siihen liittyy? Onko mahdollista, että tapahtuma tapahtuu ilman asiakkaan hyväksyntää tai painostuksen, huijauksen tai uhkailun kautta.? Onko asiakas hämillään tai sekava, eikä pysty antamaan selkeää hyväksyntäänsä? Onko tilillä epäilyttäviä tapahtumia ja henkilö muuttanut käyttäytymistään? Pankkihenkilön on hyvä tietää, että mitä nopeammin ilmoitus on tehty, sitä nopeammin viranomaiset voivat tapahtumiin puuttua. Pankkihenkilö ei tarvitse todisteita taloudellisen hyväksikäytön tapahtumisesta, epäily riittää. (Mackay 2013, 29)

Muita tapoja, joilla pankit voivat auttaa, voivat olla esimerkiksi, että pankit voivat tiedottaa ympäröivälle yhteisölleen taloudellisesta hyväksikäytöstä. Tähän voi liittyä materiaalien ja esitteiden tekeminen ja asiakkaille uusimmista huijausyrityksen muodoista informoiminen, ja kuinka he voivat sen havaita, tutkimustyön ja seminaarien tukeminen sekä mukana olo. Myös yleisöluentojen ja uutisille tiedon jakaminen aiheesta lisää yhteisön tietoa. Pankin kannattaa olla aktiivinen ja seurata taloudellisen hyväksikäytön trendejä ja kuinka pysäyttää näitä huijauksia. Ikääntyneille voi myös tarjota erityisiä heille räätälöityjä palveluita. Pankit voivat

myös tarjota ajoittain vanhuksille räätälöityjä käyntejä tarjoten pankkipalveluita heidän luonaan tai lähellä, mukaan lukien vanhusten palvelu- ja asuintaloissa. Pankit voivat olla mukana kehittämässä pankkien toimenpiteitä, kuten esimerkiksi epäilyttävien tilitapahtumien havaitsemista, tilihälytysten asettamista, epäilyttävien tilitapahtumien varmistamisprosessien kehittämistä ja erityisten vanhuksille suunnattujen suojattujen tilien kehittämistä. (Mackay 2013, 29)

3 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmetodiksi valikoitui kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Laadullisessa tutkimuksessa tutkija hakee selitysmalleja ja kehittää näkemyksiä aineiston pohjalta yrittäen ymmärtää sitä ja sen yleisempiä merkityksiä. Laadullisen tutkimuksen yksi päämäärä on tutkia ihmisten elämää, tarinoita, käyttäytymistä, sosiaalisia organisaatioita tai vuorovaikutussuhteita tavoitteenaan saada erilaisia vastauksia eli variaatioita oleellisiin kysymyksiin tutkimuksen kanalta. Näiden seikkojen laaja kuvailu edesauttaa pyrkimystä vastata kysymykseen miksi joku ilmiö tapahtuu ja mitä siitä voimme päätellä. Parhaassa tapauksessa syntyy löytöjä, joita ei olisi tullut tilastollisin menetelmin. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 32-34; Tuomi & Sarajärvi 2002, 75; Hirsjärvi, Remes, & Sajavaara 2009: 205) Laadullinen tutkimusmetodi sopii tähän tutkimukseen siksi, että tutkimuksen aiheesta on vain vähän tutkittua tietoa. Myös se, että tutkittava joukko on pieni, edesauttoi valintaa. Laadullisella tutkimuksella tutkimustiedot saadaan paremmin esille tutkimuksessa, jossa korostuvat tutkittavien organisaatioiden edustajien näkemykset ja kokemukset aiheesta.

Oleellista laadullisessa tutkimuksessa on objektiivinen näkökulma, eli haastatteluiden sisältö ja niiden tulokintojen objektiivinen kertominen, mukaan lukien haastateltavien omien näkökulmien esiintuominen. Tutkijan tulee pystyä astumaan tutkittavan asian ulkopuolelle puolueettomasti. (Eskola & Suoranta 2008, 16-17) Systemaattinen ja objektiivinen aineiston analysoiminen on erityisen tärkeää (Tuomi & Sarajärvi 2002, 105.)

Laadullinen tutkimus on ymmärtävämpi ja ihmisläheisempi tutkimustyyppi kuin määrällinen tutkimus. Laadullisessa tutkimuksessa tutkittavaa ilmiötä voidaan selittää menemällä tutkittavan ilmiön sisään ja sen ilmapiiriin, ajatuksiin, tunteisiin ja motiiveihin ajatusmaailman ymmärtämiseksi. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 27-28.) Vaikka tutkimusmetodilla voidaan ymmärtää ja kertoa aiheesta läheisemmin, on sen objektiivinen näkökulma tärkeätä ylläpitää ja säilyttää asiat ja haastattelut sellaisina kuin ne ovat. Tätä tutkimuksen muotoa kutsutaan toisinaan myös naturalistiseksi näkökulmaksi. (Eskola & Suoranta 2008, 16-17) Ymmärtäminen tarkoittaa laadullisen tutkimuksen yhteydessä sitä, että asian merkitys on ymmärrettävä tutkimuksen kohteen näkökulmasta, eli ihmisen itsensä luoman merkityksellisyyden ymmärtämistä. (Tuomi

& Sarajärvi 2002, 28) Ihmistieteellisen tutkimuksesta tekee se, että se selittää ihmisen luoman merkityksellisyyden tutkimusta. Luonto on olemassa ihmisestä riippumatta, mutta ihmisten käyttäytyminen, säännöt ja ajatusmaailmat ovat olemassa ihmisestä riippuen ja määritelmien kautta ja näin ihmisten arvot rajaavat näiden aiheiden merkityksen. Laadullisesta tutkimuksesta voidaan näin käyttää nimitystä kuvaileva tutkimus, koska sen avulla tutkittavaa kokonaisuutta kuvaillaan mahdollisimman tarkasti. Sen perustana toimivat havaintojen laatu, ja sen keskeinen päämäärä on tuottaa tietoa tutkittavasta ilmiöstä vastaten kuvaileviin kysymyksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 31-32)

Myös kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa voidaan käyttää samoja aineistoja kuin laadullisessa tutkimuksessa, mutta tällöin ne koodataan jälkikäteen strukturoitua käsittelyä varten, jossa käytetään vain tilastollista analyysia. Tällaista kvalitatiivista tutkimusta ei tee laadulliseksi tutkimukseksi sekään, että aineistosta nostetaan esiin viittauksia tai lainauksia, esimerkinomaisesti. Laadullisen tutkimuksen osana voidaan kuitenkin käyttää tilastollista todistelua ja muuttuja-ajattelua. (Alasuutari, 1999, 33) Kvalitatiivinen tutkimus eroaa myös tutkimusprosessinsa puolesta kvantitatiivisesta tutkimuksesta, sen ollessa epäsymmetrisempi, eikä se aina vastaa oppaiden kuvausta tutkimuksen tavallisesta etenemisestä. Prosessikaaviosta ovat harha-askleet ja ongelmakohdat jo karsiutuneet pois. Tutkimusprosessin osat: ongelmanasettelu, aineiston keruu, analysointi ja raportointi esitetään usein peräkkäisinä selvärajaisina jaksoina, vaikka monesti laadullisessa tutkimuksessa ne lomittuvat monella tavalla toisiinsa, kuten tässäkin tutkimuksessa. (Alasuutari 1999, 252) Hirsjärven (2000, 247) mukaan laadullisessa tutkimuksessa kirjoittaminen on joustavampaa, joten ohjeet jäävät verrattain yleispiirteisiksi. Tähän tutkimukseen laadullinen tutkimus sopi määrällistä paremmin, koska haluttiin selvittää ja luoda tietoa aiheesta, josta tietoa ei vielä ollut, ja nimenomaan kuvailla tutkittavaa aihetta. Tähän teemahaastattelu tutkimusmetodinä sopi paremmin kuin esimerkiksi kyselytutkimus. Tutkimusmetodin valinta määritteli tutkimuksen tyyppin.

Teemahaastattelu menetelmänä voi sopia sekä laadulliseen että määrälliseen tutkimukseen. Tutkimuksen luonne ja tarpeet määrittelevät kuitenkin sen, miten haastattelut kannattaa organisoida ja miten niitä kannattaa tai voi analysoida. Aineiston ollessa pieni ei tilastollisia eroja synny tarpeeksi määrälliseen analyysiin. (Alasuutari 1999, 39) Tutkimukseeni pyrin saamaan vastaajaksi mahdollisimman monta pankkien tai läheisesti pankkialaan liittyvän organisaation edustajaa, mutta lopulta tutkimukseen osallistui vain kolme organisaatiota. Tämä osaltaan tukee laadullisen tutkimuksen valintaan, tutkimusmenetelmäksi.

Laadullisessa tutkimuksessa ei usein käytetä analyysiin tilastollisia huomioita. Usein tilastollista analyysia varten laadullisen ja erityisesti teemahaastattelun kohdalla rajoittaa tutkimukseen osallistujien rajallinen määrä ja yhdestä haastattelusta syntyvä mittava materiaalin

määrä. Yksi merkittävä laadullisen ja määrällisen tutkimuksen eroista onkin ehkä niiden yksittäisen vastaajan antamien vastausten määrä ja laajuus. Kun haastattelu voi tuottaa paljonkin aineistoa, on järkevämpää analysoida tulokset laadullisesti, koska on resursseja vievää tehdä niin paljon haastatteluja, että vastaajien väliset erot nousisivat tilastollisesti merkittäviksi.

Toisaalta tutkimuskysymystä asetettaessa voi olla, ettei aiheesta ole mahdollista tai tarpeen tehdä kvalitatiivista tutkimusta, jos eri muuttujia ei ole järkevää tai mahdollista strukturoida jälkikäteen tai ennalta. Pyritäänkin pikemminkin selittämään yksittäistä tapahtumaketjua tai ilmiötä eikä ajatella, että se edustaisi yleistä lainalaisuutta. (Alasuutari 1999, 39)

Ensimmäinen tutkimuskysymykseni oli, miten pankit havaitsevat ja torjuvat ikääntyneiden taloudellista hyväksikäyttöä. Kysymys on selkeästi laadullinen kysymys, koska aikaisempaa tietoa aiheesta ei Suomesta ole, ja halutaan saada nimenomaan pankkien käsitys asiasta ja käytännön toimenpiteet sekä mielipiteet.

3.1 Teemahaastattelut tutkimusmenetelmänä

Tutkimukseni empiirisen aineiston keräämiseen olen käyttänyt teemahaastattelua eli puolistrukturoitua haastattelua metodina, jolla olen haastatellut kolmea eri pankkialan organisaatiota. Haastattelin myös Suvanto Ry:n Suvanto linjan lakineuvonnan juristia, mutta jätin hänen vastauksensa itse tutkimuksesta pois ja käytin hänen antamaansa tietoa vain avuksi myöhempien haastatteluteemojen laatimisessa ja viitekehyksen materiaalina. Kaikki haastateltavat toimivat johtavissa asemissa organisaatioissaan. Aineisto kerättiin kevään 2016 aikana. Analyysimenetelmänä tutkimuksessa käytettiin aineistolähtöistä sisällön analyysiä ja sen tekniikkana toimi teemoittelu. Haastattelut toteutettiin anonyymisti.

Teemahaastattelu eli puolistrukturoitu haastattelu oli valitsemani metodi sen väljemmän ja taipuisamman toteutuksen, mutta samalla keskustelua ohjaavan ja tuloksia hakevan strukturoinnin kautta, joka pitää keskustelun leveässä uomassaan. Teemahaastattelulle onkin tyypillistä, että haastattelun aihepiirit ja teemat ovat tiedossa, mutta kysymysten järjestys voi vaihdella ja tarkka muoto vaihtua haastattelun aikana ja haastattelusta toiseen. Tutkimustapaa käytetäänkin paljon yhteiskuntatieteellisessä ja ihmistutkimuksessa. (Hirsjärvi & Hurme, 2008, 48; Hirsjärvi 2009, 196-197)

Selkeä tutkimusmetodi tarvitaan eriyttämään tutkimuksen havainnot sen tuloksista. Metodi koostuu niistä käytännön toimenpiteistä, joilla tutkija tuottaa havaintonsa ja niistä säännöistä, joiden mukaan hän koostaa havaintonsa. Ilman metodia tutkimus muodostuu omien tuntemusten todisteluksi. Metodien tulee olla tilanteeseen sopiva, eli sellainen joka keskittyy aineiston sisältöön eikä muotoon. (Alasuutari 1999, 40-41)

Kun määritellään käytettäviä metodeja, tulee tarkastella niiden tehokkuutta, taloudellisuutta, tarkkuutta ja luotettavuutta kyseistä tutkimusta ja sen tarpeita kohden. Haastattelu on yksi kvalitatiivisen tutkimuksen käytetyimpiä tutkimusmetodeja, sitä käytettäessä tulee muistaa kuitenkin kriittisyys, koska seikat, jotka puoltavat haastattelua, ovat myös sen ongelmia. Haastattelu on haasteellista tehdä neutraalisti ja puolueettomasti, se vie aikaa haastattelijalta paitsi itse haastattelussa, myös jälkitöissä kuten litteroinnissa. Haastattelun luotettavuutta vähentää sen sosiaalinen aspekti, jossa haastattelijan ja haastatellun välinen sosiaalinen konteksti ja kanssakäyminen voivat vaikuttaa haastatellun antamiin vastauksiin joko tietoisesti tai tiedostamatta. Tulosten analysoimiseksi ja tulkitsemiseksi on vähemmän malleja kuin muissa metodeissa, jos ollenkaan. Toisaalta metodin vahvuuksia on Hirsjärvi & Hurmeen (2000) mukaan sen käyttökelpoisuus tilanteessa, jossa tutkittavasta asiasta ei ole paljonkaan aikaisempaa tietoa. Näin voidaan sitoa haastateltavan puhe laajempaan kontekstiin. Menetelmän avulla voidaan saada laajempia vastauksia kuin muilla keinoin, varsinkin kun haastattelijalla voi ohjata keskustelua ja haastateltavaa kertomaan lisää, esimerkiksi mielipiteensä taustoja. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 34-35)

Tutkimukseeni olisi voinut soveltua myös kyselylomakkeen laatiminen, mutta sen haasteena olisi ollut: miten saan laadittua tarpeeksi laajan lomakkeen oikeista kysymyksistä, kun juuri aiheen vaikutuksista haastateltaviini ei minulla ollut aikaisempaa tietoa. Haastattelussa haastateltavalla onkin enemmän mahdollisuuksia tulkita kysymyksiä ja teemoja sekä vastata vapaammin laajentaen mielestään oleellisiin seikkoihin. Haastattelun avulla myös saadaan kuvaavia esimerkkejä, uusia hypoteeseja. Myös vastaajien kieltäytymisprosentti on pienempi kuin lomaketutkimuksissa. (Hirsjärvi & Hurme 2008. 36-37)

Haastattelun muotoja on erilaisia sen mukaan, miten strukturoidusti itse haastattelu toteutetaan. Haastattelutyypit voidaan jakaa eri kategorioihin niiden strukturoinnin asteen mukaan. Strukturoitu haastattelu tarkoittaa haastattelua, jossa kysymykset ovat tarkkaan määritellyt ja niissä pysytään tiukasti haastattelusta toiseen. Tällaista haastattelutyyppejä voidaan kutsua myös lomakehaastatteluksi, koska se noudattelee ennalta laadittua lomaketta. Strukturoimaton taas tarkoittaa enemmän keskustelunomaista vapaasti etenevää tilannetta, jossa haastattelijalla vain hieman ohjaa keskustelun etenemistä ilman mitään tiettyä kaavaa tai kysymyksiä. Teemahaastattelu tai puolistrukturoitu haastattelu taas tarkoittaa näiden välimuotoa, jossa haastattelijalla on laatinut teemat ja ehkä myös haastattelun tueksi kysymyksiä jotka toistuvat haastattelusta toiseen, mutta keskustelu voi edetä epäsymmetrisesti aiheesta toiseen vaihdellen. Kysymykset toimivat vain runkona keskustelun eteenpäin viemiseksi ja teemat asiakokonaisuuksina, joiden ympärille keskustelu muotoutuu. Haastattelijalla pitää huolen, että jokaiseen teemaan ja kysymykseen tulee vastattua jossain haastattelun vaiheessa. Haastattelut voidaan jakaa myös toteutustavan mukaan kasvotusten tapahtuvaan tai puhelinhaastatteluihin. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 44-4)

Toisaalta haasteena teemahaastattelussa on juuri haastattelijan roolin korostuminen, jos teemat eivät ohjaa haastattelua tarpeeksi, ja jos haastateltavat eivät oma-aloitteisesti tuo tärkeänä pitamiään seikkoja esiin ilman niistä erikseen kysymistä. (Kylmä & Juvakka 2007, 78-80) Teemahaastatteluilla saatua tietoa voidaan analysoida myös kvantitatiivisilla menetelmillä, mutta määrällisiä tutkimusmenetelmiä käytetään haastatteluiden analysointiin vain silloin, kun tutkittavasta asiasta on vain vähän tietoa. (Vilka 2005, 101-102)

Haastattelun kohdentuessa teemojen ympärille, ne nostavat etusijalle haastateltavien määritelmät tilanteista ja tuovat haastateltavien äänen kuuluviin häivyttämällä tutkijan näkökulmaa. Teemahaastattelu on kuitenkin puoliksi strukturoitu, koska sen teemat ovat kaikille samat, vaikka keskustelujen eli haastattelujen sisällöt voivat erota toisistaan paljonkin haastateltavasta riippuen. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 47-48)

3.2 Vastaajat

Hirsjärven mukaan haastateltaviksi tulee valita niiden ryhmien edustajat, joita tai jota halutaan tutkia. Tutkimuksen tarkoitus siis määrittelee valitut ryhmät ja haastateltavien määrän. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 83) Haastattelupyynnöt lähetettiin yhteensä yhdeksälle Suomessa toimivalle pankille, Finanssivalvonnalle, Elinkeinoelämän keskusliitolle, Finanssialan Keskusliitolle ja poliisin edustajalle. Haastatteluun osallistui lopulta haastateltavat kolmesta eri organisaatiosta, joista puhun haastateltavina: A, B, ja C, jotka eivät vastaa esittämäni vastaajien järjestystä, vastaajien anonymiteetin suojaamiseksi. Kaikki tutkimuksen haastateltavat toimivat johtavissa asemissa organisaatioissaan. Varsinainen tutkimusaineisto kerättiin kevään 2016 aikana. Tutkimuksen viitekehityksen tueksi haastattelin myös Suvanto ry:n auttavan puhelimen lakineuvonnan juristia yleisesti ikääntyneiden taloudellisen hyväksikäytön muodoista ja Suvanto ry:n auttavan puhelimen yleisimmistä kysymyksistä taloudelliseen hyväksikäyttöön liittyen syksyllä 2015. Suvanto ry:n Tikka-hankkeen seminaarin 23.3.2017 yhteydessä eri organisaatioiden edustajien esiyksistä sain myös muiden organisaatioiden ajatuksia tutkimuksen viitekehitykseen.

