

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.

Omaishoitajaliitto kiittää mahdollisuudesta lausua sekä arviomuistion tekijöiden osuvasta analyysistä. Yhdymme arviomuistiosta esitettyyn tilannekuvaan. Eli vaikka pankkipalvelut suurilta osin toimivat kohtuullisesti enemmistön kohdalla, on varsinkin erityisryhmien kohdalla haasteita. Sekä useat järjestöt, yksityishenkilöt että viranomaiset ovat tunnistaneet haasteet ja pitävät peruspankkipalveluiden saatavuutta ongelmana. Yksityishenkilöiden ohella myös yhdistykset ja mikroyrittäjät ovat kohdanneet erilaisia haasteita ja kohtuuttomia pankkimaksuja. Yksityishenkilöistä lähes 80 % vastaajista tai yli 2000 henkeä raportoi otakantaa.fi-sivustolla peruspankkipalveluiden riittämättömyydestä. Omaishoitajaliitto pitää määrää merkittävänä, siitäkin huolimatta, että tyytymättömät henkilöt voivat hyvin olla jossakin määrin yliedustettuina tämänkaltaisissa kyselyissä. Omaishoitajaliitto yhtyy myös muistionlaatijoiden huomioon, että toisaalta myös monet digitaalisesti heikommassa asemassa olevat henkilöt ovat myös aliedustettuina tämänkaltaisissa nettikyselyissä.

Täten vaikka suuressa kuvassa pankkipalvelut ovat kohtuullisesti hinnoiteltuja, tulisi – kuten myös arviomuistossa huomioidaan – kiinnittää huomiota digitaalisten käyttöliittymien ulkopuolisten palveluiden hintoihin. Myös näiden tulee olla kohtuuhintaisia, suuren enemmistön käyttämien digipalveluiden ohella. Pankkipalveluita tarjoavat tahot toki vastustavat lisäsääntelyä, mutta pankkipalvelut ovat arjessa välttämättömiä peruspalveluita, joiden turvaaminen tulisi priorisoida. Pankit ovat yleisesti ottaen suuria ja vakaavaraisia organisaatioita ja peruspankkipalveluiden tuottamien tulisi olla luonnollinen oleellinen kustannuserä tämän tyyppisen liiketoiminnan harjoittamisesta.

Omaishoitajaliitto pitää tärkeänä, että sekä yksityishenkilöiden, yhdistysten että mikroyritysten asemaa ja pääsyä pankkipalveluiden piiriin vahvistetaan, sillä nämä kaikki koskettavat omaishoitoyhteisöä.

Ensinnäkin omaishoitoyhteisössä on merkittävä määrä henkilöitä, joilla itsellään tai lähipiirillä voi olla merkittäviä haasteita digitaalisten ratkaisujen ja vahvan tunnistautumisen käytössä. Haasteet voivat liittyä ikään, vammaan tai muutoin yleisesti ottaen heikentyneeseen toimintakykyyn. Tällöin sekä mahdollisimman saavutettavat ja yksilölle sopivat pankkipalvelut sekä tarvittaessa puolesta asioinnin mahdollisuudet korostuvat tarpeina.

Toiseksi: Omaishoitajaliitolla on 60 jäsenyhdistystä, jotka puolestaan tekevät paikallisesti yhteistyötä lukuisten muiden kansalaisjärjestöjen kanssa. On tärkeää, että näillä on pääsy kohtuuhintaisiin pankkipalveluihin. Varsinkin huomioiden järjestökenttään kohdistuvat rahoituksen leikkauspaineet, on tärkeää, että aatteellisten yhdistysten kustannusrakennetta voidaan pitää mahdollisimman kevyenä.

