

Gard Ryan Hagberg

**En studie om hvordan bankene tar hensyn til etiske valg
og privatliv i møte med hvitvaskingsloven**

**Hvordan håndterer bankansatte kravene hvitvaskingsloven
(hvvl) stiller?**

Masteroppgave i økonomi og administrasjon Handelshøyskolen ved
HiOA, Fakultet for samfunnsfag

Sammendrag

Hvitvaskingsloven stiller økte krav til overvåkning og informasjonsinnhenting fra alle som jobber med penger. Oppgaven tar for seg hvordan bankansatte reagerer på tiltakene og konsekvenser av tiltakene. Bakgrunnen for problemstillingen er antagelsen om at det er en konflikt mellom det allmenne personvern og økte krav fra staten. Det blir en gjennomgang av finansetikk, hvitvasking, aktører innenfor hvitvasking, relevant lovverk og normativ etikk. Metoden for innhenting av data er semistrukturert dybdeintervju av fire ansatte og en assisterende banksjef på cirka en time per intervju. Oppgaven legger i tillegg noe vekt på banken versus kundens interesser og de ansattes motivasjon. De bankansatte er lite bekymret for økt overvåkning og innskrenking av personvern, og har en noe likegyldig holdning til økt krav om kontroll fra hvitvaskingsloven. Videre viser empiri at tiltakene mot hvitvasking og terrorfinansiering ikke er effektive og at anstrengelsene muligens koster mer enn det smaker.

Abstract

The Norwegian Money Laundering Act requires increased control of surveillance and information gathering from all individuals that work with money. This study investigates how bank employees reacted to these initiatives and the consequences that followed. The central issue is that the Act created a conflict between individual privacy and increased regulatory control from the Government. The study reviews finance ethics, money laundering, actors within money laundering, relevant legislation and normative ethics. The method used one hour long semi structured interviews of four employees and one assistant bank manager. The study addresses some questions about customer versus bank interests and the motivation of employees. The bank employees have little concern for increased monitoring and restriction of privacy, and appear to be indifferent to the increased demand from the Norwegian Money Laundering Act. However, empirical evidence indicates that the initiatives against money laundering and terrorist financing may cost more than it is worth.

“A child born today will grow up with no conception of privacy at all. They'll never know what it means to have a private moment to themselves, an unrecorded, unanalysed thought. And that's a problem because privacy matters, privacy is what allows us to determine who we are and who we want to be.”

Edward Snowden

Forord

Prosjektet er avslutningen på en 5 år omfangsrik akademisk reise.
Oppgaven er en obligatorisk innlevering konstruert fra januar til midten av mai 2017.

Takk til Line Christoffersen for hjelp med tilnærminger og metode.

Stor takk til min mentor og veileder Erik Friis Fæhn.

Tusen takk til alle som ble intervjuet, uten dere hadde det måtte blitt noen andre.

Bakgrunn og innhold

Bakgrunnen for valg av tema er den voksende trenden vi ser til overvåkning og innskrenking av privatliv i kampen mot hvitvasking og terrorfinansiering.

Hensikten med oppgaven er å belyse hvordan bankansatte følger opp kravene hvitvaskingsloven stiller samtidig som de skal prøve å ivareta kundens beste. Hvitvaskingsloven krever at så og si alle som jobber med penger skal rapportere til Økokrim om de ser noe mistenkelig, det vil si at alle som jobber med penger blir en forlenget arm for politiet. Kriminalitet skal bekjempes det er vel og bra, men spørsmålet er til hvilken pris?

Oppgaven starter med teoretiske tilnærminger som gir en grundig innføring i temaene intervjuene og oppgaven handler om. Videre blir det drøftet i metodekapittelet hvordan oppgaven har blitt tenkt gjennomført og hvordan prosessen faktisk har blitt ferdigstilt. I kapittel 4 blir intervjuene gjennomgått, drøftet og konkludert. Til slutt blir det nevnt hva som kan være veien videre med tanke på de aktuelle problemstillingene. Det er også blitt lagt ved intervjuguide og forespørselsbrevet som har blitt sendt ut til intervjukandidatene. Intervjuene i sin helhet er slettet med tanke på personvern hensyn.

Innholdsfortegnelse

2.0 Teoretiske Tilnærminger	8
2.1 Intro	8
2.2 Finans og etikk	9
2.3 Hvitvasking	10
2.4 Aktører innenfor hvitvasking og personvern	12
2.4.1 Internasjonale organisasjoner	12
2.4.1.1 Reference Guide to Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism IMF	12
2.4.1.2 FATF	12
2.4.2 Nasjonale organisasjoner	12
2.4.2.1 Enheten for finansiell etterretning	12
2.4.2.2 Autorisasjonsordningen for finansielle rådgivere	13
2.4.2.3 Datalagringsdirektivet og Digital Personvern	13
2.4.2.4 Økokrim	14
2.5 Norsk lovgivning	15
2.5.1 Intro	16
2.5.2 Hvitvaskingsloven	16
2.5.2.1 intro	16
2.5.2.2 Kundekontroll og undersøkelsesplikt	17
2.5.2.3 Undersøkelse og rapportering	18
2.5.2.4 Avgjørelser og praksis	19
2.5.3 Personopplysningsloven	19
2.5.4 Finanstilsynsloven	20
2.5.5 Arbeidsmiljøloven	21
2.6 Etske tilnærminger	21
2.6.1 Intro	21
2.6.2 Normativ etikk	22
2.6.2.1 Pliktetikk / deontologi	22
2.6.2.2 Konsekvensetikk / utilitarisme	23
2.6.2.3 Sinnelagsetikk/dydsetikk:	25
2.6.2.4 Innenfor hvitvaskingskontroll og personvern	25
2.7 Teorier, begreper og forkortelser i oppgaven	26
2.7.1 Intro	26
2.7.2 Prinsipal-Agent teori	26
2.7.3 Verditeori	27
2.7.4 Overvåkning	27
2.7.5 Forkortelser	27
2.7.6 Følelser	28

3.0 Metode	28
3.1 Intro	28
3.2 Forskningsdesign	29
3.3 Innhenting av data	30
3.3.1 Sekundærdata	31
3.3.2 Primærdata	31
3.4 Intervjueffekter	34
3.5 Validitet og reliabilitet	35
3.6 Ethiske aspekter	36
4. Presentasjon og drøfting av resultater	36
4.1 Intro	36
4.2 Forskningsspørsmål 1 - Økt kontroll	37
4.3 Forskningsspørsmål 2 - Personvern	45
4.4 Forskningsspørsmål 3 - Kunden vs bank	54
4.5 Forskningsspørsmål 4 - Motivasjon	57
4.6.1 Økt kontroll	62
4.6.2 Personvern	64
4.6.3 Kunden vs bank	65
4.6.4 Motivasjon	65
4.7 Konklusjon	66
4.8 Veien videre	67
Kilder	69
Vedlegg	71
Intervjuguide	71
Forskingsspørsmål	78
Invitasjon til å bli intervjuet	79

2.0 Teoretiske Tilnærminger

2.1 Intro

For å kunne intervju og drøfte hvordan kundebehandlere og deres mellomleder følger opp hvitvaskingsloven trengs det først noen kunnskapsbærebjelker. Kapitlet vil ta for seg relevant empiri. I hvert underkapittel vil det gjøres rede for hvorfor temaet er betydningsfullt.

2.2 Finans og etikk

Overlevelse er en grunnidé i stort sett alle organisasjoner - inkludert banker. Inmaculada (Carrasco 2006) stiller spørsmål om banker og investeringsfond har mulighet til å handle etisk riktig. Spørsmålet dreier seg om en kan fokusere på bedriftens samfunnsansvar samtidig som det drives lønnsom virksomhet. Hun undersøker om moralsk samvittighet kan bli inkorporert i en profittmaksimerende bedrift.

Det viser seg at i mer utviklede økonomier blir solidaritet og bekymring for miljøet høyere verdsatt. Dette gir mening ettersom når mennesker får det grunnleggende og sine egne behov på stell er det lettere å bry seg mer om det eksterne (Maslow 1943). Som for eksempel det å realisere andre mennesker eller bygget opp miljøet rundt seg. Dette ser vi på etterspørselssiden. Da forbrukerne stiller høyere krav til at bedriftene handler etisk- og miljømessig riktig. Selskapene modifierer seg etter kravene for å tilfredsstille kunden.

Vi ser også at når økonomistudenter bli gjort bevisst på etiske skandaler skjerpes bevisstheten og oppmerksomheten rundt etiske spørsmål (Cagle og Baucus 2006). En kunne tenke seg at å oppleve at andre mennesker gjør uetiske valg kan legitimere at en selv kan gjøre uetiske valg. Det viser seg å være motsatt. Bevissthet rundt uetiske handlinger fører i følge undersøkelsen til at vi gjør bedre etiske valg.

Sammenliknet med andre land ligger vi helt i toppen når det gjelder korrupsjonsfrihet (Transparency.org 2017). Sammen med de andre nordiske landene. Norge har skåret 85 på korrupsjonsindeksen der 100 er ingen korrupsjon og 0 er høy korrupsjon.

I en metaanalyse (Orlitzky, Schmidt og Rynes 2003) hevdes det at forbindelsen mellom et selskaps samfunnsansvar og finansielle resultat er for fragmentert til å kunne gi noe generaliserende svar. Studien er en samling av 52 avhandlinger med en utvalgsstørrelse på 33878. Det viser seg derimot at bedriftens samfunnsansvar er høyere korrelert med finansielle regnskapsmål enn det markedsindikatorer skulle tilsi. Det konkluderes med at det er en større positiv sammenheng mellom finansielle resultater og bedriftens samfunnsansvar enn det de fleste økonomiske teorier skulle tilsi. Forskerne avviser i analysen ideen om at bedriftens samfunnsansvar ikke er forenelig med eiernes maksimering. De hevder at organisasjonen kan være effektiv samtidig som de fokuserer på både finansielle resultater og bedriftens samfunnsansvar. Det kan virke som det er et globalt skifte med mer fokus på å handle miljømessig riktig.

Funnene kan være informative for oppgaven. Ettersom Norge er et land med en godt utviklet økonomi og sunne verdier. Spørsmålet videre blir hvordan de ansatte persiperer noe mer abstrakt som økt kontroll og eventuelle problemer ved det.

2.3 Hvitvasking

“Hvitvasking er handlinger som gjøres for å få utbytte av straffbare handlinger til å framstå lovlig. For at kriminelle skal kunne nyte fordelene av ulovlig utbytte må det integreres i den legale økonomien. Det er derfor viktig for lovbyteren å finne en måte å kontrollere utbyttet på uten at det vekker mistanke” - Økokrim.no

Prosessen med å hvitvaske penger er forenklet sett beskrevet gjennom tre steg: plasseringsfasen, tilsløringsfasen og integreringsfasen.

Fase 1 går ut på å få pengene inn i den legale økonomien. Metoder kan være å sette inn små summer på forskjellige bankkontoer over tid, kjøp av kunst, kjøp av spill- og lotterigevinster, kjøp av fiktive varer og tjenester, ulike varianter av verdipapirer osv.

Fase 2 handler om å flytte på pengene gjennom oppkjøp og salg verden over via banker, fond, selskaper etc.

I fase 3 er pengene å regne som lovlige og den kriminelle kan nå handle det en måtte ønske av luksus- og konsumvarer, eiendom osv uten å måtte bekymre seg for å bli tatt for hvitvasking ettersom pengene har reist så mye rundt at de bare kan spores tilbake til lovlige transaksjoner.

Pengene som hvitvaskes stammer ofte fra narkotikahandel, ransutbytte, korrupsjon og innsidehandel. Strafferammen for hvitvasking er 6 år, men kan utvides til 15 år om utbyttet kommer fra grovt ran, alvorlige narkotikaforbrytelser eller menneskehandel.

I en artikkel om makroøkonomiske implikasjoner (Quirk 1996) vedrørende hvitvasking kommer det fram hvordan hvitvasking styrker noens privatøkonomier, mens det samtidig går ut over velferden til befolkningen. Det poengteres at det påvirker blant annet valutakurser, etterspørsel etter penger, politiske avgjørelser grunnet målefeil og det svekker integriteten og demokratiet til landet.

I doktorgradavhandlingen til Dr Liliya Gelemerova drøftes det hvordan autoriteter verden over benytter stadig mer integrerte metoder for overvåkning og kontroll i kampen mot hvitvasking. Det hevdes at trusselen fortsatt er den samme som for 20 år siden og at vi ser en større frykt dreven politikk hvor det er forbrukerne som må ta konsekvensene og kostnadene (Gelemerova 2011).

Videres hevdes det i boken *Chasing Dirty Money* (Reuter og Truman 2004) at det ikke er mulig å si noe om effektiviteten tiltakene mot hvitvasking gjøre. Dette basert på to

omfattende analytiske tilnærminger til hvitvasking over tid (Reuter and Truman 2004). I en artikkel fra Bloomberg erklæres det at de globale antihvitvasking- tiltakene står for 1-2 prosent av de totale kriminelles pengestrøm. Og at slik det er i dag gjør tiltakene mer skade enn nytte (Kenny 2017). Videre hevdes det at 2-4 % av verdens GDP blir hvitvasket ("Money Laundering - Financial Action Task Force (FATF)" 2017).

Hvitvasking er ikke en bra ting for samfunnet, det er klart. Spørsmålet er om tiltakene ikke virker slik de skal og konsekvenser av dette. Dette kapittelet har fortalt hva hvitvasking er og at tiltakene ifølge empirisk forskning er lite effektive.

2.4 Aktører innenfor hvitvasking og personvern

2.4.1 Internasjonale organisasjoner

2.4.1.1 Reference Guide to Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism IMF

Verdensbanken har grunnet nye metoder innenfor hvitvasking laget en internasjonal guide som skal hjelpe land å sloss mot hvitvasking og terrorfinansiering. Den drøfter problemene landene møter. Hvordan de skal løse disse problemene. Og hvordan rolle bankene og IMF er innblandet. Hvitvaskingsloven har mange likhetstrekk med denne guiden som også er basert på FATF. Målet er å skape en felles plattform slik at land kan jobbe tettere sammen i kampen mot hvitvasking og finansiering av terrorisme.

2.4.1.2 FATF

Financial Action Task Force er en internasjonal organisasjon. Den ble etablert av G7 landene i 1989. Dette for å sette internasjonale anbefalinger mot forhindring av hvitvasking og

terrorfinansiering. Anbefalingene innebærer i korte trekk: Å kriminalisere hvitvasking, lage lover for å avskaffe ulovlig utbytte, regler for kundeidentifisering og oppbevaring av opplysninger. Mistenkelige opplysninger skal rapporteres. Kontroll og tilsyn skal føres med de finansielle institusjonene. Dette skal blant annet bidra til internasjonalt samarbeid.

2.4.2 Nasjonale organisasjoner

2.4.2.1 Enheten for finansiell etterretning

I Norge er det Enheten for finansiell etterretning (EFE) som er den finansielle etterretningsenheten. EFE er Norges Financial Intelligence Unit. De jobber blant annet for å ha en effektiv informasjonsdeling mellom finansinstitusjoner, kontrollmyndigheter, politiet og påtalemyndigheter. 36 land, 25 organisasjoner deriblant IMF, verdensbanken og FN er medlem i FATF. ("EFE - Økokrim" 2017)

2.4.2.2 Autorisasjonsordningen for finansielle rådgivere

“Autorisasjonsordningen for finansielle rådgivere (AFR) er en nasjonal autorisasjonsordning som fremmer og sikrer nødvendig kunnskap, holdninger og ferdigheter hos finansielle rådgivere” (autorisasjonsordningen.no 2017)

Autorisasjonen blir bekreftet ved en praktisk- og en teoretisk prøve. Formålet er å bygge tillit og et godt omdømme til den finansielle næringen. Ordningen gjelder ikke alle som er under hvitvaskingsloven, men hovedsakelig finansielle rådgivere og ledere med oppfølgingsansvar for disse rådgiverne.

Den teoretiske testen for å få autorisasjon er en flervalgsprøve på 110 spørsmål. Temaer som blir gjennomgått er personlig økonomi, makroøkonomi, finansmarkeder, produktgrupper og regelverk. I tillegg kommer en dilemmatest i etikk og god rådgivningsskikk.

Etikkdelen har som formål å gjøre kandidatene oppmerksomme på etiske dilemmaer, ved å få testdeltakerne til å reflektere og diskutere aktuelle problemstillinger med kollegaer samt opptre profesjonelt og tillitsfullt til kunden. Videre skal de besitte kunnskap om etiske begreper, lovverk, retningslinjer og implementere disse i arbeidshverdagen.

2.4.2.3 Datalagringsdirektivet og Digital Personvern

Selv om DLD ikke blir nevnt spesielt i intervjuene, kan det være viktig å være oppmerksom på direktivet. Da med tanke på personvern for å vise at det er motstand mot overvåkning i samfunnet. Og det har lykket motstanderne av mer overvåkning å stoppe innsamling av metadata.

“Datalagringsdirektivet, ofte forkortet til DLD, er et kortnavn på EU-direktiv 2006/24/EF. Det påbyr lagring av nærmere angitte abonnements-, lokaliserings- og trafikkdata, også kalt metadata. Dataene gir informasjon om hvem man har hatt kontakt med på telefon og e-post, samt når og hvor man har hatt det.” (“Datalagringsdirektivet” 2017).

