



26.5.2023

Valtiovarainministeriö

Vanhusasiavaltuutetun lausunto peruspankkipalvelu- ja luottolaitoslainsäädännön muutostarpeista, VN/4219/2023

Vanhusasiavaltuutettu on itsenäinen ja riippumaton viranomainen, jonka lakisääteisenä tehtävänä on edistää ikääntyneiden asemaa ja heidän oikeuksiensa toteutumista. Osana tätä tehtävää on seurata lainsäädännön kehittämistä ja toimeenpanoa sekä yhteiskunnallista päätöksentekoa sekä arvioida niiden vaikutuksia ikääntyneisiin. Tarkastelemme peruspankkipalvelu- ja luottolaitoslainsäädännön muutostarpeita ikääntyneiden ihmisten näkökulmasta.

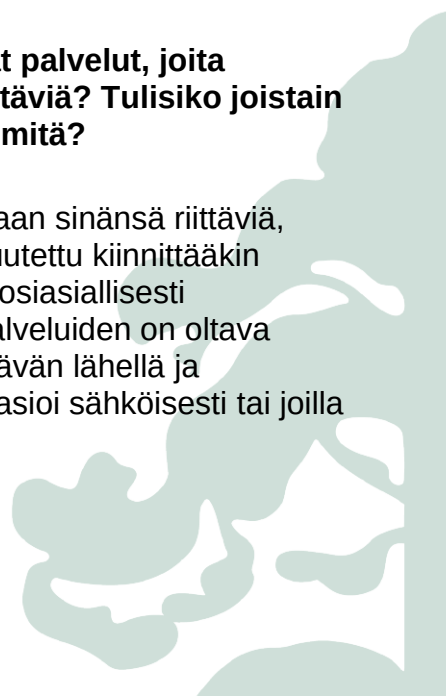
Selvitystyön edetessä vanhusasiavaltuutettu on valmis tulemaan ministeriöön kuultavaksi asiasta ikääntyneiden aseman ja oikeuksien toteutumisen näkökulmasta. Myös arviolausunto pyydetään mahdollisuuksien mukaan toimittamaan vanhusasiavaltuutetulle lausuttavaksi.

1. Peruspankkipalvelut, käteisen saatavuus ja käytettävyys

Oikeudesta peruspankkipalveluihin on säädetty luottolaitostoinnista annetussa laissa (610/2014, 15 luku, 6–6 b§). Siinä asetetaan maksupalveluita tarjoaville luottolaitoksille velvollisuus tarjota euromääräistä perusmaksutiliä ETA-valtiossa laillisesti asuville luonnollisille henkilöille. Peruspankkipalveluihin kuuluvat perusmaksutili ja siihen liittyvä tilinkäyttöväline (esimerkiksi debit-kortti), mahdollisuus nostaa ja tallettaa käteistä rahaa, maksutapahtumien toteuttaminen (esimerkiksi tilisiirrot) sekä sähköinen tunnistusväline. Luottolaitoksen on tarjottava perusmaksutilipalvelua yhdenvertaisesti ja syrjimättömästi kaikille kuluttaja-asiakkaille, jotka asuvat laillisesti ETA-valtiossa.

1.1. Ovatko yllä mainittuihin peruspankkipalveluihin kuuluvat palvelut, joita pankeilla on velvollisuus tarjota kuluttaja-asiakkaille, riittäviä? Tulisiko joistain ko. palveluista luopua vai tulisiko niitä lisätä? Jos kyllä, mitä?

Peruspankkipalvelut ovat keinovalikoimaltaan ja laajuudeltaan sinänsä riittäviä, mutta niiden saatavuudessa on ongelmia. Vanhusasiavaltuutettu kiinnittääkin huomiota siihen, että oikeuden peruspankkipalveluihin on tosiasiallisesti toteuduttava kaikkien asiakkaiden kohdalla. Peruspankkipalveluiden on oltava saatavissa helposti, kohtuulliseen hintaan, kasvokkain, riittävän lähellä ja asianmukaisessa ajassa myös niille henkilöille, jotka eivät asioi sähköisesti tai joilla ei ole maksukorttia käytössään.





