

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, jatkoselvittävät aihekokonaisuudet)

Hallituksen esityksen muotoon laaditussa työryhmämietinnössä peruspankkipalveluita koskevaa sääntelyä ehdotetaan kehitettävän siten, että sääntelyssä huomioidaan korostetummin yhdenvertaisuuslain syrjintäkielto. Luottolaitoslakiin lisättäisiin informatiivinen viittaus yhdenvertaisuuslakiin, jotta asiakkaiden yhdenvertainen ja syrjimätön kohtelu voidaan varmistaa aiempaa tehokkaammin. Sääntelyssä painotetaan myös velvoitetta tehdä vammaiselle henkilölle kohtuulliset mukautukset sekä velvoitetta tarjota tiedot ja palvelut esteettömästi ja saavutettavassa muodossa. Lisäksi hinnoittelua koskevaa säännöstä täsmennettäisiin muun muassa siten, että talletuspankin tulisi huomioida hinnoittelussaan peruspankkipalveluiden luonne välttämättömyyshyödykkeenä.

Mietinnössä todetaan, että luottolaitoslain voimassa oleva sääntely yhdessä tunnistamis- ja maksuvälineitä koskevan sääntelyn kanssa on aiheuttanut ongelmia vammaisten henkilöiden näkökulmasta.

Ongelmat koskevat erityisesti avustettuna asioimista. Työryhmän puitteissa on tarkasteltu, miten vammaisille henkilöille voitaisiin taata yhdenvertainen pääsy vahvan sähköisen tunnistamisen palveluihin.

Nykyinen tunnistamis- ja maksuvälineitä koskeva sääntely on johtanut yhdenvertaisuuslain sääntelystä huolimatta siihen, ettei vahvan sähköisen tunnistautumisen välineen käyttämistä henkilökohtaisen avustajan avulla käytännössä aina sallita. Näin tapahtuu, vaikka vammaisen

henkilö vetoaisikin yhdenvertaisuuslain 15 §:n mukaisiin kohtuullisiin mukautuksiin ja vaikka luottolaitoslain esitöissä (HE 123/2016 vp, s 33) todetaan henkilökohtaisen avustajan käytön sallimisen olevan yksi mahdollinen mukauttamisen muoto. Myös perusmaksutilin puitesopimuksia ja irtisanomista koskevan luottolaitoslain 15 luvun 6 b §:n säännöskohtaisissa perusteluissa (s. 35) on todettu, että peruspankkipalveluiden menetys kokonaisuudessaan olisi liian ankara seuraamus, mikäli toimintarajoitteinen asiakas antaisi verkkopankkitunnuksensa henkilökohtaisen avustajansa käytettäväksi saadakseen jonkin yksittäisen asiansa hoidetuksi. Tällöin pankit saattavat toimia syrjivästi yksittäisiä vammaisia asiakkaitaan kohtaan.

Myös YK:n vammaisoikeuksien komitea on esittänyt Suomelle huolensa erityisesti kehitysvammaisten henkilöiden pääsystä tärkeisiin verkkopalveluihin. Komitea antoi elokuussa 2025 suosituksen siitä, että näille henkilöille taataan pääsy vahvan sähköisen tunnistautumisen välineisiin.

Työryhmässä on arvioitu, että vaikka asia on hyvin keskeinen sekä työryhmän toimeksiannon että peruspankkipalveluiden käytettävyyden näkökulmasta, ei muiden alojen sektorilainsäädäntöön liittyviä ristiriitaisuuksia ja tulkintaongelmia voida tämän työryhmän puitteissa ratkaista. Asiaa tulisi sen sijaan selvittää tarkemmin jatkovalmistelussa pyytämällä asiantuntijalausuntoja yhdenvertaisuuslain syrjintäkiellon ja tunnistamis- tai maksuvälineen henkilökohtaisuutta koskevan sääntelyn välisestä kollisio-ongelmasta ja sen ratkaisuehdotuksesta.

