

KIRJALLINEN KYSYMYS 287/2012 vp

Kohtuuhintaisten pankkipalvelujen turvaaminen

Eduskunnan puhemiehelle

Nykyään suuri osa suomalaisista hoitaa pankkiasiointinsa sähköisesti ja näin ollen varsin edullisesti. Kaikilla ei kuitenkaan ole mahdollisuutta tai kykyä turvautua pankkiasioinnissa sähköisiin palveluihin. Usein nimenomaan pienituloisilla kotitalouksilla tai ikäihmisillä ei ole mahdollisuutta sähköisten pankkipalvelujen käyttöön. Perinteinen ja samalla huomattavasti kalliimpi pankkiasiointi pankkikonttorissa rasittaaakin kohtuuttomasti näiden ihmisten taloutta, jotka muutoinkin ovat usein huonommassa taloudellisessa asemassa. On kohtuutonta, että peruspankkipalvelut heikentävät toimeentuloa. Pankkipalvelujen kustannuksia olisikin kohtuullistettava pienituloisten kotitalouksien sekä sellaisten henkilöiden osalta, joilla ei ole mahdollisuutta hyödyntää modernia informaatioteknologiaa asiointissaan.

Yhtenäiseen euromaksualueeseen SEPAan siirtymisen myötä kansallisesta suoraveloituksesta luovutaan Suomessa vuoden 2014 alussa. Pankit ja laskuttajat suosittelivat suoraveloituksen tilalle e-laskua, tai vaihtoehtoisesti henkilöasiakkaille, jotka eivät käytä verkkopankkia, on suunnitteilla uusi suoramaksupalvelu. Tämä toimii nykyisen suoraveloituksen tavoin, mutta taakeita sen maksuttomuudesta ei ole saatu, vaikka mm. Eläkkeensaajien Keskusliitto on vaatinut maksuttomuutta Finanssialan keskusliitolta.

Tällä hetkellä on myös yleistymässä pankkien käyttämä uusi taksa, jossa laskuttajat perivät kohtiin tulevasta suoraveloitukseen liittyvästä ennakoilmoituksesta maksun. Tämän yleistyessä on uhkana, että käyttöön tulevasta suoramaksuilmoituksesta laskuttaja perii ensin hinnan ja pankit perivät tämän päälle maksun itse suoramaksun hoitamisesta.

Eläkkeensaajien Keskusliitto ja Kuluttajaliitto luovuttivat maaliskuussa Kohtuuhintaiset peruspankkipalvelut kuuluvat kaikille -adressin eduskuntaryhmille. Järjestöt olivat keränneet adressiin 24 529 allekirjoittajaa. Kyseiset järjestöt toivoivat, että eduskunta tekisi kaikkensa sen eteen, että maamme kansalaiset saisivat henkilökohtaista pankkipalvelua läheltä kotiaan niitä tarvitessaan ja ettei köyhiä ja ikäihmisiä hinnoiteltaisi pois pankkitiskeiltä tulevaisuudessa.

Edellä olevan perusteella ja eduskunnan työjärjestyksen 27 §:ään viitaten esitämme asianomaisen ministerin vastattavaksi seuraavan kysymyksen:

Mihin toimiin hallitus aikoo ryhtyä, jotta kohtuuhintaiset pankkipalvelut turvataan myös niille kansalaisille, joilla ei ole mahdollisuutta hyödyntää tietotekniikkaa pankkiasioinnissaan?

KK 287/2012 vp — Eeva-Johanna Eloranta /sd ym.

Helsingissä 12 päivänä huhtikuuta 2012

Eeva-Johanna Eloranta /sd
Merja Mäkisalo-Ropponen /sd
Hanna Tainio /sd
Katja Taimela /sd
Kristiina Salonen /sd

Mika Kari /sd
Suna Kymäläinen /sd
Mikael Jungner /sd
Merja Kuusisto /sd
Tytti Tuppurainen /sd

Eduskunnan puhemiehelle

Eduskunnan työjärjestyksen 27 §:ssä mainitussa tarkoituksessa Te, Herra puhemies, olette toimit-
tanut asianomaisen ministerin vastattavaksi kan-
sanedustaja Eeva-Johanna Elorannan /sd ym.
näin kuuluvan kirjallisen kysymyksen KK
287/2012 vp:

Mihin toimiin hallitus aikoo ryhtyä, jotta kohtuuhintaiset pankkipalvelut turvataan myös niille kansalaisille, joilla ei ole mahdollisuutta hyödyntää tietotekniikkaa pankkiasioinnissaan?

Vastauksena kysymykseen esitän seuraavaa:

Pankkipalveluiden saatavuus ja pankkien tarjoama maksupalveluiden käyttö ovat nyky-yhteiskunnassa osa kaikkien kansalaisten tarvitsemia peruspalveluita. Asiakkaiden oikeutta peruspankkipalveluihin korostaa luottolaitoksille luottolaitostoiminnasta annetun lain 134 §:ssä säädetty velvollisuus tarjota tilin avaamispalveluita, tilin käyttöpalveluita sekä maksujen välitystä koskevia toimeksiantoja kaikille asiakkaille, paitsi poikkeuksellisissa tilanteissa, joissa kieltäytymiselle on painava peruste.

Finanssivalvonnalle on annettu laissa velvoite seurata ja arvioida peruspankkipalveluiden saatavuutta ja niiden hinnoittelua. Tästä Finanssivalvonta laatii vuosittain selvityksen eduskunnan pankkivaltuustolle. Edellinen tällainen selvitys annettiin 14.10.2011 ja siinä todettiin, että: "Finanssivalvonnan käsityksen mukaan peruspankkipalveluita on edelleen hyvin saatavissa, vaikka laskunmaksuautomaattien määrä on vähentynyt ja käteisen saantia pankin konttoreissa on supistettu esim. rajaamalla palvelu vain osaan konttorin aukioloajasta sekä käteisellä maksaminen pankin tiskillä voi joissakin tilanteissa olla koh-

tuuttoman kallista. Samalla kuitenkin asiointipisteiden määrä on kasvanut ja markkinoille on tullut myös uusia asiointitapoja. Laskun maksaminen käteisellä pankin konttorissa on edelleen kallein laskunmaksutapa. Finanssivalvonnan mielestä muutamien pankkien veloittama 7—8 euron palvelumaksu laskun maksamisesta käteisellä voi muodostua joissakin tilanteissa kohtuuttomaksi. Finanssivalvonta tulee kiinnittämään näiden pankkien huomiota palvelumaksun mahdolliseen kohtuuttomuuteen.

Myös Kuluttajaviraston tehtävänä on valvoa maksupalveluja kuluttajasuojanäkökulmasta. Valvonta kattaa palvelusopimusten ehtojen kohtuullisuuden. Mikäli pankkien hinnoitteluehdot ovat kohtuuttomia, kuluttajavirasto voi muun muassa vaatia niiden kohtuullistamista.

Euroopan komissio antoi heinäkuussa 2011 suosituksen mahdollisuudesta käyttää tavanomaista maksutiliä (2011/442/EU). Siinä todetaan muun muassa, että: "Mahdollisuus käyttää keskeisten maksupalvelujen perusvalikoimaa olisi taattava kaikissa jäsenvaltioissa. Palveluihin, jotka liittyvät tavanomaisiin maksutileihin erottamattomasti, olisi kuuluttava mahdollisuus tallettaa käteistä tilille ja nostaa sitä tililtä. Kuluttajan olisi näiden palvelujen avulla voitava toteuttaa keskeisiä maksutapahtumia, kuten vastaanottaa tuloja tai etuuksia, maksaa laskuja tai veroja sekä hankkia tavaroita ja palveluja, myös suora-veloituksena, tilisiirtona ja maksukortilla. Jotta voidaan varmistaa mahdollisimman suuri taloudellinen osallisuus, kuluttajan olisi näiden palvelujen avulla voitava hankkia tavaroita ja palveluja verkosta aina, kun se on teknisesti mahdollista. Lisäksi kuluttajan olisi voitava käynnistää maksutoimeksiantoja maksupalveluntarjoajan verkkopankkitoimintojen kautta aina, kun se on

teknisesti mahdollista. Kun maksupalveluntarjoaja veloittaa kuluttajaa tilin avaamisesta, käytöstä ja sulkemisesta sekä tiliin erottamattomasti liittyvien palvelujen käytöstä, sellaisina kuin ne on määritelty tässä suosituksessa, perittävän kokonaissumman olisi oltava kuluttajan kannalta kohtuullinen niin, ettei se estä kuluttajaa — kansalliset erityisolosuhteet huomioon ottaen — avaamasta tavanomaista maksutiliä ja käyttämästä siihen liittyviä palveluja. Myös kaikkien lisämaksujen, joita kuluttajalta peritään sopimuksessa mainittujen ehtojen noudattamatta jättämisen vuoksi, olisi oltava kohtuullisia. Jotta voidaan varmistaa johdonmukaisuus ja tehokkuus kohtuullisen hinnan periaatteen täytäntöönpanossa, jäsenvaltioiden olisi määriteltävä kohtuuhintainen palvelumaksu tässä suosituksessa esitettyjen ohjeellisten perusteiden pohjalta, jotka voidaan ottaa yhdessä huomioon."

