

Ikääntyneeseen henkilöön kohdistuvan taloudellisen hyväksikäytön tunnistaminen ja torjunta

Opas rahalaitoksille ja maistraateille



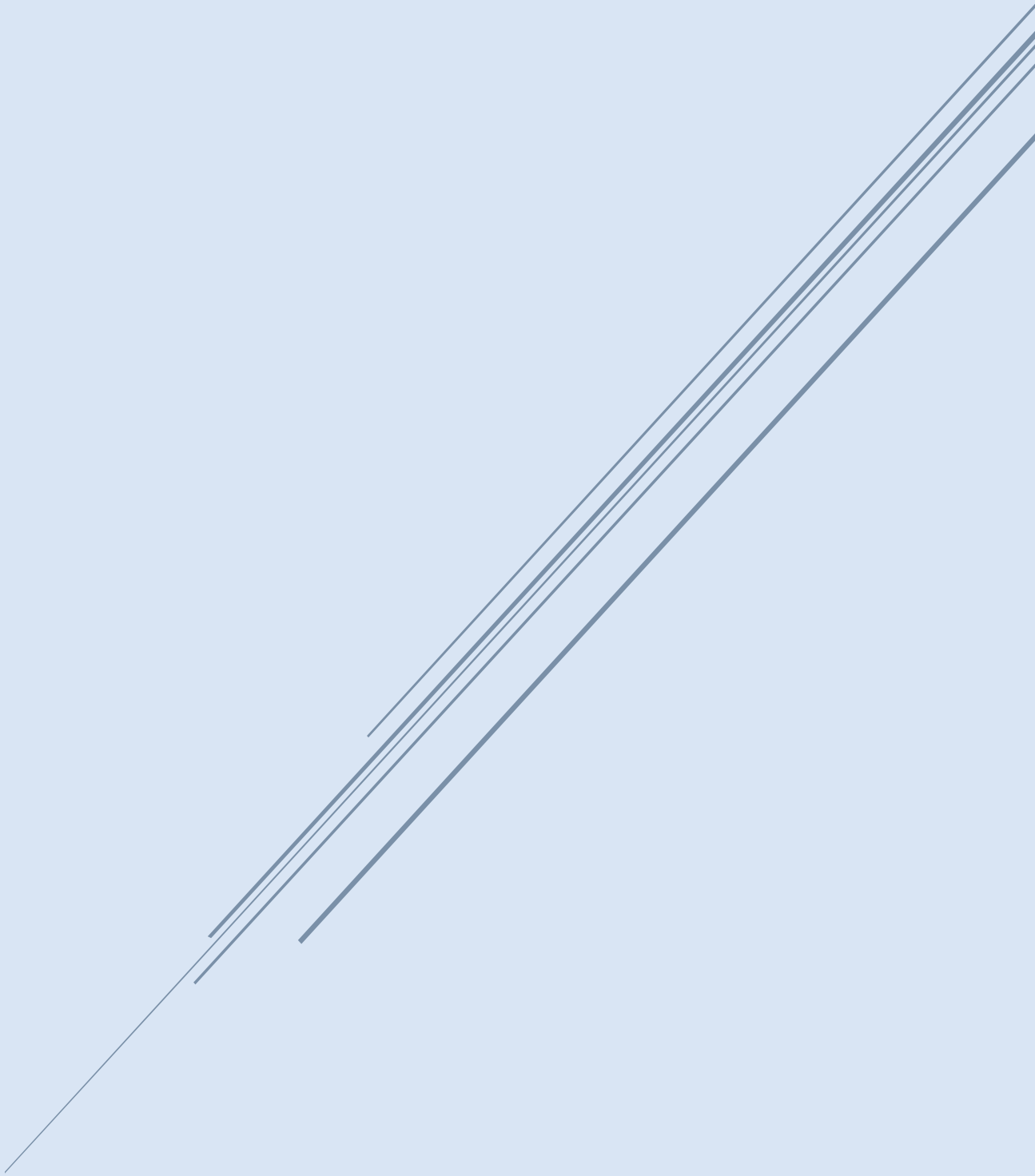
FK | Finanssialan Keskusliitto
FFI | Federation of Finnish Financial Services



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Yhdessä enemmän
- Laurea Uudellamaalla





Oppaan tarkoitus

Seuraavan viidentoista vuoden aikana yli 80-vuotiaiden määrä tulee kolminkertaistumaan. Suurin osa ikääntyneistä pystyy hoitamaan raha-asiansa hyvin – itsenäisesti tai avustettuna. Ikääntyminen itsessään ei heikennä henkilön kykyä huolehtia raha-asioistaan tai tehdä niitä koskevia päätöksiä. Kuitenkin sairaudet ja riippuvaisuus toisten avusta lisäävät riskiä joutua taloudellisen hyväksikäytön kohteeksi. Muistia heikentäviin sairauksiin sairastuu vuosittain joka neljäs yli 65-vuotias.