Kahta organisaatiota edusti yksi henkilö ja yhtä organisaatiota edusti kaksi henkilöä, joilta sain vastaukset kysymyksiini. En näe, että vastausten taso tai luonne poikkeaisi merkittävästi, vaikka vastaajana oli kahdessa haastatteluissa yksi ja yhdessä kaksi henkilöä. Ryhmähaastatteluissa on etuna se, että tietoa voidaan saada laajemmin kuin yhdeltä vastaajalta, toisaalta ryhmän dynamiikka ja valtahierarkia voi vaikuttaa kuka ryhmässä puhuu ja mitä ihmiset puhuvat. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 63) Kyseisessä tilanteessa yhden vastaajan ollessa työpari uskon, että he pikemminkin täydensivät toistensa vastauksia. Yksilö, ryhmä, ja parihaastattelut ovat teemahaastattelun eri muotoja. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 61)

Haastatteluja olisi voinut vielä tehdä yhden tai kaksi enemmän varmistamiseksi, jos vastaajiksi olisi löytynyt useampi organisaatio. Useista yrityksistäni huolimatta useampi pankki tai organisaatio ei kokenut tarvetta osallistua tutkimukseen. Kuitenkin havaitsin, että jo toisen ja viimeistään kolmannen haastattelun kohdalla keskustelut rupesivat toistamaan itseään ja vastaukset alkoivat kylläntyä, eli enempää haastatteluja ei kuitenkaan välttämättä tarvittu. Tutkimuksen vastausten kylläntyminen tarkoittaa sitä, kun tutkija kerää aineistoa päättämättä etukäteen, miten monta tapausta hän tutkii. Aineisto on riittävä, kun samat asiat alkavat kertautua haastatteluissa, eikä useammilla haastatteluilla enää saataisi juurikaan lisää sisältöä tutkimukseen. (Hirsjärvi 2009, 168-169) Tutkimuspyyntöni saatekirje on esitetty liitteessä yksi.

Toteutin haastattelut yksilöllisesti teemahaastatteluina, jotka sovin ennalta sähköpostin välityksellä. Kun ensimmäiseen haastattelupyyntökierrokseen ei tullut vastauksia, aloitin soittokierroksen suomalaisiin pankkeihin. Soitin pankkien eri konttoreiden asiakaspalveluun, jotta voisin tavoittaa konttorin johtajia ja varajohtajia, sekä vaihteeseen tavoittaakseni organisaatiotasolla organisaatioiden riskienhallinta tai turvallisuusasiantuntijoita ja johtoa. Puhelimesta puhuin eri henkilöiden kanssa, jotka useimmiten ohjasivat soittamaan tai lähettämään sähköpostia aiheesta jollekin toiselle organisaationsa jäsenelle. Nousi kuva, etteivät organisaatiot tieneet kenelle asia kuului heidän omassa organisaatiossaan edes johtavan tason työntekijöiden kanssa keskustellessa. Myöhemmissä sähköposteissani viittasin aikaisempiin puhelinsoittoihin ja henkilöihin, joiden kanssa olin jutellut. Tällä kertaa sain paremmin vastauksia, vaikkakin suurimmaksi osaksi kieltäviä. Puhelinsoitot ovat henkilökohtainen kontakti, joka Hirsjärven mukaan vähentää haastateltavan ja haastattelijan jännitystä. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 82-84) En kuitenkaan tämän jälkimmäisen sähköpostikierroksen jälkeen enää soittanut haastateltaville, vaan keskustelin heidän kanssaan ensimmäisen kerran vasta haastattelutilaisuudessa.

3.3 Haastattelujen toteutus

Tutkimukseen osallistujien pitää kuvata kokemuksiaan jollain tavalla, että niitä voidaan tutkia. Myös tutkijan tulee huomioida oma tapansa kokea asiat. Kokemusten tutkiminen ei tuota yleispätevää ymmärrystä tutkimuskohteesta, vaan keskittyy yksittäisiin tutkimukseen osallistuvien kokemuksiin. Tutkijan onkin tarpeen ymmärtää kokemuksellinen ilmiö sellaisenaan ja kuvata se totuudenmukaisesti muokkaamatta sitä kuvaamaan omaa näkemystään. (Perttula & Lomaa 2006, 140, 143-144, 154, 163-164) Työskentelyssäni pidin erityisesti huolta, etten lisää tai muokkaa haastateltavien sanomisia omia mielikuviani vastaaviksi tai muuten muokkaa niitä asiasisältöä vääristäen.

Haastatteluja varten oli luontevinta, että menin haastateltavien luokse heidän työpaikoilleen. Kunkin organisaation tiloissa oli käytettävissä sopivat tilat kyseiseen tarkoitukseen. Johtavissa tehtävissä työskentelevien haastateltavien käytössä oli kullakin oma työhuone. Varasin ensimmäiseen haastatteluun tunnin, mutta seuraavat kestivät selvästi sen alle, kun harjaannuin kysymysten asettelussa ja keskustelun ohjailussa siten, että vastaukset löytyivät. Haastatteluiden pituuteen myös vaikutti se, että ensimmäinen haastateltava oli puheliaampi. Kaikki haastattelut nauhoitin aineiston analysoinnin helpottamiseksi, käsin tehtyjen muistiinpanojen lisäksi. Tulosten analysoinnissa turvauduin kuitenkin pääosin nauhoitteisiin, joista litteroin tärkeät aihealueet, eli kokonaisuudet, joissa keskusteltiin aiheesta, eikä sen vierestä.

Haastatteluja ohjaa teemojen lisäksi koko tutkimuksen tavoite, joka tutkijan on tärkeää pitää mielessään haastattelun aikana, eli mihin tutkittavaan ilmiöön halutaan saada vastauksia tutkimuksella. Haastattelututkimuksella on siis ero spontaaniin keskusteluun. (Ruusuvoori & Tiittula 2005, 23-25) Sananmukaisesti haastattelu tarkoittaa kysymyksien esittämistä ja niihin vastaamista. Valmistautuminen haastatteluun onkin tärkeää. Tässä haastatteluiden aloittaminen Suvanto Ry:n lakineuvonnan juristin haastattelulla, oli erityinen funktio, koska se kiteytti ja selkeytti asioita ja teemoja, joista halusin saada lisää tietoa ja miten asioista kannattaisi kysyä. Kyseinen haastattelu, joka ei lopulta tuottanut itse tutkimukseen vastauksia, kesti pidempään ja oli laajempi kuin lopulliset tutkimushaastattelut. Näin tutkimukseni alkuvaiheessa oli keskustelu hieman haparoivampaa ja laaja-alaisempaa, josta se jalostui tehokkaammaksi seuraaviin haastatteluihin.

Koska haastattelu on sosiaalinen puhetilanne, jossa kaksi tai useampi henkilöä keskustelee, heijastaa haastateltavan vastaus aina haastattelijan läsnäoloa ja vaikutusta tilanteessa. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 49-52) Metodina käytinkin teemahaastattelua minimoidakseni tutkijan liiallista keskustelun johdattelua. Pyrin rohkaisemaan haastateltavaa kertomaan aiheesta laajasti omin sanoin, varsinkin tilanteessa, kun haastattelija on se, jolla ei aiheesta ole ennestään niin paljon tietoa kuin haastateltavalla. Haastattelijan rooli on kuitenkin ohjata haastattelua. (Ruusuvoori & Tiittula 2005, 22) Teemahaastattelussa haasteena on aineiston runsas määrä ja muoto. Vapaamuotoinen keskustelu voi tehdä analyysivaiheesta haastavan, ongelmallisen ja työlään, varsinkin jos taustahäly tai äänet häiritsevät keskustelua tai jälkeenpäin tallenteen kuuntelua. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 135) Haastattelut tehtiin rauhallisissa tiloissa haastateltavien työhuoneissa häiriöiden välttämiseksi.

Teemahaastattelu on haastattelu, joka siis tarkoittaa kysymysten esittämistä ja niihin vastaamista. Kysymykset tuleekin valmistella ennalta mahdollisimman hyvin, jotta haluttava tieto saadaan esille. Teemaluettelon laatiminen varmistaakin haastattelussa, että keskustelu kohdentuu tutkimusongelmien kannalta tärkeisiin asioihin. Haastatteluun on kuitenkin jätettävä myös liikkumavaraa tilanteessa tehtävien ratkaisujen ja keskustelun laajentumisen mahdollistamiseksi. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 102-103)

Haastatteluun valmistautuessani laadin ensin luettelon ikääntyneisiin kohdistuvista taloudellisen hyväksikäytön erilaisista muodoista. Laadin ensin kysymyksinä vain, miten mikäkin hyväksikäytön muoto voidaan havaita ja torjua. Nopeasti kuitenkin tajusin, ettei pankeilla välttämättä ole aiheesta juurikaan tietoa, eikä ole järkevää laajentaa tutkimusta koskemaan koko hyväksikäytön laajaa kirjoa. Kohdistinkin uudelleen haastattelun rungon koskemaan sellaista hyväksikäyttöä, jonka kanssa pankit voivat olla tekemisissä ja sitä huomata. Jätin kuitenkin myös muut hyväksikäytön muodot keskustelun loppuun, jos haastateltavilla tulisi niihin joitain huomioita. Teemahaastattelurunko on esitetty liitteessä 2.

Haastattelun teemojen muodostamisen eli rungon jälkeen laadin useamman kysymyspatteriston eli listan kysymyksistä, joita hioin ensimmäiseen haastatteluun saakka, samalla kun pyrin saamaan haastateltavia. Kysymysten tavoitteena oli saada mahdollisimman laajoja ja monipuolisia vastauksia teemoihini. Teemojen tavoitteena on johdatella keskustelua, ja kysymysten edesauttaa sen sujumista, jotta haastattelu pysyy teemojen ympärillä ja etenee. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 66-67; Tuomi & Sarajärvi 2002, 77-78)

Kysymyksistä laadin lyhyitä ja avoimia, mutta selkeitä niin, että ne oli helppo ymmärtää. (Hirsjärvi & Hurme 2000: 105) Kysymysten ja teemojen alkupäässä oli ensin yleisiä kysymyksiä, joilla annetaan haastateltavalle mahdollisuus käsitellä aihetta omasta näkökulmastaan (Hirsjärvi & Hurme 2000, 107) Haastattelusta toiseen saatoin esittää kysymykset eri tavoilla ja eri haastattelun vaiheessa, niiden sisällön säilyessä samana. Puolistrukturoituun teemahaastatteluun kuuluu joustavuus. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 47, 104) Pyrin lisäksi vuorovaikutteisella dialogilla tekemään tilanteesta levollisen ja kiireettömän, niin että haastateltava voi tuoda asiat esiin omaan tahtiinsa. Toistin välillä haastateltavan vastauksia ja kysyin tarkentavia kysymyksiä, jotta tietoja saatiin täsmennettyä ja syvennettyä. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 108-109)

En suunnitellut tai suorittanut erillistä koehaastattelua, mutta Suvanto Ry:n lakineuvonnan juristin haastattelu toimi käytännössä sellaisena, koska sen jälkeen tarkensin ja hioin kysymyksiäni ja teemojani vielä ennen varsinaisia haastatteluja. Koehaastattelun avulla voidaan kontrolloida haastatteluteemojen toimivuutta, ja voidaan huomioida haastattelun käytännön seikkoja, toimintatapoja ja niiden toimivuutta mukaan lukien kysymysten ja haastattelijan kieli ja kommunikaatiotyylit. (Hirsjärvi, 2009, 211; Hirsjärvi & Hurme 2000, 53) Sain tietoa myös haastattelun pituudesta ja sen riittävydestä. Tämä ensimmäinen haastattelu oli hieman pidempi kuin loput haastattelut. Koehaastattelu siis harjaannuttaa haastattelijaa tehtäväänsä. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 72-73). Aineiston kokosin teemahaastattelun mukaisesti luokitellen siten, että teemoja käytin yläotsikkoina ja haastattelussa kysyin kustakin asiasta vielä tarkentavia kysymyksiä. Luokittelusta onkin selkeästi luettavissa teemahaastattelun kulku.

3.4 Sisältöanalyysi

Vaikka haastatelluilta voidaankin kysyä suurin piirtein samaa kuin mikä tutkimusongelmana on, ei vastaajien vastauksia voida silti pitää tutkimuksen tuloksena sellaisenaan. On todennäköistä, että vastauksia tyypittelemällä voidaan tehdä pidemmälle viettäviä johtopäätöksiä, jotka heijastuvat näissä vastauksissa. On kuitenkin muistettava, etteivät vastaukset todista teoriaa oikeaksi. Tutkimus edellyttää jonkinlaista teoreettista argumentaatiota johtopäätösten puolesta. (Alasuutari, 1999, 39-40) Tutkimuksen aineiston sisällön analyysi on tutkimuksen tärkein osio, jossa analyysin ja tulkinnan avulla esiinnousseiden kategorioiden ja näkemysten tärkeys ja kiinnostavuus perustellaan lukijalle. Aineiston analyysissä pyritään kuvaamaan tutkittua ilmiötä ja kokemuksia siitä. Aineiston analysoinnin aluksi sille esitetään kysymyksiä, eli pohditaan mitä aineistosta halutaan selvittää, ja mihin kysymyksiin etsiä vastauksia. Vastaukset ja niiden perustelu aloitetaan kuvailemalla aineistolle esitetyt kysymykset ja niiden pohjalta nousseet teemat ja niiden merkityksellisyys. (Hirsjärvi, 2000, 248) Sisältöanalyysin tavoitteena on olla selkeä ja tiivis, selkeästi eritellen samankaltaisuudet ja eroavaisuudet. (Latvala & Vanhanen-Nuutinen 2001, 23) Aineiston luokittelu teemoittain antoi pohjan aineiston tulkinnalle, jolloin sitä voidaan myöhemmin vertailla, yksinkertaistaa ja tulkita. Tämä jäsentää tutkittavaa ilmiötä ja auttaa löytämään säännönmukaisuutta ja samankaltaisuutta. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 145-150)

Laadullisen tutkimuksen aineiston analyysin tarkoituksena on aineiston tiivistäminen ja nostaminen abstraktitasolle, eli tutkittavan ilmiön teoreettiseksi kuvaukseksi. (Kylmä & Juvakka 2007, 66) Laadullisessa tutkimuksessa voidaan aineistosta esiin nousseita asiakokonaisuuksia esitellä muun muassa tekstinkatkelmina, haastatteluotteiden ja selitysten avulla. Havaintojen perusteella voidaan tehdä yleistyksiä ja päätelmiä teemoittain. (Hirsjärvi 2000, 248) Analyysissä tarkoituksena on ymmärtää tutkittavaa asiakokonaisuutta ja löytää aineistosta sen ydinasiat. Käytinkin analyysivaiheessa laadullista analyysiä ja päätelmien tekoa. Analyysinteko jo aineiston keräämisvaiheessa olisi myös ollut mahdollista, (Hirsjärvi, 2009; 224-225) Se osittain toteutuikin, jaotelllessani vastaukset karkeasti teemoittain jo heti haastattelut tehtyinä. Varsinaisen tarkemman analyysin tein kuitenkin vasta kun kaikki haastattelut oli tehty.

Teorialähtöinen eli deduktiivinen analyysi on sidoksissa aiheen kirjallisuuteen ja teorioihin, jotka kytketään todellisuuteen. (Metsämuuronen 2006, 213-214) Teoriaohjautuva sisältöanalyysi taas on alusta saakka kytköksissä todellisuuteen ja aihealueen kirjallisuuteen, jossa mm. tutkimuksen käsitteistö on jo ennalta olemassa ja tiedossa. Teorialähtöinen tai ohjautuva analyysi ei sellaisenaan kuitenkaan suoraan pohjautu teoriaan vaan analysoitavat kohteet va-

litaan aineistosta. Tutkimus pohjautuu aikaisempaan tietoon aiheesta, enemmän kuin teorioihin. Teoriat kuitenkin antavat uusia ajatuksia tutkimukselle, jossa yhdistellään käytännön kokemuseräistä tietoa ja teoriaa. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 98-99)

Aineistolähtöistä päättelyä käytetään usein laadullisessa tutkimuksessa aineiston analyysiin. Aineistolähtöisellä analyysillä tarkoitetaan päättelyn etenemistä yksityisestä yleiseen ja yhdistelemällä kokonaisuuksia käsitteiksi. Aineisto siis pelkistetään, ryhmitellään ja oleellinen tieto erotetaan aineistosta. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 109-116) Aineistosta löydettävät teemat käsitteellistetään ja kytketään teorioihin, jotka voivat analyysin edetessä muuttua tai tarkentua. Päättely on keskeisessä vuorovaikutuksessa aineiston kanssa. (Alasuutari, 1999) Aineistolähtöisessä analyysissä siis teoria muodostetaan sen pohjalta mitä aineisto on itsessään paljastanut. (Metsämuuronen 2006, 213-214) Kokonaisuuksista muodostetaan teoreettisia käsitteitä niin laajasti kuin se on järkevää. (Kyngäs & Vanhanen 1999, 5-7) Tavoitteena on käsitteitä yhdistelemällä saada vastaus tutkimustehtävään ja saada niiden kautta selkeä näkemys tutkimusilmioista. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 111, 114 - 115) Tutkimuksessa käyttämäni analyysimetodi oli aineistolähtöinen, koska aikaisempaa tietoa aiheesta ei ollut ja nyt tuoreen aineiston perusteella pystyin luomaan teorioita siitä, miten tutkittava aiheeni rakentuu. Haastatteluvien vastaukset kokosin kuuden teeman alle, joissa kussakin oli aluksi kahdesta neljään alaotiskkoa. Tarkentavat kysymykset liittyivät siihen, miten pankit itse havaitsivat ja toimivat kussakin tilanteessa tai teemaan liittyen. Vastaukset, jotka eivät liittyneet haastattelukysymyksiin, rajasin lopullisesta analyysistä pois.