Komissio seuraa tilannetta vuosittaisilla kysymyksillä ja tilastotiedoilla. Suomen vastaukseen komissiolle vuoden 2012 alussa sisällytettiin edellä mainitut Finanssivalvonnan havainnot kohtuullisesta hinnoittelusta. Yleisellä tasolla todettiin, että peruspankkipalvelut ovat hyvin saatavissa Suomessa ja että hintojen kohtuullisuutta valvotaan.

Suomalaisten pankkien maksupalvelut ovat tehokkaita ja edullisia kansainvälisessä vertailussa. Laskujen maksaminen pankkitilin kautta pankkien maksupalveluita käyttäen on useimmiten kaikkein edullisin vaihtoehto. Pankit ovat kehittäneet muun muassa sähköisen e-laskupalvelun maksamaisen tuotantokustannuksien vähentämiseksi. Tästä hyötyvät kuluttajat, koska palvelu vähentää kustannuksia sekä yrityksissä että pankeissa. Yritysten useimmiten tuotteiden hintoihin sisältyvät maksukustannukset ja pankkien asiakasveloitukset pysyvät alhaisempina. Pankkien verkkopalveluita käyttävälle asiakkaalle tämä on useimmiten kaikkein edullisin ja hänen omaa aikaansa säästävä vaihtoehto.

Näillä näkymin pankit ottavat käyttöön uuden suoramaksupalvelun tammikuussa 2013. Suoramaksun lähtökohtana on yritysten näkökulmasta e-laskupalvelu, jolloin yrityksellä on tehokas laskutusliittymä pankkiin. Kuluttajaan nähden suo-

ramaksun ominaisuuksia on suunniteltu tehokkaaksi laskujaan ilman verkkopalveluja maksaville asiakkaille. Palvelu vastaa toimintatavoiltaan vanhaa suoraveloitusta. Suoramaksu tulee luultavasti olemaan edullisin laskujen maksamisvaihtoehto ilman verkkopankkia toimivalle asiakkaalle.

Kansainvälinen yhteisen euromaksualueen eli SEPA:n suoraveloitujärjestelmä on myös käytettävissä kotimaisen suoraveloituksen tilalla. Suoramaksu- ja e-laskupalvelut ovat kuitenkin tehokkaampia kuin SEPA suoraveloitus johtuen laskujen automaattisemmasta ja integroidum- mastasta käsittelystä. Laskuttajat suosivat luultavasti sen vuoksi myös suoramaksua eikä SEPA suoraveloitusta.

Mainittujen uudempien palvelujen ohella myös perinteinen maksupalvelukuori on edelleen pankkien käytössä. Sillä voi lähettää tilisiirron omaan pankkiin maksettavaksi paperimuotoisesti.

Lisäksi kohtuuhintaisten peruspankkipalveluiden saatavuutta on pyritty edistämään toimialan omin toimenpitein muun muassa edistämällä mahdollisuuksia nostaa käteistä päivittäistavara- kauppaliikkeistä ja maksaa laskuja muun muassa kioskeissa. Eläkejärjestöjen aktiivisuus on saanut toimialan kiinnittämään enemmän huomiota kyseisen asiakasryhmän erityispalvelutarpeisiin.

Valtiovarainministeriö seuraa Finanssivalvonnan sekä toimialan omaa toimintaa kohtuuhintaisten peruspankkipalveluiden saatavuuden edistämiseksi samoin kuin pankkipalveluja koskevan sääntelyn mahdollisia harmonisointihankkeita EU-tasolla. Jos nämä toimenpiteet osoittautuvat riittämättömiksi, voidaan tarvittaessa harkita kansallisia lainsäädäntötoimia. Pankit hinnoittelevat palvelujaan avoimessa markkinataloudessa itsenäisesti ja kilpailuperusteisesti. Suoraveloitus ja jatkossa myös suoramaksu on luultavasti osaa asiakkaille tarjottavaa peruspankkipakettia, mutta niiden hinnoittelurakenne vaihtelee pankeittain.