Mietinnössä todetaan, että talletuspankkien tulee jo nykyisellään ottaa huomioon yhdenvertaisuuslain velvoitteet kaikessa toiminnassaan muun luottolaitossääntelyn ohella. Informatiivisella viittauksella korostettaisiin, että yhdenvertaisuuslain 8 §:n mukainen syrjinnän kieltö, välillistä ja välitöntä syrjintää koskevat 10 ja 13 § sekä 15 §:n mukainen velvoite tehdä kohtuulliset mukautukset tulee huomioida peruspankkipalveluita tarjotessa. Uusi sanamuoto painottaisi myös osaltaan sitä, että yhdenvertaisuuslaki on syrjintää arvioitaessa ensisijaista suhteessa muuhun tavallisessa lainsäätämisyjärjestyksessä säädettyyn lainsäädäntöön (ks. PeVL 31/2014 vp, s. 2). Peruspankkipalveluiden tarjoamisen lähtökohtana tulee olla esteettömyys ja saavutettavuus, eli palvelut tulee suunnitella niin, että myös toimintarajoitteisten ja vammaisten ihmisten on mahdollista käyttää palveluita.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta pitää mietintöön sisältyviä muutosehdotuksia askeleena kohti yhdenvertaisempaa pankkipalveluiden saamista ja pitää tärkeänä, että jatkovalmistelussa myös avustettuna asioimiseen saadaan näiden tavoitteiden, yhdenvertaisuuslainsäädännön ja YK:n vammaisoikeussopimuksen edellyttämät ratkaisut.

Vahvasta sähköisestä tunnistamisesta annetussa laissa säänneltyjä sähköisen tunnistamisen palveluita voidaan nykyään pitää eräänlaisina tietoyhteiskunnan peruspalveluina. Palvelujen saatavuuden kannalta keskeistä on säätää hakijan oikeudesta saada tunniste tai varmenne siinä tapauksessa, että tämä täyttää niiden saamisen edellytykset. (PeVL 16/2009 vp., s. 3) Arvioitaessa avustettuna asioimista määritellään samalla niitä edellytyksiä, joilla toimintarajoitteisilla ja vammaisilla henkilöillä on mahdollisuus yhdenvertaisiin ja saavutettaviin pankkipalveluihin. Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoo, että tämän arvioinnin kannalta ensisijaisia ovat yhdenvertaisuuslain ja YK:n vammaisten oikeuksien sopimuksen velvoitteiden edellyttämät ratkaisuvaihtoehdot.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta on arvioinut avustettuna asioimista suhteessa mahdollisiin turvallisuusriskeihin jo 14.12.2015 antamassaan lainvoimaisessa täysistuntoratkaisussa, jossa pankki ei ollut myöntänyt sokealle henkilölle pankin verkkopalvelutunnuksia sekä tunnuslukuja pistekirjoituksella vedoten muun ohella siihen, että henkilö käytti asioimisessaan myös avustajaa,

mitä pankki piti sellaisena turvallisuusriskinä, ettei pankki sen takia voinut myöntää pankin verkkopalvelutunnuksia sekä kohtuullisena mukautuksena toimittaa sokealle henkilölle tunnuslukuja pistekirjoituksella. Pankin mukaan tämä olisi ollut vastoin verkkopankin ja verkkopankkitunnuksilla käytettävien palveluiden yleisiä ehtoja. Pankki katsoi, ettei hakija näkövammansa vuoksi kyennyt käyttämään verkkopankkia turvallisesti sitä koskevan lainsäädännön ja ehtojen mukaisesti.

Vaikka verkkopankkitunnusten myöntämiseen liittyy tapauskohtaista arviointia, yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta ei katsonut, että näkövamma olisi sellainen turvallisuusriski, että pankki olisi voinut pelkästään hakijan näkövammasta perusteella jättää myöntämättä verkkopankkitunnuksia eikä, että pakottava lainsäädäntö olisi tätä ehdottomasti edellyttänyt.

