

Asia: VN/27266/2024

Lausuntopyyntö pankkipalvelulainsäädännön arviointia koskevasta työryhmämietinnöstä

Lausunnonantajan lausunto

1. Huomionne yrityksen ja yhteisön perusmaksutiliä koskevista ehdotuksista

-

2. Huomionne asiakaspalvelua koskevista ehdotuksista

-

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

Suomen Kuurosokeat ry kannattaa ehdotettuja muutoksia, jotka parantavat vammaisten henkilöiden mahdollisuutta käyttää peruspankkipalveluita yhdenvertaisesti. Tärkeitä keinoja ovat esimerkiksi viittomakielen tulkin käyttö, kohtuulliset mukautukset sekä vaihtoehtoiset asiointitavat. Termi ”avustettuna asioiminen” on suositeltava, sillä se ei rajoita asiointia yhden nimetyn henkilön tai tittelin käyttöön, kuten esimerkiksi henkilökohtainen avustaja.

Peruspankkipalvelujen välttämättömyys ja avustamisen muodot

Peruspankkipalvelut ovat välttämättömiä, eikä yhdenvertainen ja itsenäinen elämä ole mahdollinen ilman niitä. Kuulonäkövammaisen aiheuttamien toimintarajoitteiden vuoksi osa kuurosokeista ja kuulonäkövammaisista käyttää pankkiasioinnissaan viittomakielen tulkkia, henkilökohtaista avustajaa tai läheistä henkilöä. Tällöin asiakkaan mukana pankkiin tulee päästä useampi henkilö. Puhelinasioinnissa voi aiheutua hämmennystä, jos esimerkiksi naistulkki puhuu ja asiakkaana on kuuro mies.

Tulkkauspalvelun järjestäminen ja avustajan nimeäminen

Kuulonäkövammaisille asiakkaille tulkkauspalvelua välittää Kela. Vaatimus siitä, että kuurosokea tai kuulonäkövammaisen henkilö nimeäisi pankkiasiointia varten tietyn tai tulkin, ei ole toimiva, sillä usein tulkin nimi selviää vasta aikaisintaan pankkiasiointia edeltävänä päivänä.

Tulkin rooli ja avustajan valinta

Kuurosokea tai kuulonäkövammaisen henkilö ei valtuuta tulkkia toimimaan puolestaan, vaan tulkki avustaa kommunikaatiossa ja näkemisessä. On tärkeää, että asiakas saa itse päättää, kuka häntä pankkiasioinnissa avustaa – olipa kyseessä tulkki, henkilökohtainen avustaja tai läheinen henkilö. Näiden avustajien tulee voida olla läsnä asiakkaan kanssa jatkossakin. Pankkiasioinnin turvallisuus varmistetaan siten, että avustava henkilö todistaa aina henkilöllisyytensä. Sähköisessä asiointinnassa turvallisuutta tulisi kehittää avustajan tunnistautumisen osalta.

Kasvokkaisen asiointin tärkeys

On tärkeää, että peruspankkipalveluita voi jatkossakin hoitaa kasvokkain, sillä monelle kuurosokealle ja kuulonäkövammaiselle tämä on ainoa toimiva tapa. Paikan päällä tai videoasiointinnassa on usein mukana vaitiolovelvollinen viittomakielen tulkki tai kirjoitustulkki, jonka tehtäviin kuuluu tulkkauksen lisäksi opastaminen liikkumisessa ja ympäristön kuvailu. Tulkkauspalvelu mahdollistaa yhdenvertaisen ja itsenäisen asiointin, tiedonsaannin ja turvallisen liikkumisen.

Verkkopankkipalvelujen saavutettavuus

Verkkopankkipalveluja voidaan käyttää vain, jos ne ovat saavutettavia. Pankkien tulee noudattaa WCAG 2.1:n AAA-standardia. Kuurosokeat ja kuulonäkövammaiset käyttävät tietokoneita ja älylaitteita apuvälineiden ja mukautusten avulla, kuten pistenäytön, ruudunlukijoiden ja kontrastinmuutosten avulla. Monet käyttävät erittäin suurta fonttia ja tummaa taustaa vaalealla tekstillä. Verkkosivujen tulee skaalautua ja toimia näiden mukautusten mukaisesti.

Yhdenvertaiset kustannukset ja sujuva asiointi

On tärkeää, että vammaiselle henkilölle sujuvin asiointitapa säilyy ja asioiden hoitaminen onnistuu viivytyksittä. Peruspankkipalvelujen tulee olla samanhintaisia kaikille, eikä vammaisen henkilön tarvitse asiointitapa saa nostaa palvelun hintaa.

Kohtuulliset mukautukset ja yksilölliset tarpeet

Suomen Kuurosokeat ry yhtyy Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan lausuntoon: ”Arvioitaessa vammaisen henkilön tarvetta kohtuullisiin mukautuksiin, on lähtökohtana yhdenvertaisuuslain ja YK:n vammaisyleissopimuksen mukaan aina oltava vammaisen henkilön yksilöllinen tilanne ja tarve kohtuullisiin mukautuksiin niin, että hän voi saada pankkipalveluita yhdenvertaisesti muiden kanssa.”

4. Halutessanne voitte jättää tähän muita huomioita

Kuurosokeiden ja kuulonäkövammaisten peruspankkipalveluihin liittyvissä asioissa Suomen Kuurosokeat ry:n asiantuntijuus on käytettävissä.

Kaaja Taru

Suomen Kuurosokeat ry - Vaikuttamisen ja oikeuksienvallvonnan työryhmä