

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.**

Helsingin yliopiston ylioppilaskunta (HYY) näkee esitetyt toimenpide-ehdotukset peruspankkipalvelujen saavutettavuuden parantamiseksi oikeansuuntaisina. Erityisesti Suomessa asuvat ulkomaan kansalaiset kohtaavat useita haasteita peruspankkipalveluiden saavutettavuudessa, mihin tulee puuttua tehokkaasti ja nopeasti.

Ulkomaan kansalaiset kohtaavat ongelmia erityisesti pankkien asiakkaaksi hakeutuessaan. Nykylainsäädännön edellyttämät velvoitteet ja riskiperusteinen lähestymistapa vaikuttavat pankkipalveluiden saatavuuteen. Velvoitteita ei tulisi tulkita ylitsepääsemättömän tiukasti, jotta kaikilla olisi mahdollisuus saada lain edellyttämiä peruspankkipalveluita.

Pankkeja tulisi kannustaa kehittämään käytänteitään ulkomaan kansalaisten palvelujen suhteen, jotta prosessi olisi sujuvampi ja ymmärrettävämpi asiakkaille. Lisäksi pankit tulisi velvoittaa seuraamaan hakemusten käsittelyaikaa ja pyrkiä puuttumaan aktiivisemmin prosessin ongelmakohtiin.

Muistiossa ei huomioida tarvetta kehittää pankkien viestintää, joka kuitenkin on myös merkittävä kehittämiskohde. Ulkomaan kansalaisten on vaikea saada pankkipalveluja ja vertailla pankkeja, sillä tietoa on vaihtelevasti saatavilla englanniksi. Pankkien tulisi kehittää ja vahvistaa englanninkielistä viestintäänsä. Nähdäksemme on kannatettavaa myös viestiä enemmän pankkien lakisäätteisistä velvoitteista, jotka vaikuttavat ulkomaan kansalaisten pankkipalveluiden saatavuuteen. Samalla Suomeen muuttaville tulee viestiä enemmän myös suomalaisen pankkijärjestelmän toiminnasta sekä asiakkaiden oikeudesta saada peruspankkipalveluja.

Kannattamme toimenpiteitä edistää asiakaspalvelun tavoitavuutta, kuten velvoitetta luottolaitoslaissa tarjota asiakaspalvelua kohtuullisessa aikataulussa. Asiakaspalveluun tulee sisältyä sekä yhteydenottoihin vastaaminen että konttoriasiointi. Ulkomaan kansalaisten tulee lähes aina sopia tapaaminen pankin konttoriin pankkitilin avaamiseksi. Vähäisten englanninkielisten palveluaikojen vuoksi tilin avaaminen kestää. Ulkomaan kansalaisilla kuitenkin ole vaihtoehtoa toimia toisin tunnistautumisen vuoksi. Myös yhteydenottoihin viiveellä vastaaminen pitkittää prosessia.

Asiakaspalveluvelvoitteella voidaan parantaa palvelun tasoa ulkomaan kansalaisille sekä helpottaa Suomeen asettautumista. Lisäksi tulisi tehdä seuranta, miten hyvin velvoitteessa on pysytty, jotta asiakaspalvelun tavoitavuuden parantamista voidaan seurata.

Kannattamme pankeille lisättävää velvollisuutta tarjota peruspankkipalveluita myös yhdistyksille. Velvoitteen tulisi koskea sekä rekisteröityjä että rekisteröimättömiä yhdistyksiä. Palvelujen tulisi olla myös kohtuuhintaisia ja asiakaspalvelua saada kohtuullisessa ajassa. Yhdistysten pankkipalvelujen parempi saatavuus tukisi järjestöjen toimintaa, ja tämän kautta myös kansalaisyhteiskuntaa, sekä osallisuutta yhteiskunnassa.

## 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.**

Käsiteltäessä ulkomaan kansalaisten vaikeuksia saada pankkipalveluita tulee ottaa huomioon, miten kyseiset hankaluudet vaikuttavat kotoutumiseen. Esimerkiksi kansainvälisten opiskelijoiden ja tutkijoiden vaikeudet avata pankkitili tai saada palveluita vaikeuttavat huomattavasti sopeutumista suomalaiseen yhteiskuntaan.

Kansainvälinen opiskelija tai tutkija tarvitsee pankkitiliä esimerkiksi apurahan saamiseen tai palkansaantiin. Kun tilin avaaminen kestää kohtuuttoman kauan, kansainväliset osaajat eivät pysty maksamaan vuokraa tai muita kuluja. Heidän aikansa menee opintojen ja työn sijaan haasteiden kanssa painimiseen. Vaikeudet saada peruspankkipalveluita on merkittävä haaste Suomen vetovoimalle kansainvälisten osaajien silmissä.

Muistiossa ei myöskään huomioitu pankkien roolia vahvassa tunnistautumisessa. Verkkopankkitunnuksia käytetään Suomessa laajasti tunnistautumiseen sekä palveluihin kirjautumiseen, ja ne mahdollistavat suomalaiseen yhteiskuntaan osallistumisen. Ulkomaan kansalaisilla on merkittäviä vaikeuksia saada tunnuksia kohtuullisessa ajassa. Esimerkiksi EU/ETA-maiden ulkopuolelta tulevilta kansainvälisiltä opiskelijoilta on vaadittu suomalaista henkilökorttia verkkopankkitunnusten saamiseksi. Finanssivalvonta on kuitenkin ohjeistanut, että sähköisen tunnistuspalvelun voi evätä vain, jos henkilöllä ei ole henkilötunnusta tai häntä ei ole merkitty väestötietojärjestelmään. Opiskelijat eivät tätä tiedä, jolloin he hankkivat henkilökortin. Kortin hankkimisessa kestää useita kuukausia, mikä pidentää prosessia saada verkkopankkitunnuksia ja luoda turhia lisäkuluja.

Prosessi on syystäkin koettu liian pitkänä, epäselvänä ja kuormittavana. Kun verkkopankkitunnuksilla pystyy tunnistautumaan muun muassa viranomaispalveluihin, pitäisi pankeilla olla vahva velvoite tarjota tunnuksia samoilla ehdoilla ja kohtuullisessa aikataulussa kaikille asiakkaille.

Kymäläinen Mikko  
Helsingin yliopiston ylioppilaskunta - Tiia Niemi