

Asia: VN/27266/2024

Lausuntopyyntö pankkipalvelulainsäädännön arviointia koskevasta työryhmämietinnöstä

Lausunnonantajan lausunto

1. Huomionne yrityksen ja yhteisön perusmaksutiliä koskevista ehdotuksista

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto VALLI ry kiittää siitä, että yhdistysten peruspankkipalveluiden saatavuuden haasteisiin on paneuduttu. Demokraattisessa ja vahvasti kansalais- ja vapaaehtoistoimintaan nojaavassa yhteiskunnassamme täytyy taata riittävät toimintaedellytykset myös pienille, usein vapaaehtoisvoimin toimiville yhteisöille. VALLI ry kiittää, että Kansalaisyhteiskuntapolitiikan neuvottelukunta KANEn tuottama kyselytutkimus on huomioitu työryhmän mietinnössä. VALLI ry kiittää myös siitä, että pankkipalvelulainsäädännön arviointiprosessissa on pidetty järjestöt hyvin mukana, ja prosessin etenemisestä on tiedotettu hyvin.

2. Huomionne asiakaspalvelua koskevista ehdotuksista

VALLI ry tunnistaa saman haasteen, mitä valtiovarainministeriön otakantaa.fi sivustolla toteuttamassa tutkimuksessa ilmeni. Pankkipalvelujen saatavuus ja saavutettavuus erityisesti erityisryhmien, kuten iäkkäiden, vammaisten ja digin ulkopuolella olevien ihmisten kohdalla on haasteellista. Harvaan asutuilla alueilla ongelma korostuu fyysisten palvelupisteiden vähentyessä.

VALLI ry pyytää harkitsemaan, miten lainsäädännöllä voidaan velvoittaa pankkeja lisäämään peruspankkipalveluiden saatavuutta, erityisesti asiakaspalvelun tavoitettavuuden osalta. Haasteita on esimerkiksi seuraavissa tapauksissa:

- Oman pankin puhelinpalveluun jonottaminen on usein maksullista, mutta se voi olla usein ainut tapa hoitaa pankkiasioitaan esimerkiksi tilanteessa, jossa digitaalisten pankkipalveluiden käyttö ei ole mahdollista. Tämä voi olla haastavaa pienituloisille.

- Puhelun alussa pyydetään nopeatempoisella puheohjauksella näppäilemään puhelinta oikean asiakaspalvelupolun löytämiseksi. Tämä on haastavaa erityisesti ikäihmisille ja muille henkilöille, joilla on kognitiivisia haasteita tai fyysisiä toimintakyvyn rajoituksia (näkövamma tai sorminäppäryyden haasteet) tai joilla äidinkieli on muu kuin suomi tai ruotsi.

- Fyysinen, konttoreissa toteutettu asiakaspalvelun saatavuus on vähentynyt rajusti. Fyysisten toimipisteiden väheneminen ja niiden aukioloaikojen niukentuminen vaikuttaa etenkin harvaan asutuilla alueilla asuvien pankkien asiakkaiden asiointiin. Jonotusajat konttoreissa ovat pitkiä ja istuimia ei ole riittävästi tarjolla.

Yksityishenkilön digitaalisten pankkipalveluiden käyttö ei välttämättä kerro siitä, pystyykö asiakas tosiasiaassa hoitamaan pankkiasiansa kunnolla.

VALLI ry muistuttaa, että myös pankeilla on velvollisuus opastaa omia asiakkaitaan digitaalisten palveluidensa käytössä. Asiakkaat voivat olla tästä tietämättömiä, tai he eivät löydä kanavaa tai tapaa pyytää digitukea pankilta. Digituen tarjoaminen sekä selkeään, monikanavaisen viestintään panostaminen vähentää myös yksityishenkilöiden riskiä tulla huijatuksi digitaalisissa ympäristöissä.

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

Vaikka työryhmän mietinnössä todetaan kohdassa 2.2.2, että Finanssivalvonnan selvityksen mukaan pankkipalvelut ovat pääosin kohtuuhintaisia, on VALLI ry:n näkemys erilainen mm ikääntyvien ja vanhojen ihmisten kertomien kokemusten mukaan.

Viitaten jo edellisessä kohdassa esitettyihin pankkipalveluiden kustannuksiin, VALLI ry haluaa nostaa esiin myös paperiasioinnin kustannukset. Digittömät asiakkaat maksavat asiakkuudestaan usein enemmän, koska paperipostista sekä esimerkiksi pankkien maksuautomaatilla tehdyistä maksuista peritään erillinen veloitus.

VALLI ry kiittää siitä, että Finanssivalvonta suosittelee digittömien pankkiasiointiin liittyvien kustannusten kohtuullistamista samalle tasolle kuin digipalveluita käyttävien. Huolena on, että suosittelu ei riitä pankkeja toimeenpanemaan yhdenmukaista ja syrjimätöntä kohtelua kaikille asiakkailleen.

Yhdenvertaisuuden osalta VALLI ry pyytää kiinnittämään huomiota siihen, kuinka ulkosuomalaisten ja usein jo ikääntyneiden paluumuuttajien peruspankipalvelujen saatavuus toteutuu. Muun muassa Suomi-Seura ry on selvittänyt, että pankkipalvelujen saatavuudessa ja käytössä on haasteita.

4. Halutessanne voitte jättää tähän muita huomioita

VALLI ry kiittää siitä, että käteisen käytettävyyden haasteet on nostettu työryhmän mietinnössä esiin. Käteistä tulee olla jatkossakin saatavilla. Myös konttoriasioinnissa käteismaksujen tulee olla mahdollista, koska kaikilla pankkien asiakkaila ei ole välttämättä pankkikortteja tai mahdollisuutta verkko- tai mobiilimaksamiseen.

Suomen Pankki on todennut Käteisen asema Suomessa -taustamuistiossaan (SP 119/A4.0/2022), että pankkien asiakkaila tulee olla oikeus nostaa talletuksiaan käteisenä ja kohtuullisen määrän käteisnostoja tulisi olla ilmaisia. VALLI ry puoltaa tätä linjausta. Vaikka käteisen käyttö on vähentynyt Covid-pandemian myötä, on käteisen käyttö ja käteisen hyväksyminen maksutapana kansalaisten yhdenvertaisuuden sekä yhteiskunnan varautumisen ja kriisinkestävyyden kannalta välttämätöntä.

VALLI ry on vuonna 1953 perustettu valtakunnallinen vanhusalan asiantuntijajärjestö, jolla on 57 jäsenyhteisöä eri puolella Suomea. Jäsenyhteisöillä on vanhuspalvelutuotantoa ja /tai kansalais- ja vapaaehtoistoimintaa. VALLI ry:ssä edistämme ikääntyvien ja vanhojen ihmisten oikeuksia, osallisuutta ja hyvinvointia valtakunnallisesti. Tuemme toiminnassamme ikääntyneiden moninaisuutta, teknologiavalmiuksia ja kansalaistoimintaa sekä kannustamme sukupolvien väliseen yhteistyöhön. Tuomme yhdessä jäsenyhteisöjemme kanssa kuuluviin vanhustyön ja vanhojen ihmisten äänen. Luomme ja ylläpidämme alan verkostoja.

Dufva Virpi
Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto Valli ry