

8.4.2019

FIN-FSA  
Finanssivalvonta  
[kirjaamo@finanssivalvonta.fi](mailto:kirjaamo@finanssivalvonta.fi)

### **ASIA: Pankkitunnisteiden mahdolliset muutokset (Dnro. 6/02.06.07/2019)**

#### **VIITE: Invalidiliiton asiantuntijalausunto**

Invalidiliitto kiittää Finanssivalvontaa pankkitunnisteiden mahdollisia muutoksia koskevasta lausuntopyynnöstä. Invalidiliitto ry on fyysisesti vammaisten ihmisten valtakunnallinen vaikuttamisen ja palvelutoiminnan monialajärjestö. Liitto edistää ja kehittää fyysisesti vammaisten ja toimintaesteisten henkilöiden mahdollisuuksia osallistua, liikkua ja elää täysipainoista elämää. Edustamme 146 jäsenyhdistyksemme kautta 30 000 fyysisesti vammaista ja toimintaesteistä suomalaista.

Invalidiliitto katsoo, että vahva sähköinen tunnistautuminen on erittäin merkityksellinen liiton jäsenistön kannalta, koska sen käyttö on usein toistuvaa ja päivittäistä. Invalidiliitto kiinnittää Finanssivalvonnan huomiota vammaisten henkilöiden yhdenvertaiseen mahdollisuuteen käyttää esteettömästi vahvaa sähköistä tunnistautumista. Vammainen henkilö on myös kuluttaja ja kyse on siitä, että pankkien sopimusehdot vahvasta sähköisen tunnistamisen käyttämisestä ovat yhdenvertaisia kaikkien kuluttajien kannalta tarkasteltuna. Haluamme myös nostaa lausunnossamme esiin vammaisuuteen liittyviä erityispiirteitä.

#### **Pankkitunnuksia käytetään tunnistautumiseen muissa kansalaisten palveluissa**

Finanssivalvonnan lausuntopyynnöstä käy ilmi, että EU:n oikeudesta lähtöisin olevaa vahvaa asiakkaan tunnistamista käytetään sähköisissä maksutapahtumissa, verkkopankissa, verkkokaupassa tai kaupan maksupäätteellä. Invalidiliitto huomauttaa, että kansalaisten

8.4.2019

kannalta vahva sähköinen tunnistaminen liittyy myös asiointiin viranomaispalveluissa, kuten Kelan asiakaspalveluissa ja terveys- ja lääkereseptitietoja sisältävässä Omakanta –palvelussa sekä verottajan sähköisissä palveluissa. Tämän lisäksi vahvaa sähköistä tunnistautumista voidaan edellyttää kansalais- ja poliittisia oikeuksia koskevien perusoikeuksien käyttämisessä esim. kansalaisaloitteen tekemisessä tai sen allekirjoittamisessa. Jatkossa tämä voi laajentua eri vaalien äänestystapojen muutokseen.

### **Esteettömyys suunnittelussa**

Finanssivalvonnan lausuntopyynnössä kuvataan pankkitunnisteiden mahdolliset muutokset siten, että jatkossa 14.9.2019 alkaen paperisista tunnuslukulistoista luovutaan ja vastauksena tavalla tai toisella on digitaalinen ratkaisu. Tekniset laitteet lähtökohtaisesti suunnitellaan keskimääräisen ihmisen näkökulmasta. Tällöin pelkästään digitaalisena tarjottava vahva sähköisen tunnistamisen menetelmä voi helposti johtaa siihen, ettei vammaisen henkilön toimintakyky vastaa digitaalisen laitteen käyttämiseen edellytettävää toimintakykyä. Esimerkiksi pankin luovuttama digitaalisen laitteen käyttö edellyttää varsin usein havainnointikykyä ja nopeita sormien liikkeitä. Mikäli vammaisen henkilö ei kykene riittävän nopeasti vahvistamaan numeroita asetetussa ajassa, niin tunnistautuminen estyy käytännössä eikä henkilö pysty käyttämään hänelle tarjottua laitetta esteettömästi. YK:n vammaissopimuksen lähtökohta on kaikille sopiva suunnittelu (art. 2). Yleissopimuksen esteettömyysartikla 9 b) -alakohta puolestaan edellyttää, että yksityiset tahot, jotka tarjoavat yleisölle avoimia tai tarjottavia tiloja ja palveluja, ottavat huomioon kaikki esteettömyyden osatekijät vammaisten henkilöiden kannalta. Invalidiliitto edellyttää digitaalisten ratkaisujen osalta, että pankin tarjoama tunnistautumisteknologia (ml. applikaatio) älypuhelimien tai muuhun mobiililaitteeseen ladattaessa on helppokäyttöinen ja esteetön sekä saavutettava vammaiselle henkilölle. Koska erillinen tunnuslukulaite on täysin pankin vastuulla, niin sen ominaisuuksiin on kiinnitettävä huomiota, kuten esim. riittävän iso näyttö ja nappien helppokäyttöisyys sekä näppäilyyn menevä riittävän pitkä aika että puhetoiminto (useampia malleja). Invalidiliitto katsoo, että tulee perustaa asiakasraati esteettömän teknologian suunnitteluun, jossa on mukana useita eri tavoin vammaisia henkilöitä ja vammaisjärjestöjä.