Analyysiprosessin alussa määritellään analysointitavan lisäksi analysointiyksikkö eli minkä kohteissa osissa aineistoa analysoidaan. Tutkimustehtävä ja aineistonkeruumuoto määrittävät käytetäänkö yksittäisiä sanoja, lauseita, niiden osia tai ajatuskokonaisuuksia. (Kyngäs & Vanhanen 1999, 5 -7) Analysoinnin pelkistämävaiheessa auki kirjoitetusta tekstistä voidaan etsiä vastauksia tutkimustehtävän kysymyksiin, tarkoituksena pilkkoa tieto sen tulokinnan selkiyttämiseksi. Tämän jälkeen tieto voidaan jakaa omiin teemoihinsa. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 110 -112) Teemoitellun aineiston voisi jakaa vielä yhtäläisyyksien ja erojen mukaan omiin osiinsa, jotka voisi ryhmitellä tiivistetysti. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91-113) Alkuperäistä teemoittelua laajemmalle ryhmittelylle en kuitenkaan nähdyt tarvetta, sillä aineisto oli sellaisenaan tulkittavissa ja informatiivista.

Litteroin haastattelut olennaisilta osiltaan ja samalla jaottelin haastatteluvien vastaukset teemojen mukaan. En siis kirjoittanut kaikkea sanatarkasti muistiin, mutta kuuntelin nauhoitamani haastattelut tarkasti, ettei mitään oleellista jäänyt kirjaamatta tuloksiin. Tässä vaiheessa tutkimuskysymysten kannalta epäolennaista aineistoa vielä karsiutui pois. Toteuttamani haastattelujen laajuus oli lopulta tutkimuksen tarpeisiin nähden liian suuri. Kysyin haastatteluissani muun muassa taloudellisen hyväksikäytön eri ilmenemismuodoista, mutta tähän

eivät pankit osanneet vastata kovinkaan kattavasti, eikä se vastannut tutkimusongelmaani, joten rajasin siihen liittyvät vastaukset pois.

Pyrin litteroimaan ja alustavasti analysoimaan eli teemoittelemaan haastattelut mahdollisimman nopeasti niiden jälkeen, jotta aineisto olisi vielä hyvin muistissa. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 135) Lopullisen analyysin, teemoittelun läpikäynnin ja eri haastateltavien vastausten vertailun toteutin vasta kun kaikki haastattelut oli tehty, jotta kokonaisuutta pystyttiin tarkastelemaan laajemmin. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 135; Hirsjärvi 2009, 221-222) Alustavan analyysin valmistuttua esittelin haastattelujeni tulokset Suvanto ry:n Tikka-hankkeen hankekokouksessa, jonne laadin aiheesta esityksen. Lähetin vielä tulokset myöhemmin heille kirjallisesti Tikka-hankkeen tuloksena syntyneen oppaan pohjana käytettäväksi.

Teemat tutkimusmateriaalin analysointiin hahmottelin jo haastattelukysymyksiä laatiessani, tutustuessani aikaisempiin tutkimuksiin ja oppaisiin aiheeseen liittyen. (Kynäs & Vanhanen 1999, 4-5) Tässä tutkimuksessa haastateltavien määrä oli pieni, mutta aineiston määrä ei silti ollut vähäinen. Haastattelut kestivät noin tunnin kukin ja keskustelut olivat laajoja. Kaikkea saatua aineistoa ei kuitenkaan ole tarpeen analysoida eikä yleensä kaikkea voida käyttää. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 135) Käytännössä kuitenkin aineisto, jota ei voinut tutkimuksessa käyttää, liittyi aihealueisiin, jotka rajasin tutkimuksen ulkopuolelle.

Teemoittelussa on se ongelma, että se hävittää haastattelun kokonaisuuden (Hirsjärvi & Hurme 2000, 141-142) Teemoittelussa tutkimusanalyysi kootaan kuitenkin uudelleen kokonaisuuksiksi, kun aineisto on ensin pilkottu pienempiin osiin. Sisällön analyysi on mahdollista suorittaa muutamalla erilaisella tavalla joko luokittelun perustuessa aineistoon tai teoreettisen viitekehysten aineistolähtöisesti eli induktiivisesti, teorialähtöisesti eli deduktiivisesti tai teoriaohjaavasti. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 109-116) Aineistosta muodostin selkeitä kokonaisuuksia teema-alueiden mukaisesti. Hajanaisesta aineistosta koottiin teema-alueiden mukaisesti selkeää, mielekästä ja yhtenäistä informaatiota. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 149-150; Tuomi & Sarajärvi 2002, 110; Hirsjärvi 2009, 222) Aineiston analyysi tapahtui koodaamalla vastaukset eri teemojen mukaan. Näitä teemoja tutkimuksessani olivat: Taloudellisen hyväksikäytön yleisyys, havaitseminen, torjuminen, haasteet, koulutus pankin työntekijöille, sekä vanhuksille annettavat ohjeet ja neuvot. Koodasin eri vastaajien vastaukset eri väreillä. Tämän jälkeen leikkaa ja liimaa toiminnolla siirsin vastaukset teemojen mukaisten otsikoiden alle. Koodaamisella aineisto saadaan jäsenneiltyä ja sen avulla hahmottaminen helpottuu. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006, 83-90) Jotteivat värien merkitykset menneet keskenään sekaisin, pidin yhtenä otsikkona sisällysluettelossani värikoodien avaimen, eli mikä väri oli A, B ja C -vastaaja, kunnes vastausten analysointi oli kirjoitettu.

Teemoittelun jälkeen kunkin teeman alle oli syntynyt lista haastateltavien sanomista lauseista ja asiakokonaisuuksista, joissa he vastasivat kunkin teeman pääkysymyksiin. Näitä vastauksia toisiinsa vertaamalla pystyin luomaan teorioita, mitkä ovat vastaajien yhteisiä näkemyksiä kustakin asiasta, ja mistä asioista heillä mahdollisesti on erilaiset näkemykset, tai eri pankeilla erilaiset toimintatavat. Suurimmaksi osaksi kaikkien vastaajien vastausten ydin pysyi samana ja vastausten kuvailemat toiminnan muodot olivat hyvin toistensa kaltaisia.

Tässä tutkimuksessa olen kertonut aikaisemmasta tutkimuksesta erillisessä opinnäytetyön viitekehyspääluvussa, enkä enää uudelleen tutkimuksen sisältöanalyysissä kerro aikaisempien tutkimusten tuloksista. Tutkimuksen sisältöanalyysissä kerron teemoittain tutkimukseni löydöistä ja oleellisilta osin vertaan niitä viitekehyspääluvun aineistoon. Lopuksi tutkimuksen tulosten johtopäätöksissä vedän yhteen teemojen vastaukset kootusti. Pyrin tulkitsemaan ja pohtimaan sitä, mitä tutkimuksen aineisto kertoo pankkien toiminnasta tutkimuskysymyksiin ja teemoihin liittyen, sekä syitä siitä miksi näin on.

3.5 Tutkimuksen eettiset tekijät

Tutkimuksen tekoa ohjaavat tieteen eettiset periaatteet, jotka estävät huonoa tieteellistä käyttäytymistä. Tutkimusetiikka tarkoittaakin tiedeyhteisön sisäistä itseohjausta käyttää hyviä tieteellisiä käytäntöjä. Mikäli eettisistä kysymyksistä ei pidetä kiinni, voi tutkimus epäonnistua. (Kylmä & Juvakka 2007, 137) Tutkimuksen etiikaksi kutsutaan sitä, kuinka eettiset kysymykset muokkaavat tutkijan tieteellisiä ratkaisuja samalla kun tutkimuksen tulokset vaikuttavat eettisiin ongelmiin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 122-123) Tutkimuksen eettisyyden kannalta on tärkeää, miten tutkimuksen aiheet valitaan, tutkimukseen osallistuvat haastateltavat osallistuvat siihen vapaaehtoisesti ja ilman painostusta sekä että tutkimuksen kulusta ja käytettävistä välineistä on kerrottu etukäteen. (Hirsjärvi 2009, 25-26)

Haastateltavalle tulee selvittää, kuka haastattelun tekee ja mistä organisaatiosta, miksi ja mitä varten hänet on valittu siihen, sekä kauanko haastattelu kestää ja miten se suoritetaan. (Eskola & Suoranta 2008, 93-94) Laadullisessa tutkimuksessa on perusteltua valita osallistujiksi vain sellaisia henkilöitä, jotka haluavat siihen osallistua ja kykenevät selkeästi ilmaisemaan itseään, jotta ilmiön kokonaisvaltainen kuvaaminen onnistuu. (Hirsjärvi 2009, 25-26) Kerroin haastattelun kulusta lähettämässäni sähköpostissa, jossa kysyin henkilöiden suostumusta haastatteluun. Kerroin vielä muistiinpanojeni tekemisestä ja kysyin luvan nauhoittaa keskustelut vain kyseistä tarkoitusta varten.

Termit ihmisarvon kunnioittaminen, perehtyneisyys ja suostumus kuvaavat hyvin tutkimuksen eettisyyttä. (Hirsjärvi 2009, 25-26) Tutkittavaa henkilöä ei saa loukata eikä hänelle saa aiheuttaa muutakaan vahinkoa. (Eskola & Suoranta 2008, 56) Tutkittavien suojaan kuuluu, että

tutkija selvittää osallistujille tutkimuksen menetelmät, tavoitteet ja mahdolliset riskit ymmärrettävällä tavalla. Tutkijan on varmistettava, että osallistuja tietää, mistä tutkimuksessa on kyse. (Tuomi & Hirsjärvi 2002, 128) Opinnäytetyössä tehdyt haastattelut olivat luottamuksellisia. Kaikkia haastatteluista saatuja tietoja käytettiin vain opinnäytetyön tekemiseen ja tiedot olivat vain opinnäytetyön tekijän käytössä. Haastateltavien tunnustetiedot eriytettiin materiaalista heti analysoinnin aikana siten, ettei tutkijakaan voinut analysoinnin aikana tietää kuka haastateltavista oli kukakin. Tämä ei analysointia kuitenkaan haitannut, koska analysoinnissa voitiin käyttää värikoodausta. Opinnäytetyössä kaikki osallistujat ovat nimettömiä, kenenkään identiteetti tai organisaatio ei paljastu, vaikka suoria lainauksia haastateltavien puheista on analyysissä mukana.

Litterointi tehtiin siten, että opinnäytetyön tekijä litteroi analysoitaviin teemoihin liittyvät osiot, mutta jätti muusta aiheesta keskustellut osiot kirjoittamatta. Tässä työn vaiheessa opinnäytetyön tekijänä käytin erityistä tarkkuutta. Näin saatiin kerrotuksi niin varmaa ja todennettua tietoa kuin mahdollista. Haastatteluiden nauhoitteet ja litteroidut tekstit tuhottiin opinnäytetyön valmistumisen jälkeen. Työn toteutuksessa anonymiteetilla pyrittiin huomioimaan vastausten luottamuksellisuus sekä julkaistun raportin mahdolliset seuraukset niin haastatelluille kuin myös heidän edustamilleen organisaatioille. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 20)

4 Tutkimuksen tulosten sisältöanalyysi

Teemahaastattelussa voi haastateltavien määrä olla pieni ja silti tutkimus voi olla relevantti. Haastateltavien määrä ei kuitenkaan korreloi suoraan aineiston määrän kanssa, vaan sitä voi olla paljonkin, pienestä haastateltujen määrästä huolimatta. Haastattelujen kautta kerätty aineisto onkin monesti runsas. Kuitenkaan kaikkea aineistoa ei ole tarpeen analysoida, vaan siitä voi poimia oleellisen. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 135) Sisällönanalyysiin valittu aineisto käytiin läpi huhti-toukokuussa 2016. Aineistoon myös palattiin tarpeen mukaan analysoinnin edetessä. Tutkimusongelmiin etsittiin vastauksia haastattelukysymysten avulla. Aineistosta etsin vastauksia kysymykseen, miten pankit havaitsevat ja torjuvat ikääntyneiden taloudellista hyväksikäyttöä. Tarkentavina kysymyksiä miten pankki toimii, jotta se voi hyväksikäyttöä havaita ja mitä se tekee, jos se sellaista havaitsee tai sille ilmoitetaan epäilystä. Minkälaisia toimintatapoja pankeilla on käytössään tähän liittyen. Vasutauksia haettiin jakamalla aineisto teemoittain, vastaten kysymyksiin, mikä on pankkien käsitys taloudellisen kaltoinkohdellisuuden yleisyydestä, miten sitä havaitaan, torjutaan ja mitkä ovat näiden haasteet. Miten havaitsemisen ja torjumisen koulutus on organisoitu tai onko sitä, sekä miten ikääntyneitä itseänsä neuvotaan sen suhteen. Sisältöanalyysi toteutettiin teemoittelemalla, eli jakamalla litteroitu haastatteluaineisto teemojen mukaisiin osiin joiden sisällä eri vastaajien lauseita vertailtiin toisiinsa ja niistä muodostettiin toisiinsa yhdistellen vastauksia tutkimuskysymyksiin ja teorioita tutkittavasta kokonaisuudesta.

Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, ettei pankeissa ole erityisesti mietitty taloudellista hyväksikäyttöä juuri ikääntyneiden kannalta, vaan yleisemmin. Vastaja A kertoi, että ”organisaatiomme miettii vanhusten kertyneen omaisuuden käyttöä, muttei ole miettinyt erityisesti hyväksikäyttöä. (Haastateltava A 2016) Toinen vastaja valaisi asiaa lisää sanomalla, että ”Pankkisalaisuus rajoittaa keskustelua asiakkaiden asioista kollegoiden kanssa ja toisten konttorien kanssa, ellei ole joku painava syy. Ilmiöistä voimme keskustella kuitenkin, ei nimillä tai henkilöidysti, vaan yleisesti asioista ja ilmiöistä. ” (Haastateltava B 2016)

4.1 Yleisyys

Ikääntyneiden taloudellinen hyväksikäyttö tulee haastateltavien mukaan lisääntymään väestön ikääntyessä. Keskusteluissa kuitenkin kävi ilmi, ettei tilanteita tapahdu konttoria kohden kovin usein. Haastateltava C:n mukaan ”On todella harvinaista nähdä mitään hyväksikäyttöä. Niitä on muutamia tapauksia vuodessa, joita nähdään. Olemme kuitenkin tarkkaavaisia.” Haastateltavat olivat yhtä mieltä siitä, että yleisyyttä on vaikea mennä sanomaan, varsinaisia tilastoja kun aiheesta ei ole tai pidetä mm. pankkisalaisuuden takia, ei ainakaan nimenomaisesti ikääntyneisiin liittyen. Haastateltavilla ei ollut tietoa tilastoidaanko tapahtumia mutta Finanssivalvonta valvoo toimintaa ja heille tilastoidaan kappalemääriä tapahtumista. Pankit tekevät lisäksi havaintoja ja raportoivat havaitsemistaan ilmiöistä yleisesti konsernissa. Konsernitasolta konttorit myös saavat apua muutamiin yksittäistapauksiin aika ajoin.

Haastateltava A:n mukaan verkkoasiointeja on noin 5-6 miljoonaa vuodessa ja hyväksikäyttötapaukset jäävät niistä promillematasolle. Jokainen hyväksikäyttötapaus tai väärinkäytön epäily, on kuitenkin liikaa. Jos niitä joudutaan jälkeinpäin selvittämään, on se häiriö prosessissa ja työlästä. Selvittelyprosessit aiheuttavat ylimääräistä työtä ja kustannuksia. ”Paitsi pankkien kannalta, myös asiakkaiden kannalta prosessin tulee olla sujuva ja turvallinen.” (Haastateltava A 2016)

4.2 Havaitseminen

Haastateltavien mukaan aina kun pankissa epäillään jotain, se selvitetään. Monesti asiakkaan tai tämän mukana olevan henkilön käytöksen perusteella aloitettu keskustelu johtaa asian selvittämiseen. Yleisimpiä muotoja, joita rahoituslaitokset havaitsevat, olivat haastateltava B:n mukaan erityisesti, että pankkivirkailija huomaa, vanhuksen mukana pankissa olevan jonkun henkilön, jonka pankki epäilee painostavan vanhusta esimerkiksi varojen nostoon. Erityisesti suurten summien nostamiseen kiinnitetään huomiota. Asia vielä varmistetaan keskustelemalla asiakkaan kanssa, yleensä niin, etteivät mukana mahdollisesti olevat henkilöt ole paikalla. Haastateltavien mukaan epäilyt nousevat tavallisimmin palvelutiskillä asiainninyhteydessä,

jolloin voi nousta esille seikkoja, jotka aiheuttavat palveluhenkilössä epäilyksiä. Palvelutiskin työntekijä, joka on monesti nuorempi urallaan, voi pyytää paikalle kokeneemman kollegan, ja asia pyritään käymään läpi keskustelemalla. Haastateltavat eivät kuitenkaan eritelleet niitä nimenomaisia seikkoja tai asioita jotka keskustelussa käydään läpi ja joihin erikseen kiinnitetään huomiota vaan tähdensivät työkokemuksen mukanaan tuomaa näkemystä ja kokemusta, miten toimia.

Toinen pankkien havaitsema hyväksikäytön muoto oli tilin käyttöoikeuden eli valtuutuksen väärinkäyttö siinä vaiheessa, kun käyttöoikeutettu huomaa, ettei tilinomistaja pysty enää valvomaan valtuutetun toimia. Tämä tarkoittaa siis sitä, että esimerkiksi henkilö jolle on annettu valtakirjalla oikeus käyttää ikääntyneen tiliä, huomaa tilaisuuden käyttää tätä oikeutta väärin, kun ikääntynyt itse ei enää hänen toimintaansa valvo. (haastateltava B 2017) Näissä tilanteissa pankki pyrkii tarkistamaan sen, että ikääntyvä pystyy itse valvomaan tilinkäyttöään, ja esimerkiksi valtakirjalla toteutettavien toimenpiteiden kuten verkkopankkitunnusten myöntämisen tai rahansiirtojen yhteydessä, soittaa ikääntyneelle itselleen tai pyytää tätä itseään käymään pankissa. (Haastateltava A 2016)

Haastateltavien mukaan korkea ikä ei kuitenkaan ole palveluiden tarjoamisen este tai suositus. Yleisen elämäkokemuksen myötä siihen voidaan kuitenkin kiinnittää huomiota. Ikääntyminen voi tarkoittaa alentunutta toimintakykyä ja tällaisen henkilön pankkiasioinnin yhteydessä hänen kuntoonsa kiinnitetäänkin erityistä huomiota. (Haastateltava B 2016; Haastateltava C 2016)

Pankissa voidaan havaita myös tapauksia, joissa lapset tai lapsenlapset käyttävät hyväkseen henkilöitä, joilla on varallisuutta. Haastateltava A:n mukaan ”Monesti voi olla kyseessä pitkä asiakassuhde, jossa asiakas tunnetaan ja tiedetään, mutta joskus toimintakyvyn huononeminen voi olla hyvinkin nopeaa. Kun asiakas tunnetaan, voidaan hänen poikkeavaan käyttäytymiseensä kiinnittää enemmän huomiota ja rohkeammin keskustella asiasta hänen kanssaan.” Haastateltavat A ja B olivat samaa mieltä siitä, että kun asiakas on entuudestaan tuttu, voidaan hänen kanssaan monesti keskustella vapaammin ja tätä kautta saada tietoa taustatekijöistä ja elämäntilanteesta, onko taustalla jotain painostusta tai ongelmia. Toisaalta haastateltavat kokivat haasteeksi sen, että jos asiakas ei ole entuudestaan tuttu, miten asian voi ottaa puheeksi.

