

Asia: Asia VN/4219/2023

## **Lausuntopyyntö peruspankkipalveluja ja luottolaitoslainsäädäntöä koskevasta arviomuistiosta**

### **1. Peruspankkipalvelut**

**Kommenttinne peruspankkipalveluita koskeviin arviomuistion havaintoihin ja toimenpide-ehdotuksiin (arviomuistion luku 2)? Voitte tässä yhteydessä tuoda esille myös arvioitanne eri toimenpidevaihtoehtojen vaikutuksista.**

Yhdenvertaisuusvaltuutettu pitää valitettavana, että arviomuistiossa ei mainita yhdenvertaisuuslakia ja sen velvoittavuutta missään yhteydessä. Näin siitä huolimatta, että muistiossa tuodaan esille useita puutteita sekä luonnollisten henkilöiden että oikeushenkilöiden yhdenvertaisten oikeuksien toteutumisessa peruspankkipalveluissa.

Yhdenvertaisuuslakia sovelletaan kaikessa julkisessa ja yksityisessä toiminnassa ja se on siten yhtä velvoittavaa sääntelyä pankkien toiminnassa kuin kaikki muukin alaa koskeva sääntely. Pankkien tuleekin ottaa yhdenvertaisuuslaki ja sen velvoitteet huomioon kaikessa toiminnassaan. Yhdenvertaisuuslaki sisältää niin välittömän kuin välillisenkin syrjinnän kiellon. Lisäksi yhdenvertaisuuslaissa kiellettyä syrjintää on kohtuullisen mukautuksen epääminen vammaiselle henkilölle. Mukautusvelvollisia ovat muun muassa palveluiden tarjoajat ja siten myös pankit. Mukautukset ovat luonteeltaan tapauskohtaisia ja niiden tulee vastata kyseisessä konkreettisessa tilanteessa vammaisen ihmisen tarpeisiin. Pankki voi viimekädessä valita, mitkä mukautukset pankit mielestä on kohtuullisia. Mukautusvelvoitteensa noudattamiseksi pankin on kuitenkin aina arvioitava kohtuullisten mukautuksien mahdollisuus yksittäisessä tilanteessa.

Siitä huolimatta, että luottolaitoslain esitöissä (HE 123/2016 vp. s. 33) mainitaan talletuspankkien velvollisuus mukauttaa palveluitaan muun muassa sallimalla henkilökohtaisen avustajan käyttöä vahvaa sähköistä tunnistautumista käytettäessä, pankit toistuvasti rajoittavat vammaisen henkilön pankkipalveluita katsoessaan avustamisen tarkoittavan automaattisesti tunnistautumisvälineiden oikeudetonta luovuttamista. Kohtuullisen mukautuksen tarvetta esiintyy myös tilanteissa, joissa henkilön on vammansa tai sairautensa johdosta mahdotonta pankin edellyttämällä tavalla saapua tunnistautumaan paikanpäälle pankin konttoriin. Tällaisia tilanteita syntyy esimerkiksi, kun henkilön verkkopankkitunnukset joudutaan jostain syystä sulkemaan ja niiden uudelleenavaaminen edellyttää

tunnistautumiskäyntiä pankissa. Yhdenvertaisuusvaltuutettu on saanut yhteydenottoja muun muassa saattohoidossa olevalta henkilöltä sekä henkilöltä, joka oli terveydentilansa johdosta sidottu olemaan sairaalassa vuodepotilaana. Muun muassa näissä tapauksissa tehdyt selvitysprosessit yhdenvertaisuusvaltuutetun toimistolla osoittivat, että pankkien henkilökunta ei riittävästi tunne yhdenvertaisuuslain pakottavaa sääntelyä eikä velvollisuutta kohtuullisten mukautusten tekemiseen.

