



Kysely digitaalisen pankkiasioinnin mukautuksista ja palveluvaihtoehtoista digitaaliselle asiointille

Diaarinumero FIVA 26/02.01.03/2019.

Ovatko pankkien tarjoamat, eri asiakasryhmien erityistarpeiden mukaiset digitaalisten palveluiden mukautukset riittäviä, jotta digitaaliset palvelut ovat saavutettavia ja helppokäyttöisiä?

Miksi kaikille asiakkaille ei voitaisi tarjota esteetöntä käyttäjäkokemusta? Ajattelutapa, että tasa-arvon edistäminen jollakin tavalla rajoittaisi innovaatiotoimintaa on kestävä. Design for all edellyttää kaikille sopivaa suunnittelua (<http://dfaeurope.eu/>) 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 esimerkiksi paperiset tunnuslukulistat poistuvat, eikä tilalle kehitetä helppokäyttöisiä ja monenlaisille käyttäjille soveltuvia uusia menetelmiä.

Jos vastaus edelliseen kysymykseen on kieltävä, miten palveluiden mukautuksia tulisi kehittää?

On tärkeää, että turvallista ja toimivaa tunnistautumista ja muita pankkipalveluita 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 valtiovaraministeriön tuoreessa julkaisussa (VM:n julkaisu 2019:23) Digitaalinen Suomi – Yhdenvertainen kaikille (Digi arkeen -neuvottelukunnan toimintakertomus). Myös Kehitysvammaliiton ym. (<https://www.kehitysvammaliitto.fi/pankkipalvelut-on-turvettava-k kaikille/>) keväällä 2019 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 selkokielistä ohjeistusta.

Kyselyn vastauksissa näkyvät myös edellä mainitut vammaisten henkilöiden keskuudessa yleiset ongelmat ylipäänsä saada pankkitunnuksia käyttöön.

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.

Pankit tulee velvoittaa suunnittelemaan kaikki peruspankkipalvelunsa kaikille sopivan suunnittelun periaatteita noudattaen sekä opastamaan ja tiedottamaan niiden käyttämisestä saavutettavalla tavalla.

Onko pankkien tarjoama, digitaalisten palveluiden käyttöön liittyvä henkilökohtainen neuvonta asiakkaille riittävää?

Jäsenistömme kokemusten perusteella riittävää neuvontaa ei läheskään aina ole saatavilla.

Jos vastaus edelliseen kysymykseen on kieltävä, miten digitaalisten palveluiden käyttöön liittyvää neuvontaa pitäisi kehittää, mitkä kanavat on koettu neuvonnalle parhaaksi ja tulisiko käytössä olla jotakin muita kanavia?

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.

Ovatko pankkien asiakkailleen tarjoamat digitaalisten palveluiden käyttöä tukevat neuvontamateriaalit (esim. harjoituslucustat verkko-/ mobiilipankkiin, esitteet, ohjevideot, opetustilaisuudet) riittäviä, vai tulisiko neuvontamateriaaleja jotenkin kehittää/laajentaa?

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.

Oletteko järjestäneet tai onko aikeissanne järjestää vertaisopastusta tms. neuvontaa liittyen digipalveluihin? Jos olette, niin millaista neuvontaa?

Vaikka järjestämme kehitysvammaisille ihmisille netissä toimimiseen liittyviä kursseja, erityisesti sähköiseen pankkiasiointiin kohdistuvaa neuvontaa emme anna.

Ovatko pankkien palveluvaihtoehdot riittäviä asiakkaille, jotka eivät pysty käyttämään digitaalisia pankkipalveluita niiden mukautuksista huolimatta?

Selkeänä uhkana on, että jos pankkeja ei siihen nimenomaisesti velvoiteta, ne suunnittelevat sähköisen tunnistautumisen ja muut pankkipalveluiden käyttämiseen liittyvät menetelmänsä käytännössä toimintakykyisen ja tekniikan käytön hallitsevan kansalaisen näkökulmasta, koska erityisiä tarpeita omaavien ihmisten käytettäväksi soveltuvien erilaisten vaihtoehtoisten menetelmien kehittäminen koetaan vaativan monenlaisia lisäpanostuksia. Esimerkiksi 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.

Verkkopalvelujen ongelmat johtuvat tyypillisesti siitä, että ne ovat esteellisiä apuvälineitä ja mukautettua näyttöä käyttäville, eivätkä ne vastaa vammaisten ihmisten palvelutarpeita. Tämä kertoo siitä, että sähköiset palvelut suunnitellaan ja toteutetaan ilman, että vammaisten ihmisten tarpeita on mietitty saati, että heidän käyttökokemuksiaan olisi selvitetty. ("Vammaisena olen toisen luokan kansalainen" Selvitys vammaisten syrjintäkokemuksista arjessa. Oikeusministeriö 2016)
https://www.syrjinta.fi/documents/10181/40035/Vammaisselvitys_uusin/2506b079-2a76-4aff-ae1d-5e9728f38657

Jos vastaus edelliseen kysymykseen on kieltävä, miten muita kuin digitaalisia palveluvaihtoehtoja tulisi kehittää?

Moni asiakas tarvitsee konkreettista toisen ihmisen apua ja tukea sähköisessä asiointissa. 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.

Palvelujen käyttöä ei saa tehdä liian vaikeaksi tai rasittavaksi. Myös toimintarajoitteisten ja ikääntyneiden tulee voida käyttää peruspankkipalveluita. Talletuspankkien on tarvittaessa mukautettava palveluitaan ja varmistettava palvelujen toimivuus myös apuvälineillä oikeuden toteuttamiseksi. Asiakkaan tarpeiden mukaisesti mukauttamismuotoja voivat olla muun muassa selkokielen käyttäminen, pistekirjoitettujen asiakirjojen toimittaminen, tunnuslukujen tarjoaminen sähköisessä muodossa, sormenjälkitunnistaminen tai henkilökohtaisen avustajan käytön salliminen. (Helena Tuorila: Sähköisten palveluiden käyttämättömyyden seuraukset välttämättömyyspalveluissa, Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2016, <https://www.kkv.fi/globalassets/kkv-suomi/julkaisut/selvitykset/2016/kkv-selvityksia-6-2016-sahkoisten-palvelujen-kayttamattomyys.pdf>)

Minkälaista palautetta olette saaneet vuoden sisällä koskien peruspankkipalveluiden saavutettavuutta ja mukautuksia?

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 pyrkineet 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 suuremmissa 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 vieläkään 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 kiellettynä syrjintä. 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 vamman edellyttämiä kohtuullisia mukautuksia, jotta toimintarajoitteiset asiakkaat voivat käyttää pankkipalveluita 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 selkokielen käyttäminen, 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 kieltä, mukaan lukien kohtuullisten mukautusten tekemistä, edellyttäviä säännöksiä. Esitämme että Finanssivalvonta varmistaa, 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

vaikkeudet ovat synnyttäneet paljon keskustelua myös esimerkiksi erilaisissa vammaisuuteen liittyvissä some-kanavissa, 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), 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 löytyy myös kotisivuiltamme: <https://www.tukiliitto.fi/tuki-ja-neuvot/perus-ja-ihmisoikeudet/ykn-vammaissopimus/>.

Mitä muuta mahdollista aihepiiriin liittyvää haluaisitte saattaa valvojan tietoon?

Selkeänä uhkana on, että jos pankkeja ei siihen nimenomaisesti velvoiteta, ne suunnittelevat sähköisen tunnistautumisen menetelmänsä ja muut sähköiset palvelunsa käytännössä toimintakykyisen ja tekniikan käytön hallitsevan kansalaisen näkökulmasta, koska erityisiä tarpeita omaavien ihmisten käytettäviksi soveltuvien erilaisten vaihtoehtojen menetelmien kehittämisen koetaan vaativan monenlaisia lisäpanostuksia.

Palvelut on suunniteltava siten, että ne ovat lähtökohtaisesti alusta saakka esteettömiä ja saavutettavia. Sähköisen pankkiasioinnin, ja esimerkiksi vaihtoehtojen sähköisten tunnistusmenetelmien ja niiden käyttöön tarvittavien laitteiden, tulee olla asiakkaille maksuttomia, eikä niiden käyttö saa myöskään edellyttää niitä tarvitsevilta henkilöiltä mitään muita hankintoja. Kyse ei ole 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 tosiasiallisesti käyttää peruspankipalveluita.