

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.

Kuluttajaliitto ry (jälj. Kuluttajaliitto) kiittää mahdollisuudesta lausua arviomuistiosta ja siinä esitetystä toimenpide-ehdotuksista.

Peruspankkipalveluihin kuuluvat perusmaksutili ja tilinkäyttöväline, mahdollisuus nostaa ja tallettaa käteistä rahaa, maksutapahtumien, kuten tilisiirtojen, toteuttaminen sekä sähköinen tunnistusväline. Nämä palvelut ovat välttämättömiä yhteiskunnassa elämiselle, ja siksi niiden saatavuus tulisi taata kohtuuhintaisesti myös tahoille, jotka eivät käytä digilaitteita.

Peruspankkipalvelujen saatavuuteen tulisi kiinnittää huomiota etenkin pankkikonttoreiden määrän sekä niissä tarjottavien palvelujen osalta. Kuluttajaliitto onkin huolissaan etenkin käteispalvelujen tarjonnasta pankkikonttoreilla. Pankkikonttorille pääsyssä voi olla merkittäviäkin alueellisia eroja. Usein vaadittava ajanvaraus saattaa myös mennä niin pitkän ajan päähän, että selvittämättömästä pankkiasiasta voi alkaa syntymään lisäkuluja. Mikäli ajanvarauksetta pääsee asioimaan, saattaa vastassa olla myös todella pitkä jonotusaika.

Puhelinpalvelut ovat usein ruuhkautuneita samaan tapaan kuin pankkikonttoritkin. Kuluttajaliitto pitää lisäksi epäkohtana sitä, että puhelinpalvelua saa useimmiten vain maksullisista numeroista, joissa jonottaminen lisää kuluja entisestään. Puhelinpalvelu tulisikin peruspankkipalveluiden osalta taata maksuttomasta numerosta. Puhelinasiointin hinta vaikuttaa negatiivisesti myös Kuluttajaliiton arvioon peruspankkipalveluiden kohtuuhintaisuudesta. Yhteiskunnallisen merkityksensä vuoksi peruspankkipalveluiden kohtuuhintaisuus kaikille kuluttajille tulisi varmistaa.

Peruspankkipalvelujen toteutumisen taso on huolestuttava etenkin erityisryhmien osalta. Näihin voivat kuulua esimerkiksi ulkomaalaiset henkilöt tai henkilöt, jotka eivät käytä digipalveluita. Esimerkiksi ulkomaalaisten henkilöiden osalta Kuluttajaliitto on saanut palautetta, jonka mukaan muilta kuin Suomen kansalaisilta saatetaan vaatia erityisiä selvityksiä ja asiakirjoja peruspankkipalvelujen saamiseksi. Nämä vaatimukset yhdistettynä asiakaspalvelun saatavuuden ongelmiin voivat johtaa siihen, että esimerkiksi työnteon mahdollistavan pankkitilin luomiseen kuluu kohtuuttomasti aikaa.

Pelkästään erityisryhmiä koskevana ongelmanakin peruspankkipalvelujen saatavuus muutoin kuin verkossa on kuluttajien yhdenvertaisuuden kannalta merkittävä asia. Kuluttajaliitto huomauttaa kuitenkin, ettei ongelma palveluiden digipainottuneisuudessa koske välttämättä vain tiettyjä erityisryhmiä, vaan myös digipalveluita usein käyttäville henkilöille voi tulla vastaan tilanteita, joissa tarvetta henkilökohtaiseen puhelinneuvontaan tai paikan päällä tapahtuvaan neuvontaan olisi. Kuluttajaliitto yhtyykin arviomuistiossa esitettyyn kantaan, jonka mukaan kyse on yhteiskunnallisesti merkittävästä haasteesta, vaikka digipalvelujen käyttäminen onkin yleistä, ja valtaosalla pankkien asiakkaista on taitoja sekä mahdollisuudet digipalveluiden käyttöön.