Mukautustarve voi koskea myös ikääntyneitä, erityisesti syrjäseudulla asuvia henkilöitä, joilla ei ole toimintarajoitteidensa johdosta mahdollisuutta konttoriasiointiin. Valtuutettu on nostanut näiden henkilöiden yhdenvertaisuuden ja mukautustarpeet esille myös aiemmassa lausunnossaan 24.4.2023 lausuntopyynnössä VN/4219/2023. Tuossa lausunnossa mahdollisina mukautuksina mainittiin pankin suorittama kotikäynti tai yhteistyössä asiakkaan kotona mahdollisesti käyvän sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön kanssa tehtävä tunnistaminen. Tällaiset mukautukset tulisi mahdollistaa silloin kun asiakkaalla on käytössään pankin vaatima ja voimassaoleva henkilöllisyyden todistava asiakirja, mutta asiakas ei toimintarajoitteistaan johtuen pääse esittämään sitä pankin toimipisteeseen.

Pankin mukautusvelvollisuutta on käsitelty 16.2.2017 Turun hallinto-oikeuden antamassa ratkaisussa, jossa oli kyse verkkopankkitunnusten mukauttamisesta näkövammaiselle asiakkaalle. Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoi pankin syrjineen asiakasta pankin kieltäytyessään mukautuksista. Asiaa käsiteltiin ensin yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnassa, joka totesi pankin syrjineen näkövammaista asiakastaan ja asetti pankille 50.000 euron uhkasakon kieltopäätöksensä ja määräyksensä tehosteeksi. Tämän jälkeen asiaa käsiteltiin pankin valituksen johdosta Turun hallinto-oikeudessa, joka hylkäsi valituksen ja piti lautakunnan ratkaisun voimassa.

Arviomuistion yksi ehdotetuista toimenpiteistä liittyy asiakaspalvelun tavoitettavuudesta säätämiseen pankkipalveluissa. Toimenpide on kannatettava mutta sen pitäisi koskea myös ja ennen kaikkea asiakaspalvelukanavien moninaisuutta ja saavutettavuutta. Yhdenvertaisuuslaissa kielletään myös välillinen syrjintä. Tilanne, jossa pankin asiointikanavissa, tunnistautumislaitteissa tai sovelluksissa ei huomioida saavutettavuuden vaatimuksia muun muassa näkövammaisten sekä puhe- ja kuulovammaisten osalta saattaa muodostua välillisesti syrjiväksi tietyn ihmisryhmän osalta. Lisäksi asiakaspalvelukanavissa tulisi ehdottomasti huomioida myös henkilöt, joilla on ongelmia digitaalisessa toimintakyvyssä (digitaidottomat ikääntyneet henkilöt). Asiakaskanavien monimuotoisuus luonnollisesti myös vähentäisi merkittävästi yksittäistapauksessa tehtävien mukautusten tarvetta.

Vielä yhdenvertaisuusvaltuutettu huomauttaa, että arviomuistiosta puuttuu kokonaan pankin asiakkaan kieltä koskevat kysymykset ja kysymys tulkkauksesta ja sen järjestämisvastuusta. Tämä liittyy olennaisesti myös asiakaspalveluun ja sen yhdenvertaisuuteen. Valtuutettu kiinnitti asiaan huomiota jo aiemmassa lausunnossaan. Yhdenvertaisuusvaltuutettu on käsittelemisään asioissa linjannut seuraavaa: ”Tilanteessa, jossa asiakas ei saa avattua pankkipalveluita itse paikalle järjestämäänsä virallista tulkkiä käyttämällä, syntyy olettama välillisestä syrjinnästä kielen perusteella. Yhdenvertaisuusvaltuutettu katsoo, että myös epävirallisen tulkin hyväksyminen olisi

omiaan edistämään yhdenvertaisuutta, vaikkakaan syrjintäolettamaa ei välttämättä synny, mikäli asiakasta vaaditaan käyttämään virallista tulkkia.”

Koko ajan kansainvälistyvässä Suomessa olisi myös yhdenvertaisuutta edistävää, että pankit asioisivat suomen ja ruotsin kielien lisäksi myös englannin kielellä eikä asiointikieliä rajattaisi ainoastaan pankin nimeämiin asiointikieliin (useimmiten suomi ja ruotsi). Viittomakielisten henkilöiden osalta yhdenvertaisuusvaltuutettu pitää yhdenvertaisuuden kannalta ensisijaisena, että pankit varmistavat asiakkaalle saavutettavat tavat olla pankkiin yhteydessä viittomakielen tulkkia käyttäen puhelimitse ja paikan päällä pankin toimipisteessä.