1.2. Ovatko peruspankkipalveluiden saatavuus ja laatu tällä hetkellä riittäviä (tilien ja maksupalveluiden saatavuus, konttoreiden aukioloajat, muut palveluajat, henkilökohtaisten ja sähköisten palveluiden saatavuus ja käytettävyys, jne.)?

Vanhusasiavaltuutetuille tulneiden yhteydenottojen mukaan peruspankkipalvelut eivät ole tällä hetkellä riittäviä saatavuudeltaan tai laadultaan. Yhteydenotoissa korostuvat monenlaiset ongelmat peruspankkipalveluiden osalta.

Ensinnäkin ongelmia on itse konttoreissa asiointissa. Konttoreiden lukumäärää, aukioloaikoja ja palveluvalikoimaa supistetaan jatkuvasti. Konttoreihin ei myöskään saa enää välttämättä varattua aikaa ja asiakaspalvelijoita on vähän. Ikääntyneet ovat yhteydenotoissaan nostaneet esille sen, että he joutuvat jonottamaan pitkäänkin saadakseen palvelua. Monelle tämä on fyysisesti raskasta tai jopa mahdotonta. Tilanne koetaan osin nöyryyttävänäkin. Asiointi kasvokkain konttoreissa on yhä vaikeampaa ja samalla myös sähköistä asiointia kalliimpaa.

Yhteydenotoissa korostuvat myös erilaiset haasteet sähköisessä asiointissa. Suuri osa ikääntyneistä ei käytä sähköisiä palveluita tai tarvitsee apua niiden käyttämisessä. Tilastokeskuksen tietojen mukaan vuonna 2022 pankkiasioitaan oli hoitanut sähköisesti viimeisen 3 kuukauden aikana 50 % 75–89-vuotiaista. Tilastointia yli 90-vuotiaiden osalta ei ole saatavissa. (Lähde: Tilastokeskus 2022. Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö. Käytettyinä muuttujina tiedot, vuosi, sukupuoli ja ikä.) Käytännössä tämä siis tarkoittaa, että vähintään puolet yli 75-vuotiaista ei hoida pankkiasioitaan ainakaan säännöllisesti sähköisesti.

Hieman vanhemman, Vanhus- ja lähimmäispalveluliitto Valli ry:n vuonna 2018 yli 65-vuotiaille teettämän kyselyn mukaan paperilomakkeella vastanneista yli kolmasosalle konttorissa asiointi oli edelleen tavallinen asiointitapa ja ainoastaan 55 % oli maksanut laskuja internetissä. (Lähde: Valli ry 2019. Pankkipalvelut kuuluvat kaikille – Miten turvataan iäkkäiden pankkiasiointi digiyhteiskunnassa?)

Ikääntyneiden syrjäytymistä sähköisistä palveluista voitaisiin ehkäistä erilaisin keinoin. Digitaalisten laitteiden käytön perusteiden hallinta on ensinnäkin edellytys sille, että sähköinen asiointi onnistuu. Noin kolmasosalla yli 65-vuotiaista on vaikeuksia käyttää itse digitaalisia välineitä ja laitteita. Toiseksi on välttämätöntä järjestää ilman digiä olevien peruspankkipalvelut toimiviksi. Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2022 päivittäin useita kertoja internetiä oli käyttänyt viimeisen 3 kuukauden aikana 52 % 65–74-vuotiaista, 20 % 75–89-vuotiaista ja yli 90-vuotiaista ei ole tietoa. Kolmanneksi apua pyydetään usein läheisiltä, jos omat digitaaliset taidot eivät tunnu riittävilä omien asioiden hoitamiseen sähköisesti. (Lähde: Tilastokeskus 2022. Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö. Käytettyinä muuttujina tiedot, vuosi, sukupuoli ja ikä.) Tällainen tuettu asiointi tai puolesta asiointi täytyy toteuttaa turvallisesti.

Vanhusasiavaltuutettu on tehnyt kolme eri ratkaisuehdotusta vuonna 2022 aiheesta:

1. Säädetään kuntien velvollisuudesta koordinoita digitukea alueellaan;



2. Digipalveluja käyttämättömille luodaan kansallisesti keskitetty asiointikanava ja
3. Sähköistä asiointia selkeytetään lainsäädännön avulla toisen puolesta asioinnissa ja tuetussa asioinnissa.