Vuonna 2016 poliisin tietoon tuli yli 16 000 tutkintaan johtanutta iäkkään henkilön omaisuuteen tai talouteen kohdistunutta rikosta. Ikääntyneiden taloudellinen hyväksikäyttö on tyypillisesti ns. piilorikollisuutta. Piilorikollisuuden taso näyttää olevan suhteellisen korkea ikääntyneen toimintakyvyn heikkenemisen seurauksena. Tekijän ollessa iäkkään henkilön lähipiiriin kuuluva, riippuvuus tekijästä ja häpeä estävät tapausten esille tulon. Usein ikääntynyt ei itse ymmärrä tilanteen kehittymistä tai kykene estämään sitä. Esimerkiksi verkkopankkitunnuksien käyttö sähköisen tunnistamisen välineenä voi olla riski väärinkäytöksille, jos henkilö ei täysin ymmärrä niiden käyttötarkoitusta. Ulkopuolisen toiminta on tällöin erityisen tärkeää.

Tämä opas on tarkoitettu ikääntyneitä asiakkaita työssään kohtaaville rahalaitosten ja maistraattien työntekijöille. Oppaan tarkoituksena on jakaa tietoa ikääntyneisiin kohdistuvasta taloudellisesta hyväksikäytöstä, auttaa työntekijöitä tunnistamaan hyväksikäyttöön liittyviä tilanteita ja rohkaista puuttumaan niihin. Oppaaseen on koottu tyypillisimpiä hyväksikäyttöön liittyviä tilanteita sekä tunnistamista ja puuttumista tukevia vinkkejä.

Opas on toteutettu oikeusministeriön tuella Turvallisen vanhuuden puolesta – Suvanto ry:n Tikka – tunnista taloudellinen hyväksikäyttö -hankkeessa 2015–2017. Oppaan sisällön tuottamiseen ja kommentointiin ovat osallistuneet Tikka-hankkeen ohjausryhmän asiantuntijajäsenet Markus Alanko oikeusministeriöstä, Aila Heusala Itä-Suomen aluehallintovirastosta, Risto Karhunen Finanssialan keskusliitosta ja Reijoa Lähde Laurea-ammattikorkeakoulusta. Oppaan taustalla käytettyä materiaalia ovat keränneet myös turvallisuusalan opiskelijat Esko-Jaakko Lehti ja Mike Ros Laurea-ammattikorkeakoulusta. Tekijät haluavat kiittää kaikkia opasta kommentoineita FINE Vakuutus- ja rahoitusneuvonnasta, Itä-Suomen maistraatista, OP Ryhmän pankkitoiminnasta sekä Tuire Tamminiemeä Helsingin syyttäjävirastosta ja Marjut Vuorelaa Vanhustyön keskusliitosta. Oikoluvusta tekijät kiittävät suunnittelija Sanna Sutelaa Turvallisen vanhuuden puolesta – Suvanto ry:stä.

20.3.2017

Wilhelm Sanmark ja Leena Serpola-Kaivo-oja,
Turvallisen vanhuuden puolesta – Suvanto ry

1 Mitä taloudellinen hyväksikäyttö on?

Taloudellinen hyväksikäyttö tarkoittaa ikääntyneen rahojen tai muun omaisuuden käyttöä, myymistä tai hävittämistä ilman hänen lupaansa. Taloudellista hyväksikäyttöä on myös rahojen tai muun omaisuuden eriasteinen kiristäminen, harhauttaminen tai muulla tavalla ikääntyneen avuntarpeen, luottamuksen tai sairauden vuoksi alentuneen arviointikyvyn hyväksikäyttäminen.

Ikääntyneen taloudellista hyväksikäyttöä on esimerkiksi:

- Rahan tai muun omaisuuden, kuten korujen, ajoneuvon tai kiinteistön anastaminen, haltuunotto tai väärinkäyttö ilman ikääntyneen lupaa.
- Pankkiasiakirjojen, pankki-, maksu- tai luottokortin tai verkkopalvelutunnusten käyttö luvatta.
- Uhkailu, pakottaminen, painostaminen tai harhauttaminen tavoitteena saada ikääntynyt henkilö myymään tai luovuttamaan omaisuuttaan, laatimaan valtakirja iäkkään henkilön omaisuuden hoitamiseksi tai allekirjoittamaan testamentti vastoin iäkkään henkilön etua.
- Raha-asioiden hoitaminen luvatta tai väärinkäyttämällä saatua valtakirjaa.
- Pankkitilin tyhjentäminen luvatta.
- Kodin myyminen lupaamalla hankkia majoitus ja hoitoa, mutta jättämällä lupaus täyttämättä.
- Luvata palveluita tai apua rahaa tai omaisuutta vastaan, mutta jättämällä lupaus toteuttamatta tai vaatimalla palvelusta tai avusta huomattavan suurta korvausta suhteessa toteutuneeseen.
- Painostaminen antamaan ennakkoperintö, laina tai lahja.
- Laskujen aiheuttaminen, joista ikääntynyt on maksuvastuussa.
- Käyttämällä hyväksi ikääntyneen hyväntahtoisuutta tai vastuuntuntoa aiheuttamalla hänelle velkavastuun tai taloudellisen uhan, josta hän ei ole tietoinen tai jonka merkitystä hän ei ymmärrä.
- Ikääntyneen vieminen arvioitavaksi muulle kuin omalle lääkärille (erityisesti jos lääkäri puhuu eri kieltä kuin ikääntynyt), tavoitteena päästä ikääntyneen edunvalvojaksi.

