

Asia: VN/27266/2024

## **Lausuntopyyntö pankkipalvelulainsäädännön arviointia koskevasta työryhmämietinnöstä**

### **Lausunnonantajan lausunto**

#### **1. Huomionne yrityksen ja yhteisön perusmaksutiliä koskevista ehdotuksista**

Pankkipalvelulainsäädännön arviointia käsittelevässä työryhmämietinnössä ehdotetaan lakisääteistä velvollisuutta tarjota perusmaksutiliä oikeushenkilöille ja elinkeinonharjoittajille. Lisäksi mietinnössä ehdotetaan parannuksia, jotka turvaavat pankkipalvelujen saatavuutta erityisryhmille sekä toimenpiteitä, joilla edistetään Finanssivalvonnan tiedonsaantia. Helsingin kaupunki suhtautuu työryhmämietinnössä esitettyihin ehdotuksiin myönteisesti. Ehdotusten toteuttaminen edistää alueiden elinvoimaa helpottamalla yritystoimintaa ja maahanmuuttajien asettautumista Suomeen. Muutokset ovat perusteltuja myös verotulojen, työllisyyden sekä asiakkaiden yhdenvertaisuuden ja oikeusvarmuuden näkökulmista.

Huomiot yrityksen ja yhteisön perusmaksutiliä koskevista ehdotuksista

Helsingin kaupunki pitää työryhmän esitystä erittäin tarpeellisenä ja kannatettavana. Työryhmä pyrkii mietinnössään pureutumaan muun muassa pankkien riskienhallintatoimintaan, joka saattaa olla osin ylimitoitettua ja yritystoimintaa vaikeuttavaa.

Business Helsinki on Helsingin kaupungin elinkeino- ja yrityspalvelukokonaisuus, jonka asiakkaita ovat erityisesti aloittavat yrittäjät, mikro- ja pienyritykset sekä kansainväliset ja maahanmuuttajataustaiset yrittäjät. Asiakastyössä on havaittu, että pankkitilin avaaminen muodostaa monille aloittaville yrittäjille merkittävän käytännön haasteen: tilin avaamisesta voidaan kieltäytyä ilman perusteita, avaaminen voi kestää viikkoja, vaadittavat asiakirjat eivät ole ennakoitavissa, ja eteneminen edellyttää useita yhteydenottoja. Viiveet estävät laskutuksen aloittamisen ja vaikeuttavat yritystoiminnan suunnittelua heti alkuvaiheessa. Erityisesti maahanmuuttajataustaiset yrittäjät kokevat pankkipalveluissa viivästyksiä ja epäselvyyksiä, jotka vaikeuttavat sekä yritystoimintaa että integroitumista suomalaiseen yhteiskuntaan.

Helsingin kaupunki kannattaa työryhmän ehdotusta, jonka mukaan pankkien tulee dokumentoida ja tilastoida tilanteet, joissa perusmaksutilien avaamisesta on kieltäydytty. On tärkeää, että kieltäytymisen perusteet ovat selkeästi määriteltyjä ja läpinäkyviä ja että asiakkaalle toimitetaan perusteltu päätös. Laissa määriteltävät hyväksyttävät kieltäytymis- ja irtisanomisperusteet vahvistaisivat asiakkaiden oikeusturvaa ja yhtenäistäisivät pankkien käytäntöjä. Finanssivalvonnalle toimitettavat tiedot parantaisivat viranomaisvalvontaa ja lisäisivät pankkitoiminnan läpinäkyvyyttä.

## **2. Huomionne asiakaspalvelua koskevista ehdotuksista**

Tietojen ja palvelujen tarjoaminen esteettömästi ja saavutettavasti on erityisen tärkeää toimintarajoitteisille asiakkaille, maahanmuuttajille ja muille erityisryhmille – ja parantaa palvelujen laatua yleisesti. Helsingin kaupunki kannattaa työryhmän ehdotusta, jonka mukaan talletuspankkien tulee tarjota selkeät ja saavutettavat tiedot perusmaksutilien ja maksupalvelujen ominaisuuksista ja ehdoista, perusmaksutilin hakemiseen tarvittavista tiedoista, sähköisen tunnistamisen palveluista sekä menetelmistä, jotka mahdollistavat vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen käytön. Ehdotusta tulee kuitenkin täsmentää niin, että ulkomailta Suomeen muuttaneiden asiakkaiden peruspankkipalvelujen tosiasiallinen saavutettavuus varmistuu. Myös hakemuksen täydentämiseen, puuttuvien tietojen toimittamiseen ja palvelun epäämisen perusteisiin liittyvien tietojen tulee olla helposti löydettävissä, saavutettavissa ja monikielisesti tarjottuja. Selkeä, saavutettava ja monikielinen ohjeistus vähentää myös epäselvyyksiä prosessista ja keventää pankkien työkuormaa.

Finanssialan vuonna 2023 tekemän kyselyn mukaan vain noin puolet vastaajapankeista tarjoaa asiakaspalvelua englanniksi. Verkkosivujen ohjeistus on pääosin saatavilla vain suomeksi ja ruotsiksi, ja englanninkielisen palvelun taso vaihtelee merkittävästi. Puutteellinen viestintä ja monikielisyyden puute vaikeuttavat erityisesti ulkomailta muuttaneiden yrittäjien ja henkilöasiakkaiden asiointia.

Pankkitilin avaamisen viivästyminen aiheuttaa merkittäviä käytännön ongelmia erityisesti silloin, kun henkilö aloittaa työnteon Suomessa ja ensimmäinen palkanmaksu ajoittuu pian työsuhteen alkuun. Helsingin kaupunki pitää tärkeänä, että käsittelyaikoja ja vastausviiveitä tilastoidaan Finanssivalvonnan suosituksen mukaisesti.