Georg Apenes tidligere direktør i Datatilsynet 1989 til 2010, startet opp Digital Personvern, en forening som hadde som mål å stevne Datalagringsdirektivet for retten i Norge og om nødvendig videre til den Europeiske menneskerettighetsdomstolen. DLD ble lagt på is i 2014, og er en stor seier for personvernet. Direktivet hadde som mål å avlytte alle borger ved bruk å samle inn metadata. Det vil si hvor en person er og hvem personen snakker med til enhver tid ved å overvåke telefon, epost og datatrafikk. Forøvrig kan det nevnes at Apenes kalte den utvidede rapporteringsplikten for en utvidet sladreplikt.

2.4.2.4 Økokrim

Enheten i Norge som har hovedansvar for økonomi- og miljøkriminalitet. Avdelingen er en del av politiet, og stort sett alle som jobber med penger har meldeplikt til Økokrim.

Det er disse bankene skal rapportere til hvis de fatter mistanke og undersøkelser ikke avkrefter mistanken. Egne tall viser at i 2001 kom det inn 992 meldinger fra rapporteringspliktige, 985 av disse var fra banker ("Lovdata" 2017). Nyere tall fra Økokrim viser at meldingene har blitt over firedoblet de siste 14 årene:

MT-rapporter formidlet fordelt på bransje	2015	2014	2013	2012	2011
Advokater m.fl.	6	10	10	12	11
Andre jf. Hv-loven §4	33	41	51	44	27
Banker	3 391	3 971	3 170	2 869	2 529
e-pengeforetak	1	2			1
Forhandlere av gjenstander	95	53	50	59	64
Forsikringselskap	52	51	67	56	33
Meglere	45	38	16	15	5
Regnskapsførere	46	53	56	47	48
Revisorer	49	45	39	54	66
Verdipapirforetak mv.	10	6	7	2	6
Virksomhet for betalingsformidling	986	1 525	806	871	1 237
Totalt	4 714	5 795	4 272	4 029	4 027

("Hvitvasking.No - Færre Hvitvaskingsmeldinger Til ØKOKRIM I 2015 – Banker Og Pengeoverføringselskaper Med Størst Nedgang" 2017)

Selv om alle har rapporteringsplikt, kommer en stor andel av MT-rapporter om hvitvasking fra banker. Dette er positiv for oppgaven med tanke på at intervjuene blir gjort av bankansatte. MT rapport står for mistenkelig transaksjonsrapport.

2.5 Norsk lovgivning

2.5.1 Intro

Lovene kan ses på som de ytre tvingte rammene befolkningen må forholde seg til. Hvis ikke loven følges skal det ifølge loven gis konsekvenser i form av straff. Dette er for såvidt greit ettersom loven er laget og blir bearbeidet av et folkevalgt styre. Problemer kan likevel oppstå da lovverket er komplisert og vanskelig å gripe over. I dette kapitlet vil det bli drøftet lover som er viktige å forstå med tanke på oppgaven. Hvitvaskingsloven er den loven oppgaven er sentrert rundt og vil derfor bli gått mest i dybden på. Personopplysningsloven og finanstilsynsloven er viktige å ha kjennskap til fordi disse henger sammen med hvitvaskingsloven med tanke på kontroll og privatliv. Arbeidsmiljøloven blir også såvidt drøftet fordi den kan være grei å kjenne til med tanke på meldeplikt, men blir ikke nevnt videre i oppgaven.

2.5.2 Hvitvaskingsloven

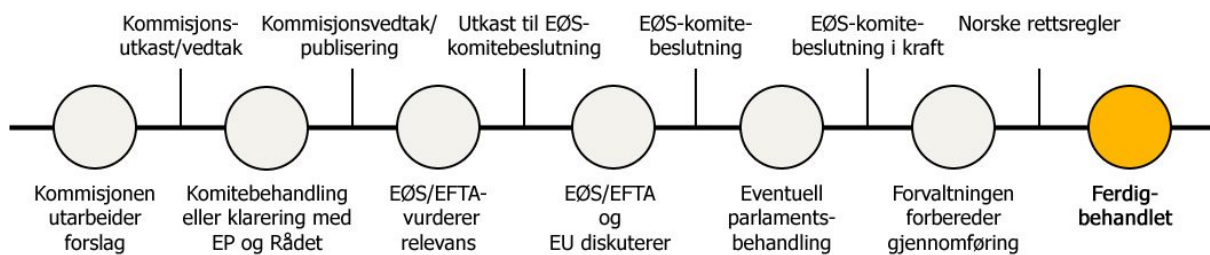
2.5.2.1 intro

Lov 6.mars 2009 nr 11 om tiltak mot hvitvasking og terrorfinansiering har som primært formål å forhindre transaksjoner fra kriminelle handlinger og terror relaterte aktiviteter. Loven er basert på G7 landenes Financial Action Task force sin *Anti-money laundering and counter-terrorist financing measures* rapport .

Et fundament i loven er definisjonen rapporteringspliktige, denne gjelder finansinstitusjoner, Norges bank, e-pengeforetak, forvaltningsselskaper, forsikringsselskaper, verdipapirforetak etc. Med andre ord stort sett alle organisasjoner som forvalter eller har noe med økonomiske transaksjoner å gjøre. Videre er revisorer, regnskapsførere, advokater og andre som yter bistand ved transaksjoner innenfor fast eiendom og gjenstander over 40 000 norske kroner

rapporteringspliktige. Andre som yter bistand kan tolkes som alle mennesker som bistår en transaksjon over 40 000 NOK. Dette blir ytterligere poengtert ved å også nevne forhandlere av gjenstander, kommisjonærer ol. Rapporteringspliktige er stort sett alle som jobber med eller administrerer en transaksjon, det konkluderes med at de fleste er rapporteringspliktige under hvitvaskingsloven.

Bildet viser prosessen fra kommisjonen startet arbeidet til loven er skapt. Dette er basert på FATF, slik som en del andre land også har valgt å gjøre.



("Hvitvaskingsdirektivet" 2017)

2.5.2.2 Kundekontroll og undersøkelsesplikt

I hvvl § 5 Risikobasert kundekontroll og løpende oppfølging står følgende:

Rapporteringspliktige skal foreta kundekontroll... .. Kundekontroll og løpende oppfølging skal foretas på grunnlag av en vurdering av risiko for transaksjoner med tilknytning til utbytte av straffbare handlinger eller forhold som rammes av straffeloven §§ 131 til 136 a, der risikoen vurderes ut fra type kunde, kundeforhold, produkt eller transaksjon.

Videre står det i hvvl § 6 Plikt til å foreta kundekontroll at rapporteringspliktige skal foreta en slik kundekontroll ved etablering av et nytt kundeforhold, dette gjelder også hver gang en transaksjon går over hundre tusen eller når noe oppfattes som mistenkelig. Transaksjonen trenger ikke å være sammenfattende, hvis transaksjonene ser ut til å ha sammenheng skal de regnes som en.

Kundekontroll vil si fullt navn, fødselsnummer, fast adresse og referanse til legitimasjon. Utover de formelle detaljene i kundekontrollen skal det gis informasjon om kundeforholdets formål og tilsiktede art. Hvor pengene kommer fra og hvor de skal samt hvorfor en transaksjon eventuelt er stor. Kundens formål og informasjonen skal lagres i 5 år etter siste transaksjon. Formål og tilsiktede art betyr hva du skal bruke pengene dine til.

2.5.2.3 Undersøkelse og rapportering

Rapportering til Økokrim, skriftlig eller elektronisk, skal forekomme når det oppstår mistanke til en straffbar handling. Dette kalles undersøkelsesplikt, og hvis undersøkelsen ikke avkrefter mistanken skal den rapporteringspliktige gi alle nødvendige opplysninger Økokrim krever. Overføringer som er rapporteringspliktige skal ikke gjennomføres før Økokrim er underrettet, med mindre å holde igjen transaksjonen kan forhindre Økokrims arbeid og etterforskning.

Forholdet til taushetsplikt i hvvl § 20 sier:

Meddelelse av opplysninger til Økokrim i god tro etter § 18 medfører ikke brudd på taushetsplikt og gir ikke grunnlag for erstatningsansvar eller straffansvar.

Finansinstitusjoner og forsikringsselskaper kan uten hinder av taushetsplikt utveksle nødvendige kundeopplysninger seg imellom når det anses nødvendig som ledd i undersøkelser som nevnt i § 17.

Dette betyr at når det er en mistanke. Noe som er subjektivt. Kan finansinstitusjoner og forsikringsselskaper legge taushetsplikten helt til side og utveksle kundeinformasjon seg imellom når noen blir undersøkt. Det skal heller ikke gjøres kjent at en er under etterforskning/undersøkelse.

Videre skal rapporteringspliktige ha systemer som gjør det enkelt å svare på forespørsler fra Økokrim hva kunder har foretatt seg de siste fem år. Hvis ikke rapporterings- og undersøkelsesplikten blir fulgt, risikerer en bøter eller inntil et år i fengsel. Det er opprettet et eget kontrollutvalg for å påse at Økokrim behandler opplysninger på en forsvarlig måte ("Kontrollutvalget For Tiltak Mot Hvitvasking" 2017).

2.5.2.4 Avgjørelser og praksis

I en dom fra høyesterett i 22. desember 2010 ble et advokatfirma unnlatt å gi Økokrim opplysninger om tre pengeoverføringer da de mente de var underlagt taushetsplikt. Selv om hvitvaskingsloven sier at rapportering ikke bryter med taushetsplikten, kom høyesterett fram til advokatene skulle bli vernet av taushetsplikten og Økokrim fikk derfor ikke sitt krav om opplysning godkjent.

I en dom fra høyesterett 26. april 2017 fikk en nettleverandør medhold i å ikke gi ut informasjon om kundene sine til en distributør. Disse kundene har blitt anklaget for å laste ned ulovlig via Bittorrent teknologi. Noe du muligens hadde gjort også, problemet ved å avsløre dem via netthistorikk er at det ville skapt en frykt for alle nettbrukere at det de gjør kan spores. Spesielt da med tanke på de som ikke gjør noe ulovlig, de har rett på en privat sfære.

Dommene er viktig fordi de viser at selv om loven er som den er, så hender det at den må vike for andre lover. Slik som popplyl i utgangspunktet gjør for hvvl. I disse høyesterettsavgjørelsene var det derimot motsatt, hvvl måtte vike for popplyl.

2.5.3 Personopplysningsloven

Lov 14. April 2004 nr 31 om behandling av personopplysninger (personopplysningsloven) skal beskyttet individet mot at personvernet blir krenket videre sikre behovet for personlig integritet, privatlivets fred og tilstrekkelig kvalitet på personopplysninger.

§ 5 i popplyl slår fast at popplyl ikke gjelder dersom noe er oppgitt i en annen lov, slik som vi ser i finanstilsynsloven, hvitvaskingsloven og arbeidsmiljøloven.

Sensitive opplysninger skal bare behandles ved samtykke, fastsettelse i lov eller det er nødvendig for å sikre plikter, rettigheter, rettskrav, sykdom, historiske, statistiske og vitenskapelige formål. Sensitive opplysninger regnes som etnisitet, strafferegister, helse, seksuelle forhold, politiske forhold, religion og tilknytning til organisasjoner.

Datatilsynet og Personvernemnda kan også behandle sensitive opplysninger hvis viktige samfunnsinteresser tilsier dette. De kan også kreve informasjon og bistand fra personale for å få ut informasjonen de ønsker - som i praksis betyr all tilgjengelig informasjon. Dette gjelder uten hinder av taushetsplikten.

2.5.4 Finanstilsynsloven

Lov 7. desember 1956 nr 1 om tilsynet med finansforetak mv. (finanstilsynsloven) er fastsatt for å føre tilsyn med stort sett alle økonomiske foretak. De skal påse at virksomhetene drives på en lovmessig måte samt ivaretar forbrukerens interesser og rettigheter.

Loven sier blant annet at revisor skal straks det gjøres kjent under revidering av årsregnskapet varsle Finanstilsynet om det er tegn til overtredelser av bestemmelser, ulovligheter eller at regnskapet ikke blir godkjent eller om det skulle tas forbehold.

Finanstilsynet kan kreve regnskap, oppgaver og all annen informasjon de finner nødvendig om ønskelig. Loven sier at informasjon som blir sendt til Finanstilsynet ikke er et brudd på taushetsplikten.

2.5.5 Arbeidsmiljøloven

Lov 17.juni 2005 nr 62 om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern har som formål å sikre arbeidsmiljøet, ansettelsesforhold, likebehandling og et inkluderende arbeidsliv.

Paragraf 2-4 sier at arbeidstakere har rett til å varsle om kritikkverdige forhold og en eventuell gjengjeldelse fra arbeidsgiver er forbudt. Annet av interesse er paragraf 18-5 opplysningsplikt, som sier at enhver under tilsyn har plikt, uavhengig av taushetsplikt, til å fremlegge nødvendig opplysninger til tilsynet.

2.6 Etske tilnæringer

2.6.1 Intro

Det kan være vanskelige å avgrense etikkemne. Det blir som å koke ned et helt hav. Når havet er kokt bort er det igjen en saltørken. Etter mye lesing føles det som om en har klart å få has på en bøtte saltkorn mens resten ligger uberørt der ute. Når det er sagt, forhåpentligvis har en klart å skrape litt av overflaten på det spennende feltet etikk.

Etikk er en filosofisk gren og kan defineres etter hvordan en skal leve på en best mulig måte. Kunnskapen fra feltet stammer tilbake fra før boktrykkerkunst og kildehenvisninger med Sokrates, Platon og Aristoteles i spissen. Antageligvis har etske spørsmål eksistert like lenge

som mennesker har stilt spørsmål. Helt konkret hvor lenge siden dette er vanskelige å si. Poenget er klart, vi har alltid og vil nok alltid stille spørsmål om hva som er rett og galt. Og det vil vel aldri bli noe konkret sannhet siden vi har alle våres egen oppfatning av virkeligheten.

Etikk handler altså om riktigheten av valgene i livet. I denne oppgaven legges det vekt på de normative etiske feltene - dydsetikk, konsekvensetikk og pliktetikk. Retningene er måter å ta for seg moralske- og etiske valg. Alle er et forsøk på å utarbeide varianter av moralske prinsipper og retningslinjer. Hva som er rett og galt, godt og vondt.

Etikken linkes opp mot bankenes krav til kontroll og oppfølging av lov om tiltak mot hvitvasking og terrorfinansiering. Spesielt med tanke på loven om behandling av personopplysninger og personvern generelt. Det vil bli lagt vekt på moralske overveielser fra de ansatte i forbindelse med de ytre kravene som blir gitt fra lovverket. Derfor er det viktig med en innføring i de forskjellige etiske veiene da disse vil bli brukt til å drøfte det intervju kandidatene mener og sier.

2.6.2 Normativ etikk

Normativ etikk vil si å forme grunnleggende moralske lover og deles opp i plikt-, konsekvens- og dydsetikk. Det er disse tre feltene som vil bli diskutert. Anvendt- og metaetikk blir ikke drøftet i denne oppgaven.

2.6.2.1 Pliktetikk / deontologi

Live your life as though your every act were to become a universal law

- Immanuel Kant

Om handlingen er rett eller gal avgjøres ikke av resultatet men av allerede eksisterende regler, normer, retningslinjer og lover. Det ligger i navnet plikt, du følger et ansvar og gjør din oppgave. Selv om resultatet av handlingen er positiv eller god kan en fortsatt si at en handling er pliktetisk gal. Dette kan for eksempel være når en person som ikke har penger eller noe annet må stjele medisiner for å redde et liv. Pliktetisk er dette galt, men konsekvensetisk kan det legitimeres ved at hvis ikke denne handlingen hadde blitt gjort ville et liv gå tapt. Ettersom det er verre å miste et liv enn at et stort legemiddelfirma opplever litt svinn.

Ut i fra pliktetikeren Kants kategoriske imperativ og universallovformuleringen er dette galt. Ikke bare fordi det er forbudt, men også fordi hvis alle hadde stjålet medisiner ville ikke legemiddelfirmaene kunne produsert og ingen ville fått legemidler.

Humanitetsformuleringen sier at en skal handle slik at en alltid bruker menneskeheten som et formål og ikke bare et middel. Det vil si at en ikke kan bruke noen for å oppnå noe annet, for eksempel er det galt å sende noen i krig for å oppnå fred fordi soldatene som blir sendt ut blir et middel for å oppnå et mål - fred, ressurser eller dominanse.