Hallitus korostaa, että pankkitoiminta on elinkeinotoimintaa samalla tavoin kuin esimerkiksi päivittäistavara- kauppa. Elinkeinoiminnan hin- tasääntelyyn on yleisesti suhtauduttu erittäin va-

rauksellisesti. Tämän vuoksi hallitus pitää pankkipalvelujen hinnoitteluun puuttumista viimesijaisena keinona kohtuuhintaisten pankkipalvelujen saatavuuden turvaamiseksi.

Hallituksen näkemyksen mukaan kysymys pankkipalvelujen saatavuudesta liittyy olennaisesti myös alueelliseen palvelurakennekehitykseen ja sosiaaliturvaan eikä sitä sen vuoksi tule ratkaista ensisijaisesti elinkeinosäätelyllä.

Helsingissä 27 päivänä huhtikuuta 2012

Elinkeinoministeri Jyri Häkämies

Till riksdagens talman

I det syfte som anges i 27 § i riksdagens arbetsordning har Ni, Herr talman, till den minister som saken gäller översänt följande skriftliga spörsmål SS 287/2012 rd undertecknat av riksdagsledamot Eeva-Johanna Eloranta /sd m.fl.:

Vilka åtgärder har regeringen för avsikt att vidta för att trygga banktjänsterna också för de medborgare som inte har möjlighet att utnyttja informationsteknik i sina bankärenden?

Som svar på detta spörsmål anför jag följande:

I dagens samhälle hör tillgången till banktjänster och användningen av de betaltjänster som bankerna erbjuder till de bastjänster som samtliga medborgare behöver. Kundernas rätt till basbanktjänster betonas med skyldigheten för inlåningsbanker att enligt bestämmelserna i 134 § i kreditinstitutslagen erbjuda kontoöppningstjänster och bevilja instrument för användning av ett sådant konto samt att sköta betaltjänstuppdrag för samtliga kunder annat än i undantagssituationer. I dessa fall ska det finnas vägande skäl för vägran.

Finansinspektionen har en i lag förankrad skyldighet att följa med och bedöma tillgången till basbanktjänster och prissättningen av dem. Finansinspektionen lämnar årligen en redogörelse om detta till riksdagens bankutskott. Senaste redogörelse av detta slag gavs 14.10.2011 och där konstaterade Finansinspektionen följande: "Enligt Finansinspektionen är tillgången till basbanktjänster fortfarande bra, trots att antalet automater för betalning av fakturor har minskat och tillgången till kontanter i bankkontoren har begränsats t.ex. genom att begränsa tjänsten endast till en del av kontorets öppethållning samt att det

i vissa situationer kan vara orimligt dyrt att göra kontantbetalningar över disken. Samtidigt har dock antalet betjäningsställen ökat och på marknaden har det även uppstått andra sätt att sköta bankärenden. Det dyraste sättet att betala en räkning på är fortfarande att betala den kontant på bankkontoret. Finansinspektionen anser att den betjäningsavgift på 7—8 euro för kontant fakturabetalning som några banker debiterar i vissa situationer kan bli orimlig. Finansinspektionen kommer att fästa dessa bankers uppmärksamhet vid en eventuell orimlighet i serviceavgiften.

Konsumentverkets uppgift är också att övervaka betaltjänsterna ur konsumentskyddsperspektiv. Konsumentverket övervakar att villkoren i betjäningsavtalen är rimliga. Ifall bankernas prissättningsvillkor är orimliga kan konsumentverket bland annat kräva att de ändras till rimlig nivå.

I juli 2011 gav Europeiska kommissionen en rekommendation om möjligheten att använda ett vanligt betalkonto (2011/442/EU). Där konstaterar kommissionen bland annat att: "I alla medlemsstater bör tillgången till ett basutbud av grundläggande betalningstjänster tryggas. Till grundläggande betalkontots tjänster bör det höra att kunna sätta in och ta ut kontanter från kontot. Konsumenten bör också kunna göra nödvändiga betalningstransaktioner som att ta emot inkomster och bidrag, betala räkningar eller skatter och köpa varor och tjänster, även med direktdebitering, girering och betalkort. För att säkerställa största möjliga finansiella integration bör sådana tjänster göra det möjligt att köpa varor och tjänster online, om detta är tekniskt möjligt. De bör också ge konsumenten möjlighet att online lägga upp betalningsorder genom betaltjänstleverantörens banksystem, om detta är tekniskt möjligt.

