

LAUSUNTO
18.4.2016

Valtiovarainministeriö
PL 28
00023 Valtioneuvosto

Lausunto hallituksen esitysluonnoksesta laiksi luottolaitostoiminnasta annetun lain muuttamisesta ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi (PAD) (VM026:00/2016)

Kuluttajaparlamentti pitää hallituksen esitystä lähtökohtaisesti hyvänä ja yhdenvertaisuutta edistävänä. Kuluttajaparlamentin järjestöissä on törmätty tapauksiin, joissa kuluttajalta on evätty oikeudet peruspankkipalveluihin esimerkiksi toimintarajoitteen tai maksuhäiriömerkinnän vuoksi. On hyvä, että laissa säädetään nykyistä kattavammin asiakkaan oikeudesta peruspankkipalveluihin, perusmaksutilin ominaisuuksista ja siitä perittävistä maksuista sekä perusmaksutiliä koskevasta sopimuksesta ja sen irtisanomisesta. Lakiehdotuksessa todetaan selkeästi, että perusmaksutiliä ja siihen liittyviä palveluja tarjotessaan talletuspankin tulee kohdella kaikkia asiakkaita yhdenvertaisesti ja syrjimättömästi.

Lakiesityksen perusteluissa viitataan yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan 14 päivänä joulukuuta 2015 antamaan näkövammaisen syrjimistä verkkopankkitunnuksia myönnettäessä koskevaan ratkaisuun. Perusteluissa ei kuitenkaan viitata ratkaisun perustana olevaan yhdenvertaisuuslain 15 §:ään. Kuluttajaparlamentin mielestä kyseinen lainkohta pitää mainita nykytilaa selostettaessa, osana kotimaista lainsäädäntöä. Kuluttajaparlamentti kiinnittää huomiota myös perusteluissa käytettyyn *kohtuulliset sopeutukset* -termiin – yhtenäisyyden vuoksi olisi kuitenkin perustellumpaa käyttää yhdenvertaisuuslaissa käytettyä *kohtuulliset mukautukset* -termiä.

Lakiesitykseen on kirjoitettu myös talletuspankin vastuu siitä, ettei perusmaksutiliä ja siihen liittyviä palveluita saa tehdä liian vaikeiksi tai rasittaviksi käyttää. Esimerkkinä mainitaan talletuspankin velvoite varmistaa toimintarajoitteisten mahdollisuudet käyttää perusmaksutiliä ja siihen liittyviä palveluita, mukaan lukien vahva sähköinen tunnistaminen, ja talletuspankin vastuu tarvittaessa sopeuttaa palveluitaan tämän oikeuden toteuttamiseksi. Palveluiden suunnittelussa ja toteutuksessa tulee huomioida myös ikääntyneiden erityistarpeet pankkipalveluiden käyttäjinä.

Lakiesityksen 6 a § kohdan mukaan talletuspankkien on tarjottava vahva sähköinen tunnistuspalvelu perusmaksutiliasiakkaalleen, jos se tarjoaa sitä muille asiakkaille. Tällä hetkellä osalla väestöstä on vaikeuksia saada verkkopankkitunnuksia, mikä hankaloittaa oleellisesti arjessa toimimista. Verkkotunnistautumisesta on tullut keskeinen osa verkossa asiointia ja verkkopankkitunnuksista on tullut keskeisin tunnistautumisväline useissa verkkoasiointipalveluissa, mukaan lukien erilaisten viranomaispalvelujen verkkoasiointit. Lisäksi monien palveluiden saanti ilman verkkopankkitunnuksia on hankalaa ja usein kalliimpaa kuin verkkoasiointinilla. Kuluttajaparlamentti kannattaa sitä, että verkkopankkitunnusten yhdenvertaista saatavuutta parannetaan.

Olennaista on, että pankit eivät jatkossa epää maksukortteja tai pankkitunnuksia vammaisilta tai muulla tavalla toimintarajoitteisilta sillä perusteella, ettei henkilö pankin arvion mukaan pystyisi toimintarajoitteen takia kirjoittamaan henkilökohtaista tunnuslukua itse. Kohtuullinen sopeutus toimintarajoitteiselle voisi tällöin olla esimerkiksi se, että tarjotaan vaihtoehtoisia teknisiä tapoja tunnistautumiseen verkkopankissa. Tästä esimerkkinä sormenjälkitunnistautuminen tai muu tekninen järjestely. Kohtuulliseksi sopeuttamiseksi tulee sallia myös pankkipalveluiden avusteinen käyttö. Avustajan tarve ei ainakaan saisi olla este pankkipalveluiden saamiselle.