Haastateltava A:n mukaan ”Aika ajoin Pankkialan turvallisuustoiminnan keskusteluissa nousee esille tapauksia, joissa havaitaan, ettei vanhus ole enää kykeneväinen huolehtimaan raha-asioistaan, eli ei ole enää täysin toimintakykyinen, eikä hallitse itseään eikä omaisuuttaan.” Lisääntyvien verkkopalveluiden kohdalla suurin osa asioiden hoidosta menee aivan oikein, mutta Haastateltava A:n mukaan väärinkäytösten mahdollisuus on olemassa. ”Muun muassa

kotiaivustajat tai muut ulkopuoliset ovat päässeet käsiksi vanhuksen verkkopankkitunnuksiin ja on tyhjennetty tilejä ynnä muuta sellaista. Nämä ovat kuitenkin rikosasioita.” Pankin on vaikea olla myöntämättä verkkopankkitunnuksia täysivaltaiselle henkilölle. Niiden käyttämisessä voidaan kuitenkin neuvoa ja valistaa. Lisäksi pankit huomioivat epätavalliset pankkitahtumat (Haastateltava A 2016)

Haastateltava B:n mukaan toisinaan tieto taloudellisen hyväksikäytön epäilystä pankeille tulee uhrin omaisilta. Myös sukulaiset ottavat pankkiin yhteyttä ja kertovat, että vanhus ei enää itse ymmärrä asioitaan ja käyttöoikeudenhaltija on alkanut käyttää vanhuksen tiliä omiin tarpeisiinsa. Näissä tilanteissa pankki poistaa tilin käyttöoikeudet ja tutkii tilanteen. Tässä ei enää ole kyse vain pankin epäilystä vaan pankille ilmoitetusta asiasta, jonka johdosta pankin on toimittava ja varmistettava, ettei varoja käytä kukaan muu kuin tilinomistaja tai hänen edunvalvojansa tai edunvalvontavaltuutettunsa. (Haastateltava B 2016) Pankin on siis helppompaa tai selkeämpiä toimia, kun tieto tulee ulkopuoliselta, eikä pankin tarvitse itse tarkkailla ikääntynyttä tilanteen tunnistamiseksi.

4.3 Torjuminen

Haastateltava C:n mukaan, jos huomataan jonkun ulkopuolisen painostavan vanhusta nostamaan esimerkiksi suuria määriä varoja. ”Asiakkaan kanssa keskustellaan ja ääritapauksessa pankki saattaa kieltäytyä luovuttamasta asiakkaalle poikkeuksellisen suurista summista vedoten tiliehtojen kohtaan, jonka mukaan pankilla on oikeus estää tilin käyttö, jos pankilla on syytä epäillä tilinkäytön oikeellisuutta.” Jos pankki havaitsee asiakkaan tarvitsevan edunvalvojaa, pankki voi harkintansa mukaan tehdä asiasta ilmoituksen Maistraatille. Maistraatille voi tehdä ilmoituksen epäilystä, ettei henkilö pysty hallitsemaan ja ajamaan omaa etuaan, ilman tarvittavia todisteita ja rikkomatta pankkialaisuutta. (Heino, Korkeamäki & Sirén 2016) Myös haastateltava A:n mukaan tilanteita voi ilmetä, joissa kaltoinkohtelija on ikääntyneen mukana pankissa. Myös haastateltava B:n mukaan ulkopuolisen ollessa paikalla mm. rahojen nostamisen ollessa kyseessä, hänet ohjataan ulkopuolelle, jotta asiakkaan kanssa voidaan keskustella kahden. Jos asiakas taas haluaa, että henkilö on paikalla, kirjataan hänen tietonsa pankin rekisteriin. (haastateltava B 2016) Kaikki haastateltavat olivat samaa mieltä siitä, että asiakkaiden kanssa keskustelu kahden kesken on tärkeää, ja tilanteissa joissa ikääntynyt on toisen henkilön kanssa pankissa, pyritään hänen kanssaan keskustelemaan kahden. Tämä oli myös taustamateriaalin ulkomailla käytettävien ohjeiden suositus toimintatavaksi. Myös mukanaolijoiden henkilötietojen kirjaaminen oli suositeltavaa. (Fealy 2012; Mackay 2013)

Haastateltava B totesi lisäksi, että; ”Jos pankki epäilee tilinomistajan olevan niin huonossa kunnossa, ettei hän enää kykene valvomaan tilin käyttöoikeutetun toimia, niin pankki poistaa käyttöoikeuden, kunnes tilinomistaja on käynyt pankissa laittamassa sen uudestaan voimaan. Samalla pankki voi todeta asiakkaan kunnan.” Tämä on hyödyllistä esimerkiksi tilanteissa,

joissa tilin käyttöoikeus on valtakirjalla myönnetty esimerkiksi tilinkäyttäjän omaiselle. Ilman holhous- tai edunvalvontavaltakirjaa, tilin omistajan tulee pystyä valvomaan sen käyttöä. (Haastateltava B 2016)

Haastateltava C:n mukaan pankkitoimihenkilö selvittää avoimen keskustelun kautta, jos epäilee hyväksikäyttöä tai ikääntyneen kykyä hoitaa asioitaan. Jos työntekijä on epävarma tai häntä tilanne epäilyttää, voi hän aina pyytää kokeneemman kollegan paikalle ja siirtää keskustelun kassatilasta johonkin yksityiseen huoneeseen. Siirtämällä keskustelun pois konttorin aulasta rauhallisempaan tilaan, asiakas voi kertoa kenenkään painostamatta omasta tilanteestaan. Keskustelun siirtämisen tarkoituksena on myös erottaa ikääntynyt hänen mukanaan mahdollisesti tulleista muista henkilöistä, jotka saattavat häntä painostaa. Haastateltava B:n mukaan pankkien on vaikea saada taloudellista hyväksikäyttöä selville, ellei asiakas itse siitä kerro. Jos taas kertoo, hänet ohjataan viimekädessä poliisin puheille, tilanteen mukaan. Esimerkiksi kuitenkin, jos pankki epäilee jonkun kiristävän /painostavan asiakasta käteisnostoon, niin tilanne rauhoitetaan. ”Asiakaan kanssa keskustellaan kahden kesken ja pyritään varmistamaan, että asiakas toimii oman tahtonsa mukaisesti.” Pankilla on toimintatapoja yleisen rahanpesun torjumiseksi, joiden mukaisesti pankki muun muassa tiedustelee varojen käyttötarkoitusta poikkeavien ja suurten käteisnostojen yhteydessä. Ulkopuolisia henkilöitä joko pyydetään poistumaan, tai jos ikääntynyt asiakas toivoo henkilön paikallaoloa, hänen henkilöllisyytensä tarkastetaan ja kirjataan pankin järjestelmiin. (Haastateltava C 2016)

Haastateltava B:n mukaan pankilla voi olla suuria vaikeuksia havaita taloudellista hyväksikäyttöä ja sen eri muotoja ja näin myös torjunta on haasteellista. Pankissa ei tehdä oikeustoimia, jos pankki epäilee asiakkaan olevan edunvalvonnan tarpeessa tai kiristyksen tai painostuksen uhri. Pankki kuitenkin selvittää lain vaatimalla tavalla poikkeuksellisten maksutapahtumien syyt. Selvittäminen lähtee liikkeelle keskustelulla asiakkaan kanssa. Keskustelussa käydään tapahtumat läpi ja pyritään saamaan asiakas kertomaan omasta tilanteestaan. Joidenkin asiakkaiden kanssa voi olla tarpeen vakuuttaa, että tätä käytetään hyväksi, tai ettei tämän aikoma toimi ole hänelle edullinen. Joiden asiakkaiden voi olla vaikea ymmärtää, että häntä voidaan käyttää hyväksi ja että tilanteessa olisi mitään väärää. ”On myös ollut tapauksia, joissa vanhempaa asiakasta huijaa esimerkiksi uusi nettituttavuus. Asiakas lähettää ulkomaille rahaa eikä usko kyseessä oleva huijaus, vaikka pankki kuinka suoraan kertoisi sen asiakkaalle.” (Haastateltava B 2016)

Pankille oli tullut myös vastaan tapauksia, joissa ikääntyneille oli uskoteltu heillä olevan lottovoittoja ulkomailla tai loistavia sijoitustarjouksia. Pankin toimintamahdollisuudet ovat haastateltavien mukaan kuitenkin rajalliset, jos täysivaltainen asiakas haluaa varoituksista ja kehoituksista huolimatta toimia huijarin toiveiden mukaisesti. Toisaalta myös verotuksellisista ja jäämistösuunnittelullisista syistä täysivaltaiset ja kykyiset ikääntyneet henkilöt voivat tehdä

omaisuutensa uudelleenjärjestelyjä ja luovutuksia. Näissä ei ole kyseessä hyväksikäyttö. (Haastateltava B 2016)

Pankkien on vaikea puuttua pankin ulkopuolella tapahtuviin taloudellisen hyväksikäytön tapauksiin. Esimerkiksi kaupassa saatetaan vanhukselta urkkia pin-koodi ja sitten myöhemmin kortti anastaa tai kopioida. Vanhuksille saatetaan myös myydä tavaroita ylihintaan. Näitä ei pankissa huomata, koska usein ei puhuta kovin isoista summista. Kuitenkin vähävaraiselle eläkeläiselle kyseessä voi olla prosentuaalisesti iso osa käytettävissä olevista varoista. (Haastateltava A 2016) Identiteettivarkauksia ja maksuvälinepetoksia näkyy yleisesti jonkin verran. Yleensä nämä ilmenevät yrityksenä nostaa toisen henkilön varoja. Tämä ei kuitenkaan ole erityisesti vanhuksiin kohdistuva ongelma. Väärennetyllä henkilöllisyystodistuksella esiintyminen pankissa on nykyisin hankalaa ja harvinaista, koska todentamisasiakirjojen turvatekijät ovat parantuneet. ”Huijarin on vaikea esiintyä 90-vuotiaana vanhuksena” (Haastateltava B 2016)

Pankkiasiointi edellyttää henkilöllisyyden todentamista joko todentamisasiakirjasta tai sähköistä tunnistamista. Pankilla on tarkat ohjeet väärennetyjen henkilöllisyystodistusten havaitsemiseen pankin asiakaspalvelussa. Verkkopankkitunnusten luovuttamisessa noudatetaan lakia vahvasta sähköisestä tunnistamisesta, joka vaatii asiakkaan henkilöllisyyden todentamista erityisen huolellisesti. Verkkopankkitunnukset suljetaan heti, jos pankilla on syytä epäillä niiden olevan väärissä käsissä. Verkkopankkitunnuksia on identiteettivarkauden takia väärissä käsissä vain todella harvoin. Normaalisti kyse on siitä, että puoliset antavat toistensa käyttää toistensa verkkotunnuksia. (Haastateltava B 2016)

4.4 Haasteet

Kaikkien vastaajien mukaan yhtenä isoimmista haasteista on kuinka olla tarpeeksi hienovarainen asiakkaan kanssa toimiessa. Eli kuinka keskustelun voi ohjata siihen suuntaan, että asiakas kertoo tilanteestaan siten, ettei asiakas pahastu tai harmistu tilanteessa. Haastateltava C:n mukaan vanhenevista asiakkaista osa voi luulla, etteivät raha-asiat eivät mene oikein ja että ne on varastettu. Raha on omaisten ja ikääntyneen välillä usein kiistakapulana. Haastateltava B:n mukaan pankin on vaikea lähteä puuttumaan tilinomistajan rahankäyttöön. Asiakkaat saavat käyttää varojaan kuten parhaaksi näkevät, vaikka se ulkopuoliselle väärälle vaikuttaisikin. Haastateltava A:n mukaan haasteellista voi olla, jos asiakas, täysivaltainen vanhus, tulee pankkiin asioimaan ja käytös on hyvin määräävää. Kun asiakas on täysivaltainen, vaikka hyvinkin ikääntynyt, ”Mitä muuta siinä voi tehdä kuin tehdä ne toimenpiteet, joita asiakas pyytää.” (Haastateltava A 2016) Myös tilanteet joissa asiakas käyttäytyy aggressiivisesti ja määräilevästi mutta on muuten kykenemätön hoitamaan asioitaan, voivat kassahenkilölle olla haasteellisia. ”Esimerkiksi dementia on sairaus, joka etenee aaltoina ja sama asiakas

voi olla jollakin viikolla täysin kunnossa ja seuraavalla muistamaton. Pankin on vaikea puuttua asiaan ennen kuin toimintakyvyn heikkeneminen on täysin selvä.” (Haastateltava B 2016)

Haastateltava A:n mukaan yksittäisten henkilöiden taloudellisia asioita koskeviin päätöksiin on vaikea pankin puuttua. Kyseessä pitäisi olla varsin räikeä tapaus. Haastateltava C:n mukaan, kun havaitaan henkilö, joka ei pärjää, on pankin vaikea tietää, milloin henkilöstä tulee ilmoittaa viranomaiselle ja mille taholle, kun ei voi tietää tapauksen todellista tilannetta. Haastateltava A:n mukaan monesti läheiset hankkivat asiakkaalle edunvalvojan, mutta vaikeimpia ovat tapaukset, joissa henkilöllä ei ole lähiomaisia ja pankkitoimihenkilö huomaa kunnan heikkenemisen ensimmäisenä.

Haastateltava C:n mukaan haasteellista on myös tietää milloin ja ovatko omaiset tai läheiset oikealla asialla vaiko eivät. ”On hienovaraista selvittää miten asia on, koska joskus tilanne voi vaikuttaa hyväksikäytöltä, mutta se onkin ikääntyneelle ihan ok. Monet ikääntyneet tekevät asioita hyvää hyvyttään, joka voikin kuitenkin riistäytyä käsistä. Onkin tärkeää käydä keskustelussa asiakkaan kanssa läpi näitä asioita.” (Haastateltava C 2016) Pankkisalaisuus estää pankkia kertomasta vanhuksen läheisille edes sitä, että vanhus on pankin asiakas. Tilanne on helpompi, jos vanhus asioi pankissa jonkun läheisensä kanssa tai jollakulla on edes käyttöoikeus vanhuksen tiliin. Silloin pankkitoimihenkilö voi keskustella mukana olevan tukihenkilön tai käyttöoikeudenhaltijan kanssa tilin käytöstä ja saa tuotua esiin huolen vanhuksen kunnosta ja mahdollisesta edunvalvonnan tarpeesta. (Haastateltava B 2016)

Sekä Vastaajat A ja C olivat sitä mieltä, ettei heillä ole tietoa kenelle tai mille viranomaiselle epäilystä taloudellisesta hyväksikäytöstä tulisi ilmoittaa. Haastateltava A pohti, että räikeimmissä tapauksissa ehkä poliisille, mutta muissa tapauksissa liikkumatila on pieni. Haastateltava C:n mielestä myös se, mistä asiassa saisi lisätietoa, olisi tärkeä tieto. Esimerkiksi mahdollisuus keskustella jonkin viranomaisen kanssa tapauksesta. Ilmoittamisesta tulisi myös tehdä mahdollisimman helppoa. Toisaalta pankin ja ikääntyneiden kanssa työskentelevien muiden viranomaisten ja tahojen vaitiolovelvollisuus rajoittaa tiedon kulkua.

Teknologian nopea kehitys tuo haasteita monille ikääntyneille ja sitä kautta myös pankeille. Haastateltava A:n mukaan eläkkeelle jäävä henkilö, jonka nyt pitäisi itse yksin vastata täysin omasta tietoturvastaan ja uuden teknologian käyttöönotosta, on ison kynnyksen edessä. Kuka asentaa tarvittavat palomuurit ja virusturvat, ja millä tasolla ja päivitettyinä ne ovat. ”Myös kun 80:n ikävuoden tienoilla toimintakyky alenee, pankeilla tulisi olla ennalta toimintatapa mietitty ja ennakoitu näitä tilanteita varten.” Monelle ikääntyneelle toimintakyvyn aleneminen voi olla shokki, esimerkiksi kun ajokortti otetaan pois ja itsenäisyys vähenee. (Haastateltava A 2016) Haastateltava C:n mukaan digitalisoitua yhteiskuntaa on unohtanut ikääntyneet

ja asioiden hoitaminen siirtyy usein omaisille. Valtaosa ihmisistä tarvitseekin apua nettiasioinnissa. Tilanne voi olla haastava sekä auttajalle että autettavalle, varsinkin kun palvelut karkaavat muuten hyväkuntoisen ikääntyneen ulottumattomiin. Yle uutisten mukaan omien vanhempien puolesta nettiasiointi on hyvin yleistä. ”Vanhus- ja lähimmäispalveluliiton selvityksissä samoin kuin Tilastokeskuksen tutkimuksissa on todettu, että vain joka neljäs 75-89-vuotias etsii itse tietoa netistä ja vain joka viides hoitaa itse pankkiasiansa. Kaikki kuitenkin halusivat olla itsenäisiä.” (Kervinen, 2014; Keränen 2015)

Itsemääräämisoikeuteen puuttumista on monenlaista. Pankeilla liikkumatila on varsin pieni. Esimerkiksi jos asiakkaan ja pankkitoimihenkilön välinen ikäero voi olla jopa 60 vuotta, on pankkitoimihenkilölle haaste ymmärtää asiakkaan tarpeita, tarkoitusta ja ymmärryksen tasoa. ”Turvallisuusyksiköistä on tullut palautetta, että haasteellisia tilanteita on ollut jopa viikoittain. Ongelmana on, että jos asiakkaan toimiin puutututaan, voi asiakas suuttua ja vaihtaa pankkia. Jos taas pankki ilmoittaa asiasta maistraattiin ja maistraatti kertoo asiakkaalle, niin pankki saattaa siinäkin tapauksessa mennä vaihtoon.” (Haastateltava C 2016)

Pankkien haasteet olivat myös tausta aineiston ja asiantuntijoiden toteamia. mm. piilorikollisuutta ja pieniä rahamääriä on pankin erittäin vaikea havaita. Useat hyväksikäyttötapaukset myös tapahtuvat harmaalla alueella eikä ole selkeää ovatko ne rikoksia. (Aho 2017) Edunvalvonta on usein riittävä keino vastata hyväksikäytön uhkaan, mutta sitä haetaan usein liian myöhään, kun prosessi ei ole ikääntyneille tuttu. (Fealy 2012; Peltoniemi 2014; Heusala 2017) Toisaalta myös pankit, jotka ovat hyvässä asemassa kertomaan edunvalvonnan mahdollisuudesta ikääntyneille, kokivat edunvalvontailmoituksen tekemisen osaltaan haasteelliseksi.