Esimerkki 1.

Pankista tulee ilmoitus maistraatille. Ilmoituksen mukaan 82-vuotias nainen on yrittänyt nostaa tililtään huomattavan summan rahaa veljensä pyynnöstä. Naisella ei ole aviomiestä eikä lapsia. Hän omistaa useita kiinteistöjä ja muuta varallisuutta. Pankkiasioiden hoitoon hän on saanut apua kahdelta nuoremmalta veljeltään. Maistraatista ollaan yhteydessä naiseen. Laaditun lääkärinlausunnon perusteella naisella on useita perussairauksia sekä alkava muistisairaus. Lääkärin lausunnossa ei suoraan oteta kantaa edunvalvonnan tarpeellisuuteen, vaan todetaan, ettei henkilölle voida määrätä edunvalvojaa vastoin hänen

omaa tahtoaan ja ilman perusteltuja syitä. Maistraatti haki naiselle yleistä edunvalvojaa taloudellisia asioita varten. Nainen vastusti edunvalvojan määräämistä. Naisen mukaan hän kykeni hoitamaan omat asiansa, eikä ollut tullut taloudellisesti hyväksikäytetyksi. Oikeudenkäynnissä kuultiin todistajana naisen itsensä lisäksi todistajana hänen toista veljeään. Kumpikaan ei osannut antaa järkevää selitystä naisen pankkitililtä tehdyille nostoille. Nainen ei pystynyt vastaamaan moniin hänelle esitettyihin kysymyksiin, vaan kehotti kysymään asiaa veljeltään. Käräjäoikeus määräsi naiselle edunvalvojan tämän vastustuksesta huolimatta.

Esimerkki 2.

Pankista ollaan yhteydessä sähköpostitse maistraattiin. Pankin työntekijä on huomannut, että 77-vuotiaan miehen tililtä on tehty suuret tilisiirrot pojan tilille. Tämän jälkeen myös iäkkään miehen tytär teki maistraattiin ilmoituksen isänsä edunvalvonnan tarpeesta. Isä asuu hoitokodissa. Maistraatin työntekijä kuulee miestä hoitokodissa. Mies ei koe tullessaan millään lailla hyväksikäytetyksi. Hoitajat kertovat kuitenkin, että pojan vierailut saavat isän pois tolaltaan. Poika on pyytänyt vierailuillaan allekirjoituksia tilinsiirtolomakkeisiin. Isä on ollut vierailujen jälkeen itkuinen ja pelokas. Poika on hoitokodissa esittänyt olevansa isän epävirallinen edunvalvoja. Maistraatin henkilökohtaisen kuulemisen jälkeen on tehty heti hakemus, jossa on haettu myös väliaikaista määräystä edunvalvonnasta. Sekä tytär että poika hakevat edunvalvojaksi. Isä ehti kuitenkin kuolla ennen käräjäoikeuden päätöstä.

Edunvalvonta*

Edunvalvoja voidaan määrätä täysi-ikäiselle, joka esimerkiksi heikentyneen terveydentilan tai muun vastaavan syyn vuoksi ei itse kykene huolehtimaan itseään tai varallisuuttaan koskevista asioista. Edunvalvoja voidaan määrätä kuitenkin vain, jos asiat eivät tule asianmukaisesti hoidetuiksi muulla tavoin.

Maistraatti selvittää edunvalvonnan tarvetta henkilön oman hakemuksen tai toisen henkilön tekemän ilmoituksen perusteella.

Edunvalvojan määrääminen ei rajoita päämiehen toimintakelpoisuutta, mutta se on useimmiten riittävä keino päämiehen etujen turvaamiseksi.

Henkilön toimintakelpoisuutta voidaan rajoittaa vain, mikäli hänen tärkeät etunsa ovat vaarassa eikä edunvalvojan määrääminen yksin riitä turvaamaan hänen etujaan. Toimintakelpoisuuden rajoittamisesta päättää tuomioistuin. Se voi päättää, että päämiehellä ei esimerkiksi ole oikeutta ottaa velkaa tai lahjoittaa asuntoaan. Toimintakelpoisuutta voidaan rajoittaa myös siten, että päämies julistetaan vajaavaltaiseksi. Vajaavaltaiseksi julistaminen on viimesijainen vaihtoehto, koska toimintakelpoisuutta ei saa rajoittaa enempää kuin asianomaisen suojaamiseksi on tarpeen.

