



14.03.2016

TIETOSUOJAVALTUUTETUN TOIMISTO
Ylitarkastaja Johanna Järvinen
PL 800
00521 HELSINKI

VASTINE TIETOSUOJAVALTUUTETUN SELVITYSPYYNTÖÖN

Tietosuojavaltuutettu on pyytänyt 19.2.2016 päivätyssä kirjeessään OP Ryhmältä selvitystä siitä, millä tavalla OP Ryhmään kuuluvat pankit keräävät henkilötietoja asiakkaalta asiakkaan tuntemisen yhteydessä.

Alla on esitetty vastauksia selvityspyynnössä esitettyihin kysymyksiin.

Perusteet seuraavien kysymysten esittämiseen x:ltä

x:llä on vakituinen asiakkuus OP Ryhmään kuuluvassa osuuspankissa ja hänellä on käytössään useita OP:n tarjoamia palveluita. Ilman asiakkaan nimenomaisesta suostumusta emme voi avata asiakkuuden sisältöä tämän enempää.

Sekä luottolaitoslaki että rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä annettu laki edellyttävät, että pankki hankkii asiakkaan tuntemista koskevia tietoja. Asiakassuhdetta ei voi perustaa eikä ylläpitää, jos pankin oman riskiperusteisen arvion mukaan tuntemistiedoissa on puutteita.

Rahanpesulain mukaan pankin on hankittava tietoja asiakkaansa toiminnasta, tämän liiketoiminnan laadusta ja laajuudesta sekä perusteet palvelun tai tuotteen käyttämiselle. Pankin tulee seurata asiakkaidensa palveluiden käyttöä sen varmistamiseksi, että asiakkaan toiminta vastaa sitä kokemusta ja tietoa, joka pankilla on asiakkaasta ja tämän toiminnasta.

Rahanpesulain 10 §:ssä on säädetty mitä tietoja pankin on yleisellä tasolla asiakkaan tuntemiseksi hankittava ja säilytettävä. Henkilöasiakkaan osalta tällaisia tietoja ovat:

- 1) nimi, syntymäaika ja henkilötunnus;
- 2) edustajana toimivan nimi, syntymäaika ja henkilötunnus;
- 3) tosiasiallisen edunsaajan nimi, syntymäaika ja henkilötunnus;
- 4) henkilöllisyyden todentamisessa käytetyn asiakirjan nimi, asiakirjan numero tai muu tunnistetieto ja myöntäjä taikka kopio asiakirjasta;
- 5) jos asiakas on etätunnistettu, tiedot todentamisessa käytetystä menettelystä tai lähteistä;
- 6) 9 §:n 1 momentissa tarkoitetut asiakkaan tuntemiseksi hankitut tarpeelliset tiedot, kuten tiedot asiakkaan toiminnasta, liiketoiminnan laadusta ja laajuudesta, taloudellisesta asemasta, perusteet liiketoimen tai palvelun käytölle ja tiedot varojen alkuperästä; ja
- 10) 9 §:n 3 momentissa säädetyn selonottovelvollisuuden täyttämiseksi hankitut välttämättömät tiedot.



Rahanpesulaissa ei ole yksityiskohtaisesti määritelty mitä tietoja asiakkaan taloudellisen aseman tuntemiseksi asiakkaasta tulee hankkia. Finanssivalvonta on julkaissut sivuillaan vastauksia usein kysytyihin kysymyksiin, joissa se on todennut, että lain-sääätäjä on antanut pankeille mahdollisuuden itse määrittellä kysymykset, joilla pankki täyttää lakisääteisen velvollisuutensa asiakkaan taloudellisen aseman selvittämisestä. Pankki saa kysyä asioita, jotka ovat tarpeellisia kyseessä olevassa asiakassuhteessa. Tiedoilla, joita asiakas antaa pankille, on siis merkitystä, kun pankki seuraa asiakas-suhdetta ja arvioi, onko asiakkaan pankkikäyttäytyminen tavanomaista ja juuri kysei-selle asiakkaalle tyypillistä. Asiakassuhteen jatkuva seuranta kuuluu rahanpesulain mukaisiin pankin velvoitteisiin.

Tuntemistietojen tarpeellisuutta arvioidaan riskiperusteisesti myös suhteessa asiakkaan käytössä oleviin tuotteisiin ja palveluihin. On huomattava, että pankkitilin on jo lähtökohtaisesti rahanpesuriskin arvioinnin kannalta riskipitoinen palvelu. Jos asiakkaalla on lisäksi esimerkiksi monimutkaisia tuotteita, säännöllistä ulkomaista maksuliikennettä, paljon kotimaista maksuliikennettä eri pankkien välillä, yhteyksiä korke-ampiriskisiin henkilöihin tai valtioihin, on pankin hyvä olla selvillä näistä asioista voi-dakseen ymmärtää asiakkaan tilitapahtumia ja havaitakseen epätavanomaisuudet.

X:n asiakkuuden laatu ja laajuus huomioiden katsomme, että pankilla on edellä mainittujen syiden vuoksi peruste kysyä X:ltä alla mainitut kysymykset:

- Mikä on elämäntilanteesi

Henkilön taloudellinen asema, elämänvaihe

Elämäntilanne ja työsuhde

Elämäntilanne: Työssä/vapaaehtoisuus

Työsuhde: Lisärahoitus Vapautuminen

Työnantajan nimi: _____

Elämäntilanne ja työsuhde

Elämäntilanne: Osa-aikainen

Työsuhde: Ei työsuhdetta Määräaikainen Vapautuminen

Työnantajan nimi: _____

Koulutusaste: - Valitse -

Ensimmäinen opintovuosi: - Valitse -

Anto- tai opettajan valmistuspaikan nimi: _____

Jatkokysymykset elämäntilanteen mukaan

Asiakkaalle annettava lisäinformaatio kyselyyn liittyen op.fi-sivuilla:

Tulojen lähde (vetovalikko): Elämäntilannettasi, tilillesi tulevien varojen sekä seuraavassa kohdassa kysyttyä arviotasi tuloistasi ja menoistasi kysymme kartoittaaksemme taloudellisen asemasi lakien edellyttämässä laajuudessa. Tilille tulevien varojesi alkuperää ja laatua emme tunnista tilitapahtumistasi automaattisesti.

Elämäntilannetta koskevan kysymyksen alavetovalikon kohdat ovat seuraavat:

- Eläkeläinen
- Kotiäiti/isä
- Opiskelija
- Työssä/palkansaaja
- Työssä / Yrittäjä
- Ei työsuhdetta



- Minkä suuruiset ovat kuukausittain yhteenlasketut tulosi verojen jälkeen?

Henkilön taloudellinen asema, tulot ja menot

Tulot ja menot	
Maailmatulot	<input type="checkbox"/> Ei tuloja <input type="checkbox"/> Omaa <input type="checkbox"/> Maailmatulot <input type="checkbox"/> Palkat <input type="checkbox"/> Pääomatulot
Kassa	<input type="checkbox"/> Omaa <input type="checkbox"/> Ei muita luottoja <input type="checkbox"/> Maailmatulot <input type="checkbox"/> Palkat <input type="checkbox"/> Pääomatulot
Nettotulot	<input type="checkbox"/> Alle 1.000 euroa/kk <input type="checkbox"/> 1.000 - 3.000 euroa/kk <input type="checkbox"/> 3.000 - 5.000 euroa/kk <input type="checkbox"/> 5.000 - 8.000 euroa/kk <input type="checkbox"/> Yli 8.000 euroa/kk <input type="checkbox"/> Ei tuloja
Säännölliset menot	<input type="checkbox"/> Alle 500 euroa/kk <input type="checkbox"/> 500 - 1.000 euroa/kk <input type="checkbox"/> 1.000 - 2.000 euroa/kk <input type="checkbox"/> 2.000 - 5.000 euroa/kk <input type="checkbox"/> Yli 5.000 euroa/kk <input type="checkbox"/> Ei menoja

Asiakkaalle annettava lisäinformaatio kyselyyn liittyen op.fi-sivuilla:

Keskimääräinen rahaliikenne (vetovalikko): Karkeat arviot kuukausittaisista tuloistasi ja menoistasi auttavat meitä hahmottamaan asiakkaidemme tyypillisen pankkikäyttämisen ja pystymme havaitsemaan huomattavat poikkeamat aiempaa nopeammin. Tulo- ja menoarvioita emme käytä asiakkaidemme luokitteluun.