Kuluttajaliitto pitää myös hyvänä sitä, että arviomuistiossa on huomioitu nimenomaisesti henkilökohtaisen palvelun kehittämisen tarpeet palvelukanavasta riippumatta. Henkilökohtaisen palvelun saatavuuden olisikin oltava hyvällä tasolla sekä verkossa ja puhelimessa että konttorilla asioidessa. Henkilökohtainen palvelu on erityisen tärkeää etenkin kuluttajille, mutta myös esimerkiksi yrityksille ja yhdistyksille. Kuluttajaliitto haluaakin lisäksi nostaa esiin palveluiden saatavuuden ja kohtuuhintaisuuden osalta myös yhdistykset, joiden toiminta ja resurssit voivat olla yritysten vastaavia pienempiä. Tästä syystä yhdistyksiin sovellettavien vaatimusten esimerkiksi palvelujen kohtuuhintaisuudesta tulisivat olla samalla tasolla kuluttajien kanssa. Kuluttajaliitto pitää hyvänä arviomuistiossa tehtyä huomiota yhdistysten toiminnan edellytyksien parantamisen merkityksestä yhteiskunnassa.

Kuluttajaliitto yhtyy arviomuistiossa esitettyyn Finanssivalvonnan kantaan, jonka mukaan pankkien olisi jatkuvasti arvioitava muidenkin kuin pelkästään digitaalisten palveluiden riittävyttä ja toimivuutta. Lisäksi arviomuistiossa mainitaan myös Finanssivalvonnan vuonna 2022 tekemä selvitys, joka koski aiheetonta pankkipalvelujen rajoittamista. Koska peruspankkipalvelut muodostavat edellytykset yhteiskuntaan kuulumiselle ja yhteiskunnassa toimimiselle, tulisi niiden epääminen perustua vain tarkasti selvitettyihin syihin. Esimerkiksi rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen riskien arvion sekä korkeariskisen asiakkaan tuottavuuteen tai asiakkuuden aiheuttaman mainehaitan lisäksi pankkien tulisi ottaa huomioon myös se, miten tärkeää taloudellisen toiminnan mahdollistaminen eri toimijoille on yhteiskunnan tasapuolisuuden kannalta.

Kuluttajaliitto ei varauksetta yhdy arviomuistiossa esitettyyn kantaan, jonka mukaan nykyinen lainsäädäntöön sisältyvä pankkipalvelujen tarjoamiseen ja kohtuuhintaisuuteen liittyvä velvoite riittävästi tukisi peruspankkipalvelujen saatavuutta ja käytettävyyttä. Nykyisen sääntelyn

tarkentamista voitaisiin selvittää. Tältä osin voitaisiin harkita esimerkiksi enimmäisetäisyydestä tai enimmäisajasta säättämistä liittyen pankkipalvelujen saamiseen. Tarkemmalla sääntelyllä tai vaihtoehtoisesti esimerkiksi alan käytäntöjen ja hyvän pankkitavan täsmentämisellä voitaisiin mahdollisesti lyhentää asiointiaikoja sekä parantaa palveluiden saatavuutta alueilla, joissa pankkikonttoripalveluita ei ole saatavilla. Kuluttajaliitto suhtautuu myönteisesti arviomuistiossa esitettyyn ajatukseen, jonka mukaan pankkien tarjoaman asiakaspalvelun saatavuudesta säädettäisiin laissa, ja että sääntely voisi sisältyä esimerkiksi luottolaitoslain 15 lukuun. Vaihtoehtoisesti sääntelylle voitaisiin selvittää, onko asiakaspalvelun saatavuudesta mahdollista antaa tarkempaa ohjausta esimerkiksi hyvässä pankkitavassa.

2. Käteisen saatavuus ja käytettävyys

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

Kuluttajaliitto kannattaa käteisen aseman säilyttämistä yleisesti käytössä olevana maksuvälineenä. Käteisen salliminen maksuvälineenä lisää turvallisuutta poikkeus- ja häiriötilanteista, joita voi syntyä esimerkiksi internetyhteyden häiriöiden, sähkökatkojen sekä pankkien tai maksupäätteiden tilapäisten häiriöiden seurauksena. Vaikka muut maksutavat ovatkin suosittuja, on käyttää moni kuluttaja kuitenkin edelleen myös käteistä. Käteisen käyttöä suositellaankin myös taloudenpidon keinona, sillä fyysistä rahaa käyttäessä on helpompi hahmottaa todellinen rahan kuluminen. Lisäksi käteisen käyttö on syytä mahdollistaa sen vuoksi, että se on ainoa maksuväline, jonka käyttö voidaan toteuttaa yksityisesti ja tunnistautumatta. Käteisen sallimisella on merkitystä myös kyberturvallisuuden ja yksityisyyden suojaamisen kannalta.

Käteisen käytön mahdollistamisella on myös yhdenvertaisuusulottuvuus. Kuluttajaliitto kiinnittää huomiota esimerkiksi ikäryhmien väliseen yhdenvertaisuuteen sekä alueelliseen yhdenvertaisuuteen. Esimerkiksi käteisnostoautomaatteja ei tällä hetkellä ole kaikkialla riittävästi.

Kuluttajaliitto huomauttaa myös käteisen käyttöön liittyvien kustannusten kohtuullisuuden tärkeydestä. Käteistä paljon käyttävien kuluttajien osalta ei ole kohtuullista, jos käteisnostoista perityt maksut nousevat liian korkeiksi, tai jos ilmaisia käteisnostoja tarjotaan liian harvoin. Käteisen käyttöön liittyvien kulujen osalta Kuluttajaliitto kiinnittää huomiota myös siihen, että etenkin pienille yrityksille myös käteisen vastaanottaminen voi olla kustannustehokkaampaa kuin korttimaksujen vastaanottaminen.

Komission käteisasetusehdotuksessa säädettäisiin lähtökohdaksi käteismaksujen pakollinen hyväksyminen, hyväksyminen niiden täydestä nimellisarvosta sekä vahvistettaisiin velallisen oikeus kuitata velkansa käteismaksulla. Kuluttajaliitto pitää hyvänä komission ehdotuksen sisältöä ja yhtyy arviomuistiossa esitettyyn näkemykseen siitä, että tarkoituksenmukaisinta on pidättäytyä tässä vaiheessa kansallisesta lainsäädäntövalmistelusta. Kuluttajaliitto kannattaa kuitenkin neuvottelujen etenemisen seurantaan sekä painottaa, että Suomen tulee aktiivisesti edistää neuvottelujen

edistymistä. Mikäli neuvottelut etenevät EU-tasolla liian hitaasti, tulisi kansallisen sääntelyn tarvetta harkita uudestaan.

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.

Kuluttajaliitto katsoo, että hyvää pankkitapaa tulisi kehittää ja esimerkiksi keskeisten pankkipalveluiden saatavuuden toteutuminen voisi olla asia, joka huomioitaisiin hyvässä pankkitavassa nykyistä paremmin, samoin asiakaspalvelun tavoitettavuutta voitaisiin pyrkiä parantamaan tapaohjetta muuttamalla. Asiakasnäkökulmaa voitaisiin tuoda osaksi hyvää pankkitapaa nykyistä enemmän. Kuluttajaliitto katsoo, että hyvää pankkitapaa olisi perusteltua muuttaa kuvailevammaksi ja asiakassuhteen huomioivammaksi, mutta säilyttää sen luonne joustavana normina. Hyvän pankkitavan valmisteluun tulisi osallistaa myös sidosryhmätoimijoita tavalla tai toisella.

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.

Kuluttajaliitolla ei ole lausuttavaa tähän osioon.

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.

Kuluttajaliitolla ei ole lausuttavaa tähän osioon.

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.

Kuluttajaliitolla ei ole lausuttavaa tähän osioon.

7. Muut havainnot ja huomiot

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

-

Vyyryläinen Tiina
Kuluttajaliitto ry, Konsumentförbundet rf