* Maistraatit. Edunvalvonnan tarpeen selvittäminen, edunvalvojan määrääminen ja edunvalvojan tehtävän lakkaaminen. <http://www.maistraatti.fi/fi/Palvelut/holhoustoimi/Edunvalvonnan-tarve-ja-sen-jarjestaminen/> (21.01.2017)

2 Taloudellisen hyväksikäytön tunnistaminen

Suurin vaara joutua taloudellisen hyväksikäytön uhriksi on henkilöillä:

- jotka tarvitsevat apua raha-asioiden hoitamisessa tai eivät ole koskaan hoitaneet raha-asioitaan itse,
- joiden toimintakyky ja elämänhallinta ovat heikentyneet fyysisen tai psyykkisen sairauden, vamman tai muun syyn takia,
- jotka kärsivät muistia heikentävästä sairaudesta,
- jotka käyttäytyvät sekavasti,
- jotka ovat fyysisesti tai henkisesti riippuvaisia toisista,
- joilla ei ole lähiomaisia tai suhteet heihin ovat katkenneet,
- joiden lähipiiriin kuuluu henkilöitä, joilla on ongelmia alkoholin, päihteiden tai peliriippuvuuden kanssa tai joiden lähipiirissä tiedetään olevan taloudellisia vaikeuksia,
- joilta puuttuu tai joilla on hyvin vähän läheisiä ihmisiä tai heidän lähiomaiset asuvat kaukana,
- joiden hyväuskoisuus altistaa heidät mukaan houkutuksiin, kuten sosiaalisen median kautta huijaustarinoiden avulla esitettyihin rahanpyyntöihin.

Varoitusmerkki: muutos tai epätavallista toimintaa käytöksessä

On syytä epäillä, että ikääntynyt asiakas saattaa olla taloudellisen hyväksikäytön uhri, jos:

- A** Hänen käytös käytöksensä poikkeaa normaalista käytöksestä tai yleisestä käyttäytymisestä:
- hän ilmoittaa puuttuvasta omaisuudesta tai asiakirjoista,
 - on huolestunut tai hämmentynyt puuttuvista varoista,
 - ei muista allekirjoittaneensa asiakirjoja tai tehneensä tilisiirtoja,
 - näyttää pelkäävän, välttelee katsekontaktia tai haluaa, että asiat hoidetaan nopeasti,
 - on hyvin hermostunut tai ärtyinen asioidessa,
 - käyttäytyy sekavasti, eikä pysty antamaan järkeviä vastauksia raha-asioista,
 - antaa epätodennäköisiä selityksiä siitä, mitä muut tekevät rahoilla,
 - on kohtuuttoman epäluuloinen ja syyttää muita raha-asioiden väärin hoitamisesta,
 - unohtaa usein kysytyn kysymyksen tai tärkeitä esineitä liiketoimintaan liittyen.
- B** Hänen seurassaan on joku, jolla ei välttämättä ole ikääntyneen etu mielessä, kuten:
- perheenjäsen, joka vaikuttaa painostavan, hallitsevan tai pelottelevan ikääntyneitä,
 - tuttava, joka näyttää olevan erityisen kiinnostunut asiakkaan raha-asioista
 - uusi tuttava, joka asuu yhdessä ikääntyneen kanssa,
 - tuntematon henkilö, joka ei ole pankille tai maistraatille ennestään tuttu.

- C** Ikääntyneen asiakkaan omaa tahtoa ja itsemääräämistä rajataan:
- Asiakkaan seurassa oleva henkilö puhuu toistuvasti asiakkaan puolesta vaikka asiakas on läsnä.
 - Hänen mielipiteensä ohitetaan, sitä vähätellään, hänen toimintaa ohjataan voimakkaasti, hän ei saa puhua omasta puolestaan tai tehdä itse raha-asioitaan koskevia päätöksiä.
- D** Hän vaikuttaa olevan laiminlyöty tai on vaarassa menettää asuntonsa:
- Ulkonäkö näyttää hoitamattomalta, likaiselta, aliravitulta, iho on silminnähten kalpea, harmaa tai keltainen, hän haisee, on sekava tai hyvin väsynyt.
 - On havaittavissa selkeitä muita muutoksia ulkonäössä, henkilökohtaisessa hygieniassa, mielentilassa, kehonkielessä tai ihmissuhteessa.
 - Ei näytä saavan riittävästi hoitoa suhteessa taloudelliseen tilanteeseensa.
 - Laskut jäävät toistuvasti maksamatta tai hänellä on huomattavia maksuvaikeuksia.
 - Häntä uhkaa häätö tai hänet on jo häädetty asunnostaan.