Ratkaisuehdotuksista tarkemmin vanhusasiavaltuutetun vuosikertomuksessa 2022. Edellä selostetut ratkaisuvaihtoehdot myös helpottaisivat ainakin osan ikääntyneiden asiointia sekä digitaalisesti että muilla tavoin.

Lisäksi yhteydenotoissa vanhusasiavaltuutettuun korostuvat tilanteet, joissa peruspankkipalveluiden saatavuutta rajoittaa se, että henkilöllä ei ole voimassa olevaa henkilöllisyystodistusta.

1.3. Onko peruspankkipalveluiden hinnoittelu kuluttaja-asiakkaille käsityksenne mukaan oikeasuhtaista?

Pankkipalvelut painottuvat enenevässä määrin sähköisiin asiointikanaviin ja tämä asiointitapa on myös asiakkaalle edullisinta. Laskujen suoraveloitusta on ilmaista, mutta laskujen maksaminen konttorissa kustantaa jopa 7,00 euroa per lasku. Lisäksi kaikki pankit eivät edes tarjoa tätä laskujenmaksupalvelua konttoreissa asiakkailleen. Myös vanhusasiavaltuutetulle on tullut yhteydenottoja koskien laskujen maksamisen kalleutta konttorissa.

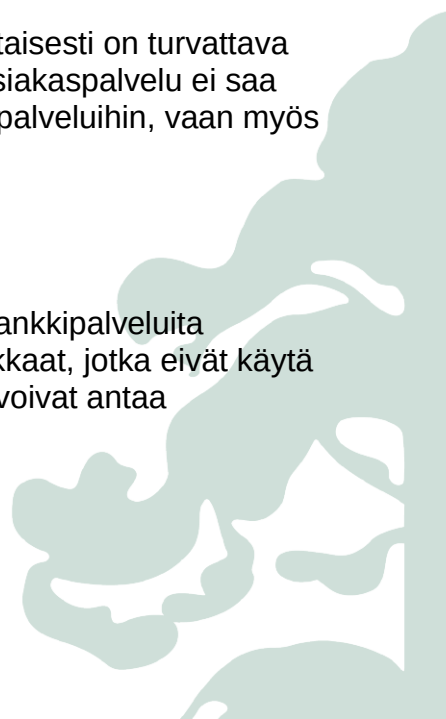
Vanhusasiavaltuutettu kiinnittää huomiota siihen, että peruspankkipalvelut, kuten laskujen maksu, on turvattava kaikille asiakkaille asiointitavasta riippumatta kohtuulliseen hintaan. Nykyinen hinnoittelumalli asettaa sähköisesti asioimattomat asiakkaat eriarvoiseen asemaan ja osaltaan jopa heikentää itsemääräämisoikeutta.

1.4. Tulisiko pankeille asettaa tietty asiakaspalveluvelvoite (esimerkiksi edellytys asiakkaiden tiedusteluihin vastaamiseen tietyssä aikataulussa)? Tulisiko velvoite asettaa pelkästään peruspankkipalveluihin, joihinkin muihin palveluihin vai kaikkiin pankkipalveluihin liittyen?

Peruspankkipalveluiden tosiasiallinen saatavuus yhdenvertaisesti on turvattava kaikille asiakkaille ja erilaisille asiakasryhmille. Pankkien asiakaspalvelu ei saa painottua ainoastaan sähköisiin asiointikanaviin tai puhelinpalveluihin, vaan myös asiointi kasvotusten on turvattava kohtuullisessa ajassa.

1.5. Mahdollisia muita huomioita?

Ikääntyneet tulisi ottaa mukaan ja heitä tulisi kuulla peruspankkipalveluita kehitettäessä. Kuulemisen tulisi kattaa myös sellaiset asiakkaat, jotka eivät käytä digitaalisia palveluita. Pelkät sähköisesti toteutetut kyselyt voivat antaa vääristyneen kokonaiskuvan tilanteesta.





Peruspankkipalveluiden saatavuutta voitaisiin turvata myös esimerkiksi liikkuvilla pankkipisteillä tai pankkien yhteispalvelupisteillä, kuten esimerkiksi Iso-Britanniassa on tehty.