Kolmanneksi: Sekä vammaisilla henkilöillä että omaishoitajilla on merkittävästi muuta väestöä matalampi työllisyysaste erinäisistä syistä johtuen. Tällöin elinkeinon harjoittamisesta voi monelle tulla varteenotettava vaihtoehto ja myös tästä syystä elinkeinon harjoittaminen myös mikroyritysten kautta tulisi olla mahdollisimman vaivatonta ja kohtuuhintaista. Niin sanottuun derisking-ilmiöön tulisi puuttua ja taloudelliseen osallistavuuteen (financial inclusion) satsata, kuten arviomuistiossakin finanssivalvonnan toimesta ehdotetaan (s. 12).

Viimeiseksi tahtoisimme kiinnittää huomionne yhä kasvavaan erityisryhmien tarpeeseen yhteiskunnassa. Kognitiiviselta toimintakyvyltään alentuneiden henkilöiden (erityisesti mm. muistisairaat, joista monet asuvat yksin ja kehitysvammaisten henkilöiden) tilannetta ja haavoittuvuutta ei ole kaikilta osin riittävästi avattu tässä muutoin ansiokkaasti toteutetussa arviomuistiossa. Koska erityisryhmien tarpeet on tunnistettu tässä arviomuistiossa, tulisi erityisryhmien tarpeista mahdollisesti tehdä vielä erillinen arviomuistio tai liite tähän arviomuistioon, jotta oikeisiin toimenpiteisiin voitaisiin ryhtyä. Olennaista on se, että nämä tarpeet tunnistetaan, nimetään ja yksilöidään sääntelyn jatkovalmistelussa.

Ikääntyneiden henkilöiden määrä kasvaa kovaa vauhtia, nyt yli 75-vuotiaita on väestössämme jo runsaat puoli miljoonaa henkilöä ja Tilastokeskuksen väestöennusteen mukaan heidän määränsä nousee jo lähes 800 000 henkilöön vuoteen 2030 mennessä. Tässä joukossa on runsaasti muistisairaiden ohella myös muista aivojen toiminnan häiriöistä kärsiviä henkilöitä, joten peruspankkipalveluiden haasteet näyttäytyvät yhä laajemmalle joukolle lähivuosina.

Vaikka haasteet painottuvat iäkkäämpään väestöryhmään ei ongelmat rajoitu heihin, sillä Suomessa on yli 450 000 yli 16-vuotiasta ihmistä, jotka elävät ilman pankkitunnuksia. On olemassa erilaisia keinoja, joilla riskienhallintaa voitaisiin kehittää eriyttämällä pankkipalvelut ja tunnistautumisen. Esimerkiksi Identiteettivarkauksien taloudellisia riskejä voitaisiin vähentää, mikäli sähköinen tunnistautuminen voisi olla erillään pankkipalveluihin pääsystä. Tästä on hyviä kokemuksia esimerkiksi Virossa.

Omaishoitajaliitto on myös huolissaan puolesta asioinnin haasteista. Pankkisalaisuuksilla ja valtuutusjärjestelmällä on pitkät vakiintuneet perinteet. Mikäli näistä laajemmin yhteiskunnassa poiketaan tai tähän tehdään täydentävää säännöstöä, tulisi sen perustua sääntelyyn ja lainsäädäntöön tai vakiintuneeseen tapaan. Omaishoitajaliitto toivoo, että myös puolesta asioinnin helpottamista selvitettäisiin, sillä asia on arjen selviytymisen kannalta tärkeä mutta samaan aikaan perus- ja ihmisoikeusherkkä ja sensitiivinen riskienhallinnan näkökulmasta.

Omaishoitajaliitto tarjoaa mielellään osaamistaan näiden sääntelytarpeiden jatkovalmistelussa.

2. Käteisen saatavuus ja käytettävyys

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

Omaishoitajaliitto yhtyy arviomuistion tilannekuvaan. Käteisen käytön supistuminen ei kuitenkaan ole pelkkä tulevaisuudessa tapahtuva kehitys, vaan käteisen käytön haasteet ovat jo nyt nähtävillä. Merkittäviä rajoituksia on jo nyt käytössä esimerkiksi julkisessa liikenteessä. Mikäli käteistä tahtoo käyttää, tulisi lippu käydä ostamassa myyntipisteestä, mikä on usein vaikeaa, ellei peräti mahdotonta liikuntarajoitteiselle henkilölle. Tämä osaltaan lisää eriarvoisuutta ihmisten välillä yhteiskunnassa.

Omaishoitajaliitto kannattaa jatkotoimenpidettä edetä ensisijaisesti EU-komission säätelyllä ja tarvittaessa myös ryhtyä kansallisiin toimenpiteisiin. Koska EU:n säätelyn valmistelu ja toimeenpano voi olla hyvin hidasta, toivomme myös tarkempaa kartoitusta mahdollisista ennakoivista kansallisista toimenpiteistä, joilla käteisen käytettävyyteen liittyvää eriarvoistavaa kehitystä saataisiin minimoitua. Suomi voisi esimerkiksi tehdä kansallisia asetuksia tai muita sitovia linjauksia jo ennakkoon toimenpiteistä, jotka mahdollisesti ovat jo tiedossa EU-komission valmistelutyön ansiosta.

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.

Omaishoitajaliitto haluaa lausua erityisen kiitoksen monipuolisen arviomuistion laatisesta, jossa tietoa on kerätty monista eri lähteistä ja tietoon on myös suhtauduttu tasapainoisesti ja lähdekriittisesti. Yhtenä aiemmin lausuneena järjestönä, arviomuistiota lukiessa jäi tunne ja vaikutelma, että meitä on kuultu ja että huolemme on otettu vakavasti. Kiitos siitä.

Läpinäkyvyyden ja helppolukuisuuden nimissä toistamme tässä vielä lopuksi 26.5.2023 lausumamme huomiot:

Omaishoitajaliitto kiittää mahdollisuudesta kommentoida pankkipalveluiden kehittämistarpeita. Kentältä saamamme palautteen perusteella voimme todeta, että pankkipalveluihin pääsyssä on monenlaisia haasteita. Tämä koskee omaishoitoa saavia henkilöitä, mutta myös omaishoitajien mahdollisuuksia hoitaa asioita päämiehen hyväksi eri tilanteissa ja elämänvaiheissa. Toisen puolesta asioimista tulisi helpottaa eri tavoin, esimerkiksi rajoitettuja käyttöoikeuksia kehittäen. Erilaiset elämäntilanteet ja asiakasryhmät tulee paremmin huomioida pankkien palvelujen muotoiluissa sekä säätelyssä.

Tässä joitakin yleisiä huomioita haasteista:

- Tunnistautumisessa on haasteita. Suomessa on yli 450 000 yli 16-vuotiasta ihmistä, jotka elävät ilman pankkitunnuksia. Riskienhallintaan vetoamalla ihmisiltä voidaan jättää myöntämättä pankkitunnukset ym. tunnistautumisen muodot, mikä hankaloittaa asiointia merkittävästi. Digitaalinen henkilöllisyystodistus saattaa korjata osan ongelmista, vaan ei kaikkia. Tähän liittyy useita ongelmia: Tähän tarvitaan erillinen laite, mikäli henkilö ei käytä älylaitteita. Tämä niin kutsuttu luonnollisen henkilön tunnistusväline (<https://vm.fi/kysymyksiä-ja-vastauksia-digitaalisen-henkilöllisyyden-hankkeesta>) tulee toimimaan ainoastaan julkisella sektorilla. Yksityisen sektorin odotetaan kehittävän omia vahvoja tunnistautumisen metodeja. On myös epäselvää missä määrin julkisillakaan toimijoilla on veloitetta ottaa käyttöön tätä tunnistautumismenetelmää. Palveluna tämä on myös maksullinen. Pankkitoimintaa kehitettäessä on tärkeää huomioida myös digitaalisen henkilöllisyystodistuksen puutteet ja heikkoudet.