2.6.2.2 Konsekvensetikk / utilitarisme

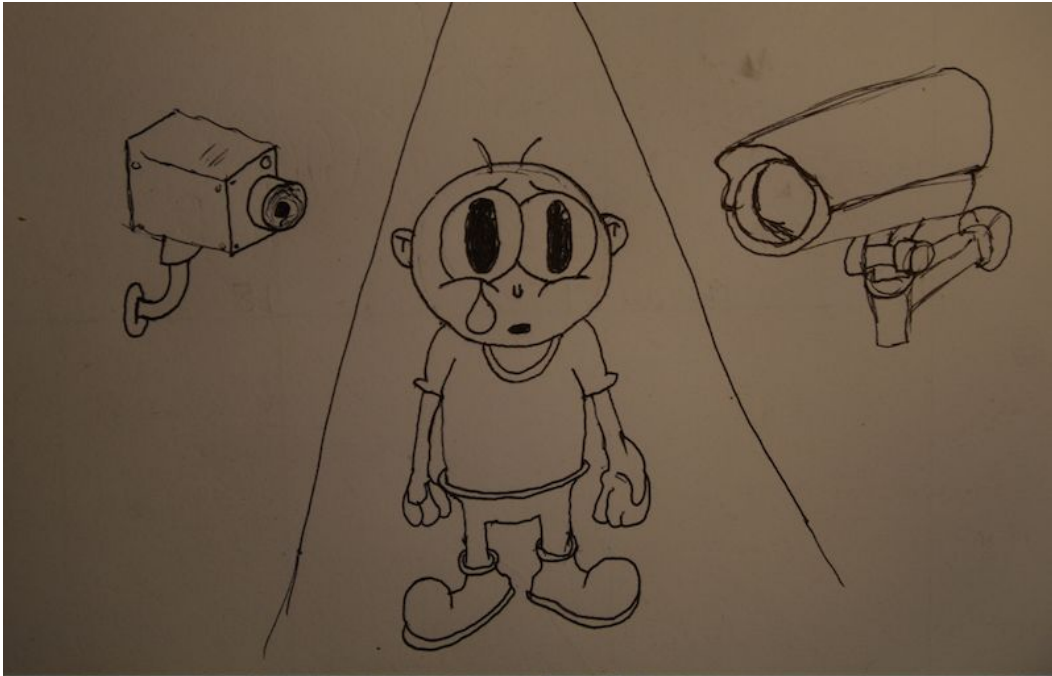
The said truth is that it is the greatest happiness of the greatest number that is the measure of right and wrong. - Jeremy Bentham

Konsekvensetikk er å se på resultatet av handlingen framfor pliktetikken hvor fokuset er vurderingen før handlingen oppstår. Problemet med konsekvensetikken er at den er basert på resultatet av handlingen og det er derfor ikke mulig å danne etiske moraler og prinsipper.

Innenfor konsekvensetikk finner vi utilitarismen som hovedsaklig handler om å maksimere lykken eller nytten for samfunnet. Et dilemma her er for eksempel om det er riktig å bruke millioner av kroner på å holde en skadet person i live, når midlene heller kunne reddet 10 menneskeliv fra sult i et fattig land. Her er distanse en variabel som påvirker oss. Hvis du er i

et rom med 10 sultne mennesker og en syk person, da ville en kanskje fordelt ressursene slik at flest hadde overlevd, men når de 10 sultne menneskene er på andre siden av jorden og den syke personen er ved siden av deg sammen med ressursene er valget mye enklere.

Overvåkning sett i et konsekvensetisk syn er at en tenker kriminaliteten går ned. Det finnes også andre konsekvenser, vi får redusert autonomi eller selvfølelse fordi vi konstant ved at noen følger med på oss.



Menneske kan føle uro og ubehag ved at det konstant blir gjort overvåkning og registreringer, den frie tanken kan stå i fare for å bekjempe kriminalitet.



Det positive med økt kontroll er at det gjør kriminalitet vanskeligere, tanken er at økt kontroll og økt overvåkning fører til redusert kriminalitet.

2.6.2.3 Sinnelagsetikk/dydsetikk:

Without virtue it is difficult to bear gracefully the honors of fortune - Aristoteles

Blant sinnelagsetikk er det personens motiver som blir lagt til grunn for om handlingen er god eller ikke, personenes tanker, vilje og følelser må bli tatt inn i bildet. Til forskjell fra plikt etikk som er etter regler og konsekvensetikk som er etter resultatet, er dydsetikk etter intensjonen. En dydsetiker ville kanskje sagt: “det er tanken som teller”. Mens konsekvensetikereren ville sagt det er handlingens resultat som teller. Og pliktetikereren ville sagt det er det som står i loven som teller.

2.6.2.4 Innenfor hvitvaskingskontroll og personvern

Kontroll - hvor mye kontroll skal bankene ha over oss? Hva er konsekvensene av at de får økt- og streng kontroll over alle transaksjonene våre. Handler noen rett eller galt, sett fra de forskjellige normative retningene?

Pliktetisk handler de riktig ettersom loven sier at streng overvåking er berettiget.

Personopplysningsloven har som hensikt å beskytte individer mot overdreven overvåking og inntreden i privatlivet, men dette hjelper litt når blant annet hvitvaskingsloven, arbeidsmiljøloven og finanstilsynsloven har fastsatt at taushetsplikten ikke gjelder i en del tilfeller.

Konsekvensetisk spør det angående situasjon og person. Hvis en lovlydig borger føler seg for mye overvåket, kan dette føre til at personens tanker og meninger blir holdt igjen noe som helt klart begrenser individets frihet og mulighet for selvrealisering og et fritt tankesett. I en nylig utgitt metaanalyse (Baruh, Secinti and Cemalcilar 2017) med informasjon fra 34 land og 166 studier viser det seg at mennesker som er opptatt av personvern bruker sosiale medier mindre. De deler informasjon og kunnskap på et lavere nivå enn de som ikke er bekymret over personvern. Dette gir assosiasjoner til Dunning-Kruger effekten (Kruger og Dunning 1999), hvor inkompetente mennesker overvurderer ferdighetene sine, mens kompetente mennesker heller overvurderer hva andre kan. En kan tenke seg at inkompetente mennesker er mindre oppmerksomme på problemer med innskrenket personvern og derfor lettere deler informasjon og kunnskap noe som er uheldig for utviklingen av samfunnet siden de med høy kunnskap holder på viten og de med lavere kunnskap og viten deler i hui og hast.

Dydsetisk handles det også rett, hvis intensjonen er god. Noe det hevdes ettersom det er for å bekjempe kriminalitet, sikre befolkningen og øke samfunnsøkonomiske gevinster.

2.7 Teorier, begreper og forkortelser i oppgaven

2.7.1 Intro

I intervjuene og drøftingen blir det lagt ekstra vekt på noen teorier og begreper, samt brukt noen forkortelser. Disse kan være greit å oppdatere seg på for å få mer utbytte og forståelse av oppgaven.

2.7.2 Prinsipal-Agent teori

Prinsipal-agent-teori er en samfunnsøkonomisk teori om hvordan en ved hjelp av ulike insentiver kan få samsvar mellom målene til eieren (prinsipalen) og den ansatte (agenten) (leksikon et al. 2017). Årsaken til at denne teorien blir tatt opp er fordi en skal undersøke om de ansatte har noen tanker rundt det at de vet mer og kan ha andre insentiver enn kunden. I dette tilfellet er kunden prinsipal mens banken er agenten. Og problemet kan være at når agenten og prinsipalen har ulike insentiver og mål kan det være at de handler deretter.

2.7.3 Verditeori

Ordtaket til økokrim er “Verner viktige verdier”. Det kan være interessant å vite hva verdi er for å forstå budskapet deres. Det skilles ifølge SNL mellom egenverdi og instrumentell verdi. Penger er instrumentell verdi ettersom det brukes for å oppnå egenverdi, men isolert sett verdiløst. Egenverdi er noe som er verdifullt i seg selv slik som et menneske (leksikon et al. 2017). Økokrim har økte krav på å stoppe ulovlige transaksjoner. Det kan tenkes at slike økte krav kan svekke egenverdien til menneske på grunn av redusert autonomi, men samtidig øke den instrumentelle verdien.

2.7.4 Overvåkning

I følge synonymordboka er overvåkning det samme som: kontroll, ledelse, tilsyn, oppsyn og bevoktning. Det er å samle inn informasjon om mennesker og dyrs atferd, interesser, mønster ("Overvåkning" 2017). I oppgaven vil overvåkning i hovedsak dreie seg om bankenes økte krav fra lovverket til kontroll og informasjonsinnhenting.

2.7.5 Forkortelser

Det vil hovedsakelig bli brukt tre forkortelser i oppgaven, disse er fra hvitvaskingsloven (hvvil), personopplysningsloven (popplyl) og finanstilsynsloven (finanstll).

Videre vil det også bli brukt forkortelser på intervju kandidatene. For de ansatte er det K 1.1, K 1.2, K 1.3 og K 1.4. Mens for leder er det K 2.1.

2.7.6 Følelser

Følelser er noe som kan være vanskelig å drøfte for mange, om dette er fordi emne ikke har spesielt stor plass på skolen er vanskelig å si. Uansett, ifølge forskerne Paul Ekman og Wallace V. Friesen er det 6 basisfølelser: glede, sorg, sinne, frykt, overraskelse og avsky (Six Basic Emotions 2017). Disse følelsene vil være grunnlaget for å beskrive noen av reaksjonene til de intervjuede. Teorien går ut på at disse grunnfølelsene sammen kan danne nye følelser. Slik grunnfarger blandet sammen danner nye farger. For eksempel kan avsky og sinne sammen fører til forakt. Det finnes andre mer komplekse følelseteorier, men de er ikke tatt med. Slik som Robert Plutchiks følelseskart. Årsaken til at følelser blir tatt opp er for at en skal prøve å belyse hvordan de ansatte reagerer på økt krav og kontroll. Følelser kan sammen med etiske og moralske teorier være en god kombinasjon.

3.0 Metode

3.1 Intro

I metodekapittelet drøftes det hva slags metodiske verktøy som har blitt brukt for å komme fram til svarene problemstillingene etterspør. Kapittelet er bygd opp i følgende undertema: forskningsdesign, metode for innhenting av data, intervju effekter, validitet, reliabilitet og etiske betraktninger. Det skal også nevnes at prosessen underveis ikke har gått helt etter planen. Og da kan en stille seg selv spørsmålet: er det ikke ofte sånn? Metoden kan ansees som et oversiktskart framfor en skjematisk oppsetning av hva som skal gjøres hvor og når. Samtidig er det viktig å ikke bli for kreativ, spesielt hvis en skal få en noenlunde rød tråd.

3.2 Forskningsdesign

Designet er skjelettet for hvordan oppgaven besvares. Overordnet er det to retninger innenfor forskning: kvalitativ- og kvantitativ metode. Oppsummert handler kvalitativt metode om å besvare spørsmål ved hjelp av tekst, mens kvantitativ metode er med tallfestede konkrete svar - ord eller tall. Det en mister ved kvalitativ forskning er menneskets mulighet til å uttrykke hva hen føler, ettersom kvantitativ bare stiller de spørsmålene undersøkeren har stilt. Og i tillegg innsnevrer svarmuligheten til skalaer. Lidenskapen blir borte og muligheten til å si hva en ønsker å uttrykke forsvinner slik at det konkrete blir mer konkret. Likevel er kvantitativ metode viktig. For å for eksempel få ytre validitet, er det nødvendig med en kvantitativ studie. Det er en forenkling av virkeligheten, men er det nærmeste vi kommer noe absolutt sannhet.

Det skulle i utgangspunktet brukes en blanding av begge to. Først intervju personer i bankene. Og videre bruke kunnskapen og informasjonen fra intervjuene til å danne en kvantitativ spørreundersøkelse. Triangulering som det kalles å bruke to forskjellige metoder ble for mye å gape over på tiden som ble disponert og fokuset ble heller snudd helt mot den kvalitative intervjudelen.

Den kvalitative komponenten går under det som kalles for fenomenologisk studier, det vil si at en undersøker personers følelser, tanker og sosiale ideer og idealer. Dette fra mennesker som har høy kunnskap på feltet, og det er derfor kan det være lurt å bruke kvalitativ forskning. Fordi svarene de gir er ofte for kompliserte til å bruke tall - ettersom tall ofte baserer seg på forenkling og skalaer. Til gjengjeld får en mer presise svar ved tall, men kanskje ikke like interessante. Ettersom tallene må uansett tolkes.

Fordelen med kvalitativ metode er at intervjuobjektene kan svare mer fritt og det er lettere å uttrykke hva en egentlig mener. Samtidig skulle en også benyttet seg av kvantitativ metode for å få en forenkling av virkeligheten da tall kan være lettere å tolke enn svar i form av ord, anekdoter og følelser. Problemet med kvalitativ metode er at alle har sin egen oppfatning av virkeligheten og det kan være vanskelig å komme fram til noe konkret når mennesker får utfolde seg fritt. Det er derfor viktig å holde intervjuobjektene litt i rammene og følge en struktur. Derav navnet semi-strukturert intervju. Optimalt skulle burde det ha hatt vært en kvantitativ del for å tette igjen svakhetene ved å kun gjøre en kvalitativ undersøkelse.

Intervjudelen vil som sagt være et semi-strukturert intervju. Det vil si spørsmålene er satt, men det åpent for at kandidaten kan resonnerer samt utdype sine svar. Dette fordi intervjukandidaten har ekspertise og erfaring på området, og det viktig at disse kan uttale seg fritt fordi de mest sannsynlig kan komme med informasjon og følelser som ikke er fremme i dagens lys. Likevel trengs det en mal som skal følges, for å unngå at samtalen og svarene havner ut på feil emner. Derfor blir det laget en intervjuguide med fire forskningsspørsmål og cirka 20-30 underspørsmål. Undersøkelsen kan defineres som en integrert flercase-design. Siden det er flere bedrifter i flere klynger. Leder og ansatt i ulike type banker.

Typer av Casedesign	Enkelcase-design	Flercase-design
Holistisk (én analyse av hver enhet)	Enkeltklynge	Flere klynger
Integrert (flere analyser av hver enhet)	Flere bedrifter i samme klynge	Flere bedrifter i flere klynger

(Yin 2009)

3.3 Innhenting av data

Det skilles mellom primær- og sekundærdata. Kapittel 2 er sekundærdata. Informasjonen er allerede oppdaget. Og den blir formidlet videre for å legge et grunnlag for innhenting av den nye informasjonen. Kapittel 4 inneholder primærdata- og sekundærdata. Her blir det hentet inn ny informasjon fra mennesker med mye kunnskap. Den nye kunnskapen blir drøftet med sekundærdata (tidligere empiri og moralske utsagn).

3.3.1 Sekundærdata

Kilden til å finne sekundærdata er i utgangspunktet ORIO-databasen, en felles portal for de fleste fag- og forskningsbibliotek i Norge. Logget inn via HIOA sine sider gis det tilgang til artikler en ellers må betale for på det åpne markedet. Videre brukes googles.schoolar. Noen artikler finnes først på Google Scholar for å så søkes opp på nytt via HIOAS ORIO for å få tilgang. Søkjetjenesten synes å virke bedre på Google. Det er mange interessante artikler i referanselisten til metaartiklene. Noen som ikke HIOA har tilgang til, men da har bibliotekaren på HIOA hjulpet med å bestille de aktuelle artiklene. Til selve metodedelen og oppbyggingen brukes for det meste informasjon fra pensumbøkene (Ringdal 2013 og Yin 2009).

Lovdata.no blir brukt til å hente fram informasjon om de aktuelle lovene. Via skolen gis det også tilgang til Lovdata pro som gir aksess til tidligere dommer og avgjørelser som hjelper til å belyse hvordan lovene fungerer i praksis.

3.3.2 Primærdata

Metoden for å hente inn primærdata er kvalitativt casestudie i form av semi-strukturerte dybdeintervjuer. Det jakes etter de dype analytiske resoneringene fra ansatte i banker, dette er mennesker med høy kompetanse som sitter på mye kunnskap.

I skapelsen av primærdaten har det blir brukt de sju fasene (Brinkmann og Kvale 2015) fra Det kvalitative forskningsintervju som mal. De 7 temaene vil bli drøftet under.

(1) valg av tema (2) planlegging av intervju (3) gjennomføring (4) transkribering (5) analyse (6) verifisering (7) sluttrapportering.

Valg av tema baserer seg på interessen for privatliv. Siden dette er en masteroppgave i økonomi og administrasjon falt valget på hvordan bankene følger opp kravene hvitvaskingsloven stiller. Da med tanke på at loven krever en del innsyn og rapportering fra den alminnelige borgers privatliv. Noe som kan komme i konflikt med retten vi alle har til autonomi og privatliv.

Planlegging av intervju er delt opp i to deler, kreasjonen av selve intervjuet og gjennomføringen. Det første en trenger er en intervjuguide. En følger punktene som står og det kanskje mest krevende her er å bruke tidligere forskning til å danne spørsmål som kan belyse problemstillingen. Det er lett å ramle utpå med for mye og for mange digresjoner som en finner interessante. Utfordringen her er altså å holde seg på stien en går. Selv om det noen ganger er på sidestiene en finner de mest interessante tingene. Men selv om noe er interessant er det ikke nødvendigvis viktig.

Å finne sted er ikke vanskelig, det er mange steder. Å finne tid er ikke alltid like lett, det er bare en tid. Bankansatte ser ut til å være mennesker med høye krav til seg selv og som jobber mye. Det er lett å tenke seg at å sette av en time til et intervju som ikke nødvendigvis gir noe tilbake til dem kan føles litt meningsløst. Siden det er masse krav fra samfunnet som må oppfylles kan en utvungen forespørsel vike for kravene hverdagens ellers stiller. Likevel er det viktig å være på å kanskje til og med mase litt. Hvis det heller ikke hadde fungert og tiden i tillegg begynner å komme inn i den siste timen er det bare å storme alle bankfilialer og si det er nødvendig å få et intervju her og nå. Heldigvis ble nettverk og venner brukt til å skaffe nok intervjukandidater før det gikk så langt.