2. Käteisen saatavuus

2.1. Ovatko käteisnostopalvelut riittäviä ja kohtuuhintaisia?

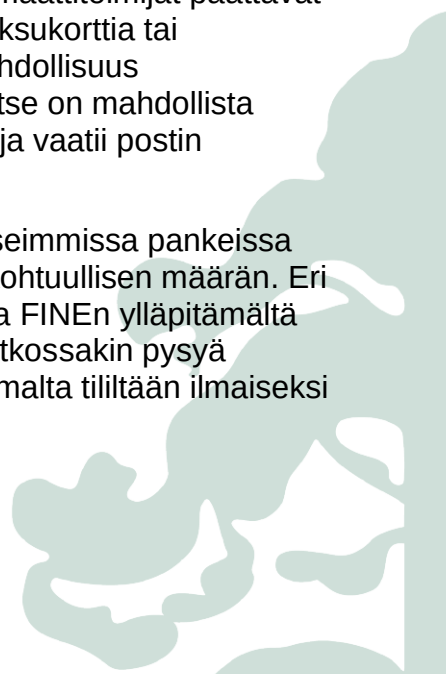
Käteistä voi nostaa pankkikonttoreista, kauppojen kassoilta tai käteisautomaateilta. Suomen Pankin julkaiseman selvityksen mukaan vuonna 2020 käteisnostoista tehtiin 83,5 % käteisautomaateilta, 15,1 % pankkikonttoreista ja 1,3 % kauppojen kassoilta. (Katso tarkemmin: Käteisen saatavuudessa isoja alueellisia eroja Suomessa – Euro ja talous.)

Selvityksessä todetaan, että suomalaisilla on automaattien osalta keskimäärin kohtuullinen pääsy käteispalveluihin, mutta alueelliset erot ovat suuria. On myös huomionarvoista, että käteisautomaattitoimijat ovat pankeista riippumattomia itsenäisiä toimijoita eikä niillä ole lakisääteistä velvollisuutta taata riittäviä käteispalveluja.

Finanssivalvonnan vuosittaisen selvityksen mukaan pankkikonttoreissa käteisen saatavuutta rajoittavat palveluajat. Selvityksen mukaan kokoaikaisesti palvelevista konttoreista vain 28 % tarjoaa käteispalveluita koko aukioloaikansa ajan ja kolmannes konttoreista ei tarjoa käteispalveluita lainkaan. (Lähde: Finanssivalvonta 2022. Selvitys peruspankkipalveluiden saatavuudesta ja hinnoittelusta vuonna 2021.)

Myös vanhusasiavaltuutetulle tulleissa yhteydenotoissa on noussut esille se, että käteistä on vaikeaa saada tietyillä paikkakunnilla ja, että olemassa olevat kassapalvelut eivät ole riittäviä. Vanhusasiavaltuutetun näkemyksen mukaan pankkien käteisnostopalvelut ovat jo nykyisellään riittämättömiä ja vaarana on se, että käteisen saatavuus heikentyy nopeasti, jos käteisautomaattitoimijat päättävät supistaa automaattiverkostoa. Kaikilla ei myöskään ole maksukorttia tai mahdollisuutta käyttää sitä ja myös heille on turvattava mahdollisuus käteisnostopalvelut konttoreissa. Käteisen tilaaminen postitse on mahdollista ainakin joidenkin pankkien kautta, mutta se on maksullista ja vaatii postin palvelupisteessä asiointin.

Käteisnostopalveluiden hinnoittelu on pankkikohtaista ja useimmissa pankeissa asiakas voi nostaa rahaa ilmaiseksi tililtään kuukausittain kohtuullisen määrän. Eri pankkien hintoja voi vertailla Vakuutus- ja rahoitusneuvonta FINEn ylläpitämältä maksutilivertailu-sivustolta. Käteisnostopalveluiden tulee jatkossakin pysyä maksuttomina siten, että ihminen voi nostaa omia rahoja omalta tililtään ilmaiseksi tietyn määrän kuukaudessa.





