

Asia: VN/27266/2024

Lausuntopyyntö pankkipalvelulainsäädännön arviointia koskevasta työryhmämietinnöstä

Lausunnonantajan lausunto

1. Huomionne yrityksen ja yhteisön perusmaksutiliä koskevista ehdotuksista

Kehitysvammaisten Tukiliitto on valtakunnallinen jäsenyhdistystensä muodostama ihmisoikeus- ja kansalaisjärjestö, jonka kohderyhmään kuuluvat apua ja tukea asioiden ymmärtämiseen, oppimiseen ja arjen toimintoihin tarvitsevat ennen aikuisikää vammautuneet henkilöt sekä heidän perheensä ja muut läheisensä. Otamme kantaa esitykseen kohderyhmämme näkökulmasta.

Tukiliitto pitää kannatettava ehdotettua uutta säännöstä oikeudesta yrityksen ja yhteisön perusmaksutiliin. Yhdymme kuitenkin Vammaisfoorumin näkemykseen siitä, että ehdotetussa säännöksessä ei huomioida riittävästi talletuspankin palveluiden esteettömyyttä ja saavutettavuutta, vaan siihen pitäisi lisätä luottolaitoslain 6 §:n 7 momenttiin lisättäväksi ehdotetun kaltainen vaatimus asiakkaina oleville yrityksille ja yhteisöille saataville asetettavien tietojen esteettömyydestä ja saavutettavuudesta, koska myös yhteisöissä ja yrityksissä toimii eri rooleissa eri tavoin vammaisia ihmisiä.

2. Huomionne asiakaspalvelua koskevista ehdotuksista

Tukiliitto pitää tärkeänä ja tarpeellisena luottolaitoslain 15 luvun 1 §:ään ehdotettua säännöstä siitä, että luottolaitoksen on toiminnassaan otettava huomioon asiakkaan eri asiakasryhmien asema ja etu sekä tarjottavien palveluiden luonne. Perusteluissa on hyvin nostettu esiin esimerkiksi toimintarajoitteiset ja digitaidottomat ihmiset. Esimerkkiluetteloa siitä, miten eri asiakasryhmien tulisi huomioida, pitäisi nähdäksemme kuitenkin vielä täydentää mainitsemalla viittomakielen käytön rinnalla selkokielen käyttö, jota tarvitsee tai josta hyötyy yhteiskunnassamme kehitysvammaisten ja vastaavaa tukea tarvitsevien ihmisten lisäksi moni muukin asiakasryhmä. Vastuullisuutta tulisi toteuttaa nähdäksemme myös sillä, että palvelut suunniteltaisiin mahdollisimman helppokäyttöisiksi, mikä olisi myös hyvä huomioida perusteluissa.

Avustajan käyttöön viitattaessa olennaista on, että perusteluissa ei rajoituta tältä osin vain tietyn lain, kuten vammaispalvelulain, perusteella palveluna myönnettyihin henkilökohtaisiin avustajiin, vaan tunnistetaan ja huomioidaan se, että esimerkiksi kehitysvammaista ihmistä voi avustaa pankkiasioinnissa (ja käytännössä paljon useammin avustaakin) henkilökohtaisen avustajan sijasta hänen valitsemansa läheinen, tai vaikkapa hänen asumisyksikkönsä henkilökuntaan kuuluva ohjaaja tai muu ammattilainen. Kun huomioidaan, että 15 luvun 6 §:n perusteluissa viitataan avustajan sijasta nimenomaan henkilökohtaiseen avustajaan (mikä tulee ehdottomasti myös korjata; ks. näkemyksemme alla kohdassa 3), katsomme, että selvyyden vuoksi myös tässä olisi hyvä tarkentaa sitä, että avustajalla tarkoitetaan ketä tahansa ihmistä, jonka tosiasiassa avustaa vammaista ihmistä pankkiasioinnissa, kuten ilmaisia toki yleisesti tulkitaankin, eikä vain tietyn lain perusteella joillekin - vaikkei läheskään kaikille - vammaisille ihmisille myönnettyjä henkilökohtaisia avustajia.

