

Asia: VN/27266/2024

Lausuntopyyntö pankkipalvelulainsäädännön arviointia koskevasta työryhmämietinnöstä

Lausunnonantajan lausunto

1. Huomionne yrityksen ja yhteisön perusmaksutiliä koskevista ehdotuksista

-

2. Huomionne asiakaspalvelua koskevista ehdotuksista

-

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

Kehitysvammaliitto kannattaa mietinnössä ehdotettuja muutoksia ja ehdottaa jatkovalmistelua seuraavien huomioiden osalta:

Pankkipalveluiden saavutettavuus on parantunut viime vuosina, mutta saavutettavuustyössä korostuu etenkin tekninen saavutettavuus, kun taas sisällöllisessä ja viestinnällisessä saavutettavuudessa on vielä paljon parannettavaa. Tuoreen tutkimuksen (1) mukaan pankkipalveluiden kielellinen vaikeus, palvelun vaikeaselkoisuus sekä sen kognitiivinen kuormitus ovat monille käyttäjälle palvelun käytön esteenä.

- Pankkipalveluita tulisi olla tarjolla myös selkokielellä, josta YK-komitea on muistuttanut Suomea. Selkokielisten palvelujen tarve koskee sekä kasvokkaista palvelua että verkkopankkipalveluita.
- Selkokielen lisäksi palveluissa tarvitaan laajemmin osaamista kognitiiviseen saavutettavuuteen liittyvissä kysymyksissä. Palvelujen käyttämisen eri tapoihin tulisi saada neuvontaa ja ohjeistusta selkokielellä.

Lainsäädäntöön tarvitaan selkeä velvoite hyväksyä joustava avustajan käyttö ja sen laajuus tulee turvata.

- Avustajan käyttöä ei tule sitoa vain henkilökohtaiseen avustajaan. Lisäksi tulee huomioida avun joustava käyttö eri tilanteissa.
- Kehitysvammaisella henkilöllä tulee olla mahdollisuus valita apua antava henkilö yksilöllisten tarpeidensa ja toiveidensa mukaisesti. Suuri osa kehitysvammaisista henkilöistä on henkilökohtaisen avun ulkopuolella, jolloin avun tarve kohdistuu muihin apua ja tukea antaviin ammattilaisiin ja läheisiin.
- Lisäksi tulee varmistaa, että lainsäädäntö mahdollistaa avun myös vahvassa sähköisessä tunnistamisessa ja maksukortin käytössä. Nykyiset säädökset eivät riittävällä tavalla huomioi tilanteita, joissa henkilö tarvitsee toisen ihmisen tukea tunnistautumisessa.

On tärkeää, että välttämättömyyspalveluihin kuuluvien pankkipalvelujen kohtuuhintaisuus turvataan lainsäädännöllä, eikä haavoittuvassa asemassa ja digipalvelujen ulkopuolella oleviin ihmisiin kohdisteta vammaisuudesta johtuvaa taloudellista rasitetta.

- Kehitysvammaisista henkilöistä vain noin 2 % on palkkatyössä. Sosiaaliturvasta pääsääntöisesti toimeentulonsa saavina heidän taloudellinen haavoittuvuutensa on lisääntynyt sosiaaliturvaleikkausten myötä.
- Kehitysvammaliiton ja Turun yliopiston tutkimus (2) osoittaa, että merkittävä vammaisten ihmisten digipalvelujen käyttöön vaikuttava tekijä on työllisyys, jonka vaikutus on yksi keskeisimmistä heti iän jälkeen. Työlliset (osa- tai kokoaikaiset) käyttävät internetiä lähes kaikki riippumatta siitä, tarvitsevatko he vammaispalveluja, kun työttömien tai työelämän ulkopuolella olevien vammaisten ihmisten kohdalla erot kasvavat.

Lainsäädännön toimeenpanoon ja seurantaan tulee kiinnittää huomiota.

- Yhdenvertaisuuslaki edellyttää myös pankkipalveluilta kohtuullisia mukautuksia vammaisen henkilön tarpeen mukaisesti toteutettuna. Kohtuullisia mukautuksia ei kuitenkaan aina tehdä eikä yhdenvertaisuuslakia tunneta riittävästi pankkipalveluissa. Tämä edellyttää pankkien kouluttamista yhdenvertaisuuslain velvoitteista.

- Tarvitaan tietoa vammaisten henkilöiden pankkipalveluiden käytöstä sekä esteistä ja ratkaisuista, jotka vaikuttavat pankkipalvelujen käyttöön. Tietoa tulee kerätä kohdennetusti kehitysvammaisilta ja muilta vastaavaa tukea tarvitsevilta henkilöitä, joita ei tavoiteta esimerkiksi kyselyillä.
- Aiempi tutkimus (3) ja kysely (4) osoittavat konkreettisia kehittämiskohteita. Kerättävää tietoa tulee hyödyntää lainsäädännön ja palveluiden kehittämisessä.

Tutkimuksen mukaan kaikilla vammaisilla henkilöillä ei ole omia digilaitteita tai mahdollisuutta käyttää tietokonetta. Lisäksi puuttuu ymmärrettävää tietoa siitä, millaisia digitaalisia apuvälineitä ja ratkaisuja on olemassa ja miten niitä voi saada käyttöön sekä mahdollisuuksia oppia, harjoitella ja ottaa käyttöön digitaalisia taitoja omassa arjessa.

Kyselyssä kehitys- ja puhevammaisille henkilöille selvitettiin kokemuksia pankkiasioinnista. Kyselyn vastaajista (n=147) vain 27 % käytti pankkipalveluita aina itsenäisesti. Erityisesti verkkopankkipalvelut koettiin vaikeiksi käyttää. Niitä haluttiin käyttää enemmän, jos käyttöön saisi tukea ja selkokielisiä ohjeita.

- Kehitysvammaiset ja muut vastaavat ymmärtämisessä tukea tarvitsevat henkilöt, heille tukea antavat ihmiset ja heitä edustavat järjestöt tulee ottaa mukaan pankki- ja muiden välttämättömyyspalveluiden saavutettavuuden ja käytettävyyden kehittämiseen, mukaan lukien tunnistautumista koskevat toiminnot.
- Kehitysvammaisten henkilöiden pankkipalvelun käyttöä koskevissa kysymyksissä tulisi tehdä pohjoismaista vertailua ja selvittää muualla käyttöön otettuja toimivia ratkaisuja. Kehitysvamma-alan järjestöt ovat saaneet viitteitä siitä, että osin pankkipalvelujen käyttöä koskevat ongelmat ovat yhteisiä pohjoismaissa. Tämä osoittaa myös, että kehittämisessä tarvitaan yhteistyötä.

Viitteet:

(1) Hyppönen, Annikki 2025: Saavutettavuustyön käytännöt osana verkkopankkien digitaalista saavutettavuutta ja asiakaskokemusta. Vaasan yliopisto. Väitöstutkimus.
<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-395-217-1>

(2) Tuikka, Vesala & Teittinen 2018. Digital Disability Divide in Finland. Well-Being in the Information Society. Fighting Inequalities, 7th International Conference, WIS 2018. https://doi.org/10.1007/978-3-319-97931-1_13

(3) Tuikka, Vesala & Teittinen 2018.

(4) Kehitysvammaliitto, Kehitysvammatuki 57 ry, Aivoliitto, Nordea 2019. Selvitys kehitys- ja puhevammaisten ihmisten pankkiasioinnista (julkaisematon).

4. Halutessanne voitte jättää tähän muita huomioita

Kehitysvammaliitto kiittää mahdollisuudesta lausua ja ehdottaa, että pankkipalveluiden yhdenvertaisen saatavuuden turvaamiseen tähtäävää lainsäädäntövalmistelua jatketaan. Jatkovalmistelussa on turvattava vammaisten henkilöiden osallisuus kuulemalla heitä edustavia järjestöjä.

Kehitysvammaliiton kohderyhmänä ovat kehitysvammaiset ihmiset ja muut oppimisessa, ymmärtämisessä ja kommunikoinnissa tukea tarvitsevat ihmiset. Maassamme on noin 50 000 kehitysvammaista ja noin 120 000 puhevammaista ihmistä, selkokielen tarvitsijoita arvioidaan olevan jopa 632 000–812 000 henkilöä. Selkokielen tarpeen taustalla voi olla esimerkiksi kehitysvamma, lukivaikeus, muistisairaus tai se, että suomi tai ruotsi ei ole äidinkieli.

Kehitysvammaliitto edistää kehitys- ja puhevammaisten ihmisten tasa-arvoa ja osallistumista yhteiskunnassa, kehittää palveluja sekä edistää alan tutkimusta. Liitto edustaa yli 90 jäsenorganisaatiota, jotka toimivat vammaisten ihmisten hyväksi.

Rieppo Susanna
Kehitysvammaliitto