

Asia: Asia VN/4219/2023

Lausuntopyyntö peruspankkipalveluja ja luottolaitoslainsäädäntöä koskevasta arviomuistiosta

1. Peruspankkipalvelut

Kommenttinne peruspankkipalveluita koskeviin arviomuistion havaintoihin ja toimenpide-ehdotuksiin (arviomuistion luku 2)? Voitte tässä yhteydessä tuoda esille myös arvioitanne eri toimenpidevaihtoehtojen vaikutuksista.

Suomen Kuurosokeat ry on kuurosokeusalan johtava asiantuntijaorganisaatio. Järjestö edistää kuulonäkövammaisten ja kuurosokeiden henkilöiden oikeuksien toteutumista, yhdenvertaisuutta ja toimintamahdollisuuksia.

Peruspankkipalveluiden kansallinen arviointi tärkeä asia, sillä tutkimusten mukaan valtiolliset erot kuluttajien mahdollisuuksissa käyttää käteistä vaihtelevat. On erityisen tärkeä huomioida, että arviomuistionkin mukaan käteistä käytetään edelleen yleisenä maksutapana.

Arviomuistiossa todetaan, ettei erityisryhmien tarpeet ja henkilökohtaiset mukautukset toteudu, mutta muistiossa ei kuitenkaan tarjoa konkreettisia toimenpiteitä asian korjaamiseksi.

Verkkopankin kautta asioiden hoitaminen ei ole kaikille mahdollista. Kuitenkin vaihtoehtoinen tapa esimerkiksi maksaa laskuja on kohtuuttoman kallista. Ei ole yhdenvertaista, jos vamman takia esim. kuurosokea tai kuulonäkövammaisen joutuu maksamaan laskujen maksamisesta enemmän kuin henkilö, joka pystyy käyttämään verkkopankkipalveluja.

Pankkien verkkopalvelujen käyttäminen on oltava saavutettavaa: monella kuulonäkövammaisella on käytössään erilaisia apuohjelmia, jotka lukevat ääneen näytön sisältöä ja monella on lisäksi henkilökohtaisia mukautuksia, kuten käänteinen näyttö (valkoista tekstiä mustalla pohjalla) ja niiden on toimittava myös pankkien verkkopalveluissa.

Myös ilman verkkopankkitunnuksiakin on pystyttävä seuraamaan oman tilin tapahtumia ja saldoa maksutta.

Asiakaspalveluvelvoitteen tulisi kattaa myös mahdollisuus kasvokkaiseen asiointiin. Joillekin kuurosokeille tai kuulonäkövammaisille henkilölle verkossa tai puhelimitse asioiminen on hankalaa tai jopa mahdotonta. Takaisinsoittopalvelu ei toimi tulkkauspalveluasiakkaiden kanssa, sillä tulkki ei välttämättä ole paikalla, kun soitetaan takaisin. Tulkkitilauksia varten tarvitaan tarkka kellonaika, jolloin tulkki on asiakkaan käytettävissä ja takaisinsoiton ajankohta ei yleensä ole tiedossa.

2. Käteisen saatavuus ja käytettävyys

Kommenttinne käteisen saatavuutta ja käytettävyyttä koskeviin arviomuistion havaintoihin ja toimenpide-ehdotuksiin (arviomuistion luku 3)?

Käteinen on monelle kuurosokealle tai kuulonäkövammaiselle henkilölle edelleen ensisijainen maksuväline. Tämä siksi, että kaikki kauppojen maksupäätteet ja automaattikassat perustuvat visuaalisiin näyttöihin, joiden käyttö on hankalaa näkövammaisuuden vuoksi. Automaattikassojen puheohjaus ei auta kuulovammaisia henkilöitä. Em. syistä johtuen ne eivät ole riittävän saavutettavia ja esteettömiä kuulonäkövammaisille henkilöille itsenäisesti.

Jos henkilön mahdollisuus käyttää normaaleja kaikille tarjottuja palveluita on aina riippuvaista henkilökohtaisen avun saamisesta, rajoittaa se vammaisen ihmisen mahdollisuutta hoitaa asioitaan silloin kun hän haluaa.

Käteisen nostaminen ei saa olla jatkossakaan maksullista ja nostopaikan on oltava turvallinen. Kun henkilö ei pysty havaitsemaan ympäristössä tapahtuvia asioita, on esimerkiksi kaupan kassalta rahan nostaminen epävarmaa.

Käteisen saatavuus on turvattava viranomaisten taholta niin, että rahan nostaminen on jatkossakin mahdollista yhdenvertaisesti eri puolilla Suomea.

3. Asiakkaansuoja- ja menettelytapasääntely: hyvä pankkitapa ja sopimusehtosääntely

Kommenttinne hyvää pankkitapaa ja sopimusehtosääntelyä koskeviin arviomuistion havaintoihin ja toimenpide-ehdotuksiin (arviomuistion luku 4)? Voitte tässä yhteydessä tuoda esille myös arvioitanne eri toimenpidevaihtoehtojen vaikutuksista.

Pankkien palvelumaksut ovat pienelle yhdistykselle kohtuuttomat. Esimerkiksi järjestömme varainhankinnan tilin palvelumaksut olivat 2022 vuonna 250 euroa, vaikka tilitapahtumia oli vain muutama. Myös käteisen tallettaminen on hankalaa ja kallista. Jatkossa tulee huolehtia, ettei pienen ja voittoa tavoittelemattoman yhdistyksen varat kulu peruspankkipalvelumaksuihin.

4. Luottolaitosten toimintaa ja riskienhallintaa koskeva sääntely

Kommenttinne luottolaitosten toimintaa ja riskienhallintaa koskeviin arviomuistion havaintoihin ja toimenpide-ehdotuksiin (arviomuistion luku 5)? Voitte tässä yhteydessä tuoda esille myös arvioitanne eri toimenpidevaihtoehtojen vaikutuksista.

-

5. Talletuspankkien yhteenliittymät

Kommenttinne talletuspankkien yhteenliittymälainsäädäntöä koskeviin arviomuistion havaintoihin ja toimenpide-ehdotuksiin (arviomuistion luku 6)? Voitte tässä yhteydessä tuoda esille myös arvioitanne eri toimenpidevaihtoehtojen vaikutuksista.

-

6. Luottolaitosten yhteisölait

Kommenttinne luottolaitosten yhteisölainsäädäntöä koskeviin arviomuistion havaintoihin ja toimenpide-ehdotuksiin (arviomuistion luku 7)? Voitte tässä yhteydessä tuoda esille myös arvioitanne eri toimenpidevaihtoehtojen vaikutuksista.

-

7. Muut havainnot ja huomiot

Voitte tässä yhteydessä tuoda esille muita kuin edellä mainittuihin teemoihin liittyviä havaintoja ja huomioita arviomuistioon liittyen.

-

Kaaja Taru

Suomen Kuurosokeat ry - Vaikuttamisen ja oikeuksienvallvonnan työryhmä