

Asia: VN/27266/2024

Lausuntopyyntö pankkipalvelulainsäädännön arviointia koskevasta työryhmämietinnöstä

Lausunnonantajan lausunto

1. Huomionne yrityksen ja yhteisön perusmaksutiliä koskevista ehdotuksista

Vanhusasiavaltuutetun lausunto kohdassa 2.

2. Huomionne asiakaspalvelua koskevista ehdotuksista

Vanhusasiavaltuutetun lakisääteisenä tehtävänä on edistää ikääntyneiden ihmisten asemaa sekä oikeuksien toteutumista. Osa tätä tehtävää on seurata lainsäädännön kehittämistä ja toimeenpanoa sekä yhteiskunnallista päätöksentekoa sekä arvioida niiden vaikutuksia ikääntyneisiin.

Suomessa on 65 vuotta täyttäneitä yli 1,3 miljoonaa, yli 75-vuotiaita on yli 650.000 ja 85 vuotta täyttäneitä lähes 170.000 (Tilastokeskus 2024). Iäkkäiden ihmisten osuus Suomen väestöstä on suuri ja kasvaa edelleen. He muodostavat hyvin heterogeenisen ryhmän ja monella on vaikeuksia käyttää itsenäisesti nykyisiä peruspankkipalveluita, vaikka heillä on kyky päättää omista taloudellisista asioistaan.

Vanhusasiavaltuutettu pitää välttämättömänä sitä, että turvataan tosiasiallinen mahdollisuus omien peruspankkiasioiden sujuvaan ja turvalliseen hoitamiseen kaikille ikääntyneille henkilöille riippumatta heidän toimintakyvystään tai terveydentilastaan.

Koska peruspankkipalvelut ovat välttämättömiä omien asioiden hoidon kannalta, niiden on oltava saatavissa helposti, kohtuulliseen hintaan, kasvokkain, riittävän lähellä ja kohtuullisessa ajassa myös niille henkilöille, joilla ei ole perusdigitaitoja tai jotka eivät asioi sähköisesti tai käytä ollenkaan sähköisiä palveluita.

Vanhusasiavaltuutettu on saanut viestejä ikääntyneiltä ihmisiltä, heidän läheisiltään sekä sosiaalityöntekijöiltä, joissa kerrotaan, että pankkikonttoreiden lukumäärää, aukioloaikoja ja palveluvalikoimaa supistetaan jatkuvasti. Tämä vaikeuttaa pankkiasioiden hoitoa usein kohtuuttomasti. Konttoreihin voi olla vaikeaa saada varattua aikaa. Yhteystietojenkin löytäminen ilman digitaalisia laitteita ja yhteyksiä voi olla vaikeaa. Ikääntyneet voivat joutuvat jonottamaan pitkään saadakseen peruspankkipalvelua ja se on fyysisesti raskasta tai mahdotonta ja koetaan nöyryyttävänä.

Olemassa olevan tutkimus- ja tilastotiedon perusteella voidaan arvioida, että Suomessa yli puoli miljoonaa iäkästä ei pysty asioimaan itsenäisesti digitaalisissa palveluissa. Heiltä joko puuttuvat kokonaan digitaidot tai ne eivät riitä itsenäiseen asiointiin. Matalimmin koulutetuista yli 65-vuotiaista vain puolet asioi itsenäisesti sähköisissä palveluissa, kun vastaava luku on korkeasti koulutetuilla 80 prosenttia. Luvut perustuvat THL:n TerveSuomi -tutkimuksen tulosten perusteella tehtyyn arvioon (Vehko ym. 2025).

Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2022 65–74-vuotiaista 10 prosenttia ja 75–89-vuotiaista 35 prosenttia ei ollut koskaan käyttänyt internetiä (Internetin käyttö ikäryhmittäin, Tilastokeskus 2023). Ilman älypuhelinia on 9 prosenttia 65–74-vuotiaista ja 20 prosenttia 75–99-vuotiaista (DVV 2025.)

