

Asia: VN/27266/2024

Lausuntopyyntö pankkipalvelulainsäädännön arviointia koskevasta työryhmämietinnöstä

Lausunnonantajan lausunto

1. Huomionne yrityksen ja yhteisön perusmaksutiliä koskevista ehdotuksista

Vammaisfoorumi pitää ehdotettua uutta säännöstä oikeudesta yrityksen ja yhteisön perusmaksutiliin sinänsä kokonaisuudessaan kannatettavana, mutta pitää kuitenkin riittämättömänä, että ehdotetussa uudessa säännöksessä talletuspankin palveluiden esteettömyys ja saavutettavuus huomioidaan vain osittain.

6 f §:n pykälän 5 momentissa ollaan kuluttaja-asiakkaan perusmaksutiliä koskevaa 6 §:n 6 momenttia vastaavasti säätämässä talletuspankeille velvollisuus tiedottaa yleisöä yrityksen ja yhteisön perusmaksutilien saatavuudesta, ominaisuuksista, niihin liittyvistä maksupalveluista jne. esteettömästi ja saavutettavassa muodossa.

Kuitenkin 6 f §:n 6 momentista puuttuu 6 §:n 7 momenttia vastaava säännös siitä, että myös pankin asiakkaan saataville asetettavien yrityksen ja yhteisön perusmaksutilien, niihin liittyviä maksupalveluita jne. koskevan tiedon tulisi maksuttomuuden ja helpon käytettävyyden lisäksi olla esteettömässä ja saavutettavassa muodossa.

Vammaisfoorumi muistuttaa, että vammaisia henkilöitä toimii yrittäjinä ja työskentelee yrityksissä ja yhteisöissä sekä toimii yhteisöjen luottamushenkilöinä aivan samalla tavalla kuin vammattomiakin henkilöitä, joten 6 f §:n 6 momenttiin olisi lisättävä 6 § 7 momenttia vastaava säännös asiakkaina oleville yrityksille ja yhteisöille saataville asetettavien tietojen esteettömyydestä ja saavutettavuudesta.

2. Huomionne asiakaspalvelua koskevista ehdotuksista

Luottolaitoslain 15 luku1 § Hyvä pankkitapa

Vammaisfoorumi pitää tarpeellisena hyvää pankkitapaa koskevan luottolaitoslain 15 luvun 1 §:n 2 momenttiin lisättyä säännöstä siitä, että luottolaitoksen on otettava toiminnassaan huomioon asiakkaan ja eri asiakasryhmien asema ja etu sekä tarjottavien palveluiden luonne.

Tarpeellisia ovat myös em. säännöksen perustelutekstissä olevat esimerkit erilaisista luottolaitoksen toiminnassa huomioitavista asiakasryhmistä, kuten eri tavoin toimintarajoitteiset tai digitaidottomat henkilöt. Perustelutekstiin on sisällytetty myös niin ikään tarpeellinen esimerkkiluettelo tavoista, joilla eri asiakasryhmien tarpeet voidaan huomioida ja niihin vastata, kuten esimerkiksi viittomakielen tai vammaisen henkilön tulkin tai avustajan käytön hyväksyminen sekä kohtuullisten mukautusten tekeminen vammaisille henkilöille sekä vaihtoehtoisten asiointitapojen tarjoaminen asiakkaille. Tämän osalta on erityisesti huomioitava, että käsitteellä avustaja ei viitata voimassa olevan luottolaitoslain perusteiden mukaisesti vammaispalvelulain mukaiseen henkilökohtaiseen avustajaan, vaan yleisemmin vammaisen henkilön valitsemaan avustajaan, joka voi olla esimerkiksi vammaisen henkilön läheinen. Sekaannusten välttämiseksi tätä on tarpeen vielä perustelutekstissä tarkentaa. Lisäksi esimerkkiluetteloon tulee viittomakielen käytön rinnalle lisätä selkokielen käyttö, joka hyödyttää vammaisten henkilöiden lisäksi myös muita asiakasryhmiä, kuten esimerkiksi äidinkieleltään muunkielisiä henkilöitä. Samoin palveluiden helppokäyttöisyys hyödyttää useimpia asiakasryhmiä.