Palveluiden kohtuullinen sopeuttaminen voisi tarkoittaa esimerkiksi näkövammaisen henkilön kohdalla joko tunnuslukukortin saamista pistekirjoituksella, sähköisenä tiedostona kuten muistitikulla tai – kortilla tai

mahdollisuutta käyttää toista henkilöä avustajanaan pankkipalveluita käytettäessä. Esityksessä mainitaan palveluiden sopeuttamisena pistekirjoituksella toimitettavat asiakirjat. On kuitenkin huomattava, että pistekirjoitusta osaa lukea vain pieni osa näkövammaisista. Niillä näkövammaisilla, joilla on mahdollisuus asioida sähköisesti tietokoneen ja siihen liittyvien apuvälineiden avulla, ensisijainen mukautus olisi juuri esim. tunnuslukukorttien saavutettava sähköinen muoto paperisen näkemistä edellyttävän asiakirjan sijaan.

Palveluntuottajien tulee huomioida pankkipalveluiden ja palveluympäristöjen suunnittelussa erityisryhmien sekä ikääntyneiden tarpeet. Palveluiden esteettömyys niin toimitiloissa, Internetissä kuin itsepalveluautomaatilla tulee huomioida, jotta kaikki kuluttajat voivat käyttää pankkipalveluita yhdenvertaisesti.

Kuluttajaviestinnän saavutettavuus ja esteettömyys

Pankkien tulee sisällyttää peruspankkipalveluihin riittävää ohjausta ja neuvontaa sekä palvelun käyttöä aloitettaessa että käytön jatkuessa. YK:n vammaissopimuksen vammaisten henkilöiden tiedonsaantia koskeva artikla 21 edellyttää muun muassa yksityisiltä tahoilta, jotka tarjoavat myös internetin välityksellä yleisiä palveluja, antamaan tietoa ja palveluja vammaisille henkilöille esteettömässä ja käyttökelpoisessa muodossa. **Lakiesityksen 6 §:n uuteen 4 momenttiin, jossa säädettäisiin talletuspankin velvollisuudesta asettaa asiakkaan saataville maksutta helposti käytettävissä olevia tietoja ja annettava neuvoja perusmaksutleista ja niihin liittyvistä maksupalveluista, tulee lisätä maininta tiedonsaannin esteettömyydestä.** Pankit tulisi velvoittaa ottamaan viestinnässään huomioon muun muassa itsenäistyvät nuoret, ikääntyneet sekä erityisryhmät, jotka tarvitsevat esimerkiksi selkokielistä materiaalia.

Palveluiden hinnoittelun kohtuullisuus

Joidenkin peruspankkipalveluiden hinnat ovat viime vuosina kohonneet ja Finanssivalvonta on kiinnittänyt huomiota yksittäisten luottolaitosten hinnoitteluun. On hyvä, että esityksessä säädetään, että asiakkailta veloitettavien maksujen tulee olla kohtuullisia ja vastattava niistä talletuspankille aiheutuvia todellisia kustannuksia.

Kuluttajaparlamentin järjestöistä yhteiseen lausumiseen ovat osallistuneet:

Allergia- ja astmaliitto ry
Autismi- ja Aspergerliitto ry
Eläkkeensaajien Keskusliitto EKL ry
Invalidiliitto ry
Kehitysvammaliitto ry
Kotien Puolesta Keskusliitto Ry
Nuorisooasuntoliitto ry
Näkövammaisten liitto ry
Suomen Monikkoperheet ry
Suomen nuoret lesket ry
Suomen Potilasliitto ry
Suomen Reumaliitto ry
Vates-säätiö

Lisätietoa:

Jenni Vainioranta
Kuluttajaparlamentin pääsihteeri
Kuluttajaliitto - Konsumentförbundet ry
puh: 040 419 8962

Kuluttajaparlamentti on Kuluttajaliiton koordinoimaa valtakunnallisesti merkittävien järjestöjen yhteistoimintaa. Kuluttajaparlamentti on vaikuttamisfoorumi, jonka kautta järjestöillä on mahdollisuus päästä tekemään yhdessä edunvalvontatyötä sekä vaikuttaa yhdessä vahvempana kuluttajille merkittäviin asioihin. Lisätietoa: <http://www.kuluttajaliitto.fi/kuluttajaparlamentti>