

Asia: VN/27266/2024

Lausuntopyyntö pankkipalvelulainsäädännön arviointia koskevasta työryhmämietinnöstä

Lausunnonantajan lausunto

1. Huomionne yrityksen ja yhteisön perusmaksutiliä koskevista ehdotuksista

Valtiovarainministeriö on pyytänyt lausuntoa pankkipalvelulainsäädännön arviointia koskevasta työryhmämietinnöstä. Kilpailu- ja kuluttajavirasto (KKV) toteaa lausuntonaan seuraavaa.

Yleisesti

KKV on ollut mukana mietinnön laatineessa työryhmässä ja kannattaa mietinnössä esitettyjä, erityisesti kuluttajien asemaa parantavia ehdotuksia. KKV haluaa kuitenkin kiinnittää huomiota seuraaviin seikkoihin.

Yrityksen ja yhteisön perusmaksutiliä koskevat ehdotukset

Kilpailuvalvonnan näkökulmasta merkityksellinen aihealue pankkipalvelulainsäädännön arviointia koskevassa työryhmämietinnössä on mikro- ja pienyritysten sekä yhdistysten pankkipalveluiden riittävän saatavuuden ja kohtuullisen hinnoittelun varmistaminen. Tähän liittyy erityisesti kysymys siitä, kenelle velvollisuus tarjota peruspankkipalveluita kohdistetaan. Kilpailun toimivuuden näkökulmasta on tärkeää varmistaa, että velvoite kohdistetaan tasapuolisesti edellä mainittuja palveluita tarjoaviin toimijoihin.

KKV ymmärtää sinällään ehdotetun sääntelyveloitteen kohdistamisen ja rajaamisen talletuspankkeihin, koska sillä pystytään vastaamaan mikro- ja pienyritysten sekä yhdistysten kohtaamiin haasteisiin pankkipalveluiden saatavuudessa. KKV kuitenkin huomauttaa, että kyseinen

rajaus näyttää keskittyvän lähinnä tavoitteen toteutumiseen asiakkaiden näkökulmasta ottamatta selkeällä tavalla kantaa sen mahdollisiin vaikutuksiin peruspankkipalveluita tarjoavien toimijoiden välisessä kilpailussa. KKV:n näkemyksen mukaan valmistelun myöhemmässä vaiheessa tulisi vielä tarkemmin avata, kuinka suuri osa maksulaitoksista tosiasiaassa tarjoaa peruspankkipalveluiden kaltaisia palveluita yritys- ja yhdistysasiakkaille. Maksulaitosten rajaaminen sääntelyn ulkopuolelle voi olla perusteltua, mikäli edellä kuvattu osuus jää hyvin alhaiseksi, sillä tällaisessa tilanteessa sääntelyllä voisi olla mietinnössä kuvatulla tavalla haitallisia vaikutuksia maksulaitosten keskinäiseen kilpailuun.

KKV kiinnittää vielä huomiota siihen, että maksulaitoslain 9 §:n 4 momentti velvoittaa nykyisellään maksulaitoksen tarjoamaan maksutilejä yhdenvertaisesti kaikille kuluttajille, mikäli se tarjoaa kyseistä palvelua yhdellekin kuluttajalle. KKV:n näkemyksen mukaan vastaava velvoite voitaisiin ulottaa myös palveluiden tarjoamiseen yritys- ja yhdistysasiakkaille ilman, että sillä olisi laajemmin vaikutuksia maksulaitoskentän toimintaedellytyksiin toisin kuin mietinnössä esitetään. Mietinnössä todetaan lisäksi, että osa maksulaitoksista on keskittynyt tarjoamaan palveluita pelkästään pienyrityksille, minkä vuoksi tarjoamisvelvoitetta ei ole tarkoituksenmukaista kohdistaa niille. KKV:n ymmärrys kuitenkin on, että ehdotuksessa on kyse nimenomaisesti pankkipalveluiden riittävän saatavuuden turvaamisesta mikro- ja pienyrityksille sekä yhdistyksille.

2. Huomionne asiakaspalvelua koskevista ehdotuksista

KKV kannattaa mietinnössä esitettyä tavoitetta paremmasta asiakaspalvelusta ja asiakaspalvelun turvaamisesta peruspankkipalveluissa.

Työryhmän mietinnössä ehdotetaan ensinnäkin hyvän pankkitavan täsmentämistä esimerkeillä sen sisällöstä. Hyvää pankkitapaa ehdotetaan täsmennettäväksi muun muassa siten, että luottolaitosten tulee vastata asiakasyhteydenottoihin ilman aiheetonta viivytystä ja huomioida toiminnassaan asiakkaan asema ja etu. KKV katsoo, että hyvän pankkitavan täsmentämisellä voidaan helpottaa sen noudattamista, valvontaa ja toteutumista markkinoilla.

Mietinnössä ehdotetaan myös, että peruspankkipalveluita koskeviin asiakasyhteydenottoihin tulee vastata viimeistään tietyssä ajassa. KKV pitää tärkeänä, että ehdotettu viiden pankkipäivän vastausaika on viimesijainen takaraja, eikä tilanne saa johtaa siihen, että vastausajat asettuisivat viiteen päivään.

KKV korostaa, että peruspankkipalvelut ja mahdollisten ongelmatilanteiden hoitaminen ovat ensisijaisen tärkeitä kuluttajien taloudellisen toimintakyvyn kannalta. Mietinnössä todetaan, että kansalaisen ei ole mahdollista toimia yhteiskunnassa ilman pankkitiliä ja siihen liittyviä palveluita. Myös aiemmassa hallituksen esityksessä (HE 33/2002 vp, s. 40) on tuotu esiin, että pankkitiliä ja sen käyttöön oikeuttavia luotottomia maksuvälineitä on sinänsä pidettävä nyky-yhteiskunnassa

välttämättömyyspalveluina. Välttämättömyyspalveluiden osalta voidaan katsoa olevan korostunut vaatimus asiakaspalvelun toimivuudelle ja erityisesti sille, että asiakaspalvelua tarjotaan monikanavaisesti, jotta erilaiset kuluttajaryhmät voivat käyttää tehokkaasti oikeuksiaan.

Mietinnössä ehdotetaan täydennettäväksi säännöstä asiakkaalta veloitettavista maksuista. Maksujen kohtuullisuuden arvioinnissa tulee huomioida myös asiakkaan asema sekä peruspankkipalveluiden luonne välttämättömyyshyödykkeenä. KKV pitää tärkeänä, että asiakaspalvelun monikanavaisuus varmistetaan myös kuluttajilta veloitettavien maksujen osalta. Peruspankkipankkipalveluiden saatavuus on turvattava kaikille kuluttajille kohtuulliseen hintaan.

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

Mietinnössä tuodaan esiin, että valmistelun aikana on käynyt ilmi tiettyjä haasteita liittyen perusmaksutiliin käsitteenä sekä käsitteen laajuuteen. Mietinnön mukaan jatkovalmistelussa onkin tarpeen arvioida, kuinka tätä ongelmaa olisi syytä lähestyä.

KKV pitää tärkeänä, että perusmaksutiliä koskevien säännösten soveltaminen ei olisi riippuvaista siitä, miten pankki on mahdollisesti nimennyt tarjoamansa tilinsä. KKV pitää tärkeänä, että kuluttajien oikeus peruspankkipalveluihin ja niitä koskevat kuluttajansuoja myös tosiasiallisesti toteutuvat.

4. Halutessanne voitte jättää tähän muita huomioita

-

Virtanen Erika
Kilpailu- ja kuluttajavirasto