2.2. Ovatko käteistalletuspalvelut riittäviä ja kohtuuhintaisia?

Suomen Pankki on selvityksessään todennut, että käteisen talletusmahdollisuutta olisi syytä tutkia tarkemmin esimerkiksi laskemalla etäisyydet lähimmille talletusautomaateille sekä talletuspalveluja tarjoaviin pankkikonttoreihin.

Tällä hetkellä ainakaan kaikki käteisautomaatit eivät nostopalveluiden lisäksi tue talletuspalveluita. Lisäksi osa automaateista mahdollistaa vain seteleiden tallettamisen. Talletuspalveluiden käyttö automaatilla ei myöskään ole mahdollisia, jos asiakkaalla ei ole maksukorttia käytössä tai kyseessä on suurempi rahasumma. Tällöin talletus täytyy hoitaa konttorissa kassapalveluiden aukioloaikojen puitteissa.

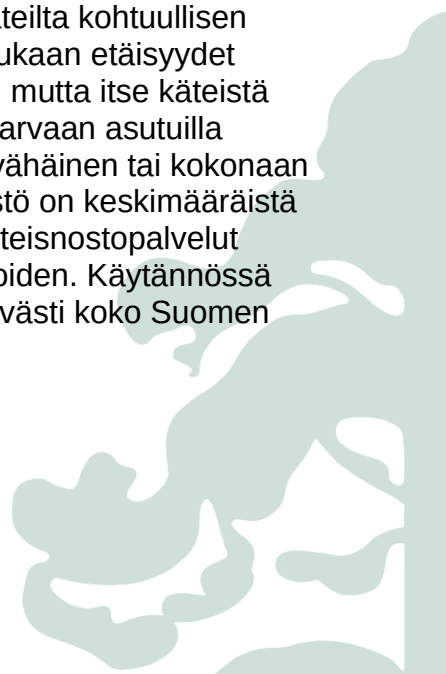
Käteisen tallettamisen hinta määräytyy pankkien hinnastojen mukaisesti. Tallettaminen on automaatilla saattaa olla maksullista, mutta konttoreissa joko ilmaista tai tallettamisesta maksetaan palvelumaksun verran. Rajallisten talletusmahdollisuuksien ja hinnoittelun perusteella konttoriverkostoa ei ole ainakaan enää mahdollista supistaa nykyisestä.

2.3. Miten näette käteispalveluiden kehittyvän tulevaisuudessa ja kuinka niiden riittävä saatavuus voitaisiin turvata?

Finanssivalvonnan selvityksen mukaan pankkikonttoreiden lukumäärä vähenee ja kaikki konttorit eivät edes tarjoa kassapalveluja tai niitä tarjotaan rajoitetusti aukioloaikoina. Samaan aikaan käteisautomaatit ovat yksityisten toimijoiden omistuksessa. Yhtälössä on se riski, että käteispalveluita ei ole tulevaisuudessa riittävästi tarjolla etenkin syrjäseuduilla. Viime kädessä käteispalvelut on turvattava lainsäädännöllisesti, kuten esimerkiksi Ruotsissa.

2.4. Jos käteisen nostopalveluiden tarjoamiselle asetettaisiin tarkennettu velvoite, millaisia kriteerejä sille pitäisi asettaa (esim. konttoripalveluiden saatavuus, automaattien lukumäärä, maantieteellinen kattavuus)?

Käteistä on saatava nostaa sekä konttoreista että automaateilta kohtuullisen etäisyyden päästä kotoaan. Suomen Pankin selvityksen mukaan etäisyydet lähimmille käteisautomaateille ovat pidempiä maaseudulla, mutta itse käteistä käytetään kuitenkin maaseudulla kaupunkeja enemmän. Harvaan asutuilla seuduilla ilman omaa autoa liikkuvien kulkemista rajoittaa vähäinen tai kokonaan puuttuva julkinen liikenne. Harvaan asutuilla seuduilla väestö on keskimääräistä iäkkäämpää. Myös tästä syystä on tärkeää, että riittävät käteisnostopalvelut turvataan myös syrjäseuduille kaikki asiakasryhmät huomioiden. Käytännössä konttoreita ja automaatteja on oltava lukumäärällisesti riittävästi koko Suomen alueella.