4.5 Koulutus ja ohjeet pankin työntekijöille

Haastateltava A:n ja B:n mukaan konserneilla ei ole tiedossa yleisiä ohjeita vaan he noudattavat omia ohjeitaan. Haastateltava C:n mukaan turvallisuutta käsitellään koulutuksissa, joita pidetään henkilökunnalle vuosittain. Työskentelyä tukevat esimies ja kollegat, joilta voi kysyä neuvoa. Mitään asiakkailta kysyttäviä valmiita kysymyksiä ei ole olemassa eikä toimenpiteistä valmista kaavaa. Varsinaista tarvetta ei ole koettu. Haastateltava A jatkaa, että henkilökohdattaiset asiointikäynnit ovat jatkuvasti vähenemässä siirryttäessä sähköiseen asiointiin enenevässä määrin.

Haastateltava A:n mukaan on valtavasti lakisäateistä koulutusta, joka liittyy juuri asiakassuhteeseen, asiakkaan tunnistamiseen, hankaliin asiakaspalvelutilanteisiin ja työturvallisuuslain-säädäntöön, joiden lisäksi tulee Compliance koulutus eli miten toimitaan oikein. ”Lainsäädännöllistä sääntelyä riittää, vaikka kuinka paljon. Näihin koulutuksiin taloudellisen hyväksikäytön havaitseminen voi kuulua osana kokonaisuutta, mutten tiedä.” (Haastateltava A 2016)

Compliance tarkoittaa yrityksen kannalta vaatimukseen mukautumista ja annettujen käskyjen sekä määräysten noudattamista. Nämä pitävät sisällään esimerkiksi lait, säännöt ja yrityksen itsensä hyväksymät sopimukset joiden velvoittavuuden ja sitä myöten seurausten aste voi vaihdella. Rahoitusalan liiketoiminnassa Compliance riskit liittyvät yhteiskuntavastuun ja kestävän kehitykseen sekä sisäiseen tarkastukseen, hyvään hallintotapaan, yrityksen toimintakulttuuriin, viestintään ja maineeseen. Näiden riskien hallitsemiseksi yrityksessä on oltava tehokasta ja tiivistä yhteistyötä yrityksen sisällä ja sidosryhmien välillä sekä tilanteenmukaisia lähestymistapoja ja käytännön ratkaisuja yksiköiden eroista ja toiminnan muodoista johtuen. Haasteena Compliance riskienhallintaa johtavalla lakiosastolla tai riskienhallintayksiköllä tehokkaiden ja järjestelmällisten käytännön toimenpiteiden toteuttaminen. (Kukkonen 2015)

Haastateltava B:n mukaan lisäkoulutuksille ja ohjeistuksille olisi kuitenkin varmasti tarvetta. Henkilökuntaa koulutetaan turvallisuus-, myynti- ja juridisissa koulutuksissa. Pankilla on useita ohjeistuksia ja koulutuksia, joiden avulla pyritään siihen, että asiakkaan pankissa olevien varojen väärinkäytökset huomataan yleisesti. Haastateltavan C:n mukaan paras näkemys ja huomiokyky syntyvät elämäkokemuksen kautta. Hänen näkemyksensä mukaan ohjeistukset voisivat olla hyödyksi uudelle työntekijälle, joka yleensä toimii pääosin kassahenkilönä. Tällöin ohje voisi olla hyvä, kunhan se ei ohjaa työskentelyä ja kanssakäymistä turhan orjallisesti. Haastateltava kertoi esimerkkinä, että osa uusista työntekijöistä saattaa toimia tehtävissään liiankin tunnollisesti noudattaen annettuja ohjeita ja toteuttaen ne tarkalleen kuin ne on kirjoitettu, tilanteeseen mukautumatta ja asiakkaasta riippumatta. ”Apuvälineet ovat kuitenkin hyvä asia, vaikka kollegan ja esimiehen tuki on se tärkein. Tällä hetkellä ohjeita asiasta ei ole.” (Haastateltava C 2016)

Kellään haastateltavista ei ole tiedossa metodeja tai toimintatapoja joilla pankkitoimihenkilöt suoraan havaitsisivat tai torjuisivat ikääntyneisiin kohdistuvaa taloudellista hyväksikäyttöä. Heidän mukaansa aiheeseen liittyviä yleisiä väärinkäytösten torjunnan ohjeita saattaa olla olemassa, jonka lisäksi lainsäädäntö ja säädökset osaltaan ohjaavat toimintaa. Koko alaa ajatelle, toimintavaihtoehtoilta voisi olla heidän mukaansa tarvetta. Pankkiturvallisuudesta puhuttaessa on yhtenä olennaisena asiana se, ettei kukaan pääse hyväksikäyttämään ketään toista.

”Pankilla ei ole sellaista päämäärää tai viikkoja eli myyntitavoitteita vakuutuksilla tai sijoituksilla, vaan lähemme asiakkaan lähtökohdista liikkeelle. Tässä meidän etiikkamme on hyvin korkealla. (Haastateltava C 2016) Haastateltava C mukaan pankki myös kiinnittää henkilökunnan koulutuksessa erityistä huomiota ikääntyneiden palveluun. Konsernitasolla organisaatio raportoi havaitsemistaan ilmiöistä turvallisuusyksikölleen. Siitä johtavatko ilmiöiden raportoinnit toimenpiteisiin, ei kuitenkaan ollut tietoa. Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä,

että erillistä ikääntyneisiin kohdistuvan taloudellisen hyväksikäytön torjuntaan tai havaitsemiin keskittyvää koulutusta ei pankeilla ole. Havainnointiin ja torjumiseen liittyvien elementtejä saattaa kuitenkin löytyä pankin muista koulutuskokonaisuuksista kuten compliance ja asiakaspalvelutaitojen koulutukset. Tästä vastaajat eivät kuitenkaan olleet varmoja.

Finanssivalvonta on keväällä 2017 antanut kahdelle pankille ja kahdelle sijoituspalveluita tarjoavalle yritykselle varoitukset ja sakkoja sijoitusneuvonnan puutteista, jotka kohdistuivat nimenomaisesti ikääntyneisiin asiakkaisiin. Finanssivalvonnan tutkimuksessa selvisi, että ikääntyneitä on neuvottu virheellisesti, heille vahingollisesti sekä ottamatta huomioon heidän heikentyvää toimintakykyään. Tarkastuksissa havaittiin useita sijoituspalvelulain ja määräysten laiminlyöntejä. (Huttunen, 2017; Laine-Tolonen, 2017; Lohse, 2017)

Finanssivalvonnan mukaan asiakkaiden sijoitustavoitteita ja kokemusta sekä tietämystä olisi tullut selvittää enemmän. Myöskään eturistiriitatilanteita ei selvitetty ja tunnistettu. Toiminta oli artikkelin mukaan aktiivista siten, että iäkkäitä oli aktiivisesti kutsuttu sijoitusneuvontaan, jossa näiden sijoituspäätöksiin oli yritetty vaikuttaa pankille suotuisasti. Muun muassa osakkeiden myyminen oli suositus, joka oli monelle ikääntyneelle ja heidän perillisilleen epäedullinen toimenpide, mutta edullinen pankille. Pankille suotuisat toimenpiteet taas hyödyttivät sijoitusneuvojaa bonusten muodossa. Pankit ovat omien tiedotteidensa mukaan ruvenneet toimenpiteisiin puutteiden tultua ilmi. (Huttunen, 2017; Laine-Tolonen, 2017) Myös Lassila (2015) mukaan, ikääntyviä kutsutaan sijoitusneuvotteluihin usein ja osa heille annetuista sijoitusneuvoista saattaa olla huonoja.

Finanssivalvonnan tarkastuksessa oli havaittu useita laiminlyöntejä, jotka koskivat yhtiöiden velvollisuutta varmistua liiketoimien soveltuvuudesta asiakkaalle ennen sijoitusneuvonnan tarjoamista. Yritysten olisi lisäksi tullut tuntea asiakkaansa paremmin eli hankkia heistä tarvittavat tiedot, joilla liiketoimien soveltuvuus oltaisiin voitu varmistaa. Yhteisöt eivät olleet myöskään dokumentoineet tätä asiakkaaseen tutustumista eli selonottovelvollisuuttaan. ”Yhtiöt ovat tällä menettelyllään vaarantaneet Finanssivalvonnan valvonnan toimivuuden ja tehokkuuden. Yksi yhtiö oli lisäksi sijoitusneuvonnassaan jättänyt toteuttamatta riittävät toimet eturistiriitatilanteiden tunnistamiseksi ja ehkäisemiseksi.” (Lohse 2017)

Finanssivalvonnan selvityksissä tarkasteltiin vuosina 2015-2016 yhtiöissä miten yli 70-vuotiaille ei-ammattilaisille asiakkaille oli myyty sijoitusrahastoja ja strukturoituja rahoitusvälineitä, ja miten selonottovelvollisuus näissä tapauksissa toteutui. Yhtiöt saivat Finanssivalvonnalta julkisen varoituksen juuri selonottovelvollisuuden ja palveluiden soveltuvuusarvioinnin laiminlyönneistä. Seurausmaksuja taas määrättiin dokumentointivaatimusten laiminlyönneistä ja eturistiriitatilanteiden tunnistamatta jättämisestä ja ehkäisemisestä. Puutteet olivat osin systemaattisia. (Lohse 2017)

Finanssivalvonnan päätöksistä voi päätellä, että pankkitoimihenkilöidenkoulutuksessa on kuitenkin kehitykselle tarvetta juuri ikääntyneiden kanssa toimimisen suhteen, vaikkeivat haastateltavat erityistä tarvetta koulutukselle nähneet. Finanssivalvonnan langettamien rangaistusten myötä pankit ovat kuitenkin lisänneet aiheeseen liittyvää koulutustaan ja ohjeitaan tämän tutkimuksen haastattelujen jälkeen. (Lohse 2017)

Kaikki pankit ilmoittivat omissa tiedotteissaan, ettei Finanssivalvonnan varoituksen aiheuttamista puutteista ole koitunut taloudellista haittaa. Finanssivalvonnan mukaan sijoitusneuvonnassa ei ollut riittävästi selvitetty asiakkaan sijoitusvelvoitteita, eli tämän riskinkantokykyä. Lisäksi seuraamusmaksun määrääminen perustui siihen, ettei pankki ollut säilyttänyt tietoja asiakkaille tarjotusta sijoitusneuvonnasta niin, että tietojen avulla olisi voitu jälkikäteen todentaa tapahtumien kulku. Päätös perustuu Finanssivalvonnan syksyllä 2015 suorittamaan tarkastukseen. Nordean tiedotteessa todetaan, ettei Finanssivalvonta olisi ottanut päätöksessään huomioon tarkastuksen aikana ja heti sen päätyttyä tehtyjä parannuksia toimintaan, eikä puutteiden tahattomuutta. Kaikki Finanssivalvonnan huomautukset koskivat henkilöasiakkaita. (Huttunen, 2017; Laine-Tolonen 2017)

4.6 Neuvot ja ohjeet ikääntyneille

Haastateltavat korostivat ohjeistusta pankkitapaamisten yhteydessä ja neuvontaa uuden teknologian käytöstä, kuten nettipankkitunnusten käytöstä ja salassapidosta sekä pankkikortin tunnusluvun salassapidosta. Tärkeänä asiana pidettiin myös mahdollisimman aikaisessa vaiheessa valmistautumista siihen, kun ei asioitakaan voi itse hoitaa, kirjoittamalla esimerkiksi valtakirja valmiiksi tai antamalla tilinkäyttöoikeus luotetulle läheiselle.

Haastateltavat kaikki korostaisivat vanhuksille maksuvälineiden käyttöehtoja ja oikeaa käyttöä esimerkiksi, että verkkopankkitunnukset ovat henkilökohtaisia eikä niitä tulisi jakaa edes perheen sisällä. Kaikki vastaajat korostivat, että nettipankkitunnuksia annettaessa vanhuksille neuvotaan, ettei niitä kukaan tule kyselemään, myös tunnistautuminen ja käyttö ohjeistetaan kattavammin kuin nuoremmalle asiakasryhmälle.

Haastateltava B erityisesti kehottaisi ikääntyneitä tekemään edunvalvontavaltuutukset jo siinä vaiheessa, kun he vielä ovat toimintakykyisiä. Tämä toimenpide ratkaisisi monta ongelmaa jatkossa. Hän myös rohkaisee ikääntyneitä asioimaan pankissa yhdessä jonkun luotetun läheisen kanssa. Haastateltava A:n mukaan asiaa on tärkeä pitää esillä, ja jakaa ikääntyneille tietoa mm. järjestöjen kautta. Myös muilla ikääntyneiden kanssa työskentelevillä olisi hyvä olla selkeä ohjeistus ja tieto mitä tehdä, jos jotain havaitsee, mm. kodinhoitajat ja kotisairaanhoido.

Haastateltava C:n mukaan hänen pankkinsa oli aikaisemmin järjestänyt eläkeläisille erillisiä talouskouluja, joissa neuvottiin verkkopankin käyttöä ja käytiin muita asioita läpi kuten lainoja, säästämistä, juridiikkaa pankkimaailmaan liittyen, laskunmaksuja ja verkkomaksuja. Koulut olivat koko syksyn pituisia kursseja, joiden lopuksi oli jokin retki. Kurseille oli aina paljon tulijoita, joka kertoi niiden kysynnästä. ”Noin 10 vuotta sitten järjestimme niitä enemmänkin, nyt se on jäänyt, mutta voisi miettiä, että niitä voisi taas järjestää. Tällaiset kurssit voisivat olla yksi tapa, jolla hoitaa ikääntyneiden neuvomista” (Haastateltava C 2016) Haastateltavan mukaan pankin sijaan jokin muu instanssi voisi järjestää tällaisen koulutuksia yhteistyönä. Se voisi koota toimijat ja asiakkaat yhteen useammasta pankista. Vastaavaa koulutusta ei tällaisena kokonaisuutena tullut muilla haastateltavilla ilmi. Haastateltava C:n mukaan pankki järjestää lisäksi vanhuksille koulutuksia, joissa juristi on kertonut, mitä voi tehdä, kun jotain sattuu eikä pysty asioitansa hoitamaan. Myös haastateltava A:n mukaan Verkkopankin kanssa voivat olla haasteellisia erilaiset järjestelmät, jos vaihtaa pankkia, ja koulutukset näiden käytöstä voisivat olla hyviä.

Vanhus ja kuka tahansa muukin voi ennalta määrätä miten haluaa asioitansa hoidettavan, kun ei itse enää pysty niistä päättämään. ”Esimerkiksi jos vanhus on tottunut käymään teatterissa kaksi kertaa vuodessa ja kerran Espanjassa ja vanhus olisi fyysisesti siihen kykenevä, muttei pysty asioitaan hoitamaan. Edunvalvontavaltakirjalla voi määrätä, että aiemmin pyydettyjä toiveita toteutetaan, ja esimerkiksi edunvalvoja pääsee matkalle mukaan ja hänelle maksetaan matkan kulut. Elämänlaatu voi olla vielä hyvää, vaikka ei enää pysty itse varaamaan eikä järjestelemään asioita itse.” (Haastateltava C 2016)

Ennakoivat toimenpiteet kuitenkin tulee tehdä ennen kuin toimintakyky on laskenut. ”Kun taas jos joudut sellaiseen tilanteeseen, ettet enää ymmärrä, niin silloin määrätään kunnallinen edunvalvoja. Kunnallinen edunvalvoja valvoo vain ja ainoastaan laskunmaksuja ja rahaa, ja myy kodin hyvin nopeasti laittaen kaiken rahaksi vanhuksen toiveita ajattelematta tai kyselemättä. En sano, etteivätkö he hyvin hoida vanhusten asioita, mutta heillä on niin paljon edunvalvottavia hoidettavinaan per henkilö, etteivät he ehdi kuten joku lähiomainen. Olen nähnyt tällaista.” (Haastateltava C 2016) Edunvalvoja kuitenkin tekee rahojen käytöstä maistraattiin selvityksen eikä tällöin ole epäselvyyttä, miten ja mihin rahat on käytetty. (Suvanto linjan lakineuvonnan juristi 2015) Edunvalvontavaltakirja on monikäyttöinen nuoremmallekin henkilölle. Haastateltava C:n mukaan sellainen kannattaa tehdä onnettomuutta tai yllättävää sairautta varten, jolloin ei itse tilasioitain voi hoitaa. (Haastateltava C 2016)

Suvanto Ry:n lakineuvonnan juristi mainitsi, että usein tapauksissa asianomainen/päämies ehtii kuolla ennen kuin asiassa päästään lopputulokseen, koska ilmoitus ja tieto maistraattiin mahdollisesta taloudellisesta hyväksikäytöstä tulee varsin myöhään. (Suvanto linjan lakineu-

vonnan juristi 2015) Maistraatissa toivottaisiin varhaisempaa ilmoitusta. Maistraatin näkökulmasta ei haittaa, jos ilmoitus tehdään, vaikka se ei sillä kertaa johtaisikaan toimenpiteisiin. Tieto jää kuitenkin maistraatin rekisteriin ja on tärkeää tietoa mahdollista seuraavaa ilmoitusta varten. (Heusala 2017)

Usein pankin verkkopalvelutunnukset annetaan omaisten käyttöön. Myös haastateltava A mainitsi, että tämä on yleistä, vaikkei näin saisi toimia, koska pankkitunnukset ovat aina henkilökohtaisia. Mikäli tilinkäyttöoikeuden omaiselle myöntää, hänelle tulisi hankkia pankista omat tunnukset valtakirjan avulla, jotta voidaan selvittää kuka ja kenen luvalla tilillä on asioitu. (Keränen, 2015; Kervinen, 2014)

4.7 Tulosten johtopäätökset

Tutkimukseni johtopäätöksenä löysin, että pankit jo nyt noudattavat ja toteuttavat Tikka-hankkeen oppaan sekä Irlannissa, Amerikassa ja Australiassa julkaistujen oppaiden suosituksia suurimmaksi osaksi. (Fealy 2012; Seniors Rights Victoria 2012; Mackay, 2013; Sanmark & Serpola-Kaivo-oja 2017) Niillä ei kuitenkaan ole ollut käytössään seikkaperäisiä ohjeita tai toimintatapoja juuri ikääntyneiden taloudellisen kaltoinkohtelun havaitsemiseksi tai torjumiseksi.

