

## Kaikille kuluttajille oikeus pankki- ja vakuutuspalveluihin

(Liittokokouksen kannanotto 15.4.2013) Keskeisistä arkielämää turvaavista finanssipalveluista on Kuluttajaliiton liittokokouksen vaatimuksen mukaan tehtävä peruspalveluita, joihin kaikilla kuluttajilla on oikeus. Verkkopankkitunnukset, käteismaksukortti ilman luotto-ominaisuutta ja perusmuotoinen kotivakuutus kuuluvat jokaiselle kansalaiselle riippumatta taloudellisesta tilanteesta tai aikaisemmasta maksuhistoriasta. Useat julkiset ja yksityiset palvelut edellyttävät tunnistautumista verkkopankkitunnuksilla, joita kuitenkin kaikilla ei ole mahdollisuus saada tai joita ei ole mahdollisuus muuten käyttää.

Kuluttajaliitto vaatii, että kaikille kansalaisille turvataan oikeus keskeisiin pankki- ja vakuutuspalveluihin: verkkopankin käyttöön ja luotottomaan maksukorttiin, verkkopankittomille oikeus määrään kohtuuhintaisiin kassapalveluihin sekä peruskotivakuutukseen. Uusi lainsäädäntö edellyttää palkan maksamista pankkitilille, jonka vuoksi verkkopankkitunnukset ja maksukortti ovat edellytyksiä tilin käytölle.

Pankkien suurille asiakasryhmille suuntaamat palvelut ovat pääosin muuttuneet sähköisiksi tietoverkkopalveluiksi. Kaikilla suomalaisilla ei kuitenkaan ole oikeutta tai mahdollisuutta käyttää näitä. Erityisesti ongelmia ihmisillä, joilla on maksuhäiriömerkintä.

Verkkopankkitunnuksista on tullut mobiilivarmenteen ohella yleisesti käytetty tunnistaumisväline sekä julkisissa että yksityisissä palveluissa: osa näistä palveluista on keskeisiä sosiaalipalveluja, kuten työmarkkinatuki tai toimeentulotuki. Sekä verkkopankkitunnuksen että mobiilivarmenteen saamisen edellytyksenä on nykyisin puhdas luottotietorekisteri. Kaikki pankit eivät anna verkkopankkitunnuksia asiakkaalle, jolla on maksuhäiriömerkintä. Myöskään kännykkäliittymän saaminen ei ole itsestäänselvyys, jos henkilöllä on maksuhäiriömerkintä. Viime vuoden lopussa 346 000 suomalaisella oli maksuhäiriömerkintä. Kuluttajaliiton mielestä näin suurta määrää kuluttajia ei saa jättää ilman luotettavaa tunnistautumismahdollisuutta.

Kuluttajilla, joilla on maksuhäiriömerkintä, ei ole myöskään mahdollista saada kaikista pankeista maksukorttia – ei edes sellaista korttia, jossa tilin kate varmennetaan joka tapahtuman yhteydessä. Osa palveluista ja tuotteista, esimerkiksi polttoaineautomaatit, on muutettu sellaisiksi, että niillä voi maksaa ainoastaan maksu- ja luottokorteilla. Siksi myös luototon maksukortti pitää määritellä peruspankipalveluksi, johon kaikilla kuluttajilla on oikeus.

Kaikilla asiakkailla ei ole myöskään tarvittavaa tietotaitoa ja välineitä verkkopalvelujen käyttöön. Pankkien konttoriverkostoa on harvennettu, jäljelle jääneiden aukioloaikoja on lyhennetty ja kassahenkilökuntaa vähennetty. Lisäksi maksuautomaatteja on karsittu. Erityisesti pienituloisten tilanne on vaikea. Heidän kannaltaan on kohtuutonta, että he joutuvat maksamaan pienistä laskuistaan tiskillä jopa 8 – 10 euroa laskulta. Kuluttajaliitto vaatii, että pankit jatkossa tarjoavat asiakkailleen esimerkiksi kymmenen tavanomaista kassapalvelua kuukaudessa kohtuulliseen hintaan.

Perustasoinen kotivakuutus on keskeinen osa perusturvaa. Maksuhäiriömerkintä estää usein myös kotivakuutuksen saamisen. Turvallisuuden lisäksi kotivakuutus on välttämätön muista syistä, esimerkiksi vuokra-asunnon saamisen edellytyksenä. Nykyinen lainsäädäntö ei mahdollista sellaisten vakuutus tuotteiden kehittämistä, joissa ei ole luottotappioriskiä. Kuluttajaliitto vaatii, että vakuutuslainsäädäntöä muutetaan siten, että vakuutusyhtiöillä olisi mahdollisuus tarjota maksuhäiriöisille vakuutuksia ilman riskiä luottotappioista. Samalla pitää säätää kotivakuutusten kaltaiset perusvakuutukset sellaisiksi, että kaikilla kuluttajilla olisi oikeus saada sellainen.