

Asia: VN/27266/2024

Lausuntopyyntö pankkipalvelulainsäädännön arviointia koskevasta työryhmämietinnöstä

Lausunnonantajan lausunto

1. Huomionne yrityksen ja yhteisön perusmaksutiliä koskevista ehdotuksista

-

2. Huomionne asiakaspalvelua koskevista ehdotuksista

Muistiliitto kannattaa mietinnössä ehdotettua yhdenvertaisuuden ja syrjinnän kiellon kirjaamista. Yhdenvertaisuuden ja syrjimättömyyden periaatteiden korostaminen peruspankkipalveluissa on tärkeää, sillä se luo pohjaa palveluiden kehittämiseksi ja eri asiakasryhmien tarpeiden huomioimiselle. Peruspankkipalveluiden tulee olla kaikkien asiakasryhmien saatavilla sekä esteettömiä ja saavutettavia palvelumuotoiluiltaan.

Peruspankkipalveluiden käyttäminen tulee olla mahdollista myös niille muistisairautta sairastaville henkilöille, joiden kognitiivinen toimintakyky on jonkin verran alentunut, mutta jotka ovat oikeustoimikelpoisia ja kykeneviä itsenäiseen asiointiin.

Muistiliitto kiinnittää erityistä huomioita palveluiden kognitiiviseen saavutettavuuteen. Kyse ei usein ole pelkästään palveluiden tarjoamisesta vaan myös siitä, miten ja millaisia palveluja tarjotaan. Esimerkiksi siirtymät näyttöjen tai sovellusten välillä voivat olla haastavia. Myös verkkosivujen usein toistuvat päivitykset voivat muuttaa tutun sivuston ulkoasua, ja aiheuttaa hämmennystä. Puhelinpalvelussa asiointi ja navigointi esimerkiksi numerovalikoiden välillä voi niin ikään olla hankalaa. Muistiliitto viittaa SOSTE ry:n toimittamaan uuteen selvitykseen: Sosiaali- ja terveysjärjestöjen opas saavutettavien digi-palveluiden suunnitteluun. (www.soste.fi/ajankohtaista/sosten-julkaisut/sosiaali-ja-terveysjarjestojen-opas-saavutettavien-digipalveluiden-suunnitteluun/).

Mietintöön sisältyvässä hallituksen esitysluonnoksessa ehdotetaan, että 6 e §:ssä säädettäisiin velvollisuudesta vastata peruspankkipalveluita koskeviin asiakasyhteydenottoihin ilman aiheetonta viivytystä ja yhteydenoton luonne huomioiden kuitenkin viimeistään viiden pankkipäivän kuluessa yhteydenoton vastaanottamisesta. Mietinnön perusteluosassa on huomioitu yhteydenoton mahdollinen kriittisyys asiakkaan taloudellisen toimintakyvyn kannalta, mikä on tärkeää.

Muistiliitto korostaa, ettei esitetystä takarajasta tule muodostua käytännössä pääsääntöä. Esimerkiksi pankkikortin lukituessa asiakkaasta itsestään johtuvasta syystä tarve saada yhteys pankkiin on välitön. Pankkeilla tulee olla useita yhteydenottokanavia sekä kyky arvioida kiireellisyys nopeasti. Muutoin vaarana on, että asiakas joutuu hankaluuksiin esimerkiksi ostosten tekemisessä tai sähköistä tunnistautumista edellyttävissä sote-palveluissa.

Muistiliitto kannattaa sitä, että asiakasmaksujen tulee olla kohtuullisia ja että maksujen kohtuullisuutta arvioitaessa huomioidaan muun muassa asiakkaan asema. Kyse on palveluista, jotka ovat välttämättömiä jokapäiväisessä elämässä nyky-yhteiskunnassa.

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

Muistiliitto kiittää, että mietinnössä on käsitelty yhdenvertaisuutta, eri vammaisryhmien tarvitsemia kohtuullisia mukautuksia sekä ei-digitaalisia palveluita käyttävien asiakasryhmien tarpeita. On myös myönteistä, että on nostettu esille Yhdenvertaisuusvaltuutetun toimiston, Vanhusasiavaltuutetun ja Vammaisfoorumi ry:n näkemyksiä YK:n vammaisyleissopimuksen lisäksi.

Vammaisen asiakkaan oikeus avustajan käyttämiseen pankkipalveluissa edellyttää lisäselvitystä ja tarkennusta avustaja-termin sisältöön. Avustajan käyttämisellä ei voida tarkoittaa vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista avun palvelua, jota myönnetään vain osalle vammaisia henkilöitä ja rajatuksi tuntimääräksi viikossa tai kuukaudessa. Avustajan määritelmän tulee mietinnön tarkoittamissa asioissa olla huomattavan paljon laajempi.

4. Halutessanne voitte jättää tähän muita huomioita

Muistiliiton toiminnan kohderyhmänä ovat muistisairauteen sairastuneet ja heidän omaisensa ja muut läheisensä. Muistisairaudet ovat eteneviä neurologisia sairauksia, jotka heikentävät muistia, ajattelua, ongelmanratkaisua ja kommunikaatiota. Muistisairaus aiheuttaa edetessään kognitiivisen vamman.

Useimmiten sairastunut henkilö pystyy sairauden alkuvaiheessa hoitamaan pankkiasiansa itsenäisesti. Sairauden edetessä avun ja tuen tarve kasvaa ja vasta sairauden myöhemmässä vaiheessa tarvitaan yleensä puolesta asiointia tai edunvalvontaa.

Suomessa noin 23 000 ihmistä saa vuosittain muistisairausdiagnoosin. Vuonna 2040 muistisairaita arvioidaan olevan jo 247 000.

Muistiliittoon tulevista yhteydenotoista korostuu asiakkaiden tarve henkilökohtaiseen neuvontaan kiireellisten asiointitarpeiden lisäksi. Tarve pankkikohtaiselle ennakoivalle neuvonnalle esimerkiksi laskujen maksun tai toisen henkilön käyttöoikeuden järjestämiseksi pankkitiliin on suuri.

Muistiliitto haluaa kiinnittää pankkien huomiota neuvonnan suureen tarpeeseen ja merkitykseen. Oikea- aikaisella neuvonnalla voidaan ennaltaehkäistä mahdollisia myöhemmin ilmeneviä haasteita sekä ehkäistä ei-toivottuja toimintatapoja, kuten pankkitunnusten luovuttamista toiselle henkilölle.

Elomaa Sari
Muistiliitto ry