

Kuluttajaliiton valtuuston kannanotto

Pankkeihin ja vakuutusyhtiöihin soittamisen tulee olla asiakkaalle perushintaista

Kuluttajaliiton valtuusto vaatii, että muun muassa pankkien ja vakuutusyhtiöiden asiakaspalveluun soittamisen tulee olla yrityksen asiakkaalle saman hintaista kuin muutkin puhelut. Kalliit asiakaspalvelupuhelut ovat ongelma erityisesti kuluttajille, jotka eivät pysty käyttämään digitaalisia palveluja. Lisäksi kuluttajan on hankala ennakoida puhelun lopullista hintaa etenkin silloin, kun myös jonotusaika on maksullista. Mikäli jonotusaika on maksullista, tulee soittajalle ilmoittaa myös arvio jonotusajasta.

Tällä hetkellä laki ei velvoita pankkeja, vakuutusyhtiöitä ja muita finanssipalveluja tarjoamaan perushintaista palvelunumeroa asiakkaidensa käyttöön asioiden hoitamiseen. Finanssipalveluita ovat muun muassa pankit, luottokortti- ja vakuutusyhtiöt sekä sijoitusrahastot. Pankki- ja vakuutuspalvelut ovat peruspalveluita, joiden käyttö on kuluttajille välttämätöntä. Kuluttajaliiton valtuusto vaatiikin, että kuluttajien oikeus perushintaiseen asiakaspalvelunumeroon laajennetaan koskemaan myös finanssipalveluita.

Kuluttajaliiton tiedon mukaan palvelunumeroiden hinnoissa on suurta vaihtelua yrityskohtaisesti. Myös osa rahoitusta tarjoavista yrityksistä, kuten eräät pikavippifirmat, perivät erityisen suurta maksua puhelinpalveluistaan. Maksut voivat olla jopa lähes euron minuutilta.

Digitaalisten palvelujen käyttäminen ei ole mahdollista kaikille kuluttajaryhmille. Digitaalisten palvelujen monipuolisuudesta huolimatta jokaiselle kuluttajalle voi tulla tarve asioida pankin tai vakuutusyhtiön kanssa myös puhelimitse. Perushintaisen puhelinpalvelunumeron tarjoaminen tuo palvelut saavutettavimmiksi ja edistää yhdenvertaisuutta.

Perushintaisella puhelulla tarkoitetaan muun muassa kuluttajan oman matkapuhelinliittymän mukaan määräytyviä matkapuhelin-, yritys- tai lankapuheluita. Perushintaiseksi puheluksi lasketaan myös yritysnumerot, joihin soittamisen hinta ei ylitä Liikenne- ja viestintäviraston määrittelemää perushintaa, joka tällä hetkellä on 0,084 euroa minuutilta.

Pankkikonttorien lukumäärä oli vuoden 2012 lopussa noin 1 400, vuoden 2018 lopussa niitä oli alle 900. Kuluttajaliitto katsoo, että kuluttajien mahdollisuus asioida pankin konttorissa on heikentynyt merkittävästi ja oman talouden asioita tulee voida hoitaa kohtuuhintaan muutenkin kuin internetiä käyttämällä. Asiakaspalvelunumeroiden tuominen perushintaisuuden piiriin tukee syrjäytymisen ehkäisyä sekä lisää tasa-arvoa.

Lisätietoja: pääsihteeri Juha Beurling-Pomoell, puh. 040 5566 421