Vammaisfoorumi haluaa tässä yhteydessä tuoda esille sen, että erityisesti henkilön kehitysvammaisuuden tai autismin perusteella usein syrjivästi oletetaan, ettei vammaisen ihminen osaisi käyttää esimerkiksi pankkitunnuksia, vaikka kyse ei ole asian osaamisesta sinänsä vaan siitä, että asian osoittaminen tai sanoittaminen pankissa vieraassa ympäristössä ja uudessa tilanteessa vieraan ihmisen seurassa voi olla liian haastavaa. Tällaisiin tilanteisiin tulisi löytää vaihtoehtoisia tapoja ja mahdollistaa asiakkaan tarvitseman tuen toteutuminen jo palvelun käytön haltuunotosta ja harjoittelusta alkaen.

Lain toimeenpanon yhteydessä tulee toimeenpanon tuen ja valvonnan keinoin varmistaa, että uudella säännöksellä luottolaitosten toimintaan tavoiteltu muutos tosiasiallisesti toteutuu.

Luottolaitoslain 15 luku 6 § Kuluttajan oikeus peruspankkipalveluihin

Vammaisfoorumi pitää erittäin tarpeellisena 15 luvun 6 §:ään lisättyä uutta 3 momenttia, joka sisältää viittauksen yhdenvertaisuuslain (1325/2014) yhdenvertaisuutta, syrjinnän kieltä ja kohtuullisia mukautuksia vammaisten ihmisten yhdenvertaisuuden toteuttamiseksi koskevaan sääntelyyn.

6 §:n uuden 3 momentin säännöskohtaisten perustelujen mukaan säännöksen ”uusi sanamuoto painottaisi myös osaltaan sitä, että yhdenvertaisuuslaki on syrjintää arvioitaessa ensisijaista suhteessa muuhun tavallisessa lainsäätämisyjärjestyksessä säädettyyn lainsäädäntöön”. Vammaisfoorumi haluaa korostaa tämän perustelutekstin merkitystä ja pitää sen painottamista lain toimeenpanon ohjauksessa ja valvonnassa ensisijaisen tärkeänä.

6 §:n uuden 3 momentin säännöskohtaisissa perusteluissa on toistettu voimassa olevan luottolaitoslain esitöissä (HE 123/2016 vp, s. 10–11 ja 33) olevaa tekstiä, jonka mukaan asiakkaan tarpeiden perusteella mahdollisena mukauttamismuotona on pidettävä esimerkiksi vammaisen henkilön henkilökohtaisen avustajan käytön sallimista asioitaessa peruspankkipalveluissa. Vammaisfoorumi pitää olennaisen tärkeänä, että tämän osalta tulee perustelutekstissä vastaavasti kuin 15 luvun 1 §:n perusteluissakin tuoda esille vammaisen henkilön oikeus käyttää asiointissaan

muutakin valitsemaansa avustajaa kuin vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista avustajaa, johon tuon aiemmin käytetyn käsitteen saatetaan usein tulkita viittaavan.

Tältä osin Vammaisfoorumi viittaa myös Heta - henkilökohtaisten avustajien työnantajien liitto ry:n lausuntoon, jonka mukaan vammaisen ihminen saattaa tarvita pankkipalveluidensa hoitamiseen jonkun muunkin kuin nimenomaisesti henkilökohtaisen avustajansa apua. Näin voi olla esimerkiksi tilanteissa, joissa vammaiselle ihmiselle on myönnetty vain hyvin vähän vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua tai hän on kokonaan vain sosiaalihuoltolain mukaisten palveluiden piirissä. Lisäksi osa kehitysvammaisista henkilöistä ei vammaispalvelulain henkilökohtaisen avun voimavararajauksen vuoksi lainkaan saa henkilökohtaista apua, vaan heille saatetaan sen sijaan myöntää esimerkiksi tukihenkilö vammaispalvelulain mukaisena erityisen osallisuuden tukena. Nykyisen vammaispalvelulain voimaantulon jälkeen ja hyvinvointialueiden säästöpainneiden vuoksi myös yhä useampi vammaisen henkilö on pudonnut kokonaan sekä vammaispalvelulain että sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen ulkopuolelle ja joutuvat turvautumaan vain läheistensä tukeen.

Vammaisfoorumi katsoo, että silloinkin kun vammaisella henkilöllä on käytössään henkilökohtainen avustaja, hänellä on oltava oikeus valita keneltä hän ottaa vastaan apua peruspankkipalveluja käyttäessään. Voimassa olevan luottolaitoslain perusteissa käytetty henkilökohtaisen avustajan käsitteen voidaan katsoa rajaavan avustajan käytön mahdollisuutta YK:n vammaissopimuksen ja yhdenvertaisuuslain vastaisesti. Yhdenvertaisuusvaltuutetun käsittelemissä pankkiasiointia koskevissa tapauksissa vammaisen henkilön avustajana toimiva lähiomainen onkin jo nykyisellään rinnastettu voimassa olevan luottolaitoslain esitöissä tarkoitettuun henkilökohtaiseen avustajaan.

Vammaisfoorumi pitää asiakaspalvelun esteettömyyden, saavutettavuuden ja yhdenvertaisuuden parannuksena sitä, että 15 luvun 6 §:n momenttiin 6 (nykyinen 4 momentti) lisättyä säännöstä siitä, että asiakkaan saataville asetettavien, perusmaksutilejä, niihin liittyviä maksupalveluita ja sähköisen tunnistamisen palveluita jne. koskevien tietojen tulee maksuttomuuden ja helpon käytettävyyden lisäksi olla esteettömässä ja saavutettavassa muodossa. Samoin yhdenvertaisuutta ja toimintarajoitteisten henkilöiden oikeutta saada tietoa heille sopivalla tavalla lisää 6 §:n 7 momentin (nykyinen 5 momentti) lisäys siitä, että yleisölle suunnatun, perusmaksutilejä, niihin liittyviä maksupalveluita ja sähköisen tunnistamisen palveluita jne. koskevan tiedottamisen on oltava riittävyyden lisäksi esteetöntä ja saavutettavaa.

6 e § Velvollisuus vastata peruspankkipalveluita koskeviin asiakasyhteydenottoihin

Vammaisfoorumi pitää asiakaspalvelua parantavana ja tarpeellisena myös luottolaitoslakiin ehdotettua uutta säännöstä siitä, että talletuspankin tulee vastata mm. peruspankkipalveluihin liittyviin asiakasyhteydenottoihin ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään viiden pankkipäivän kuluessa yhteydenoton vastaanottamisesta.

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

Vammaisfoorumi katsoo, että mietinnön sisältämät esitykset ovat tarpeellisia ja oikeansuuntaisia ja osaltaan peruspankkipalvelujen saavutettavuutta, esteettömyyttä ja käytettävyyttä sekä vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuutta lisääviä.

Mietinnön esitykset eivät kuitenkaan ole riittäviä ratkaisemaan jo valtiovarainministeriön vuoden 2024 peruspankkipalveluja ja luottolaitoslainsäädäntöä koskevassa arviomuistiossa merkittäväksi yhteiskunnalliseksi haasteeksi tunnistettuja (muistio s. 20 -23) erityisryhmien, kuten vammaisten henkilöiden, peruspankkipalveluissa olevia merkittäviä ongelmia.

Ongelmista vammaisille ihmisille edelleen merkittävin on se, että peruspankkipalveluiden ja erityisesti vahvan sähköisen tunnistamisen välineiden saaminen usein estyy, jos vammaisen henkilö tarvitsee peruspankkipalveluita käyttäessään toisen ihmisen apua. Vammaisfoorumi haluaa korostaa, että kehitysvammaisten henkilöiden osalta kehitysvammajärjestöihin tulee edelleen jatkuvasti yhteydenottoja paitsi pankkitunnusten ja maksukortin saamisen ongelmista, niin myös siitä, että kehitysvammaisen henkilö ei saa edes perusmaksutiliä avattua, jos arvioidaan, ettei hän pysty sitä itsenäisesti käyttämään. Vammaisfoorumi muistuttaa, että peruspankkipalveluissa on kysymys nimenomaan välttämättömyyspalveluista. Esimerkiksi Kansaneläkelaitoksen sosiaaliturvaetuuksia, joihin vammaisten henkilöiden toimeentulo usein perustuu, ei makseta kuin aikuisen henkilön omalle tilille. Tällä on keskeinen merkitys myös itsemääräämisoikeuden toteutumisen kannalta.

Yhdenvertaisuuslain 8 §:ssä säädetty syrjinnän kieltö perustuu sekä perustuslaissa että YK:n vammaissopimuksessa olevaan yhdenvertaisuutta ja syrjinnän kieltöä koskevaan sääntelyyn. Yhdenvertaisuuslain 15 § edellyttää, että palveluntarjoajan on tehtävä asianmukaiset ja kulloisessakin tilanteessa tarvittavat kohtuulliset mukautukset, jotta vammaisen henkilö voi yhdenvertaisesti muiden kanssa käyttää yleisesti tarjolla olevia palveluita. Sen lisäksi yhdenvertaisuuslain 8 §:n mukaan syrjinnäksi määritellään myös kohtuullisten mukautusten epääminen. Jo vuoden 2017 alusta voimassa olleen luottolaitoslain 15 luvun 6 §:n esitöissä (HE 123/2016 vp, s. 33) todetaankin, että toimintarajoitteisten ihmisten ”tulee voida käyttää perusmaksutiliä ja siihen liittyviä palveluita sekä sähköisen tunnistamisen palveluita, mukaan lukien vahva sähköinen tunnistaminen” ja että ”talletuspankkien on tarvittaessa mukautettava palveluitaan” ja että asiakkaan tarpeiden mukainen mukauttamismuoto voi olla ”muun muassa henkilökohtaisen avustajan käytön salliminen.” Tarvittaessa toisen henkilön tuella asioimisen sallimista edellyttää myös YK:n vammaissopimus, jonka 12.3 artiklan mukaan sopimuspuolten tulee toteuttaa asianmukaiset toimet järjestääkseen vammaisten henkilöiden saataville tuen, jota he mahdollisesti tarvitsevat oikeudellista kelpoisuuttaan käyttäessään.

Kaikesta tästä sääntelystä huolimatta vammaisten henkilöiden vaikeudet peruspankkipalveluiden ja vahvan sähköisen tunnistautumisen välineiden käyttöön saamisessa jatkuvat edelleen.

Vammaisfoorumi katsoo, että jotta vammaisen henkilön oikeus käyttää peruspankkipalveluita avustettuna tosiasiallisesti mahdollistuu, on luottolaitoslaissa tarpeen säännösten avulla säätää vammaisen henkilön oikeudesta käyttää valitsemaansa avustajaa. Lisäksi säännöksen toimeenpanon tueksi ja nykyisten toimintakäytäntöjen muuttamiseksi tarvitaan nykyistä vahvempaa viranomaisohjausta ja -valvontaa. Vammaisfoorumi katsoo, että vammaisen henkilön käyttäessä vahvan tunnistautumisen välineitä avustettuna kyse ei ole tunnusten oikeudettomasta luovuttamisesta toiselle henkilölle, vaan vammaisen henkilö on itse vahvasti mukana käyttämässä omaa peruspankkipalveluaan, vaikka joiltain osin tarvitseekin siihen toisen henkilön apua. Avun laajuus voi vaihdella henkilön toimintarajoitteesta johtuen, mutta se on usein luonteeltaan lähinnä teknislaatuista tai ohjaavaa.