Varoitusmerkki: epäilyttävä taloudellinen toiminta

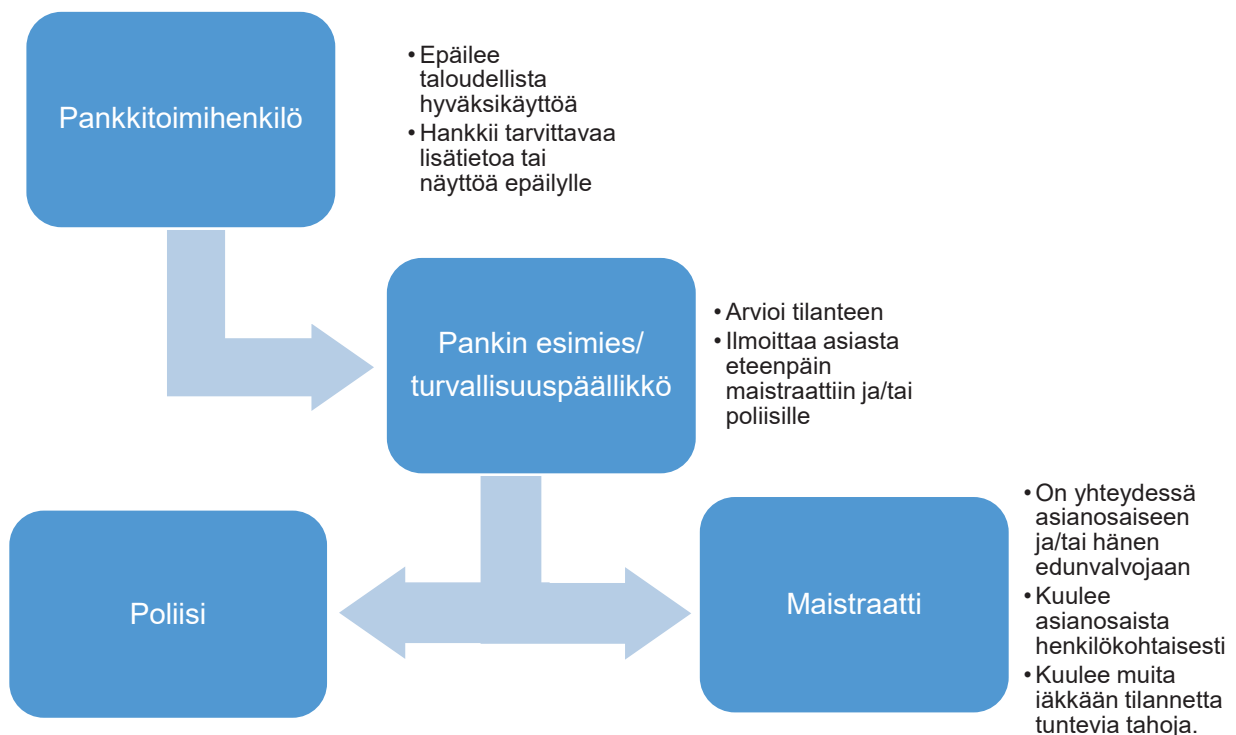
Taloudellista hyväksikäyttöä on syytä epäillä, jos ikääntyneen taloudellisessa toiminnassa ilmenee seuraavia merkkejä:

- Poikkeava, aktiivinen tilin tai pankkipalvelujen käyttö
- Isot tai useat käteisnostot
- Useat tilisiirrot eri pankkitilien ja pankkien välillä
- Asiakkaan tilin ja muiden pankkipalvelujen käyttö on epätavanomaista asiakkaan aiempaan käyttöön tai muihin samankaltaisiin asiakkaisiin verrattuna
- Pyyntöjä antaa kolmannelle osapuolelle pääsy asiakkaan internetpankkiin, luottokortille ja laskujen maksuun
- Useat käteisnostot pankkiautomaatilta
- Pankkiautomaatin käyttö kasinolla, vaikka asiakas ei pelaa
- Uusien luottokorttien hankkiminen, vaikka asiakkaalla on hyvä luottohistoria
- Vakiintunut tallettamis- tai nostorutiini muuttuu yhtäkkiä
- Epäilyttävät allekirjoitukset pankkiasiakirjoissa
- Käsiala muuttuu olennaisesti kuiteissa tai hakemuksissa
- Kulutus ei vastaa asiakkaan normaalia kulutuskäyttäytymistä tai kulutus on yli asiakkaan kykyjen (esim. PayPal, musiikin lataaminen, verkko-ostaminen)
- Toistuvat pyynnöt lähettää rahaa ulkomaille laajenevissa määrissä
- Uusien valtakirjojen laatiminen
- Postia ei enää lähetetä asiakkaan kotiin
- Äkillinen velan lisääntyminen
- Pankkilainojen hankkiminen
- Suuret, omituiset luottokorttimaksut
- Uusien pankkilainojen tai lisälainojen hakeminen
- Asiakas on epätietoinen maksuista
- Rahaa nostetaan ilman mitään selvää hyötyä asiakkaalle
- Suuret tai useat tilisiirrot tileille, joille muilla on pääsy

3 Toimintaohjeet

Taloudelliseen hyväksikäyttöön puuttumisessa huomioitavaa:

- Mitä nopeammin asiaan puututaan, sitä nopeammin taloudellinen hyväksikäyttö saadaan loppumaan.
- Iäkäs henkilö ei itse useinkaan ymmärrä, pysty tai ole muuten kykenevä estämään tapahtumia läheisen perhesuhteen, pelon tai perussairautensa vuoksi.
- Pankin henkilökunnan ei tarvitse esittää ”aukottomia todisteita” ikääntyneen taloudellisesta hyväksikäytöstä. Pelkkä epäily riittää ilmoituksen tekemiseen maistraattiin.
- Poliisin tehtävä on päättää tutkinnan aloittamista, jos taloudellista hyväksikäyttöä täyttää rikoksen tunnusmerkit.