- Tunnistautumisessa tulisi huomioida esimerkiksi YK:n vammaisyleissopimuksen vaatimukset esteettömyydestä ja saavutettavuudesta sekä mahdollisista kohtuullisten mukautusten tarpeista. YK:n vammaisyleissopimuksen vammaisuuskäsite on hyvin laaja, ja siinä katsotaan, että esteet yhteiskuntaan osallistumiseen syntyvät vuorovaikutuksessa ympäröivän toimintaympäristön kanssa. Esimerkiksi puutteelliset pankkipalvelut tai tunnistautumisen haasteet voivat muodostaa tämänkaltaisia esteitä. Nämä esteet haittaavat sekä vammaisten henkilöiden asioiden hoitoa että omaisten pyrkimyksiä hoitaa asioita.

- Identiteettivarkauksien taloudellisia riskejä voitaisiin vähentää, mikäli sähköinen tunnistautuminen voisi olla erillään pankkipalveluihin pääsystä. Tästä on hyviä kokemuksia esimerkiksi Virossa.

- Esimerkiksi haasteet näön kanssa, kognitiiviset ongelmat tai mahdollisesti myös koordinaatiokyvyn haasteet esim. Parkinsonin taudin myötä saattavat vaikeuttaa ja estää sähköisen tunnistautumisen käyttöä. Nämä ovat vain esimerkkejä. Ongelmia voi olla monenlaisia, mutta yleinen kokemus on, että erityisesti näkö- ja kognitiivisesti vammaiset tai toimintarajoitteiset henkilöt kohtaavat tässä erityisen paljon haasteita. Esimerkiksi nämä kohderyhmät tulisi omaishoitajien rinnalla huomioida palveluiden jatkokehityksessä.
- Moni omaishoitaja on itsekin iäkäs, jolla voi olla hankaluuksia digipalveluiden käytössä.
- (ks myös <https://valtioneuvosto.fi/-/10623/digitaalinen-henkilollisyystodistus-kayttoon-ensi-vuonna>)
- Huolta herättää myös pankkipalvelujen saatavuus. Asioimismahdollisuuksia on karsittu paljon, samoin palveluverkoston.
- Myös käteisen käyttö on monissa paikoissa vaikeutunut viime vuosina.
- Pankkipalveluiden lisäksi myös matkalippujen yms. osto on vaikeutunut viime vuosina.
- Pankkipalveluiden hintojen ja jonojen kohtuullisuuteen on kiinnitettävä huomiota.

Muita huomioita:

- Mikäli pankkipalveluverkoston karsitaan ja kehitys jatkuu tällä tavoin, voisi miettiä, miten palveluiden saatavuutta voi parantaa. Esimerkkinä voidaan ajatella liikkuvia palveluita ja palveluiden

kytkemistä johonkin olemassa olevaan julkiseen rakenteeseen kuten kirjastoihin. Mikäli liikkuvia palveluita järjestetään tulevaisuudessa, on riskien hallintaan kiinnitettävä riittävästi huomiota.

- Yleinen kokemus on se, että palvelupisteitä on karsittu ja palveluiden saatavuuden koetaan heikentyneen. Palveluiden saatavuuden näkökulmasta olisi syytä arvioida, voitaisiinko pankkeja velvoittaa hoitamaan myös muiden pankkien asiakkaiden palveluita. Tämähän on jo toteutunut jossakin määrin digitaalisessa ympäristössä – pankkipalvelut keskustelevat keskenään ja tunnistautumista voi käyttää monipuolisesti. Tulisiko tämänkaltaista ajatusta toteuttaa myös peruspankkipalveluiden puolella? Pankeilla, yhteiskunnalla ja käyttäjillä voisi olla yhteinen intressi siinä, että yhtäältä palveluiden tuottaminen tulee edullisemmaksi ja toisaalta tarjonta voi parantua. Saatavuudesta voisi olla syytä säätää lailla, jotta pankkipalvelut toteutuisivat kohtuullisessa ajassa.
- Haasteet pankkipalveluiden saatavuudessa lisää riippuvuutta omaisten avusta, vaikka muuten voisi vielä pystyä itse hoitamaan asioita.

Vartio Elias
Omaishoitajaliitto ry