Perusteluiden viittaus vammaisille henkilöille tehtäviin kohtuullisiin mukautuksiin ja vaihtoehtoisiiin asiointitapoihin on erittäin tärkeä. Paitsi että etukäteen mietitään ja kehitetään vaihtoehtoisia asiointitapoja, jotka sopivat eri asiakasryhmille (huomioiden tässä kehittämisessä erityisesti haavoittuvat asiakasryhmät, joilla tyypillisesti on haasteita asiointissa, kuten kehitysvammaiset ihmiset), niin kaikkien asiakasrajapinnassa pankeissa työskentelevien on olennaista ymmärtää myös velvollisuus tehdä yksittäisissä tilanteissa kohtuullisia mukautuksia vammaisen asiakkaan yhdenvertaisen asiointin mahdollistamiseksi. Nykyään lakineuvonnassamme tulee säännöllisesti esiin tilanteita, joissa esimerkiksi muuten kuin puheella kommunikointi tai muut tuen tarpeet, vaikeudet toimia ja/tai kommunikoida vieraassa paikassa vieraan ihmisen edessä, tai joskus jopa jo pelkkä tieto esimerkiksi kehitysvammaa tai autismikirjoa koskevasta diagnoosista, ovat johtaneet pankissa syrjiviin oletuksiin ja johtopäätöksiin vammaisen ihmisen toimintakyvystä ja/tai oikeudellisesta kelpoisuudesta ja hänen jäämiseensä vaille tarvitsemaansa palvelua. On tärkeää, että pankit osana näiden ehdotettujen muutosten toimeenpanoa aktiivisesti kouluttavat henkilöstöään eri asiakasryhmien ja niiden erityistarpeiden huomioinnista, mukaan lukien syrjimättömyydestä ja velvoitteesta tehdä vamman vuoksi tarvittavat kohtuulliset mukautukset, ymmärtäen, että tällöin huomioidaan yhdenvertaisuuslain 15 §:n mukaisesti aina ensisijaisesti vammaisen ihmisen tarpeet.

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

Kohderyhmämme eli kehitysvammaiset ja vastaavaa tukea tarvitsevat ihmiset kohtaavat käytännössä laajamittaista syrjintää peruspankkipalveluiden saamisessa ja käyttämisessä, vaikka nämä ovat nykyisessä yhteiskunnassa ns. välttämättömyyspalveluita. Esimerkiksi Kela maksaa etuuksia aikuiselle ihmiselle vain hänen omissa nimissään olevalle tilille, ja pankkitunnukset ovat keskeisin maassamme käytössä oleva vahva sähköisen tunnistautumisen väline, jota tarvitaan mm. monenlaiseen sähköiseen viranomaisasiointiin, eikä myöskään toista yleistä vahvan sähköisen tunnistautumisen välinettä eli mobiilivarmennetta voi nykyään aktivoida ilman verkkopankkitunnuksia. Vaikka viranomaistoiminnassa tulee olla myös käyntiasiointimahdollisuus, se on asiakkaalle yleensä käytännössä työläämpää ja tulee helposti myös kalliimmaksi kuin sähköinen asiointi, joka tulee mahdollistaa yhdenvertaisesti myös siihen toisen ihmisen apua vammansa vuoksi tarvitseville ihmisille.

Vaikka tyypillisimmin Tukiliiton lakineuvontapalvelussa nousevat peruspankkipalveluihin liittyen esiin ongelmat pankkitunnusten saamisessa tai aiemmin myönnettyjen tunnusten ottaminen pois

kehitysvammaiselta ihmiseltä (myös tilanteissa, joissa niiden käytössä ei ole tullut esiin mitään ongelmia), niin pahimmillaan kehitysvammainen ihminen ei ole lainkaan saanut tai ei ole voinut pitää mitään peruspankkipalvelua, vaan jopa pitkään käytössä olleen tilin, jonne takuueläke ym. Kelan etuudet maksetaan, käyttöoikeus on voitu lopettaa ja ohjata asiakasta hakemaan edunvalvontaa - huomioimatta lainkaan esim. sitä, miten edunvalvontahakemusten käsittelyajat ovat tällä hetkellä jopa vuoden pituisia, mikä jättää ihmisen vaille pääsyä tililleen ja täten esim. mahdollisuutta maksaa laskujaan samaksi ajaksi. Tällainen toiminta on paitsi syrjivää, niin se myös selkeästi vaarantaa vammaisen ihmisen toimeentulon. Esimerkiksi asiakasmaksuja menee helposti tällöin ulosottoon, elleivät läheiset pysty auttamaan niiden maksamisessa tai ellei hyvinvointialueelta saa pitkää maksuaikaa. Huomionarvoista on myös se, että pelkästään pankin kehoitus hakea edunvalvontaa (edes yhdessä esim. kehitysvammadiagnoosin olemassaolon kanssa) ei edunvalvonnan tarpeen arvioivan holhousviranomaisen eli Digi- ja väestötietoviraston näkökulmasta välttämättä muodosta sellaista todellista edunvalvonnan tarvetta, että vammaiselle ihmiselle voitaisiin holhoustoimilain perusteella myöntää taloudellisten asioiden edunvalvonta. Holhoustoimilain lähtökohtanahan on se, että edunvalvonta myönnetään vain, jos ihmisen asiat eivät esim. läheisten avulla tule muuten asianmukaisesti hoidetuiksi, ja näiden pankkiasioiden hoito voisi heidän avullaan kyllä onnistua, jos pankki noudattaisi kohtuullisen mukauttamisen velvoitetta ja sallisi vammaisen ihmisen tarvitseman toisen ihmisen avun käyttämisen peruspankkipalveluiden hyödyntämiseen.