Vielä yksi erityisen haavoittuvassa asemassa oleva ihmisryhmä, jota ei ole arviomuistiossa huomioitu ovat turvapaikanhakijat ja heidän oikeutensa peruspankkipalveluihin. Pankkien varsin tiukat linjaukset henkilön tunnistamiseen liittyen tuottavat ongelmia etenkin turvapaikanhakijoille, joilla ei usein ole realistista mahdollisuuttakaan esittää luotettavaa matkustusasiakirjaa henkilöllisyytensä todentamista varten. Turvapaikkaprosessin keston ollessa jopa useita vuosia, saattavat henkilöt jäädä odotusaikana kokonaan ilman pankkipalveluita (jopa perusmaksutiliä). Tämä aiheuttaa erityisiä ongelmia muun muassa silloin kun henkilö on työssä ja palkanmaksu edellyttäisi pankkitiliä. Samoin myös verkkopankkitunnusten puuttuminen aiheuttaa eriarvoistavaa kohtelua monella elämänalueella sekä hankaloittaa ulkomaalaisten Suomeen kotoutumista.

Valtuutetun käsityksen mukaan ei ole syytä sille, miksi esimerkiksi kaikista turvapaikanhakijoista otettuja biometrisiä tunnisteita ei pidettäisi riittävänä todennuksena hakijan henkilöllisyydestä pankkipalveluasiakkuutta avattaessa.

Kaiken kaikkiaan arviomuistiossa ehdotetut toimenpiteet eivät yhdenvertaisuusvaltuutetun käsityksen mukaan ota huomioon varsin monen edellä esitellyn ihmisryhmän kohtaamia ongelmia pankkipalveluiden yhdenvertaisessa saatavuudessa. Lisäksi voimassaolevaa pakottavaa sääntelyä (yhdenvertaisuuslaki) ei ole otettu arviomuistiossa tai siinä ehdotetuissa toimenpiteissä asianmukaisesti huomioon.

## 2. Käteisen saatavuus ja käytettävyys

**Kommenttinne käteisen saatavuutta ja käytettävyyttä koskeviin arviomuistion havaintoihin ja toimenpide-ehdotuksiin (arviomuistion luku 3)?**

-

## 3. Asiakkaansuoja- ja menettelytapasääntely: hyvä pankkitapa ja sopimusehtosääntely

**Kommenttinne hyvää pankkitapaa ja sopimusehtosääntelyä koskeviin arviomuistion havaintoihin ja toimenpide-ehdotuksiin (arviomuistion luku 4)? Voitte tässä yhteydessä tuoda esille myös arvioitanne eri toimenpidevaihtoehtojen vaikutuksista.**

-

#### 4. Luottolaitosten toimintaa ja riskienhallintaa koskeva sääntely

**Kommenttinne luottolaitosten toimintaa ja riskienhallintaa koskeviin arviomuistion havaintoihin ja toimenpide-ehdotuksiin (arviomuistion luku 5)? Voitte tässä yhteydessä tuoda esille myös arvioitanne eri toimenpidevaihtoehtojen vaikutuksista.**

-

#### 5. Talletuspankkien yhteenliittymät

**Kommenttinne talletuspankkien yhteenliittymälainsäädäntöä koskeviin arviomuistion havaintoihin ja toimenpide-ehdotuksiin (arviomuistion luku 6)? Voitte tässä yhteydessä tuoda esille myös arvioitanne eri toimenpidevaihtoehtojen vaikutuksista.**

-

#### 6. Luottolaitosten yhteisölait

**Kommenttinne luottolaitosten yhteisölainsäädäntöä koskeviin arviomuistion havaintoihin ja toimenpide-ehdotuksiin (arviomuistion luku 7)? Voitte tässä yhteydessä tuoda esille myös arvioitanne eri toimenpidevaihtoehtojen vaikutuksista.**

-

#### 7. Muut havainnot ja huomiot

**Voitte tässä yhteydessä tuoda esille muita kuin edellä mainittuihin teemoihin liittyviä havaintoja ja huomioita arviomuistioon liittyen.**

Björkberg Elli  
Yhdenvertaisuusvaltuutettu