Om betaltjänstleverantören avgiftsbelägger konsumenten för öppnandet, nyttjandet och avslutandet av ett konto och för nyttjandet av dess tillhörande tjänster, enligt denna rekommendation, bör den sammanlagda avgiften vara rimlig för konsumenten och vara sådan att konsumenten av specifika nationella hänsyn inte hindras från att öppna ett grundläggande betalkonto och nyttja de tjänster som hör till det. Om konsumenten eventuellt bryter mot något av villkoren i avtalet, bör alla ytterligare avgifter vara rimliga. För en enhetlig och effektiv tillämpning av principen om rimlig avgift bör medlemsstaterna fastställa vad en rimlig avgift är, utifrån de vägledande kriterierna i denna rekommendation som bör ses som en helhet."

Kommissionen följer med situationen genom årliga förfrågningar och statistikuppgifter. I Finlands svar, som gavs i början av 2012, inkluderades den nämnda observationer som Finansinspektionen hade gjort om rimlig prissättning. På det allmänna planet konstaterade man att tillgången till basbanktjänster i Finland är bra och att prisernas rimlighet övervakas.

Vid en internationell jämförelse är de finska bankerans betaltjänster effektiva och förmånliga. Vanligen är det allra förmånligaste alternativet att betala fakturorna via bankkontot med användning av bankernas betaltjänster. För att minska produktionskostnaderna har bankerna bland annat utvecklat en elektronisk e-fakturatjänst. Detta gagnar konsumenterna eftersom tjänsten minskar både företagets och bankernas kostnader. Betalkostnaderna och bankernas kunddebiteringar, som för det mesta ingår i företagets produktpriser, hålls på en lägre nivå. För en kund som använder bankernas webbtjänster är detta för det mesta det allra förmånligaste och för kunden mest tidseffektiva alternativet.

Som det ser ut nu kommer bankerna att ta i bruk en ny direktbetaltjänst i januari 2013. Ur företagets perspektiv är e-fakturatjänsten utgångspunkten för direktbetalning, vilket betyder att företaget har ett effektivt faktureringsgränssnitt till banken. För konsumentens del har direktbetalningens egenskaper planerats effektivt med hänsyn till de kunder som betalar sina fakturor utan

webbtjänster. Till verksamhetssättet motsvarar tjänsten den gamla direktdebiteringen. För en kund som agerar utan webbank kommer direktbetalningen troligtvis att vara det förmånligaste fakturabetalningssättet.

Det internationella gemensamma eurobetalningsområdet SEPAs direktdebiteringssystem är också tillgängligt i stället för inhemsk direktdebitering. Direktbetalnings- och e-fakturatjänsterna är dock effektivare än SEPA direktdebitering eftersom behandlingen av fakturorna är mera automatisk och integrerad. Därför gynnar troligtvis de som skriver ut fakturor också direktbetalning framom SEPA direktdebitering.

Det traditionella betalningstjänstkuvertet finns fortfarande tillgängligt för bankerna parallellt med de nämnda, nyare tjänsterna. Med kuvertet kan man sända en giroblankett till den egna banken för betalning i pappersform.

Branschen har strävat efter att främja tillgången till basbanktjänster till rimligt pris med branschinterna åtgärder bland annat genom att främja möjligheterna att lyfta kontanter i dagligvaruhandlarna och betala fakturor bland annat i kioskerna. Pensionsorganisationerna har varit aktiva, vilket har medfört att branschen har fäst större uppmärksamhet vid de specialbehov som den aktuella kundgruppen har.

Finansministeriet följer med Finansinspektionens och branschens aktivitet för främjande av tillgången till basbanktjänster liksom även eventuella harmoniseringsprojekt på EU-nivå gällande regleringen av banktjänster. Om dessa åtgärder visar sig vara otillräckliga kan man vid behov överväga nationella lagstiftningsåtgärder. I en öppen marknadsekonomi prissätter bankerna sina tjänster självständigt och utgående från konkurrensförutsättningarna. Direktdebiteringen och i fortsättningen också direktbetalningen kommer troligen att ingå i det basbankpaket som erbjuds kunderna, men prissättningsstrukturen för tjänsterna varierar från bank till bank.

Regeringen betonar att bankverksamheten är näringsverksamhet på samma sätt som till exempel detaljhandeln. Man har i allmänhet ställt sig ytterst reserverad till prisreglering av näringsverksamhet. Därför anser regeringen ett ingrepp i

prissättningen av banktjänsterna vara den allra sista utvägen för tryggande av tillgången till banktjänster till rimligt pris.

Regeringen anser att frågan om tillgång till banktjänster också väsentligt anknyter till den re-

gionala utvecklingen av servicestrukturen och socialskyddet och därmed bör den inte i första hand lösas genom reglering av näringsverksamheten.

Helsingfors den 27 april 2012

Näringsminister Jyri Häkämies