Vaikka Tukiliitto kannattaa 15 luvun 6 §:ään ehdotettua uutta 3 momenttia, joka sisältäisi viittauksen yhdenvertaisuuslain yhdenvertaisuutta, syrjinnän kieltoa ja kohtuullisia mukautuksia vammaisten ihmisten yhdenvertaisuuden toteuttamiseksi koskevaan sääntelyyn, niin ilman, että sääntelystä (vähintään perusteluista) käy selväksi vammaisen ihmisen oikeus asiointiin avustettuna ja tätä korostetaan vahvasti sääntelyn toimeenpanossa, emme valitettavasti usko, että kohderyhmiemme syrjintä peruspankkipalveluiden saamisessa loppuu tai edes merkittävästi vähenee. Ongelma ehdotuksessa on nyt erityisesti se, että siinä aiempaan tapaan viitattaisiin vain henkilökohtaisen avustajan käytön sallimiseen, kun ihminen tarvitsee vammansa vuoksi välttämättä toisen ihmisen apua käyttäessään peruspankkipalveluita. Vaikka henkilökohtaisia avustajia voivat myöntää myös esim. koulutuksen järjestäjät, viittauksen saatetaan helposti tulkita tarkoittavan sitä, että riittäisi, että pankki sallisi vamman vuoksi välttämättä avustamista peruspankkipalveluita käyttääkseen tarvitsevalle ihmiselle tällöin vain vammaispalvelulain perusteella myönnetyn henkilökohtaisen avun käyttämisen. Tämä on todella ongelmallista, koska esimerkiksi monet kehitysvammaiset ihmiset eivät voi henkilökohtaisen avun voimavararajauksen vuoksi saada henkilökohtaista apua, ja vammaispalvelulain soveltamisalasäännöksen tiukentamisen vuoksi joka tapauksessa yhä useampi eri tavoin vammainen ihminen ohjataan sosiaalihuoltolain mukaisiin palveluihin vammaispalveluiden sijasta (esim. henkilökohtaisen avun sijasta myönnetään tällöin tyypillisesti sosiaalihuoltolain mukaista kotihoitoa), tai he jäävät jopa kokonaan ilman tarvitsemiaan avustamispalveluita läheisiltään saamansa avun varaan.

Jotta mahdollistetaan Suomea sitovan YK:n vammaissopimuksen (erit. 5 ja 12 artiklat) edellyttämällä tavalla kaikille vammaisille ihmisille yhdenvertainen pääsy peruspankkipalveluihin, jatkovalmistelussa tulee selkeyttää sitä, että vammaisen ihmisen välttämättömän avustamisen peruspankkipalveluiden käyttämisessä ei tarvitse tulla vammaispalvelulain perusteella myönnetyltä henkilökohtaiselta avustajalta, vaan vammainen ihminen voi tarvittaessa saada tähän apua myös

esimerkiksi läheiseltään, tukihenkilöltään tai muulta ammattilaiselta. Vaikka ihmisellä olisi henkilökohtainen avustaja, useimmilla henkilökohtaisen avun toteutustavoilla näissä avustajissa on paljon vaihtuvuutta, ja toisaalta avustajatunteja on tyypillisesti nykyään myönnetty tarpeisiin nähden aika niukasti, joten voi olla monia perusteltuja syitä sille, miksi myös tällöin vammaisen ihminen mieluummin valitsee pankkiasioissa avukseen jonkun muun kuin henkilökohtaisen avustajan. Myöskään riskinäkökulmasta tällaisia tyypillisesti usein vaihtuvia henkilökohtaisia avustajia, joille ei esimerkiksi ole laissa asetettu mitään koulutus- tai muitakaan pätevyysvaatimuksia, ei voine mitenkään perustellusti pitää turvallisempaa vaihtoehtona avustamaan vammaista ihmistä peruspankkipalveluiden käyttämisessä kuin esimerkiksi hänen vanhempansa tai asumisyksikön ohjaaja.