Gjennomføringen av intervjuet blir gjort med lydopptaker fra en ekstern lydopptaker. Dette for at synet av en lydopptaker gjør intervjuet mer seriøst og den kan ikke spores siden den ikke inneholder noe form for sender. Før intervjuet starter informeres det om anonymitet og om hvordan anonymiseringen fungerer slik at personen føler seg helt trygg og kan si det hen mener uten å måtte bekymre seg over eventuelle konsekvenser. Videre fortelle om hvorfor personen blir intervjuet. I denne prosessen er det viktig å ikke si for mye. En vil ikke ha biases. Det kan for eksempel være at personen svarer på det hen vil du skal svare på istedenfor hva personen tenkte eller følte i utgangspunktet.

Transkribering betyr i denne sammenheng å konvertere auditivt materiell til skriftlig. Å gjøre dette er en kunst i seg selv, det finnes mange guider til hvordan en skal gjøre transkriberingen. Da med tanke på bruk av ulike tegn, mønster og oppsetting. Her ble det lagt vekt på å skrive direkte av hva som blir sagt. Det ble altså ikke notert ned når personen brukte lange pauser, strammet leppene, la trykk på et spesielt ord, fikk utvidede pupiller, vegret seg også videre. Kroppsspråket forteller mye og det kan stilles spørsmål om en kanskje burde brukt videoanalyse slik at en kan gå tilbake å tolke kroppsspråket. På en annen side endrer mennesker atferd når de blir overvåket, på grunn av dilemmaet ble det valgt ikke bruke videoopptak. Et annet problem som kan være verdt å merke seg er at siden transkriberingen er oversatt direkte, vil språket som er skrevet ned være muntlig.

Intervjuene er anonymt og deltakerne vil hovedsakelig bli kalt kandidater. Kandidatene blir i starten av intervjuet bedt om å oppgi noe grunnleggende informasjon slik som utdanning,

fartstid, bransje og stilling. Dette for å gjøre de litt varme og for å skape et momentum. Slik at de er klare til å svare på spørsmål som krever litt mer enn enkle typiske første stevnemøte spørsmål.

En viktig faktor er å følge retningslinjene til Personvernombudet for forsknings (NSD) angående anonymitet. Hvor hovedpoenget er at de som blir intervjuet heller ikke er indirekte gjenkjennbare og fokus på eventuelle konsekvenser for de som lar seg intervjuet. For unngå meldeplikten vil det ikke bli notert ned navn eller annet som gjør at informantene er gjenkjennelige, etter at transkriberingen er gjennomført vil lydopptakene også bli slettet. Intervjuene vil også bli kjønnsnøytrale ved å blant annet benytte ordet hen. Videre vil referanser som blir gjort til for eksempel arbeidsplass erstattes med XXXX eller YYYY.

I analysen blir utsagnene til de ansatte og leder drøftet ut ifra et først deskriptiv perspektiv. Etterhvert dreier det seg over til et mer normativ standpunkt. For å forstå forskjellen er det her tatt med en forklaring på de to retningene:

DESKRIPTIV ETIKK	NORMATIV ETIKK
Beskrivende	Normgivende
Sier hvilke oppfatninger og handlinger som finnes i en gruppe eller et område.	Sier hvilke oppfatninger eller handlinger som er riktige eller gale.
Tar ikke stilling til hva som er rett og galt	Tar stilling til hva som er rett og galt
Velger ikke side ("sitter på gjerdet")	Velger side ("sitter ikke på gjerdet")
Eksempel: Meningsmålinger om aktuelle etiske spørsmål	Eksempel: De ti bud, gjensidighetsprinsippet.

("DESKRIPTIV OG NORMATIV ETIKK" 2017)

Den største utfordringen med verifisering kan være evnen en selv har til å påvirke utkommet. Intervjueffekten er å vri spørsmålene på en måte som gjør at en får de svarene en selv ønsker og dermed forårsake bias. Det andre problemet kan være at intervjuobjektet prøver å gi de svarene som ønskes for å være en høflig lagspiller. Videre kan det være at intervjuobjektet

ikke alltid vil svare på det en blir spurt om ettersom mange spørsmål kan være personlig eller vanskelig å innrømme. For eksempel spørsmålet: ”Er det greit å bryte loven hvis det er for en god eller altruistisk grunn?” Her kan nok mange vegre seg mot å svare ja, ettersom det vil bokstavelig talt være det samme som å si: “Ja, jeg er villig til å bryte loven”. Forøvrig kan det igjen nevnes at å bryte rapportering og undersøkelsesplikten hvitvaskingsloven krever er straffbart med bøter eller fengsel i inntil 1 år.

3.4 Intervjueffekter

Komfortabelhet er et viktig når noen skal intervjues. Derfor kan det være smart å ha en nøytral grunn for intervjuet. På en annen side kan det være bra å gjøre det der kandidaten jobber. Både med tanke på å tid og det at en føler seg trygg i hjemlige omgivelser. Det kan også slå motsatt vei, at kandidaten frykter at noen hører hva hen sier. Således burde det velges et sted personen ikke har vært før, slik at intervjuobjektet ikke har for mange ankringspunkt og derfor vil være mer åpen til sinns om sine svar. Et sted hvor det er planter er optimalt, planter har en beroligende effekt på mennesker og i Botaniske Hage på Tøyen er det mange.

Det er viktig å fokusere på hvordan en som person uttrykker seg, både verbalt og kroppslig. Klær og attitude bør være nøktern og ydmykende. En bør oppføre seg så nøytralt og naturlig som mulig, samt fremstå som den samme personen i alle intervjuene. Å ta på seg den svarte lørdagsskinnjakka, Doc Martins, hårgéle og mørke Raybans den ene dagen bare for å møte opp til neste intervjukandidat med en gretten grønn genser, håret slafsete ned og slitne joggesko kan føre til forskjellige førsteinntrykk. Samtidig er det viktig å tilpasse seg personen en møter slik at hen føler seg komfortabel og ikke fornærmet eller betatt. En nøktern og business casual stil er nok det lureste i denne situasjonen.

Det kan nevnes i ettertid at intervjuene ble gjort på arbeidsplassen til de respektive kandidatene. Dette fordi det ble for mye logistikk og administrativt å flytte intervjuet til Botaniske Hage.

3.5 Validitet og reliabilitet

“Validitet går på om en måler det en faktisk vil måle”

“Reliabilitet går på om gjentatte målinger med samme måleinstrument gir samme resultat”

(Ringdal 2013)

Svarene har ikke ytre validitet, det vil si de kan ikke generaliseres. Svarene har antageligvis heller ikke indre validitet, det vil si de ikke er gyldige for utvalget.

Det var heller aldri poenget. Poenget var å lytte til noen, og videre skape spørsmål og se hva bankansatte tenker om disse. I fremtiden vil kanskje noen andre skape en kvantitativ spørreundersøkelse som kan skape et resultat som kan generaliseres av det bankansatte. Oppgaven er bare en bit av en vei, en vei noen andre forhåpentligvis vil fortsette på.

Om oppgaven har reliabilitet antas, ettersom det er en generell antagelse om at en skal følge loven og konsekvensene av loven kan være for abstrakte eller lite interessante for mange mennesker. Dette blir spekulasjon, men likevel ideen er der. Den kan også etterprøves ved å bruke intervjuguiden til å stille de samme spørsmålene til mennesker med samme stilling

3.6 Ethiske aspekter

Ethiske aspekter ved prosjekter går ut på at informanten vet hva hen er med på og forstår at dette er frivillig og de kan trekke seg når de vil. Videre må det bli opplyst om at deres anonymitet vil bli tatt vare på og det som blir sagt på ingen måte kan bli koblet tilbake til dem. Intervjuene vil bli slettet i ettertid, både fra lydopptaker og de transkriberte intervjuene.

Norsk Senter for Forskningsdata (NSD) har blitt kontaktet, og ettersom oppgaven har den graden av anonymitet den har er den ikke meldepliktig. Alder, kjønn, arbeidsplass, studieplass og andre detaljer som gjør at noen kan bli gjenkjent har blitt slettet eller anonymisert.

4. Presentasjon og drøfting av resultater

4.1 Intro

I presentasjon og drøfting av resultater er svarene delt opp etter de fire forskningsspørsmålene. Oppbyggingen vil så langt det lar seg gjøre starte med svarene fra de ansatte etterfulgt av svarene til leder. Svarene går mye inn i hverandre og hvert forskningsspørsmål henger tett sammen. Svarene vil bli drøftet sammen med tidligere empiri, etikk og moralske utsagn. Videre vil oppgaven være bygd slik at en først tar for seg det deskriptive for så å drøfte innholdet normativt.

Kandidatene er satt oppe etter tall. Hvor K 1.1 er den første ansatte og K 2.1 er den overordnede. Svar fra transkriberingen er merket i grått. All annen tekst er i svart, også intervjuers egne ord fra transkriberingen. Kjønn og alder er variabler som er ekskludert. På

noen spørsmål er ikke alle svarene tatt med. Dette fordi svarene er såpass like at det ikke virker relevant og ta dem med. I tillegg er det spørsmål som ikke blir drøftet fordi de anses som mindre viktige i forhold til liknende spørsmål.

I slutten av kapittelet følger et resultat for hvert av de fire spørsmålene. Deretter en overordnet konklusjon. Til slutt vil det bli drøftet hva som kan ligge rundt neste sving.

Som vedlegg ligger intervjuguiden og forespørselen som ble sendt til bankene. Intervjuene i sin originale utfoldelse er slettet for ivareta intervjukandidatenes personvern.

4.2 Forskningsspørsmål 1 - Økt kontroll

Reagerer funksjonærene på økt kontroll og rapporteringsplikter?

Slik som henvist i kap 2.5 side 16 har funksjonærene rapportering- og undersøkelsesplikter. Som tidligere nevnt innebærer dette i første runde å innhente grunnleggende informasjon som navn, personnummer, adresse etc. Ved mistanke skal det blant annet undersøkes som nevnt i hvvl § 7 om pengenes tilsiktede art og kundeforholdets formål. Dette vil si hvor pengene kommer fra, hvor de skal og hva de skal brukes til. Det er disse kravene som er grunnlag for forskningsspørsmål 1.

De intervjuede funksjonærene har litt forskjellige arbeidsoppgaver, tre av fire jobber mot privatmarkedet og en mot bedrift. Felles er at alle har direkte kundekontakt og gir tips og råd:

Det er jo hovedsaklig da lån, boliglån og andre kreditter, forsikringer og da sparing og investering. Plassering av midler enten det er bare er renter, fond, aksjer osv. - K 1.4

Stilling, jeg jobber deltid som kunderådgiver, da jobber jeg mot privatmarked. Det innebærer inngående telefoner, rett og slett. Utelukkende i alle segment, alle aldre og henvendelsene gjelder daglige bankspørsmål, daglig bank, men også mye nettbank, digital skill som det heter så jeg får mange telefoner om hva som gjelder digitale tjenester i banken da. Så det er egentlig det stillingen går ut på hjelp og rådgiver. - K 1.2

Jeg jobber på personmarkedet, overfor de unge kundene våre og stillingen kan kategoriseres som en sparerådgiver hvis du skal ha en tittel. - K-1.3

Kundeveileder, bedriftsmarked, hjelper kunde med å komme i nettbank, kundertjeneste er det vanlige ordet, kundesupport for bedriftskunder - K 1.1

Av de fire ansatte er det kun en som har direkte fysisk kontakt med kunder, de tre andre sitter på telefon. På innledende spørsmål om hvilke tanker de gjør seg rundt hvvl svarer kandidatene:

Det er jo veldig viktig, ihvertfall, det er viktig uansett men spesielt i det store konsern slik som dette. Så har man jo et veldig ansvar i ftl hvvl at man ja gjør det en kan for å opprettholde den. - K 1.4

Nei jeg har ikke så stort forhold til den, men annet vi har jo tester eller sånne krav vi må gå igjennom, med spørsmål om hvvl, hva som man kan gjøre og ikke gjøre osv. Men har ikke noe paragrafkjennskap - K 1.1

Det er jo en hva skal en si, det er en lov som er på plass der for å hindre det at midler og penger blir hvitvasket for det er til skade for flere det er til skade for samfunnet som helhet, og der har bankene et ansvar for det er jo bankene som håndterer det meste av disse midlene, så jeg tenker at loven er der for en grunn og det er for å beskytte samfunnet for kriminell virksomhet et området som helt klart gjør at loven er på plass.

Så jeg tenker at det er en grunn til at den er der og det er viktig at den er der. Hvis en skal jobbe i en bankbransje slik som jeg gjør, så må en ha en viss forståelse av hvorfor den er der da. Det er viktig å lese seg opp på det. - K 1.2

Hva slags tanker jeg gjør med rundt det? Nei altså, jeg kjenner den ikke i detalj, jeg vet noe om det, vi har hatt noe om den på opplæringskurs, spesielt på hvitvasking og hva banken kan gjøre for å forhindre hvitvasking, tanken rundt hvitvasking er jo at det er en... det er på en måte en lov som skal forhindre at penger skifter hender flest mulig ganger slik at de skal bli rene. Fordi vi har penger som kommer fra noe ulovlig noe, og det er sånn at man prøver å spore gjennom transaksjonshistorikk gjennom banken. Og det har vi egen avdeling som sitter med, hvis det er meldt inn en mistanke da. At en gjennomfører så og så mange transaksjoner dit og så får en tilbake mange beløp også. Ja hvis det skjer ofte da, så er det sånne ting som vi har en egen avdeling. - K 1.3

Ved innledende spørsmål om hvvl svarer de ansatte at loven er betydningsfull. Fordi den skal bekjempe kriminalitet og hvitvasking. Flere nevner også at de får kurs og opplæring angående loven. Videre blir de ansatte spurt hva de tenker du om økt kontroll med tanke på kunden:

Det er veldig viktig, kundekontroll det er noe som på en måte har blitt forsterket de siste årene og det er mye etter krav fra myndighetene at det gjøres kontroll av kunden. Det innebærer så vidt jeg har forstått at før var ikke de kravene så høye, og en kunne ganske enkelt og greit bli kunde i en norsk bank.

Nå er det jo mye større krav til legitimasjon, at en skal være legitimert med pass. En del kunder som har vært kunder hos oss i flere 10 år blir nå kontaktet jevnlig via mail eller brev om at de nå foretar kundekontroll etter krav fra myndighetene og du må nå registrere deg på nytt, sende inn kopi av pass eller komme innom kontoret. Og det er for at vi skal kjenne kunden, det er en ting.

Den andre tingen er i forhold til kundekontroll, man skal avklare hva kundens formål med banken er. Hva skal du bruke banken til. Det er for å fange opp avvik ikke sant, hvis en kunde sier at nei jeg har ikke tenkt å bruke banken til utenlandske overføringer

jeg har ikke tenkt å gjøre det og det. Men så gjør det de i etterkant, vil det fanges opp da at her er det noen ting som gjøre utenom det kunden har sagt en skal gjøre, og det er for at vi skal gjøre en risikovurdering der da, så kundekontrollen har blitt veldig viktig.

Og mange syns jo det er kanskje litt plagsomt, stiller seg helt uforstående, de har vært kunde her i alle år, men det er som et resultat av mye strengere krav fra myndighetene. Banken har jo et ansvar for å forholde seg til det, det er ikke minst veldig skadelig for omdømme om det er store summer som blir hvitvasket gjennom banken. - K 1.2

Den ansatte er her bevisst på den økte kontroll. Det blir også drøftet hvordan gamle kunder nå må levere ny informasjon for å opprettholde bankens krav. Intervjukandidaten hevder mange føler seg brydd, plaget og uforståelsesfulle til tiltaket. Videre kan det være verdt å nevne at disse kontrollene blir gjort for å fange opp avvik. Kunden må ta belastningen med økt kontroll.

På spørsmål om hvordan en skal gjøre det beste for kunden samtidig som en følger krav fra hvvl svarer kandidatene:

Det er jo, hva skal en si, en må jo forholde seg til hvvl uansett. Men samtidig prøve å finne den balansen, du gjør jo det beste for kunden, men det må ikke gå ut over slike ting som lover og regler. Så er det brudd på noe av det, så må en forholde seg til det, men ellers prøve å... ja, finne de beste løsningene for kunden. - K 1.4

Den intervjuede snakker om en balanse, samtidig som hen henviser til at lover og regler må følges. Dette kan være et problem, ettersom balansen hen snakker om kanskje allerede er i ubalanse. Intervjukandidat K 1.2 er inne på det samme når hen ble spurt om å gjøre det beste for kunden samtidig som kravene loven stiller:

Ja, ehh det er en balansegang der, for på en side vil du gjøre det beste for kunden, kundefokuset er ekstremt høyt der jeg jobber. Alt handler om å yte best mulig service og hjelpe kunden i den grad det er mulig. Samtidig så må en ivareta bankens interesse og myndighetenes interesse at det ting går ryddig for seg. Det kan være ting som

kunden ønsker som vi ikke kan bistå med. Det er ikke noe jeg opplever i mitt daglige arbeid, men det er klart at man må være veldig bevisst på akkurat det da, du må være åpen og interessert i kunden, men du må ivareta interessene til banken. At du vet hva som er riktig å rett da. - K1.2

Intervjukandidat 1.3 trekker inn frykt for å gjøre noe galt. Dette kan være både på grunn av frykt for tap av troverdighet internt i banken og frykt for å bryte hvvl:

Altså man er naturlig litte grann ekstra var på et par ting, man har fått noen tips som bør sjekkes opp. En vil jo ikke være den som har gått igjennom et kundeforhold også blir den personen tatt for hvitvasking i ettertid, det er jo ikke en positiv - det er ikke positivt for min arbeidsoppgaver. Jeg har gått igjennom en kunde også blir den tatt for hvitvasking etterpå. Noe jeg kunne sett på transaksjonshistorikken hans eller hennes. Så det påvirker jo at jeg tar det en større grad av seriositet at jeg er mer oppmerksom. I hvertfall hvis det er en kunde som ser skeptisk ut, kanskje spesielt med kontant inn og uttak. - K 1.3

På spørsmål om hvordan funksjonærene reagerer på økt kontroll og rapportplikt fra hvvl ser de ut til i stor grad å reagere i form av aksept, forståelse og noe likegyldighet. Ved utdypende spørsmål om de ser noen problemer så uttrykker enkelte en svak bekymring. Dessuten argumenteres det med at økt kontroll er uunngåelig i kampen mot stadig mer avansert økonomisk kriminalitet og terrorfinansiering.

