

PÄÄKIRJOITUS

Kenelle kuuluu vastuu, kun asiakas joutuu huijatuksi?

Panu Kalmi

Erilaiset verkkohuijaukset ovat jatkuvasti esillä mediassa. Niiden kohteeksi on joutunut näyttelijöitä, johtavia poliitikkoja ja virkamiehiä sekä jopa poliiseja. Finanssialan uusimpien tilastojen mukaan suomalaiset menettivät erilaisissa huijauksissa yli 70 miljoonaa euroa vuoden 2025 aikana (Palmgren, 2026). Positiivista kehityksessä oli se, että pankit onnistuivat estämään huijauksia vielä enemmän kuin niitä toteutui.

Huijausten tekotavat ovat koko ajan kehittyneet. Kun alan ammattilaisetkin sortuvat huijausten uhreiksi, niin tilanne tuntuu epätoivoiselta. Pystyykö kukaan olemaan turvassa huijauksilta? Kun niiden uhriksi joutuu, niin kenen on vastuu? Hyvin usein huijausten kohteeksi joutuneet peräänkuuluttavat pankkien vastuuta. Pahimmassa tapauksessa huijaukset nakertavat kansalaisten luottamusta koko maksujärjestelmään ja digitalisaatioon.

Huijauksia on olemassa erityyppisiä. Euro-määräisesti merkittävämpiä ovat tietojenkalasteluhijaukset, jossa huijari hankkii tunnukset pankkitilille, sekä edelliseen läheisesti liittyvät turvatilipetokset, jossa pankin asiakkaalle soitetaan ja kerrotaan, että tilille on murtauduttu

ja rahat voi suojata siirtämällä ne erilliselle turvatilille. Asiakasta ohjataan yksityiskohtaisesti, miten siirto tehdään, ja lopulta asiakas päätyy itse siirtämään rahat huijarin hallinnoimalle tilille, josta ne heti siirretään eteenpäin jälkien hävittämiseksi. Vahvan tunnistautumisen yleistettyä nämä petoksen muodot vaativat käytännössä sitä, että tilinomistaja on jollain tavalla itse luovuttanut tietoa huijarille.

Tällä tahattomalla yhteistyöllä on ollut keskeinen merkitys vastuiden jakautumiseen. Oleellinen tulkinta on liittynyt törkeän huolimattomuuden tulkintaan. Jos kuluttaja on omalla törkeällä huolimattomuudellaan osallistunut varojen menettämiseen, pankille ei ole muodostunut korvausvastuuta. Tähänastisen lainsäädännön mukaan vastuu näissä tilanteissa on kuulunut kuluttajalle. Vaikka EU-maita ohjaa tässä yhtenäinen sääntely (PSD2), kansallisissa tulkinnoissa on yllättävänkin isoja eroja EBA:n (2025) vertailun mukaan. Suomen osalta noin puolet kustannuksista maksutapahtumahijauksissa kantaa asiakas ja toisen puolen joko asiakkaan pankki tai kolmas osapuoli, yleensä maksun vastaanottanut pankki. Suomi on EU-

maiden välisessä vertailussa melko keskivaiheilla, kun verrataan vastuiden jakautumista.

Vastuunjaon kirjavuus tulee oletettavasti muuttumaan uuden maksujärjestelmäsääntelyn myötä (PSR ja PSD3). EU:n parlamentti ja neuvosto ovat marraskuun lopulla tehneet tästä sääntelystä ennakkosopimuksen ja sen odotetaan astuvan voimaan vuoden 2026 aikana. Keskeinen muutos vastuiden jakautumisessa on se, että tilanteissa, jossa huijari esiintyy pankin edustajana, vastuu jää pankille, ja joissain tilanteissa se jaetaan maksun vastaanottaneen pankin kanssa. Tämä on iso muutos entiseen ja muokkaa eri toimijoiden kannustimia.

