

Finanssivalvonta

kirjaamo@finanssivalvonta.fi**Lausunto**

Diaarinumero: FIVA 26/02.01.03/2019

18.6.2019

Asia: Kysely digitaalisen pankkiasioinnin mukautuksista ja palveluvaihtoehtoista digitaaliselle asiointille**1. Digitaalisen pankkiasioinnin mukautukset, neuvonta ja tukipalvelut**

Tällä hetkellä pankkien tarjoamissa digitaalisissa palveluissa ei ole huomioitu riittävästi seniorikansalaisten erityistarpeita.

Vahvaa tunnistamista varten käytettävä tunnuslukulaite (lausunto 2.4.2019) on oltava tarjolla kaikille halukkaille ilman kustannuksia. Laitteiden tuki, opastus ja niiden vaihto tarvittaessa tulee turvata ilman erillistä korvausta. Mahdolliset pankkitunnisteiden muutokset eivät saa aiheuttaa lisäkuluja ikäihmisille.

Uusien digitaalisten pankkiasioinnin sovellusten on oltava ikääntyneille soveltuvia. Turvallisuuden ohella palveluiden suunnittelussa on kiinnitettävä huomiota esteettömyyteen, saavutettavuuteen, selkokieliisyyteen, selkeyteen ja helppokäyttöisyyteen. Monelle vanhemmalle ihmiselle pelkääntään kosketusnäytön käyttäminen saattaa tuottaa motorisia vaikeuksia. Yhtenä erityisenä ryhmänä mainitsemme näkö- ja kuulovammaiset ikäihmiset. Jokaisella pankilla on oltava ääniopastus. Pankkien käyttämän tunnuslukulaitteen on oltava ikääntyneille soveltuvia.

Internetissä on julkaistu pankkien oppaita uusiin pankkisovelluksiin. Mahdollisuudet saada henkilökohtaista neuvontaa digitaalisten palveluiden käyttöön vaihtelevat tällä hetkellä suuresti paikkakunnittain.

Osa ikäihmisistä tarvitsee henkilökohtaista opastusta pankkisovellusten käyttöön kasvatusten. Mielestämme pankkien on tarjottava kattavasti henkilökohtaista maksutonta yksilöllistä, toistuvaa opastusta palveluihinsa sitä tarvitseville.

Osalla pankeista konttoriverkosto on jo niin suppea, ettei kaikilla asiakkaila ole mahdollisuutta kasvokkain tapahtuvaan opastukseen pankkien tiloissa. Tarvittaessa opastusta on tarjottava muuallakin kuin pelkääntään pankkien omissa tiloissa, riittävän lähellä asiakasta. Etäisyys ei saa muodostua esteeksi.

2. Palveluvaihtoehdot asiakkaille, jotka eivät kykene digitaaliseen asiointiin

Yhdenvertaisuus edellyttää, että pankkipalvelut on turvattava myös niille kansalaisille, jotka eivät käytä digitaalisia palveluita puutteellisten tietojen ja taitojen takia tai taloudellisista syistä. EETU on lausunut asiasta 30.5.2018. Ikääntyneet ovat usein pienituloisia, joten nämä palvelut tulee tarjota kohtuuhintaisena. Tällä hetkellä tämä ei toteudu.

Tilastokeskuksen Väestön tieto ja viestintäteknikan käyttö 2017 -tutkimuksen mukaan 75 – 89-vuotiaista vain 37 prosenttia oli käyttänyt internettiä.

Mielestämme digitaalisten palveluiden rinnalla tarvitaan riittävän kattava konttori- ja käteisautomaattiverkosto, joka mahdollistaa pankkipalvelut heille, jotka eivät käytä digitaalisia laitteita. Tällä hetkellä kaikissa kunnissa ei ole edes käteisautomaatteja. Harvaan asutuilla alueilla elävät henkilöt kokevat pankkipalveluiden vähenemisen epäoikeudenmukaisena ja hankaloittavan välttämättömien pankkipalveluiden hoitamista.

Oikeus käteisen rahan ja pankkipalveluiden saamiseen kuuluu kaikille. Kattavan pankkiverkoston turvaamiseksi pankit voivat hyödyntää esimerkiksi liikuteltavia konttoreita tai tilojen hyödyntämistä nykyistä joustavammin tai tekemällä yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa.