Vammaisen ihmisen tulee voida myös tilanteen mukaan valita, kuka missäkin tilanteessa on sopiva henkilö avustamaan häntä peruspankkipalveluiden käyttämisessä. Jos tämä oikeus saada vamman vuoksi tarvittua apua pankkiasioinnissa sidotaan tiettyyn myönnettyyn palveluun (VPL:n mukaiseen henkilökohtaiseen avustajaan, vaikka tämän henkilö vaihtuisi useinkin) tai toisaalta johonkin yhteen tiettyyn nimettyyn henkilöön, niin vammaisen ihminen ei tosiasiaassa voi käyttää peruspankkipalveluita yhdenvertaisesti muiden ihmisten kanssa. Kohtuullisen mukauttamisen velvoite ei tällöin toteudu vammaissopimuksen ja yhdenvertaisuuslain edellyttämällä tavalla.

Jos sitä, että vammaista ihmistä peruspankkipalveluiden käyttämisessä avustava ihminen voi vaihtua, jostain syystä pidettäisiin turvallisuuskulmasta ongelmallisena (vaikka siis myös henkilökohtaiset avustajat, joiden käyttö pitäisi jo nyt hyväksyä, voivat vaihtua hyvinkin usein), niin sen sijaan, ettei vammaissopimuksen ja yhdenvertaisuuslain vastaisesti lainkaan hyväksyttäisi avustajan käyttöä näissä asioissa, pitäisi miettiä toimivia ratkaisuja turvallisuushuolien pienentämiseksi, kuten jonkunlaista peruspankkipalveluiden käytössä avustavan henkilön tunnistautumista avustamisen yhteydessä.

Pidämme ehdotuksessa viitattua kollisio-ongelmaa pankkilainsäädännön ja kohtuullisen mukauttamisen veloitteen välillä siinä mielessä näennäisenä, ettei liene epäselvyyttä siitä, että normihierarkiassamme YK:n vammaissopimus, joka edellyttää kohtuullista mukauttamista ja myös oikeustoimikelpoisuuden käytön mahdollistamista, on ylempänä kuin tavallisina lakeina säädetty pankkilait. Vaikka niissä kielletään esimerkiksi pankkitunnusten luovuttaminen toiselle henkilölle, Suomea sitovaan ihmisoikeussopimukseen perustuva kohtuullisen mukauttamisen velvoite menee kollisiotilanteessa tämän kiellon edelle. Tosin voi nähdäksemme hyvin myös kyseenalaistaa sen, onko kyse ylipäänsä edes ko. säännösten mukaan kielletystä toisen henkilön käyttöön luovuttamisesta tai oikeudettomasti toisen haltuun/käyttöön joutumisesta silloin, kun vammaisen ihminen on itse aktiivisena toimijana käyttämässä pankkitunnuksiaan tai muuta peruspankkipalveluaan, ja hän saa siihen vain ikään kuin teknisluonteisesti vammansa vuoksi välttämättä tarvitsemaansa apua toiselta ihmiseltä.

4. Halutessanne voitte jättää tähän muita huomioita

Tukiliitto kiittää mahdollisuudesta päästä vaikuttamaan tähän kohderyhmämme ihmisten oikeuksien toteutumisen näkökulmasta erittäin tärkeään mietintöön sekä nyt lausumalla että aiemmin toimimalla Vammaisfoorumin edustajana mietinnön valmistelleessa työryhmässä osan sen toimikautta. Olemme valmiita mielellämme antamaan panoksemme myös jatkovalmisteluun, jota avustettuna asioinnin osalta tulee mietinnönkin pohjalta ja ennen muuta YK:n vammaissopimuksessa vammaisille ihmisille turvatut oikeudet (ml. YK:n vammaiskomitean Suomelle viime kesän lopulla antama suositus siitä, että kehitysvammaisille ihmisille taataan pääsy vahvan sähköisen tunnistautumisen välineisiin) huomioiden nyt tehdä. Jatkovalmisteluun on tärkeää osallistaa vammaisjärjestöt YK:n vammaissopimuksen edellyttämällä tavalla.

Salisma Tanja
Kehitysvammaisten Tukiliitto ry