Kun epäilet iäkkään asiakkaan taloudellista hyväksikäyttöä:

- Varaa aina hieman enemmän aikaa ikääntyneen kanssa asiointiin.
- Keskustele ikääntyneen asiakkaan kanssa kahden kesken ilman seuralaista – mahdollisesti erillisessä huoneessa.
- Keskustele ikääntyneen seurassa olevan henkilön kanssa. Tiedustele hänen suhdettaan ikääntyneeseen, kuinka kauan ovat tunteneet jne.
- Tee mahdollisuuksien mukaan yleisiä havaintoja seurassa olevasta/olevista henkilöistä, myös heistä, jotka eivät asioi tiskillä tai jotka ovat mahdollisesti konttorin ulkopuolella.
- Soita ikääntyneelle tilinomistajalle satunnaiseen aikaan, jos hän ei itse ole paikalla, kun valtakirja tuodaan.
- Palaa hänen kanssaan asiaan rauhassa myöhemmin rauhassa, kysy arjesta, rahan käytöstä ja tarpeesta. Toista samat kysymykset uudestaan vähän eri muodossa keskustelun aikana. Tarkista, että henkilö ymmärtää mitä olette keskustelleet.
- Anna neuvoja ja ohjaa häntä pankki- ja raha-asioiden turvallisessa hoidossa.
- Keskustele asiasta kollegasi tai esimiehesi kanssa. Pyydä myös heidän arvionsa tilanteesta.
- Ilmoita epäilyksesi maistraattiin, vaikka se ei maistraatissa johtaisi sillä hetkellä toimenpiteisiin. Ilmoitus kirjataan ja sillä voi olla merkitys seuraavan ilmoituksen yhteydessä.
- Henkilö, joka on saanut tiedon ilmeisesti edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä, voi vaitiolovelvollisuuden estämättä ilmoittaa asiasta holhousviranomaiselle.
- Tee ilmoitus poliisille. Ilmoituksen epäilystä rahanpesusta voi tehdä keskusrikospoliisin rahapesun selvittelykeskukselle.

LIITTEET

Tärkeimmät lainkohdat ikääntyneiden taloudellisen hyväksikäytön puuttumisessa

Rikoslaki 39/1889

- RL 28:1 Varkaus
RL 28:2 Törkeä varkaus
RL 28:3 Näpistys
RL 28:4 Kavallus
RL 28:5 Törkeä kavallus
RL 28:6 Lievä kavallus
RL 28:7 Luvaton käyttö
RL 28:8 Törkeä luvaton käyttö
RL 28:9 Lievä luvaton käyttö
RL 28:13 ”Säännöksiä sovelletaan myös, kun teko kohdistuu yhteiseen omaisuuteen”
- RL 36:1 Petos
RL 36:2 Törkeä petos
RL 36:3 Lievä petos
RL 36:5 **Luottamusaseman väärinkäyttö**
Jos se, jonka tehtävänä on hoitaa toisen taloudellisia tai oikeudellisia asioita, väärinkäyttää luottamusasemaansa
1) ryhtymällä sellaiseen toimeen, johon hänellä ei ole oikeutta, tai
2) jättämällä tehtävänsä kokonaan tai osaksi suorittamatta ja siten aiheuttaa vahinkoa sille, jonka asioita hänen tulee hoitaa, hänet on tuomittava luottamusaseman väärinkäytöstä sakkoon tai vankeuteen enintään kahdeksi vuodeksi.
- RL 36:6 **Kiskonta**
Joka käyttämällä hyväksi toisen taloudellista tai muuta ahdinkoa, riippuvaista asemaa, ymmärtämättömyyttä tai ajattelemattomuutta jonkin sopimuksen tai muun oikeustoimen yhteydessä hankkii tai edustaa itselleen tai toiselle taloudellista etua, joka on selvästi epäsuhteessa vastikkeeseen, on tuomittava kiskonnasta sakkoon tai vankeuteen enintään kahdeksi vuodeksi.
Kiskonnasta tuomitaan myös se, joka luotonannossa ottaa tai edustaa itselleen tai toiselle korkoa tai muuta taloudellista etua, joka on selvästi epäsuhteessa luotonantajan suoritukseen ottaen huomioon:
1) myönnetyn luoton määrä, luottoaika ja luottosopimuksen muut ehdot;
2) myönnettyyn luottoon liittyvä luottoriski;
3) kulut luotonantajan sellaisista toimista, jotka kuuluvat huolelliseen luotonmyöntömenettelyyn;
4) luoton rahoittamisesta aiheutuneet tavanomaiset kulut;
5) luottotoiminnan tavanomaiset yleiskulut.
- RL 36:7 Törkeä kiskonta

RL 37:8 **Maksuvälinepetos**

Joka, hankkiakseen itselleen tai toiselle oikeudetonta taloudellista hyötyä,

1) käyttää maksuvälinettä ilman sen laillisen haltijan lupaa, lupaan perustuvan oikeutensa ylittäen tai muuten ilman laillista oikeutta tai

2) luovuttaa maksuvälineen tai maksuvälinelomakkeen toiselle saattaakseen sen ilman laillista oikeutta käytettäväksi,

on tuomittava maksuvälinepetoksesta sakkoon tai vankeuteen enintään kahdeksi vuodeksi.

