

Vastaus kirjalliseen kysymykseen KKV 528/2021 vp

Vastaus kirjalliseen kysymykseen kuolinpesien asioiden hoidon helpottamisesta

Eduskunnan puhemiehelle

Eduskunnan työjärjestyksen 27 §:ssä mainitussa tarkoituksessa Te, Arvoisa puhemies, olette toimittanut asianomaisen ministerin vastattavaksi kansanedustaja Satu Hassin /vihr (ym) näin kuuluvan kirjallisen kysymyksen KK 528/2021 vp:

Mihin konkreettisiin toimiin hallitus aikoo ryhtyä, jotta ihmisen kuoltua vainajan omaiset saavat valtakunnallisesti selkeän yhtenäisen ohjeistuksen ja tarvitsemansa tuen kuolinpesän asioiden mahdollisimman sujuvaksi hoitamiseksi ja
mihin konkreettisiin toimiin hallitus aikoo ryhtyä, jotta suurimpia yrityksiä, kuten pankkeja ja vakuutusyhtiöitä, velvoitetaan tarjoamaan kuolinpesän osakkaille selkeää ohjeistusta ja neuvontaa?

Vastauksena kysymykseen esitän seuraavaa:

Pankit ja vakuutuslaitokset saavat tiedon asiakkaansa kuolemasta Digi- ja väestötietovirastolta. Tieto kuolemantapauksesta aiheuttaa automaattisesti eräitä muutoksia vainajan taloudellisissa sopimuksissa. Tietty vakuutukset siirtyvät kuolinpesän nimiin. Pankki puolestaan päättää kaikki vainajan tileihin kohdistuneet käyttöoikeudet ja sulkee verkkopankkitunnukset. Vainajan omaisuus muuttuu kuolinpesän omaisuudeksi, minkä vuoksi omaisuutta koskevat toimenpiteet edellyttävät kaikkien kuolinpesän osakkaiden suostumusta. Osakkaat voivat hoitaa kuolinpesää yhdessä tai valtuuttaa kuolinpesälle asioidenhoitajan. Kuolinpesät voivat olla hyvin erilaisia ja niiden hoito voi edellyttää erilaisia toimenpiteitä. Tämän vuoksi yleisvaltakirja harvoin riittää kattamaan kaikki tarvittavat toimenpiteet ja pankit sekä vakuutuslaitokset voivat eri toimenpiteitä varten vaatia uusia valtakirjoja ja selvityksiä. Pankeilla ja vakuutuslaitoksilla on vastuu siitä, etteivät ne hyväksy toimenpiteitä, joihin ei ole kaikkien pesän osakkaiden suostumusta.

Kuolinpesien osakkaille on jo nykyisin tarjolla vakuutuslaitosten ja pankkien sivuilla runsaasti tietoa siitä, miten kuolinpesän osakkaiden tulee toimia ja mitä selvityksiä vainajan pankki- ja vakuutusasioiden hoitaminen edellyttää. Täysin kattavia yleisohjeita ei ole mahdollista antaa, koska kuolinpesän osakkaiden toteaminen voi tapauskohtaisesti edellyttää harvemmin tarvittavia selvityksiä, esimerkiksi avioeron jälkeen laadittua osituskirjaa, perittävän jälkeen kuolleen osakkaan perukirjaa tai päätöstä edunvalvojan sijaisen määräämisestä. Näiden asiakirjojen tarve ilmenee yleensä vasta myöhemmässä vaiheessa.

Joidenkin pankkien ja vakuutuslaitosten sivuilta löytyy myös valmis valtakirjalomake, jonka osakkaat voivat täyttää. Niiden asiakaspalveluissa työskentelee myös kuolinpesien asioihin erikoistuneita neuvojia. Lisäksi FINEn Vakuutus- ja rahoitusneuvonta neuvoo pankki- ja vakuutusasiakkaita ongelmatilanteissa ja auttaa selvittämään asioita. FINEn sivuilta löytyy myös kattava opas kuolinpesän osakkaille pankki- ja vakuutusasioissa (<https://www.fine.fi/julkaisut>).

