

Asia: VN/27266/2024

Lausuntopyyntö pankkipalvelulainsäädännön arviointia koskevasta työryhmämietinnöstä

Lausunnonantajan lausunto

1. Huomionne yrityksen ja yhteisön perusmaksutiliä koskevista ehdotuksista

Finanssivalvonta pitää perusteltuna, että mikro- ja pienyrityksille ja muille yhteisöille turvataan oikeus peruspankkipalveluihin. Finanssivalvonnan nä-kemyksen mukaan sääntelyllä voidaan arvioida olevan myönteisiä vaikutuksia haitallisen de-risking ilmiön ehkäisemiseen sekä taloudellisen osallistavuuden edistämiseen, ja sen voidaan katsoa tukevan rahanpesusääntelyn mukaista tapauskohtaista ja riskiperusteista arviointia asiakassuhteissa.

Finanssivalvonta kiinnittää huomiota siihen, että työryhmän esityksessä on tarkemmin perustelematta ehdotettu poikkeavaa sääntelymallia muihin ver-rokkimaihin verrattuna, joissa vastaavasta yrityksen perusmaksutilistä on lailla säädetty. Verrokkimaissa oikeus yrityksen perusmaksutiliin on rajattu yhteen tiliin, kun taas työryhmän ehdotuksessa oikeus yrityksen perusmaksutiliin tulisi sovellettavaksi kaikissa eri pankeissa ja niissäkin tilanteissa, joissa todellista tarvetta yrityksen perusmaksutilille ei ole. Oikeutta useaan perusmaksutiliin eri pankeissa tulisi jatkovalmistelussa vielä uudelleen arvioida ottaen huomioon yritysten ja yhteisöjen todelliset tarpeet usealle tilille eri pankeissa sekä toisaalta kustannukset ja riskit, joita useaan yrityksen ja yhteisön perusmaksutiliin voi liittyä.

2. Huomionne asiakaspalvelua koskevista ehdotuksista

Finanssivalvonta suhtautuu myönteisesti siihen, että hyvän pankkitavan säännöstä täsmennetään siten, että siinä korostetaan pankkien vastuullisuutta sekä asiakkaan ja eri asiakasryhmien aseman ja edun huomioon ottamista. Ehdotetut täsmennykset ovat lähtökohtaisesti perusteltuja, mutta ne voidaan osin katsoa sisältyvän jo voimassa olevaan hyvän pankkitavan laajaan käsitteeseen.

Finanssivalvonta kannattaa myös lisäystä, jonka mukaan asiakasyhteydenottoihin on vastattava ilman aiheutonta viivytystä. Sen sijaan peruspankkipalveluita koskevien asiakasyhteydenottojen vastaamiselle uudessa 6 e §:ssä ehdotettu lisävaatimus ehdottomasta viiden pankkipäivän takarajasta voi Finanssivalvonnan näkemyksen mukaan käytännössä olla tarpeeton tai johtaa jopa asiakaspalvelun tason heikkenemiseen säännöksen velvoittaessa vain vastaamaan asiakasyhteydenottoon eikä käsittelemään loppuun yhteydenoton asiaa.

Asiakasyhteydenotot puhelimitse, digitaalisissa kanavissa ja konttorissa ovat asiasisällöiltään hyvin erilaisia, minkä vuoksi yksi kaikkiin kanaviin ja tilanteisiin sovellettava enimmäisaika ei välttämättä edistä asiakaspalvelun laatua tai sääntelyn tavoitteita.

Lisäksi Finanssivalvonta kiinnittää huomiota siihen, että pankeilla on jo nykyisin lakisääteisiä määräaikoja asiakasvalitusten ja asiakashakemusten käsittelylle. Uuden, erillisen käsittelyajan säätäminen asiakasyhteydenotoille lisää sääntelykokonaisuuden monimutkaisuutta, on osittain päällekkäistä eikä sen lisäarvo ole kaikilta osin selvä.

Finanssivalvonta katsoo, että uusi lakisääteinen vaatimus asiakasyhteydenottojen käsittelystä ilman aiheutonta viivytystä on riittävä lainsäädäntömuutos ja on omiaan johtamaan pankeissa asiakaspalveluprosessien uudelleen arviointiin ja henkilöresurssien uudelleen kohdentamiseen, jonka johdosta asiakaspalvelun tavoitettavuus todennäköisesti parantuu.

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

Asiakassuhteista kieltäytymisten ja asiakassuhteiden päättämisten lukumäärien ja perusteiden dokumentointi, tilastointi ja raportointi

Finanssivalvonta pitää perusteltuna pankkien uutta velvollisuutta dokumentoida ja tilastoida asiakassuhteista kieltäytymiset ja päättämiset sekä näiden perusteet. Ehdotus uudeksi dokumentointi- ja tilastointivelvollisuudeksi vastaa pitkälti Finanssivalvonnan vuonna 2025 pankeille antamaa suositusta.

De-risking ilmiön haitallisten vaikutusten torjumiseksi on tärkeää, että pankit dokumentoivat ja tilastoivat asiakassuhteesta kieltäytymisten ja asiakassuhteiden päättämisten lukumäärät sekä niiden perusteet. Tämä edistää pankkien kykyä muodostaa kokonaiskuva rahanpesusääntelyyn liittyvästä riskinotostaan.