Nettotuloja koskevan kysymyksen alavetovalikon kohdat ovat seuraavat

- Alle 1.000 euroa/kk
 - 1.000 - 3.000 euroa/kk
 - 3.000 - 5.000 euroa/kk
 - 5.000 - 8.000 euroa/kk
 - yli 8.000 euroa/kk
- Minkä suuruiset ovat säännölliset menosi kuukausittain?

Säännöllisiä menoja koskevan kysymyksen alavetovalikon kohdat ovat seuraavat:

- Alle 500 euroa/kk
- 500 - 1.000 euroa/kk
- - 2.000 euroa/kk
- 2.000 - 5.000 euroa/kk
- yli 5.000 euroa/kk



- Mikä seuraavista on pääasiallinen pankkisi?

Henkilön taloudellinen asema, pankkipalvelut

The image shows a screenshot of a survey form. It has three main sections, each with a title and a list of banks with checkboxes. The first section is titled 'Pääasiainen pankki' and lists: Etelä-Suomen, OP, Aktia, Nordea, POP Pankki, Säästöpankit, S-Pankki, Tapiola Pankki, Ålandsbanken, and Muu rahalaitos. The second section is titled 'Lainantunnus' and lists: Etelä-Suomen, OP, Aktia, Nordea, POP Pankki, Säästöpankit, S-Pankki, Tapiola Pankki, and Ålandsbanken. The third section is titled 'Lainantunnus' and lists: Etelä-Suomen, OP, Aktia, Nordea, POP Pankki, Säästöpankit, S-Pankki, Tapiola Pankki, and Ålandsbanken.

Asiakkaalle annettava lisäinformaatio kyselyyn liittyen op.fi-sivuilla:

Pääasiallinen pankki (vetovalikko): Lain velvoittamina meillä on oltava riittävä tieto kaikkien asiakkaidemme palveluiden tarpeesta ja niiden käyttötarkoituksista. Tieto pääasiallisesta pankistasi on näistä tiedoista keskeisin.

Pääasiallista pankkia koskevan kysymyksen alavetovetovalikon kohdat ovat seuraavat:

- SP Aktia
- Danske Bank
- Handelsbanken
- Nordea
- POP Pankki
- Säästöpankit
- S-Pankki
- Tapiola Pankki
- Ålandsbanken
- Muu rahalaitos
- Luottokorttiyhtiöt

Minkä asiakasryhmän on täytettävä kyseinen lomake?

Lomake on nostettu Op.fi:ssä niille asiakkaille, joilla on käytössään Osuuspankin verkkopalvelutunnukset ja vähintään tili Osuuspankissa. Lisäksi kyselyn kohteena olleiden asiakkaiden tuntemistiedot ovat olleet puutteelliset tai tuntemistiedot ovat puuttuneet kokonaan.

Lomake löytyy Op.fi:stä asiakkaan omien tietojen alta ja jokaisella asiakkaalla on mahdollisuus käydä päivittämässä muuttuneita tietoja ajantasaisesti.



Onko vireille saattajan ollut tarpeellista vastata kaikkiin kysymyksiin?

Kysytyt tiedot ovat kaikille ns. varsinaisille pankkiasiakkaille pakollisia tietoja, joita käytetään rahanpesuriskin arviointiin. Tarvittaessa joiltakin asiakkailta voidaan vielä pyytää lisätietoja.

Mihin muihin tarkoituksiin tietoja käytetään? Käytetäänkö niitä suoramarkkinointiin?

Kerromme Op.fi –palvelussa tuntemistietojen kysymisestä ja niiden käyttötarkoituksesta useassa eri yhteydessä, mm. näin:

Mitä ja miksi pankki kysyy?

Kaikilla Suomessa toimivilla pankeilla on lakiln perustuva velvoite tunnistaa asiakkaansa. Asiakkaan tunteminen estää väärinkäytöksiä ja turvaa asiointia.

Kohdatessamme pankissa kysymme aina henkilötietoja tunnistaksemme sinut. Lisäksi laki edellyttää, että tiedossamme on myös taloudellinen asemasi, verovelvollisuus ulkomaille ja poliittinen vaikutusvalta. Kysymme myös mahdollisesta liiketoiminnasta ja siitä mihin pankkipalveluita tarvitset ja miten niitä käytät. Kun kysymme, emme kuitenkaan epäile juuri sinua; samat kysymykset kysytään aina kaikilta.

Kysymme tietoja asiakkuuden alkaessa sekä sen aikana. Kaikkia antamiasi tietoja käsitellään luottamuksellisesti suomalaisen pankkialaisuussäännösten mukaisesti.