Luottolaitoslaki (15 luku 1 §) edellyttää pankeilta hyvää pankkitapaa, johon voidaan katsoa kuuluvan myös yleinen neuvontavollisuus pankin tarjoamista palveluista. Luotto-laitoslaissa on myös kuluttajia koskeva erityissäännös (15 luku 6 – 6 b §), jonka mukaan pankkien on tiedotettava riittävästi maksutileistä ja niihin liittyvistä maksupalveluista. Finanssivalvonta toimivaltaisena viranomaisena valvoo ja tulkitsee näitä säännöksiä. Se antaa myös tarvittaessa suosituksia hyvistä menettelytavoista ja käytänteistä. Finanssivalvonnan vuonna 2017 tehdyn selvityksen mukaan suurin osa pankeista noudattaa toimintatapaa, jossa pankki – saatuaan tiedon asiakkaan kuolemasta – lähettää tiedon pankkiasiakkuudesta viimeiseen tiedossa olevaan vainajan osoitteeseen. Näin kuolinpesä saa tiedon vainajan pankkiasiakkuudesta. Osa pankeista lähettää myös yhteystiedot, josta kuolinpesä saa tarkempaa tietoa asiakkuudesta sekä toimintaohjeet (esimerkiksi opas kuolinpesille, jossa kuvataan kuolinpesän toimintatavat suhteessa pankkiin). Siten pankkiasioinnin osalta ei vaikuttaisi olevan akuuttia tarvetta lainsäädännön muuttamiselle.

Kirjallisessa kysymyksessä todetaan ”Viiveet tilattujen sukuselvitysten saannissa ovat kuitenkin kohtuuttomia.” Sukuselvitysten keskimääräinen käsittelyaika Digi- ja väestötietovirastossa (DVV) on tällä hetkellä neljä viikkoa (ennen vuoden 2020 alussa tehtyä virasto-uudistusta maistraateissa 3,5 viikkoa). Perunkirjoituksessa tarvittavia sukuselvityksiä kirjoittavat sekä DVV että seurakunnat. Suurin osa sukuselvityksistä kirjoitetaan seurakunnissa joissa käsittelyajat ovat tällä hetkellä huomattavasti DVV:n käsittelyaikoja pidempiä. Sukuselvitykset laaditaan pääosin manuaalisesti virkailijatyönä katsomalla tiedot digitoiduista historiakirjoista. Niitä ei tällä hetkellä saa suoraan tai automaattisesti väestötieto-järjestelmästä. Sekä DVV että seurakunnat kirjoittavat nykyään omista tiedoistaan yhden yhtenäisen otteen, kun aikaisemmin tiedot piti kerätä maistraatti- ja seurakuntakohtaisesti. Tältä osin asiakaspalvelu on parantunut aikaisempaan verrattuna. DVV:sta saa nykyään myös omista tiedoistaan otteen väestötietojärjestelmästä itsepalveluna muutamassa minuutissa sähköisesti. DVV on lisäksi myös uudistamassa asiahallinta- ja tilausjärjestelmää, jonka valmistuminen nopeuttaa myös sukuselvitysten toimituksia.

Kirjallisessa kysymyksessä ehdotetaan toimia, joilla vainajan omaisten taakkaa voitaisiin helpottaa. Digi- ja väestötietoviraston ylläpitämän Suomi.fi-verkkopalvelun tarkoituksena on auttaa erilaisissa elämäntilanteissa olevia kansalaisia ja yrittäjiä. Tässä tarkoituksessa Suomi.fi kokoaa asioiden hoitamisessa tarvittavat tiedot, toimintaohjeet ja palvelut yhteen osoitteeseen. Suomi.fi:n ylläpito perustuu lakiin hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista.

Yksi monista eri elämäntilaisiin liittyvistä Suomi.fi:n sisällöistä on Läheisen kuolema -opas. Se julkaistiin vuonna 2017 ensimmäisenä edellä mainitun tukipalvelulain mukaisena palveluna. Oppaan teksteissä on kiinnitetty huomiota selkeään ja ymmärrettävään kieleen. Opas on käännetty ruotsiksi ja englanniksi ja lisäksi sisällöstä on tuotettu viittomakieliset videot. Suomi.fi:n Läheisen kuolema -oppaassa annetaan poikkihallinnollisesti monipuolista ja käytännönläheistä tietoa ja toimintaohjeita sekä suoria linkkejä läheisen kuolemaan liittyviin palveluihin. Oppaan tietosisältöjä tarkastetaan ja päivitetään säännöllisesti.