RL 37:9 Törkeä maksuvälinepetos

RL 37:10 Lievä maksuvälinepetos

Laki holhoustoimesta 442/1999

HolhTL 91 §

”Joka on saanut tiedon edunvalvonnan tarpeessa ilmeisesti olevasta henkilöstä, voi vaitiolovelvollisuuden estämättä ilmoittaa asiasta holhousviranomaiselle. Ilmoitus on tehtävä sille holhousviranomaiselle, jonka toimialueella henkilöllä, jota ilmoitus koskee, on kotikunta tai, jos hänellä ei ole kotikuntaa Suomessa, sille holhousviranomaiselle, jonka toimialueella hän pääasiallisesti oleskelee. Ilmoituksen saatuaan holhousviranomaisen tulee ryhtyä toimenpiteisiin edunvalvonnan tarpeen selvittämiseksi ja tehdä tarvittaessa käräjäoikeudelle hakemus edunvalvojan määräämiseksi.”

Huomioi: Asianomaisella on oikeus saada tietää, kuka hänet on ilmoittanut maistraatille.

Ikääntyneeseen henkilöön kohdistuvan taloudellisen hyväksikäytön tunnistaminen ja torjunta

Taloudellinen hyväksikäyttö tarkoittaa ikääntyneen rahojen tai muun omaisuuden käyttöä, myymistä tai hävittämistä ilman hänen lupaansa. Taloudellista hyväksikäyttöä on myös rahojen tai muun omaisuuden eriasteinen kiristäminen, harhauttaminen tai muulla tavalla ikääntyneen avuntarpeen, luottamuksen tai sairauden vuoksi alentuneen arviointikyvyn hyväksikäyttäminen.

Ikääntyneen taloudellista hyväksikäyttöä on esimerkiksi:

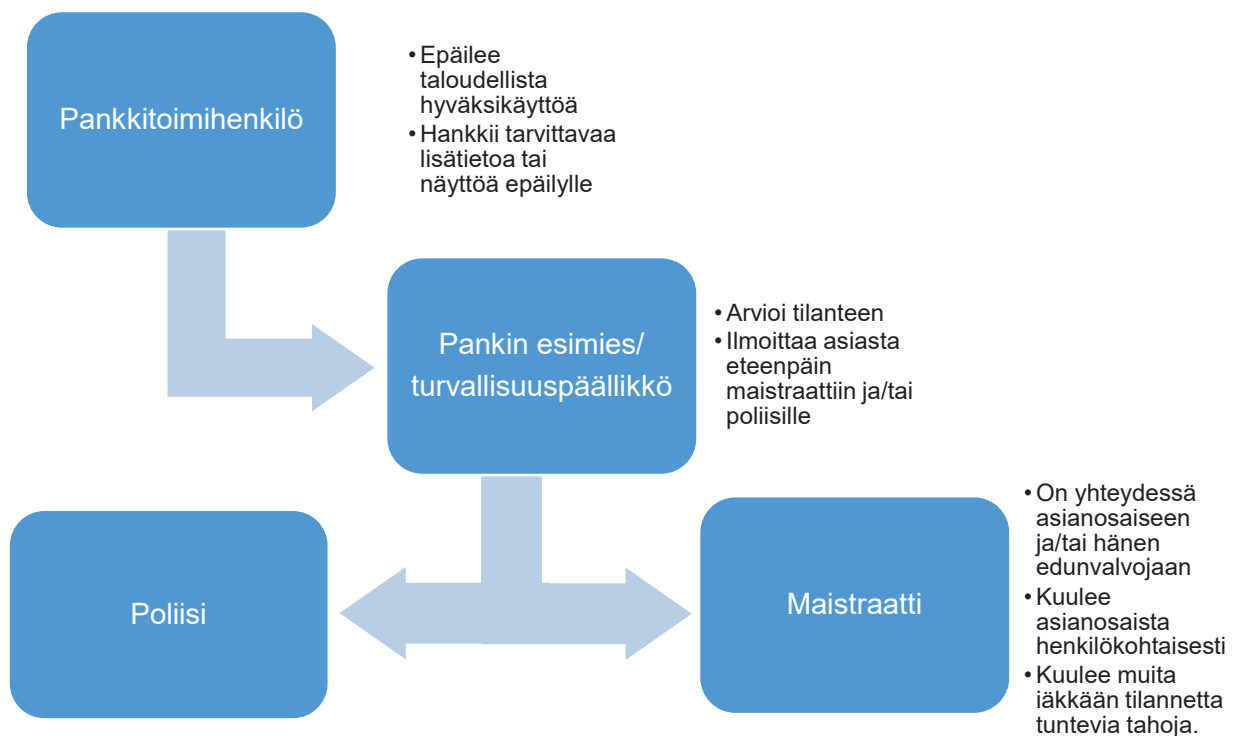
- Pankkiasiakirjojen, pankki-, maksu-, luottokortin tai verkkopalvelutunnusten käyttö luvatta.
- Raha-asioiden hoitaminen luvatta tai väärinkäyttämällä saatua valtakirjaa.
- Rahojen tai omaisuuden käyttäminen ilman ikääntyneen lupaa.
- Painostaminen antamaan rahaa tai muuta omaisuutta lahjana, lainana tai ennakkoperintönä.
- Painostaminen ottamaan lainaa tai luottoa, antamaan vakuutta tai takaamaan laina tai luotto.
- Painostaminen myymään tai luopumaan omaisuudesta jonkun toisen eduksi.
- Painostaminen tai harhauttaminen tekemään muita taloudellisia toimia jonkun toisen eduksi.