Yli 85-vuotiaista noin 70 prosenttia ei asioi itsenäisesti sähköisissä palveluissa. Vastaava luku on 75–84-vuotiaiden kohdalla 46 prosenttia ja 65–74-vuotiailla 22 prosenttia. (THL 2025)

Vaikka pankeissa on monesti mahdollista saada tukea sähköisen asiointiin, vanhusasiavaltuutetulle tulleiden yhteydenottojen mukaan tämä ei useinkaan ole riittävää. Riittämätön tuki pankkipalveluiden sähköiseen asiointiin voi helposti johtaa avun pyytämiseen muilta verkkopankissa asiointiin.

Vanhusasiavaltuutettu pitää tärkeänä ehdotusta, jolla täsmennettäisiin luottolaitostoiminnasta annetun lain hyvää pankkitapaa käsittelevää pykälää. Luottolaitoksen tulee huomioida toiminnassaan sekä yksittäisen asiakkaan että eri asiakasryhmien asema ja etu. Huomioitavilla asiakasryhmillä tarkoitettaisiin ehdotuksen mukaan muiden muassa toimintarajoitteisia tai digitaidottomia henkilöitä. Ehdotuksen mukaan asiakasryhmiä tulisi huomioida esimerkiksi palveluihin liittyvässä neuvonnassa ja ohjauksessa, hyväksymällä vieraan kielen, viittomakielen tai vammaisen henkilön tulkin tai avustajan käyttö, tekemällä kohtuullisia mukautuksia vammaisille henkilöille sekä tarjoamalla asiakkaille vaihtoehtoisia asiointitapoja.

Vanhusasiavaltuutettu pitää välttämättömänä sitä, että peruspankkipalveluiden tosiasiasiallinen saatavuus turvataan yhdenvertaisesti kaikille asiakkaille ja erilaisille asiakasryhmille. Pankkien asiakaspalvelu ei myöskään saa painottua ainoastaan sähköisiin asiointikanaviin tai puhelinpalveluihin, vaan myös kasvokkainen asiointi on turvattava kohtuullisessa ajassa. On

välttämätöntä järjestää ilman digitaitoja ja -laitteita olevien peruspankkipalvelut toimiviksi ja helposti saavutettaviksi.

Käteisen rahan nostaminen helposti ja turvallisesti tulee olla mahdollista.

Kuluttajan perusmaksutilin ominaisuuksia ja siitä perittäviä maksuja koskevaan pykälään ehdotetun mukaan asiakkailta veloitettavien maksujen tulisi olla kohtuullisia ja todetaan, että muutoksen tavoitteena on, että talletuspankit huomioisivat peruspankkipalveluiden hinnoittelussa paremmin asiakasryhmäkohtaiset tilanteet ja arvioisivat hinnoittelun kohtuullisuutta näiden mukaisesti. Tähän liittyisi myös pykälän 3 momenttiin ehdotettava lisäys, jonka mukaan talletuspankin tulisi dokumentoida hinnoittelunsa perusteet. Dokumentoinnissa tulisi osoittaa perusteet, joiden mukaisesti maksun arvioidaan olevan kohtuullinen kyseisen asiakasryhmän kannalta.

Vanhusasiavaltuutettu pitää tärkeänä sitä, että välttämättömien peruspankkipalvelujen hinnoittelussa ja maksujen kohtuullisuuden arvioinnissa otettaisiin huomioon asiakkaan asema sekä näiden palveluiden luonne välttämättömyyshyödykkeenä. Peruspankkipalveluiden hinnoittelussa ja maksujen kohtuullisuuden arvioinnissa tulisi huomioida ne tilanteet, joissa esimerkiksi digipalveluja käyttämättömien ikääntyneiden ihmisten voi olla vaikeaa järjestää välttämättömien peruspankkipalveluidensa hoitaminen muutoin kuin kasvokkain konttorissa asioimalla.

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

-

4. Halutessanne voitte jättää tähän muita huomioita

-

Vuorela Marjut
Vanhusasiavaltuutettu