

Asia: VN/27266/2024

Lausuntopyyntö pankkipalvelulainsäädännön arviointia koskevasta työryhmämietinnöstä

Lausunnonantajan lausunto

1. Huomionne yrityksen ja yhteisön perusmaksutiliä koskevista ehdotuksista

-

2. Huomionne asiakaspalvelua koskevista ehdotuksista

Kuluttajaliitto ry (jälj. Kuluttajaliitto) on ollut mukana valtiovarainministeriön asettamassa mietinnön laatineessa työryhmässä. Kuluttajaliitto kiittää työryhmää hyvästä yhteistyöstä ja kannattaa mietinnössä esitettyjä parannuksia kuluttajien asemaan. Kuluttajaliitto keskittyy siten lausunnossa tuomaan esille täydentäviä huomioita ja lisäyksiä vaikutusarviointiin.

Kuluttajaliitto kannattaa asiakaspalvelua koskevia ehdotuksia, kuten hyvän pankkitavan täsmentämistä asiakasyhteydenottoihin vastaamisen osalta sekä peruspankkipalveluita koskeviin yhteydenottoihin vastaamiselle asetettavaa viiden pankkipäivän enimmäisaikaa.

Kuluttajaliiton syksyllä 2025 teettämässä kuluttajakyselyssä (Aula Research 2025, N=1021) 9 prosenttia vastaajista kertoi, että he kaipasivat lisätietoa tai neuvontaa pankkiasioinnissa. Useimmiten vastaajat toivoivat pankkipalveluista saatavan tiedon olevan selkokielisempää. Kuluttajatutkimuksen tulokset osoittavat, että myös ehdotukset pankin lisätystä neuvontavolvollisuudesta hakemusvaiheessa ja volvollisuudesta antaa tiedot esteettömässä ja saavutettavassa muodossa ovat perusteltuja ja tarpeellisia.

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

Kuluttajaliitto pitää ehdotuksia peruspankkipalveluista perittävien maksujen kohtuullisuusarvioinnin täsmentämisestä ja hinnoittelun dokumentointivolvollisuudesta kannatettavina. Kuluttajaliiton kyselytutkimuksen perusteella noin neljännes kuluttajista on jämähtänyt jo vuosia jatkuneeseen taloudelliseen ahdinkoon (Aula Research 2025, N=1149) ja monet kuluttajat toimivat niukalla

taloudellisella liikkumavaralla. On tärkeää, että maksutason kohtuullisuus turvataan. Kuluttajaliitto katsoo kuitenkin, että ilman tarkempia rajoja maksuille kohtuullisuusarviointi jää edelleen pitkälti pankin harkintaan.

Lisäksi Kuluttajaliitto pitää tärkeänä, että sääntelyn vaikutuksia seurataan. Tarvittaessa on ryhdyttävä lisätoimiin peruspankkipalveluiden yhdenvertaisen saatavuuden ja kohtuuhintaisuuden turvaamiseksi.

4. Halutessanne voitte jättää tähän muita huomioita

Kuluttajaliitto huomauttaa, että peruspankkipalvelujen saatavuus muutoinkin kuin verkkopalveluna tulisi turvata. Palveluiden digipainottuneisuudesta aiheutuvat ongelmat eivät koske välttämättä vain tiettyjä asiakasryhmiä, vaan myös digipalveluita usein käyttäville henkilöille voi tulla vastaan tilanteita, joissa olisi tarvetta henkilökohtaiseen puhelinneuvontaan tai paikan päällä tapahtuvaan neuvontaan. Kuluttajaliiton kyselytutkimuksen (Aula Research 2025, N=1021) perusteella lisätietoa tai neuvontaa pankkiasioinnissa kaivanneista kyselyn vastaajista enemmistö (61 prosenttia) toivoi saavansa neuvontaa pankin toimihenkilön tapaamisen kautta. Kuluttajaliitto toteaa, että pankkien fyysisten toimipisteiden määrään ja toimipisteissä tarjottaviin palveluihin tulisi kiinnittää huomiota.

Kuosa Viivi
Kuluttajaliitto ry, Konsumentförbundet rf