Vammaisfoorumi muistuttaa YK:n vammaisoikeuksien komitean syksyllä 2025 Suomelle esittämästä huolesta erityisesti kehitysvammaisten henkilöiden pääsystä tärkeisiin verkkopalveluihin ja komitean antamaan suositukseen siitä, että näille henkilöille taataan pääsy vahvan sähköisen

tunnistautumisen välineisiin. Vammaisfoorumi viittaa myös yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan lausuntoon, jonka mukaan avustettuna asioimista arvioitaessa määritellään samalla niitä edellytyksiä, joilla toimintarajoitteisilla ja vammaisilla henkilöillä on mahdollisuus yhdenvertaiseen ja saavutettavaan pankkipalveluihin. Lausunnossaan lautakunta katsoo, että tämän arvioinnin kannalta ensisijaisia ovat yhdenvertaisuuslain ja YK:n vammaisten oikeuksien sopimuksen velvoitteiden edellyttämät ratkaisuvaihtoehdot.

Vammaisfoorumi muistuttaa työryhmän mietintöön jo luottolaitoslain 15 luvun 6 § 3 momentin säännöskohtaisiin perusteluihin sisältyvän kirjauksen siitä, että yhdenvertaisuuslaki on syrjintää arvioitaessa ensisijaista suhteessa muuhun tavallisessa lainsäätämisyjärjestyksessä säädettyyn lainsäädäntöön (ks. PeVL 31/2014 vp, s. 2).

Vammaisfoorumi katsookin, että tärkein jatkovalmistelussa selvitettävä asia on avustettuna asioimisen mahdollistaminen. Työryhmän mietinnössä jatkovalmisteluun ehdotetun yhdenvertaisuuslain syrjintäkiellon ja muun pankkeja velvoittavan lainsäädännön mahdollinen kollisiotilanne, jota pankit ja yhdenvertaisuusviranomaiset jo tällä hetkellä tulkitsevat toisistaan poikkeavasti on ratkaistavissa sillä, että Suomen ihmisoikeusvelvoitteet ja perustuslain ja yhdenvertaisuus syrjinnän kielto asettuvat aina tavallisen kansallisen lainsäädännön säännösten edelle.

4. Halutessanne voitte jättää tähän muita huomioita

Vammaisfoorumi on osallistunut mietinnön laatimiseen osana valtiovarainministeriön asettaman työryhmän työskentelyä ja pitää työryhmän esityksiä tarpeellisina ja oikeansuuntaisina ja osaltaan peruspankkipalvelujen saavutettavuutta, esteettömyyttä ja käytettävyyttä lisäävinä.

Yksittäiset säännöskohtaiset huomionsa ja lisäsehdotuksensa mietinnön ehdotuksiin Vammaisfoorumi on esittänyt lausuntolomakkeen kohdissa 1 ja 2 ja kantansa ehdotusten riittämättömyyteen vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuuden kannalta sekä jatkovalmistelussa selvitettäviin asioihin lomakkeen kohdassa 3.

Vammaisfoorumi pitää välttämättömänä, että lain jatkovalmistelussa vammaisten henkilöiden avustettuna asioimiseen liittyvät ongelmat ratkaistaan perustuslain ja yhdenvertaisuuslain syrjinnän kielto ja Suomea sitovat kansainväliset ihmisoikeusvelvoitteet huomioiden ja YK:n vammaissopimuksen 4 artiklan 3 kohdan edellyttämällä tavalla yhdessä vammaisjärjestöjen kanssa.

Kyröläinen Anni
Vammaisfoorumi ry