

Turvallinen maksaminen ja pankkiasiointi

Marttaliitto 13.2.2025

Teija Kaarlela, johtava asiantuntija
Finanssiala ry



Mikä on Finanssiala ry ja ketä se edustaa?

Pankit, vakuutus, työeläke, rahoitus, arvopaperinvälitys, sijoitusrahastot

261

Jäsenyrityksiä

n. 36 000 henkilöä

718

**Kannanmuodostus-
verkostoon osallistujia**

Jäsenyhtiöiden edustajia

62

**Finanssiala ry:n
työntekijää**

Rakennamme finanssialalle
Kannattavaa liiketoimintaa
edistää toimintaympäristöä

FA Finanssiala ry

- Suomessa toimivien finanssialan yritysten edunvalvoja = puolestapuhuja
- Koko alan näkemys, ei kantaa yksittäisten yritysten toimintaan

FINE Vakuutus- ja rahoitusneuvonta

- Maksutonta neuvontaa ja riitojen ratkaisusuosituksia koskien finanssitoimijoita (mm. kaikki FA:n jäsenyhtiöt <https://www.fine.fi/tietoa-finesta/palveluntarjoajat-joiden-asioita-kasitellaan.html>)
- Yksittäisen asiakkaan ongelmat

Fiva Finanssivalvonta

- Finanssiyritysten valvoja ja lupien myöntäjä
- Menettelytapa-valvontaa, ei yksittäisten asiakastapausten ratkaisuja

Sisältö:

- Turvallinen asiointi vaatii osaamista ja valppautta
- Tietoja huijausten määrästä
- Miten tunnistan huijauksen?
- Turvallisen asioinnin kulmakivet
- Jos vahinko kuitenkin sattui?

**Turvallinen asiointi vaatii
osaamista ja valppautta**

Asioi turvallisesti verkossa = välttä rikollisten ansat

- Pankkien verkkopankit ja verkon maksamisratkaisut ovat teknisesti turvallisia.
- Mutta siellä missä asiakkaat ja raha liikkuvat, liikkuvat myös rikolliset.
- Koska tekniikkaa ei pystytä murtamaan, pyritään tileille asiakkaita huijaamalla.
- Turvallinen asiointi edellyttää siis valppautta.

