

Asia: VN/27266/2024

Lausuntopyyntö pankkipalvelulainsäädännön arviointia koskevasta työryhmämietinnöstä

Lausunnonantajan lausunto

1. Huomionne yrityksen ja yhteisön perusmaksutiliä koskevista ehdotuksista

-

2. Huomionne asiakaspalvelua koskevista ehdotuksista

Helsingin yliopisto kiittää mahdollisuudesta lausua mietinnöstä. Mietinnön toinen keskeinen tavoite on varmistaa peruspankkipalveluiden tarjonnan riittävä laatutaso. Tavoitteena on vahvistaa peruspankkipalveluiden yhdenvertainen saatavuus kaikille ihmisryhmille ja edistää asiakaspalvelun tavoitettavuutta, jotta asiakkaat saavat vastaukset peruspankkipalveluita koskeviin kysymyksiinsä kohtuullisessa ajassa. Esitämme seuraavassa muutamia keskeisiä epäkohtia, johon nyt esitettävällä mietinnöllä tulisi myös puuttua.

Englanninkieliset verkkosivut ja kansainvälisten asiakkaiden palvelu

Peruspankkipalveluiden yhdenvertaisen saatavuuden näkökulmasta pankkien tulisi huomioida ulkomailta saapuvat työntekijät ja opiskelijat, jotka tarvitsevat palvelua englannin kielellä. Useat pankit tarjoavatkin englanninkielisiä verkkosivuja, joilla kerrotaan selkeästi suomalaisen pankkitilin avaamisen edellytyksistä.

Sivujen sisältö vaihtelee kuitenkin merkittävästi. Osa pankeista ohjaa asiakasta ainoastaan ottamaan yhteyttä pankkiin puhelimitse asiakkuuden avaamiseksi, eikä tarjoa verkkosivuillaan tietoa tilin avaamiseen liittyvistä vaatimuksista englanniksi. Nämä käytännöt voivat osaltaan vaikeuttaa peruspankkipalveluiden yhdenvertaista saatavuutta kansainvälisille asiakkaille tietyissä Suomen pankeissa.

Kotiosoitteen rekisteröinnin vaatimus

Suomeen saapuvalla kansainvälisellä henkilöstöllä on ajoittain ollut vaikeuksia pankkitilin avaamisessa, mikäli he ovat varanneet väliaikaisen majoituksen toimijoilta, joita ei voida rekisteröidä väestötietojärjestelmään vakinaiseksi tai edes tilapäiseksi kotiosoitteeksi. Kansainvälinen henkilöstö saattaa asua väliaikaisessa majoituksessa useiden kuukausien ajan. Käytännössä tämä tarkoittaa, että pankkitilin avaaminen ei onnistu ennen kuin he löytävät asunnon, jonka osoitteen voi rekisteröidä väestötietojärjestelmään.

Koska pankkitili on välttämätön peruspalvelu, yliopiston kansainvälinen henkilöstö voi joutua tilanteeseen, jossa suomalaista pankkitiliä ei voida avata eikä palkkaa voida maksaa ulkomaiselle tilille. Monet eivät halua palkkaa maksettavan ulkomaille, heillä ei ole enää ulkomaista tiliä avoinna tai yliopiston lähettämä palkka ei koskaan saavu perille.

Yllä mainittujen haasteiden ratkaisemiseksi olemme joutuneet suosittelemaan kansainvälisille työntekijöillemme jopa ulkomaisia pankkeja, tai maksaneet palkan käteisenä. Kaikista sujuvin ja pitkäjänteisin ratkaisu olisi kuitenkin suomalaisen pankkitilin avaaminen heti paikallisrekisteröintien suorittamisen jälkeen.

Ensitunnistautuminen poliisilla ja vahvat tunnistautumismenetelmät

Pankkien verkkosivuilla kerrotaan, että suomalaisen vahvan tunnistautumisen tunnusten saamiseksi vaaditaan muun muassa Suomen tai EU/ETA-maan myöntämä passi tai henkilökortti. Suomalaisen henkilökortin voi saada, jos henkilölle on rekisteröity kotikunta, mikä edellyttää yleensä vähintään 12 kuukauden oleskelua Suomessa.

Yliopistolle saapuu runsaasti henkilöstöä EU/ETA-maiden ulkopuolelta, eikä kaikilla ole halua tai mahdollisuutta hankkia suomalaista henkilökorttia. Näissä tilanteissa vaihtoehtona on ensitunnistautuminen poliisilla, joka toimittaa tästä todistuksen pankille.

Olemme kuitenkin havainneet, että pankkien asiakaspalvelussa ja viestinnässä poliisin suorittamaa ensitunnistautumista ei aina tuoda esiin vaihtoehtona. Peruspankkipalveluiden yhdenvertaisen saatavuuden näkökulmasta on tärkeää, että pankkien henkilöstö tunnistaa poliisin suorittaman ensitunnistautumisen vaihtoehtona ja viestii siitä selkeästi asiakkaille. Lisäksi pankkien verkkosivuilla olisi hyödyllistä kuvata prosessin kulku tarkemmin, esim. tuleeko asiakkaan asioida ensin poliisilla vai pankissa. Pankkien kirjavat vaatimukset ja epäselvä viestintä vaatimuksista vaikeuttaa myös ulkomaalaisten työntekijöiden ja opiskelijoiden pankkitilin avaamista, mikä voi hidastaa töiden aloittamista tai apurahan maksatusta tilille.

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

-

4. Halutessanne voitte jättää tähän muita huomioita

-

Leikkonen Tuomas

Helsingin yliopisto - Helsingin yliopiston vararehtori Hanna Snellman