

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.**

Muistion havainnot ovat yhtenevät asiasta saamiemme yhteydenottojen kanssa. Saimme vuonna 2023 henkilöasiakkaiden peruspankkipalveluihin liittyneitä yhteydenottoja noin 200 kpl ja vastaavasti yritysten tilien sulkemiseen ym liittyneitä noin 50 kpl. Yhteydenottojen määrä on jatkunut samantasoisena alkuvuoden 2024. Yleisellä tasolla toteamme, että tapausten selvittämisen ja erityisesti mahdollisen riidanratkaisun osalta asiaan liittyvän sääntelyn nykytila ei ole täysin toivottava. Esitetyistä vaihtoehdoista FINE esittää näkemyksensä seuraavia havaintoja:

- Asiakkaan tuntemiseen ja tunnistamiseen sekä rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämiseen liittyvien menettelytapojen kehittäminen: Neuvontatoiminnassa on käynyt ilmi, että palveluntarjoajat ovat ajoittain tulkinneet lainsäädännön mukaisia velvoitteitaan verraten tiukasti. Palveluntarjoajilla olisi muun ohessa hyvä olla jonkinlainen velvoite ilmoittaa esimerkiksi palvelujen rajoittamisen tai liiketoimesta kieltäytymisen täsmällinen peruste silloin, kun tälle ei ole lainsäädännöstä johtuvaa estettä. Tämä parantaisi asiakkaan oikeusturvaa ja helpottaisi asioiden selvittämistä neuvonnan ja riidanratkaisun keinoin.
- Peruspankkipalvelujen tarjoamisveloitteen laajentaminen yrityksii ja yhteisöjä sekä elinkeinotoimintaa harjoittavia luonnollisia henkilöitä koskevaksi: FINEn tulevien yhteydenottojen perusteella tarvetta tälle muutokselle vaikuttaisi olevan. Tarkempi vaikutusten arviointi, toteutus ja sisältö jäisivät poliittisten päättäjien ratkaistavaksi.
- FINEn asiakasyhteydenottojen perusteella henkilökohtaisen palvelun tavoitettavuus on kuluttajien näkökulmasta yleinen ongelma. Vaikeudet korostuvat tietyissä erityistilanteissa (lainaneuvottelut, kuolinpesien asiat, digitaidoiltaan rajoittuneet asiakkaat ja erityisryhmät) ja vaihtelevat palveluntarjoajittain ja tuotekohtaisesti. Palveluntarjoajat ovat viime aikoina kehittäneet erillisiä palvelukanavia esimerkiksi senioriasiakkaille, mikä on sinänsä positiivista. FINEn näkemyksen mukaan asiakaspalvelulta edellytettävien standardien säätäminen lain tasolla on todennäköisesti

kuitenkin haasteellista. Tilanteen parantaminen voisi tapahtua luontevimmin hyvän pankkitavan kehittämisen kautta.

Asiasta eri kollegojen kanssa käytyjen keskustelujen perusteella peruspankkipalveluiden saatavuus vaikuttaa kuitenkin Suomessa olevan paremmalla tasolla kuin esimerkiksi muissa Pohjoismaissa.

## 2. Käteisen saatavuus ja käytettävyys

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

Käteisen saatavuuden tai käyttämisen ongelmia koskevat yhteydenotot eivät ole korostuneet FINEssä. Vaikka tarve käteiselle näyttäisi korostuvan tiettyjen asiakasryhmien kohdalla, kokonaisuutena arvioiden asia ei kuitenkaan vaatine kansallisia erityistoimia vireillä olevan komission asetusehdotuksen lisäksi. Havaintojemme mukaan käteiseen liittyvissä yhteydenotoissa on monesti vahva liitântä asiakkaan tuntemista ja palveluiden rajoittamista koskeviin seikkoihin.

## 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.**

Muistion havainnot hyvän pankkitavan asemasta pitävät paikkansa esimerkiksi juuri suhteessa hyvään vakuutustapaan. Vaikka tuotekohtainen sääntely on varsin kattavaa, erityisesti riidanratkaisun näkökulmasta hyvää pankkitapaa koskevalle sääntelylle on edelleen uusien ja mahdollisesti vielä sääntelemättömien ongelmatilanteiden arvioinnissa tarvetta.

Ehdotus säännöksen muuttamiseksi kuvailevammaksi säilyttäen kuitenkin sen joustavuus, on näkemyksemme mukaan tarkoituksenmukaisin kehittämismuutosto. Kehittämissuunta voisi olla yhdenmukaisempi hyvän vakuutustavan kanssa. Yhtenä toteutusvaihtona voisi toimia muistiossa mainittujen Finanssiala ry:n julkaisemien hyvän pankkitavan periaatteiden päivitys kuvailevammaksi ja muistiossa mainittuja asiakokonaisuuksia sopivalla tavalla sisältäväksi. Tässä olisi hyvä huomioida ja osallistaa kaavailulla tavalla esimerkiksi asiakkaita sekä hyvien käytäntöjen luomiseen käytännössä osallistuvia neuvonta- ja riidanratkaisutoimintaan osallistuvia tahoja. Kannatamme myös ehdotusta, jonka mukaan hyvän pankkitavan valvonta säädettäisiin Finanssivalvonnan nimenomaiseksi tehtäväksi.

Asiaan liittyen toteamme, että toimistomme yhteydessä toimiva Sijoituslautakunta on muutamissa ratkaisusuosituksissaan viitannut hyvään arvopaperimarkkinatapaan.

#### 4. Luottolaitosten toimintaa ja riskienhallintaa koskeva sääntely

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

Muistion havainnot kyttykaupasta ja yhdistelmätarjouksista pitävät paikkansa. FINellä ei ole erityistä kantaa mahdollisen kehittämisehdon suhteen. Olennaista kuitenkin on johdonmukaisuus eri tuotteiden ja palveluntarjoajien suhteen.

#### 5. Talletuspankkien yhteenliittymät

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

-

#### 6. Luottolaitosten yhteisölaite

**Komenttinne 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.**

-

Sainio Vesa  
Vakuutus- ja rahoitusneuvonta