

Asia: VN/27266/2024

Lausuntopyyntö pankkipalvelulainsäädännön arviointia koskevasta työryhmämietinnöstä

Lausunnonantajan lausunto

1. Huomionne yrityksen ja yhteisön perusmaksutiliä koskevista ehdotuksista

Henkilöstöala HELA ry (HELA) kiittää mahdollisuudesta lausua työryhmämietinnöstä. HELA edustaa yksityistä työnvälitystä eli henkilöstöalan yrityksiä ja yksityisiä työllisyys- ja valmennuspalveluiden tuottajia. Henkilöstöalan yritykset tarjoavat henkilöstövuokraus-, rekrytointi- ja muita henkilöstöpalveluita. HELAn jäsenenä on yli 400 yritystä.

Henkilöstöalan yrityksillä on merkittävä ja tunnustettu rooli kansainvälisessä rekrytoinnissa. Yritykset työllistävät Suomessa asuvia ulkomaalaisia ja rekrytoivat kansainvälisiä osaajia ulkomailta. Alan yrityksillä on kattava näkemys siitä, millaisia käytännön haasteita työ- ja koulutusperäiset maahanmuuttajat arjessaan kohtaavat. Haasteet liittyvät usein pankki- ja viranomaisasiointiin.

HELA ottaa lausunnossaan kantaa niihin työryhmämietinnön ehdotuksiin, jotka koskevat erityisryhmien, erityisesti työ- ja koulutusperäisten maahanmuuttajien, pankkipalveluiden saatavuutta. HELAlla ei ole lausuttavaa yrityksen ja yhteisön perusmaksutiliä koskevista ehdotuksista.

2. Huomionne asiakaspalvelua koskevista ehdotuksista

HELA pitää erittäin kannatettavana mietinnön tavoitetta parantaa asiakaspalvelun tavoitettavuutta. Ehdotettu uusi 15 luvun 6 e §, jonka mukaan pankin on vastattava asiakasyhteydenottoon viimeistään viiden pankkipäivän kuluessa, on askel oikeaan suuntaan. HELA katsoo kuitenkin, ettei sääntely sellaisenaan vielä riitä poistamaan niitä käytännön ongelmia, joita työ- ja koulutusperäiset maahanmuuttajat kohtaavat.

Tällä hetkellä asiakkuuden perustaminen ja tilin avaaminen kestävät pitkään, koska pelkkä yhteydenotto ei riitä, vaan tilin avaaminen vaatii kasvokkain tapaamisen. Siten ulkomaalaisen

työntekijän kohdalla yhteydenoton tulisi tapahtua esitettyä viittä päivää nopeammin - esimerkiksi viimeistään kolmen pankkipäivän kuluessa - jotta saataisiin mahdollisimman nopeasti varattua aika konttorikäynnille. Ajanvaraus voi venyä viikkojen, jopa kuukausien päähän, sillä vapaita aikoja on rajallisesti.

Pelkkä yhteydenoton enimmäiskesto ei vielä riitä turvaamaan sujuvaa ja oikea-aikaista palvelua. HELA esittää, että enimmäiskestoajan tulisi koskea myös perusmaksutilin avaamista (jolloin viisi pankkipäivää toimisi) tai vaihtoehtoisesti tilin avaamiselle pitäisi myös säätää selkeä ja sitova määräaika ensimmäisestä yhteydenotosta lukien. Kun kokonaisprosessin yhteenlaskettu kesto ei muodostu kohtuuttomaksi, erityisryhmien yhdenvertaisuuden toteutuminen turvataan täysimääräisesti eikä aiheuteta turhia haasteita palkanmaksulle.

Lisäksi HELA esittää, että pankkitilin avaamisprosessin tulisi voida käynnistää jo ennen kuin työntekijä on saapunut Suomeen. Tämä edistäisi sujuvan työn aloittamista ja tukisi kolmansista maista saapuneen työntekijän nopeaa asettautumista Suomeen.

HELA tunnistaa työryhmämietinnössä esitetyn havainnon asiakaspalvelukäytäntöjen eroavaisuuksista palvelukielen osalta. Asiointi englanniksi ei aina ole mahdollista, mikä vaikeuttaa työ- ja koulutusperäisten maahanmuuttajien pankkiasiointia. Pankkien tulisi taata pankkipalveluiden saatavuus aina myös englannin kielellä.

