

Anna Kontula vas

Kirjallinen kysymys peruspankkipalveluiden saatavuudesta

Eduskunnan puhemiehelle

Rahavälitteiseen vaihdantaan perustuvassa yhteiskunnassa pankkipalvelut ovat peruspalvelu. Luottolaitostoiminnasta annetussa laissa (610/2014, 15 luku, 6—6 b §) onkin asetettu talletuspankeille selkeä velvoite tarjota peruspankkipalveluita yhdenvertaisesti ja syrjimättömästi.

Jotta tavoite voisi toteutua, tulee peruspalvelut suunnitella saavutettaviksi myös niille ryhmille, jotka eivät voi asioida digitaalisesti. Esimerkiksi laskujen maksamisen pitäisi itsenäiselle aikuiselle olla mahdollista ilman, että joutuu turvautumaan digitaalisen läheisen apuun.

Säännöllisesti toistuvien laskujen maksuun on mahdollista käyttää suoraveloitusta, mutta useimmilla meistä on myös satunnaista laskuliikennettä. Useat pankit vaikuttavat suosittavan näihin tilanteisiin digitaalisen asiointin vaihtoehtona maksupalvelukuoria. Laskujen maksaminen kirjeitä lähettämällä on kuitenkin hankalaa. Kirjeiden toimittamisessa voi olla viiveitä, kirjeet voivat hukkuu eikä henkilö välttämättä saa tapahtuneesta ajoissa tietoa.

Siten ei voida katsoa, että kuoret korvaisivat pankkiasioinnin. Pankkien toimintaa valvovan Finanssivalvonnan mukaan asiakkaiden oikeus laissa määriteltyihin peruspankkipalveluihin on toteutunut pääosin hyvin, mutta digitaaliseen asiointiin kykenemättömien asiakkaiden palvelemissa on parannettavaa. Se on nostanut esiin jo useana vuonna, että pankkien tulee turvata myös digitaaliseen asiointiin kykenemättömien asiakkaiden mahdollisuudet peruspankkipalvelujen käyttämiseen kohtuullisella hinnalla ja henkilökohtaisen asiakaspalvelun saatavuuden kohtuullisessa ajassa kaikille sitä tarvitseville. (<https://www.finanssivalvonta.fi/kuluttajansuoja/pankkipalvelut/peruspankkipalvelut/fivan-selvitykset-peruspankkipalveluista/>)

Tällä hetkellä laskujen maksaminen pankissa on kuitenkin mahdollista lähinnä vain kasvukeskuksissa. Esimerkiksi Nordea tarjoaa henkilöasiakkaille kassapalveluja vain 12 konttorissa. Koko itäisessä Suomessa sijaitsee vain yksi tällainen konttori. Osalla väestöstä maantieteellinen etäisyys lähimpään laskuja asiointinalla käsittelevään pankkiin on huomattavan pitkä, vaikka toimipisteitä pankilla olisi lähempänä.

Edellä olevan perusteella ja eduskunnan työjärjestyksen 27 §:ään viitaten esitän asianomaisen ministerin vastattavaksi seuraavan kysymyksen:

Mitä ministeri aikoo tehdä turvatakseen peruspankkipalveluiden saatavuuden ja niiden kohtuullisen hinnoittelun myös heille, jotka eivät käytä digitaalisia palveluja?

Kirjallinen kysymys KK 396/2024 vp

Helsingissä 22.10.2024

Anna Kontula vas