



KANNANOTTO: Verkkopankkitunnukset tulee määritellä peruspankkipalveluksi

Pankkien tarjoamat verkkopankkipalvelut ovat osoittautuneet sähköisessä tunnistautumisessa suosituimmaksi välineeksi. Verkkopankkitunnuksilla tunnistautumisesta on tullut yleinen käytäntö myös julkisissa palveluissa. Vaarana on tästä kehityksestä syrjäytyminen niiden henkilöiden osalta, joille verkkoasiointia mahdollistavia verkkopankkitunnuksia ei myönnetä.

Verkkopankkitunnukset ovat tulleet merkittäväksi palveluksi tietoyhteiskuntakehityksen myötä. Perinteiset palvelut korvataan sähköisillä palveluilla ja muilla, kokonaan uusilla toimintamalleilla. Tämä muutos koskee julkisten palvelujen tarjontaa sekä yksityisiä palveluntarjoajia kuten pankkeja.¹ Suomalaisten enemmistö on pysynyt mukana tässä kehityksessä, ja suomalaisista suurin osa asioi verkkopankissa² sekä vajaa puolet sähköisesti julkisissa palveluissa.³

Julkisissa palveluissa asiointia on siirretty verkkoon, ja kansalaisista suuri enemmistö (77%) etsiikin tietoa julkisten palveluntarjoajien sivuilta. Lähes puolet on käyttänyt asiointipalveluita onnistuneesti.³ Useissa näissä palveluissa tunnistautuminen tapahtuu verkkopankkitunnuksilla. Kehitys julkisten palvelujen tarjoamiseen verkossa on vahva.⁴ On varmistettava, että kansalaisille tarjotaan yhtäläiset mahdollisuudet käyttää julkisia palveluita. Tämä ei toteudu, jos verkkopankkitunnuksia käytetään julkisiin palveluihin tunnistautumisen välineenä, mutta verkkopankkitunnuksia ei ole kaikkien saatavilla.

On tärkeää, että myös pienituloiset henkilöt pääsevät hoitamaan laskujensa maksun helposti ja ilman suuria lisämaksuja. Verkkopankissa maksaminen on edullisin palvelu pian poistuvan suoraveloituksen jälkeen. Palvelumaksu laskun maksamisesta käteisellä pankin tiskillä voi joissakin tilanteissa muodostua kohtuuttomaksi.⁵ Pankkikonttorien määrä on merkittävästi pienentynyt Suomessa. Jos henkilölle ei myönnetä verkkopankkitunnuksia, maksaa hän enemmän laskujensa maksusta. Lisäksi hänen mahdollisuutensa hoitaa laskujensa maksu ovat rajatummalla suhteessa verkkopankkitunnuksia käyttäviin asiakkaisiin.

¹ Käteisen rahan tarjonta osana maksutapojen muutosta (2013) Finanssialan keskusliitto

² Internetin käytön muutokset. Tieto- ja viestintätekniikan käyttö 2008 -tutkimuksen tuloksia (2009) Tilastokeskus

³ Julkisten palvelujen laatubarometri ja verkkopalvelut (2011) Valtionvarainministeriön teettämä tutkimus

⁴ eGovernment Benchmark Framework 2012-2015 (2012) European Commission

⁵ Asiakas voi usein vaikuttaa valinnoillaan peruspankkipalveluista maksamiinsa maksuihin (7.11.2011) Finanssivalvonta



Julkisuudessa on keskusteltu siitä, kuinka maksuhäiriömerkintä on saattanut olla syy kieltäytyä tarjoamasta asiakkaalle verkkopankkitunnuksia⁶. Maksuhäiriömerkintöjen määrän kasvu on ollut huomattavaa viime vuosina ja erityisesti nuorten maksuhäiriömerkinnät ovat lisääntyneet.⁷ Tämä luo asetelman, joka voi syrjäyttää osan nuorista julkisten palveluiden sähköisestä käytöstä sekä edullisimmasta laskujen maksusta.

Suomen laissa määritellään, että asiakkailla on oikeus peruspankkipalveluihin. Peruspankkipalveluiksi on määritelty tavanomainen talletustili ja tilin käyttöön tarkoitetun välineen myöntäminen. Näistä luottolaitos saa kieltäytyä myöntämästä vain painavalla perustella.⁸ Maksuhäiriömerkintä ei ole painava peruste peruspalvelun kieltämiseksi.⁹

Talousvaliokunta on jo syyskuussa 2013 ottanut kantaa siihen, että asiakkaille on taattava mahdollisuus käyttää tiliä palveluntarjoajan verkkopankista.¹⁰ Talousvaliokunnan kannanotto pyydetään huomioimaan lainsäädännössä.

Aiemmin esiteltyjen yhteiskuntaan vaikuttavien kehityssuuntien johdosta on verkkopankkitunnukset nähtävä peruspalveluna, joka mahdollistaa kansalaisena osallistumisen sekä taloudellisesti kohtuullisen pankkiasioinnin.

Kannanoton allekirjoittaneet vaativat verkkopankkitunnusten määrittelyä osaksi peruspankkipalveluita. Tilanteen korjaamiseksi ja kansalaisten yhdenvertaisuuden takaamiseksi asiasta olisi syytä säätää lailla.

Kannanoton allekirjoittavat:

Finlands svenska Marthaförbund r.f

Finlandssvenskt Samarbetsforum rf.

Lindorff Oy

Marttaliitto ry

Suomen Settlementiliitto ry

Takuu-Säätiö

Pekka Tukeva, Kirkon kasvatus ja perheasiat

Petra Einiö, johtava velkaneuvoja Turun kaupunki

⁶ Miksi maksuhäiriöinen ei saa verkkopankkitunnuksia? (11.4.2013) Yle kuningaskuluttaja

⁷ Nuorista aikuisista yli 11 prosentilla on maksuhäiriömerkintä (12.4.2013) Asiakastieto

⁸ Laki luottolaitostoiminnasta 9.2.2007/121 134§ Asiakkaan oikeus peruspankkipalveluihin

⁹ Verkkopankkitunnukset turvattava kaikille 13.4.2012 Kilpailu- ja Kuluttajavirasto

¹⁰ Talousvaliokunnan lausunto 19/2013 vp