Asiainnin sujuvuutta edistäisi merkittävästi, jos pankeille laadittaisiin yhteiset pelisäännöt ja vähimmäisohjeet siitä, miten asiakkuuden perustamisen ja pankkitilin avaamisen prosessin tulisi kolmansista maista tulevien maahanmuuttajien osalta edetä. Pankeilla säilyisi lisäksi mahdollisuus tehdä omia, toimintamalliinsa perustuvia ratkaisuja asiainnin järjestämisessä, mutta yhteisesti määritellyt vähimmäisehdot lisäisivät prosessin ennakoitavuutta, vähentäisivät epäselvyyksiä ja edistäisivät asiakkaiden yhdenvertaista kohtelua. Tämä palvelisi sekä asiakkaiden että pankkien tarpeita ja tukisi samalla sääntelyn tavoitteiden toteutumista.

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

HELA pitää mietinnössä asetettuja tavoitteita varmistaa peruspankkipalveluiden tarjonnan riittävä laatutaso ja vahvistaa peruspankkipalveluiden yhdenvertainen saatavuus kaikille erittäin kannatettavina.

Vastauksessamme kohtaan 2. kuvasimme tilin avaamisen haasteita ja siitä koituvia seurauksia sekä esitimme asiaan liittyviä ehdotuksia. Nämä ehdotukset niiden toteutuessaan tukisivat yhdenvertaisen kohtelun toteutumista.

Kuten mietinnössä todetaan, pankkipalveluiden saatavuus on tunnistettu yhdeksi Suomen houkuttelevuuden esteeksi työn perässä maahan muuttaville. Haasteet pankkiasioinnissa rapauttavat Suomen houkuttelevuutta ja kilpailukykyä suhteessa muihin maihin sekä synnyttävät eriarvoisuutta. Mm. Sitra arvioi kilpailun ulkomaisesta työvoimasta entisestään kasvavan seuraavan kymmenen vuoden aikana sekä kansallisen veto- ja pitovoiman merkityksen korostuvan. On tärkeää, että pankkiasioinnin sujuvuuteen kiinnitetään huomiota, jotta Suomi säilyy kilpailukykyisenä ja kykenee houkuttelemaan osaavaa työvoimaa myös verotulojen ja talouskasvun näkökulmasta.

Henkilöstöalan yritysten mukaan pankkiasiointia vaikeuttavat konttoriverkoston harventuminen ja supistuneet palveluajat, mikä on vähentänyt ajanvarausaikojen saatavuutta. Työ- ja koulutusperäiset maahanmuuttajat joutuvat hoitamaan asiakkuuden perustamisen ja tilin avaamisen paikan päällä, eikä etäasiointi ole mahdollista. Aikoja on usein tarjolla vasta pitkän ajan päähän, ja ensimmäisen käynnin jälkeen tilin ja kortin saaminen voi kestää kuukausia. Tämä viivästyttää palkanmaksua ja työssä aloittamista, mikä näkyy esimerkiksi Lapin sesonkityövoiman kohdalla suoraan vero- ja matkailutuloissa. Pankkien tulisi varmistaa riittävä ajanvarausaikojen saatavuus ja harkita tilapäisiä palvelupisteitä sesonkityöntekijöiden asioinnin helpottamiseksi.

Pankkiasiointi ei useinkaan etene suoraviivaisesti, vaan asiakkuuden perustaminen ja tilin avaaminen voivat vaatia useita käyntejä. Käytännöt ja ohjeistukset vaihtelevat pankkien välillä ja jopa saman pankin sisällä, mikä heikentää prosessin ennakoitavuutta. Asiointia vaikeuttaa myös se, ettei palvelua aina saa englanniksi ja virkailijoiden osaaminen vaihtelee. Nämä tekijät voivat johtaa tilanteisiin, joissa tiliä ei avata, vaikka kaikki vaaditut tiedot ja asiakirjat olisi toimitettu, mikä ei ole asiakkaan eikä pankin etu.

Pankkiasioinnin haasteet voivat johtaa siihen, että suomalaisten palveluntarjoajien sijaan palkanmaksuliikenteessä hyödynnetään ulkomaisia toimijoita.

4. Halutessanne voitte jättää tähän muita huomioita

Pankkiasioinnin haasteet vaikuttavat laajasti myös muuhun asiointiin, sillä Suomessa vahvaa sähköistä tunnistautumista käytetään yhä useammissa palveluissa. Ilman pankkitunnuksia työ- ja koulutusperäiset maahanmuuttajat joutuvat hoitamaan asiat paikan päällä sekä pankeissa että viranomaisissa, koska etä- tai sähköinen asiointi ei ole käytännössä mahdollista. Samaan aikaan viranomaisten asiointipalveluja on supistettu, mikä vaikeuttaa ajan saantia ja hankaloittaa asioiden hoitamista entisestään.

Niemelä Anni
Henkilöstöala HELA ry