

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.

Vanhusasiavaltuutettu on itsenäinen ja riippumaton viranomainen, jonka lakisääteisenä tehtävänä on edistää ikääntyneiden ihmisten asemaa ja heidän oikeuksiensa toteutumista.

Vanhusasiavaltuutettu seuraa lainsäädännön kehittämistä ja toimeenpanoa sekä yhteiskunnallista päätöksentekoa ja arvioi niiden vaikutuksia ikääntyneisiin. Tarkastelemme arviomuistiota ikääntyneiden ihmisten näkökulmasta.

Suomessa on Tilastokeskuksen mukaan noin 1,3 miljoonaa yli 65-vuotiasta. Heistä yli 75-vuotiaita on noin 601 000 ja yli 85-vuotiasta yli 159 000. Yli 95 vuotta täyttäneitä on lähes 12 000 ja yli 100-vuotiaita noin 1 100. Iäkkäiden ihmisten osuus Suomen väestöstä on suuri ja kasvaa edelleen.

Arviomuistiossa on tarkasteltu laajasti peruspankkipalveluiden saatavuutta ja käytettävyyttä hyödyntäen erilaisia tutkimuksia ja selvityksiä. Näiden perusteella on todettu, että on pääteltävissä pankkipalveluihin liittyvien ongelmien olevan yleisempiä erityisryhmiin kuuluvilla yksityishenkilöillä.

Merkittäväksi ongelmaksi on tunnistettu esimerkiksi erityisryhmiin kuuluvien yksityishenkilöiden ja heidän mahdollisten erityistarpeidensa huomioiminen palveluiden saavutettavuudessa. Arviomuistiossa on myös todettu, että kyse on yhteiskunnallisesti merkittävästä haasteesta, vaikka pankkien kokonaisasiakasmääriin nähden tämä muodostaa todennäköisesti suhteellisen pienen osuuden koko pankkiasiakaskunnasta. Samoin henkilökohtaisen palvelun tavoitettavuus on noussut arviomuistion mukaan merkittäväksi teemaksi sekä peruspankkipalveluissa että pankkien tarjoamissa palveluissa laajemminkin.

Peruspankkipalveluiden sääntelyä kehitettäessä arviomuistion mukaan olisi perusteltua harkita asiakaspalvelun tavoitettavuuden edistämistä koskevia toimenpiteitä pankkipalveluissa laajemminkin. Arvioitu sääntelyn kehittämistarve ja toimintatapojen kehittämistarve liittyy asiakaspalvelun osalta korostetusti asiakasyhteydenottoihin vastaamiseen sekä ongelmatilanteiden selvittelyyn. Asiakaspalvelun tavoitettavuuden parantaminen on arviomuistiossa katsottu tärkeäksi vähintäänkin erityisryhmiin kuuluvien asiakkaiden näkökulmasta ja tarkempaa arviointia tarvittaisiin myös kasvokkain ja muutoin kuin sähköisiä kanavia kautta tapahtuvan asioinnin osalta.

Vanhusasiavaltuutettu kannattaa sääntelyn kehittämistä etenkin asiakaspalvelun tavoitettavuuden osalta. Sääntelyä kehitettäessä on tärkeää ottaa ikääntyneiden ja muiden erityisryhmien tarpeet huomioon siten, että heillä on yhdenvertaiset ja tasa-arvoiset asiointimahdollisuudet. Ikääntyneitä tulisi myös kuulla sääntelyä kehitettäessä ja kuulemisen tulisi kattaa myös sellaiset henkilöt, jotka eivät asioi sähköisesti.

Vanhusasiavaltuutettu kiinnittää myös huomiota arviomuistiossakin esiin nousseeseen pankkipalveluiden hinnoitteluun (esimerkiksi s. 15-16) etenkin niiden asiakkaiden osalta, jotka eivät asioi sähköisesti. Asiointi kasvokkain konttoreissa on sähköistä asiointia kalliimpaa ja samalla myös yhä vaikeampaa pankkikonttoreiden lukumäärän ja palveluverkoston sekä palveluvalikoiman supistumisen vuoksi. Kasvokkaista asiointia tarvitsevista moni on lisäksi pienituloisen.

Peruspankkipalveluiden on oltava saatavissa helposti, kohtuulliseen hintaan, kasvokkain, riittävän lähellä ja asianmukaisessa ajassa myös niille henkilöille, jotka eivät asioi sähköisesti.

Vanhusasiavaltuutettu on saanut useita yhteydenottoja pankkipalveluiden monenlaisista käytännön ongelmista. Vanhusasiavaltuutettu voi välittää näitä tietoja valmistelun tueksi ja olla asiantuntemuksellaan käytettävissä, mikäli se katsotaan tarpeelliseksi.

2. Käteisen saatavuus ja käytettävyys

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

Arviomuistiossa on käsitelty laajasti käteisen saatavuutta ja käytettävyyttä maksuvälineenä hyödyntäen erilaisia tutkimuksia ja selvityksiä. Ongelmia on havaittu nykyisellään olevan sekä saatavuuden että käytettävyyden osalta.

Komission käteisasiasetusehdotusta koskevien neuvottelujen ollessa kesken, arviomuistiossa ehdotetaan, että kansallisia toimenpiteitä ei ainakaan tässä vaiheessa toteuteta. Asetusehdotus vastaa hyvin pitkälti arviomuistiossa esiin nostettuihin käteisen saatavuutta ja käytettävyyttä

koskeviin ongelmiin. Ehdotuksen tavoitteena on turvata käteisen rooli laillisena maksuvälineenä varmistaen käteisen laaja saatavuus ja riittävä hyväksyttävyyys.

Vanhusasiavaltuutettu ymmärtää muistiossa esitetyn näkemyksen siitä, että kansallisiin toimenpiteisiin ei ryhdytä nyt. Olisi syytä asettaa kuitenkin jokin takaraja tai reunaehdot sille, jonka jälkeen kansallisiin toimenpiteisiin ryhdyttäisiin, jos komission käteisasetusehdotus ei näytä etenevän. Vanhusasiavaltuutettu pitää tärkeänä sitä, että Suomi korostaa asetusta valmisteltaessa ikääntyneiden ja muiden erityisryhmien tarpeiden huomioon ottamista. Valmisteilla olevasta asetusehdotuksesta olisi hyvä tiedottaa kansalaisia, yrityksiä ja muita palvelun tuottajia.

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 yhteisölaite

Kommenttinne luottolaitosten yhteisölaite-lainsäädäntöä 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.

-

Niemi Mia
Vanhusasiavaltuutettu