Sähköisiä ja perinteisiä asiakaspalvelun muotoja kehitettäessä on samalla huolehdittava kansalaisten kielellisistä oikeuksista. Ikääntymisen myötä ihmisen kielitaito saattaa supistua, ja myöhemmin opittujen kielten osaaminen voi heiketä kokonaan.

Tuoreen (2019) kansalaistutkimuksen ”Ihan pihalla” mukaan ikäihmisten kohdalla digitaalisen syrjäytymisen syynä on mm. se, että monet ovat olleet jo kauan poissa työelämästä, etääntyneet digitaalisesta kehityksestä. Osalla taas syynä on torjuva tai pelokas asenne digitalisaatiota kohtaan.

Tällä hetkellä järjestöt tukevat laajasti ikääntyneiden digivalmiutta. Iso osa näistä tehtävistä kuitenkin kuuluu palveluntarjoajille: jokaisen pankin tulisi vastata oman palvelunsa neuvonnasta, tuesta ja opastuksesta.

3. EETU ry:n aikaisemmat kannanotot

EETU ry on antanut pankkipalveluista seuraavat lausunnot ja kannanotot, joihin toivomme Finanssivalvonnan tutustuvan. Aineisto on saatavilla EETU ry:n www-sivuilla:

https://www.eetury.fi/eetun_tunnus/etusivu/

- lausunto Finanssivalvonnalle: [Pankkitunnisteiden mahdolliset muutokset](#), 2.4.2019
- kannanotto: [Pankkien noudatettava yhdenvertaisuuslakia](#) – ikääntyneiden oikeus käteiseen rahan ja pankkipalveluihin turvattava, 5.6.2018
- kannanotto: [Digitalisaatio ei saa johtaa ikääntyneiden kansalaisten syrjimiseen](#), 8.6.2017

Eläkeläisliittojen etujärjestö EETU ry

Eläkeläisliittojen etujärjestö EETU ry –

Pensionärsförbundens intresseorganisation PIO rf

jäsenjärjestöjä ovat seuraavat valtakunnalliset eläkeläisliitot:

Eläkeliitto ry

puheenjohtaja Raimo Ikonen
toiminnanjohtaja Anssi Kemppi



Eläkeläisliittojen etujärjestö EETU ry
Pensionärsförbundens intresseorganisation rf

Eläkeläiset ry

puheenjohtaja Martti Korhonen
toiminnanjohtaja Jan Koskimies

Eläkkeensaajien Keskusliitto EKL ry

puheenjohtaja Simo Paassilta
toiminnanjohtaja Timo Kokko

Kansallinen senioriliitto ry

puheenjohtaja Anneli Taina
toiminnanjohtaja Matti Niiranen

Kristillinen Eläkeliitto ry

puheenjohtaja Leea Hiltunen
toiminnanjohtaja Päivi Kyyrö

Svenska pensionärsförbundet rf

puheenjohtaja Ole Norrback
toiminnanjohtaja Berit Dahlin

EETU-liitoilla on yli 1 200 paikallisyhdistystä, 70 alue- ja piiriyhdistystä ja 300 000 henkilöjäsentä. EETU ry:n puheenjohtajuus vaihtuu vuosittain. Vuonna 2019 *Kansallinen senioriliitto ry* toimii EETU:n puheenjohtajajärjestönä ja Kansallinen senioriliitto ry:n puheenjohtaja Anneli Taina EETU:n puheenjohtajana. EETU:n sihteerinä ja työvaliokunnan puheenjohtajana toimii Kansallinen senioriliitto ry:n toiminnanjohtaja Matti Niiranen. **YHTEYSTIEDOT** Sähköposti: eetu@eetury.fi Puhelin 050 330 9270 Nettisivut www.eetury.fi

Eläkeläisliittojen etujärjestö EETU ry:n jäsenliitot: Eläkeliitto ry, Eläkeläiset ry, Eläkkeensaajien Keskusliitto EKL ry, Kansallinen senioriliitto ry, Kristillinen Eläkeliitto ry ja Svenska pensionärsförbundet rf