

Asia: VN/27266/2024

Lausuntopyyntö pankkipalvelulainsäädännön arviointia koskevasta työryhmämietinnöstä

Lausunnonantajan lausunto

1. Huomionne yrityksen ja yhteisön perusmaksutiliä koskevista ehdotuksista

Nordea yhtyy Finanssiala ry:n lausunnossa esitettyihin yritysten ja yhteisöjen perusmaksutiliä koskeviin kriittisiin huomioihin. Nordea tukee mikro- ja pienyritysten, yhdistysten ja muiden yritysasiakkaita luettavien asiakkaiden pääsyä tarpeellisten peruspankkipalvelujen piiriin, mutta katsoo, että pankkipalvelujen saatavuus ja laatu ovat jo nyt varsin hyvällä tasolla eikä lisäsääntelylle ole perusteltua tarvetta.

Nyt esitettävällä lainsäädännöllä asetettaisiin pankkien elinkeinonvapauteen pitkälle meneviä rajoituksia, jotka eivät ole kohtuullisessa suhteessa lainsäädäntöuudistuksella tavoiteltaviin hyötyihin nähden. Nordean näkemyksen mukaan pankeilla tulisi säilyä vapaus määritellä itse yritysasiakkaille tarjoamiensa pankkipalvelupakettien sisältö ja laajuus. Lisäksi palveluntarjoajien välinen vapaa kilpailu takaa, että palvelut hinnoitellaan markkinaehtoisesti eli hintataso on kilpailun ohjaama. Suomen finanssimarkkina on erittäin kilpailtu ja hinnat ovat kansainvälisessä vertailussa varsin matalalla tasolla. Tämä johtaa jo itsessään siihen, että pankkipalvelujen käyttäjät hakeutuvat omien palveluntarpeidensa kannalta itselleen soveliaimman pankin asiakkaaksi.

Peruspankkipalvelujen tarjoamisvelvollisuudesta yrityksille tulisi aiheutumaan ongelmia erityisesti rahanpesun ja muun rikollisen toiminnan torjuntaan sekä pankeja koskevaan pakotesääntelyyn liittyen. Pankin säännöstenmukaisen toiminnan asianmukaiseksi turvaamiseksi onkin välttämätöntä, että oikeus kieltäytyä yritysasiakkaan asiakkaaksi ottamisesta on mahdollista myös pakotesääntelyyn perustuen. Työryhmän mietinnössä on tyydytty toteamaan, että kansainvälisiin pakotteisiin liittyvät kysymykset ovat monitahoisia ja liittyvät useiden viranomaisten toimivaltuuksiin. Vaikka kyse on pankkien toimintaedellytysten ytimessä olevasta sääntelystä ja sääntelyn noudattamatta jättämisellä voisi olla erittäin vakavia seurauksia koko rahoitusmarkkinaan Suomessa, kysymys on jätetty ratkaisematta.

Kuten muillakin isommilla Suomessa toimivilla pankeilla, Nordealla on merkittävää sekä liike- että varainhankintatoimintaa Yhdysvalloissa ja se joutuu noudattamaan toiminnassaan Yhdysvaltojen asettamia OFAC-pakotteita. Asiakkaaksi ottamisesta kieltäytymisen tulisi olla aina mahdollista OFAC-pakotteiden noudattamisesta johtuvalla perusteella. Sääntelyn oikeasuhtaisuuden näkökulmasta onkin kestävämpiä, jos pankkien toimintaedellytykset dollarimarkkinoilla vaarannetaan yksittäisten asiakassuhteiden avaamisen tai ylläpidon takia.

Lainsäädäntöehdotuksessa mahdollistettaisiin nykyisellään yritysasiakkaille tilien avaaminen useissa pankeissa samanaikaisesti peruspankkipalvelusääntelyn nojalla. Kuten Finanssiala ry:n lausunnossa on todettu, tällaisen toiminnan mahdollistamisella on talousrikollisuuden torjunnan kannalta erittäin haitallisia vaikutuksia. Pankkien on nykyisellään mahdollista havaita pankissa olevien tilien kautta tapahtuvaa poikkeavaa rahaliikennettä ja puuttua siihen lainsäädännön edellyttämällä tavoilla. Jos pankeilta viedään harkinnanvaraisuus kieltäytyä tilinavaamisesta ja yritykset voivat avata tilejä useisiin pankkeihin samanaikaisesti, tämä helpottaa epäilyttävän rahaliikenteen hajauttamista ja rikollisen toiminnan harjoittamista.