Haastateltavilla oli vain osittainen kuva taloudellisen hyväksikäytön yleisyydestä. Tilastojen ilmenemisestä Suomessa ei sellaisenaan ole myöskään olemassa. Poliisin tilastojen ja näkemyksen mukaan Ikääntyneisiin kohdistuvat talousrikokset ovat kuitenkin maltillisesti kasvussa. (Aho 2017) Se miten tilanne kehittyy ja miten pankkien toiminta siihen vaikuttaa voisi olla hyvä jatkotutkimuksen aihe. Pankeilla ei siis haastattelujen perusteella ole selkeää kuvaa tapausten yleisyydestä. Haastateltavien mielestä kuitenkin hyväksikäyttöä tapahtuu, muttei niin usein, että se olisi tähän mennessä vaatinut erityisiä toimenpiteitä organisaation tasolla, pikemmin normaalirutiineissa asian tiedostamista, varsinkin ikääntyneiden kanssa usein toimivien konttorien asiakaspalvelijoiden osalta.

Pankit huomaavat tai saavat tietoonsa taloudellisesta hyväksikäytöstä useimmiten joko asiakaskäynnin yhteydessä, epätavallisesta toiminnasta asiakkaan tilillä, ilmoituksena asiakkaalta itseltään tai ilmoituksena tämän omaisilta. Haastateltavien huomiot ja kertomat taloudellisen hyväksikäytön havaitsemisen toimenpiteet olivat samansuuntaisia kuin viitekehyksessä kerromani kansainvälisen kirjallisuuden esille tuomat keinot. Esimerkiksi havainnointi ja asiakkaiden kahdenkeskinen keskustelu, sekä pankin yhteydenotto asiakkaaseen, korostuivat sekä amerikkalaisissa, Australialaisissa että eurooppalaisissa ohjeissa. (Fealy 2012; Seniors Rights Victoria 2012; Mackay, 2013; Sanmark & Serpola-Kaivo-oja 2017) Pankeilla ei kuitenkaan ollut

olemassa, käytössään tai tiedossaan mitään tarkistuslistoja tai keskustelun ohjetta ikääntyneen kanssa toiminnan tueksi ja hyväksikäytön havaitsemiseksi.

Taloudellisen hyväksikäytön torjunnassa pankit noudattavat yleisiä ohjeitaan, joita ei ole suunniteltu erityisesti ikääntyneitä varten. Tärkeässä osassa torjunnassa ovat työkokemus ja tilanteenmukainen toiminta. Asiakkaan kanssa selvitetään asian oikeellisuus keskustelemalla ja tarvittaessa pyytämällä asiakas käymään henkilökohtaisesti konttoriin, jossa muun muassa tämän kunto ja kyky valvoa tilinsä käyttöä voidaan tarkistaa. Keskusteluissa käydään haastateltavien mukaan siten, että ikääntynyt erotetaan muista mukanaolijoista, tilanne rauhoitetaan, iäkkäälle annetaan mahdollisuus kertoa tilanteen taustat ja tätä rohkaistaan tilanteessa. Tarvittaessa epäilyistä ilmoitetaan maistraatille tai poliisille. Vastajilla oli kuitenkin epävarmuutta, missä tilanteissa ja kuinka helposti ilmoitus tulisi tehdä. Verkkopankkitunnukset ja maksukortit voidaan lisäksi sulkea heti, jos niiden väärinkäyttöä ilmenee. Ikääntyneiden taloudellisen kaltoinkohtelun torjunnan keinot pankeilla olivat osin samoja kuin taustamateriaalina käyttämissäni ohjeissa ja kirjallisuudessa neuvotut. Irlannissa, Amerikassa ja Australiassa julkaistujen ohjeiden suosituksia ei voi suoraan soveltaa Suomen pankkitoimintaan, mutta pankeille suunnatuista ohjeista voi katsoa esimerkkiä ja mallia, miten ja mitä muualla on koettu tarpeelliseksi ottaa huomioon. Oppaissa listataan asioita joita pankkitoimihenkilön ohjeessa tulisi olla, tällaista ohjetta ei vastaajien pankeilta kuitenkaan löytynyt. Maistraatille ilmoitusten tekemistä ikääntyneen laskeneesta kyvystä huolehtia itsestään korostettiin paitsi kirjallisuudessa, myös asiantuntijoiden haastatteluissa. Myös pankit tiesivät ilmoitusten tekemisen mahdollisuudesta ja näkivät sen yhtenä keinona puuttua tilanteeseen. Haastateltavat olivat kuitenkin selkeästi varovaisempia tekemään edunvalvonnan tarpeesta ilmoitusta maistraattiin, kuin asiantuntijat maistraatista ja Suvanto ry:stä sekä muu tausta aineisto suosittivat. (Fealy 2012; Seniors Rights Victoria 2012; Mackay, 2013; Sanmark & Serpola-Kaivo-oja 2017; Heusala 2017)

Suurin osa pankkien kokemista haasteista liittyy suoraan ikääntyvän kanssa tapahtuvaan kommunikaatioon. On haastetta saada ikääntynyt kertomaan tilanteestaan ja toisaalta kerrottua ja vakuutettua tämä hyväksikäytön vakavuudesta, jos sitä on. Myös hyväksikäytön havaitseminen ja sen luotettava toteaminen ovat haasteita. Ikääntyneen oman ja hänen asioitansa hoitavien henkilöiden toiminnan oikeellisuuden toteaminen voi sekin tuottaa ongelmia. Erityisinä haasteina taloudellisen hyväksikäytön torjumiselle pankit näkivät olevan: miten tunnistaa henkilö, joka tarvitsee edunvalvojan, kuinka ottaa asia tarpeeksi hienovaraisesti puheeksi ja saada asia selvitettyä, minne mahdollisesta taloudellisesta hyväksikäytöstä tai edunvalvojan tarpeesta tulisi ilmoittaa, milloin ilmoittamisen kriteerit täytyvät ja kenen kanssa siitä keskustella, jos se on mahdollista. Myös asiakkaiden omaisten toiminnan tulkinta on pankeille haasteellista, kun monet omaiset toimivat vilpittömästi, mutta suurimmassa osassa hyväksikäytön tapauksia kaltoin kohtelija on nimenomaan omainen. Lisäksi pankkialaisuus rajoittaa

pankin mahdollisuuksia keskustella asiakkaan tilasta esimerkiksi hoitohenkilökunnan tai omaisten kanssa. Myös teknologian kehitys tuo omat haasteensa ikääntyneille ja sitä kautta pankeille. Eli kuinka rakentaa sellaisia palveluita ja käyttöliittymiä joita ikääntyneet osaavat ja pystyvät käyttämään. Vastajien luettelemat haasteet ovat suurimmaksi osaksi samoja kuin asiantuntijoiden ja tausta aineistossa esiin tulleet seikat. muun muassa piilorikollisuus ja harmaan alueen rajatapaukset ovat hankalia tulkita ja niihin reagointi on hankalaa. Useat rikokset tapahtuvat harmaalla alueella eikä ole selkeää ovatko ne rikoksia. (Aho 2017) Edunvalvonta on usein riittävä keino vastata hyväksikäytön uhkaan, mutta sitä haetaan usein liian myöhään, kun prosessi ei ole ikääntyneille tuttu. (Fealy 2012; Peltoniemi 2014; Heusala 2017) Haastateltavat kokivat myös, että edunvalvontailmoituksen tekemiseen osaltaan liittyy haasteita, kuten mitä, jos asiakas vaihtaa pankkia, sekä missä tilanteissa on oikein ilmoitus tehdä.

Haastateltavilla oli kaikilla sellainen kokemus, etteivät he olleet työssään osanneet kaivata erityisiä ohjeita ikääntyneiden hyväksikäytön torjumiseksi tai tämän erityisasiakasryhmän kanssa työskentelyn tueksi. Keskustelun edetessä he kaikki kuitenkin olivat sitä mieltä, että jonkinlaisista ohjeista voisi olla hyötyä ainakin uusille työntekijöille. Haastatteluissa kuitenkin nousi paljon keinoja ja toimintatapoja, joilla kokeneemmat työntekijät taloudellista hyväksikäyttöä voivat havaita ja torjua. Näitä keinoja ei ole kuitenkaan eritelty tai koottu siten, että haastateltavat olisivat mieltäneet niitä metodeiksi, joita tutkimuksessani hain. Pankkien oman koulutuksen sisältö jäi avoimeksi ja muun muassa liikesalaisuuden taakse. Yleisesti kuitenkin voi vetää yhteen, että pankeilla on metodeja ja toimintatapoja taloudellisen hyväksikäytön torjumiseksi, mutta niitä ei ole kohdennettu vanhuksiin.

Ikääntyneille tärkeänä tiedottamisena haastateltavat korostivat ohjeistuksen ja neuvonnan antamista pankkitapaamisten yhteydessä. Erityisesti neuvonta uuden teknologian, verkko-pankkitunnusten, maksukorttien ja niihin liittyvien tunnuslukujen oikeasta käytöstä ja salassapidosta koettiin tärkeäksi. Tärkeänä asiana pidettiin myös mahdollisimman aikaisessa vaiheessa valmistautumista siihen, kun ei asioitaa voi itse hoitaa. Hyvänä ennakoititapana pidettiin esimerkiksi valtakirjojen tai edunvalvonta valtuutuksen tekemistä valmiiksi etukäteen tai antamalla tilinkäyttöoikeus luotetulle läheiselle. Pankeilla on osin tiedotusta ja koulutusta ikääntyneille hyväksikäytön torjuntaan liittyen. Haastatteluista ei kuitenkaan selvinnyt kuinka järjestelmällistä tai kattavaa tämä tiedotus ja koulutus ovat, muun kuin käyttöohjeiden ja sääntöjen kohdalla, joiden läpikäymistä kaikki haastateltavat korostivat.

5 Työn arviointi

Tutkimukseni lähti haasteellisesti liikkeelle. Otin yhteyttä yhdeksään Suomessa toimivaan pankkiin, Finanssivalvontaan, Elinkeinoelämän Keskusliittoon, Finanssialan Keskusliittoon, poliisiin, joista vain kaksi pankkia ja Finanssialan Keskusliitto suostuivat haastateltavakseni

useista yrityksistä huolimatta. Lähestyin pankkeja ensin sähköpostien välityksellä, sitten puhelimitse ja viimeiseksi henkilökohtaisten kontaktien kautta.

Haastatteluja sopiessani oli huomionarvoista, että useat organisaatiot eivät tienneet mille osastolle tai kenen vastuulle taloudellinen hyväksikäyttö tai ikääntyneiden asiat kuuluvat. Useimmat organisaatiot tyytyivätkin ohjaamaan puhelujani eri ihmisille organisaatiossaan. Lopulta neljä pankkia vastasi suoraan kieltäytyvänsä, yksi ei vastannut ollenkaan, kaksi vastasi ensin suostuvansa, mutta jättivät asian auki, eivätkä useista pyynnöistä huolimatta palanneet asiaan. Uskon kuitenkin aineiston antavan kuvan pankkien toiminnasta ja haasteista. Vastaukset kysymyksiini olivat toistensa kaltaisia ja selkeästi lähenivät kylläntymispistettä jo näin pienellä otoksella.

Opinnäytetyöprosessin aikana opin erityisesti laadullisen tutkimuksen käytännön toteutuksen ja teorian ja kuinka sitä voi soveltaa erilaisissa laadullisissa tutkimuksissa. Tutustuin myös taloudelliseen hyväksikäyttöön, mitä se on sekä miten sitä havaitaan ja torjutaan erityisesti ikääntyneiden kannalta. Opin opinnäytetyöprosessissa kuinka vastaavien töiden kanssa kannattaa työskennellä siten, ettei prosessiin tarvitse palata useita kertoja takaisin, sillä mm. lähdeviitteiden käyttö oli minulle aluksi hankalaa.

5.1 Tulosten hyödyntäminen ja palaute

Suvanto ry käytti tutkimukseni tuloksia Tikka-hankkeessa ikääntyneeseen henkilöön kohdistuvan taloudellisen hyväksikäytön tunnistaminen ja torjunnan oppaan taustamateriaalin keräämiseksi. Tämän opinnäytteen tutkimuskysymykseen vastaaminen loi pohjan ja vastasi kysymykseen mikä on pankkien tarve ikääntyneiden taloudellisen hyväksikäytön torjunnan työkaluille ja ohjeille ja minkä sisältöinen ohjeen tulisi olla. Tikka hankkeella ei ennen tätä tutkimusta ollut tiedossaan millä keinoilla tai laajuudessa pankit Suomessa ikääntyneiden taloudellista hyväksikäyttöä torjuvat ja paljonko ne siihen keskittyvät toiminnassaan. Eli onko aihetta käsittelevälle oppaalle tarvetta, ja jos on mitä oppaan tulisi sisältää. Tutkimukseni viitekehys vastaa kysymykseen, mitä vastaavissa oppaissa muualla maailmassa ohjeistetaan. Toteuttamani haastattelututkimus vuorostaan kertoo, että pankeilla on oppaalle tarvetta, ja että sen sisällöksi olisi hyvä olla, paitsi ohjeita eri tilanteissa toimiseksi, myös tiedon jakamista taloudellisesta hyväksikäytöstä, jotta sitä voi tunnistaa helpommin ja ennaltaehkäistä.

Suvanto ry arvioi opinnäytteen tulosten olleen tarpeellisia Tikka-hankkeessa luodulle oppaalle. Yhteistyö oli järjestön näkökulmasta antoisaa ja hyödyllistä. Yhteistyö olisi kuitenkin voinut olla vieläkin kattavampaa ja aktiivisempaa kummankin osapuolen näkökulmasta. Opinnäyte on kuitenkin tuottanut pankkien näkökulmasta ikääntyneiden taloudelliseen hyväksi-

käyttöön uutta tietoa, jota yhdistyksellä ei aikaisemmin ole ollut. Tämä auttaa myös yhteistyön kehittämistä pankkien ja Suvanto ry:n välillä tulevaisuudessa, myös Tikka-hankkeen päättymisen jälkeen.

5.2 Kehitysehdotukset ja jatkotutkimus

Tutkimukseni pohjautui aikaisemmille selvityksille siitä minkälaista hyväksikäyttöä vanhuksat Suomessa kokevat, sekä ulkomaiselle materiaalille, mitä ikääntyneiden kokemaa taloudellista hyväksikäyttöä on, miten sitä voi havaita ja torjua. Näitä aihealueita voisi tutkia vielä laajemminkin. mm. kansainvälisen kirjallisuuden vertailusta voisi Suomeen varmasti soveltaa vielä lisää toimintatapoja ja tietoa. Erityisesti eri taloudellisen hyväksikäytön muotojen selvittäminen ja avaaminen voisi olla uuden tutkimuksen arvoista.

Suvanto ry:n Tikka-hankkeessa luotiin opas Pankkien ja Maistraattien henkilökunnalle taloudellisen hyväksikäytön havaitsemiseen ja torjuntaan, jolle tämä opinnäytetyö on toiminut aineiston pohjana. (Sanmark & Serpola-Kaivo-oja 2017) Tämän oppaan rinnalle ja lisäksi voisi luoda myös koulutusohjelman tai koulutuskokonaisuuden. Esimerkiksi Oregonin Pankkien yhteistyöjärjestö oli oman oppaansa lisäksi luonut 90 minuutin opetus-DVD:n koulutuskäyttöön aiheesta, kuinka tunnistaa ja toimia, kun huomaa taloudellista hyväksikäyttöä (Mackay 2013, 26-29)

Tutkimuksesta rajasin ulkopuolelle erilaiset hyväksikäytön seuraukset ja syyt, joihin ei aineistoni olisi voinut vastata. Kaltoinkohdeltujen elämää voisi olla mielekästä tutkia kokonaisuuden esilletuomiseksi. Kuinka erilaiset tukimuodot ja apupalvelut auttavat taloudellista hyväksikäyttöä kokeneita ikääntyneitä. Epäilen, ettei hyväksikäyttöä käsitellä kovinkaan paljon muidenkaan kuin pankkialan koulutuksissa, joten koulutusta, ja sen tarpeellisuutta voisi olla hyvä tutkia. Tietoisuus ja koulutus auttavat ikäihmisten parissa työskenteleviä ammattilaisia tunnistamaan ja puuttumaan mahdollisiin hyväksikäytön tilanteisiin.

Kysyin myös muista taloudellisen hyväksikäytön muodoista, mutta niistä Haastateltavat B ja C totesivat saman sisältöisesti, ettei niitä tavallisesti tule pankkiasioinnin yhteydessä ilmi, tai ne tulevat pankissa esille vasta vanhuksen kuoltua, kun kuolinpesän osakkaat riitelevät kuolinpesän asioista. Taloudellisen hyväksikäytön erilaisia muotoja ja ilmentymistä voisi myös tutkia lisää. Suomeksi aiheesta ei ole laajoja tutkimuksia.

5.3 Validiteetti

Validiteetti eli tutkimuksen pätevyys tarkoittaa sitä, että tutkimus ja sen menetelmät mittaavat tai kuvaavat oikeita asioita, eli niitä mitä on tarkoitettu kuvattavan. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa reliaabeliutta ja validiutta ei ole niin selkeä arvioida kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa, mutta se tulee kuitenkin tehdä. (Hirsjärvi, 2007, 226-227)

Haastateltavilta sain toisiaan muistuttavia näkemyksiä taloudellisen hyväksikäytön näyttäytymisestä suomalaisille pankeille. Haasteita tuli ilmi, paitsi annetuissa vastauksissa, myös siinä mistä pankeilla ei ollut erityistä tietoa tai kävi ilmi, ettei aiheesta ollut olemassa ohjeistusta. Haastattelun tulokset auttoivat löytämään niitä asioita, joita pankit toivoisivat oppaassa käsiteltävän. Toisaalta vastaukset myös auttoivat asettamaan tulosten mittasuhteet siten, ettei niistä voi vetää liian pitkälle vietyjä johtopäätöksiä. Muun muassa yksityisyyden suoja ja pankin omien toimintatapojen salaisuus estivät niitä kertomasta toimintatavoistaan niin yksityiskohtaisesti kuin olisi voinut olla hyödyksi.

Haastateltavien määrä olisi voinut olla muutaman pankin verran suurempi, jotta vastaukset olisivat kylläntyneet vielä selkeämmin. Laajemmassa tutkimuksessa vastaajina olisi voinut myös olla useamman erilaisen organisaation edustajia, joka olisi tuonut lisää syvyyttä ja vastakkaisasettelua. Pienemmässä aineistossa havaintoja on haasteellista yleistää, jos aineisto ei ole kylläntynyt riittävästi. Myös tulokinnan rakentaminen voi olla ongelmallista. (Alasuu-tari, 1999)

Tutkimuskysymys asetettiin Suvanto ry:n Tikka-hankkeen oppaan tarpeiden mukaan. Koska nämä tarpeet eivät aluksi olleet täysin selkeät, muotoutui selvittävän tiedon laajuus ja haastattelun runko eli esitettävät kysymykset työn edetessä. Tutkimuskysymyksiä ja vastauksia teemojen aiheisiin analysoin myös kansainvälisen aineiston vertailun ja aikaisemman akateemisen tutkimuksen kautta. Haastateltavien käsitykset rinnastettiin tähän teoreettiseen viitekehukseen. Myös Tikka-hankkeen opas noudattaa tätä kaavaa, yleisyys, havaitseminen, torjuminen, haasteet, koulutus, neuvot ja ohjeet vanhuksille. Tutkimuskysymys, miten pankit havaitsevat ja torjuvat ikääntyneiden taloudellista hyväksikäyttöä, kertoi myös yleisesti, minkälainen käsitys ilmiöstä pankeille oli muodostunut.

5.4 Reliabiliteetti

Tutkimuksen reliaabelius eli luotettavuus viittaa siihen voiko tutkimuksen tuloksiin luottaa ja soveltaa siten kuin tutkimuksessa on esitetty. Reliaabeliutta mitataan, sillä voiko mittaus-tuloksia todentaa, eli ovatko tulokset toistettavia eivätkä sattumanvaraisia. Kvantitatiivinen

tutkimus on yleisesti ottaen haasteellisempi toistaa kuin kvantitatiivinen, Tutkimuksen tuloksia voidaan tulkita monella eri tavalla. Onkin tärkeää, että lukijalla on sama näkökulma kuin tutkijalla, kun tekstistä voidaan etsiä eri asioita ja tulkinnat niistä voivat olla erilaisia. Haastattelun tulkinnan perusteluiksi tutkijan onkin tarkasti perusteltava, miten tulkintoihin on päädytty. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 151-152)

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa on tärkeää kertoa tutkimuksen edetessä miksi eri ratkaisuihin on päädytty, koska aineiston keruun, analyysin ja raportoinnin arvioinnissa ne kytkeytyvät tiiviisti yhteen. Luotettavuuden arvioimisessa tärkeää on luotettavuuden tarkastelun luonteva liittäminen tutkimukseen ja sen lähestymistapaan. (Tuomi & Sarajärvi, 2009)

Tutkimuksen edetessä tuleekin kiinnittää huomiota siihen, että analyysin tulosten voi olettaa pätevän muuhunkin kuin yksittäistapauksiin, miten merkityksellisiä ne ovat ja missä suhteessa tutkija väittää tulosten omaavan yleisempää merkitystä. Otantamenetelmiin perustuvassa tutkimuksessa yleistäminen perustuu siihen, miten kattava otos perusjoukosta tutkimusaineisto on, eli vastausten jakaumat ja tilastolliset yhteydet vastausten välillä olisivat samat kuin mitä olisi saatu, jos olisi haastateltu kaikkia perusjoukkoon kuuluvia. On kuitenkin muistettava, että eri tutkimuksissa on erillisiä yleisyyden tasoja. Selitysmallin tuleekin päteä mahdollisimman hyvin perustanaan olevaan empiiriseen aineistoon. Sen tulee siis olla koherentti, sisäisesti looginen, ja aineistossa tulee olla useita sitä puolustavia seikkoja. Tutkimustulos on aina kuitenkin myös esimerkki laajemmasta asiasta kuin vain tutkittavana olleesta yksittäistapauksesta. (Alasuutari, 1999, 243-244) Erilaisissa laadullisissa tutkimuksissa luotettavuutta tulee arvioida eri tavoilla- (Tuomi & Sarajärvi, 2009)

Työn luotettavuutta arvioitaessa voidaan arvioida sen totuusarvoa, sovellettavuutta tai siirrettävyyttä, pysyvyyttä ja neutraaliutta. Myös aineiston rikas kuvailu edesauttaa lukijan ymmärrystä kuinka laajasti löydöksiä voi soveltaa muihin tutkimuskohteisiin. Uskon, että työni vastaa tutkimuskohteen todellista tilaa kohtuullisesti. Muita tutkimuksia ei ole sellaisenaan aiheesta tehty, mutta Tikka-hankkeessa oli Finanssialan Keskusliiton sekä pankkien ja poliisin edustajia mukana, jotka eivät kyseenalaistaneet tuloksiani. Minulla ei tutkijana ole sidoksia tutkittavaan aiheeseen tämän tutkimuksen ulkopuolella, joten tutkijan ennako-odotukset eivät juurikaan vaikuttaneet objektivisuuteen. (Eskola & Suoranta 2008) Pysin raportoimaan tutkimuksen etenemisen mahdollisimman tarkasti tässä opinnäytetyössä ja ymmärtämään sekä avaamaan käyttämäni metodit ja työtavat. Käytin myös tutkimuspäätelmien tekemiseen reilusti aikaa ja tarkastelin tekemiäni päätelmiä mahdollisimman objektiivisesti.

Olen pyrkinyt kuvailemaan käyttämiäni tutkimusmenetelmiä sekä tutkimusprosessia mahdollisimman tarkasti, sillä se, eli sen julkisuus lisää tutkimuksen luotettavuutta. (Tuomi & Sarajärvi, 2009) Tutkimuksen dokumentointi on tärkeimpiä uskottavuutta luovia tekijöitä tutkimukselle. (Kananen 2010, 69)

Tutkimusmateriaalin hankkimisessa olivat omat haasteensa, sillä suurin osa aiheen aikaisemmasta tutkimuksesta oli tehty ulkomailla, vaikeivat kielitaitoni ja resurssini riittäneet kuin englanninkieliseen saatavilla olevaan aineistoon tutustumiseen. Toisaalta kansainvälinen aineisto, johon pääsin tutustumaan, oli pätevää. Lukiessani havaitsin lisäksi kylläntymistä, eli samat asiat alkoivat toistua aineistosta toiseen, eli aineisto oli olennaista. Tutkimusaihe on osittain kulttuurisidonnainen. Vaikka taloudellisessa hyväksikäytössä on jonkin verran kulttuurisidonnaista vaihtelua, on se suurimmaksi osaksi varsin samanlaista Euroopassa, USA:ssa ja Australiassa. (Fealy 2012)

Suomalaista tutkimusta aiheesta oli todella rajallisesti. Tärkeimpinä Suomalaisina lähteinä aiheesta toimivat Ikäihmisten kaltoinkohtelu Suvanto-linjan puheludokumenteissa (Laakso 2015) sekä keväällä 2017 julkaistu Suvanto ry:n Tikka-hankkeen opas (Sanmark & Serpola-Kaivo-oja 2017) ja kyseisen oppaan julkaisuseminaarin luennot. Lukemani kirjallisuus kuitenkin toimi erinomaisesti ymmärryksen muodostamisessa aiheesta.

6 Yhteenveto

Tämän opinnäytetyötutkimuksen tarkoituksena ja tutkimusongelmana oli selvittää miten pankit havaitsevat ja torjuvat ikääntyneisiin kohdistuvaa taloudellista kaltoinkohtelua. Tähän ja muihin tutkimuskysymyksiin saatiin vastaukset haastatteleamalla kolmea pankkialaan liittyvää organisaatiota Suomessa. Tutkimukseni tuloksena pankeilta löytyi joitakin toimintatapoja ja prosesseja taloudellisen kaltoinkohtelun havaitsemiseksi ja torjumiseksi. Pankit noudattavat yleisiä ohjeitaan ja finanssialan lainsäädäntöä. Ikääntyneiden erityisryhmää varten ei kuitenkaan ollut olemassa erillisiä ohjeita tai toimintakaavaa. Organisaatiot eivät selkeästi olleet pohtineet ikääntyneiden erityisryhmää taloudellisen kaltoinkohtelun kannalta. Myös organisaatioista, jotka kieltäytyivät osallistumasta tai jättivät vastaamatta haastattelupyyntöihin, välittyi kuva, ettei tiedetty kenelle asiakokonaisuus voisi kuulua, kuka siitä vastaa tai voisi haastatteluun osallistua. Haastatellut tahot eivät suoranaista tarvetta nähneet uusille ohjeituksille, mutta jos sellaiset olisivat olemassa, voisi niistä olla myös hyötyä.

Tämän opinnäytetyötutkimuksen tulokset loivat pohjan Tikka-hankkeen Ikääntyneeseen henkilöön kohdistuvan taloudellisen hyväksikäytön tunnistaminen ja torjunta Oppaalle rahalaitoksille ja maistraateille, vastaamalla kysymyksiin, miten pankit toimivat ennen oppaan ilmesty-

mistä sekä onko oppaalle tarvetta, sekä mitkä ovat jo nyt käytössä olevat taloudellisen kaltoinkohtelun keinot, joita oppaan myötä voidaan kehittää ja laajentaa sopusoinnussa jo olemassa olevien toimintatapojen kanssa. Aikaisempaa suomalaista juuri tämän tutkimuskysymyksen omaavaa tai sitä läheisesti sivuavaa tutkimusta en löytänyt. Aikaisemmissa tutkimuksissa ja opinnäytetöissä oli muun muassa tutkittu tai laadittu ohjeita edunvalvonnasta, pankin työntekijöiden toiminnasta sen suhteen, taloudellisesta kaltoinkohtelusta perheissä sekä yleisestä ikääntyneen kaltoinkohtelusta, sen ilmenemisestä ja muodoista, joissa myös taloudellista hyväksikäyttöä sivutaan.

Tutkimuksen viitekehyksenä kerroin, kuinka taloudellista kaltoinkohtelua on torjuttu Euroopassa, Australiassa ja Amerikassa, jossa rahoituslaitosten, järjestöjen ja viranomaisten kanssa yhteistyössä on luotu ohjeita taloudellisen hyväksikäytön torjumiseksi. Näiden soveltamiseksi Suomeen tuli kuitenkin selvittää miten pankit toimivat ja onko niillä omia ohjeita tai käytänteitä jo olemassa. Tikka-hankkeessa luotu opas auttaa pankkien ja maistraattien työntekijöitä kiinnittämään systemaattisemmin ja nopeammin huomiota taloudellisen hyväksikäytön indikaattoreihin ja riskitilanteisiin. Ne edesauttavat tilanteisiin puuttumista ja lisäävät yleistä tietoisuutta aiheesta. Tämä opinnäytetutkimus toimii Tikka-hankkeen oppaalle laajempaan taustamateriaalina, ja voi auttaa ohjeiden soveltamisessa laajentamalla lakiaan ymmärrystä aiheesta, miten eräissä pankeissa ja ulkomaisissa oppaissa on neuvottu toimimaan. Tutkimuksen tulokset toivon mukaan myös rohkaisevat pankkien turvallisuusorganisaatioita ottamaan Tikka-hankkeen oppaan suositukset osaksi henkilökunnan koulutusta sekä laatimaan omat pankkikohtaiset toimintaohjeensa niiden pohjalta tai käyttämään suoraan oppaan tarkistuslistoja jokapäiväisessä asiakaspalvelutyössä.

Suvanto ry:n keväällä 2017 julkaiseman Tikka-hankkeen ohjeet ja tarkistuslistat pankeille olivat samansuuntaisia kuin viitekehysesäni käyttämäni lähdemateriaalin vastaavat ohjeet, joita olikin käytetty Tikka-hankkeessa yhtenä lähteenä. Kirjallisuuden mukaan pankeilla on merkittävä vaikutusmahdollisuus ikääntyneiden taloudellisen hyväksikäytön torjumisessa. Tutkimuksessa paljastuneet pankkien toimintatavat ovat päällisin puolin linjassa kirjallisuuden kanssa, mutta koska ne perustuvat yleisiin ohjeisiin sekä pankkien työntekijöiden kokemukseen, on juuri julkaistujen ohjeiden ja sen mukaan laadittujen koulutusten sisällyttäminen pankin koulutuksiin suositeltavaa.

Toimintatapoja taloudellisen hyväksikäytön havaitsemiseksi ja torjumiseksi olivat muun muassa kassapalvelut, jotka koettiin ikääntyneille tärkeinä. Niiden yhteydessä voidaan havaita outoja lahjoituksia tai laskuja. Keskustelu kahden kesken, mahdollisesti erillisessä huoneessa ajan kanssa ja rauhallisesti, ehkä yhdessä kokeneemman kollegan kanssa. Erityisen huomion kiinnittäminen pitkän asiakassuhteen omaavien vanhusten kuntoon. Konttorikäynnin yhteydessä keskustelu mahdollisen seurueen kanssa ja mukanaolijoiden havainnointi, erityisesti, jos

on aihetta epäillä seurueen toimintaa. Esimerkiksi valtakirjalla hoidettavaksi tuodun asian yhteydessä tilinomistajalle soitetaan satunnaiseen aikaan, jos tilinomistaja ei ole itse paikalla.

Epäilyttävässä tilanteessa voidaan tehdä myös rahanpesuilmoitus keskusrikospoliisin rahanpesun selvittelykeskukselle. Ääritapauksissa pankki saattaa kieltäytyä luovuttamasta asiakkaalle poikkeuksellisen suuria summia vedoten tiliehtojen kohtaan, jonka mukaan pankilla on oikeus estää tilin käyttö, jos pankilla on syytä epäillä tilinkäytön oikeellisuutta. Tilin käyttöoikeus voidaan myös poistaa, kunnes tilinomistaja käy pankissa, jos tilillä on useampi käyttäjä ja epäillään, ettei tilinomistaja pysty valvomaan käyttöä.

Haastateltavien mukaan pankeilla ei ole yleensä myyntivelvoitetta ikääntyneille asiakkaille. Finanssivalvonnan huomautukset kahdelle suomalaiselle pankille kuitenkin asettaa tämän huomion kyseenalaiseksi, eikä sitä voi siksi yleistää koskemaan kaikkia pankkeja ja konttoreita. Ikääntyneiden kanssa toimiessa kuitenkin korostettiin pidempää keskusteluaikaa, sekä henkilökohtaisen konttorissa asioinnin mahdollistamisen tärkeyttä myös jatkossa, kun entistä suurempi osa muista asiakkaista vähentää henkilökohtaista asiointiaan. Ikääntyneille myös korostetaan annettujen maksuvälineiden käyttöehtoja enemmän kuin muille asiakasryhmille. Panakit myös järjestävät erilaisia koulutustilaisuuksia, joissa pankin oma tai yhteistyökumppanin juristi kertoo vanhuksille tai muillekin asiakkaille, miten voi huolehtia asioistaan, jos itselle sattuu jotakin. Huonokuntoisia asiakkaita rohkaistaan keskustelemaan läheisten kanssa tulevaisuudestaan, asioimaan pankissa jonkun luotettavan läheisen kanssa ja laatimaan edunvalvontavaltakirjan tai antamaan tilinkäyttöoikeuden luotettavalle läheiselle mahdollisimman aikaisin. Valtakirjat voi räätälöidä ja niillä voi antaa eritasoisia valtuutuksia.

Lähteet

Alasuutari, P 1999, Laadullinen tutkimus Vastapaino Jyväskylä

Assets for Care 2012 Seniors Rights Victoria Melbourne

Davidson, S, Rossal, P, Hart, S. 2015 Financial Abuse Evidence Review UK
Davidson, Rossal, Hart, 2015

Eskola, J. & Suoranta, J. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 8. painos. Tampere: Vastapaino.

Fealy, G, Donnelly, N, Bergin, A, Treacy, M, Phelan, A 2012 Financial Abuse of Older People: A Review, NCPOP, University College Dublin.

Henkilötietolaki 22.4.1999/523

Hirsjärvi, S., Remes, P & Sajavaara, P. 2000. Tutki ja kirjoita. Tammi. Jyväskylä

Hirsjärvi, S., Remes, P & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki

Hirsjärvi, S & Hurme, H, 2000: Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Yliopistopaino Helsinki.

Hirsjärvi, S & Hrme, H, 2008: Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Yliopistopaino Helsinki.

Itävallan Punainen Risti, 2009, BREAKING THE TABOO Ikääntyneiden naisten kaltoinkohtelu perheissä: tunnista ja toimi! Wien, Austria

Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylä

Kontkanen E. 2015. Pankkitoiminnan käsikirja. 4. uudistettu painos. Vaasa: Finva.

Kylmä J, & Juvakka, T, 2007 Laadullinen terveystutkimus. Edita Helsinki

Kyngäs & Vanhanen 1999. Sisällön analyysi. Hoitotiede vol. 11, no 1/ -99, Tampere

Laakso, S, 2015 Ikäihmisten kaltoinkohtelu Suvanto-linjan puheludokumenteissa Pro gradu - tutkielma, Valtiotieteellinen tiedekunta, Sosiaalityö, Helsingin yliopisto, Helsinki

Laki luottolaitostoinnasta, 610/2014

Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä 18.7.2008/503

Laki holhoustoimesta 1.4.1999/442

Latvala, E & Vanhanen-Nuutinen, L 2001, Laadullisen hoitotieteellisen tutkimuksen perusprosessi: sisällönanalyysi. WSOY, Helsinki

Mackay, K, 2013 Preventing Elder Financial Exploitation: How Banks Can Help -training kit. June 2013 Fourth Edition, Oregon sivu

Metsämuuronen, J. 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Gummerus Kirjapaino Jyväskylä

Perttula, J & Lomama, T 2006, Kokemuksen tutkimus: Merkitys, tulkinta, ymmärtäminen. Dialogia Oy, Helsinki

Rikoslaki 19.12.1889/39

Rikoslaki 1.4.1999/475

Rikoslaki 31.1.2003/61

Ruusuvuori, J & Tiittula, L 2005 Haastattelu: Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus, Vastapaino, Tampere

Saaranen-Kauppinen, A & Puusniekka, A 2009, Menetelmäopetuksen tietovaranto KvaliMOTV kvalitatiivisten menetelmien verkko-oppikirja, Yhteiskuntatieteellisen tietoarkisto, Tampereen yliopisto, Tampere

Sanmark, W & Serpola-Kaivo-oja, L, 2017 Ikääntyneeseen henkilöön kohdistuvan taloudellisen hyväksikäytön tunnistaminen ja torjunta Opas rahalaitoksille ja maistraateille, Helsinki, Suvanto ry

Tuomi, J & Sarajärvi, A 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi, Helsinki

Tuomi, J & Sarajärvi, A 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi, Jyväskylä

Vilka, H, 2005 Tutki ja kehittä, Tammi, Helsinki

Sähköiset lähteet

Aarnio, R & Järvinen, J, 2016, Muistio, Tietosuojavaltuutetun toimisto 22.6.2016 Helsinki viitattu 25.5.2017
http://www.tietosuojafi.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetun-toimisto/tiedotteet/CZRr84PXR/Muistio_pankeille.pdf

Finanssialan keskusliitto 2009, Pankkialaisuusohjeet 2009 Finanssialan keskusliitto, Helsinki Viitattu 25.5.2017
<http://www.finanssialafi.fi/materiaalit/Pankkialaisuusohjeet.pdf>

Fine. 2017. Finanssitietoa. viitattu 14.05.2017. <https://www.fine.fi/finanssitietoa/pankki-asiat/turvallisuus-ja-tietosuojafi.html>

Froloff, L, 2015, Taloudellinen väkivalta voi varjostaa parisuhdetta, Yle, Akuutti, 23.11.2015, Turku. Viitattu 25.5.2017
<http://yle.fi/aihe/artikkeli/2015/11/23/taloudellinen-vakivalta-voi-varjostaa-parisuhdetta>

Heino, S, Korkeamäki, T, & Sirén, E 2016 Täysi-ikäisten edunvalvonta, FINEn Vakuutus- ja rahoitusneuvonta. Helsinki viitattu 14.05.2017.
<https://www.fine.fi/media/julkaisut-2016/taysi-ikaisten-edunvalvonta.pdf>

Holhousasioiden rekisteri, Henkilötietolain (523/99) 10 §:n mukainen REKISTERISELOSTE viitattu 26.5.2017
<http://www.maistraattifi.fi/Tietoa-maistraateista/Rekisteriselosteet/>

Huttunen, J 2017, Finanssivalvonnalta varoitus ja seuraamusmaksu OP Helsingille koskien sijoitusneuvontaa, Lehdistö tiedote 8.3.2017, Osuuspankki, Helsinki viitattu 14.05.2017.
<https://www.op.fi/op?cid=151893687&srcpl=4>

Kervinen, K, 2014, Pankit vaativat tarkkoja valtakirjoja vanhusten tilejä hoitavilta Yle Uutiset, Kotimaa, 10.3.2014 Helsinki viitattu 14.05.2017.