### **Palveluntarjoajan vastuu kohtuullisista mukautuksista vammaisille henkilöille**

Pankkien sopimusehdot tilinkäyttövälineistä, kuten verkkopankkitunnuksista ja maksukortin tunnusluvusta edellyttävät niiden huolellista säilyttämistä ja itsenäistä käyttämistä. Vammaisten henkilöiden kohdalla itsenäinen toimintakyky saattaa usein edellyttää välttämättä tuekseen myös toisen henkilön antamaa fyysistä apua ilman, että kyseessä olisi

8.4.2019

varsinainen valtuutus. Kaksi vuotta sitten muutettu luottolaitoslaki edellyttää pankilta perusmaksutilin, verkkopankkitunnusten ja perusmaksukortin luovuttamista yhdenvertaisesti vammaisille henkilöille. Tarvittaessa on tehtävä kohtuullisia mukautuksia vammaiselle henkilölle tilinkäyttövälineiden käyttämisen mahdollistamiseksi. Lain perusteluissa on mainittu mm. henkilökohtaisen avustajan salliminen vammaisen henkilön pankkipalveluissa. Tällöin kysymys on nimenomaan vammaisen henkilön fyysisestä avustamisesta tämän antamien ohjeiden ja neuvojen mukaisesti tilanteessa, jossa vammaisen henkilö ohjaa ja vastaa toiminnasta. Henkilökohtainen avustaja ei itsessään yksin toimiessaan voi olla oikeutettu käyttämään esim. verkkopankkitunnuksia, vaan tällainen itsenäinen toiminta on tapahduttava normaalien valtuutussääntöjen mukaisesti ja erotettava vammaisen henkilön kanssa yhdessä tapahtuvasta fyysisestä avun antamisesta pankkiasioiden hoidon yhteydessä. Näin käytetty henkilökohtainen apu toteuttaa vammaisen henkilön oikeustoimikelpoisuutta YK:n vammaissopimuksen artiklan 12 mukaisesti. YK:n vammaissopimuksen mukaan sopimuspuolet tunnustavat, että vammaiset henkilöt ovat yhdenvertaisesti oikeustoimikelpoisia kaikilla elämänalueilla.

Yhdenvertaisuuslaki on osa YK:n vammaissopimuksen toimeenpanoa. Lain 15 §:ssä säädetään kohtuullisista mukautuksista vammaisten ihmisten yhdenvertaisuuden toteuttamiseksi. Tavaroiden tai palvelujen tarjoajan on tehtävä asianmukaiset ja kulloisessakin tilanteessa tarvittavat kohtuulliset mukautukset, jotta vammaisen henkilö voi yhdenvertaisesti muiden kanssa saada yleisesti tarjolla olevia tavaroita ja palveluita. Mukautusten kohtuullisuutta arvioitaessa otetaan huomioon vammaisen ihmisen tarpeiden lisäksi 1 momentissa tarkoitettujen toimijain koko, taloudellinen asema, toiminnan luonne ja laajuus sekä mukautusten arvioidut kustannukset ja mukautuksia varten saatavissa oleva tuki.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta on tehnyt linjaratkaisun (Dnro 31/2015), jossa pankin katsottiin evänneen yhdenvertaisuuslain vastaisesti näkövammaiselta henkilöltä verkkopankkitunnukset eikä pankki ollut hyväksynyt verkkopankkitunnusten luovuttamista kohtuullisena mukautuksena pistekirjoituksella tai muuten muistitikulla. Oikeuskäytäntöä vammaisen henkilön henkilökohtaisen avun käyttämisestä pankkipalveluissa ei kuitenkaan ole juuri saatavilla.

Pankkien velvoite tehdä kohtuullisia mukautuksia vammaisten henkilöiden osalta vahvassa sähköisessä tunnistautumisessa on varsin vahva, johtuen pankkien vakavaraisesta asemasta. Vammaisella henkilöllä on oikeus kuluttajana saada vahva sähköinen tunnistautuminen pankin luovuttamana yhdenvertaisesti muiden kuluttajien kanssa.

8.4.2019

**Digitalisaation rinnalla säilytettävä henkilökohtaiset asiakaspalvelut**

Invalidiliitto esittää, ettei voida varmistua tunnistautumispalvelun sopivuudesta kaikille pelkästään yhden digitaalisen menetelmän tai ratkaisun välityksellä, vaan samalla tulee säilyttää perinteiset henkilökohtaisen asiakaspalvelun kanavat. Neuvonnan ja ohjauksen rooli ovat myös merkityksellisiä.

Digipalveluiden saavutettavuuteen ja helppokäyttöisyyteen sekä vahvan tunnistautumisen kehittämistarpeisiin on kiinnittänyt huomiota viime aikoina myös Valtiovarainministeriön asettama Digi arkeen -neuvottelukunta, jonka toimintakertomuksessa esitettyihin kehittämisehdotuksiin Invalidiliitto toivoo Finanssivalvonnan tutustuvan.

Linkki: <https://vm.fi/digi-arkeen-toimintakertomus>

INVALIDILIITTO RY

Helsingissä 8. huhtikuuta 2019

Petri Pohjonen  
pääjohtaja

Laura Andersson  
yhteiskuntasuhdejohtaja

Lisätietoja: Henrik Gustafsson, lakimies, [henrik.gustafsson@invalidiliitto.fi](mailto:henrik.gustafsson@invalidiliitto.fi)