FINANSSIALA

21.10.2022

Teija Miller

# U 56/2022 vp Komission ehdotus rahoituspalvelujen etämyyntisääntelyn uudistamiseksi

Komission ehdotuksen tarkoituksena on rahoituspalvelujen sääntelyn yksinkertaistaminen ja ajantasaistaminen. Muutosten tarkoituksena on myös varmistaa johdonmukaisuus rahoituspalveluja koskevan tuotekohtaisen sääntelyn kanssa.

- **Finanssiala kannattaa selkeää ja oikeasuhtaista rahoituspalveluiden etämyyntiä koskevaa sääntelyä.** Hyvä kuluttajansuojan taso on edellytys sille, että kuluttajat pitävät etämyyntiä varteenotettavana väylänä finanssipalveluiden hankinnalle.

- Nyt esitetty **ehdotus kuitenkin vaikeuttaa sähköistä asiointia. Erityisesti uudet tekniset vaatimukset lisäävät merkittävästi palveluntarjoajien hallinnollista taakkaa ja säännökset tulevat todennäköisesti osoittautumaan nopeasti vanhentuviksi** varsin pitkälle menevien, teknisten yksityiskohtiensa vuoksi.

## Ehdotetun sääntelyn suhde sektorikohtaiseen sääntelyyn

FA katsoo, että lainsäädännön johdonmukaisuuden vuoksi lähtökohtana tulisi olla se, että palveluntarjoaja on velvoitettu noudattamaan *ainoastaan tuotekohtaista* erityissääntelyä, jos päällekkäisyyksiä ilmenee: tuotekohtainen sääntely pystyy huomioimaan yleissäännöstä paremmin kunkin tuotteen erityispiirteet.

Komission ehdotuksesta jää osittain epäselväksi (esim Artikla 16 b 6 kohta) se, pidetäänkö säädösten hierarkiasta kiinni silloinkin, kun soveltamistilanteessa väistyväksi jäävä sääntely on tiukempaa kuin etusijalle menevä erityissääntely.

## Tiedonantovelvoitteet ennen sopimuksen tekemistä (16a artikla)

Komission ehdotuksen mukaan ”ennen etämyyntisopimuksen tekoa annettavat tiedot” on annettava asiakkaalle vähintään yksi päivä ennen kuin etämyyntisopimus sitoo asiakasta (16a artiklan 3 kohta).

FA katsoo, että ehdotettu pääsääntö tiedonantovelvoitteen täyttämisestä monimutkaistaa rahoituspalvelujen etämyyntiprosessia. Käytännössä palvelun tarjoaja joutuisi odottamaan vuorokauden ennen sopimuksen toteuttamisessa etenemistä. Ehdotettu muutos aiheuttaisi tarpeen tietojärjestelmien muutoksiin, jos etämyyntikanavassa ei voida tehdä enää automaattisia veloituksia. Ottaen huomioon jo olemassa olevat finanssialan tuotteiden peruuttamis- ja irtisanomismahdollisuudet, ehdotettu muutos ei toisi merkittävää lisäarvoa kuluttajalle.

FA yhtyy valtioneuvoston varaukselliseen kantaan tiedonantovelvoitteen toteuttamisen ajankohdasta. Jatkoneuvotteluissa tulee pyrkiä siihen, että tästä muutoksesta luovutaan ja tällä hetkellä voimassaoleva säännös tietojen antamisesta *hyvissä ajoin* säilytetään ennallaan.

## Peruuttamisoikeus (16b artikla)

Ehdotuksen mukaan asiakkailla on lähtökohtaisesti 14 päivää aikaa peruuttaa etämyyntikanavassa tehty sopimus rahoituspalvelusta. Peruuttamisoikeutta koskevat artiklat sisältyvät jo voimassa olevaan direktiiviin.

**Vakuutusten osalta** tämän peruuttamisoikeuden on katsottu rinnastuvan vakuutuksenottajan oikeuteen irtisanoa vakuutus vakuutussopimuslain mukaisesti. On tärkeää, että vakuutuksenottajan peruuttaessa sopimuksen irtisanomisoikeutta käyttämällä, hänellä on kuitenkin edelleen velvollisuus suorittaa maksu ajalta, jolloin vakuutusturva on ollut voimassa. Muussa tapauksessa nyt ehdotetut säännökset mahdollistaisivat menettelyn, jossa asiakas voisi sopimuksen tehtyään nauttia vakuutusturvasta ja myöhemmin peruuttaa vakuutussopimuksen todettuaan, että vahinkoa ei sattunut, ja näin menetellen saada jo maksamansa vakuutusmaksu takaisin.

Komission ehdotuksen mukaan sähköisessä muodossa toteutettujen etämyyntisopimusten osalta asiakkaalle on tarjottava mahdollisuus käyttää rahoituspalvelun peruuttamisessa ns. ”peruuttamisnappia”. Kyse olisi toiminnallisuudesta, joka rahoituspalveluntarjoajan tulisi rakentaa samaan sähköiseen palveluun, jossa rahoituspalvelua koskeva sopimus alun perin solmittiin.

Direktiiviehdotuksen tavoitteena lienee sen varmistaminen, että asiakkailla on yksinkertainen ja helppo tapa peruuttaa solmimansa sopimus niin halutessaan. Tämä tavoite on kannatettava, mutta toteutustapa ongelmallinen. Peruuttamisnappia koskevan, useisiin eri palvelukanaviin sisällytettävän toiminnallisuuden rakentaminen aiheuttaisi finanssialan toimijoille merkittäviä kustannuksia, jotka eivät ole tasapainoisessa suhteessa sen tuomiin hyötyihin nähden. Toiminnallisuuden pitäisi lisäksi pystyä ottamaan huomioon se, että peruuttamisajan laskenta voi alkaa kahdesta eri vaihtoehtoisesta ajankohdasta (artiklan 16b 1 kohdan toinen kappale). Peruuttamisilmoituksen tekemiseen on jo nyt toimivia kanavia, kuten esimerkiksi finanssitoimijoiden asiakkailleen tarjoamissa verkkopalveluissa olevat viestitoiminnallisuudet.

Jatkoneuvotteluissa tulee poistaa edellä mainittu vaatimus peruuttamisnapista. Riittävää tulisi olla se, että asiakkaan sähköisesti solmima sopimus voidaan peruuttaa sähköisessä muodossa, sääntelemättä tarkemmin peruuttamisilmoituksen teknistä toteuttamistapaa tai muotoa.

**Pankkipalveluiden osalta** FA kiinnittää lisäksi huomiota voimassa olevaan lainsäädäntöön liittyvään seikkaan, joka yhdessä nyt ehdotettujen peruuttamisoikeussäännösten kanssa ovat omiaan vaikeuttamaan digitalisaation täysimääräistä hyödyntämistä:

Rahoituspalveluiden etämyyntiä koskeva kuluttajansuojalain sääntely (KSL 6a luku) soveltuu myös yksityistakaajiin ja yksityisiin pantinantajiin (KLS 1 luvun 2a §). Yksityistakaajilla tai yksityisillä pantinantajilla on (KSL 6a luvun 12 §) oikeus peruuttaa antamansa sitoumus. Tämä oikeus on itsenäinen suhteessa velallisen oikeuteen peruuttaa luottosopimus: takaaja tai pantinantaja voi siis peruuttaa antamansa sitoumuksen silloinkin, kun päävelallinen ei peruuta luottosopimusta. Säännösten taustalla on voimassa oleva rahoituspalvelujen etämyyntidirektiivi, joka soveltuu myös kuluttajien antamiin takauksiin ja vierasvelkapanttauksiin.

Käytännössä takaajan ja vierasvelkavakuudenantajan itsenäinen peruuttamisoikeus rajoittaa mahdollisuuksia sähköisen luottoprosessin kehittämiseen, koska ilman peruuttamiseen liittyvää riskiä luotto voidaan nostaa vasta kun vakuussitoumus on tullut vakuudenantajaa lopullisesti sitovaksi peruuttamisajan kulumisen jälkeen.

Tyypillisesti takaus- ja vakuussitoumukset ovat tarpeen asuntokauppatilanteissa. Kahden viikon odotusaika on tässä kontekstissa varsin pitkä aika. Jos pankki ei halua ottaa riskiä vakuussitoumuksen peruuttamisesta, yleistynee menettely, jossa osapuolet allekirjoittavat luottoasiakirjat pankin konttorissa sähköisen asioinnin sijaan.

Jatkoneuvotteluissa tulee pyrkiä rajaamaan yksityistakaajien tai yksityisten vierasvelkapantinantajien antamat sitoumukset peruuttamisoikeuden ulkopuolelle tai muutoin varmistaa luotonantajan asema, jotta nyt ehdotettu sääntely ei muodostu esteeksi takauksia tai vierasvelkapanttauksia sisältävien oikeustoimien sähköiselle toteuttamiselle.

Komission ehdotuksesta puuttuu säännöksen peruuttamisoikeuden ajallisesta takarajasta. Finanssialan toimijoiden näkökulmasta on ongelmallista, jos takarajaa ei ole säädetty ja asiakas voisi näin ollen käyttää peruuttamisoikeuttaan vielä pitkänkin ajan kuluttua sopimuksen solmimiseta.

**Riittävät selvitykset (16d artikla)**

Komission ehdotuksen mukaan kuluttajalle on annettava rahoituspalvelusopimuksesta riittävät selvitykset, joiden perusteella kuluttaja voi arvioida vastaako ehdotettu sopimus liitännäispalveluineen hänen tarpeitaan ja taloudellista tilannettaan.

Ehdotuksen 16d artiklan 2 kohdan mukaan riittävien selvitysten tarjoamista koskevat vaatimukset soveltuisivat myös tilanteisiin, joissa hyödynnetään verkkotyökaluja (esimerkiksi chat-toiminnot). Tyypillisesti näiden verkkotyökalujen avulla autetaan asiakasta yksinkertaisissa neuvontatilanteissa, eikä niiden välityksellä solmita sopimuksia.

Artiklakohdassa mainitut tiedonantovelvoitteet soveltuisivat kuitenkin myös verkkotyökaluihin, mikä vähentäisi merkittävästi mahdollisuutta käyttää näitä. Ehdotuksessa on epäselvää, minkätyyppinen asiakkaan taholta tullut kysymys laukaisisi artiklan mukaisen tiedonantovelvoitteen. Varsinaiset tiedonantovelvoitteet täytetään kuitenkin ennen sopimuksen tekemistä muissa kanavissa.

Uutta ehdotuksessa on myös 16d artiklan 3 kohdan mukainen vaatimus siitä, että jos selvitysten antamisessa hyödynnetään edellä mainittuja verkossa käytettäviä välineitä, asiakkaalla oikeus pyytää ja saada asiointia ihmisen kanssa (*human intervention*).

Ehdotuksessa ei oteta tarkemmin kantaa siihen, missä ajassa asiointi asiakaspalveluneuvojan kanssa tulisi käytännössä järjestää. Epäselvää on siten se, tarkoittaisiko sääntely vuorokauden ympäri (24/7) asiakkaiden käytettävissä olevien chatbottien osalta sitä, että myös asiakaspalveluneuvojien tulisi olla vastaavasti tavoitettavissa. Näin tulkittuna sääntely rajoittaisi chatbottien hyödyntämismahdollisuuksia, ja siten heikentäisi asiakaspalvelun laatua. Riittävää

tulisi olla se, että asiakkaan saatavilla on tieto käytettävissä olevista asiakaspalvelukanavista ja niiden aukioloajoista.

Jatkoneuvotteluissa on varmistuttava riittäviä selvityksiä koskevan sääntelyn oikeasuhtaisuudesta ja tarkoituksenmukaisuudesta. Lisäksi sääntelyä tulee selventää niin, että se huomioi palveluntarjoajien asiakaspalvelukanavat ja niiden aukioloajat, jotka kukin toimija saa itse määrittää oman liiketoimintastrategiansa mukaisesti.

**Verkkopalveluita koskevat vaatimukset (16e artikla)**

Direktiiviehdotuksen mukaan rahoituspalveluiden etämyynnissä ei saa hyödyntää verkkopalveluita, joiden rakenne, muotoilu tai toimintatapa voivat vääristää tai heikentää kuluttajan kykyä tehdä vapaa, itsenäinen ja tietoon perustuva päätös.

FA pitää säännöksen tavoitetta perusteltuna, mutta artiklan sanamuoto on niin laaja ja tulkinnanvarainen, ettei siitä selviä, mitä tarkkaan ottaen kielletään. Jatkoneuvotteluissa säännöstä on selkeytettävä.

**Riittävien siirtymäaikojen varmistaminen tärkeää**

FA yhtyy valtioneuvoston kantaan, jonka mukaan direktiiviin tulisi sisällyttää kuuden kuukauden siirtymäaika. Finanssialan toimijoille on tärkeää, että lainsäädäntömuutosten edellyttämien tietojärjestelmä- ja muiden muutosten, materiaalien päivittämiseen, sekä henkilöstön ohjeistamiseen toteuttamiseksi varataan riittävät siirtymäajat.