> Lue lisää tuntemistiedoista

Tiedot turvaavat asiointisi

Kysymyksiä on paljon ja osa niistä voi tuntua kaukaisilta sekä kummallisilta. Kun kysymme, emme kuitenkaan epäile juuri sinua; samat kysymykset kysytään aina kaikilta. Osa kysymyksistä kysytään esimerkiksi väärinkäytösten ja rahanpesun estämiseksi.

Kysymme tietoja asiakkuuden alkaessa sekä sen aikana. Kaikkia antamiasi tietoja käsitellään luottamuksellisesti suomalaisen pankkialaisuussäännösten mukaisesti.

Siirry täyttämään tuntemistietosi

Asiakkaan tuntemistietoja ei käytetä suoramarkkinointiin. Tämä asia on kerrottu Op.fi:ssä julkaistussa artikkelissa Miksi pankki kysyy tuntemistietoja?

Miten antamiani tietoja käsitellään?

Käsitlemme tietojasi luottamuksellisesti noudattamalla pankkialaisuutta ja henkilötietolakia. Emme käytä kerättyjä tuntemistietoja asiakkaiden luokitteluun tai markkinointiin.

Näytetäänkö lomaketta ihmisille, jotka ovat käyttäneet 30 §:n mukaista kielto-oikeuttaan?

Lomake näytetään kaikille edellä mainittuun asiakasryhmään kuuluville, koska jokaiselta asiakkaalta kerätään tietoja rahanpesun estämiseksi. Kuten jo yllä on todettu, rahanpesulain mukaisesti kerättäviä tuntemistietoja ei käytetä suoramarkkinointiin.

Mikäli asiakkaat ovat antaneet suoramarkkinointikiellon, ei heihin kohdenneta min-käänlaista suoramarkkinointia.

Onko tehty muutoksia menettelytapoihin selvityksen johdosta?

Tuntemistietokyselyyn vastaaminen Op.fi –palvelussa ei enää ole verkkopalveluiden selainversion käytön edellytyksenä. Verkkopalvelutunnuksia ei ole aikaisemminkaan suljettu, vaan ainoastaan rajoitimme Op.fi –palvelun käyttämisen selainversiossa. Asiakkaat ovat voineet koko ajan käyttää OP-Verkkopalvelua OP-Mobiilissa tai tekstiversiona (pda.op.fi) sekä Puhelinpalvelussa.



Vastaus IX:N

selvityspyyntöön

X:llä on käyttöoikeus Kiteen-Seudun Osuuspankissa olevaan tiliin. Muuta henkilökohtaista asiakkuutta X:llä ei ole OP Ryhmän osuuspankeissa.

X:N asiakkuus näkyy toimihenkilöiden käyttöliittymällä ns. sivurooliiasiakkuutena, koska hänen tietonsa on täytynyt teknisesti tallentaa järjestelmiin tilinkäyttöoikeuden perustamiseksi. Sivurooliiasiakkaan tuntemiseksi on riittävää, että asiakkaan tiedot tarkistetaan voimassa olevia kansainvälisiä pakotelistoja vasten ja hänen henkilöllisyytensä todentamiseen käytetyn asiakirjan tiedot tallennetaan tuntemistiedot – sovellukseen. Teknisesti tuntemistiedot –sovelluksessa avautuvat kaikki tuntemistietokysymykset, mutta kaikkien tietojen kysyminen ns. sivurooliiasiakkuuden osalta ei ole perusteltua eikä ryhmäohjeistuksemme mukaista.

Veronpalautuksen nostaminen maksuosoituksen nojalla rinnastuu ja käytännössä onkin ns. satunnaista asiointia. Maksuosoituksen lunastajan osalta pankin tulee todentaa nostajan henkilöllisyys ja tarvittaessa varmistautua siitä, että maksuosoituksen esittäjällä on oikeus maksuosoituksen lunastukseen esim. valtuutettuna.

Edellä mainituista svistä pankki on menetellyt virheellisesti ja ohjeistuksen vastaisesti kysymällä X:ltä tuntemistietoja. Henkilöllisyyden todentaminen edellä mainituissa palvelutilanteissa olisi ollut riittävää. Ryhmätasoisien ohjeistuksen mukaan

Sivurooliiasiakkaan (esim. käyttöoikeus toisen tiliin) tuntemisessa tulee noudattaa mitä edustajan tuntemisesta on ohjeistettu.