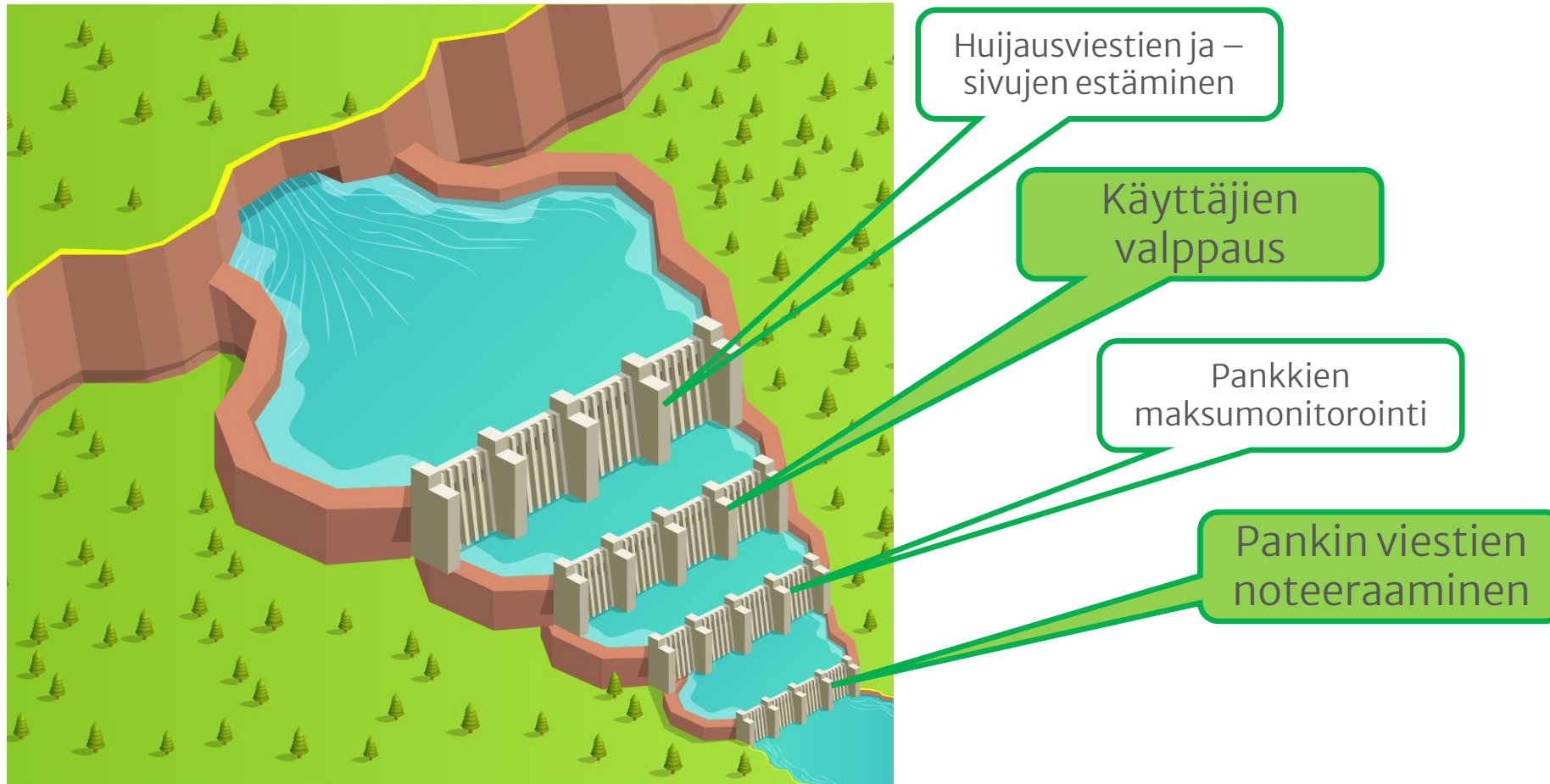


Sähköisen asioinnin turvallisuus koostuu osista

- Pankin tekniset ratkaisut
 - Käytettävyyden turvaaminen
 - Käyttäjien turvaaminen
- Pankin antama ohjeistus ja neuvonta
- Käyttäjän osaaminen ja valinnat
 - Missä asioit
 - Miten asioit



KAIKKIEN TOIMIA TARVITAAN!



Mistä saan Digitaalisen (pankki)asioinnin osaamista?



- Pankit neuvovat ja opastavat digitaalisten palveluidensa käyttöä
 - puhelinpalvelussa
 - konttoreissa
 - asiakastilaisuuksissa
 - erillisissä opastustilaisuuksissa
- DVV koordinoi digiopastuksen verkostoa valtakunnallisesti sekä tuottaa suosituksia opastukseen
- Digitukea tuottavat erikoistuneet digituen tuottajat (= yleinen digituki) sekä digitaalisten palveluiden tarjoajat
- Työnjako: Yleisessä digituessa neuvotaan digitaalisten laitteiden ja palveluiden käyttöä laajasti, palveluntarjoajat keskittyvät varsinaiseen omien palvelujensa neuvontaan