Intervjukandidatene ser her ut til å være pliktoppfyllende. De bankansatte ser på økt kontroll og rapporteringsplikt som nødvendig. Da tenker de også konsekvensetisk. Ettersom loven er der for å oppnå et resultat. Et resultat om å forhindre hvitvasking og terrorfinansiering og det er resultatet de ser av å følge loven. Når kandidatene blir spurt om dette kan gå ut over kunden svarer de med at lover og regler må følges, samtidig som de sier det er viktig å ta vare på kunden og gjøre det beste for dem. Uten at det blir ytterligere definert hva som er det beste for kunden.

Det blir også nevnt at det er en frykt for å selv bli tatt for å ikke oppdage hvitvasking. I hvvl § 28. Straff står det at den som forsettlig eller grovt uaktsomt bryter med blant annet rapporteringsplikt og undersøkelsesplikt straffes med bøter eller fengsel i inntil 1 år. Itillegg til denne frykten fra loven er det en intern frykt for å gjøre en dårlig jobb ved å være “den” som tabber seg ut og ikke oppdager hvitvaskingen. En kan tenke seg at dette er på grunn av vilje til å stige i gradene internt i banken. Dette er et velkjent fenomen i hierarkiske strukturer, at de lavere ned ikke tør mene å gjøre noe annet enn de får beskjed om av de høyere opp siden de selv ønsker å komme oppover.

På spørsmål om konsekvenser er det en kandidat som tar opp at bankene ser det totale mønsteret til kunden på grunn av daglig bankkortbruk. Videre blir det ikke drøftet noen konkrete problemer eller bekymringer angående dette.

Det er noen som har nevnt at nå får banken vite mye da om kundenes mønster så det er noen som har påpekt det, men de har ikke noen større konflikter rundt det. - K 1.4

Funksjonærenes overordnede ser ut til å ha samme holdning til økt kontroll og ansvar. Dette blir ytterligere påpekt av leder at banken er en forlengelse av politiet, dette nevnte ingen av de ansatte. Unntaket er Kandidat 1.1 som mente det ville være dumt å ringe banken om en hadde gjort noe ulovlig for å få råd. Ved spørsmål om en kunne hjelpet noen ut av en ulovlig situasjon svarte kandidat 1.1:

Nei... heller, ikke gå inn i en situasjon. Det er bedre sånn, når det er en ulovlig situasjon er det sjelden man ringer banken, det er som å ringe politiet nesten da. Jeg tror ikke folk vil gjøre det K - 1.1

Videre ble de samme spørsmålene stil overordnet.

Stillingen din er? - intervjuer

Jeg er assisterende banksjef - K 2.1

På et innledende spørsmål om hva slags tanker leder gjør seg rundt hvvl svarer hen:

Altså det er, det er veldig veldig viktig og det har blitt mer og mer fokus i de siste årene. Og det å for for bank er en institusjon da hvor det er veldig mange transaksjoner og det er mange transaksjoner å holde styr på og det er kunder å holde styr på. Slik at den jobben vi gjør i forhold til hvvl så er det veldig essensielt at vi har en god forståelse av loven og at den opprettholdes vi er på en måte lovens altså nesten politiet da. Vi skal jo passe på at at hvitvasking finansiering, terrorfinansiering ikke oppstår, vi skal være på en måte en mur da. - K 2.1

Her ser overordnet ut til å ha litt mer fokus på at banken er en underordnet eller en mur for politiet. I følge bankleder er det økte fokuset noe som kunden stort sett ser på som nødvendig og med forståelse for:

Så det kan være noen som føler at det er litt mer å gi tilbakemelding om, men jeg tror at oppfattelsen blant kundene er at dette er viktig dette er nødvendig så lenge budskapet er bra fra eller er forståelig og at budskapet er slik av art at kunden forstår at dette er til kundens eget beste. - K 2.1

Den mest generelle oppfatningen samlet sett er at det er både viktig og nødvendig med økt kontroll. En av de intervjuede har satt egne tiltak med tanke på økt kontroll. I form av å ikke ha pengene sine i sammen bank som hen jobber. Dette kommer vi mer tilbake til på forskningsspørsmål 2 om personvern. En annen av de intervjuede synes bankene burde ha mer kontroll. Dette argumenteres med at det er på grunn av økt konkurransesituasjon og digitalisering.

Kandidaten svarte følgende på spørsmål om bankene for mye kontroll:

Mhm. Kan vel ikke noe annet enn si nei føler jeg. Tror nok bankene skulle, hvis jeg hadde sett meg selv på utsiden så tror jeg at bankene skulle gjerne hatt mer kontroll

egentlig. I hvertfall, det spørs hva du legger i kontroll. Det, men jeg tenker hvis det er snakk om informasjon eller data om kunder sånne ting. Da tror jeg ikke de har nok, de må ha mer. K - 1.2

Mer hva da? - Intervjuer

Mer informasjon, mer data. Det er jo, i hvertfall i den konkurransesituasjonen de er i, hvor de nå blir utfordret fra en del type bransje og bedrifter som tradisjonelt ikke har drevet med bank. Så gjør jo det at bankene må på en måte ha mer kontroll fordi vi må ha mer informasjon for å kunne stå imot de konkurranse- kreftene som kommer. Da tenker jeg på digitalisering og sånn. K - 1.2

Avslutningsvis virker det som funksjonærene og deres leder er oppegående mennesker som vil gjøre det beste for samfunnet. Sånn sett handler de også dydsetisk. Fordi deres vilje og følelser er å følge kravene med god tro og mening. Tanken bak det de gjør er at det er det beste for samfunnet.

Dessuten ser noen et svakt problem med økt kontroll, mens andre gjerne skulle hatt mer kontroll. Derfor tenker de konsekvensetisk ettersom de ser og vurderer situasjonen som et resultatet av handlingen slik den er i dag. De handler også pliktetisk ettersom de følger det som står i loven, blant annet at de har plikt til å melde fra om de skulle se noe mistenkelig. Noe de påpeker at de også må gjøre.

Digitalisering blir også nevnt som en naturlig bidragsyter for økt kontroll. Datamaskiner gjør jobbene med overvåking og kontroll enklere. Og som K 1.4 sa:

...men det er jo den veien det går da. - K 1.4

Derfor må det være riktig å konkludere med at de bankansatte mener det er riktig og nødvendig med økt kontroll og overvåking. Til tross for noe bekymring.

4.3 Forskningsspørsmål 2 - Personvern

Er det offentliges krav til opplysninger i konflikt med personvernet?

Personopplysningslovens (popplyl) sin hensikt slik som nevnt i kap 2.5 s 18 er å forhindre at personvernet blir krenket. Samt sikre behovet for personlig integritet, privatlivets fred og sikring av personopplysninger.

Forskningsspørsmål 2 har opphav fra om kravene hvvl stiller er i konflikt med popplyl. Lovmessig sett er det ikke misforhold ettersom § 20 forholdet til taushetsplikt i hvvl sier at det ikke er brudd på taushetsplikten å melde fra. Pliktetisk er dette greit ettersom det juridisk sett ikke blir brutt noen lover. De følgende spørsmål handler om funksjonærene ser noen andre etiske eller moralske problemer med disse lovene med tanke på personvernet.

De ansatte ble først spurt helt innledende hva de tenker om popplyl:

Ja det er jo den taushetsplikten våres da ikke, vi sitter jo på masse sensitiv kundeinformasjon her det gjør vi, da tenker jeg først og fremst på hva skal en si. Skjerme de opplysningene vi har da, skjerme for andre og meg selv også. En skal ikke på en måte, når en har så mye informasjon som vi har om kundene, hva skal jeg kalle det snoking, en skal ikke gå inn på sensitive opplysninger med mindre en har en skikkelig grunn til det i forbindelse med den jobben vi gjør. Så ja det går litt på å ikke utnytte den stillingen man har til da å innhente opplysninger en ikke har rett til å innhente på en måte. K - 1.4

Det jeg forbinder med den er personvern, hva slags type opplysninger om personer som kan deles eller ikke. Hva man må ha taushetsplikt for kanskje. Hva som skal være tilgjengelig og viderefordre. - K 1.2

Personlig, så syns jeg det er veldig viktig at at personer både skal nærmest ha litt tillatelse til å gi informasjon de selv trenger og det de må og kunne frivillig gi fra seg mer enn det. Også er det kanskje litt annerledes i en bank, som ønsker å hente inn mer informasjon enn man ja strengt tatt har litt lyst til å oppgi. Så personlig bare for å ha sagt det da så er jeg av den oppfatning at jeg ikke ønsker å etablere et kundeforhold i banken jeg jobber. - K 1.3

Kandidat 1.4 bemerker at opplysningene de har er private og skal skjermes. Det blir nevnt viktigheten av at hen ikke skal snoke i kundenes opplysninger. Likevel, hvis det skulle være mistanke er det mulighet til å gjøre det. Dette kan være viktig informasjon. Siden kunden vet bare at det er en mulighet for at de snoker, ikke om det skjer eller ikke. Tanken på at det er snoking er nok tilstede for noen.

Mens kandidat 1.3 nevner viktigheten av personvern og at bankene kanskje krever litt mye informasjon. At de krever mer informasjon enn det kunden har lyst til å oppgi. Dette har hen personlig valgt å løse ved å ha pengene sine i en annen bank.

På spørsmål om det er noen konflikter med at popplyl viker for hvvl svarer ansatte:

Ja de opphører for å ikke beskytte en person for å beskytte alle. Det er jo helt greit det. Ja. Har ikke så mye mer tanker rundt det. Jeg er for overvåkning og mener det er helt greit da er det i tillegg ekstra greit - K 1.1

Ved et mer direkte spørsmål om hva den ansatte tenker om at de får for mye informasjon om kunden er det noe enighet om at det kan bli litt mye overvåkning. Andre igjen synes det er helt greit med mer overvåkning. Det kan videre tolkes som om noen av kandidatene har en litt "slik er det bare" holdning.

Ved spørsmål om det oppfattes noen negativt for kunden at banken vet så mye om dem svarer den ansatte:

Det kan nok det, for noen så blir det jo veldig mye overvåkning, det blir jo mer og mer av det så for noen kan nok det være litt ja at de kanskje ikke er helt komfortable med det, det blir litt mye innsyn, men det er jo den veien det går da. Fordi ja, de fleste forstår jo at det er sånn det er. - K.1.4

På spørsmål om hva funksjonæren tenker om brukernes interesser og rettigheter kommer en velkjent frase opp:

Når det gjelder interesser kan de gjøre akkurat det de vil, men enkelte interesser er mer interessant for myndigheter å sjekke opp i, eeh og det er bare å sjekke opp i. Det er for såvidt greit det, det er ikke noe stress, hvis man.. de vet jo ikke at de sjekker det. Og man har jo ofte ikke noe å skjule og hvis man ikke har noe å skjule så er ikke det noe stress da. - K 1.1

Argumentet om at hvis en ikke har noe å skjule så har en ikke noe å frykte er et interessant emne. Det kan virke som om kandidatene ikke er klar over konsekvensene av å ikke ha et privatliv eller en privat sfære. Slik som advokat John Christian Elden skrev: *“Man kan bare utvikles som menneske ved at man har et rom der man kan føle seg fri fra å måtte stå til ansvar for hva man gjør eller sier overfor ytre, ukjente kontrollører”* (Clemet og Egeland 2010). Argumentet hevder det samme Edward Snowden sa noen år senere, sitatet hans om hvordan barn som vokser opp idag ikke får en fri uanalysert tanke har fått dedikert en hel side i starten av oppgaven.

En av intervju kandidatene viser via personlig handling hvordan hen synes det er for mye kontroll. Ved å jobbe i en bank og ha sin privatøkonomi i en annen bank. På spørsmål om hvordan tanker hen gjør seg dette svarer hen:

Jeg vil ikke ha lønns og brukskontoen min der, av den årsak at jeg ønsker ikke at arbeidsgiver skal ha så mye oversikt over det jeg driver med. Så jeg har et visst, et litt two faced syn på personvern der. For jeg synes av og til bankene vet i overkant mye, for en bank vet hvor en person er til nesten enhver tid. På grunn av transaksjoner, det er jo,

altså for å kunne spore sånne transaksjoner så er en litt på grensen til hva som er greit personvernmessig. - K 1.3

Det er det kanskje den største reaksjonen av alle de intervjuede som har blitt gjort med hensyn til personvern. Kandidaten uttrykker dette med at mønsteret kan være til hinder ved for eksempel lån, grunnet avgjørelsen om å få lån blir gitt på grunnlag av menneskelige avgjørelser. Intervjuobjektet blir bedt om å utdype sine tanker rundt dette:

Altså hvis en får tak i såpass mye informasjon om kontoer og inntekter og f eks bruk og sånn så, kan jo det bli brukt til... la oss si jeg er ute på byen fire ganger i uken. Bruker masse penger på drikke også, også går jeg til banken som ikke har informasjonen om meg siden jeg er kunde i en annen bank. Men så har de tilgang på min transaksjonshistorikk så er de mer skeptiske til å gi meg lån da for eksempel. Fordi de ser at jeg bruker mye penger ute og er mye på fest. Sånne ting kan bli brukt mot deg da.
- K 1.3

Det kandidaten drøfter her er hvordan bankene tar avgjørelser på lån. Ifølge kandidaten kan hendelser som egentlig ikke nødvendigvis har noe å si bli brukt mot kunden. Dette skaper spørsmål om kreditt skal være noe som er basert på ren matematikk i form av inntekt og egenkapital, eller om det skal være menneskelige moralske valg lagt til grunn i tillegg. Ifølge kandidaten er sistnevnte noe som blir aktualisert i dag, i tillegg til det førstnevnte.

På spørsmål om samfunnet går mot et mer totalitært samfunn er svarende ulike. Noen er helt uenig mens andre kan si seg enig i påstanden som for noen kanskje virke litt skarp eller dristig. De fleste spurte om å få en ekstra forklaring av hva dette ordet betydde samtidig som de skapte et mer lukket kroppsspråk og en alvorligere mine. Det virker tydelig at dette er et tema som kan være ømfintlig og sensitivt. På spørsmål om Norge går mot et mer totalitært samfunn svarte de:

Jeg føler ikke det er helt tilfelle, jeg føler det er blitt mer liberalt. At det er det, men det er mer mediefokus, med overvåkning at det er clickbait det er spennende saker. Hvis

privatlivet blir krenka kommer alle medier og kommentarene til folk kommer fram og da blåses debatten opp. Så det er jo mediene som styrer hvor fokuset er. Og det er ikke til å legge under en stol at mediene har forskjellige politiske bakgrunner. - K 1.1

Kandidaten trekker her fram et viktig paradoks. Vi blir mer liberale samtidig som vi får mer overvåkning og kontroll. Det er lettere å reise rundt i verden, vi har mer frihet og fritid. Mediene kan skrive om hva de vil, alle kan mene hva de vil anonymt på internett. Samtidig på den andre siden blir det mer overvåkning og kontroll. Videre ble kandidaten stilt oppfølgingsspørsmål:

Så bare for å få det klart, du er ikke enig i påstanden? - Intervjuer

Nei, jeg føler ikke at det har blitt mer overvåkning, jeg føler det har holdt seg likt. Eller en kan kanskje si at det har blitt mer overvåkning i og med at det har blitt mer elektronisk eller digitalt samfunn. Men har ikke lagt noe merke til noe forskjell av det. Med det digitale følger elektronisk overvåkning fordi det er lettere. - K 1.1

To andre kandidater er også uenige i påstanden, men hen ene blir litt mer enig når det blir stilt oppfølgingsspørsmål:

Nei jeg tenker jo at vi ikke gjør det liksom, fordi det er Norge det er snakk om. Det er ikke Nord-Korea, det er jo det er alltid sterke stemmer i dette landet som taler imot det da. Og det gjør at jeg sitter med et inntrykk om at det er diskusjoner rundt ting som har med det å gjøre og at en føler at det her er det noen som passer på at det går i den retningen. Det er jo mange som, politikere, diskuterer i mot den type retningen en skal blir mer åpen og. Det gjør at jeg føler de interessene blir ivaretatt, det kommer ikke til å skje at det blir så ille for å si det sånn da. Så det er det jeg føler rundt det da.. - K.1.2

Nei jeg tror ikke nødvendigvis det. - K 1.3

Men er det ikke mer reguleringer, mer overvåkning og mer mer kontroll? - Intervjuer

Ja, men jeg tror det er mer sann det er litt tiden en er inne i fordi man har muligheten til å gjøre det. Det hadde man kanskje ikke i så stor grad før. - K 1.3

Nei, men da er du enig da at det er det eller? - Intervjuer

Ja, ok sann, ja jo kanskje jeg har. Det er kanskje mer det, men så tror jeg ikke nødvendigvis at myndighetene selv ser at det er noe de må ha. Men de ser at de har muligheten til å ha det, også er de antageligvis litt påvirket av ting utenfor, for eksempel med EFTA. At ting kommer fra andre instanser utenfor våre landegrenser. Det oppleves som negativt hvis vi ikke følger det. - K 1.3

Da er det enda mer kontroll da, da kan vi nesten ikke styre i det hele tatt hvis reglene kommer fra utenfor Norge? - Intervjuer

Ja, men da er det et totalitært Europa da, eller en mer totalitær verden. Også er Norge som en del av verden, eller Europa blitt påvirket til å bli det de og. - K 1.3

Det er dumt eller er det bra med totalitarisme? -Intervjuer

Altså det er bra på den måten at det kanskje er lettere å ta folk som driver med gale ting. Negative er at de personene som ikke driver med gale ting kanskje kan oppleve det som en berøvelse av friheten. - K 1.3

Kandidat 1.3 har et viktig poeng. Uskyldige menneskene blir rammet for at de som driver med gale ting skal bli tatt. Det vises bekymring for at de som ikke har gjort noe galt må bli straffet for at andre gjør noe galt.