Jos joku toimii toisen henkilön tai yritysasiakkaan lukuun (esimerkiksi avattaessa tili), myös edustajana toimiva henkilö tulee tunnistaa ja tarvittaessa todentaa tämän henkilöllisyys. Edustajan henkilöllisyys on todennettava aina, kun edustaja avaa asiakkuuden tai käyttää ilmoitusvelvollisen yhteisön palveluita toisen henkilön tai yritysasiakkaan lukuun (tilinkäyttöoikeus, yritysten verkkopalveluiden käyttäjä jne.). Edustajan tunnistamisen ja henkilöllisyyden todentamisen lisäksi on aina selvitettävä, perustuuko edustajan oikeus toimia henkilön tai yritysasiakkaan lukuun lakimääräiseen edustukseen tai valtuutukseen. Asiakkaan henkilöllisyys on todennettava aina ennen kuin tällä itsellään on mahdollisuus käyttää liiketoimeen sisältyviä varoja.

Edelleen X on pyytänyt pankilta asiakasrekisteriä koskevaa rekisteriselostetta sitä saamatta. Jokainen OP Ryhmään kuuluva pankki on itsenäinen rekisterinpitäjä ja velvollinen pyydettäessä antamaan rekisteriselosteen jokaiselle, joka sitä pyytää. OP Ryhmässä on laadittu rekisteriselostemalli, joka on käytettävissä kaikissa pankeissa. Asiakasrekisteriseloste löytyy myös op.fi –palvelusta eikä selosteen katsominen edellytä kirjautumista verkkopalveluun.

Asiaa koskeva ryhmätasoinen ohjeistus:

Rekisteriseloste tehdään liitteen mukaiselle lomakkeelle, joka on asetettava rekisteröityjen saataville. Rekisteriseloste tulostetaan kansioon rekisteröidylle tutustuttavaksi rekisteröidyn sitä pyytäessä. Myös muiden henkilörekisterien käyttötarkoituksesta ja tietojen laadusta on annettava pyynnöstä tietoja. Sen vuoksi jokaisen rekisterinpitäjän on pidettävä ajan tasalla olevaa luetteloa henkilörekistereistään.



Vastaus X:n

selvityspyyntöön

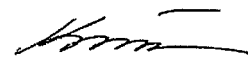
X on asiakasrekisteritietojen mukaan enonsa edunvalvoja. Hänellä on lisäksi henkilökohtainen sopimus Osuuspankin verkkopalvelutunnuksista. X:n asiakkuus näkyy toimihenkilöiden käyttöliittymällä ns. sivurooliiasiakkuutena, koska hänen tietonsa on täytynyt teknisesti tallentaa järjestelmiin tilinkäyttöoikeuden perustamiseksi ja verkkopalvelutunnusten aktivoinniksi. Kuten edellä X:n osalta on todettu, sivurooliiasiakkaan tuntemiseksi on riittävää, että asiakkaan tiedot tarkistetaan voimassa olevia kansainvälisiä pakotelistoja vasten ja hänen henkilöllisyytensä todentamiseen käytetyn asiakirjan tiedot tallennetaan tuntemistiedot –sovellukseen. Teknisesti tuntemistiedot –sovelluksessa avautuvat kaikki tuntemistietokysymykset, mutta kaikkien tietojen kysyminen sivurooliiasiakkaalta ei ole perusteltua eikä oheistuksen mukaista.

Koska sekä X että X ovat saaneet virheellistä tietoa tuntemistietojen kysymisen perusteista, tulemme tämän selvityksen lisäksi vastaamaan kummallekin asiakkaalle henkilökohtaisesti heidän tekemiinsä selvityspyyntöihin. Tämän lisäksi olemme yhteydessä ko. pankin johtoon ohjeiden läpikäymiseksi koko henkilöstön kanssa ja tarvittaessa lisäkoulutuksen antamiseksi.

Helsingissä 9. maaliskuuta 2016



Tuomas Aulanko
Yksikönpäällikkö, OTK



Kristiina Sare
Lakimies, VT

LIITTEET

- Jäljennös tuntemistiedot –lomakkeesta (paperilomake konttorikäyttöön)
- kuvakaappaukset Op.fi –palvelussa olevasta kyselystä