Vastuiden uusi jakautuminen liittyy erityisesti tilipetoksiin, kun taas toisen tyyppisiin huijauksiin, kuten investointi- tai romanssihuijauksiin, uudella sääntelyllä on vähemmän vaikutusta. Joissain tilanteissa alustojen, joilta huijaus lähtee liikkeelle, vastuu saattaa lisääntyä.

Kenelle vastuun pitäisi sitten kuulua huijaustapauksissa ja miten tarkastella sitä taloustieteen keinoin? Yksi tapa lähestyä asiaa on vakuutuksen teorian kautta. Huijauksen uhriksi joutuminen on sekä harvinainen tapahtuma että potentiaalisesti iso kustannus yksilölle. Monet raportoidut huijaukset ovat olleet kustannuksina kymmenien tuhansien euron suuruisia kuluttajalle. Kyse on yksilölle merkittävästä kulusta, joka on sen verran harvinainen, että finanssisektori pystyy riskin kantamaan. Nämä tekijät viittaisivat siihen, että riskin siirtäminen kuluttajilta finanssisektorille on perusteltua.

Myös informaation jakautuminen puolustaisi argumenttia, että pankit voisivat jakaa riskiä. Kuluttajat eivät ole yleensä tietoisia huijauksien tekotavoista, ja vaikka heillä voisi olla mahdollisuus ottaa asiasta selvää, niin jatkuvasti muuttuvat huijausten tavat tekevät tästä käytännössä hankalaa. Pankeilla on myös mahdollisuus

vähentää huijausten onnistumisen todennäköisyyttä lisäämällä maksamisen kitkaa ja viiveitä, joskin tietyt kehityskulut (esim. SEPA-alueen pikamaksuasetus) ovat vieneet käytäntöjä vastakkaiseen suuntaan.

Ehkä merkittävin tekijä, joka puolustaa vastuun säilymistä kuluttajilla, on kuluttajien varovaisuuden säilyttäminen. Tämä on tiettyssä mielessä analoginen tilanne omavastuuseen vakuutuksissa: vastuun osittainen säilyminen kuluttajalla ehkäisee moraalikatoa. On myös esitetty, että pahimmassa tapauksessa kuluttajien vastuun poistuminen voisi johtaa yhteistoimintaan huijareiden kanssa. Tämä olisi analogista vakuutuspetokselle. Toisaalta on paljon näyttöä siitä, että huijarit hyödyntävät erilaisia käyttäytymisvinoumia huijauksia tehdessään, ja on epäselvää, vähentääkö korvausvastuun osittainen jääminen kuluttajalle todennäköisyyttä mennä huijarin ansaan (Axiom Economics, 2025).

Yksi keskeinen ero normaaliin vakuutustilanteeseen on se, että pankit pystyvät tässä tilanteessa vaikuttamaan toimintaympäristöön enemmän kuin mitä vakuutusyhtiöt normaalisti pystyvät. Keinoihin kuuluvat mm. maksujen analytiikka, reaaliaikainen seuraaminen ja keskeyttäminen, kitkan luominen maksutapahtumiin, maksujen jäädytys, ja kuluttajavalistus. Tämä on toki myös yksi syy siihen, miksi riskiä kannattaa siirtää pankeille. On huomattava, että pankit tekevät näitä toimenpiteitä jo nykyisellään runsaasti, mutta vastuiden siirtäminen ei näitä kannustimia ainakaan vähennä.