Konttoripalvelujen tarjonta muodostaa kuitenkin jatkossakin pullonkaulan erityisesti asiakkaille, joilla ei ole vielä vahvaa sähköistä tunnistetta ja joiden on siksi asioitava henkilökohtaisesti konttorissa. Työryhmän ehdottamat määräajat (5 pankkipäivää yhteydenottoihin ja 10 pankkipäivää hakemusten ratkaisemiseen) ovat selkeitä parannuksia, mutta eivät yksin takaa ajan saamista määräajassa. Jatkovalmistelussa tulee selvittää, miten henkilökohtainen asiointi voidaan turvata ilman kohtuuttomia matkakustannuksia tai viiveitä. Lisäksi tulee arvioida, voisivatko määräajat olla lyhyemmät tilanteissa, joissa asiakas on jo tunnistettu viranomaisprosessissa.

Helsingin kaupunki pitää kannatettavana ehdotusta siitä, että hinnoittelua koskevaa sääntelyä täsmennetään niin, että peruspankkipalvelujen asema välttämättömyshyödykkeenä otetaan huomioon. Tämä edistäisi palvelujen kohtuuhintaisuutta erityisesti toimintarajoitteisille asiakkaille.

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

#### **Yhdenvertaisuus ja asiakirjavaatimukset**

Pankkien käytännöt voivat poiketa toisistaan rahanpesulain tulkintahaasteiden ja toisinaan ylimitoitettujen riskienhallintatoimien vuoksi, mikä aiheuttaa yhdenvertaisuusongelmia. Helsingin kaupunki korostaa, että lainsäädäntöä tulee täsmentää niin, että asiakirjavaatimukset ovat yhtenäisiä, ennakoitavia ja tarkoituksenmukaisia myös vahvaa sähköistä tunnistamista tarjottaessa.

Työryhmämietinnössä korostetaan, että palveluihin liittyvässä neuvonnassa ja ohjauksessa tulee huomioida erilaiset asiakasryhmät. Tämä tarkoittaa muun muassa tulkkipalvelujen ja avustajan käytön sallimista sekä kohtuullisten mukautusten tekemistä vammaisten henkilöiden tarpeisiin.

Helsingin kaupunki katsoo, että tällaiset mukautukset ovat välttämättömiä yhdenvertaisten asiointimahdollisuuksien turvaamiseksi. Helsingin kaupungin vammaispalveluissa on havaittu, että vammaisilla henkilöillä on edelleen merkittäviä haasteita pankkitilin avaamisessa ja pankkipalvelujen käyttämisessä. Monet tarvitsevat ammattilaisen tai läheisen apua esimerkiksi verkkopankkitunnusten hankkimisessa, mutta nykyiset toimintatapamallit eivät salli ammattilaisen ohjata asiakasta väärinkäytösriskien vuoksi. Tämä johtaa tilanteisiin, joissa asiointi hoidetaan valtakirjalla, ja asiakkaan pääsy omiin varoihin riippuu ammattilaisen työajasta. Sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntö perustuu asiakkaan itsenäisen suoriutumisen tukemiseen, ei hänen puolestaan asiointiin. Nykytilanne ei siten tue vammaisten henkilöiden omatoimisuutta eikä vastaa yhdenvertaisuuden vaatimuksia. Oikeus peruspankkipalveluihin on keskeinen edellytys sille, että vammainen henkilö voi toimia yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä. Helsingin kaupunki katsoo, että jatkovalmistelussa tulee varmistaa, että sääntely tukee yhdenvertaisuutta myös käytännössä.

#### **Vahva sähköinen tunnistaminen**

Vahvan sähköisen tunnistamisen palvelut ovat välttämättömiä monille viranomais- ja asiointipalveluille. Nykykäytännöt – kuten vaatimus suomalaisesta henkilökortista – voivat kuitenkin rajata osan Suomeen muuttavista henkilöistä tunnistamisen ulkopuolelle. Tämä vaikeuttaa esimerkiksi veroasioiden hoitamista ja muuta viranomaisasiointia ja voi hidastaa työmarkkinoille kiinnittymistä. Jatkovalmistelussa tulee arvioida, voisiko kansallinen passi toimia riittävänä asiakirjana vahvan sähköisen tunnistamisen myöntämiseksi.

Helsingin kaupunki katsoo, että pankkipalvelujen saatavuutta tulee tarkastella jatkossa kokonaisuutena, mukaan lukien viranomaisprosessien yhteensovittaminen ja digitaalisten palvelujen saavutettavuus.

#### **4. Halutessanne voitte jättää tähän muita huomioita**

Suomen väestönkasvu perustuu suuressa määrin kansainväliseen muuttoliikkeeseen, ja nettomaahanmuuton ennakoidaan pysyvän merkittävänä myös tulevaisuudessa. Kieli- ja kulttuuritaustan moninaisuus korostaa entisestään pankkipalvelujen saavutettavuuden, monikielisyyden ja sujuvien palvelupolkujen kehittämisen tärkeyttä. Erityisesti vahvan sähköisen tunnistamisen palvelut ovat usein edellytys muiden keskeisten yhteiskuntapalvelujen – kuten palkanmaksun, vuokravakuuksien ja viranomaisasioiden – käyttämiselle. Jos palvelut eivät avaudu ajoissa, syntyy kerrannaisvaikutuksia, jotka heikentävät työvoiman saatavuutta, houkuttelevuutta ja Suomeen asettautumisen sujuvuutta.

Saario Kaisa  
Helsingin kaupunki, Kaupunginkanslia