De-risking ilmiöön liittyvää sääntelyä ja sen päivittämistä arvioidaan parhaillaan EU:n tasolla, joten laajemmista kansallisista sääntelyaloitteista tulisi tällä hetkellä pidättäytyä.

Kolmansien maiden asettamat pakotteet

Finanssivalvonta katsoo, että kolmansien maiden kuten Yhdysvaltojen asettamien pakotteiden asemaa suhteessa nykyiseen perusmaksutilisääntelyyn ja tulevaan yrityksen ja yhteisön perusmaksutilisääntelyyn olisi tarve selkeyttää. Tällä hetkellä asiassa vallitsee normikollisio luottolaitoslain perusmaksutiliä ja riskienhallintaa koskevien säännösten välillä.

Finanssivalvonta pitää tarpeellisena, että tulevassa yritysten ja yhteisöjen perusmaksutilisääntelyssä tilin kieltäytymis- ja irtisanomisperusteena huomioi-taisiin kolmansien maiden kuten Yhdysvaltojen OFAC-pakotteet. Finanssivalvonnan pakotesääntelyä koskevan ohjeistuksen mukaan pankeilla tulee olla omaan toimintaansa soveltuvat toimintaperiaatteet ja menettelytavat kolmansien maiden asettamia pakotteita koskevien riskien hallitsemiseksi. Pankin tulee huolellisesti selvittää ja arvioida, minkälaisen riskin pakotelistalla olevan yrityksen asiakassuhteen perustaminen tai jatkaminen aiheuttaa pankille. Finanssivalvonnan näkemyksen mukaan jatkovalmistelussa tulisi arvioida mahdollisuutta yrityksen ja yhteisön perusmaksutilistä kieltäytymiseen ja perusmaksutilin irtisanomiseen tilanteissa, joissa pankki ei kohtuullisin toimin pysty hallitsemaan pakotteisiin liittyvää riskiä.

Finanssivalvonta katsoo, että samalla myös pakotelistattujen kuluttaja-asiakkaiden asemaa tulisi arvioida ja selkeyttää ottaen huomioon pankkipalveluiden ulkopuolelle jäämisen erilaiset vaikutukset kuluttaja- ja yritysasiakkaille.

4. Halutessanne voitte jättää tähän muita huomioita

Hinnoittelun kohtuullisuus sekä kuluttaja-asiakkaiden että yritys- ja yhteisöasiakkaiden pankkipalveluissa

Finanssivalvonta pitää lähtökohtaisesti kannatettavana sitä, että peruspankkipalveluista veloittavien hintojen tulee olla yleisesti ottaen kohtuullisia. Kuluttaja-asiakkaiden kohdalla hinnoittelun kohtuullisuusvaatimus on jo vuosia ollut voimassa. Hinnoittelun kohtuullisuuden arviointi ja valvonta on nykysääntelyllä ollut vaikeaa paitsi sääntelyn väljyyden ja tulkinnanvaraisuuden mutta myös pankkien erilaisten hinnoittelumallien vuoksi.

Finanssivalvonta kiinnittää huomiota siihen, että hinnoittelun kohtuullisuussääntelyyn ehdotetaan nyt uutena elementtinä täsmennystä ja lisäystä, jonka mukaan kohtuullisuusarvioinnissa tulisi ottaa huomioon asiakkaan asema ja peruspankkipalveluiden luonne välttämättömyyshyödykkeenä.

Finanssivalvonta ei pidä lisäystä asiakkaan asemasta onnistuneena eikä selkeänä, koska se saatetaan virheellisesti tulkita viittaavan asiakkaan yksilöllisen aseman huomioimisen vaatimukseen hinnoittelussa, mitä ehdotuksella ei Finanssivalvonnan käsityksen mukaan ole tarkoitettu. Finanssivalvonta ehdottaa, että asiakkaan aseman sijaan kohtuullisuuden arvioinnissa voisi ottaa huomioon yhdenvertaisuuden ja syrjimättömyyden, jotka selkeämmin viittaisivat siihen, että esimerkiksi toimintarajoitteisilta asiakkailta ei tulisi veloittaa muita korkeampia hintoja peruspankkipalveluista.

Uutena sääntelynä myös yritysten peruspankkipalveluihin ehdotetaan tuotavaksi vaatimus hinnoittelun kohtuullisuudesta ja vastaava termi asiakkaan aseman huomioimisesta kohtuullisuusarvioinnissa muiden seikkojen ohella. Finanssivalvonta suhtautuu varauksellisesti siihen, että asiakkaan asema olisi yksi tekijä yritys- ja yhteisöasiakkaiden pankkipalveluiden hinnoittelun kohtuullisuuden arvioinnissa. Ehdotus vaatisi tarkempia perusteluja sille, miksi yritys- ja yhteisöasiakkaiden palveluissa asiakkaan tai asiakasryhmän taloudellinen asema olisi yksi hinnoittelun kohtuullisuusarviontiin vaikuttava tekijä toisin kuin kuluttaja-asiakkaiden palveluissa.

Valvonnan kannalta maininnat asiakkaan asemasta ja välttämättömyyspalveluluonteesta eivät tuo selkeyttä kohtuullisuusarviointiin vaan voivat päinvastoin luoda virheellisen vaikutelman yksilöllisen hinnoittelun vaatimuksesta.

Myller Marko
Finanssivalvonta

Atrila Sanna
Finanssivalvonta