Entä pitäisikö vastuun siirtyä maksun tekijän pankille, maksun vastaanottavan tahon pankille vai finanssisektorille kollektiivisesti? Uudessa sääntelyssä vastuun jakavat maksun lähettävä ja sen vastaanottava pankki. Tämä on sillä tavoin perusteltua, että lähettävällä pankilla on informaatio maksutapahtumasta ja maksun te-

kevästä asiakkaasta, kun taas vastaanottavalla pankilla on informaatiota maksun vastaanottajasta ja myös mahdollisuus estää rahojen siirtyminen eteenpäin. Tehokas petosten ehkäisy vaatii parempia mahdollisuuksia tiedonvaihtoon pankkien välillä, joka on uuden sääntelyn yksi painopiste. Kollektiivisessa vastuussa on tyypillinen vapaamatkustajaongelma: jos vastuut jakautuvat liian laajalle, niin viime kädessä kenelläkään ei ole kannustimia muuttaa toimintaansa. Se voisi olla perusteltua, jos huijauksista tulisi niin vakava ongelma, että se uhkaisi pankkien toimintakykyä. Toistaiseksi toteutuneet tappiot ovat kuitenkin onneksi olleet rahoitusjärjestelmän kokoon suhteutettuna melko vähäiset.

PSR ja PSD3 eivät ymmärtääkseni samalla tavalla muuta vastuuta toisentyypisissä huijauksissa, kuten sijoituspetoksissa ja romanssihuijauksissa, ellei niihin liity esiintymistä pankin edustajana. Rajanveto näissä tapauksissa on joskus hankalampaa esim. sen välillä, mikä on rikollinen huijaus ja mikä vain huono sijoitusvinkki. Ponzi-järjestelmän ylläpitäminen on rikollista, mutta jos lasket liikkeelle kryptovaluutan, joka ei ”lähde lentoon”, niin siihen ei vält-

tämättä liity mitään rikollista. Samalla tavalla romanssihuijauksiin liittyy usein informaation vääristelyä ja taloudellista hyväksikäyttöä, mutta joskus uhri on tästä jopa tietoinen ja huijaus tapahtuu implisiittisellä hyväksynnällä. Tällöin kyse on psykologisten heikkouksien hyväksikäytöstä tavalla, jota Waltari (1999/1945) kuvaasi jo yli 80 vuotta sitten tarkkanäköisesti.

Vastuiden jakautumisen muuttaminen ei itsessään ole riittävä keino petosten vähentämiseksi. Erilaisia keinoja tähän tutkimme valtioneuvoston kanslian rahoittamassa monitieteellisessä VARJO-hankkeessa, jota koordinoi Vaasan yliopisto. Hankkeen loppuraportti valmistuu kesän korvilla. Vastuiden jakautuminen ei ole vain seurausten uudelleenjakamista, vaan se vaikuttaa myös eri toimijoiden kannustimiin. Sillä tavoin onnistunut vastuiden jaon järjestelmä voi olla yksi petoksia vähentävä tekijä. Tässä kirjoituksessa esitin, että vastuiden jaon tarkastelu vakuutuksen teorian kautta voi olla lupaava tapa tarkastella tätä ongelmatiikkaa, ja uusi EU-alueen sääntely vaikuttaa perustellulta vakuutuksen näkökulmasta tarkasteltuna. □

Kirjallisuus

- Axiom Economics (2025), *Using Behavioral Economics to Understand and Prevent Authorized Push Payment Fraud*, Iso-Britannian maksujärjestelmävalvojalle laadittu raportti, <https://www.psr.org.uk/publications/psr-strategy/using-behavioural-economics-to-understand-and-prevent-authorised-push-payments-fraud/>.
- EBA (2025): *2025 Report on Payment Fraud*. Euroopan Pankkiviranomainen ja Euroopan Keskuspankki, <https://www.ecb.europa.eu/press/intro/publications/pdf/ecb.ebaecb202512.en.pdf>.
- Palmgren, J. (2026): Suomalaisilta yritettiin huijata 148 miljoonaa euroa vuonna 2025. Finanssiala, <https://www.finanssiala.fi/uutiset/suomalaisilta-yritettiin-huijata-148-miljoonaa-euroa-vuonna-2025>.
- Waltari, M. (1999 / 1945), ”Gabriel, tule takaisin”, teoksessa I. Björkman (toim.) *Mika Waltarin näytelmät*, WSOY, Helsinki: 221–283. Alkuperäinen teos vuodelta 1945.