Tietoa huijausten määristä

PANKKIEN TIETOOON TULLEET HUIJAUKSET

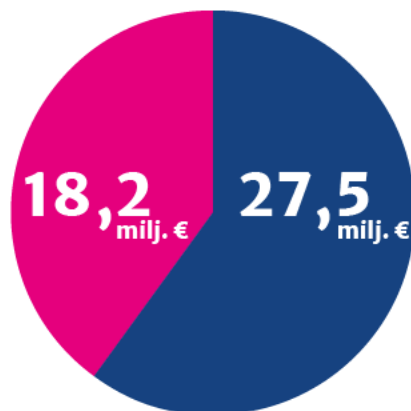


Huijauksia yhteensä 01-06/2024

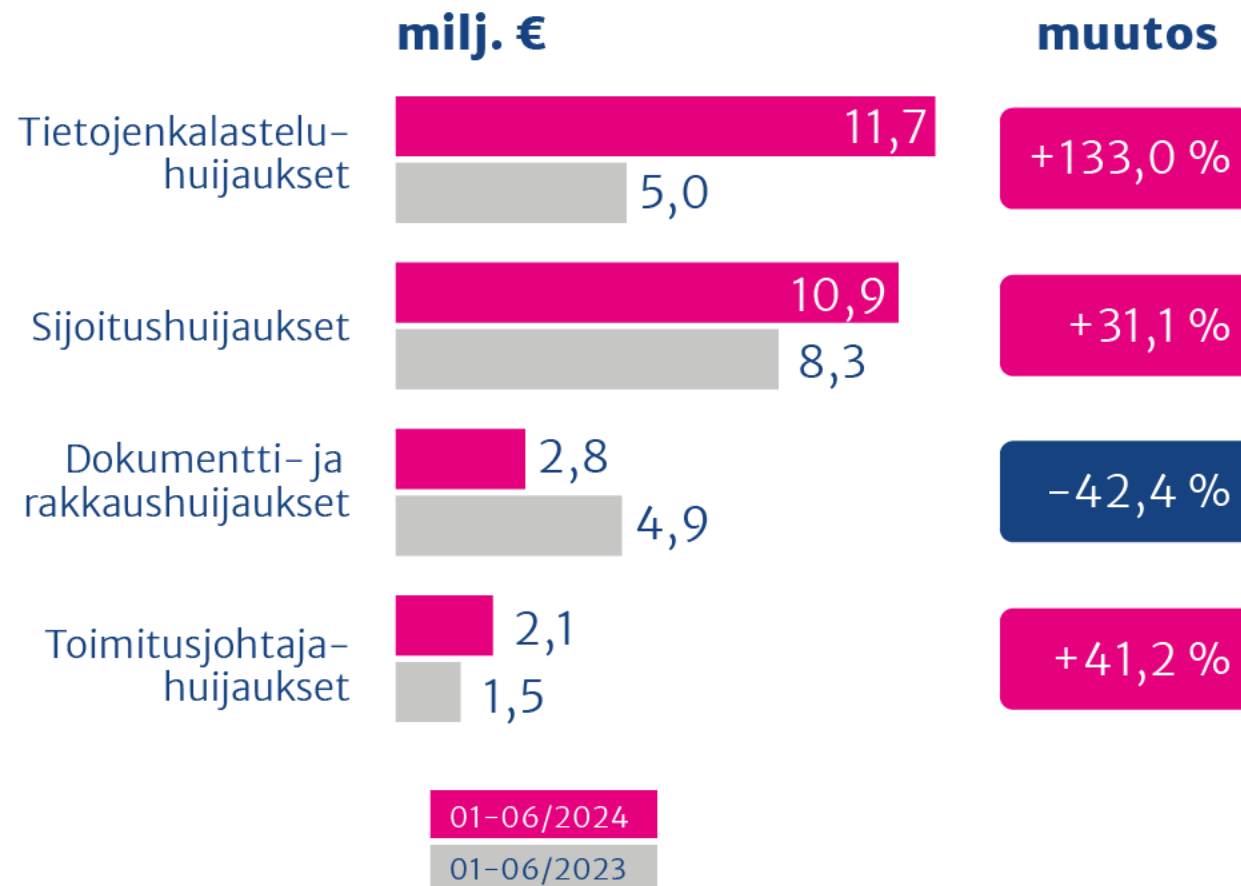
45,7
milj. €

+28,2 %
vrt. 01-06/2023

Pankkien
pysäyttämät
ja palauttamatt
maksut

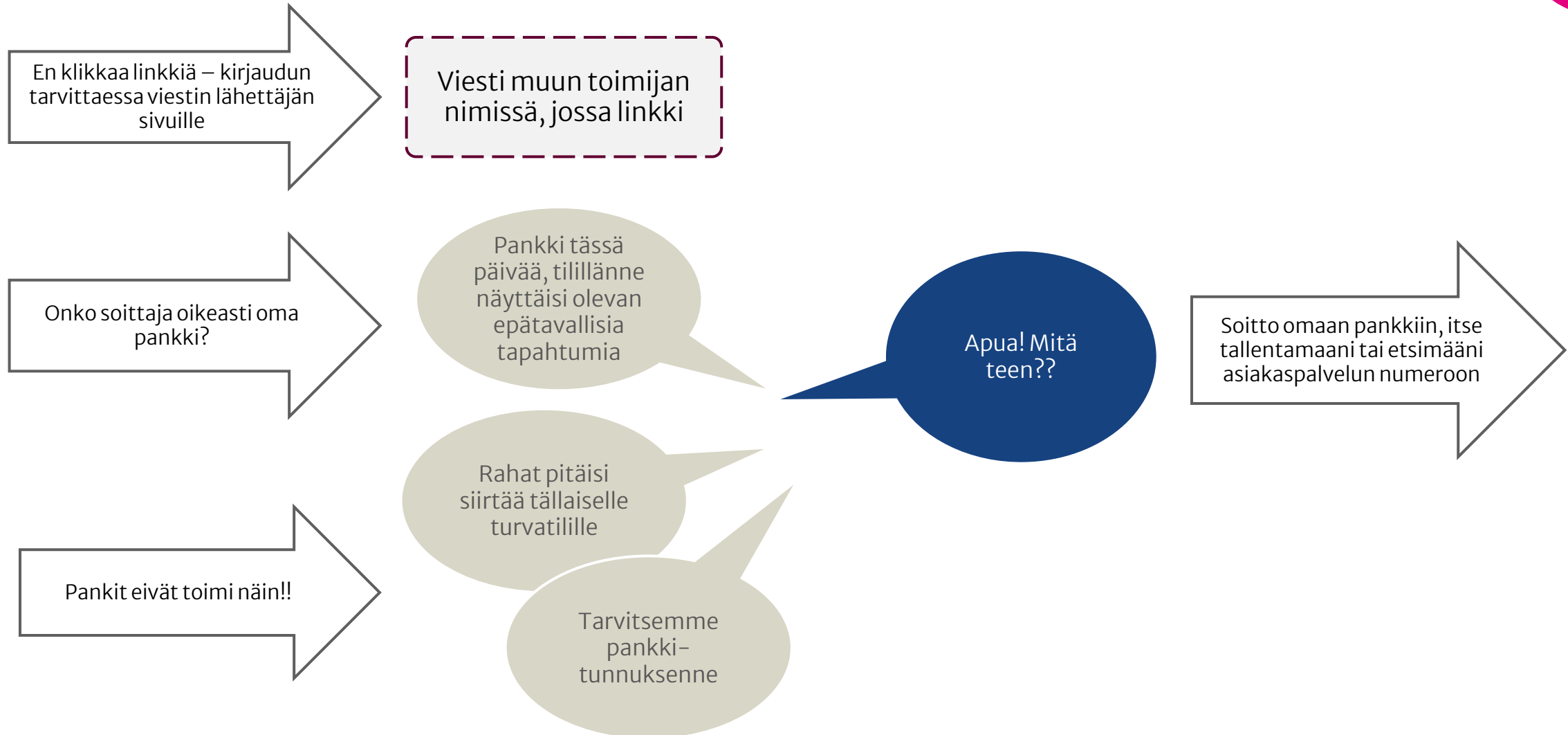


Suomalaiset
menettäneet
verkkorikollisille

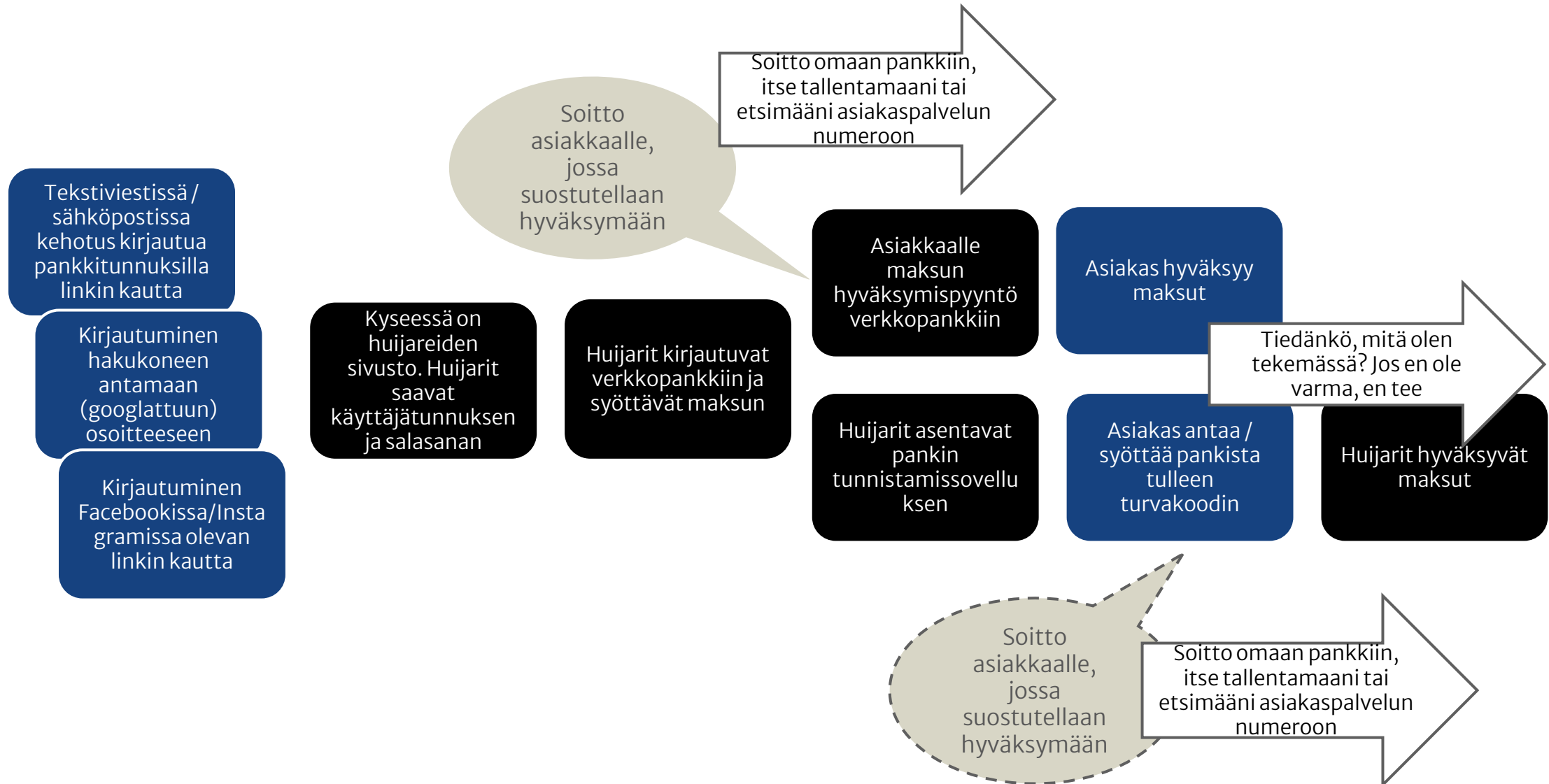


Miten tunnistan huijauksen?

TURVATILIHUIJAUS



TIETOJENKALASTELUHUIJAUS



Opi erottamaan huijausviestit

HUIJAUKSIA

VIESTEJÄ PANKISTA ^

Pakettisi on saapunut. Nouda pakettikoodi [linkin takaa](#) tunnistautumalla pankkitunnuksillas

Nordea-Tunnuslukusovellus on aktivoitava uudelleen, jotta voit käyttää sitä. <https://identify-nrdea.kirjaudufi.com/tunnistaa>

Linkki

Online-käyttösi on jaadytetty epatavallisen toiminnan vuoksi. Palauta käyttöoikeus noudattamalla ohjeita osoitteessa <https://op-fi-io.in>

Tiedotus asukkaille. Tietojemme mukaan vuokranne on edelleen maksamatta. Tietojärjestelmäpäivityksen myötä tilinumero on muuttunut maaliskuussa 2023. Asiasta on tiedotettu myös kirjeitse.

Tilinumero:

Eräpäivä: 01.03.2023

Käytä samaa viitenumeroa.

