

Asia: VN/27266/2024

Lausuntopyyntö pankkipalvelulainsäädännön arviointia koskevasta työryhmämietinnöstä

Lausunnonantajan lausunto

1. Huomionne yrityksen ja yhteisön perusmaksutiliä koskevista ehdotuksista

Kiitämme mahdollisuudesta tuoda esiin kokemuspohjaista näkemystämme pankkipalvelulainsäädäntöön liittyen. Huomiomme koskevat ulkomailta, erityisesti EU-alueen ulkopuolelta rekrytoitujen työntekijöiden pankkipalveluita. Ne perustuvat omiin kokemuksiimme sekä asiakas- ja työntekijäpalautteeseemme.

Barona rekrytoi vuosittain satoja työntekijöitä ulkomailta suomalaisten yritysten ja julkisen sektorin työvoimatarpeisiin. Meillä on kansainvälisestä rekrytoinnista noin 20 vuoden kokemus.

1. Pankkitilin avaaminen ei onnistu ennen Suomeen saapumista

Tilin avaaminen edellyttää käytännössä suomalaisen henkilötunnuksen saamista, mikä siirtää kaikki toimenpiteet maahantulon jälkeiseen aikaan ja hidastaa työn aloitusta. Tämä luo riippuvuuksia muuhun viranomaisketjuun.

2. Tilinavausprosessien pitkät käsittelyajat

Monen työntekijän tilinavauksen odotusaika on useita viikkoja, mikä vaikeuttaa erityisesti ensimmäisen palkanmaksun järjestämistä.

3. Puutteellinen ymmärrys oleskeluluvista ja maahanmuuttoprosesseista

Monilla konttoreilla ei tunneta riittävästi oleskelulupien eroja ja työnteko-oikeuden perusteita. Tämä johtaa tilanteisiin, joissa tiliä ei avata, vaikka asiakkaalla on kaikki vaadittavat asiakirjat.

4. Tilien äkilliset sulkemiset henkilöiden muuttaessa pois Suomesta

Kotimaiset sekä ulkomaalaiset asiakkaat ovat raportoineet tilien sulkemisista ilman selkeitä kriteerejä. Sulkemisilla voi olla merkittäviä seurauksia, sillä vahva sähköinen tunnistautuminen on välttämätöntä esimerkiksi veroasioiden hoitamisessa.

5. EU-lisensoitujen digitaalisten pankkien hyväksyntä

Joissakin yrityksissä ei hyväksytä palkkojen maksua digitaalisten pankkien (kuten Revolut) tileille. Emme suosittele näitä tilejä ensisijaisiksi vaihtoehtoiksi, mutta käytämme niitä tarvittaessa tilanteissa, joissa työntekijällä ei vielä ole muuta tiliä.

Kaikesta tästä johtuen pankkitilin avaaminen kansainvälisille työntekijöille on hidasta, epävarmaa ja vaikeasti ennustettavaa. Seurauksena voi käydä niinkin, ettei pankkitiliä ole saatu avattua vielä ensimmäiseen palkkapäivään mennessä.

Ehdotamme tilanteen kehittämiseksi seuraavaa:

Joustavuutta pankkitilin avaamiseen

Prosessin pankkitilin avaamiseksi tulisi voida käynnistää jo ennen kuin työntekijä on saapunut Suomeen. Pankkitilin avaamiselle tulisi säätää konkreettinen maksimikesto.

Yhtenäiset ja selkeät ohjeet koko alalle

Tarvitaan julkiset ja yhteiset minimivaatimukset, asiakirjalistat ja prosessikuvaukset, joiden mukaan kaikki konttorit toimivat. Tämä vähentäisi turhaa asioiden toistamista sekä paikallista ”neuvottelua” tilanteissa, joissa työntekijällä on jo kaikki vaadittavat asiakirjat.

2. Huomionne asiakaspalvelua koskevista ehdotuksista

Kokemustemme perusteella asiakaspalvelussa on seuraava keskeinen haaste:

Palvelutason merkittävät erot pankkien sisällä

Palvelun laatu ja kielitaito vaihtelevat huomattavasti, jopa saman pankin eri konttoreissa. Esimerkiksi englanninkielinen palvelu on pääkaupunkiseudulla yleensä sujuvaa, kun taas muualla Suomessa se voi olla merkittävä haaste. Yhtenäiset, valtakunnalliset toimintamallit puuttuvat.

Ehdotamme seuraavaa:

Pankkihenkilöstön osaamisen vahvistaminen maahanmuuttoprosesseista

Selkeät ohjeet oleskeluluvista, työnteko-oikeuksista ja tarvittavista asiakirjoista auttaisivat varmistamaan sujuvan ja yhdenmukaisen palvelun. Pienellä panostuksella asiakaskokemus paranisi merkittävästi koko maan tasolla.

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

-

4. Halutessanne voitte jättää tähän muita huomioita

Tarvittaessa kerromme lisää ja mielellämme täydennämme lausuntoamme.

Velikova Marina
Barona Oy