Nordea katsoo, että nyt ehdotettavalla yritysasiakkaiden peruspankkipalveluita koskevalla lainsäädännöllä ei voi olla pankkien kilpailutilannetta Suomen yritys pankkimarkkinoilla vääristäviä vaikutuksia. Nyt ehdotettu tarjoamisvelvollisuus kaikille säännöksen piirissä olevia pienyritys- ja yhteisöasiakkaita jo palveleville talletuspankeille edistää asiakkaiden mahdollisuuksia valita itselleen sopivin palveluntarjoaja kilpailukykyisillä hinnoilla ja ehdoilla. Ehdotettu palveluntarjoamisvelvollisuuden rajausta jakaa palvelujen avauksesta ja ylläpitämisestä aiheutuvaa työmäärää ja kustannuksia riittävän laajasti talletuspankkien kesken. Jos sääntelyn piirissä olevien palveluntarjoajien piiriä rajattaisiin nyt ehdotettua suppeammaksi, tällaisesta rajauksesta aiheutuisi epäoikeudenmukaista kilpailuetua vapautetuille pankeille.

2. Huomionne asiakaspalvelua koskevista ehdotuksista

Nordea katsoo, että suomalaisten pankkien asiakaspalvelu yleisesti ottaen on sekä yritysten että yksityishenkilöiden osalta hyvällä tasolla eikä lainsäädännön tasolla ole perusteltua asettaa yksityiskohtaisia ja toisaalta tulkinnanvaraisia säännöksiä koskien asiakaspalvelun sisältöä tai laatua. Pankit kilpailevat aktiivisesti asiakkaista palvelutarjonnan ja hinnoittelun lisäksi palvelun laadulla. Nordea palvelee asiakkaitaan useimmissa tapauksissa selvästi lakiin nyt ehdotettua viiden päivän maksimivastausaikaa joutuisammin. Nordea kerää aktiivisesti palautetta palveluistaan ja palvelujen saatavuuteen liittyvät palautteet tai valitukset eivät ole yleisiä. Yksityisasiakkaita koskevista valituksista vain 3,6 % koski henkilökohtaisen palvelun saatavuuteen liittyviä asioita vuonna 2025.

Nyt ehdotettujen kategoristen aikarajojen implementointi lakiin kuitenkin hankaloittaa asiakkaiden kannalta kaikkein keskeisimpien ja aikakriittisimpien asiakasyhteydenottojen tunnistamista ja asiakkaille tärkeimpien palvelujen priorisointia. Tällainen harkinta kuuluu Nordean näkemyksen mukaan kohtuullisessa määrin palveluntarjoajalle eikä yksiselitteisille aikarajoille ole tarvetta. On jäänyt epäselväksi, miksi juuri pankkipalvelujen osalta on tarvetta tuoda lain tasolle vastausaikoja asiakasyhteydenottoihin, kun vastaavia velvoitteita ei ole asetettu muillekaan pankkitoimintaan rinnastettaville toimialoille.

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

Nordea painottaa, että pakotesäätelyyn liittyvä jatkovalmistelu on välttämätöntä sekä kuluttajien että yritysasiakkaiden osalta vastauksessa 1 tarkemmin avatuista syistä.

4. Halutessanne voitte jättää tähän muita huomioita

Finanssialalla on jo nykyisellään kattava kyvykkyys varmentua asiakkaiden hyvästä ja tasapuolisesta kohtelusta itsesäätelyn keinoin. Pankeilla on jo pitkään ollut olemassa yhteiset hyvää pankkitapaa koskevat periaatteet, jotka ohjaavat pankkeja kaikessa toiminnassaan. Nordealla on lisäksi olemassa kattavat eettiset periaatteet ja toimintaohjeet, jotka ohjaavat pankin toimintaa ja menettelytapoja.

Hyvää pankkitapaa koskevaan luottolaitoslain 15:1 §:ään ehdotettavat, varsin yleisellä tasolla olevat muutokset ovat Nordean näkemyksen mukaan epäselviä ja niiden tarpeellisuus on jäänyt lainsäädäntötyössä riittävästi näyttämättä. Lainsäädäntötyön esiselvitys ja työryhmätyö on nojautunut monilta osin asiakkaiden kuvaamiin yksittäistapauksiin ja pankkien jo tekemä työ koko asiakaskannan, mukaan lukien erityisryhmät ja pienet yritysasiakkaat, palvelemiseksi on jäänyt liian vähälle huomiolle. Nordea katsoo, että nyt ehdotettava säätely mutkistaa tarpeettomasti lainsäädäntöä tuomatta edes asiakkaille pienyritysten peruspankkipalveluita lukuun ottamatta mitään muuta konkreettista hyötyä.

Salpakari Riina
Nordea Bank Oyj