

Asia: VN/27266/2024

Lausuntopyyntö pankkipalvelulainsäädännön arviointia koskevasta työryhmämietinnöstä

Lausunnonantajan lausunto

1. Huomionne yrityksen ja yhteisön perusmaksutiliä koskevista ehdotuksista

SOSTE pitää kannatettavana ehdotusta laajentaa oikeus perusmaksutiliin koskemaan yhdistyksiä ja säätiöitä.

Nykyisessä yhteiskunnallisessa toimintaympäristössä peruspankkipalvelut ovat muodostuneet tosiasialliseksi välttämättömyyspalveluksi. Ilman pankkitiliä ja siihen liittyviä maksu- ja talletuspalveluja järjestön on käytännössä mahdotonta maksaa palkkoja ja laskuja, vastaanottaa avustuksia, periä jäsenmaksuja tai toteuttaa varainhankintaa.

Siten pankkitilin puuttuminen tosiasiallisesti estää myös järjestön toimimisen yhteiskunnallisena ja aatteellisena toimijana. Kärjistäen voitaisiin väittää, että yhdistymisvapaus ja ihmisten mahdollisuus osallistua järjestömuotoiseen yhteiskunnalliseen toimintaan on jätetty yksityisten maksulaitosten riski- ja kannattavuusharkinnan varaan.

Tätä perustuslain 124 §:ään kytkeytyvää rakenteellista jännitettä, jossa pankeista ja maksulaitoksista on tehty ihmisten perusoikeuksiin pääsyn portinvartijoita, valtiovarainministeriön työryhmän ehdotus ei korjaa. Nykyisessä sääntely-ympäristössä sitä voidaan kuitenkin pitää oikeansuuntaisena toimenpiteenä kansalaisyhteiskunnan toimintaedellytysten ja demokraattisen yhteiskunnan perusinfrastruktuurin vahvistamiseksi.

SOSTE pitää tärkeänä, että yhteisöjen oikeus perusmaksutiliin toteutuu myös käytännössä. Tämä edellyttää kohtuullista hinnoittelua. Kohtuullisuusharkinnassa asiakkaan aseman arviointia ei yhdistysten osalta tulisi suorittaa samoin kriteerein kuin yritysasiakkaiden kohdalla. Yhdistykset eivät ole taloudellisia, vaan aatteellisia ja usein yleishyödyllisiäkin toimijoita. Siksi erityisesti pienissä ja

vapaaehtoisvoimin toimivissa yhdistyksissä rahaliikenne voi jäädä hyvinkin vähäiseksi ja pankkipalvelumaksut voivat tilitapahtumien määrään nähden muodostaa suhteettoman suuren raskaitten. Siten ainakin yhteisön yleishyödyllisyyden sekä pankkipalvelun käytön vähäisyyden tulisi olla kohtuullisuusharkinnassa huomioitavia seikkoja.

SOSTE katsoo, että yhdistysten perusmaksutiliin tulisi sisältyä mahdollisuus kohtuuhintaiseen käteisen tallettamiseen. Mietinnön kansainvälisessä versiossa on ainakin Ranskan ja Tanskan osalta kerrottu käteistalletusten kuuluvan yhteisöjen peruspankkipalveluihin. Osa kansalaisjärjestöjen varainhankinnasta, kuten lipaskeräykset, tai yhdistysten tapahtumissa tapahtuva pienimuotoinen myynti, toteutetaan edelleen usein käteismyyntinä.

Perustavoitteiltaan SOSTE pitää ehdotettua uudistusta tarpeellisena ja pitkään odotettuna askeleena kohti kansalaisyhteiskunnan toimintaedellytysten turvaamista.

2. Huomionne asiakaspalvelua koskevista ehdotuksista

Useat pankkipalveluiden käytön ongelmat kasaantuvat ihmisille, jotka ovat eri tavoin haavoittuvassa asemassa: heillä voi olla niin toimintakyvyn kuin taloudellisten haasteiden vuoksi vaikeuksia käyttää digitaalisia palveluita. Työryhmän esitykset parantaisivat erilaisten asiakasryhmien huomiointia ja asiointimahdollisuuksia.

Tarpeellisia parannusesityksiä vuorovaikutukseen ja viestintään

Esitys asettaa luottolaitoksille yleinen vastuullisuus- ja avoimuusvelvoite on tärkeä. Sen tarkoituksena on ohjata niitä asiakkaan edun huomioimiseen ja selkeään ja läpinäkyvään vuorovaikutukseen asiakassuhteissa. Selkeän vuorovaikutuksen korostaminen on erittäin tärkeää muun muassa siksi, että pankkiasioissa käytettävät käsitteet ja ”tuotteiden” määrittelyt ovat monille vieraita ja vaikeaselkoisia.

Tervetullut on myös esitys pankkien velvollisuudesta tiedottaa yleisöä riittävästi perusmaksutilin hakemisessa tarvittavista tiedoista. Tiedot olisi tarjottava asiakkaille esteettömässä ja saavutettavassa muodossa.

Selkeää ja läpinäkyvää vuorovaikutusta edistäisi myös se, että pankin tulisi varata asiakkaalle tilaisuus täydentää puutteellista perusmaksutilihakemustaan. Tiedot täydentämisestä ja myös perusteista, joilla palvelun antamisesta kieltäydytään, tulisi antaa esteettömässä, saavutettavassa ja käyttökelpoisessa muodossa.