Når bankleder blir spurt om hva hen synes om personvern, blir det uttrykt at det er viktig med tanke på å beskytte opplysningene. Spørsmålet om bankenes krav til opplysninger er i konflikt med personvernet blir litt borte. Til gjengjeld blir det nevnt hvor viktig det er å beskytte opplysningene internt i banken.

Jeg eh, jeg synes det at man ehh at man skal altså beskytte mot andre, beskyttes mot f. eks kriminalitet da. f eks at noen ikke får tak i opplysninger som kan benytte til å ja svindle deg for penger så jeg synes at man legger fra seg mange spor om dagen da, at det er viktig å på en at tilliten til de aktørene, så det er ihvertfall min tyngste grunn at verden blir mer digital så synes jeg personvern blir mer viktig da å overholde for banker og andre selskaper. - K 2.1

Poenget her er at bankleder ikke ser utfordringer med at de samler inn mye informasjon. Problemet er ikke slik de fleste med bekymring for privatlivet ser det. Bankleder mener det er utfordringer med å holde på sensitiv informasjon. De som er opptatt av personvern ser kanskje heller problemer med å samle inn sensitiv informasjon i utgangspunktet.

Men jeg tenker at en aktør som får vite dette her er jo en samfunnsaktør, politiet for eksempel eller annen krim som skal har fått mandatet til å etterforske om dette er ulovlig eller ikke og jeg tenker at det blir jo ikke delt til noen andre, og jeg tenker at det er en del av samfunnsoppgaven våres, en bank er jo vel så mye det er et privat selskap men den har jo en samfunnsoppgave da. Så det føler jeg at ikke er noe problem da. - K 2.1

Hva tenker du om at norge blir totalitært i lys av terrortrussel og nye hvitvaskingsloven?

Ja, jeg føler ikke det, jeg føler at Norge er et veldig fritt land, jeg er trygg, jeg føler at jeg kan gjøre hva jeg vil innenfor lovens grenser, jeg føler at hvis noen spør meg et ekstra spørsmål om hva jeg skal bruke pengene til eller opprinnelsen til pengene så lenge det kommer i en god form at grunnlaget til at jeg spør er fordi jeg er pliktig til å sjekke dette så synes jeg det er greit så jeg, totalitær... - K 2.1

Vi er jo ikke der enda, ikke i nærheten, men mot den retningen med økt.. - Intervjuer

Ja, jeg tror jo det at så lenge man har fokus på finansieringen, mye av grunnen til at terror finner sted er jo mye pga penger også, en kunne ikke gjort disse handlingene

hadde en ikke hatt penger til å gjøre det. Selvfølgelig vil det være noen som vil være opptatt av egen sak, men det må finansieres og jeg tenker måten, å få redusert det er jo å hindre pengene til å komme fram til det leddet som skal bruke det, så der er jo hvul utrolig viktig. Og jeg synes jo kanskje de sanksjonene en kan ta med, altså en kan få noe man kan få strupet si terror til en viss grad. Så lenge en har sanksjoner, struper inn pengebingen til de som gjennomfører disse handlingene. Så tror jeg det blir mindre av det og jeg tror også samfunnet aksepterer det. Ihvertfall hvitvasking fra banken sin side.

- K 2.1

Bankleder begrunner først at det er viktig og greit å gi mer informasjon ettersom hen er pliktig til handlingene. Videre hevder hen at det er viktig for å få stoppet finansieringen. Samtidig sier empiri at tiltakene ikke effektive, de koster mer enn de smaker.

Helt til slutt i intervjuene får kandidatene mulighet til å si om det er noe mer de ønsker å tilføye:

...digitalisering gjør at det blir mer overvåkning og jeg mener det er greit å overvåke for det er for samfunnets beste. Om en eller to blir plaget for å redde ti femten stykker mener jeg det er greit. - K 1.1

Her er vi igjen inne på argumentet om at vi må ofre litt, spørsmålet blir igjen da hvor mye som skal ofres.

De ansatte og leder har litt forskjellige syn på personvern. De fleste ansatte mener at det er greit at det trekker mer mot et overvåknings- og kontrollsamfunn. Noen bekymrer seg over sitt eget personvern og kaller seg selv litt "twofaced". Leder ser utfordringer med at informasjonen kan bli misbrukt, men ikke at de samler inn informasjon. Av alle som har blitt intervjuet er det en ansatt som har tatt personlig grep ved å bruke ulike banker til jobb og privat. Nettopp grunnet frykten for et svekket personvern. Dette ser ut til å være unntaket.

Konflikt ser det ut til å være i en viss grad. Dette fordi det trekkes i to retninger. På den ene siden dreier det seg om kontroll og overvåkning. På den andre siden finner vi autonomi og den private sfære. Med andre ord det offentliges behov for kontroll versus individuell frihet.

Det kan virke som det er en holdning om at en må knuse noen egg for å lage omelett. De bankansatte ser ut til å synes det er greit å gi opp personvernet slik at en kan beskytte alle. Dette kan være problematisk.

Slik som tidligere høyesterettsdommer Ketil Lund skrev om det abstrakte begrepet frihet:

“Friheten er det bare et mindretall som er opptatt av. Dette er totalitære regimers første læresetning. Først etter hvert våkner folket til bevissthet om sin ufrihet og da er det ofte for sent, noe historien viser oss” (Clemet og Egeland 2010).

4.4 Forskningsspørsmål 3 - Kunden vs bank

Er det vanskelig å tilfredsstillе bankens krav til salg av produkter samtidig som en ivaretar kundens beste?

For å forstå forskningsspørsmålet bedre, har Prinsipal-Agent problemet blitt tatt med. Den påpeker som i kap 2 s 25 at når en agent og en prinsipal har ulik informasjon og ulike insentiver til en handling kan det oppstå komplikasjoner. Fordi når en agent (banken) skal gjøre en avgjørelse for en prinsipal (kunden) kan det hende agenten gjør det som er best for seg og sine insentiver.

De ansatte ble spurt om de kjente til Prinsipal-Agent problemet og om de kunne se noen utfordringer i banken knyttet til dette:

Det er jo klart at banker generelt sitter på ekstremt store mengder data om enkeltindivider, transaksjoner, alle verdier og ja som du sier... Det er klart at ehh. Det er viktig også av flere grunner, den ene er jo for at hvis vi skal drive lønnsomt må vi tilby relevante tjenester og produkter og da er det viktig å vite mye om kundene du har altså hva som er interessant og tilby skreddersydde løsninger, det vil man tjene på, det er jo interesse i banken, samtidig så er det jo også viktig i forhold til myndighetene fordi bankene er pålagt ekstremt mange krav, høye krav i forhold til dette med anti hvitvasking, AML. Og da er vi påkrevd å vite mye om kunden også. K - 1.2

Altså vi kan jo ha forskjellige mål, det kommer ann på hvordan du benytter den makten kunnskapen har, de aller fleste som driver min jobb har jo en formell kompetanse på det fordi vi har studert økonomi omtrent alle sammen. Og vi kjenner jo mer om for eksempel at renter og sånn fungerer, risikoen ved fond kan alltid være til stede og det finnes alternativer som kanskje er enda bedre og sikrere enn det vi tilbyr, men samtidig så er det verdi for banken at, eller verdi for min arbeidsgiver for å si det på den måten at jeg sørger for at disse her, ikke nødvendigvis forplikter seg men, oppretter ting hos oss for å gjøre de til en god kunde og en stabil kunde for spesielt de som har potensialet for ganske mye, så det kan godt hende at det er noen kunder som kan føles seg lurt hvis de for eksempel leser seg opp på ting og innser at noen andre tilbyr noe bedre enn det vi gjør. Men igjen, man jeg vet ikke om jeg føler jeg lurer folk, jeg føler kanskje mer at de som burde lese seg opp i forkant, fordi vi setter ikke opp ting uten at de sier ja. K - 1.3

De bankansatte mener at det ikke er helt tilfelle at det kan oppstå komplikasjoner ved at de vet for mye, men de sier seg egentlig verken enig eller uenig. Det blir gitt ut mye informasjon om at det er viktig å tilfredsstille kunden og gi god oppfølging også videre. Men ingen kunne gi noe konkret svar på spørsmålet. For eksempel ble det ikke nevnt noe om at kunden kanskje

selv hadde lyst til å finne ut hva hen trengte, men dette ble avvist med at de vet mer om produktet enn kunden og derfor vet de også best hva kunden vil ha.

På spørsmål om en kan gi råd for å komme seg ut av en vanskelig situasjon, ble det noen ganger en litt lengre tenkepause. Det er generell enighet at hvis noen gjør noe forbudt må det rapporteres.

Vanskelig å si. Det kommer veldig an på hvor kunden er i prosessen, hvis en kan si det sånn. Om det er veldig tidlig, om en skal gjøre det beste for kunden så kan en jo spørre hva kunden tenker da om situasjonen. Litt sånn gjøre kunden bevisst på det da, men har det gått for langt i prosessen blir det en sak en må rapportere om. Kommer an på hvor tidlig en må rapportere om ting. K -1.4

Det spør litt type situasjon det er snakk om, hvor langt det har gått og om personen har noe skyld i det selv. For at hvis personen har noe skyld i det selv, så vil jeg ikke hjelpe hen å komme ut av det. Det vil jeg ikke, men hvis en person har dratt på seg noe gjeld eller sånne ting, så kan jeg rådgi på sparing og sørge for å få nedbetalt og hva en bør prioritere du sitter jo med personlig rådgivning. Så det skal jeg kunne gjøre, men hvis det er snakk om ulovlige ting så er ikke det mitt felt. Da kan jeg rapportere videre. - K 1.3

Hvis kunden på en måte ikke vet bedre og er i ferd med å begå noe som kan være suspekt så tenker jeg at, du må se an situasjonen da. Hvis det er Olga på 84 som er i ferd med å gjøre et eller annet som kan utløse noe greier da er det innafor å si at her bør du tenke litt igjennom hva du gjør istedenfor å bare la det skje og så. Altså hvis man ser at her kan... man har lov å opplyse om at dette er greit og dette er ikke greit tenker jeg da. Hvis det kan forhindre lovbrudd og hvis kunden velger å likevel gjøre det på tross av det de blir fortalt må de ta konsekvensene av det da. - K 1.2

Det er litt ulike svar. En kandidat mener det kommer an på hvor langt det er gått prosessen, mens andre mener det er avhengig av alder. De påpeker videre viktigheten av å rapportere noe ulovlig

Leder er litt mer konsekvent når det kommer til å hjelpe en kunde som bryter loven, på spørsmål om hen kunne tenke seg å hjelpe en kunde ut av en vanskelig situasjon svarer hen:

Ja jeg tenker det er kjenn din kunde prinsippet da. Som er veldig essensielt her, for dette går litt sånn på vurderingen til hver enkelte hva man hvor godt kjenner du kunden og kjenner du kunden godt så tror jeg kanskje en vet om dette er noe kunden pleier å gjøre eller ikke gjør. Så tenker jeg at hvis du kjenner kunden godt og dette her er noe kunden gjør hvis en gjør noe ulovlig så vil ikke banken bli involvert, eller kunden ønsker jo ikke å involvere banken i utgangspunktet så da tenker jeg at da er det jo å rapportere, men hvis kunden lurere på om dette er riktig eller galt da skal vi gjøre, da skal vi hjelpe til for å påse at dette ikke er galt, men gjennomfører kunden noe som er galt tenker jeg at da er det rapporteringspliktig. - K 2.1

Hovedargumentet er at jo mer en vet om kunden, desto bedre er det å skreddersy produkter som er til det beste for kunden. Det kan stilles spørsmål om det heller er til det beste for banken. En skal huske på at de bankansatte ofte er høyt utdannede mennesker med ekspertise på feltet. Kunden derimot har ofte andre interesser og kunnskaper. Derfor kan det være vanskelig å se for seg hva som er det beste for kunden når en tenker på en annen måte.

Dessuten skal banken tjene penger på kunden. I hvert fall de profittmotiverte bankene. Det kan tenkes at de ansatte finner ut på egen hånd at dette er et godt produkt for kunden.

Problemet kan være at kunden hadde aldri selv funnet ut at hen trengte dette produktet. Dette kan gå ut over autonomien, at andre finner ut hva som er det beste. På en annen side, kan det hende det faktisk det er til det beste for kunden med tanke på at de vet mye om dem.

Når det gjelder å hjelpe kunder som er i ferd med å gjøre noe ulovlig, uttrykker noen at de kan være hjelpelige istedenfor å rapportere hvis det er helt åpenbart at kunden ikke selv er

klar over at hen gjøre noe galt. I eksemplene som ble brukt av de ansatte var det ene tilfellet hvis det er tidlig i prosessen og det andre tilfellet hvis det var en gammel dame.

4.5 Forskningsspørsmål 4 - Motivasjon

Er det samlede ansvaret med krav og regler motiverende?

Motivasjon er et omfattende tema. Forenklet sagt er det lysten til å gjøre noe. For å undersøke dette nærmere ble spørsmålene stilt litt mer skjult enn “er du motivert?” Det ble stilt spørsmål angående autonomi, som er en viktig faktor for motivasjon (Olesen, Thomsen og O’Toole 2015).

De ansatte ble spurt om de hadde mulighet til å ta stilling til moralske valg.

Ja det ringer inn en kunde som. Ok da, .. Man blir jo målt på mange ting når man er rådgiver, ikkesant du blir målt på effektivitet hvor mange telefoner du tar i løpet av en time, hvor lenge en telefonsamtale varer den skal helst ikke vare så sjukt lenge for da får du tatt færre telefoner. Man blir også målt på, man får en score fra kunden når de ringer inn og du blir målt på hvor mange salg du har så det er mange parametere en blir målt på. Og det er jo din interesse å gjøre det best mulig ut der, det ser godt ut for deg da. Men samtidig så ringer det inn kunder som ja hvor det kan være fristende å ta en snarvei og hjelpe dem raskt. Og løse problemet veldig kjapt og ferdig med det. Da har du tatt en telefon du kan ta neste og det ser bra ut på statistikken da. Men samtidig så vet du at den kunden kan ringe inn på nytt, i nærmeste framtid du har løst problemet

kortsiktig men ikke langsiktig. Og da tenker jeg sånn at da føler jeg litt sånn, hvis du kaller det moralsk ansvar å kanskje investere litt tid i den kunden da fordi jeg hører at det er en person som ikke kan så mye om det her eller er usikker. Som trenger hjelp og vil ha løst et problem men som kanskje også har gått av å få litt mer info eller lære litt mer. Da føler jeg at jeg på en måte bryter litt med prinsippet om at vi skal være kjappe med mest mulig, for da bruker jeg mer tid på den kunden. Jeg føler at det er nyttig for kunden å f eks lære seg å løse problemet selv. Da tar jeg litt ansvar som enkeltperson, og jeg tenker det er positivt også for det har en langsiktig effekt for banken.. K - 1.2

Så statistikken din gå litt ned, men folk blir mer fornøyde? - Intervjuer

Ja, det gjør den, da bruker jeg kanskje 20 min på den personen i stedet for 2 på å fortelle dem info. Det skader statistikken, men kanskje jeg får en bedre karakter av kunden for de føler at her ble de tatt vare på. Litt både og. Det tenker jeg iallefall - K 1.2

Den ansatte påpeker at noen ganger kan kravet til å være effektiv virke mot det å yte det beste for kunden i form av fokuset blir lagt mer på kvantitet fremfor kvalitet. Dette kan virke på motivasjonen fordi den ansatte har tidligere påpekt at de skal gjøre det beste for kunden. Samtidig som de skal være effektive og raske.

En kandidat sier det ikke blir tatt stilling til, noe hen ser på som bra for da kan hen slippe å tenke på det:

Ja jeg skjønner hva du mener, det er kanskje lite sånn moralske dilemmaer, føler det er veldig svart hvitt. Det er enten lov eller ikke lov, dermed for slipper man moralske dilemmaer hva man skal velge. En kunde har ti millioner og her er en million. Hvem skal jeg velge fordi prinsippet er det samme så det gjøres ikke noe forskjell. Og det er forsover veldig greit da, slipper å ta noen stilling til det. I hvert fall på mitt nivå, kan være det er noe bak, at andre har det lenger de som sitter lenger opp med det. Det vet jeg ikke, det blir bare spekulasjoner. Men moralske dilemmaer slipper en, foreløpig har jeg sluppet unna det. Ikke hatt noe problemer med det, eller opplevd det eller opplevd at andre kollegaer har opplevd det. - K 1.1

En tredje kandidat kommer heller ikke på noe spesielt, med unntak av når en som nettopp har blitt myndig vil bruke pengene sine på byen. Da rådgiver kandidaten kunden til å beholde pengene sine i banken. Hvor stort dilemma dette er kan det stilles spørsmål ved.

Hehe, aaa. Altså det er noen ting som på måte kan være hehe dilemmaer. Ikke når det kommer til det som er regelbrudd, lovbrudd og sånne ting. Det tror jeg ikke jeg har rom for, eller om jeg har vært i en situasjon hvor det har vært noen sånn ehh ja, store moralske dilemmaer. Det nærmeste jeg kommer moralske dilemmaer er når jeg skal rådgi om sparing og den personen oppgir at ja nå vet jeg at jeg har fått tilgang på sparekontoen min, akkurat fylt 18 år der står det 100 000. Kan du hjelpe meg å overføre til brukskontoen min? Det er det nærmeste jeg kommer moralske utfordringer. Prøver på en måte å forklare han litt at det er andre måter å bruke penger på. Skal på byen of feire 18 år. - K 1.3

På spørsmål om hvordan evne de har til å ta selvstendige vurderinger med tanke på hvvl svarer kandidatene:

Vi har jo et regelverk på hva en skal gjøre hvis vi ser at noen driver med hvitvasking, men vurderingene, det er jo ikke jeg som sitter på den direkte vurderingen. Det jeg kan gjøre er å sende det til neste avdelingen, med beskjed om at her er det mistenkelige transaksjoner, her er det noe som blir gjentatt osv. Jeg har valg om jeg vil si fra til avdelingen for hvitvasking. Kan hende jeg har litt høy terskel for å sende en kunde videre, enn det jeg hadde trengt. Jeg ser litt gode i folk og tror på at dette er tilfeldigheter. Det er ikke noe grenseverdi på det, hvis du sender en transaksjon hver tredje dag kontra hver femte dag. - K 1.3

De ansatte har noe selvstendighet ved at de føler de kan velge å rapportere noe eller ikke.

På spørsmål leder får om hvor stort rom de ansatte har til å ta stilling til moralske spørsmål svarer hen:

Jeg, man skal jo stille de viktige spørsmålene, riktige spørsmålene også.

Midlenes opprinnelse, en skal være ganske direkte. En skal, vi skal ha svar på transaksjoner, hva de har blitt brukt til, hvor de skal hen og f. eks hvor pengene kommer fra da. Skal pengene brukes, iallefall min avdeling så er det til boligkjøp, boligfinansiering, og kravet for EKs opprinnelsen, så kravet der er veldig sterke, det er noe som vi skal undersøke, og hvis vi ikke er fornøyde med svaret så skal vi undersøke enda mer. Og så skal vi avstå fra finansiering hvis vi ikke får tilfredsstillende svar. Så spillerommet er kanskje litt smalere der da, det er ikke sånn, hvis du ikke klarer å gjøre rede for pengene så er ikke det noe vi kan være med på. - K 2.1

Svaret til om leders ansatte har rom for å ta stilling til moralske valg ble litt borte, men på spørsmål om de ansatte har spillerom til å ta selvstendige valg svarte hen:

De har veldig stort spillerom, de har eller innenfor reglene da vel og merke. Og innenfor retningslinjene så så er jo hver og enkel selvstendig. Vi gjør opplæring slik at de kan ta de beslutningene, det er ikke ofte vi er med på å på en måte, vi er samtalepartnere mer hvis det er noe som er usikkert. Hvis det er noe som er usikkert, hvis du er usikker på noe eller har dårlig magefølelser og finner ut at her er det noe som ikke stemmer så diskuterer man med enten en kollega eller meg eller en leder på kontoret eller andre avdelinger, vi har jo egne hvitvaskingsavdelinger som vi sender forespørsler inn til for å se om dette her er grunnlag eller ikke grunnlag. Så, men man har hver enkelt har et ansvar selv for å se at regler blir overholdt og gjør den vurderingen selv hvis de synes det er vanskelig så får man hjelp.

Leder hevder de har stort spillerom, men påpeker at dette er innenfor reglene. De ansatte har fritt spillerom til å ta avgjørelser og det diskuteres innad i avdelingene. Leder virker kanskje litt mer optimistisk til hvor mye selvstendighet de ansatte har i forhold til de ansatte. Nå skal det også nevnes at de ansatte ikke jobber i samme avdeling eller bank som leder.

I samme intervjudel ble spørsmålet “har bankene for mye kontroll” stilt:

Ja det hehe, det er sikkert noen som kan stille det spørsmålet også tenker jeg da. Og jeg tenker jo at vi har den kontrollen vi trenger å ha når det kommer til hvitvasking må vi ha den kontrollen vi skal ha så jeg føler at den kontrollen er berettiget. Så jeg vil egentlig si at vi ikke har for mye kontroll, jeg er fornøyd i forhold til kontrollen vi har med kunder. Selvfølgelig når det kommer flere teknologiske utvikler osv så er det viktig at vi følger med på det da. At vi på en måte opprettholder den kontrollen for det er o, vi er liksom porten inn i det finansielle systemet. Så jeg ja, vi har god kontroll, vi skal ha god kontroll og vi har ikke for mye kontroll. K - 2.1

Ulik oppfatning. Noen føler at de blir mer og mer saksbehandler og ikke får ytet nok autonomi. Andre ser på det som noe de ikke tenker på, men har det i bakhodet hele tiden. En kan tenke seg at ut fra tidligere forskning og utsagn er ikke økt rapporteringsplikt spesielt motiverende. For andre igjen kan det virke positivt ved at en føler en får mer samfunnsansvar og bidrar positivt ved å være med på å hjelpe mot hvitvasking og terrorisme.

Ifølge en metaanalyse om autonomi og motivasjon (Olesen, Thomsen og O'Toole 2015) er en viktig variabel for å få god motivasjon evnen til å ta selvstendige vurderinger. De ansatte svarer at de kan gjøre som de vil, innenfor reglene. Da reglene er mange og nøyaktig vil dette bety rent konkret at de ikke har stor mulighet til å ta selvstendige vurderinger. Det blir litt som med frittgående høner. De kan gå fritt, men det er 9 høner per kvadratmeter. De er fri innenfor trange rammer. Samtidig, noen uttrykker at de liker det og da er det vel greit motivasjonsmessige for de det gjelder.

4.6 Resultater

Resultater tar for seg hvert av de fire forskningsspørsmålene slik som satt opp i drøftingen. I 4.7 vil en overordnet konklusjon bli gitt på problemstillingen: “Hvordan håndterer bankansatte kravene hvitvaskingsloven stiller?”

4.6.1 Økt kontroll

Hvitvaskingsloven med økt kontroll og informasjonsinnhenting er ment som en god ting, den skal bekjempe kriminalitet og hvitvasking. Men ifølge en doktorgradavhandling (Gelemerova 2011) har ikke hvitvaskingen gått nevneverdig ned de siste årene til tross for kraftig økning i kontroll og krav. I artikkelen drøftes det hvordan kostnadene på økt kontroll går utover samfunnet, samtidig som resultatet ikke er spesielt oppsiktsvekkende. Helt til slutt i Gelemerovas doktorgradavhandling sier hun følgende om økt kontroll med hensyn til hvitvasking og FATF:

“One may wonder what is more threatening: the age-old laundering phenomenon or the control hunger of the authorities, learning so little of their own Panopticon.
- Liliya (Gelemerova 2011)

Det viser seg at penger til hvitvasking ligger på stabile 2-5 prosent av BNP og av det er 1 prosent av ulovlig midler som blir stoppet (Money-Laundering And Globalization 2017).

Terrorisme skal bekjempes, men til hvilken pris? For å ta et eksempel som kan være litt inngrepene. I 2015 estimeres det at ca 28000 mennesker døde i terroristangrep dette er det høyeste på lenge (Terrorism: Number Of Deaths 2017). Det er relativt lite i forhold til selvmord som estimeres til 800 000 årlig (World Health Organization 2017). Økt kontroll og overvåkning går ut over autonomien og selvfølelsen. Kan det tenkes at økt overvåkning fører til flere selvmord? Ettersom økt overvåkning fører til at vi blir trykket mer ned. Den største hovedårsaken til selvmord er depresjon. Dette blir spekulasjon. Likevel, autonomi er å

bestemme over sitt eget jeg. Når en blir mer overvåket mister enn en del av jeg'et. Slik som motivasjonsteorier viser at mennesker blir mer motivert når de får bestemme mer selv, skulle en tro at å bestemme mindre selv gjør at mennesker blir mindre motivert og derav mer deprimert.

Det blir ansett som en viktig samfunnsoppgave å forhindre terrortrusler. I USA blir 1 av 46 millioner drept av flyktninger og 1 av 138 millioner blir drept av ulovlige innvandrere. Spørsmålet blir da skal vi gi opp våres privatliv og autonomi for å sikre oss mot en så liten trussel. Tenker en konsekvensetisk og best lykke til flest kan dette være galt. Dydsetisk er det vel riktig, ettersom tanken slik vi kjenner den bak disse tiltakene er god. Handlingen er for å forhindre vonde hendelser. Eller er den det? Kan det tenke seg at det er en annen grunn? At det er menneskers kontinuerlige kamp igjennom historien om å tilegne seg makt og kontroll.

Et problem kan være at terror er noe vi alle har fått kjenne nærme på kroppen. Spesielt etter 9/11 og 22/7. De to datoene vil for de aller fleste av oss få en haug av nevroner knyttet til sorg, hat og avsky til å lyse opp i hjernen. Å bli overvåket i det skjulte og konsekvenser av dette er nok en del vanskeligere å fatte. Dette fordi det er abstrakte ideer. Hvem som helst kan se for seg et bilde av terror, våpen og lidelse. Hvis en blir bedt om å tegne autonomi eller frihet blir oppgaven straks mye vanskeligere.

De bankansatte og deres overordnede er gode plikt- og dydsetiske mennesker. Alle som har blitt intervjuet er mennesker som uttrykker mye varme og kjærlighet. Likevel det ser ut til at de ikke reagerer med noe særlig bekymring på økt kontroll og overvåkning.

4.6.2 Personvern

Assosiasjonen til Jeremy Benthams Panopticon er det som stadig dukker opp i hodet mitt når jeg våkner, prøver å sove eller når jeg prøver å ikke tenke. Tanken går igjen, kanskje er det fordi det er dit vi er på vei. Et panopticon er et fengsel hvor alle cellene til en hver tid har innsyn fra vaktårnet. Selv om fangene ikke alltid blir observert, er det til enhver tid mulighet

for at de blir det. De vet ikke når, bare at det er en kontinuerlig mulighet. Dette gjør at de endrer atferd. I et fengsel er dette kanskje bra for å få kontrollert fangen. Oppgaven skal ikke gå inn på fengselsdebatter, men det er lett å set likhetstrekk til samfunnet slik det er overvåket i dag med kameraer på hvert gatehjørne og stadige nyhetsoppslag om ulovlig overvåkning.

Mennesker tør kanskje ikke søke hjelp og råd fordi er redde for å bli stemplet. Rusbruk, mentale utfordringer eller pinlige sykdommer er emner og elementer vi kanskje ikke har lyst til at alle skal vite. Spesielt med tanke på å få en merkelapp over seg og bli satt i bås. Et overvåkningssamfunn kan bidra til at mennesker ikke tør ta kontakt etter hjelp i frykt for stigmatisering og skam. Frykten kan komme fra at vi oftere må forklare hvor vi har vært, hvor vi skal og hvorfor. Dette er spørsmål egentlig ingen kan svare på ettersom det er eksistensielle spørsmål. Hvis du hele tiden bli presset på slike felt kan det skape frykt, nedstemthet og depresjon. Direkte i banksammenheng er dette i form av hvor pengene kommer fra, hvor de skal og hva de skal brukes til. Og dette er mye informasjon. Det offentliges krav til opplysninger er i konflikt med personvernet. Dette fordi det er en variabel som går i to retninger. Mer informasjonsinnhenting ut fra individet betyr mindre privatliv.

4.6.3 Kunden vs bank

Å tilfredsstill bankens krav til salg av produkter samtidig som en tenker på kundens beste kan sees på som et bytteforhold. Bankene tjener penger på kunden, og kunden skal få den beste løsningen. Problemet er at de ansatte sitter på høyere kunnskap enn kunden.

Det som kan være interessant er at bankene tar det alvorlig at hvis noen gjør noe ulovlig må det rapporteres. Dette kan gå ut over kunden at de ansatte ikke bare skal selge de et produkt, men også være en forlengelse av politiet. Dette kan få kunder til å føle ubehag, selv om de ikke har gjort noe galt. På samme måte som en kan føle et snev av angst når en politibil bremses ned på gaten og observerer deg.

Det er vanskelig å konkludere noe spesielt, men det er absolutt noe som trekker i to retninger. Bankens fortjeneste vs kundens fortjeneste. De ansatte og leder nevner at det er viktig å tenke på kundens beste og at kundefokuset er ekstremt høyt. Uten å påpeke noe dypere hva dette vil si.

På en annen side, det at noen vet mer om en person gjør jo at de kan tilpasse seg etter hva du individet liker. Gode venner vet mye om hverandre. Slik en bestevenn vet sin venns preferanser og tilpasser seg etter det, kan banken gjøre det samme. Det er på samme måte som en vet hva du liker og tilpasser seg etter det. Slik kan også banken være en venn.

4.6.4 Motivasjon

Det ble ikke stilt et ord om motivasjon direkte. Men av de viktigste variablene for motivasjon er selvbestemmelse og autonomi. Det blir det nevnt at de ikke har spesielt mye autonomi, på grunn av at de må følge mange regler og lover. Dette virket på de fleste som en noe som er nødvendig. De aksepterer det med noe godt mot.

Det blir påpekt at det kan bli litt mye med regler og økt kontroll. Alle får kurs og opplæring i disse nye tiltakene. Ut i fra empiri på motivasjon er det ikke motiverende med innsnevrede rammer i form av at en får mindre autonomi. De bankansatte ser ikke ut til å reagere nevneverdige på økt kontroll, bare at det er noe som er nødvendig.

4.7 Konklusjon

Avslutningsvis for å svare på hovedproblemstillingen: Hvordan håndterer bankansatte kravene hvitvaskingsloven (hvv1) stiller?

De ansatte og deres leder håndterer loven på en svært pliktoppfyllende måte. Tanken på personvern er viktig i følge de ansatte og leder, men det ser ut til at den generelle antagelsen er at privatlivet må vike for økte krav fra det offentlige. Det blir nevnt en bekymring rundt dette, men ikke noe mer konkret hva som kan være problematisk med dette bortsett fra at det kan være problematisk. De tenker da konsekvensetisk ettersom resultatet av økt krav og kontroll er noe vi trenger - en nødvendighet. Noe essensielt for å forhindre terror og hvitvasking.

De bankansatte hevder de gjør det som er best for kunden, selv om det noen ganger kan virke som de gjør det som er det beste for banken. De mener det er viktig å ha god tro på valgene de tar, dette er en dydsetisk handling. Motivasjonmessig kan det virke som de har mye regler og krav de må følge over seg. Det kan svekke autonomien, motivasjonen og trivselen. Selv om noen uttrykker det er bra at de slipper å ta stilling til ting fordi de har mange regler å følge. Dette er også en frihet, friheten fra å ta stilling til en avgjørelse eller handling.

For hver person som blir drept av terroristangrep er det nesten 500 stykker som blir drept av røyking og 60 stykker som blir drept av selvmord. Det er relativt sett svært lite mord og terrorisme i dagens samfunn. Hvitvaskingen holder seg på globalt nivå mellom stabile 2-5% av BNP (Money-Laundering And Globalization 2017) til tross for økte krav. Hvis hvitvaskingstiltakene koster mer enn de smaker, og terrortrussel er relativt lav i forhold til andre trusler. Er det kanskje ikke nødvendig med tiltakene. De ansatte reagerer svært pliktoppfyllende og med forståelse, aksept og respekt for lov om tiltak mot hvitvasking og terrorfinansiering.

4.8 Veien videre

Til slutt noen linjer om elementer det kan være interessant å undersøke nærmere i framtida.

- Et spennende prosjekt kan være å bruke antagelser fra oppgaven til å skape en kvantitativ undersøkelse slik at svarene kan generaliseres og kvantifiseres.
- Undersøke hvordan økt overvåkning påvirker individet. Hvis det er slik at økt kontroll og overvåkning fører til mindre autonomi. Hvordan påvirker dette befolkningen?
- Er hvitvaskingstiltakene effektive, kostnadene kontra reduksjon i kriminalitet? Tiltakene er omfattende og krever tid, ressurser pluss innskrenket frihet. Er det verdt å gjøre disse tiltakene versus det en tjener på dem?

