

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.**

Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskus lausuu peruspankkipalveluihin liittyen maahanmuuttajien kotoutumisen näkökulmasta. Lausunto on laadittu yhteistyössä Pohjois-Pohjanmaan ja Kainuun alueiden pakolaisia vastaanottavien kuntien kanssa.

Muistiossa sivutaan ulkomaalaisten pankkipalvelujen saatavuutta yleisellä tasolla. Pankkipalveluita kehitettäessä on muistettava, että Suomeen tullaan monin eri perustein. Kaikilla maahantulevilla ei ole yhdenvertaiset mahdollisuudet saada pankkipalveluita ts. pankkipalveluiden saavutettavuuteen tulisi kiinnittää huomiota myös tästä näkökulmasta.

Selvyiden vuoksi käytämme tässä lausunnossa käsitettä pakolainen puhuttaessa kiintiöpakolaisista, turvapaikkaprosessin kautta oleskeluluvan saaneista, tilapäistä suojelua saavista kuntalaisista ja kansainvälistä suojelua saavien perheenjäsenistä. Pakolaisten ei tunnisteta kuuluvan muistiossa nimettyihin erityisryhmiin.

Muistiossa tunnistetaan pankkipalvelujen saatavuuteen liittyviä ongelmia, jotka vaikuttavat myös pakolaisina tulleiden pankkipalvelujen saatavuuteen, mutta tiettyjä pakolaisten alkuvaiheen asettautumiseen liittyviä erityisvaiheita, jotka edeltävät ja vaikuttavat pankkipalvelujen saatavuuteen, ei tunnisteta. Kunnissa kotoutumista edistävää työtä pakolaistaustaisten kanssa tekevät viranomaiset tuovat esille käytännön ongelmia, jotka liittyvät tilin avaamiseen, tulkkaukseen, opastukseen, ongelmatilanteiden selvittämiseen ja verkkopankkitunnusten saamiseen.

Pankkitilin avaaminen on vaikeaa ja siihen liittyvät ajanvaraukset menevät monen viikon päähän. Ajanvaraussysteemi on monimutkainen ja palvelu ei ole tasalaatuista. Eri pankkien välillä on eri käytänteitä ajan varaamiseksi tilin avausta varten. Kaikkiin pankkeihin ei voi varata aikaa suoraan. Esimerkiksi erääseen pankkiin tulee ensin täyttää verkossa lomake, jota pakolaiset eivät kykene itsenäisesti täyttämään. Lomakkeen liitteinä tulee olla mm. kopio henkilöllisyystodistuksesta, kopio oleskelulupakortista ja tositteet tilille tulevien rahojen alkuperästä. Tilin avaamisen haasteiksi tunnistetaan myös muista viranomaisista johtuvat viiveet esimerkiksi henkilökorttien saamisen osalta. Pankkitilin avaaminen kariutuu luku- ja kirjoitustaidottomilla jo lomakkeen täyttämiseen. Lomakkeen lähettämisen jälkeen asiakkaalle soitetaan pankin asiakaspalvelusta, jonka jälkeen asiakkaalle vasta varataan aika pankkiin palveluiden avaamiseksi. Kunnat kertovat myös virkailijakohtaisista eroista siinä, miten tili päästään avaamaan, mitä asiakirjoja vaaditaan, vaaditaanko ajanvaraus etukäteen vai voiko asioida suoraan asioimispisteellä.

Pankkien palvelukielet ovat yleensä suomi ja ruotsi. Pakolaisilla ei ole riittävästi kielitaitoa Suomeen saapuessaan, joten asiointi ei onnistu, mikäli asiakas ei osaa englantia. Kunnista kerrotaan myös, että asiointi ei onnistu aina englannin kielelläkään. Vasta maahantulleen henkilön asioinnin sujuminen edellyttää tulkkausta. Tulkkien varaaminen pankeista käsin ei onnistu eikä puhelin- tai etätulkkauksia hyväksytä.

Kuntien viesti on, että pakolaiset eivät saa pankeista opastusta esimerkiksi pankkikortin tai verkkopankin käyttöön. Pankkiasioiden hoitamisen todetaan olevan erittäin haasteellista, jos pankilla ei ole kunnassa asioimispistettä. Asiakkaat tarvitsevat useissa tilanteissa henkilökohtaista asiakaspalvelua ja apua ongelmatilanteissa esimerkiksi, jos maksukortti ei toimi tai pin-koodi on lukkiutunut. Asiointi puhelinpalvelun kanssa ei onnistu ilman suomen kielen taitoa. Asioimispisteessä asiakas voi asioida esimerkiksi asiointilapun tai viestien kanssa.

E erityisen vaikeaa asiointi on iäkkäille pakolaisille, joilla on haasteita terveyden kanssa. Pankkitili pitäisi pystyä avaamaan ensin, jotta asiakkaalle voidaan hakea esimerkiksi edunvalvontaa. Tämä ei ole onnistunut ja näin ollen edunvalvontaa ei voida hakea ilman pankkitiliä. Ukrainasta paenneet tilapäistä suojelua saavat kuntalaiset eivät ole välttämättä saaneet kaikista pankeista verkkopankkitunnuksia.

Pankkitilien avaamiseen ja verkkopankkitunnusten saamiseen liittyvät ongelmat hankaloittavat pakolaisten vastuunottoa oman talouden hoidosta. Laskujen maksaminen on haastavaa ja erilaisten sopimusten teko (kotivakuutus, sähkösopimus) ei onnistu ilman vahvaa tunnistautumista. Vuokrasopimusten siirto pakolaisen omiin nimiin on mahdotonta. Ilman verkkopankkitunnuksia asioita hoidetaan esimerkiksi KELAssa paperilomakkeella. Ajanvaraaminen pankkiinkin on vaikeaa ilman pankkitunnuksia. Vahvan tunnistautumisen onnistuminen mahdollisimman varhaisessa vaiheessa vahvistaisi pakolaisten vastuunottoa ja osallisuutta omien asioidensa hoitamisessa.

Pakolaisasiakkaiden kohtaamisessa on myös ollut eri pankeissa virkailijakohtaisia haasteita ja asiakaspalvelu ei ole aina ollut hyvää. Yhdenvertaisuuden ja hyvien väestösuhteiden näkökulmasta pankkipalveluita tulisi kehittää niin, että kaikilla pankkien asiakkailla olisi mahdollisuus samoihin ja samanlaatuisiin palveluihin kautta maan.

Tämä asiakirja on hyväksytty viraston sähköisessä asianhallintajärjestelmässä. Asian on esitellyt maahanmuuttoasiantuntija Erja Leppälä ja ratkaissut johtaja Petri Keränen

## 2. Käteisen saatavuus ja käytettävyys

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

-

## 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.**

-

## 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.**

-

Leppälä Erja  
Pohjois-Pohjanmaan ELY