Läheisen kuolema -oppaasta julkaistaan uusi edelleen kehitetty versio alkuvuodesta 2022. Tiedot haetaan oppaaseen palvelutietovarannosta, jota julkisen hallinnon organisaatiot ovat velvoitettuja käyttämään. Yksityisillä yrityksillä ja järjestöillä ei ole velvollisuutta kuvata palvelujaan palvelutietovarantoon, mutta se on heille mahdollista ja maksutonta. Digi- ja väestötietovirasto jatkaa opassisältöjen kehittämistä saadakseen myös yksityiset toimijat, kuten pankit ja vakuutusyhtiöt, mukaan suunnittelemaan sisältöjä sekä kuvaamaan palveluitaan palvelutietovarantoon ja jakamaan osaltaan tietoa oppaan olemassaolosta. Opasta voi jo nyt lukea erilaisilla näyttöpäätteillä (eli esim. kännyköillä, tableteilla ja tietokoneilla) ja se on verkosta kaikkien löydettävissä kolmella kielellä. Opas neuvoa myös surun käsittelyssä ja mm. vertaisavun hakemisessa, joten se tarjoaa apua muillekin vainajaa sureville varsinaisen kuolinpesän asioita hoitavan lisäksi. Kirjallisessa kysymyksessä ehdotettu ohjeiden postittaminen kuolinpesien osakkaille nähdään verrattain kalliina ja epätarkoituksenmukaisena ratkaisuna tähän asiaan. Verkkopalvelussa julkaistun oppaan sisältö ja palvelutiedot pysyvät painettua versiota paremmin ajan tasalla, kun palvelutietovarantoon kuvatut palvelutiedot päivittyvät oppaaseen reaaliajassa rajapintayhteyden kautta. Suomi.fi-verkkopalvelun käytössä tukea antaa Kansalaisneuvonta, joka palvelee puhelimitse katavilla aukioloaikoina kuutena päivänä viikossa.

Vuonna 2019 käynnistyneessä Läheisen kuolema -verkostoyhteistyössä Digi- ja väestötietovirasto, Verohallinto, Finanssiala ry:n ja eri sidosryhmien edustajat mm. pankeista, vakuutusyhtiöistä, laki- ja hautausoimistoista, seurakunnista ja viranomaisista ovat yhdessä etsineet ratkaisuja siihen, kuinka omaisen kuolemaan liittyvää byrokratiaa voisi vähentää. Tavoitteena on saada aikaan saumattomia ja ihmislähtöisiä palveluita, jotka eivät kuormita ihmistä keskellä vaikeaa elämäntilannetta. Tärkeät työkalut vanhentuneiden toimintatapojen uudistamisessa ovat digitaaliset palvelut, automaatio ja olemassa olevan datan hyödyntäminen. Myös aiheeseen liittyviä lakeja ja niiden kykyä mahdollistaa moderneja palveluita arvioidaan.

Digi- ja väestötietovirasto ja Verohallinto sekä joukko muita sidosryhmiä tekevät parhaillaan Läheisen kuolema -verkostoyhteistyössä toteutuksen suunnittelua. Vuonna 2021 Digi- ja väestötietovirasto edistää konseptiin liittyvää kuolintiedon sähköistä lähettämistä sairaaloista Digi- ja väestötietovirastolle ja tätä kautta entistä nopeammin tietoa hyödyntäville asiakkaille. Tämän perustiedon liikkuminen sähköisesti mahdollistaa usean toimijan prosessien sujuvoittamisen (lisätietoja Läheisen kuolema -verkostoyhteistyöstä <https://www.suomidigi.fi/ryhmat/laheisen-kuolema>).

Kuoleman jälkeen omaisten hoidettavaksi jää usein asioita lukuisten tahojen kanssa. Omaisten täytyy kerätä eri lähteistä dokumentteja ja koota valtakirjat kaikilta asianosaisilta voidakseen hoitaa kuolinpesän asioita. Läheisen kuolema -verkostoyhteistyössä on etsitty ratkaisua myös tähän. Tavoitetilassa yritykset (esim. pankit ja vakuutusyhtiöt) hyödyntävät Suomi.fi-valtuutusta asiointinsa järjestelyssä. Virkailijavaltuuttamispalvelu mahdollistaa sähköisen valtuuttamisen ja toisen puolesta asioinnin niille tahoille, joiden edustamisoikeus ei ole selvitettävissä perustietorekisteristä.

Vastauksena kysymykseen totean yhteenvetona, että kuolinpesien asioiden hoidon helpottaminen on tärkeä ja haastava poikkihallinnollinen kehittämiskohde joka liittyy myös useaan yksityisen sektorin toimialaan. Kuolinpesät voivat olla hyvin erilaisia ja niiden hoito edellyttää erilaisia toimenpiteitä. Edellä mainittujen toimenpiteiden lisäksi eduskunta myönsi valtiovarainministeriön esityksestä DVV:lle vuoden 2021 kolmannessa lisätalous-arviossa lisämäärärahan jonka avulla virastoon on rekrytoitu nopealla aikataululla yli 40 henkilöä määräaikaisesti 30.6.2022 saakka. Lisätalousarviossa myönnetyllä määrärahalla sukuselvityksiä tekevään ryhmään on rekrytoitu lisähenkilöstöä. Hallitus seuraa esitettyjen toimien vaikutuksia tilanteen korjaamiseksi ja ryhtyy tarvittaessa lisätoimiin.

Helsingissä 22.10.2021

Kuntaministeri Sirpa Paatero