Ikääntynyt saattaa olla taloudellisen hyväksikäytön uhri jos:

- hän näyttää pelkäävän, välttelee katsekontaktia tai haluaa, että asiat hoidetaan hyvin nopeasti
- hän voi olla hermostunut ja ärtyinen
- hän on sekava eikä pysty antamaan järkeviä vastauksia raha-asioista
- hän hoitaa pankkiasioita sellaisen henkilön kanssa, joka ei ole pankille ennestään tuttu, ikääntyneen omainen tai edunvalvoja
- seurassa olevan henkilön ulkoasu tai käyttäytyminen on poikkeava
- seurassa oleva henkilö käyttäytyy ylimielisesti, hermostuneesti, aggressiivisesti tai haluaa palveluiden tapahtuvan mahdollisimman nopeasti
- seurassa oleva henkilö puhuu iäkkään asiakkaan puolesta vaikka hän on läsnä tai painostaa iäkästä asiakasta tekemään päätöksiä
- ikääntyneen seurassa vai välittömässä läheisyydessä on useampi henkilö.

Seuraava toiminta voi olla merkki taloudellisesta hyväksikäytöstä:

- Poikkeavan aktiivinen tilin ja pankkipalvelujen käyttö
- Isot tai useat käteisnostot
- Pyyntöjä antaa kolmannelle osapuolelle pääsy asiakkaan internetpankkiin, luottokortille ja laskujen maksuun
- Uusien luottokorttien hankkiminen, vaikka asiakkaalla on hyvä luottohistoria
- Epäilyttävät allekirjoitukset asiakirjoissa
- Kulutus ei vastaa asiakkaan normaalia kulutuskäyttäytymistä tai kulutus on yli asiakkaan maksukyvyn
- Pankkilainojen hankkiminen tai takauksien ja vakuuksien antaminen ymmärtämättä niiden merkityksiä
- Asiakas on epätietoinen maksuista tai hänelle aiheutuvien pankkitoimenpiteiden seurauksista



Kun epäilet iäkkään asiakkaan taloudellista hyväksikäyttöä:

- Varaa aina hieman enemmän aikaa ikääntyneen kanssa asiointiin.
- Keskustele ikääntyneen asiakkaan kanssa kahden kesken ilman seuralaista – mahdollisesti erillisessä huoneessa.
- Keskustele ikääntyneen seurassa olevan henkilön kanssa. Tiedustele hänen suhdettaan ikääntyneeseen, kuinka kauan ovat tunteneet jne.
- Tee (mahdollisuuksien mukaan) yleisiä havaintoja seurassa olevasta/olevista henkilöistä, myös heistä, jotka eivät asioi tiskillä tai jotka ovat mahdollisesti konttorin ulkopuolella.
- Soita ikääntyneelle tilinomistajalle satunnaisesti, jos hän ei itse ole paikalla, kun valtakirja tuodaan.
- Palaa hänen kanssaan asiaan rauhassa myöhemmin, kysy arjesta, rahan käytöstä ja tarpeesta. Toista samat kysymykset uudestaan vähän eri muodossa keskustelun aikana. Tarkista, että henkilö ymmärtää mitä olette keskustelleet.
- Anna neuvoja ja ohjaa häntä pankki- ja raha-asioiden turvallisessa hoidossa.
- Keskustele asiasta kollegasi tai esimiehesi kanssa. Pyydä myös heidän arvionsa tilanteesta.
- Ilmoita epäilyksesi maistraattiin, vaikka se ei maistraatissa johtaisi sillä hetkellä toimenpiteisiin. Ilmoitus kirjataan ja sillä voi olla merkitys seuraavan ilmoituksen yhteydessä.
- Henkilö, joka on saanut tiedon ilmeisesti edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä, voi vaitiolovelvollisuuden estämättä ilmoittaa asiasta holhousviranomaiselle.
- Tee ilmoitus poliisille. Ilmoituksen epäilystä rahanpesusta voi tehdä keskusrikospoliisin rahapesun selvittelykeskukselle.