2.5. Jos käteisen talletuspalveluiden tarjoamiselle asetettaisiin tarkennettu velvoite, millaisia kriteerejä sille pitäisi asettaa (esim. konttoripalveluiden saatavuus, automaattien lukumäärä, maantieteellinen kattavuus)?

Käteistä on saatava tallettaa sekä konttoreissa että automaateilla kohtuullisen etäisyyden päästä kotoaan. Vanhusasiavaltuutetun näkemyksen mukaan myös yrityksille pitää turvata riittävät mahdollisuudet tallettaa käteistä osana kohtuuhintaisia peruspankkipalveluita, koska se turvaa käteisen hyväksyttävyyttä maksuvälineenä.

3. Käteisen käytettävyys

3.1. Hyväksytäänkö käteistä maksuvälineenä riittävästi?

EKP:n käteisstrategian tarkoituksena on varmistaa, että käteisrahaa on saatavilla ja se hyväksytään myös tulevaisuudessa kaikkialla. Lisäksi Euroopan komission vähittäismaksustrategiassa painotetaan, että käteisen on säilyttävä laajasti käytettävänä olevana ja hyväksyttävänä maksutapana. Käytännössä kaikissa paikoissa käteisellä maksaminen ei nykyisellään onnistu.

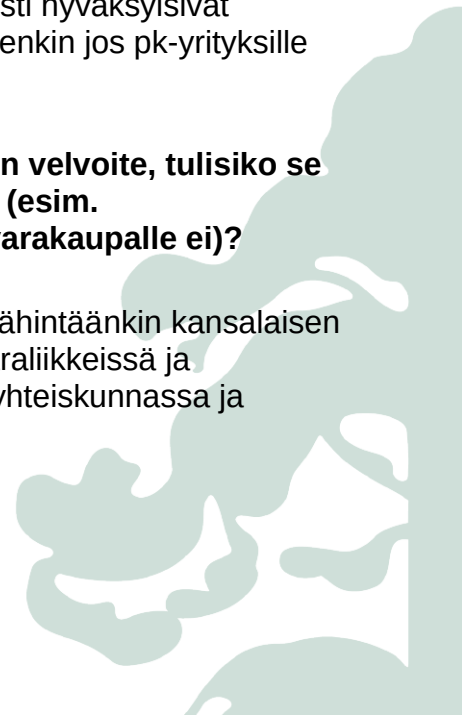
Vanhusasiavaltuutetun käsityksen mukaan käteistä hyväksytään maksuvälineenä vielä nykyisin riittävästi, mutta tilanne saattaa muuttua nopeastikin, jos käteisen hyväksyttävyydelle ei aseteta lainsäädännöllisiä raameja.

3.2. Miten näette käteisen käytettävyyden kehittyvän jatkossa ja kuinka sen hyväksyttävyyttä maksuvälineenä voitaisiin turvata?

Käteinen on tällä hetkellä ainoa varajärjestely sähköisen maksamisen häiriöissä. Vaikka käteisen käyttö on vähentynyt ja tulee vähentymään, tulee sen pysyä hyväksyttävänä maksuvälineenä vähintäänkin kansalaisen kannalta välttämättömissä palveluissa. Myös yritykset todennäköisesti hyväksyisivät käteisen käytön jatkossakin maksuvälineenä paremmin, etenkin jos pk-yrityksille taattaisiin kohtuuhintaiset peruspankkipalvelut.

3.3. Jos käteisen hyväksynnälle maksuvälineenä asetettaisiin velvoite, tulisiko se asettaa kaikille kaupoille/yrityksille vai vain osalle niistä (esim. päivittäistavarakaupoille asetettaisiin velvoite, erityistavarakaupalle ei)?

Käteinen tulee säilyttää hyväksyttävänä maksuvälineenä vähintäänkin kansalaisen kannalta välttämättömissä palveluissa, kuten päivittäistavaraliikkeissä ja apteekeissa. Muussa tapauksessa mahdollisuudet toimia yhteiskunnassa ja hankkia välttämättömyystarvikkeita vaarantuvat.





Helsingissä, 26.5.2023

Päivi Topo
Vanhusasiavaltuutettu

Saidi Backman
Asiantuntija