Lautakunta totesi, että yhdenvertaisuuslain esitöiden mukaan (HE 19/2014 vp., s. 80) mukautusten tulee olla tarkoituksenmukaisia ja turvallisia. Mukautuksista ei siten saa aiheutua vahingon vaaraa. Pankki ei ollut esittänyt, että hakijan pyytämät kohtuulliset mukautukset eivät olisi olleet turvallisia tai että niistä olisi aiheutunut vahingon vaaraa.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoi asianomistajan selvittäneen yksityiskohtaisesti pankille, että hänen verkkopankkitunnuksiensa käyttö ei olisi muodostanut pankille turvallisuusriskiä. Lautakunta totesi lisäksi, että joka tapauksessa vahvasta sähköisestä tunnistamisesta annetun lain 27 §:n 1 momentin mukaan tunnistusvälineen haltija vastaa tunnistusvälineen oikeudettomasta käytöstä, jos hän on luovuttanut tunnistusvälineen toiselle. Mahdollisista näin aiheutuneista vahingoista vastaisi siis ensisijaisesti hakija itse.

Edelleen lautakunta totesi, että asiaa arvioitaessa on otettava huomioon myös verkkopankkitunnusten käytön merkitys palvelujen yleiselle saatavuudelle. Koska näkövammaiset henkilöt tarvitsevat liikkumisessaan yleensä erityistä apua, mahdollisuus asiointiin kotoa käsin tietokoneella verkkopankkitunnuksia käyttäen helpottaa merkittävästi heidän palveluiden käyttöönsä. Näin näkövammaisilla henkilöillä on mahdollisuus käyttää palveluita yhdenvertaisesti muiden kanssa.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoi pankin evänneen hakijalta kohtuulliset mukautukset yhdenvertaisuuslain 8 §:n 2 momentin syrjintäkiellon vastaisesti, kun otetaan huomioon yhdenvertaisuuslain 15 §:ssä säädetty palvelujen tarjoajan velvollisuus kohtuullisiin mukautuksiin.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta toteaa, että arvioitaessa vammaisen henkilön tarvetta kohtuullisiin mukautuksiin, on lähtökohtana yhdenvertaisuuslain ja YK:n vammaisyleissopimuksen mukaan aina oltava vammaisen henkilön yksilöllinen tilanne ja tarve kohtuullisiin mukautuksiin niin, että hän voi saada pankkipalveluita yhdenvertaisesti muiden kanssa. Tämä tarkoittaa sitä, että pankkipalvelun tarjoaja ei voi evätä verkkopalvelutunnuksia tai kohtuullisia mukautuksia kategorisoimalla lähtökohtaisesti tietyllä tavalla vammautuneet tai toimintarajoitteiset henkilöt pois pankkipalveluiden piiristä taikka epäämällä heiltä kohtuulliset mukautukset.

Etenkin jos henkilöllä on subjektiivinen oikeus avustajan käyttöön, tämän oikeuden käyttäminen ei saa vaikuttaa kielteisesti pankkipalveluiden saamiseen. Lautakunta katsoo, että arvioitaessa avustajan käytöstä aiheutuvia mahdollisia turvallisuusriskejä, arvion on perustuttava sellaisiin konkreettisiin todennettavissa oleviin seikkoihin, joista aiheutuu todellinen vähäistä suurempi turvallisuusriski avustajaa käyttävälle henkilölle itselleen. Tällöin pankin on yhteistyössä avustettavan kanssa pyrittävä selvittämään, millaisin järjestelyin avustetun asiain turvallisuuksi voitaisiin parantaa niin, että mahdollinen turvallisuusriski voidaan eliminoida tai saada se hyväksyttävälle tasolle. Arviointia ei voi perustaa kaavamaisiin oletuksiin henkilön ominaisuuksista, vaan sen tulee perustua yksilölliseen pankkipalveluiden tarvitsijan tilanteen arviointiin, jossa tulee ottaa huomioon vammaisen henkilön oikeus kohtuullisiin mukautuksiin kuten myös velvollisuus saavutettavien pankkipalveluiden järjestämiseen.

Lausunnosta ovat päättäneet Outi Anttila (puheenjohtaja), Merja Heikkonen, Vinh Pham ja Pauli Rautiainen. Esittelijä Juhani Kortteinen

4. Halutessanne voitte jättää tähän muita huomioita

-

Kortteinen Juhani
Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta