Liikenne- ja viestintävaliokunta
liv@eduskunta.fi

K 3/2024 vp Vanhusasiavaltuutetun kertomus eduskunnalle 2024

Eduskunnan liikenne- ja viestintävaliokunta on pyytänyt Finanssivalvonnan lausuntoa Vanhusasiavaltuutetun kertomuksesta eduskunnalle 2024.

Vanhusasiavaltuutettu on kertomuksessaan eduskunnalle nostanut esiin pankkipalveluiden saatavuuden ja suositellut, että peruspankkipalvelut ja käteisellä tapahtuvan asioinnin tosiasiallinen saatavuus turvataan yhdenvertaisesti kaikille asiakkaille ja erilaisille asiakasryhmille. Lisäksi Vanhusasiavaltuutettu on toivonut, että varmistetaan ilman riittäviä digitaitoja olevien ikääntyneiden tuetun pankkiasioinnin ja toisen puolesta asioinnin turvallisuus.

Finanssivalvonta lausuu asiassa seuraavaa.

Finanssivalvonnan tehtävänä on seurata ja arvioida peruspankkipalveluiden[1] saatavuutta ja niiden hinnoittelua. Seurannan yhtenä tavoitteena on varmistua siitä, että luottolaitostoiminnasta annetussa laissa säädetty luonnollisen henkilön oikeus peruspankkipalveluihin toteutuu ja että säännöksen turvaaman oikeuden toteutumista ei vaaranneta esimerkiksi kohtuuttomalla hinnoittelulla.

Finanssivalvonnan vuoden 2022 peruspankkipalveluselvityksen, johon Vanhusasiavaltuutettu kertomuksessaan myös viittaa, mukaan asiakkaiden oikeus peruspankkipalveluihin toteutuu kokonaisuutena tarkastelleen asianmukaisesti. Peruspankkipalveluja on hyvin ja pääosin kohtuuhintaisesti tarjolla. Palvelutarjonta kuitenkin painottuu pankkien digitaalisiin palvelukanaviin ja muihin etäkanavissa tarjottaviin palveluihin, jotka ovat myös valtaosalle pankkien asiakkaista pääasiallinen palvelukanava päivittäisen pankkiasioinnin hoitamiseen.

[1] Perusmaksutilin tulee sisältää seuraavat palvelut: perusmaksutilin avaaminen, käyttäminen ja sulkeminen; varojen tallettaminen; käteisen nostaminen ETA-valtion alueella; maksutapahtumien toteuttaminen suoraveloituksina, maksukortilla, tilisiirroilla, pankkipäätteillä, luottolaitoksen toimipisteissä ja luottolaitoksen verkkopalveluissa. Lisäksi talletuspankin on tarjottava vahva sähköinen tunnistuspalvelu perusmaksutiliasiakkaalleen, jos se tarjoaa sitä muille asiakkaille.

Selvityksen mukaan pankkikonttoreiden määrä jatkoi laskuaan vuoden 2022 aikana. Henkilöasiakkaita palvelevien konttoreiden lukumäärä vuoden 2022 lopussa oli 726, joista reilut 70 % tarjosi käteispalveluja. Lisäksi henkilökohtaisen palvelun saatavuutta rajoittivat konttoreiden supistetut palveluajat ja ajanvarauskäytännöt. Pankkien asiakkaat ja sidosryhmät antoivat valvoville viranomaisille enenevässä määrin kriittistä palautetta asiakaspalvelun saatavuudesta ja pitkistä jonotusajoista.

Digitaalisten palvelujen suosiosta huolimatta henkilökohtaisen asiakaspalvelun saaminen kohtuullisessa ajassa on asiakkaille edelleen tärkeää. Finanssivalvonta on johtopäätöksenään kehottanut pankkeja kiinnittämään huomiota asiakaspalvelun tavoitettavuuteen kaikissa pankkien palvelukanavissa.

Konttoripalveluiden saatavuuden muutoksia lukuun ottamatta digitaalisille palveluille vaihtoehtoisissa palveluissa ei tapahtunut merkittäviä muutoksia vuoden 2022 aikana. Pankit ovat tehneet digitaalisiin palveluihin viime vuosien aikana saavutettavuutta parantavia toimia. Pankit antavat asiakkailleen myös monimuotoista ja pääosin maksutonta digitukea. Näillä toimilla pankit edistävät palveluajoista riippumattomien ja hinnoiltaan edullisempien digitaalisten palvelujen käyttömahdollisuuksia entistä laajemmalle asiakaskunnalle.

Suuri osa pankkien puhelinpalvelussa tarjoamista maksamisen palveluista edellyttää asiakkaan vahvaa tunnistamista, mutta ilman vahvaa tunnistamista pankkien puhelinpalveluissa on mahdollista saada ainakin mm. yleisneuvontaa ja ohjausta sekä tehdä ajanvarauksia konttoriin. Pankista riippuen asiakkaat voivat hoitaa puhelimitse myös joitakin päivittäisasioinnin palveluita ilman vahvaa tunnistamista. Osalla pankeista on myös käytössä erillinen puhelinlinja iäkkäille tai muuten pankkiasiointiin erityistukea tarvitseville asiakkaille.

Selvityksen mukaan pankit tarjoavat myös mahdollisuuksia pankkiasioinnin hoitamiseen valtuuttamalla toinen henkilö pankkiasiointiin valtuuttajan puolesta. Valtuutuskäytännöt vaihtelevat pankeittain, mutta pääsääntöisesti asiakas voi valtuuttaa toisen henkilön hoitamaan pankkiasioitaan niin digitaalisissa palvelukanavissa kuin fyysisesti konttorilla. Valtakirjalla annettu valtuutus voi koskea yksittäisen toimeksiannon suorittamista tai valtuutus voi olla pysyvä käyttöoikeus valtuuttajan pankkitilin käyttöön.

Valtiovarainministeriössä on käynnissä peruspankkipalveluita koskevan sääntelyn muutostarpeiden arviointi. Finanssivalvonta on lausunnossaan kiinnittänyt ministeriön huomiota siihen, että peruspankkipalvelusääntely on saatavuuden ja laadun osalta hyvin yleisellä tasolla, mikä tekee palveluiden riittävyyden arvioinnista valvojalle haastavaa. Valtiovarainministeriön arviomuistiossa nostetaan esille muun muassa asiakaspalvelun tavoitettavuudesta säätäminen. Finanssivalvonta kannattaa tavoitteita edistää

pankkipalveluiden asiakaspalvelun tavoitettavuutta erityisesti erityisryhmiin kuuluvien asiakkaiden näkökulmasta, mutta asiaa on tarpeen arvioida myös koko asiakaskunnan näkökulmasta.

Sähköisesti allekirjoitettu

FINANSSIVALVONTA

Walo Virva 91243197X

Virva Walo
toimistopäällikkö

Atrila Sanna 91244049D

Sanna Atrila
johtava juristi