<http://yle.fi/uutiset/3-7105791>

Keränen, T, 2015, Digiyhteiskunta unohtaa ikääntyneet - asioiden hoito siirtyy lapsille, Yle Uutiset, Kotimaa, 6.10.2015 Helsinki viitattu 14.05.2017.
<http://yle.fi/uutiset/3-8343745>

Kristiina, P, 2015 läkkäiden vanhempien hyväksikäyttö voi olla häikäilemätöntä, Savon sanomat 29,03,2015 viitattu 14.05.2017.
<http://www.savonsanomat.fi/kotimaa/!%C3%A4kk%C3%A4iden-vanhempien-hyv%C3%A4ksik%C3%A4ytt%C3%B6-voi-olla-h%C3%A4ik%C3%A4ilem%C3%A4nt%C3%B6nt%C3%A4/527871>

Kukkonen, A, 2015 Compliance -riskit liiketoiminnassa, mediaplanet.com/Businessopas 6/2015 Viitattu 19.5.2017
<http://www.businessopas.fi/riskienhallinta/compliance-riskit-liiketoiminnassa>

Laine-Tolonen, R 2017, Finanssivalvonnalta moitteet Nordealle Lehdistöiedote 08.03.17, Nordea, Helsinki viitattu 14.05.2017.
<https://www.nordea.com/fi/media/uutiset-ja-lehdistotiedotteet/press-releases/2017/03-08-08h37-finanssivalvonnalta-moitteet-nordealle.html>

Lassila, S 2015. Pankin sijoitusvinkki toi vanhukselle jättiverot. Helsingin Sanomat, 2.6.2015 Talous. viitattu 14.05.2017.
<http://www.hs.fi/talous/art-2000002828703.html>

Lohse, S 2017, Finanssivalvonta antanut neljälle yhtiölle julkiset varoitukset ja määrännyt neljälle yhtiölle seuraamusmaksut, Lehdistöiedote 3/2017, Helsinki viitattu 14.05.2017.
http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Tiedotteet/Lehdistotiedotteet/Pages/03_2017.aspx

Lundell, L 2014 Edunvalvonnan armoilla: käsikirjoitus, MOT, Helsinki 13.01.2014 Viitattu 26.5.2017 <http://yle.fi/aihe/artikkeli/2014/01/13/edunvalvonnan-armoilla-kasikirjoitus>

Maistraatti 2009, Ehdotus menettelytavoista edunvalvonnan tarpeen arvioimisessa, Itä-Suomen lääninhallituksen maistraattien kehittämissyksikkö viitattu 25.5.2017
<http://www.maistraatti.fi/Documents/Holhoustoimi/Ehdotus%20menttelytavoista%20edunvalvonnan%20tarpeen%20arvioimisessa.pdf?epslanguage=fi>

Maistraatti 2017 Edunvalvonta, maistraatti.fi viitattu 14.5.2017
<http://www.maistraatti.fi/fi/Palvelut/holhoustoimi/Edunvalvonnan-tarve-ja-sen-jarjestaminen/>

Peltoniemi, P, 2014 Vanhuksille haetaan edunvalvontaa usein liian myöhään - läheiset vetävät rahaa välistä Yle, Kotimaa, Helsinki 26.8.2014 viitattu 26.5.2017
<http://yle.fi/uutiset/3-7430772>

Perttu, S. & Sarimo, M. Rikoksantorjuntaneuvoston työryhmä. 2011 Ikääntyneisiin kohdistuvat rikokset ja niiden ehkäiseminen, Helsinki, Oikeusministeriö. viitattu 11.5.2017
http://www.rikoksantorjunta.fi/material/attachments/rtn/rtn/julkaisut/julkaisutom-jartn/6CewjkJjC/Senioriselvitys_2011.pdf

Pietikäinen, S, 2016 Ikäihmisiä on kohdeltava kuin Presidenttiä, Inhimillinen Eurooppa kannanotot, Sirpa Pietikäinen, Europarlamentaarikko, blogi viitattu 12.5.2017
<http://www.sirpapietikainen.net/2016/06/ikaihmisia-on-kohdattava-ja-kuultava-kuin-presidenttia/>

Suvanto ry 2017. Viitattu 13.5.2017
<https://www.suvantory.fi/>

Tanskanen, L, 2016, Asiantuntija tiukkana: jätä väkivaltainen lapsi perinnöttömäksi

Ilta-Sanomat/et-lehti, 5.6.2016 / 10.6.2016 Luettu 14.05.2017.
http://www.is.fi/asuminen/art-2000001197754.html?utm_campaign=tf-IS&utm_medium=tf-desktop&utm_term=7&utm_source=hs.fi&utm_content=frontpage

Vernerit 2017 Kehitysvamma-alan verkkopalvelu, Viitattu 14.5.2017
<http://verneri.net/yleis/toimintakyky>

Vuorinen, T, 2016, Vanhuksen rahoja kärkevät sukulaiset iskevät yhä useammin härskillä tavalla - muille totuus voi paljastua vasta perinnönjaossa, Ilta-Sanomat 27.9.2016
 Viitattu 14.05.2017.
<http://www.is.fi/kotimaa/art-2000001269811.html>

Julkaisemattomat lähteet

Saarenpää, A 2017, Tuettu itsemääräämisoikeus vanhuuden tukena, Emeritusprofessori, Lapin yliopisto, Tikka-hankkeen seminaari, 27.3.2017 Suvanto ry, Laurea, Tikkurila,

Serpola-Kaivo-oja, L 2017, Ikääntyneisiin kohdistuva taloudellinen hyväksikäyttö Toiminnanjohtaja, Suvanto ry, Tikka-hankkeen seminaari, 27.3.2017 Suvanto ry, Laurea, Tikkurila,

Suvanto linjan lakineuvonnan juristi 2015, Haastattelu, Suvanto linjan lakineuvonta 16.11.2015. Suvanto ry, Helsinki

Karhunen, R 2017, Ikääntyneisiin kohdistuva taloudellinen hyväksikäyttö ja siihen puuttuminen pankkitoiminnan näkökulmasta, Johtaja, Finanssialan keskusliitto. Tikka-hankkeen seminaari, 27.3.2017 Suvanto ry, Laurea, Tikkurila

Heusala, A 2017, Maistraatin näkökulma, Lakimies, Itä-Suomen aluehallintovirasto. Tikka-hankkeen seminaari, 27.3.2017 Suvanto ry, Laurea, Tikkurila

Tamminiemi, T 2017, Rikosoikeudellinen näkökulma, Helsingin kihlakunnansyyttäjä. Tikka-hankkeen seminaari, 27.3.2017 Suvanto ry, Laurea, Tikkurila

Aho, J 2017, Ikääntyneisiin kohdistuvat rikokset, Poliisitarkastaja, Poliisihallitus. Tikka-hankkeen seminaari, 27.3.2017 Suvanto ry, Laurea, Tikkurila

Alanko, M 2017, Rikoksentorjunnan näkökulma, erikoissuunnittelija Rikoksentorjuntaneuvosto. Tikka-hankkeen seminaari, 27.3.2017 Suvanto ry, Laurea, Tikkurila

Haastattelien anonymisti kolmea rahoitus tai pankkialaan liittyvää organisaatiota. Puhun haastateltavista, käyttäen: haastateltava A, B, ja C joka ei vastaa esittämäni vastaajien järjestystä vastaajien anonymiteetin suojaamiseksi. Kaikki haastattelut tapahtuivat keväällä 2016, Helsingissä.

Haastateltava A. 2016

Haastateltava B. 2016

Haastateltava C. 2016

Taulukot

Taulukko 1: Asianomistajat = rikoksen uhrin ikä yli 65-vuotta (Aho 2017).....	12
---	----

Liitteet

Liite 1 Saatekirje.....	65
Liite 2 Kysymyspatteristo.....	66

Liite 1 Saatekirje

HYVÄ VASTAANOTTAJA
28.12.2015

SAATEKIRJE HELSINKI

Kutsun organisaationne osallistumaan haastattelututkimukseeni osana opinnäytetyötäni. Oletteko te, tai kuka organisaatiossanne olisi sellainen henkilö jota minun kannattaisi haastattelupyynnölläni lähestyä?

Opiskelen Laurea-Ammattikorkeakoulussa Turvallisuusalan koulutusohjelmassa. Teen opinnäytetyönäni aiheenani: Ikääntyneiden taloudellisen hyväksikäytön tavallisimmat muodot, niiden havaitseminen ja torjunta” osana Suvanto ry:n Tikka – Tunnista ikääntyneiden taloudellinen hyväksikäyttö -hanketta.

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, minkälaista vanhuksiin kohdistuvaa taloudellista hyväksikäyttöä Suomessa esiintyy ja miten sitä tällä hetkellä torjutaan. Olen kiinnostunut erityisesti organisaatiossanne, onko organisaatiossanne kiinnitetty ikääntyneiden taloudelliseen kaltoinkohdeltuun huomiota, ja onko sitä otettu huomioon toiminnassanne, esimerkiksi toimintatavoissa, henkilökunnan koulutuksessa tai yleisessä talousrikosten torjunnassa. Tutkimukseen voi myös osallistua vastaamalla, ettei edustamanne yritys tai organisaatio ole erikseen perehtynyt vanhusen taloudellisen hyväksikäytön torjumiseen. Opinnäytetyöni ohjaajana toimii lehtori Reijo Lähde Laurea- Ammattikorkeakoulusta, Opinnäytetyö tullaan julkaisemaan Internetissä osoitteessa www.theseus.fi, ja sen tulokset tullaan esittelemään yleisöseminaarissa toukokuussa 2016. Kutsu tilaisuuteen tulee lähempänä tilaisuutta.

Vastauksenne on tärkeä tutkimuksen ja opinnäytetyön onnistumisen kannalta. **Myös vastamattomuus otetaan huomioon tutkimuksen tuloksissa.** Tutkimustuloksista voi olla hyötyä myös vastaajille vanhuksiin kohdistuvan taloudellisen hyväksikäytön torjuntatyössä.

Pyydän ystävällisesti, että vastaatte minulle sähköpostilla tai puhelimitse haastatteluajan sopimiseksi tai ehdotatte teille sopivan päivän, tiistaihin 05.01.2016 mennessä. Arvioin haastatteluun kuluvan aikaa 60-90min. Haastattelut on tarkoitus saada valmiiksi tammikuun 2016 loppuun mennessä. Toivon, että välitätte viestin eteenpäin asianomaiselle henkilölle organisaatiossanne, johon voin ottaa yhteyttä.

Odotan vastaustanne.

Ystävällisin terveisin

Esko-Jaakko Lehti

Liite 2 Kysymyspatteristo

Opinnäytetyötutkimus Ikääntyneiden taloudellisesta kaltoinkohtelusta

Vastaaja tai vastaajat

Millainen on vastaajan asema organisaatiossa?

Näkyykö taloudellisen kaltoinkohtelun torjunta organisaationne toiminnassa?

Opinnäytetyötutkimus Ikääntyneiden taloudellisesta kaltoinkohtelusta

Vastaaja tai vastaajat

Millainen on vastaajan asema organisaatiossa?

Näkyykö taloudellisen kaltoinkohtelun torjunta organisaationne toiminnassa?

Taloudellinen hyväksikäyttö

on mm.

rahojen käyttöä luvatta

Ikääntynyt itse ei kykene ymmärtämään tapahtunutta rahankäyttöä.

Velkatakauksien antamista hyvää hyvyttään, vastuuntunnosta tai tiedostamatta taloudellista uhkaa.

Onko teillä keinoja, miten havaitaan?

Onko teillä keinoja, miten estetään?

Onko organisaatiossanne otettu ikääntyneiden erityisryhmää huomioon toiminnassa? Miten?

Onko teillä arviota siitä mitkä ovat ikääntyneiden taloudellisen kaltoinkohtelun yleisimpiä muotoja?

Onko teillä arviota siitä, kuinka paljon taloudellista kaltoinkohtelua tapahtuu ja kuinka usein arvioisitte organisaationne havaitsevan sellaista?

Miten organisaatiossanne havaitaan ikääntyneiden taloudellista kaltoinkohtelua?

Mitä keinoja organisaatiollanne on kaltoinkohtelun havaitsemiseksi?

Onko organisaatiollanne erityisiä metodeja tai dokumentoituja toimintatapoja ikääntyneiden taloudellisen kaltoinkohtelun havaitsemiseksi?

Miten? Minkälaisia metodeja tai toimintatapoja?

Onko organisaatiollanne erityisiä metodeja tai dokumentoituja toimintatapoja ikääntyneiden taloudellisen kaltoinkohtelun estämiseksi?

Miten? Minkälaisia metodeja tai toimintatapoja?

Onko tietojenne mukaan Suomessa käytössä mitään ohjeistusta, hyviä asiakaspalvelukäytänteitä, toimintatapoja tai metodeja ikääntyneisiin kohdistuvan taloudellisen kaltoinkohtelun havaitsemiseksi tai torjumiseksi?

Oletteko tietoisia muista, ikääntyneisiin kohdistuvan taloudellisen kaltoinkohtelun havaitsemiseksi tai torjumiseksi soveltuvista ohjeista tai metodeista kuten, toimintakyvyltään rajoituneiden kanssa toimimisen ohjeista yms.?

Voitteko eritellä tai kuvata näitä ohjeistuksia tai toimintatapoja?

Hyödyntääkö oma organisaationne näitä ohjeistuksia tai toimintatapoja?

Olisiko tällaisille ohjeistuksille, koulutuksille tai metodeille tarvetta?

Lisäkysymyksiä:

Koulutetaanko henkilökuntaanne, kuinka toimia, kun tapaus tai epäily havaitaan?
 Koulutetaanko henkilökuntaanne, kuinka toimia, kun tapaus tai epäily on havaittu?
 Mikä tekee hankalaksi puuttumisen tai mikä on siinä haasteellista?
 minkälaisia haasteita siihen liittyy?
 Miten neuvotte vanhuksia?
 Mitä toivoisitte vanhusten tietävän ennalta?
 Miten kehittäisitte vanhusten kanssa työskentelevien osaamista?
 Mitkä olisivat mielestäsi parhaat keinot torjua vanhusten taloudellista hyväksikäyttöä?

Onko organisaatiollanne lisätietoa muista taloudellisen kaltoinkohtelun muodoista?

Taloudellinen kaltoinkohtelu aihealueittain:

- Onko teillä keinoja, miten havaitaan?
- Onko teillä keinoja, miten estetään?

Taloudellinen hyväksikäyttö

rahojen käyttöä luvatta

Ikääntynyt itse ei kykene ymmärtämään tapahtunutta rahankäyttöä.

Velkatakauksien antamista hyvää hyvyttään, vastuuntunnosta tai tiedostamatta taloudellista uhkaa.

Luvatta asuminen

Vaatimukset kustantaa asuminen ja eläminen, Asuminen vanhuksen luona ilman lupaa
 Toisten laskujen maksaminen, Elämisen kustantaminen, Itse hoitokodissa, oma asunto jonkun muun käytössä, Vieraiden, Lasten tai puolison tuttavien pitkä oleskelu ja aiheuttama häiriö

Perintöasiat

Erityisesti dementoituneen ihmisen huijaaminen taloudellisissa asioissa, Testamentin luotettavuuden ongelmat, Testamentin katoaminen, Testamentin korvaaminen uudella, Testamenttiriidat perunkirjoituksessa, Ei testamenttia

Kiristäminen

Kiristäminen, kokeeko ikääntynyt esim. välienkatkaisun pahempaan seurauksena kuin taloudelliset seuraukset, Kiristämällä rahaa, omaisuutta tai ruokaa, Elättämisvaatimukset Käteisnostot, Omaisuuden luovutus

Taloudellisten oikeuksien rajoittaminen

Omaisuuden hajottaminen, Omaisuus tai asunto toisen hallussa, Painostus asunnon tai omaisuuden myyntiin, Puolison oikeus jatkaa yhteisessä kodissa asumista toisen puolison kuoltua. Puolisoiden lapset eri liitoista ja muut uusperhemuodot, Taloyhtiön harjoittama rajoittaminen, ei päästetä osallistumaan päätöksentekoon tai oteta vakavasti, Yhteiskunnallinen kaltoinkohtelu

Varastaminen tai petos

Sukulaiset varastavat, Ulkopuoliset palveluntuottajat, Petokset, Asuntokauppahuijaukset
 Omaisuuden myynti tai siirtäminen toisen nimiin, Omaisuuden ostaminen toisen nimiin
 laskutuspetokset, Myydään tavara tai palvelu jota vanhus ei ymmärrä, tarvitse tai jonka ehdot ovat huonot.

Salassapito

Henkilötietojen salassapidon puutteellisuus, Terveystietojen salassapidon puutteellisuus, Identiteettivarkaus