



## **Kehitysvammaisten Tukiliitto ry**

lakimies Tanja Salisma

[tanja.salisma@tukiliitto.fi](mailto:tanja.salisma@tukiliitto.fi)

puh. 050 3160 663

## **Finanssivalvonta**

[kirjaamo@finanssivalvonta.fi](mailto:kirjaamo@finanssivalvonta.fi)

**Asia:** Finanssivalvonnan lausuntopyyntö pankkitunnisteiden mahdollisista muutoksista, diaarinro 6/02.06.07/2019

## **LAUSUNNON ANTAJA**

### **Kehitysvammaisten Tukiliitto ry**

Tukiliitto on valtakunnallinen jäsenyhdistystensä muodostama ihmisoikeus- ja kansalaisjärjestö, jonka kohderyhmään kuuluvat apua ja tukea asioiden ymmärtämiseen, oppimiseen ja arjen toimintoihin tarvitsevat ennen aikuisikää vammautuneet henkilöt sekä heidän perheensä ja muut läheisensä.

Tukiliiton tarkoituksena on edistää perusoikeuksien ja erityisesti YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevassa yleissopimuksessa määriteltyjen ihmisoikeuksien toteutumista, tukea osallisuutta ja yhdenvertaisuutta sekä itsemääräämisoikeutta kaikissa elämänvaiheissa sekä edistää yhteiskunnan muutosta sellaiseksi, että toimiva arki ja yksilöllinen elämä ovat mahdollisia.

Olemme toimineet vuodesta 1961. Jäsenistömme muodostuu paikallisista, alueellisista ja valtakunnallisista yhdistyksistä, joita on noin 180. Henkilöjäseniä yhdistyksissä on yli 17 000. Jäsenemme ovat kehitysvammaisia ihmisiä, heidän läheisiään, alan ammattilaisia ja muita kansalaisia, joille asia on tärkeä. Suomessa on arviolta noin 40 000 ihmistä, joilla on kehitysvamma.

## **LAUSUNTO**

Kehitysvammaisten Tukiliitto kiittää Finanssivalvontaa lausuntopyynnöstä. Kohderyhmäämme kuuluvat kehitysvammaiset ja vastaavaa tukea arjessaan tarvitsevat ihmiset perheineen, ja arvioimme lausuntopyynnössä kysytyjä asioita erityisesti näiden ihmisten näkökulmasta.

## **Kohtuullisten mukautusten epäminen vaikeuttaa merkittävästi pankkitunnusten saamista**

Vammaisten henkilöiden pankkitunnusten saamiseen liittyvät ongelmat nousevat säännöllisesti esiin Kehitysvammaisten Tukiliiton lakineuvonta- ja muussa

toiminnassa. Niin Tukiliitto kuin vammaisjärjestöjen yhteistyöjärjestö Vammaisfoorumi ry ovat jo vuosien ajan pyrkinet käymään keskustelua eri toimijoiden (mm. yhdenvertaisuusvaltuutetun toimisto, valtiovarainministeriö, Finanssivalvonta ja FINE) kanssa näistä asioista, mutta mitään selkeitä ratkaisuja tilanteeseen ei valitettavasti ole löytynyt, vaan ongelmat näyttävät koko ajan suurempina, kun monenlainen muukin asiointi ja toiminta yhteiskunnassa pankkiasioinnin lisäksi siirtyy yhä suuremmassa määrin verkkoon ja käytännössä Suomessa hyvin usein edellyttää verkkopankkitunnuksia. Niiden puuttuminen aiheuttaa siis runsaasti ongelmia ja myös taloudellisia menetyksiä monissa muissakin yhteyksissä ja tilanteissa kuin vain pankkiasioita hoidettaessa. Esimerkiksi monen vammaisen ja ikääntyneen ihmisen sosiaali- ja terveydenhuollon asiointi vaikeutuu, kun tunnuksia ei ole. Tämä on erityisen haitallista, koska vammaisilla henkilöillä ja heidän perheillään ovat voimavarat arjessa usein muutenkin vähissä. Kun asioiden hoitaminen on työlästä, kuten monen asian hoitaminen nykyään muuten kuin sähköisesti on, niin niitä jää hoitamatta, ja syrjäytymisen riski kasvaa entisestään.

Vuoden 2017 alusta tulivat voimaan luottolaitostoiminnasta annetun lain muutokset (1054/2016), joilla oli tarkoitus taata verkkopankkitunnukset peruspankkipalveluna pääsääntöisesti kaikille ihmisille riippumatta esimerkiksi heidän vammasta aiheutuvista toimintarajoitteistaan. Tämä todetaan selvästi lain esitöissä (HE 123/2016 vp), ja lainmuutoksen keskeisen tavoitteen vahvisti Tukiliitolle tuolloin myös lakimuutoksen valmistelusta vastannut VM:n virkamies.

Vammaisten ihmisten ja heitä edustavien järjestöjen pettymys oli kuitenkin suuri, kun käytännössä pankit lainmuutoksesta huolimatta jatkoivat pankkitunnusten myöntämisen osalta pitkälti aiemmilla linjoilla. Jotkut pankit edelleen myöntävät tunnuksia helpommin jopa vaikeammin vammaisille henkilöille, jotka selkeästi tarvitsevat toisen ihmisen apua tunnusten käyttämiseen, kun taas toisista pankeista ja pankkiryhmistä melko lievästikin vammaisilla ihmisillä on ollut suuria vaikeuksia saada niitä, koska on epäilty, että he saattaisivat luovuttaa niitä toiselle henkilölle. Tunnusten käyttämiseksi ei käsittääksemme vielä kukaan ole myöskään läheskään aina tehty sellaisia kohtuullisia mukautuksia esimerkiksi apuvälineiden tai muiden tarvittavien laitteiden antamisen muodossa kuin vaikkapa näkövammaisen henkilön mahdollisuus käyttää niitä ilman toisen henkilön apua edellyttäisi. Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta on ratkaisukäytännössään pitänyt tätä kohtuullisten mukautusten epäämisenä ja siten kielletynä syrjintänä.

Joka tapauksessa yllä mainitun lakimuutoksen perusteluiden ja myös Suomessa lain tasoisena voimassa olevan YK:n vammaissopimuksen sekä kansallisen yhdenvertaisuuslainsäädäntömme perusteella pankki on velvollinen tekemään kunkin asiakkaan vammaan edellyttämiä kohtuullisia mukautuksia, jotta toimintarajoitteiset asiakkaat voivat käyttää pankkitunnuksia yhdenvertaisesti muiden asiakkaiden kanssa (sitaatti HE:stä 123/2106 vp, 6 §:n yksityiskohtaisista perusteluista):

*”Perusmaksutiliä, siihen liittyviä palveluita ja sähköisen tunnistamisen palveluita, mukaan lukien vahvan sähköisen tunnistamisen palvelut, tarjotessaan talletuspankin tulee kohdella kaikkia asiakkaita yhdenvertaisesti ja syrjimättömästi. Perusmaksutiliä, siihen liittyvien palveluiden tai sähköisen tunnistamisen palveluiden käyttöä ei saa tehdä liian vaikeaksi tai rasittavaksi. Esimerkiksi toimintarajoitteisten ja ikääntyneiden tulee voida käyttää perusmaksutiliä ja siihen liittyviä palveluita sekä sähköisen tunnistamisen palveluita, mukaan lukien vahva sähköinen tunnistaminen. Talletuspankkien on tarvittaessa mukautettava palveluitaan ja varmistettava palveluiden toimivuus myös apuvälineillä tämän oikeuden toteuttamiseksi. Asiakkaan tarpeiden*

*mukaisesti mahdollisia mukauttamismuotoja voivat olla muun muassa pistekirjoitettujen asiakirjojen toimittaminen, tunnuslukujen tarjoaminen sähköisessä muodossa, sormenjälkitunnistautuminen tai henkilökohtaisen avustajan käytön salliminen.”*

Toistaiseksi esimerkiksi Finanssivalvonta ei ole onnistunut puuttumaan pankkien toimintaan niin, että ne yhdenmukaisemmin noudattaisivat niitä velvoittavia luottolaitostoiminnasta annettua lakia sekä yhdenvertaisuutta ja syrjinnän kieltoa, mukaan lukien kohtuullisten mukautusten tekemistä, edellyttäviä säännöksiä.

**Pyydämmekin kunnioittavasti Finanssivalvontaa pankkitunnuksiin liittyen kiinnittämään huomiota myös erityisesti tähän asiaan ja varmistamaan, että pankit päättäessään verkkopankkitunnusten myöntämisestä tekevät kussakin tilanteessa ne kohtuulliset mukautukset, joita vammaisen henkilön pankkitunnusten käyttäminen edellyttää, mukaan lukien henkilökohtaisen avustajan käytön salliminen sekä erilaiset esteettömät laiteratkaisut.**

Kehitysvammaisten ihmisten näkökulmasta tärkein pankkitunnusten käyttöä koskeva mukautus on se, että sallitaan toisen henkilön avustaa vammaista henkilöä tunnusten käyttämisessä. Todettakoon, että vastaamme neuvontatoiminnassamme reilusti yli tuhanteen yhteydenottoon vuosittain, eikä niissä tai toiminnassamme muutenkaan ole noussut esiin yhtään tilannetta, jossa avustaja olisi väärinkäyttänyt vammaisen henkilön pankkitunnuksia. Sen sijaan tilanteita, joissa tunnusten myöntämättä jättäminen (vedoten esimerkiksi siihen, että vammaisen henkilö tarvitsisi niiden käyttämiseen toisen henkilön apua) on aiheuttanut vammaiselle henkilölle merkittäviä vaikeuksia arjessa, on noussut esiin runsaasti. Nämä vaikeudet ovat synnyttäneet paljon keskustelua myös esimerkiksi erilaisissa vammaisuuteen liittyvissä somekanavissa, kuten Facebook-ryhmissä.

**Jos muussa lainsäädännössämme on säännöksiä, joiden valossa tällainen kohtuullinen mukauttaminen avustajan käytön sallimalla on ongelmallista, näitä säännöksiä täytyy muuttaa.** Tätä edellyttää jo ihmisoikeussopimuksena normihierarkiassa kansallisen lainsäädännön yläpuolena oleva YK:n vammaissopimus vaatiessaan muun muassa esteettömyyttä ja saavutettavuutta, katsoessaan kohtuullisten mukautusten epäämisen kielletyksi syrjinnäksi ja todetessaan kaikki vammaiset henkilöt oikeudellisesti kelpoisiksi yhdenvertaisesti muiden kanssa kaikilla elämänaloilla sekä oikeutetuiksi saamaan oikeudellisen kelpoisuutensa käyttämiseksi tarvitsemansa tuen. Näitä vammaissopimuksen vammaisille henkilöille antamia oikeuksia ja Suomelle sopijapuolena asettamia velvoitteita avaavat esimerkiksi YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksien komitean sopimuksen soveltamisen tueksi hyväksymät yleiskommentit ([https://tbinternet.ohchr.org/\\_layouts/treatybodyexternal/TBSearch.aspx?Lang=en&TreatyID=4&DocTypeID=11](https://tbinternet.ohchr.org/_layouts/treatybodyexternal/TBSearch.aspx?Lang=en&TreatyID=4&DocTypeID=11)), joista relevantteja tässä yhteydessä ovat erityisesti yleiskommentit nro 1, 2, 5 ja 6. Osasta näistä löytyy suomennokset Ihmisoikeuskeskuksen nettisivuilta (<https://www.ihmisoikeuskeskus.fi/vammaisten-henkiloiden-oikeudet/>), ja niitä on tulossa pian myös kotisivuillemme: <https://www.tukiliitto.fi/tuki-ja-neuvot/perus-ja-ihmisoikeudet/ykn-vammaissopimus/>.

## **Pankkien on kehitettävä erilaisille asiakkaille sopivia maksuttomia tunnistusmenetelmiä**

Finanssivalvonnan lausuntopyyntö liittyy erityisesti siihen, että EU:n toiseen maksupalveludirektiiviin liittyvä sääntely saattaa edellyttää paperisista verkkopankkitunnusten tunnuslukulistoista luopumista, jolloin niiden tilalle tulisi erilaisia sähköisiä tunnistustapoja, kuten älypuhelimien tai muuhun mobiililaitteeseen

ladattava tunnistussovellus sekä erillinen tunnuslukulaite niille, jotka eivät halua osaa tai halua käyttää mobiilisovelluksia.

Tukiliitto hiukan ihmettelee sitä, mikä tilanne nyt todella on: toisaalta esimerkiksi Aamulehden haastattelussa 3.4. Finanssivalvonnan edustajakin tuntui pitävän selvänä, ettei paperisia tunnuslukulistoja voi jatkossa enää käyttää, mutta myös toisenlaisia tulkintoja on näkynyt, ja lausuntopyyntöissäkin puhutaan vain mahdollisuudesta, että paperisten tunnuslukulistojen käyttö on lopetettava. Olisi erittäin hyvä, jos Finanssivalvonta voisi tiedottaa selkeästi, mikä sen tulkinta asiasta tarkkaan ottaen on, ja mihin tulkinta perustuu. Tukiliitolla ei tällä aikataululla ollut mahdollisuutta perehtyä asiaa koskevaan EU-sääntelyyn niin, että olisimme itse pystyneet varmistamaan, mikä on oikea tulkinta.

On tärkeää, että turvallista ja toimivaa tunnistautumista erilaista sähköistä asiointia varten kehitetään. Tämän on kuitenkin ehdottomasti tapahduttava niin, että se on mahdollisimman helposti mahdollista kaikille yhteiskunnan jäsenille, jotta sähköiset palvelut eivät syrjäytä ketään. Tämä on asetettu tavoitteeksi esimerkiksi valtiovarainministeriön tuoreessa julkaisussa (VM:n julkaisu 2019:23) *Digitaalinen Suomi – Yhdenvertainen kaikille* (Digi arkeen -neuvottelukunnan toimintakertomus). Myös Kehitysvammaliiton tänä keväänä aivovamman saaneille ja kehitysvammaisille ihmisille tekemästä pankkipalveluiden käyttöä koskevasta kyselytutkimuksesta käy ilmi, että verkkopankkipalveluita käytettäisiin ja pankkitunnuksia hyödynnettäisiin myös muuhun asiointiin enemmän itsenäisesti, jos niiden käyttöön saisi tukea ja selkokielellistä ohjeistusta. Kyselyn vastauksissa näkyvät myös edellä mainitut vammaisten henkilöiden keskuudessa yleiset ongelmat ylipäänsä saada pankkitunnukset käyttöön.

Jo Vammaisfoorumin jäsenjärjestöissä on yli 320 000 eri tavoin toimintarajoitteista jäsentä, ja yhteiskunnassa on monia muitakin ihmisryhmiä (esimerkiksi ikääntyneet ja maahanmuuttajat), joihin kuuluvat ihmiset eri syistä tarvitsevat yksinkertaisia, selkeitä ja helppokäyttöisiä palveluita. Näiden henkilöiden näkökulmasta on ongelmallista, jos paperiset tunnuslukulistat poistuvat, eikä tilalle kehitetä helppokäyttöisiä ja monenlaisille käyttäjille soveltuvia uusia menetelmiä. Selkeänä uhkana on, että jos pankkeja ei siihen nimenomaisesti velvoiteta, ne suunnittelevat sähköisen tunnistautumisen menetelmänsä käytännössä toimintakykyisen ja tekniikan käytön hallitsevan kansalaisen näkökulmasta, koska erityisiä tarpeita omaavien ihmisten käytettäviksi soveltuvien erilaisten vaihtoehtoisten menetelmien kehittäminen vaatii monenlaisia lisäpanostuksia.

Vaihtoehtoisten tunnistusmenetelmien ja niiden käyttöön tarvittavien laitteiden tulee olla asiakkaille maksuttomia, eikä menetelmien käyttö saa myöskään edellyttää niitä tarvitsevilta henkilöiltä mitään muita hankintoja. Näitä menetelmiä, esimerkiksi pankilta saatavia tunnuslukulaitteita, tarvitsevat henkilöt, kuten vammaiset ihmiset ja ikäihmiset, ovat usein vähävaraisia, ja nyky-yhteiskunnassa on käytännössä hyvin hankala pärjätä ja toimia ilman pankkitunnuksia. Kyse ei ole siis vain pankkiasioinnista ja pankkien oikeudesta valita, mitä pankkipalveluita ne asiakkailleen tarjoavat maksutta ja mistä perivät maksun, vaan esimerkiksi monien viranomaisten asiointipalveluiden käyttäminen edellyttää pankkitunnuksia. Tämän vuoksi on viranomaisten velvollisuus varmistaa, että kaikki yhteiskunnan jäsenet voivat toimintarajoitteistaan riippumatta myös ne saada ja niitä käyttää.

Pankit tulee velvoittaa tiedottamaan paperisia tunnuslukutaulukoita korvaavista tai täydentävistä tunnistamisen menetelmistä saavutettavalla tavalla, mukaan lukien selkokielellä, sekä opastamaan ja kouluttamaan asiakkaita niiden käyttämisessä siten, että esimerkiksi eri tavoin vammaisilla henkilöillä on helposti mahdollisuus

saada tätä opastusta ja koulutusta. Esimerkiksi monien toimijoiden suosimat erilaiset nettitutoriaalit ja muut sähköiset ohjeet eivät palvele läheskään kaikkia pankkien asiakkaita, vaan moni asiakas tarvitsee konkreettista toisen ihmisen apua ja tukea uudenlaisen tunnistusmenetelmän käyttöönottamisessa. Vammaisilla henkilöillä ja heitä edustavilla järjestöillä on paljon sellaista osaamista ja kokemusta, jota sähköisen tunnistautumisen kehittämisessä kannattaa ja YK:n vammaissopimuksen valossa myös tulee hyödyntää. Kaikille sopiva suunnittelu hyödyttää tässäkin asiassa koko yhteiskuntaa, kun varmistetaan myös heikommassa asemassa olevien mahdollisuus yhdenvertaiseen osallisuuteen ja toimijuuteen yhteiskunnassa.

Tampereella 5.4.2019

**KEHITYSVAMMAISTEN TUKILIITTO RY**

Jutta Keski-Korhonen  
Vaikuttamistoiminnan päällikkö

Tanja Salisma  
Lakimies

Lisätietoja asiasta antaa Tanja Salisma, p. 050 3160 663, [tanja.salisma@tukiliitto.fi](mailto:tanja.salisma@tukiliitto.fi)