Maksupyyntö

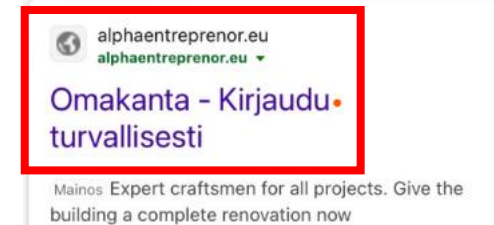
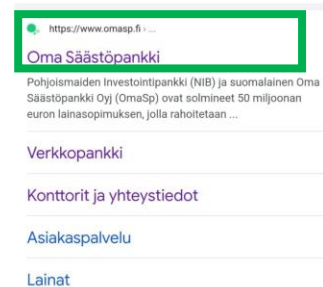
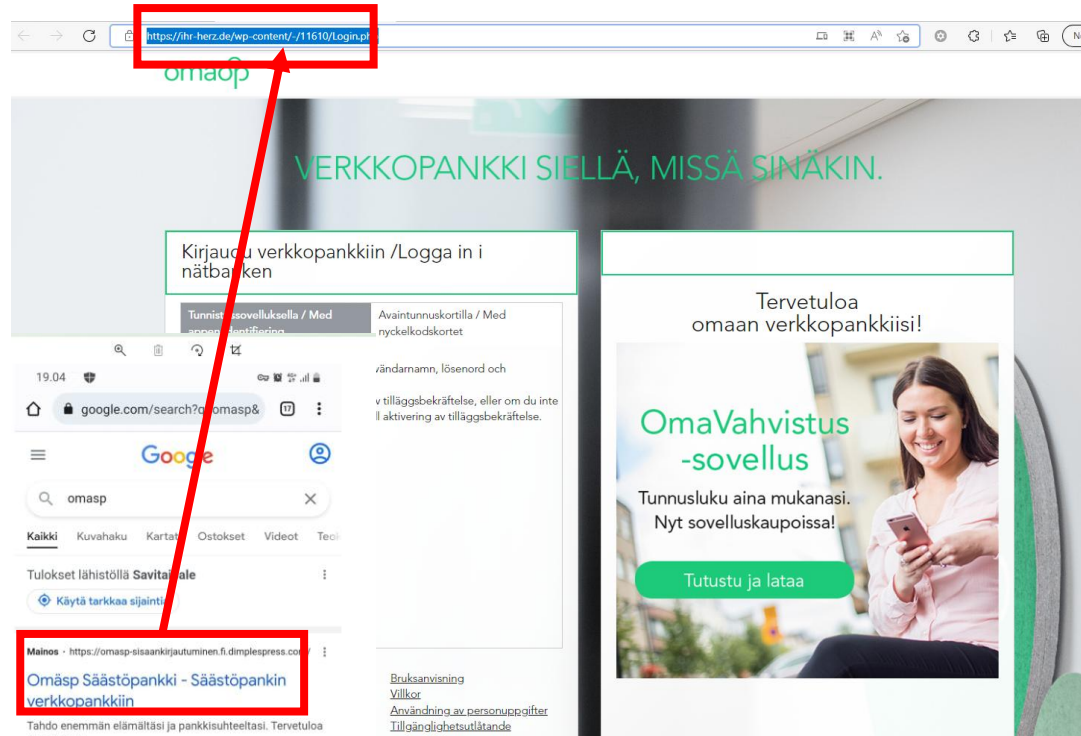
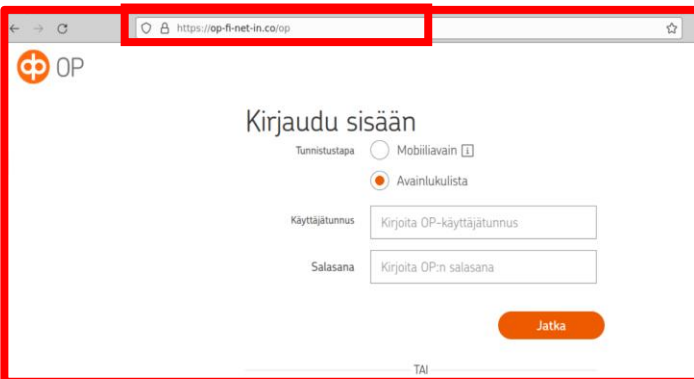
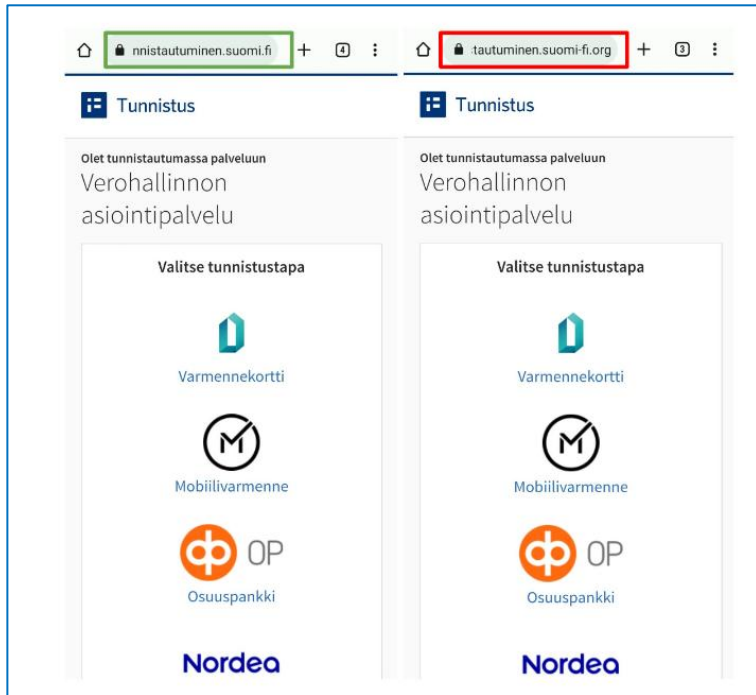
Sinulle on saapunut asiakirja sähköiseen allekirjoituspalveluun. Kirjaudu osoitteessa www.pankki.fi

Olet maksamassa 1000 EUR tilille FI123456789012345. Tarkista tiedot ja vahvista mobiilisovelluksessasi koodilla 1111.

Tunnuksillasi ollaan ottamassa käyttöön uutta Mobiiliavainta puhelimesta nimeltä iPhone SE. Jatka vain, jos olet itse ladannut sovelluksen. Vahvista käyttöönotto puhelimestasi koodilla 1111 vain mobiilisovelluksessasi. Älä syötä tai luovuta koodia muualle. Jos epäilet huijausta, ilmoita asiasta heti sulkupalveluun.

Ei linkkejä, ei maksupyyntöjä

Tunnista huijaussivustot



Nykyajan auervaat vaanivat somessa

- Saitko FB:ssä kaveripyynnön USA:n ilmavoimien lentäjältä, komealta lääkäriltä, hurmaavalta leskinaiselta...?
- Onko uusi ystäväsi pahassa pulassa ja tarvitsee kipeästi rahaa lainaksi?
- Oletko jopa puhunut puhelimesta hänen kanssaan ja varmistunut että hän on olemassa?

➤ VAKAVA HUIJAUSVAROITUS!!

- Jos maksoit jo jotakin, älä maksa enempää!
- Älä suostu myöskään muiden rahojen kierrättämiseen tilisi kautta!



Turvallisen asioinnin kulmakivet

Asiakas on tunnistettava vahvasti maksupalveluja avattaessa ja käytettäessä



Fyysisessä asiointissa vahva tunnistaminen tapahtuu voimassa olevasta henkilötodistuksesta tai passista

Ajokortti kelpaa pankeissa hyvin rajoitetusti; pankkitunnuksia sillä ei lain mukaan voi antaa



Sähköisessä asiointissa vahva tunnistaminen tapahtuu vahvojen sähköisten tunnisteiden avulla

Pankkiasioinnissa pankkitunnisteilla, **muussa asiointissa käytettävissä myös mobiilivarmenne ja valtion varmennekortti**, tulossa EU:n Digitaalinen identiteettilompakko EUDIW

Pankkitunnukset ovat henkilökohtaiset samalla tavalla kuin henkilötodistus tai passi. Älä anna äläkä kerro niitä kenellekään muulle! Mobiilivarmenne on hyvä vaihtoehto muuhun kuin pankkiin kirjautumiseen – varovaisuutta myös sen käytössä!

Kymmenen ohjetta turvallisempaan digiasiointiin

1. Älä mene palveluun verkkolinkin tai Google-haun kautta; kirjoita osoite itse selaimen osoiteriville.
2. Käytä virallista mobiilisovellusta (esim. pankin mobiilipankki), jos sellainen on tarjolla. Lataa mobiilisovellus vain mobiililaitteesi virallisesta sovelluskaupasta.
3. Kiinnitä huomiota epäilyttäviin yksityiskohtiin viesteissä ja sivuilla.
4. Muista, että pankki ei lähetä viestejä, joissa pyydetään kiireellisesti tunnistautumaan linkin kautta.
6. Pidä pankkitunnukset omana tietonasi.
7. Tutustu pankkisi tarjoamiin turvatoiminnallisuuksiin.
8. Lue vahvistuspyynnöt aina huolella.
9. Älä avaa odottamatta tulevia liitteitä.
10. Sulje pankkitunnukset viipymättä pankin sulkupalvelussa, jos tulet tai epäilet tulleesi huijatuksi.
11. Varoita myös tuttujasi havaitsemistasi huijauksista.

Tärkeimmät!

- Jos et ole varma, mitä olet tekemässä, älä tee!
- Tarvitessasi pyydä tukea luotettavalta taholta
- Jos epäilet huijausta, soita pankkiisi



**Jos vahinko kuitenkin
sattui?**

Maksut lähtökohtaisesti peruuttamattomia

- Saajan tilille hyvitetty maksu on lopullinen
 - Pankki voi peruuttaa, jos sen oma virhe
 - Jos maksajan virhe tai rikos
 - Tarvitaan saajan suostumus
- Jos peruutuspyyntö ehtii ennen hyvitystä, voivat rahat palautua
 - EUR-tilisiirrot voivat hyvittyä hyvin nopeasti, pikasiirrot sekunneissa
 - Muun valuutan määräisissä maksuissa toiminta-aikaa on enemmän



Saanko korvausta, jos huijari vei rahat?

- Pankilla ei ole yksiselitteistä velvoitetta korvata asiakkaalle tämän huijareille menettämiä rahoja
Rajoitettukin korvausvastuu on poikkeus yleisestä oikeusperiaatteesta, jonka mukaan korvausvelvollinen on vahingon aiheuttaja eli rikollinen; pankki ei ole syyllinen

Asiakkaan menettelyn arviointi ratkaisevaa

- Onko asiakkaan menettely ollut huolimatonta?
 - Tapauskohtainen tulkinta
- Jos tulkitaan törkeäksi huolimattomuudeksi, ei voi saada korvausta pankilta
Törkeä huolimattomuus on juridinen termi, ei asiakkaan henkilön arvostelemista!

Korvausta koskevan mahdollisen **erimielisyyden** voi viedä Vakuutus- ja rahoitusneuvonta Finen ratkaistavaksi; antaa ilmaiseksi suosituksen asiassa

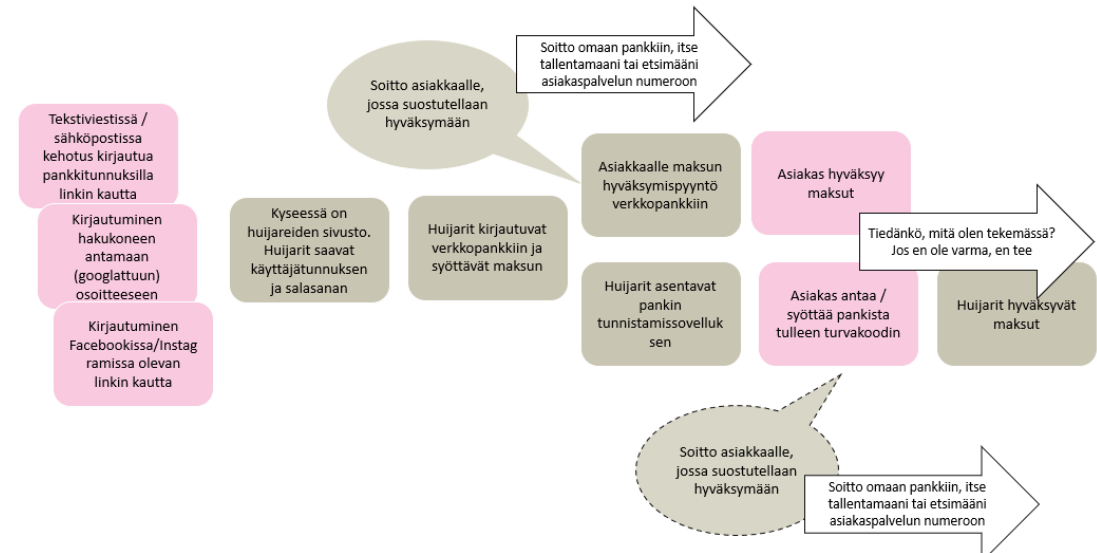
Ratkaisukäytäntöä FINEn pankkilautakunnasta



FINEn Pankkilautakunta on katsonut huolelliselta pankkitunnustenhaltijalta edellytettäviin perusvaatimuksiin kuuluvan sen, että pankkitunnuksia käyttäessään hän lukee ja huomioi omassa toiminnassaan asiointinsa yhteydessä pankiltaan saamansa viestit.

Vastaavasti pankin vastuulla, että pankin asiakkaalle lähettämät viestit ovat sisällöltään ymmärrettäviä siten, ettei epäselväksi jää, missä tarkoituksessa pankin viestissä olevaa koodia käytetään.

TIETOJENKALASTELUHUIJAUS



SUOMALAISET OVAT MENETTÄNEET
HUIJAREILLE 2,5 VUODEN AIKANA

YLI **100** MILJ. €

**HUIJARILLE
LUU KURKKUUN**

WWW.HUIJAAMATON.FI

 FINANSSIALA