Helt til slutt noen ord fra min veileder angående hva en kan gjøre framover med tanke på problemer knyttet til personvern, overvåkning og kontroll:

Det kan være behov for en (ny) politisk debatt både om hvordan sikre personinformasjon (som bedrifter og offentlige etater forvalter), og om hvordan sikre personinformasjon som personer «frivillig» gir fra seg på elektroniske medier.. Jeg ser for meg en slags «konfidensialitetssikring/privatlivsgaranti» i alle sammenhenger – både om offentlig informasjonsspredningsgrad og privat informasjonsspredningsgrad.

Poenget må være at individers sikres at de har en autonomi og en privatsfære – slik at informasjon om dem (som flyter rundt) ikke hindrer deres frie deltakelse i politiske aktivitet, organisasjonsliv eller vanlig omgang med andre mennesker - [Advokat Dr Juris Erik Friis Fæhn](#)

Kilder

- Acquisti, A., L. Brandimarte, and G. Loewenstein. 2015. "Privacy And Human Behavior In The Age Of Information". *Science* 347 (6221): 509-514. doi:10.1126/science.aaa1465.
- aml. LOV-2005-06-17-62. <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2005-06-17-62?q=arbeidsmiljøloven>
- Brinkmann, Svend and Steinar Kvale. 2015. Interviews. 1st ed. Los Angeles: Sage Publications.
- Carrasco, Inmaculada. 2006. "Ethics And Banking". *International Advances In Economic Research* 12 (1): 43-50. doi:10.1007/s11294-006-6131-1.
- Cagle, Julie A. B. and Melissa S. Baucus. 2006. "Case Studies Of Ethics Scandals: Effects On Ethical Perceptions Of Finance Students". *Journal Of Business Ethics* 64 (3): 213-229. doi:10.1007/s10551-005-8503-5.
- Clemet, Kristin, and John O Egeland. 2010. Til Forsvar For Personvernet. 1st ed. Oslo: Universitetsforlaget.
- "Datalagringsdirektivet". 2017. No.Wikipedia.Org. <https://no.wikipedia.org/wiki/Datalagringsdirektivet>.
- "DESKRIPTIV OG NORMATIV ETIKK". 2017. Folk.Uio.No. <http://folk.uio.no/jonv/etikk/kr1/desknorm.html>.
- e.V., Transparency. 2017. "Corruption Perceptions Index 2016". [Www.Transparency.Org. http://www.transparency.org/news/feature/corruption_perceptions_index_2016](http://www.transparency.org/news/feature/corruption_perceptions_index_2016).
- EFE - Økokrim". 2017. Okokrim.No. <http://www.okokrim.no/artikler/efe>.
- finanstll. LOV-1956-12-07-1. <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1956-12-07-1?q=finanstilsynsloven>
- Gelemerova, Liliya. 2011. The Anti-Money Laundering System In The Context Of Globalisation: A Panopticon Built On Quicksand ?. 1st ed. Nijmegen: Wolf Legal Publ.
- "Hvitvasking.no - Færre Hvitvaskingsmeldinger Til ØKOKRIM I 2015 – Banker Og Pengeoverføringsselskaper Med Størst Nedgang". 2017. Hvitvasking.No. <http://www.hvitvasking.no/Nyhetsarkiv/mt-rapportering-2015/>.
- "Hvitvaskingsdirektivet: Tiltak Mot Hvitvasking Av Penger Og Finansiering Av Terrorisme | Europalov". 2017. Europalov.No. <http://europalov.no/rettsakt/hvitvaskingsdirektivet-tiltak-mot-hvitvasking-av-penger-og-finansiering-av-terrorisme/id-2042>.
- hvvl. LOV-2009-03-06-11. <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2009-03-06-11>.
- "Illicit Money: How Much Is Out There?". 2017. Unodc.Org.
- Kenny, More. 2017. "Why The World Is So Bad At Tracking Dirty Money". Bloomberg.Com. <https://www.bloomberg.com/news/articles/2015-02-23/why-the-world-is-so-bad-at-tracking-dirty-money>.

- "Kontrollutvalget For Tiltak Mot Hvitvasking". 2017. Regjeringen.No.
<https://www.regjeringen.no/no/tema/okonomi-og-budsjett/finansmarkedene/kontrollutvalget-for-tiltak-mot-hvitvask/id544546/>.
- Kruger, Justin and David Dunning. 1999. "Unskilled And Unaware Of It: How Difficulties In Recognizing One's Own Incompetence Lead To Inflated Self-Assessments.". *Journal Of Personality And Social Psychology* 77 (6): 1121-1134. doi:10.1037//0022-3514.77.6.1121.
- leksikon, Store, Religion filosofi, Filosofiens fagdisipliner, Etikk moralfilosofi, and Mathias Sagdahl. 2017. "Verdi – Store Norske Leksikon". Store Norske Leksikon. <https://snl.no/verdi>.
- leksikon, Store, Økonomi næringsliv, Martin Andresen, and Johannes Idsø. 2017. "Prinsipal-Agent-Teori – Store Norske Leksikon". Store Norske Leksikon.
<https://snl.no/prinsipal-agent-teori>.
- "Lovdata". 2017. Lovdata.No.
https://lovdata.no/pro/#document/JUS/axelsen-nk-2005-01/KAPITTEL_1.
- "Money Laundering - Financial Action Task Force (FATF)". 2017. *Fatf-Gafi.Org*.
<http://www.fatf-gafi.org/faq/moneylaundering/>.
- "Money-Laundering And Globalization". 2017. Unodc.Org.
<https://www.unodc.org/unodc/en/money-laundering/globalization.html>.
- Olesen, Martin Hammershøj, Dorthe Kirkegaard Thomsen, and Mia Skytte O’Toole. 2015. "Subjective Well-Being: Above Neuroticism And Extraversion, Autonomy Motivation Matters". *Personality And Individual Differences* 77: 45-49. doi:10.1016/j.paid.2014.12.033.
- Orlitzky, Marc, Frank L. Schmidt, and Sara L. Rynes. 2003. "Corporate Social And Financial
- "Overvåkning". 2017. No.Wikipedia.Org. <https://no.wikipedia.org/wiki/Overv%C3%A5kning>.
- Performance: A Meta-Analysis". *Organization Studies* 24 (3): 403-441.
doi:10.1177/0170840603024003910.
- popplyl. LOV-2000-04-14-31.
<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2000-04-14-31?q=personopplysningsloven>
- Reuter, Peter, and Edwin M Truman. 2004. *Chasing Dirty Money*. 1st ed. Washington, DC: Institute for International Economics.
- Ringdal, Kristen. 2013. *Enhet Og Mangfold*. 1st ed. Bergen: Fagbokforlaget.
- "Six Basic Emotions". 2017. Managementmania.Com.
<https://managementmania.com/en/six-basic-emotions>.
- "Suicide Data". 2017. World Health Organization.
http://www.who.int/mental_health/prevention/suicide/suicideprevent/en/.
- "Terrorism: Number Of Deaths Worldwide 2006-2015 | Statista". Statista.
<https://www.statista.com/statistics/202871/number-of-fatalities-by-terrorist-attacks-worldwide/>.
- Quirk, Peter J. 1996. *Macroeconomic Implications Of Money Laundering*. 1st ed. [Washington, D.C.]: International Monetary Fund, Monetary and Exchange Affairs Dept.

Vedlegg

Intervjuguide

1.1 Bankansatt

Introduksjon

- Takke for oppmøtet og ønske velkommen
- Presentere meg selv
- Forklare om anonymitet, bare stillingstittel og type bank vil bli oppgitt
- Opplyse om lydopptaker og at dette vil bli slettet i ettertid
- Informere om at vi undersøker hvordan bankene følger opp kravene hvvl stiller
- Tilby og la informantene å lese igjennom i etterkant

Bakgrunn

- Hvordan utdanning har du?
- Hva er din stilling?
- Hvor lenge har du jobbet i bransjen?
- Hvor lenge har du jobbet her?
- Hva arbeider du med?

Bankens versus kunden

- 1) Hva slags oppdrag (salgsoppgaver) har du som kundebehandler?
- 2) Hva slags ansvar har du blitt lært opp i for å ivareta kundens beste?
 - Hva tenker du om at en skal prøve å gjøre det beste for kunden samtidig du må følge kravene fra banken og hvvl?
 - Kjenner du til principal agent theory? eksempl lede kunden en retning en ikke selv er bevisst på mtp konsum
 - Har du opplevd konflikter mtp at dere sitter på mer informasjon enn kunden?
 - Har du orientert kunden om hvvl og rapporteringsplikten?
 - Tror du kunden vet om dette?

Hvitvaskingsloven (hvvl) - Økt rapportering og kontrollplikt

- 3) Hvilke tanker gjør du deg når jeg sier hvvl?
 - Hva slags plikter har du fra hvvl?
 - Hva slags opplæring i banken har du fått med tanke på hvvl?
 - Hvor mye tid og arbeid går med på å følge hvvl?
- 4) Hvordan påvirker hvvl ditt forhold til nærmeste overordnede?
 - Hvor viktig er det for bankkulturen at hvvl krav blir oppfylt?
 - Føler du at dine overordnede er opptatt av ansvaret til Økokrim?
 - Kan du komme med et eksempel da hvvl påvirket ditt forhold til kunden?
 - Opplever du at ledelsen har tillit til din kundebehandling?
 - Kan du komme med eksempler på at det har blitt satt spørsmål ved din tillit, kontrollert i ettertid
- 5) Hvordan påvirker hvvl ditt forhold til kunden?
 - Hva tenker du om økt kontroll med tanke på kunden?
 - Hva føler du at dine overordnede tenker om ditt ansvar for kunden?
 - ~~Bli det lagt vekt på moralske dilemmaer med tanke på dette?~~

6) Hvor stort spillerom har du for selvstendige vurderinger mtp hvvl?

- Føler du at det er noe det hadde vært riktig å gjøre annerledes?

personlig forhold

Personvern - konflikter mellom privatlivet og lovverket

7) Hvvl, personopplysningsloven (popplyl) og finanstilløven (finanstill)

stiller krav om opplysninger, hvordan preger det din hverdag?

- Hva tenker du på når jeg sier personvernloven?
- Hvordan er hvitvaskingsloven en del av din hverdag?
- Hva med finanstilløven, hva tenker du på da?

8) I lys av disse lovene, hva tenker du om kunders personvern?

- Hvordan er disse når en tenker på beskyttelse av forbrukerens interesser og rettigheter?
- Hva tenker du om at hvvl og finanstill begrenser forbrukernes rettigheter og da spesielt med mtp popplyl?

Moralske dilemmaer

9) Hvordan reagerer du når en klient i et etablert kundeforhold gjør noe som er undersøkelsespliktig?

- Hvordan kan en nær relasjon til kunden påvirke rapporteringsplikten?
- Hvis en kunde kommer med penger som høyst sannsynlig stammer fra ulovlig virksomhet, hva gjøres du?
- Gir du råd om å komme seg ut av en vanskelig situasjon fremfor å rapportere?

10) Fraråder du transaksjoner som kan være mistenkelige?

11) Hvordan kan det offentlige krav til opplysninger komme i konflikt med hensyn til kundens privatliv?

Økt ansvar og krav

- 12) Hvor stort rom har du for å ta stilling til moralske dilemmaer?
- 13) Hvordan føler du at din rolle bærer preg av selvstendighet og ansvar?
- 14) Hvordan synes hvvl påvirker arbeidssituasjonen din?
- Føler du at du har et fortrolig og gjensidig forhold til kunden?
 - Er det viktig for deg å ha et tillitsforhold til kunden?
- 15) Har bankene for mye kontroll?
- Er privatlivets fred viktig?
 - Hva tenker du om økt overvåkning?

Avslutningsvis

- 16) Kan du tenke deg konsekvenser av økt overvåking?
- 17) Hva tenker du om påstanden at Norge blitt mer totalitært i lys av terrortrusselen?
- Ser du eventuelle konsekvenser av dette.
- 18) Er det noe du vil tilføye?
- 19) Er det greit om du kan bli kontaktet i løpet av de neste ukene om det skulle være noen oppfølgingsspørsmål?

1.2 Leder

Introduksjon

- Takke for oppmøtet og ønske velkommen
- Presentere meg selv
- Forklare om anonymitet, bare stillingstittel og type bank vil bli oppgitt
- Opplyse om lydopptaker og at dette vil bli slettet i ettertid
- Informere om at vi undersøker hvordan bankene følger opp kravene hvvl stiller
- Tilby og la informantene å lese igjennom i etterkant

Bakgrunn

- Hvordan utdanning har du?
- Hva er din stilling?
- Hvor lenge har du jobbet i bransjen?
- Hvor lenge har du jobbet her?
- Hva arbeider du med?

Bankens versus kunden

1) ~~Hva slags oppdrag (salgsoppgaver) har du som kundebehandler?~~

2) Hva slags ansvar lærer dere de ansatte opp i for å ivareta kundens beste?

- Hva tenker du om at en skal prøve å gjøre det beste for kunden samtidig en må følge kravene fra banken og hvvl?
- Kjenner du til principal agent theory?
- Har du opplevd konflikter mtp at dere sitter på mer informasjon enn kunden?
- Blir kunden orientert om hvvl og rapporteringsplikten?

Hvitvaskingsloven (hvvl) - Økt rapportering og kontrollplikt

3) Hvilke tanker gjør du deg når jeg sier hvvl?

- Hva slags plikter har du fra hvvl?
- Hva slags opplæring gir dere med tanke på hvvl?
- Hvor mye tid og arbeid går med på å følge hvvl?

4) Hvordan påvirker hvvl ditt forhold til bankansatte?

- Hvor viktig er det for bankkulturen at hvvl krav blir oppfylt?
- Føler du at dine ansatte er opptatt av ansvaret til Økokrim?
- Hvordan påvirker hvvl ditt forhold til dine ansatte?

5) Hvordan påvirker hvvl den ansattes forhold til kunden?

- Hva tenker du om økt kontroll med tanke på kunden?
- Hva tenker du om ansvaret for kundene?
- Blir det lagt vekt på moralske dilemmaer med tanke på dette?

6) Hvor stort spillerom har dine ansatte for selvstendige vurderinger?

- Føler du at det er noe det hadde vært riktig å gjøre annerledes?

Personvern - konflikter mellom privatlivet og lovverket

7) Hvvl, personopplysningsloven (popplyl) og finanstilsynsloven (finanstll) stiller krav om opplysninger, hvordan preger det din hverdag?

- Hva tenker du på når jeg sier personvernloven?
- Hvordan er hvitvaskingsloven en del av din hverdag?
- Hva med finanstilsynsloven, hva tenker du på da?

8) I lys av disse lovene, hva tenker du om kunders personvern?

- Hvordan er disse når en tenker på beskyttelse av forbrukerens interesser og rettigheter?

- Hva tenker du om at hvvl og finanstill begrenser forbrukernes rettigheter og da spesielt med mtp popplyl?

Moralske dilemmaer

9) Hvordan skal de ansatte reagere når en klient i et etablert kundeforhold gjør noe som er undersøkelsespliktig?

- Når det skapes en nær relasjon til kunden, føler du at dette kan skape komplikasjoner med tanke på rapporteringsplikten?
- Hvis en kunde kommer med penger som høyst sannsynlig stammer fra ulovlig virksomhet, hva gjør den ansatte da?
- Hva tenker du om å gi du råd om å komme seg ut av en vanskelig situasjon fremfor å rapportere?

10) Frarådes det om transaksjoner som kan være mistenkelige?

11) Hvordan kan det offentlige krav til opplysninger komme i konflikt med hensyn til kundens privatliv?

Økt ansvar og krav

12) Hvor stort rom har dine ansatte til å ta stilling til moralske dilemmaer?

13) Hvor mye selvstendighet og ansvar har dine ansatte?

14) Hvordan synes du hvvl påvirker arbeidssituasjonen?

- Føler du at du har et fortrolig og gjensidig forhold til kunden?
- Er det viktig for deg å ha et tillitsforhold til kunden?

15) Har bankene for mye kontroll?

- Er privatlivets fred viktig?
- Hva tenker du om økt overvåkning?

Avslutningsvis

16) Kan du tenke deg konsekvenser av økt overvåking?

17) Hva tenker du om påstanden at Norge blitt mer totalitært i lys av terrortrusselen?

- Ser du eventuelle konsekvenser av dette.

18) Er det noe du vil tilføye?

19) Er det greit om du kan bli kontaktet i løpet av de neste ukene om det skulle være noen oppfølgingsspørsmål?

Problemstilling

Hvordan håndterer kundebehandlere/bankansatte kravene hvitvaskingsloven (hvv) stiller?

Forsknings spørsmål

Forsknings spørsmål 1: *Reagerer funksjonærene på økt kontroll og rapporteringsplikter?*

Forsknings spørsmål 2: Er det offentliges krav til opplysninger i konflikt med personvernet?

Forsknings spørsmål 3: Er det vanskelig å tilfredsstille bankens krav til salg av produkter samtidig som en ivaretar kundens beste?

Forsknings spørsmål 4: Er det samlede ansvaret med krav og regler motiverende?

Invitasjon til å bli intervjuet

“Hei

*Skriver en masteroppgave om hvitvasking og etikk på siviløkonomstudiet ved HiOA.
I prosessen intervjuer jeg kundebehandlere og mellomledere fra ulike banker.*

X Personlig tekst

X Personlig tekst

X Personlig tekst

X Personlig tekst

Intervjuet er et semistrukturert intervju, på cirka en time, hvor informantens svar blir anonymisert. Søker å få intervjuet en kundebehandler og en mellomleder”.

Vennlig hilsen

Gard Ryan Hagberg