Tärkeää vahvistaa velvoitetta vastata asiakasyhteydenottoihin viivytyksettä

Koska pankkiasioiden sujuva ja ripeä hoitaminen on välttämätöntä monesta syystä, on kannatettavaa, että velvoitetta vastata viivytyksettä asiakasyhteydenottoihin vahvistettaisiin lainsäädännöllä ja vastaamiselle asetettaisiin selkeä takaraja. Kun lainsäädännössä asetetaan määräaikoja, usein käy niin, että määräajasta tulee vallitseva käytäntö. Akuuteissa ongelmatilanteissa viiden pankkipäivän vastausaika on liian pitkä.

Hyvin huomioitu digipalveluita käyttämättömien henkilöiden pankkiasioinnin mahdollistaminen

Asiakasyhteydenotolla viitataan mietinnössä kaikkeen asiakkaan aloitteesta tapahtuvaan asiakkaan ja pankin vuorovaikutukseen. Yhteydenotto voi tapahtua esimerkiksi puhelimitse, verkko- ja mobiilipalveluiden kautta tai kasvotusten. Mietinnön mukaan hyvä pankkitapa velvoittaa pankkeja yhteydenottotapojen monikanavaisuuteen, mikä on tärkeä painotus.

Kun pankkikonttoreiden verkosto on harventunut merkittävästi, niiden aukioloajat supistuneet ja tapaamisajan saaminen kestää usein pitkään, pankkien tulisi kiinnittää erityistä huomiota digipalveluita käyttämättömien ihmisten mahdollisuuksiin saada tietoa palveluista, yhteys pankkiin ja asiansa hoidettua.

Esityksen mukaan täsmennettäisiin luottolaitoksen velvoitetta huomioida sekä yksittäisen asiakkaan että eri asiakasryhmien asema ja etu. Tämä on tärkeä esitys. Asiakasryhmillä tarkoitettaisiin muiden muassa ulkomailta Suomeen muuttavia tai muuttaneita, toimintarajoitteisia tai digitaidottomia henkilöitä. Eri asiakasryhmät tulisi huomioida esimerkiksi palveluita koskevassa neuvonnassa ja ohjauksessa, hyväksymällä vieraan kielen, viittomakielen tai vammaisen henkilön tulkin tai avustajan käyttö, tekemällä kohtuullisia mukautuksia vammaisille henkilöille sekä tarjoamalla asiakkaille vaihtoehtoisia asiointitapoja.

3. Huomionne muista esityksen yhteydessä arvioiduista aiheista (esim. yhdenvertaisuus, raportointi, jatkoselvittävät aihekokonaisuudet)

Pankkipalveluihin liittyy paljon eriarvoisuutta. Sitä synnyttää etenkin se, kykeneekö ihminen asioimaan digitaalisesti vai ei. Tämä vaikuttaa asioinnin sujuvuuteen ja palveluiden hintaan. Kykenemättömyys digipalveluiden käyttöön voi myös ajaa ihmisen riippuvaiseksi muiden avustajien asioidensa hoitamisessa.

Mahdollisuus hoitaa itsenäisesti raha-asioitaan on ihmiselle monella tavalla tärkeä: Toimijuuden säilyttäminen vahvistaa itsetuntoa. Se mahdollistaa osallisuuden omassa elämässä ja yhteiskunnassa ja lisää luottamusta. Se vähentää myös hyväksikäytön mahdollisuuksia. Onkin tärkeää, että muistiossa kiinnitetään laajasti huomiota peruspankkipalveluiden kehittämiseen erilaisia asiakasryhmiä palveleviksi.

Yhdenvertaisuuslain syrjintäkieltoon viittaaminen luottolaitoslaissa on tärkeä lisäys.

Tärkeä on myös esitys uudesta säännöksestä, joka korostaa pankin velvollisuutta varmistaa peruspankkipalveluiden saatavuus kaikille kuluttajille kohtuulliseen hintaan. Pankkeja ohjattaisiin hinnoittelussa huomioimaan nykyistä paremmin eri asiakasryhmien tilanteet ja arvioimaan hinnoittelun kohtuullisuutta niiden mukaan. Tätä nykyä pankkipalvelut ovat selvästi kalliimpia ihmisille, jotka eivät pysty asioimaan digitaalisesti. Mietinnön mukaan hinnoittelu ei saisi aiheuttaa välillistä syrjintää esimerkiksi vammaisille tai ikääntyneille ihmisille, jotka eivät pysty asioimaan digitaalisesti toimintarajoitteidensa vuoksi.

4. Halutessanne voitte jättää tähän muita huomioita

SOSTE kiittää siitä, että peruspankkipalveluiden tilaa on kartoitettu monipuolisesti niin eri ihmisryhmien kuin yhdistysten näkökulmasta ja valmisteluun on osallistettu eri sidosryhmiä ja palveluiden käyttäjäryhmiä. Ymmärrys eri asiakasryhmien tarpeista näkyy työryhmän raportissa ja sen ottaminen entistä paremmin huomioon työryhmän esityksissä.

Pankkipalveluiden tarkastelu välttämättömyyspalveluina osoittaa, että niiden suuri merkitys kansalaisille on tunnistettu. Myös perusoikeusvaikutuksiin on kiinnitetty aiempaa enemmän huomiota. Välttämättömyyspalveluiden määritelmää olisi hyvä vielä tarkentaa

Saarinen Erja
SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry