



VERKKOPANKKITUNNUKSET YLEISEN EDUNVALVONNAN PÄÄMIEHEN KÄYTÖSSÄ

Hyödyt ja haitat

Marja Paju

Opinnäytetyö
Maaliskuu 2014
Liiketalouden
koulutusohjelma
Oikeudellinen asiantuntijuus

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Oikeudellinen asiantuntijuus

PAJU, MARJA:

Verkkopankkitunnukset yleisen edunvalvonnan päämiehen käytössä
Hyödyt ja haitat

Opinnäytetyö 64 sivua, joista liitteitä 2 sivua
Maaliskuu 2014

Yleisessä edunvalvonnassa olevalla henkilöllä eli päämiehellä voi olla verkkopankkitunnukset, joiden myöntämiseksi pankki pääsääntöisesti vaatii edunvalvojan suostumuksen. Holhoustoimilain (HolTL, 442/1999) 31 §:n 2 momentissa säännellään, että edunvalvojan tulee ilmoittaa pankille kuka tai ketkä voivat nostaa päämiehen tilillä olevia varoja. Samaa lainkohtaa sovelletaan myös muutoin päämiehen tilien käyttämiseen.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia ja selvittää mitä hyötyä ja haittaa voi seurata, jos yleisen edunvalvonnan päämiehen käytössä ovat verkkopankkitunnukset. Hyötyjä ja haittoja selvitettiin haastattelemalla kuutta yleisessä edunvalvonnassa työskentelevää henkilöä. Lisäksi tarkoituksena oli laadullista tutkimusosuutta pohjustaen selvittää verkkopankkitunnuksia koskevaa oikeudellista sääntelyä.

Tärkeimpinä lähteinä aiheen selvittämiseksi käytettiin säädösten lisäksi lainvalmisteluaineistoa, oikeuskirjallisuutta ja muita oikeuslähteitä, kuten lausuntoja ja asiantuntijakirjoituksia. Lähteinä huomioitiin myös ajankohtaiset artikkelit ja aikaisemmat edunvalvontaa ja verkkopankkitoimintaa koskevat tutkimukset.

Opinnäytetyössä käsitellään ensin yleistä edunvalvontaa, sen organisaatiota ja keskeisimpiä käsitteitä. Lisäksi päämiehen oikeudellista asemaa eli perusoikeuksia ja itsemääräämisoikeutta käsitellään lyhyesti. Opinnäytetyön kolmannessa pääluvussa selvitetään verkkopankkitunnuksiin liittyvää oikeudellista sääntelyä ja tärkeimpiä käsitteitä. Tämän jälkeen analysoidaan verkkopankkitunnusten hyötyjä ja haittoja tutkimusaineiston perusteella.

Tutkimuksen tuloksina voidaan tiivistetysti esittää, että päämiehen kannalta verkkopankkitunnuksista voi olla monia hyötyjä, kuten taloudellisten asioiden hoitamisen opettelu, sähköisten palveluiden käyttäminen internetissä ja siten yhteiskunnassa mukana pysyminen. Toisaalta tunnuksien käytöstä voi seurata monia haittoja: velkaantumista, väärinkäytöksiä ja päämiehen taloudellisen tilanteen vaarantumista. Verkkopankkitunnuksia ja niiden myöntämistä koskevan oikeudellisen sääntelyn osalta voidaan todeta, että sääntely voisi olla tarkempaa ja pankkien perustelut kieltäytyä tunnuksien myöntämisestä tulisi olla selkeämmät ja ylipäätään asiakkaiden tiedossa.

Asiasanat: edunvalvonta, päämies, verkkopankki, hyöty, haitta.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Administration
Legal Expertise

PAJU, MARJA:
Internet Bank Domains in Use of a Person under Guardianship
Benefits and Disadvantages

Bachelor's thesis 64 pages, appendices 2 pages
March 2014

A person under guardianship can possess Internet bank domains. The bank generally requires consent for the domains from the public guardian of the principal. The Guardianship Services Act regulates the use of the principal's bank accounts. Pursuant to section 31 of the Act, the guardian shall notify the credit institution, with which the ward has an account, as to who has the right to withdraw funds from the account

The purpose of this thesis was to study and figure out what benefits and disadvantages may appear if a person under guardianship has Internet bank domains. The empiric part of this study consists of an interview survey. Five public guardians and one guardianship secretary from two public legal aid offices were interviewed for the qualitative research. To preface the empiric part of this study, the juridical regulations of Internet bank domains were also discussed.

The main sources in this bachelor's thesis were acts and legislative history such as government bills. Legal literature and other legal sources were also used: e.g. reports of the Ministry of Justice and the Instruction and Development Unit of the Civil Registry as well as specialist articles. The material from the Parliamentary Ombudsman was also used as a source. The Ombudsman's legality control has an impact on applying the Guardianship Services Act.

The study showed that having Internet bank domains could result in many benefits such as an opportunity for the principal to take care of his own financial affairs. The use of electronic services may also help the principal stay involved in the society. On the other hand, the disadvantages might be significant. The use of the Internet bank domains might contribute the principal to getting into debt or otherwise making the principal's financial situation worse. Malpractice of funds of the principal by a third party might also occur.

The legislation on granting and using the Internet bank domains could be more specific. The bankers' reasoning for declining to grant the domains should be more distinct and accessible to customers.

Key words: guardianship, ward, Internet bank, benefit, disadvantage.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	7
1.1	Opinnäytetyön tarkoitus ja aiheen valinta.....	7
1.2	Lähteet ja tutkimusmenetelmä.....	8
1.3	Rajaus ja rakenne.....	9
2	YLEINEN EDUNVALVONTA.....	10
2.1	Keskeisimmät käsitteet.....	10
2.2	Edunvalvonnan organisaatio.....	10
2.3	Edunvalvojan hakeminen ja määrääminen.....	11
2.4	Edunvalvonnan muodot.....	13
2.5	Edunvalvojan kelpoisuus ja tehtävät.....	16
2.6	Maistraatti valvovana viranomaisena.....	17
2.7	Edunvalvonnan päättyminen.....	18
2.8	Päämiehen oikeudellinen asema.....	19
2.8.1	Perusoikeudet.....	19
2.8.2	Itsemääräämisoikeus.....	20
3	VERKKOPANKKITUNNUKSIA KOSKEVA OIKEUDELLINEN SÄÄNTELY.....	22
3.1	Verkkopankkisopimus ja verkkopankkitunnukset.....	22
3.2	Verkkopankkitunnuksia koskevat pankin sopimusehdot.....	25
3.3	Luottolaitoslain säännökset ja niiden valvonta.....	26
3.4	Ovatko verkkopankkitunnukset peruspankkipalvelu?.....	27
4	VERKKOPANKKITUNNUSTEN HYÖDYT JA HAITAT.....	29
4.1	Tutkimusmetodina laadullinen tutkimus.....	29
4.2	Verkkopankkitunnukset päämiesten käytössä.....	30
4.3	Edunvalvojien näkökulma.....	31
4.4	Päämiesten perustelut verkkopankkitunnusten hakemiselle.....	32
4.5	Edunvalvojan suostumus tai perustelut kieltäytyä tunnusten hakemisesta.....	33
4.6	Hyödyt.....	36
4.6.1	Päämiehen kuntoutumisen edesauttaminen.....	36
4.6.2	Kustannuksissa säästäminen ja vaivattomampi asiointi.....	37
4.6.3	Sähköisissä palveluissa asioiminen.....	38
4.6.4	Yhteiskunnassa mukana pysyminen.....	39
4.6.5	Käyttörahasta päättäminen ja internet-ostokset.....	40
4.6.6	Eriyistäpaukset.....	40
4.7	Haitat.....	41

4.7.1	Internet-ostokset, pelaaminen ja velkaantuminen	41
4.7.2	Maksutilin muuttaminen	43
4.7.3	Omaisuuuden myyminen ja sopimusten tekeminen verkkopankissa.....	44
4.7.4	Väärinkäytökset.....	44
4.8	Edunvalvontatilin katseluoikeudesta hyötyä ja haittaa.....	46
4.9	Edunvalvonnan käsitys pankkien suhtautumisesta	48
4.9.1	Eroja pankkien suhtautumisessa	49
4.9.2	Pankkien perustelut kieltäytymiselle.....	50
4.10	Vaihtoehtoja verkkopankkitunnuksille	53
5	POHDINTA.....	54
	LÄHTEET	59
	LIITTEET	63
	Liite 1. Haastattelukysymykset 1 (2)	63

LYHENTEET JA TERMIT

EOA	Eduskunnan oikeusasiamies
EVVL	Laki edunvalvontavaltuutuksesta 25.5.2007/648
FINE	Vakuutus- ja rahoitusneuvonta
HE	Hallituksen esitys
HolTL	Laki holhoustoimesta 1.4.1999/442
HolhL	Holhouslaki 19.8.1898/34
JärjestämisL	Laki holhoustoimen edunvalvontapalveluiden järjestämisestä 29.8.2008/575
Kela	Kansaneläkelaitos
LtlL	Laki luottolaitostoinnasta 9.2.2007/121
MPL	Maksupalvelulaki 30.4.2010/290
OikM asetus	Oikeusministeriön asetus oikeusapupiireistä sekä oikeusaputoimistojen toimipaikoista ja edunvalvonta-alueista 2.7.2013/534
OM	Oikeusministeriö
PL	Perustuslaki 11.6.1999/731
TaVm	Talousvaliokunnan mietintö

1 JOHDANTO

1.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja aiheen valinta

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia ja selvittää mitä hyötyjä ja haittoja voi seurata, jos yleisen edunvalvonnan päämiehen käytössä ovat verkkopankkitunnukset. Hyötyjä ja haittoja tutkittiin laadullisen tutkimuksen menetelmin päämiehen ja edunvalvonnan näkökulmasta huomioiden myös pankin kanta asiassa. On tärkeää tuoda esiin eri osapuolten näkökulmaa asiassa, jotta tutkittava tieto ei olisi yksipuolista. Laadulliselle eli kvalitatiiviselle tutkimukselle on luonteenomaista hankkia tietoa siten, että mahdollisimman monenlaiset tarkastelut ovat mahdollisia.¹ Lisäksi opinnäytetyön tarkoituksena oli laadullista tutkimusosuutta pohjustaen selvittää verkkopankkitunnuksia koskevaa oikeudellista sääntelyä.

Verkkopankkitunnukset ovat aiheena ajankohtainen, sillä verkkopankilla on suuri merkitys yksityishenkilöiden pankkiasioinnin näkökulmasta². Yleisesti on aistittavissa käsitys, että edunvalvonnassa oleva henkilö ei voi tällä hetkellä saada verkkopankkitunnuksia isommista pankkiryhmistä. Aiheen valinnan taustalla oli oikeustradenomiopintoihini sisältyvä syventävä harjoittelu sekä edunvalvontasihteerin viransijaisuuteni yleisessä edunvalvonnassa. Lisäksi aihevalintaan vaikutti aikaisempi työkokemukseni pankista.

Aiheeksi rajautui verkkopankkitunnusten hyötyjen ja haittojen selvittäminen, koska ajoittain yleisen edunvalvonnan päämiehet tiedustelevat mahdollisuuttaan saada verkkopankkitunnukset omaan käyttöönsä. On myös päämiehiä, jotka toivovat saavansa pitää verkkopankkitunnukset edunvalvonnan alkaessa.

Eduskunnan oikeusasiamies Petri Jääskeläinen otti käsittelyynsä edunvalvonnassa olevan henkilön oikeuden verkkopankkitunnuksiin 17.6.2013, ja pyysi asiassa selvitystä Itä-Suomen aluehallintoviraston maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksiköltä sekä

¹ Alasuutari 2011, 84

² Wuolijoki 2005, 234

oikeusministeriöltä 31.10.2013 mennessä. Eduskunnan oikeusasiamies (EOA) tutkii parhaillaan laillisuusvalvonnan näkökulmasta edunvalvonnassa olevan henkilön oikeutta verkkopankkitunnuksiin, ja lisäksi verkkopankkitunnuksia koskevaa keskustelua on käyty viime aikoina vilkkaasti myös yleisellä tasolla. Tässä aineistolähtöisessä laadullisessa tutkimuksessa on tarkoituksena selvittää hyötyjä ja haittoja käytännön näkökulmasta, eikä selvittää erityisesti päämiehen oikeutta verkkopankkitunnuksiin.

1.2 Lähteet ja tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmä on sekä lainopillinen että empiirinen. Edunvalvonnan ja pankin toiminta on tiukasta säänneltyä, ja tärkeimmät sovellettavat säädökset ovat laki holhoustoimesta (HolTL, 442/1999) ja laki luottolaitostoiminnasta (LltL, 121/2007). Muina virallislähteinä käytettiin säädösten lisäksi lain esitöitä, ja valtiopäiväasiakirjoista erityisesti hallituksen esityksiä. Myös oikeuskirjallisuutta ja muita oikeuslähteitä käytettiin, kuten eduskunnan oikeusasiamiehen selvitys- ja lausuntopyyntöä, oikeusministeriön lausuntoa, maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikön lausuntoa, kuluttajansuojaviranomaisen lausuntoa ja asiantuntijakirjoituksia. Mainittakoon, eduskunnan oikeusasiamiehen laillisuusvalvonnalla ja kuluttajansuojaviranomaisen ratkaisuilla voi olla huomattava merkitys holhoustoimilain soveltamisessa³.

Tutkimuksen empiirisessä osuudessa oli tarkoitus tutkia ja selvittää aihetta haastattelujen avulla. Laadullinen tutkimusaineisto koostuu kahden oikeusaputoimiston kahden johtavan yleisen edunvalvojan, kolmen yleisen edunvalvojan ja yhden edunvalvontasihteerin vastauksista. Haastattelumetodiksi valittiin strukturoitu yksilöhaastattelu⁴, ja kaikilta haastateltavilta kysyttiin samat kysymykset. Molemmissa edunvalvontatoimistoissa, joissa haastatteluja tehtiin, aihe koettiin ajankohtaiseksi, tärkeäksi ja mielenkiintoiseksi tutkimuskohteeksi.

³ Välimäki 2013, 12

⁴ Ks. Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 203

1.3 Rajaus ja rakenne

Opinnäytetyössä keskitytään aiheen tutkimiseen yleisen edunvalvonnan lähtökohdista. Yksityinen edunvalvonta on rajattu käsittelyn ulkopuolelle, sillä verkkopankkitunnusten hyötyjen ja haittojen selvittäminen myös yksityisen edunvalvonnan kannalta olisi vaatinut enemmän haastatteluja. Aihetta tutkittiin täysi-ikäisten päämiesten näkökulmasta, sillä alaikäisiä päämiehiä on edunvalvonnassa vähän, ja heidän edunvalvontaansa hoidetaan usein erityistehtävänä. Toisena perusteluna on, että alaikäisille ei myönnetä verkkopankkitunnuksia. Aiheen käsittelyn ulkopuolelle on jätetty myös tilanteet, joissa päämies on julistettu vajaavaltaiseksi, sillä heitä on päämiehinä vähän, ja vajaavaltaiten oikeustoimikelpoisuus ei sisällä verkkopankkitunnusten saamista.

Opinnäytetyön toisessa pääluvussa käsitellään tiivistetysti, mitä yleisellä edunvalvonnalla tarkoitetaan ja millainen edunvalvonnan organisaatio on, sillä holhoustoimi on asiana vanha, mutta edunvalvonta on käsitteenä melko uusi. Luvussa käsitellään lyhyesti myös päämiehen oikeudellista asemaa eli perusoikeuksia ja itsemääräämisoikeutta, joita on tärkeä käsitellä, koska perusoikeuksia voidaan pitää keskeisenä osana edunvalvontaoikeutta⁵. Kolmannessa pääluvussa selvitetään verkkopankkitunnuksiin liittyviä käsitteitä, ja selvennetään tunnuksien käyttöä koskevia pankin sopimusehtoja. Lisäksi luvussa käsitellään verkkopankkitunnuksia koskevaa sääntelyä ja peruspankkipalveluiden käsitettä. Viimeisessä pääluvussa analysoidaan tutkimusaineiston pohjalta, mitä haittaa tai hyötyä verkkopankkitunnuksista voi olla yleisen edunvalvonnan päämiehen käytössä. Lopuksi pohditaan tutkimuksen tuloksia ja opinnäytetyön tekemistä.

⁵ Tornberg 2012, 56

2 YLEINEN EDUNVALVONTA

2.1 Keskeisimmät käsitteet

Henkilöä, joka huolehtii toisen edusta ja asioista, kutsutaan edunvalvojaksi, ja edunvalvontaa tarvitsevaa henkilöä kutsutaan päämieheksi. Holhouslain (HolhL, 34/1898) kokonaisuudistuksen myötä entiset käsitteet holhooja, uskottu mies ja holhottava poistuivat käytöstä. Käsitteiden uudistamisen tarkoituksena oli päästä eroon leimaavasta holhous-sanasta, jonka koettiin alistavan henkilöitä, jotka olivat holhouksen tarpeessa.⁶ Sekä yleisten että yksityisten edunvalvojien toimintaa valvoo maistraatti eli holhousviranomaisen⁷. Käsitteitä holhousviranomainen ja maistraatti käytetään tässä opinnäytetyössä synonyymeina toisillensa.

Opinnäytetyössä käytetään myös käsitteitä edunvalvontatili ja käyttövaratili. Näitä käsitteitä käytetään yleisessä edunvalvonnassa toimiessa. Edunvalvontatilillä tarkoitetaan edunvalvojan toimesta päämiehelle avattua pankkitiliä, joka on edunvalvojan vallinnassa. Tiliin on käyttöoikeus vain edunvalvojalla, ja tililtä hoidetaan päämiehen päivittäistä rahaliikennettä, kuten laskujen maksua. Käyttövaratiliksi puolestaan kutsutaan päämiehen omassa käytössä olevaa pankkitiliä, johon myös päämiehellä on käyttöoikeus edunvalvojan käyttöoikeuden lisäksi. Edunvalvontatililtä siirretään rahaa päämiehen käyttövaratilille, ja tätä rahaa kutsutaan käyttövaraksi tai käyttörahaksi.

2.2 Edunvalvonnan organisaatio

Lähes sata vuotta voimassa ollut holhouslaki kumottiin lain holhoustoimesta (HolTL, 442/1999) tullessa voimaan 1.12.1999. Vanhan holhouslain aikana holhoustoimen hallinto ja valvonta kuuluivat luottamusmiesperiaatteella toimineille kunnallisille holhouslautakunnille. Holhoustoimilain myötä hallinto ja tehtävät siirrettiin

⁶ HE 146/1998 Yleisperustelut 4.2 Keskeiset ehdotukset; Välimäki 2013, 8

⁷ Välimäki 2013, 163

maistraateille.⁸ Edunvalvontapalveluiden järjestäminen siirtyi kunnilta valtion tehtäväksi 1.1.2009, kun laki holhoustoimen edunvalvontapalveluiden järjestämisestä (JärjestämisL, 575/2008) tuli voimaan ja kumosi samalla edellisen samannimisen lain vuodelta 1999.

Oikeusministeriön asetuksen oikeusapupiireistä sekä oikeusaputoimistojen toimipaikoista ja edunvalvonta-alueista (OikM asetus 534/2013) 1 §:n mukaan oikeusapupiirejä on kuusi: Turun, Vaasan, Itä-Suomen, Helsingin, Kouvolan ja Rovaniemen oikeusapupiirit. Edunvalvontapalveluiden järjestämisen yleinen johto, ohjaus ja valvonta kuuluvat oikeusministeriölle ja edunvalvontapalveluiden järjestämisestä edunvalvonta-alueella vastaa valtion oikeusaputoimisto (JärjestämisL 1 §).

Oikeusaputoimistoissa työskentelevät yleiset edunvalvojat ja edunvalvontasihteerit valtion virkamiehinä hoitaen yleisen edunvalvonnan tehtäviä⁹. Yleisessä edunvalvonnassa oli vuonna 2011 koko maassa 34 404 päämiestä¹⁰, 35 112 päämiestä vuonna 2012, ja arviolta 35 921 päämiestä vuonna 2013¹¹. Päämiesten määrä on edelleen kasvanut viime vuosina, mikä johtuu vanhempien ikäluokkien kasvavasta määrästä ja edunvalvojan hoidettavissa olevan varallisuuden kasvusta. Lisäksi nuoret ikäluokat muuttavat useimmiten toisille paikkakunnille työn tai opiskelun vuoksi, joten nuorten kotipaikkakunnalle jääneillä vanhemmilla ei aina ole sellaista lähipiiriä, josta joku voisi hoitaa heidän taloudellisia asioitaan. On siis huomattu, että edunvalvontapalveluiden tarve on kasvanut, ja tämä oli yksi syy edunvalvonnan siirtämiseksi kunnilta valtioille.¹²

2.3 Edunvalvojan hakeminen ja määrääminen

Holhoustoimen tarkoituksena on valvoa niiden henkilöiden etua ja oikeutta, jotka eivät vajaavaltaisuuden, sairauden, poissaolon tai muun syyn vuoksi voi itse pitää huolta

⁸ Välimäki 2013, 5

⁹ Parviainen & Rubanin 2009, 2

¹⁰ Valtion talousarvioesitys 2013, yleisen edunvalvonnan toimintamenot, 24

¹¹ Valtion talousarvioesitys 2014, yleisen edunvalvonnan toimintamenot, 23

¹² HE 45/2008 vp, 3-4

taloudellisista asioistaan (HoITL 1.1 §). Edunvalvonnan tavoitteena on auttaa henkilöitä, jotka eivät kykene itse valvomaan omaa etuaan, kun kyseessä on taloudellisten asioiden hoitaminen sekä itsestään huolehtiminen. Kun henkilölle haetaan edunvalvojaa, yleensä asiat eivät tule enää millään muulla tavalla asianmukaisesti hoidetuksi.¹³

Prosessi edunvalvojan määräämiseksi lähtee liikkeelle joko hakemuksella edunvalvojan määräämiseksi tai ilmoituksella edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä. Kyseisen ilmoituksen voi tehdä henkilö, joka on saanut tiedon edunvalvonnan tarpeessa ilmeisesti olevasta henkilöstä. Esimerkiksi perheenjäsen, kotihoidon henkilökunta, sosiaalityöntekijä, lääkäri tai pankkitoimihenkilö voi vaitiolovelvollisuuden estämättä tehdä ilmoituksen holhousviranomaiselle, joka selvittää henkilön edunvalvonnan tarpeen.¹⁴ Tällä hetkellä suurin osa yleisen edunvalvonnan päämiehistä on erilaisista muistihäiriöistä ja päätöskykyyn liittyvistä ongelmista kärsiviä ikääntyviä ihmisiä, mutta edunvalvonnan päämiehiksi on viime aikoina määrätty myös nuoria mielenterveys- ja päihdeongelmista kärsiviä ihmisiä¹⁵.

Jos henkilö hakee itse edunvalvojaa ja kykenee ymmärtämään asian merkityksen, maistraatti on toimivaltainen edunvalvojan määräämiseksi. Maistraatti on toimivaltainen määräämään henkilölle ainoastaan tukevan edunvalvojan.¹⁶ Useimmissa tapauksissa edunvalvojan määrää kärjäoikeus, koska henkilö, jonka etua olisi valvottava, ei ole itse tehnyt hakemusta edunvalvojan määräämiseksi, tai ei kykene ymmärtämään asian merkitystä. Kärjäoikeus määrää edunvalvojan yleensä maistraatin hakemuksesta.¹⁷ Toisin kuin maistraatti, kärjäoikeus on toimivaltainen myös yhteistoimivan ja sivuuttavan edunvalvojan määräämiseksi¹⁸. HoITL 15 §:n mukaan edunvalvojalle annettu määräys on voimassa toistaiseksi tai määräystä annettaessa asetetun määräajan. Tuomioistuimien voi tarvittaessa muuttaa edunvalvojan tehtävää tai määräyksen voimassaoloaika (HoITL 15.2 §).

¹³ Parviainen & Rubanin 2009, 55

¹⁴ Parviainen & Rubanin mts. 58

¹⁵ Välimäki 2013, 3

¹⁶ Välimäki mts. 62; Saarenpää 2012, 267

¹⁷ Välimäki 2013, 63

¹⁸ Saarenpää 2012, 267

Edunvalvontakynnys ylittyy, jos täysi-ikäinen henkilö on sairauden, henkisen toiminnan häiriintymisen, heikentyneen terveydentilan tai muun vastaavan syyn vuoksi kykenemätön valvomaan etuaan taikka huolehtimaan itseään tai varallisuuttaan koskevista asioista, jotka vaativat hoitoa eivätkä tule asianmukaisesti hoidetuiksi muulla tavoin (HolTL 8§). Edunvalvojan määräämisessä on lähtökohtana vähimmän puuttumisen periaate, eli edunvalvoja määrätään vasta viimeisenä toimenpiteenä, kun lievemmat toimintamallit eivät ole enää riittäviä¹⁹.

Lievimpinä toimintamalleina voidaan pitää esimerkiksi pankissa tehtäviä valtuutuksia eli valtakirjoja, joilla henkilö voi määrätä kuka tai ketkä voivat nostaa hänen pankkitililtään varoja, maksaa laskuja ja saada tilin saldotietoja. Toinen edunvalvontaa lievempi mutta tavallista valtuutusta vahvempi toimintamalli on edunvalvontavaltuutuksen tekeminen.

Lakia edunvalvontavaltuutuksesta (EVVL 248/2007) sovelletaan lain 1 §:n mukaan ”valtuutukseen, jonka valtuuttaja on määrännyt tulemaan voimaan siinä tapauksessa, että hän tulee sairauden, henkisen toiminnan häiriintymisen, heikentyneen terveydentilan tai muun vastaavan syyn vuoksi kykenemättömäksi huolehtimaan asioistaan.” Välimäen mukaan, jos henkilö on tehnyt edunvalvontavaltuutuksen, ja siten hoitanut taloudellisten asioidensa järjestämisen, ei hänelle pääsääntöisesti voida määrätä holhustoimilain mukaista edunvalvojaa hoitamaan taloudellisia asioita. Jotta edunvalvontavaltuutus tulisi voimaan, tulee siinä määrätyn valtuutetun vahvistuttaa edunvalvontavaltuutus maistraatissa. Edunvalvontavaltuutus perustuu aina henkilön omaan tahdonilmaisuuksiin, toisin kuin maistraatin tai tuomioistuimen määräämä edunvalvonta, joka perustuu viranomaisen tekemään päätökseen.²⁰

2.4 Edunvalvonnan muodot

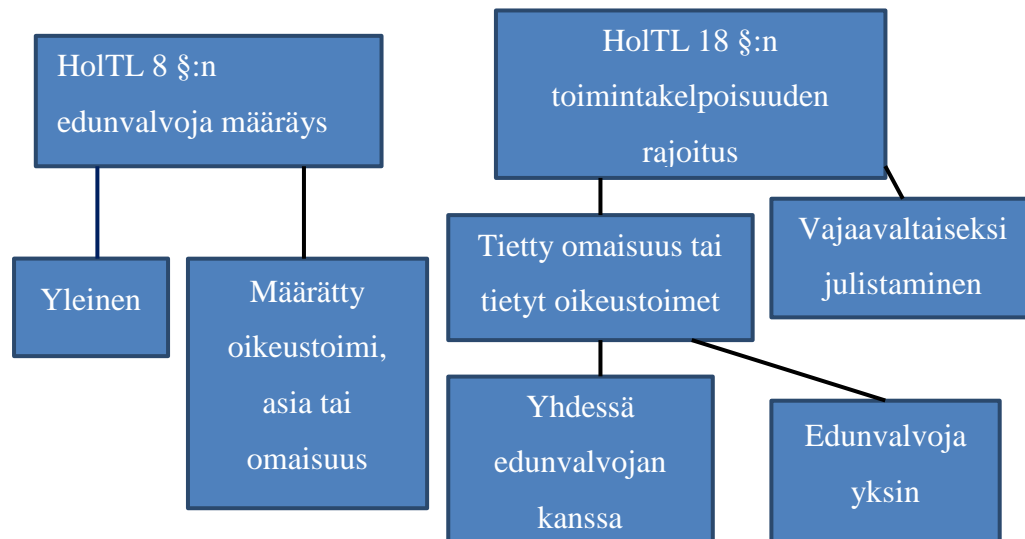
Holhustoimilain mukaisia edunvalvonnan muotoja on kolme. Lähtökohtana on, että edunvalvoja määrätään henkilön tueksi, eikä päämiehen oikeustoimikelpoisuutta

¹⁹ Saarenpää 2012, 260

²⁰ Välimäki 2013, 10

rajoiteta. Tällöin päämiehellä on täysivaltaisen henkilön oikeustoimikelpoisuus.²¹ Jos päämies on kykenemätön huolehtimaan taloudellisista asioistaan ja hänen varallisuusasemansa tai toimeentulonsa ovat sen vuoksi vaarassa, eikä edunvalvojan määrääminen riitä turvaamaan hänen etujaan, voi tuomioistuin rajoittaa hänen toimintakelpoisuuttaan. Jos päämiehen toimintakelpoisuutta rajoitetaan, hän voi tehdä tiettyjä oikeustoimia tai vallita tiettyä omaisuuttaan ainoastaan yhdessä edunvalvojan kanssa. Toimintakelpoisuuden rajoitus voi johtaa myös siihen, että päämiehellä ei ole kelpoisuutta tehdä tiettyjä oikeustoimia tai oikeutta vallita tiettyä omaisuuttaan. Henkilön toimintakelpoisuutta ei tule rajoittaa enempää kuin asianomaisen edun suojaamiseksi on tarpeen. (HoITL 18 §.)

Jos lievimmät toimintakelpoisuuden rajoitukset eivät riitä suojaamaan henkilön etua, voi tuomioistuin julistaa henkilön vajaavaltaiseksi. Vajaavaltaisella ei ole oikeutta itse vallita omaisuuttaan, ei tehdä sopimuksia eikä muita oikeustoimia, mutta voi itse päättää henkilöönsä koskevasta asiasta, jos ymmärtää asian merkityksen. Vajaavaltainen henkilö voi myös tehdä sellaisia oikeustoimia, jotka ovat olosuhteisiin nähden tavanomaisia ja merkitykseltään vähäisiä. (HoITL 23–24 §.) Holhoustoimilain myötä päämiehiä on julistettu vajaavaltaiseksi vain vähän²². Kuviossa 1 on esitetty edellä mainitut holhoustoimilain sääntelemät edunvalvonnan muodot yksinkertaistettuna.



KUVIO 1. Edunvalvontajärjestelmä holhoustoimilain mukaan²³

²¹ Saarenpää 2012, 260

²² Kyllönen 2011, 15

²³ Mäki-Petäjä-Leinonen 2003, 309, muokattu

Saarenpää kirjoittaa edunvalvonnan muodoista tarkemmin kuuden vaihtoehtomallin avulla. Näissä vaihtoehtoissa edunvalvojan määrää tuomioistuin.²⁴ Oikeustieteen maisteri ja varatuomari Johanna Tornberg erottaa väitöskirjassaan Edunvalvonta, itsemääräämisoikeus ja oikeudellinen laatu puolestaan oma-aloitteiseen hakemukseen perustuvan edunvalvonnan ensimmäiseksi vaihtoehdoksi, jolloin malli koostuu seitsemänportaisesta edunvalvontajärjestelmästä. Oma-aloitteiseen hakemukseen perustuvan edunvalvonnan eli tukevan edunvalvojan päämiehelle määrää maistraatti. Tuomioistuin voi kuitenkin määrätä edunvalvonnan koskevan myös yksittäisempiä toimia koskevia kelpoisuuksia tai rajoituksia. Seuraavat kuusi vaihtoehtoa ovat karkeita malleja edunvalvonnan muodoista, joiden avulla voidaan löytää vaihtoehto, joka mahdollistaa vähimmän puuttumisen henkilön itsemääräämisoikeuteen.²⁵

Lievin edunvalvonnan muoto on määrätä henkilölle erityinen tukeva edunvalvoja, joka auttaa päämiestä tiettyä omaisuutta tai tiettyjä oikeustoimia koskevissa asioissa. Toiseksi lievin vaihtoehto on yleinen tukeva edunvalvoja, joka auttaa päämiestä kaikissa tämän taloudellisissa asioissa. Kolmantena voidaan määrittellä erityinen yhteistoimiva edunvalvoja, jonka tehtävänä on auttaa päämiestä tiettyä omaisuutta tai tiettyjä oikeustoimia koskevissa asioissa yhteistoiminnassa päämiehen kanssa.²⁶

Neljäntenä vaihtoehtona on määrätä henkilölle yleinen yhteistoimiva edunvalvoja, joka toimii muuten samoin tavoin kuin kolmannessa vaihtoehdossa, mutta edunvalvoja auttaa päämiestä kaikissa taloudellisissa asioissa. Viidentenä vaihtoehtona on erityisen sivuuttavan edunvalvojan määrääminen, millä tarkoitetaan, että päämiehen oikeustoimikelpoisuutta rajoitetaan siten, että vain edunvalvoja voi vallita tiettyä omaisuutta tai tehdä tiettyjä oikeustoimia päämiehen puolesta. Voimakkain vaihtoehto on päämiehen julistaminen vajaavaltaiseksi, jolloin yleinen sivuuttava edunvalvoja edustaa päämiestä kaikissa taloudellisissa asioissa.²⁷

²⁴ Saarenpää 2012, 261

²⁵ Tornberg 2012, 171

²⁶ Saarenpää 2012, 261

²⁷ Saarenpää mts., 261

2.5 Edunvalvojan kelpoisuus ja tehtävät

Holhustoimilain 5 §:ssä säännellään, että edunvalvojaksi voidaan määrätä henkilö, joka antaa suostumuksensa tehtävän hoitamiseksi. Vajaavaltainen henkilö ei voi toimia edunvalvojana (HolTL 6 §). Henkilön sopivuutta arvioitaessa tulee ottaa huomioon muun muassa edunvalvojaksi esitetyn henkilön taito ja kokemus, joita on arvioitava tehtävän laadun ja laajuuden perusteella (HolTL 5 §; JärjestämisL 4 §).

Edunvalvojan on hoidettava päämiehensä omaisuutta siten, että omaisuus ja sen tuotto voidaan käyttää päämiehen hyödyksi ja tyydyttämään hänen henkilökohtaisia tarpeitaan. Edunvalvojan tulee tunnollisesti pitää huolta päämiehen oikeuksista ja edistää hänen parastaan. (HolTL 37.1 §.) Ensimmäistä tehtävää voidaan sanoa edunvalvojan perusvelvoitteeksi ja toista huolellisuusvelvoitteeksi, joka koskee päämiehen oikeuksien valvontaa omaisuuden hoitamisessa sekä esimerkiksi sosiaalietuuksien hakemisessa²⁸.

Edunvalvojan tehtäviin kuuluu laatia omaisuusluettelo, joka on annettava holhousviranomaiselle holhustoimilain 48 §:n 1 momentin mukaan kolmen kuukauden kuluessa edunvalvojan tehtävän alkamisesta. Samassa momentissa säännellään, että omaisuusluettelon tulee sisältää tiedot niistä varoista ja veloista, joiden tulee olla edunvalvojan hoidettavana. Edunvalvoja on velvollinen pitämään kirjaa päämiehen varoista, veloista sekä tilikauden tapahtumista. Jos edunvalvojan tehtävänä on omaisuuden hoitaminen, tulee hänen joka vuosi antaa maistraatille vuositili kolmen kuukauden kuluessa tilikauden päättymisestä. (HolTL 50–51 §.)

Holhustoimilain 29 §:n mukaan edunvalvojalla on kelpoisuus edustaa päämiestä taloudellisia asioita ja omaisuutta koskevissa oikeustoimissa. Edunvalvojalla on oikeus edustaa päämiestä myös sellaisessa tämän henkilöä koskevassa asiassa, jonka merkitystä päämies ei itse kykene ymmärtämään (HolTL 29 §). Jotta edunvalvoja voi tehdä tehtäviinsä kuuluvassa asiassa päätöksen, tulee hänen kuulla päämiestä, eli tiedustella tämän mielipidettä, jos asiaa on päämiehen kannalta pidettävä tärkeänä ja kuuleminen voidaan tehdä ilman huomattavaa hankaluutta. Jos päämies ei kuitenkaan kykene ymmärtämään asian merkitystä, ei kuuleminen ole välttämätöntä. (HolTL 43 §.)

²⁸ Välimäki 2013, 83–84

Holhustoimilain 34 §:ssä on säännelty tyhjentävästi sellaisista oikeustoimista, joita edunvalvojalla ei ole oikeutta tehdä ilman maistraatin lupaa päämiehensä puolesta. Luvanvaraisia oikeustoimia ovat muun muassa asunto-osakkeiden ja asumisoikeuden hankkiminen ja myyminen, kiinteistön ostaminen ja myyminen, mikä koskee myös määräalan ja murto-osan hankkimista ja luovuttamista, jakamattomassa pesässä eläminen ja perinnönjaosta sopiminen, perinnöstä luopuminen, pesäosuuden luovuttaminen ja osituksesta sopiminen sekä muun lainan kuin valtion takaamaa opintolainan ottaminen.²⁹

2.6 Maistraatti valvovana viranomaisena

Edunvalvojan toimintaa valvovasta viranomaisesta eli maistraatista säädetään holhustoimilain 6 luvussa. Holhousviranomaisen tulee valvoa edunvalvojan toimintaa, ja valvonta kuuluu sille maistraatille, jonka toimialueella päämiehellä on kotikuntalaissa (201/1994) tarkoitettu kotikunta (HoITL 46 §). Maistraatin on holhousviranomaisena valvottava päämiehen perusoikeuksien toteutumista. Valvonnan tulee kohdistua sekä maistraatin omaan menettelyyn että edunvalvojan toimiin päämiestä koskien.³⁰

Edunvalvonnan alkaessa edunvalvojan tulee toimittaa maistraatille omaisuusluettelo (ks. edellinen luku), jonka perusteella maistraatti valvoo päämiehen varallisuuden muutoksia ja edunvalvojan toimintaa. Edunvalvonnan jatkuessa, kun maistraatti on saanut edunvalvojan toimittaman vuositilin, on sen viipymättä hyvän tarkastustavan edellyttämässä laajuudessa tarkastettava tili. Maistraatin on tarkastettava, onko tili laadittu oikein, onko omaisuutta hoidettu asianmukaisesti, onko päämies saanut kohtuullisena pidettävät käyttövarat ja onko edunvalvojan palkkio määrältään perusteltu. Samat säännökset pätevät päätöstitilin tarkastamiseen edunvalvonnan päättyessä. (HoITL 56 §.)

²⁹ Välimäki 2013, 114–120

³⁰ Tornberg 2012, 50

2.7 Edunvalvonnan päättyminen

Edunvalvonta voi päättyä holhoustoimilain mukaisesti kolmella eri tavalla: lain, ilmoituksen, tuomioistuimen tai maistraatin päätöksen perusteella. Holhoustoimilain perusteella edunvalvojalle annettu määräys lakkaa olemasta voimassa, kun edunvalvoja on määrätty määräajaksi ja asetettu määräaika on kulunut. Kun edunvalvoja on määrätty hoitamaan tiettyä tehtävää, edunvalvonta päättyy, kun tehtävä on suoritettu. Päämiehen kuollessa edunvalvonta päättyy eli edunvalvojan tehtävä lakkaa aina. Edunvalvojan vapauttaminen tehtävästään taikka vajaavaltaiseksi julistaminen johtavat myös edunvalvonnan päättymiseen. Päämiehen täyttäessä 18 vuotta edunvalvojan tehtävä lakkaa, jos edunvalvonta on perustunut päämiehen alaikäisyyteen. Viimeinen tilanne jolloin edunvalvonta päättyy, on vieraassa valtiossa tehty ja Suomessa tunnustettu päätös, jonka seurauksena edunvalvojan tehtävän jatkuminen Suomessa olisi ristiriidassa tehdyn päätöksen kanssa. (HolTL 15 ja 17 §.)

Edunvalvonta päättyy ilmoituksen nojalla, kun edunvalvojalle määrätyn sijaisen tehtävä lakkaa eli edunvalvoja ja tämän sijainen esteen lakattua tekevät yhdessä siitä ilmoituksen maistraatille (HolTL 17.2 §). Yleisin syy edunvalvojan sijaisen määräämiselle on jonkin oikeustoimen suorittaminen, jonka edunvalvoja on esteellinen tekemään päämiehen puolesta. Sijaisuus päättyy, kun tehtävä on suoritettu, jolloin maistraatille tehtävää ilmoitusta ei tarvita.³¹

Tuomioistuimen tai maistraatin päätöksen perusteella edunvalvojan tehtävä lakkaa tuomioistuimen vapauttaessa edunvalvojan tehtävästään, jos tämä osoittautuu siihen kykenemättömäksi tai sopimattomaksi taikka vapauttamiseen on jokin muu erityinen syy. Tuomioistuimen on vapautettava edunvalvoja tehtävästään, ja maistraatti voi vapauttaa edunvalvojan tehtävästään, jos hän sitä erikseen pyytää. Tuomioistuimen on myös määrättävä edunvalvojan tehtävä lakkaamaan, jos edunvalvonta on määrätty lakkaamaan, kun päämies ei enää ole edunvalvonnan tarpeessa. (HolTL 16–17 §.)

³¹ Välimäki 2013, 76–77

2.8 Päämiehen oikeudellinen asema

2.8.1 Perusoikeudet

Edunvalvonta on osa henkilöoikeutta ja edunvalvontaoikeutta voidaan pitää yhtenä henkilö- ja persoonallisuus oikeuden keskeisistä pääryhmistä. Edunvalvontaoikeudella tarkoitetaan kokonaisuutta, joka muodostuu säädöksistä, säännöksistä ja säännöistä, jotka määrittelevät henkilön oikeudellista toimintakykyä, sen tukemista ja rajoittamista ja näiden edellytyksiä ja käytäntöjä. Edunvalvontaoikeudessa on kyse henkilön oikeudellisesta perusidentiteetistä eli siitä, miten yksilö liittyy normaalitilanteessa yhteiskuntaan. Normaalisti yksilö toimii itsenäisesti osana yhteiskuntaa. Perusoikeudet ovat keskeinen osa edunvalvontaoikeutta, sillä edunvalvonta puuttuu henkilön oikeustoimikelpoisuuteen, jota voidaan verrata Suomen perustuslaissa (PL 731/1999) määriteltyihin kansalaisen perusoikeuksiin.³²

Edunvalvonnassa olevan henkilön kohdalla tietyt perusoikeudet korostuvat, joista keskeisimpiä ovat ihmisarvon loukkaamattomuus, yhdenvertaisuus, liikkumisvapaus, yksityiselämän suoja, julkisuus, omaisuuden suoja, kielelliset oikeudet ja sosiaaliturva, oikeusturva sekä itsemääräämisoikeus. Esimerkiksi yhdenvertaisuuden periaatteen mukaisesti päämiehen tulisi olla yhdenvertaisessa asemassa niiden henkilöiden kanssa, jotka eivät tarvitse apua omien taloudellisten asioiden hoitamisessa, ja asianmukaisen edunvalvonnan tulisi edistää tätä yhdenvertaisuutta.³³

Perusoikeuksista itsemääräämisoikeus koskettaa päämiesten tilannetta erityisesti. Esimerkiksi käyttövaroista päättämisen suhteen edunvalvojan omat mieltymykset taikka näkemykset eivät saa vaikuttaa ratkaisuun, kun edunvalvoja arvioi päämiehelle siirrettävien käyttövarojen määrää.³⁴ Edunvalvoja on se henkilö, jonka tulisi valvoa päämiehensä perusoikeuksien toteutumista, ja välttää perusteetonta puuttumista hänen elämäänsä, koska tämä voisi loukata päämiehen perusoikeuksia³⁵.

³² Saarenpää 2012, 249–254

³³ Sarja 2007, 379–395

³⁴ Sarja mts., 379–395

³⁵ Tornberg 2012, 36–37

2.8.2 Itsemääräämisoikeus

Monien oikeuksien käytön perustana oleva itsemääräämisoikeus voidaan määritellä oikeudeksi määrätä itsestään ja toimistaan³⁶. Itsemääräämisoikeus voidaan jaotella viiteen osa-alueeseen. Henkilöllä on ensinnäkin oikeus sisäiseen vapauteen eli oikeus henkiseen loukkaamattomuuteen, oikeus ulkoiseen vapauteen eli oikeus liikkua ja valita asuinpaikkansa sekä oikeus fyysiseen koskemattomuuteen. Itsemääräämisoikeuteen kuuluu henkilön oikeus kompetenssiin eli kelpoisuus toimia itse omassa asiassa, oikeus valtaan eli oikeus määrätä omasta ruumiistaan, terveydestään ja itseään koskevasta informaatiosta sekä oikeus tietoon itsestään, muista kansalaisista, yhteiskunnasta ja yhteisöistä.³⁷

Edunvalvonnan tulisi ennen kaikkea olla järjestelmä, joka tukee päämiehen omaa aktiivisuutta, eli tukea ja apua tulisi antaa päämiehelle itsemääräämisoikeutta kunnioittavalla tavalla, kuunnellen myös päämiestä³⁸. Edunvalvojan määrääminen henkilölle saattaa vaikuttaa hänen mahdollisuuksiinsa toimia itsenäisesti, eli tällöin edunvalvonnan vaikutukset koskevat myös päämiehen itsemääräämisoikeutta. Edellä kappaleessa 2.4 esitetyt edunvalvonnan muodot tekevät mahdolliseksi asteittaisen puuttumisen päämiehen itsemääräämisoikeuteen. Holhoustoimilain tulkinnasta voidaan käsittää, että maistraatin määräämässä oma-aloitteisessa edunvalvonnassa henkilön itsemääräämisoikeuteen ei puututtaisi, mutta holhoustoimilain 31 § rajoittaa itsemääräämisoikeutta käytännössä.³⁹ HolTL 31.2 §:n mukaan ”jos päämiehellä on tili luottolaitoksessa, edunvalvojan tulee ilmoittaa laitokselle, kuka tai ketkä voivat nostaa tilillä olevia varoja.”

Hallituksen esityksen Eduskunnalle holhouslainsäädännön uudistamiseksi mukaan HolTL 31 §:n sisältöä sovelletaan myös päämiehen pankkitilin käyttämiseen: vain edunvalvoja tai hänen valtuuttamansa henkilö on oikeutettu nostamaan varoja päämiehen tililtä, jos tili kuuluu edunvalvojan hoidettavana olevaan omaisuuteen. Holhoustoimilain 31 §:ää sovelletaan myös silloin, kun päämiehellä on tili, jossa osa

³⁶ Hallberg, Karapuu, Ojanen, Scheinin, Tuori & Viljanen 2011, 223

³⁷ Saarenpää 2012, 230–233

³⁸ Tornberg 2012, 37

³⁹ Tornberg mts. 47, 191

hänen varoistaan pidetään ja jota päämies itse käyttää. Tällöin päämiehen tulee ilmoittaa pankille tilin käyttöoikeuksista.⁴⁰ Käytännössä pankit eivät välttämättä hyväksy päämiehen itse tekemää valtuutusta jollekin toiselle henkilölle nostaa varoja hänen käyttövaratililtään. Usein edunvalvonnasta lähetetään valtakirja suoraan pankkiin tai päämies tulee hakemaan sen toimistolta. Holhoustoimilain 31 §:n perusteella nimenomaan pankit rajoittavatkin päämiehen perusoikeutta käyttää tiliään⁴¹.

Itsemääräämisoikeuden piiriin kuuluu myös päämiehen oikeus päättää omista käyttövaroistaan. Edunvalvojan määrääminen ei estä päämiestä itse vallitsemasta omaisuuttaan tai tekemästä oikeustoimia (HolTL 14 §). Päämiehen vallintaan on jätettävä hänen tarpeisiinsa ja muihin olosuhteisiin nähden kohtuullisena pidettävä määrä käyttövaroja (HolTL 38.1 §). Päämiehellä on oikeus päättää omien käyttövarojensa käytöstä eikä edunvalvojalla ole oikeutta puuttua siihen, miten päämies käyttää omat käyttövaransa⁴². Edunvalvojalla ei ole toimivaltaa päättää siitä, millä tilinkäyttövälillä, eli pankkikortilla tai verkkopankkitunnuksilla, päämies käyttää omaa käyttövaratiliään.⁴³

⁴⁰ HE 146/1998 vp, 44

⁴¹ Tornberg 2012, 196

⁴² Tornberg mts. 122

⁴³ OM 84/03/2013, 3

3 VERKKOPANKKITUNNUKSIA KOSKEVA OIKEUDELLINEN SÄÄNTELY

3.1 Verkkopankkisopimus ja verkkopankkitunnukset

Verkkopankkitunnusten myöntäminen ja verkkopankin käyttöönotto edellyttää, että asiakas ja pankki tekevät verkkopankkisopimuksen, ja asiakkaalla on pankissa tili, joka voidaan liittää verkkopankkipalveluun⁴⁴. Verkkopankkisopimuksessa voidaan rajata, että palvelu koskee vain tiettyä tiliä, kuten päämiehen tapauksessa hänen omaa käyttövaratiliään. Verkkopankkitunnuksilla asioiminen vastaa asiakkaan tunnistamista omakätisestä allekirjoituksesta ja henkilöllisyystodistuksesta.⁴⁵ Verkkopankki on pankin selain- tai sovelluspohjainen asiakkaille tarkoitettu sähköinen asiointipalvelu, jota käytetään internetin välityksellä⁴⁶. Verkkopankkitunnuksien sisältö vaihtelee pankkiryhmittäin, mutta käytännössä tunnukset koostuvat joko käyttäjätunnuksesta, henkilökohtaisesta salasanasta ja vaihtuvista tunnusluvuista tai käyttäjätunnuksesta ja tunnusluvuista.⁴⁷

Aktia-pankin mukaan verkkopankissa on mahdollista saada hyvä kuva taloudellisesta tilanteesta, ja hoitaa päivittäiset pankkiasiat, kuten tarkistaa saldoja, maksaa laskuja ja e-laskuja ja lisäksi on mahdollista saada palkkalaskelma verkkopankkiin elektronisesti⁴⁸. Verkkopankkia kuvataan Nordean internetsivuilla käyttöhinnaltaan edullisena palveluna, jossa näkee tilien, lainojen ja säästöjen ajantasaiset tiedot. Nordean verkkopankissa voi hakea korttia tai lainaa ja ottaa uusia palveluita käyttöön⁴⁹. OP-Pohjola ryhmän mukaan henkilön asioidessa pankin ja viranomaisten kanssa verkossa, henkilöllisyys todistetaan verkkopankkitunnuksia käyttämällä ja siksi täysi-ikäisillä asiakkailla tulisi olla verkkopankkitunnukset henkilökohtaisessa käytössään. Verkkopankkitunnuksilla on mahdollista todistaa oma henkilöllisyys esimerkiksi

⁴⁴ OP-Pohjola ryhmä 2013, 2; Nordea Pankki Suomi Oyj 2012, 1

⁴⁵ Wuolijoki 2005, 241

⁴⁶ Danske Bank Oyj sähköisen asioinnin ehdot – verkkopankki ja puhelinpalvelu, 9; OP-Pohjola ryhmä 2013, 1

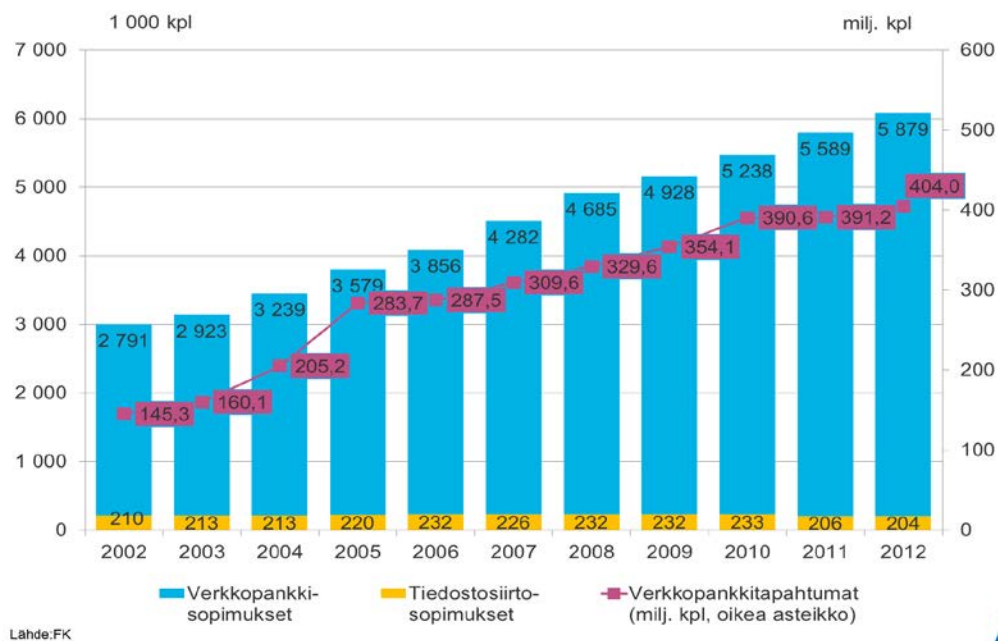
⁴⁷ Nordea Pankki Suomi Oyj 2012, 1; Danske Bank Oyj sähköisen asioinnin ehdot – verkkopankki ja puhelinpalvelu, 9; OP-Pohjola ryhmä 2013, 1

⁴⁸ Aktia, Mitä verkkopankissa voi tehdä?

⁴⁹ Nordea Pankki Suomi Oyj, Verkkopankki

sähkölaitoksen, puhelinoperaattorin, Kelan, poliisin ja verottajan kanssa sähköisesti asioidessa.⁵⁰

Verkkopankkisopimusten ja -tapahtumien määrä on kasvanut vuosittain. Kuviossa 2 esitetyillä verkkopankkitapahtumilla tarkoitetaan verkkopankissa maksettuja laskuja. Verkkopankkisopimuksilla tarkoitetaan tietoyhteyssovimuksia pankin ja asiakkaan välillä.⁵¹ Vuosien 2002–2012 välisenä aikana kuluttaja-asiakkaiden verkkopankkisopimusten määrä lähes kaksinkertaistui, sillä sopimuksia oli vajaat 50 prosenttia enemmän vuonna 2012 kuin vuonna 2002. Verkkopankkitapahtumien määrä oli samalla ajalla kasvanut lähes 36 prosenttia. Tällainen kasvu sähköisessä pankkiasioinnissa kertoo siitä, että ihmiset käyttävät verkkopankkia yhä enemmän, ja se on merkittävä palvelu pankkiasioiden ja muiden vahvaa tunnistamista vaativien asioiden hoitamisessa. Tänä päivänä kuluttajat tarvitsevat verkkopankkitunnuksia yhä enemmän, koska pankit ohjaavat asiakkaitaan hoitamaan pankkiasiansa itse verkossa⁵².



KUVIO 2. Asiakkaan ja pankin väliset tietoyhteyspalvelut ja niiden avulla tehdyt tapahtumat⁵³

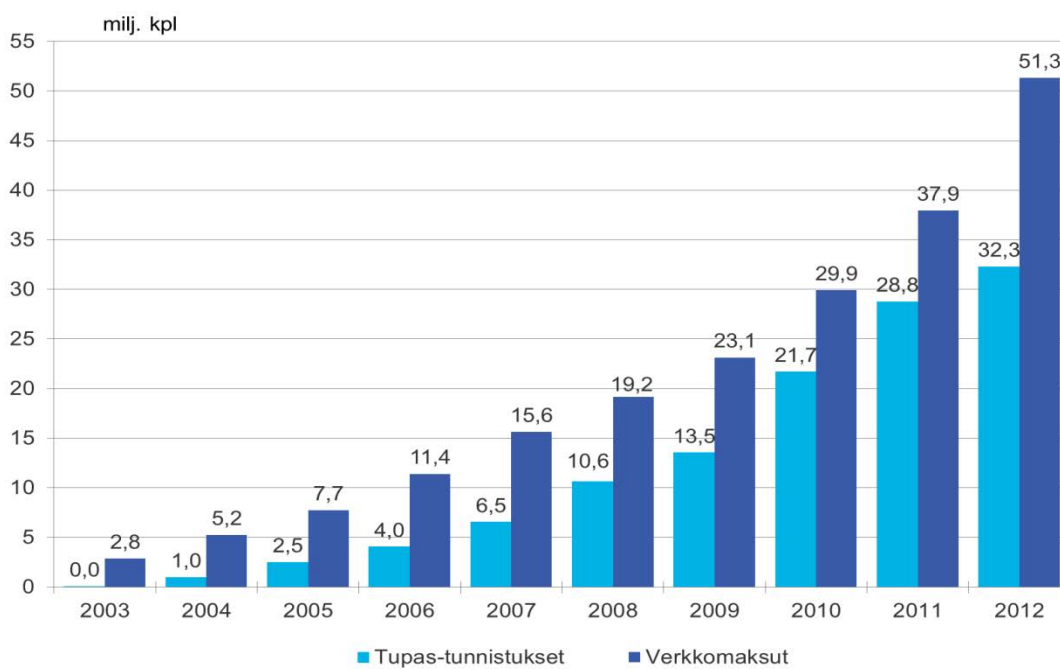
⁵⁰ OP-Pohjola ryhmä 2010

⁵¹ Finanssialan Keskusliitto 2013, 13

⁵² Kuluttajavirasto 2012

⁵³ Finanssialan Keskusliitto 2013, 12

Verkkopankkitunnuksilla voidaan kirjautua myös muihin kuin pankin palveluihin. Kuviossa 3 on kuvattu tupas-tunnistuksien ja verkkomaksujen määrän kehittymistä vuosien 2003–2012 välisenä aikana. Tupas-tunnistuksilla tarkoitetaan verkkopankkitunnuksilla tehtyjä vahvoja sähköisiä tunnistuksia eri internetpalveluissa. Verkkomaksuilla tarkoitetaan maksutapahtumia, jotka tehdään verkkokaupoissa ilman maksukorttia, ja joissa maksu veloitetaan verkkopankkia käyttävän asiakkaan tililtä ja hyvitetään verkkokauppiiaan tilille tilisiirtona. Tupas-tunnistuksien määrä on kasvanut noin 33 miljoonan kappalemäärään vuoden 2012 loppuun mennessä ja verkkomaksuja tehtiin suunnilleen 51,3 miljoonaa kappaletta. Voidaan todeta, että verkkopankkia käytetään pankkiasioinnin lisäksi myös verkkokaupoissa ja vahvaa sähköistä tunnistusta vaativissa palveluissa vuosi vuodelta enemmän.



KUVIO 3. Tupas-tunnistuspalvelu ja verkkomaksut⁵⁴

⁵⁴ Finanssialan Keskusliitto 2013, 14

3.2 Verkkopankkitunnuksia koskevat pankin sopimusehdot

Maksupalvelulaissa (MPL 290/2010) säännellään maksupalveluja koskevasta tiedonantovelvollisuudesta ja sopimusehdoista sekä maksupalvelujen toteuttamisesta. Pankeilla on omat verkkopankkia koskevat yleiset sopimusehdot, ja lisäksi pankkien tulee noudattaa myös sopimusehtojen osalta maksupalvelulakia.

Pankkien verkkopankkisopimusten ehdot ovat peruseriaatteiltaan samansisältöisiä: asiakas vastaa verkkopankkitunnuksilla tekemistään sitoumuksista ja toimeksiannoista⁵⁵. Ehtojen mukaan pankin asiakkaalle luovuttamat verkkopankkitunnukset ovat henkilökohtaiset, eikä niitä saa luovuttaa käytettäväksi kenellekään toiselle henkilölle, sovellukselle tai palvelulle⁵⁶. Tunnuksia on ehdottomasti säilytettävä huolellisesti ja toisista erillään. Lisäksi asiakkaan on suojattava laite, jolla hän käyttää verkkopankkia, ettei kukaan voi saada asiakkaan verkkopankkitunnuksia tietoonsa. Pankille on välittömästi ilmoitettava, jos tunnukset katoavat tai ne ovat joutuneet oikeudettoman tietoon tai haltuun. Pankille on myös ilmoitettava, jos asiakas epäilee tunnuksiensa olevan oikeudettoman tiedossa tai hallussa.⁵⁷

Asiakas on vastuussa verkkopankkitunnusten oikeudettomasta käytöstä silloin, kun asiakas on luovuttanut omat tunnuksensa niiden käyttöön oikeudettomalle tai asiakas on toiminut huolimattomasti, ja verkkopankkitunnukset ovat sen seurauksena kadonneet ja niitä on käytetty oikeudettomasti⁵⁸. Myös silloin asiakas on vastuussa, jos hän ei ole ilmoittanut pankille tai sulkupalvelulle ilman aiheetonta viivytystä, että tunnukset ovat kadonneet tai ne ovat jonkun oikeudettoman käytössä tai tunnukset ovat joutuneet oikeudettomasti toisen tietoon tai haltuun. Jos tunnuksia on käytetty oikeudettomasti, asiakas voi joutua korvaamaan vahingot jopa täysimääräisesti, jos hän on toiminut törkeän huolimattomasti tai tahallisesti.⁵⁹

⁵⁵ Wuolijoki 2005, 241

⁵⁶ Danske Bank Oyj sähköisen asioinnin ehdot – verkkopankki ja puhelinpalvelu, 2; OP-Pohjola ryhmä 2013, 2

⁵⁷ OP-Pohjola ryhmä 2013, 2

⁵⁸ OP-Pohjola ryhmä 2013, 3

⁵⁹ Nordea Pankki Suomi Oyj 2012, 2

Pankilla on sopimusehtojen mukaan oikeus sulkea asiakkaan verkkopankkitunnukset eli keskeyttää verkkopalvelun käyttäminen määritellyissä tilanteissa. Esimerkiksi Osuuspankin verkkopalvelutunnusten ja OP-verkkopalveluiden yleisten ehtojen mukaan tilanteiksi luetellaan muun muassa seuraavia: asiakas on luovuttanut tunnukset toiselle, epäillään tunnusten väärinkäyttöä, asiakkaalla on maksuviivästyksiä tai rekisteröityjä maksuhäiriöitä, asiakas hakeutuu velkajärjestelyyn. Omana kohtanaan luettelossa mainitaan tilanne, jossa asiakkaalle määrätään edunvalvoja.⁶⁰ Osuuspankeilla on siis sopimusehtojen perusteella oikeus sulkea asiakkaan verkkopankkitunnukset, jos hänelle määrätään edunvalvoja. Danske Bankin sähköisen asioinnin ehtojen mukaan asiakas tai edunvalvoja on heti velvollinen ilmoittamaan pankille asiakkaan edunvalvontaan määräämisestä⁶¹. Tämän pankin sopimusehdoissa ei kuitenkaan ole määritelty, että verkkopankkitunnukset voidaan sulkea, jos henkilölle määrätään edunvalvoja.

Hallituksen esityksessä Eduskunnalle maksupalvelulaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi maksupalvelulain 57 §:n 1 momentin perusteluiden mukaan ”esimerkiksi maksuhäiriömerkintä luottotietorekisterissä ei sinänsä oikeuta maksuvälineen sulkemiseen, jollei merkinnän voida katsoa osoittavan huomattavasti kohonnutta riskiä maksuvelvoitteiden täyttämättä jäämisestä.”⁶² Kuitenkin esimerkiksi edellä mainittujen OP-Pohjola ryhmän verkkopankkia koskevien yleisten ehtojen mukaan verkkopalvelutunnusten käyttäjän rekisteröidyt maksuhäiriöt antavat palveluntarjoajalle oikeuden sulkea tunnukset.

3.3 Luottolaitoslain säännökset ja niiden valvonta

Laissa luottolaitostoiminnasta määritellään pankin asiakkaan oikeus peruspankkipalveluihin. Pankki saa kieltäytyä tavanomaisen talletustilin avaamisesta ja tilin käyttöön tarkoitetun välineen myöntämisestä ETA-valtiossa laillisesti oleskelevalle luonnolliselle henkilölle vain, jos kieltäytymiselle on painava peruste. Peruste kieltäytymiselle on ilmoitettava asiakkaalle ja sen tulee liittyä asiakkaaseen tai hänen aiempaan käyttäytymiseensä tai siihen, ettei asiakassuhteelle ilmeisesti ole todellista

⁶⁰ OP-Pohjola ryhmä 2013, 10

⁶¹ Danske Bank Oyj sähköisen asioinnin ehdot – verkkopankki ja puhelinpalvelu, 3

⁶² HE 169/2009 vp, 71

tarvetta. (LtlL 134 §.) Todellisella tarpeella voidaan katsoa tarkoitettavan sitä, että pankilla ei ole velvollisuutta avata henkilölle palveluja, jos henkilöllä on peruspankkipalvelut käytössään jostakin toisesta pankista⁶³.

Luottolaitostoimintalain ja sen nojalla annettujen säännösten ja määräysten noudattamista valvoo Finanssivalvonta (LtlL 3 §). Lisäksi FINE eli vakuutus- ja rahoitusneuvonta antaa neuvoja koskien vakuutus-, pankki- ja arvopaperiasioita selvittämällä asiakkaiden valitusasioita. Neuvontatoimisto voi antaa oman näkemyksensä ja arvion esimerkiksi pankin vastauksesta liittyen asiakkaan valitukseen. Toimiston antamat vastaukset eivät ole ratkaisusuosituksia, mutta neuvontatoimiston yhteydessä toimivat vakuutuslautakunta, pankkilautakunta ja arvopaperilautakunta puolestaan antavat ratkaisusuorituksia kirjallisten valitusten perusteella.⁶⁴

3.4 Ovatko verkkopankkitunnukset peruspankkipalvelu?

Hallituksen esityksessä Eduskunnalle laeiksi luottolaitostoiminnasta annetun lain ja eräiden siihen liittyvien lakien muuttamisesta⁶⁵ peruspankkipalvelut ilmaistiin laajemmin kuin laissa luottolaitostoiminnasta⁶⁶. Kyseisessä hallituksen esityksessä ehdotettiin, että peruspankkipalveluna pidettäisiin yleistä maksujenvälitystä harjoittavan talletuspankin tavanomaisin ehdoin tarjoamaa, yleiseen maksujenvälitykseen käytettävää talletustiliä, tilin käytön kannalta tarpeellisia tilinkäyttövälineitä, kuten automaattikorttia, pankkikorttia ja verkkopankkitunnuksia, sekä tiliehtojen mukaisia maksujenvälityspalveluja⁶⁷. Eduskunnan talousvaliokunnan mietinnössä hallituksen esityksestä laeiksi luottolaitostoiminnasta annetun lain ja eräiden siihen liittyvien lakien muuttamisesta⁶⁸ peruspankkipalvelut määriteltiin kuitenkin suppeammin kuin hallituksen esityksessä, ja Finanssialan Keskusliitto katsoikin talousvaliokunnan

⁶³ FINE 2013, Mitä ovat peruspankkipalvelut?

⁶⁴ FINE 2013, Toimiston palvelut

⁶⁵ HE 33/2002 vp

⁶⁶ Peltonen 2012, 253

⁶⁷ HE 33/2002 vp, 63

⁶⁸ TaVm 25/2002 vp

lausunnon perusteella, että lainsäätäjän mukaan verkkopankkitunnukset eivät ole osa peruspankkipalveluita⁶⁹.

Verkkopankkitunnusten kuulumisesta osaksi peruspankkipalveluita keskustellaan myös tällä hetkellä Euroopan Unionin laajuisesti, sillä Euroopan komissio antoi toukokuussa direktiiviehdotuksen Euroopan parlamentille ja neuvostolle liittyen peruspankkipalveluihin ja niiden saatavuuteen. Direktiivin tavoitteena on muun muassa taata kaikille kuluttajille oikeus verkkopankkitunnuksiin.⁷⁰

Valtioneuvoston eduskunnalle antaman kirjelmän mukaan Euroopan komission antaman ehdotuksen 16 artiklassa ehdotetaan, että perusmaksutiliin tulee kuulua tietyt palvelut, jotka ovat tilin avaamiseen, käyttöön ja lopettamiseen liittyvät toiminnot, rahan tallettaminen sekä nosto tililtä ja tilisiirtojen, suoraveloitusten (suoramaksujen) ja maksukorttimaksujen suorittaminen tililtä. Lisäksi ehdotetaan, että asiakkaan on voitava käyttää tiliään myös palveluntarjoajan eli pankin verkkopankista.⁷¹ Valtioneuvosto hyväksyi yleisistunnossaan 4.7.2013 eduskunnalle lähetettävän kirjelmän koskien komission ehdotusta perusmaksutilidirektiiviksi⁷². Käytännössä, jos direktiivi tulisi voimaan, pankit eivät voisi enää kieltäytyä yhtä kevein perustein verkkopankkitunnusten myöntämisestä.⁷³

⁶⁹ Finanssialan Keskusliitto 2011, 1

⁷⁰ OM 84/03/2013

⁷¹ Valtioneuvoston kirjelmä U 47/2013 vp

⁷² Valtiovarainministeriö 2013

⁷³ OM 84/03/2013

4 VERKKOPANKKITUNNUSTEN HYÖDYT JA HAITAT

4.1 Tutkimusmetodina laadullinen tutkimus

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia ja selvittää mitä hyötyä ja haittaa voi seurata, jos yleisen edunvalvonnan päämiehen käytössä ovat verkkopankkitunnukset. Aikaisemmissa osioissa on käsitelty yleistä edunvalvontaa ja päämiehen oikeudellista asemaa sekä verkkopankkitunnuksia ja niitä koskevaa sääntelyä, jotka pohjustavat tutkimusaineiston analysointia.

Haastattelujen analysoinnin lomassa viitataan maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikön lausuntoon⁷⁴ sekä OM:n lausuntoon⁷⁵, jotka vastasivat EOA:n selvitys- ja lausuntopyyntöön asiassa edunvalvonnassa olevan henkilön oikeus verkkopankkitunnuksiin. Lausunnot tuovat empiiriseen tutkimusosuuteen laajempaa näkökulmaa eli lähes kaikkien Suomen maistraattien sekä oikeusaputoimistojen edunvalvontayksikköjen näkökulman asiassa. Lisäksi viitataan eduskunnan kehittämistyöryhmän kokousmuistioon, sillä kokouksessa 11.9.2013 käsiteltiin EOA:n selvityspyyntöä ja päämiesten verkkopankkitunnuksia. Tämä osuus kokousmuistiosta saatiin sähköpostilla hallitussihteeri Päivi Tiainen-Hyrkkäältä.

Tutkimusmetodina käytettiin laadullista tutkimusta, sillä tavoitteena oli selvittää aihetta eri näkökulmista. Tämä on laadulliselle tutkimukselle luonteenomaista⁷⁶. Tutkimuksen aineistonkeruumenetelmäksi valittiin temahaastattelut eli puolistrukturoidut haastattelut, jotta aihetta voitaisiin tutkia syvällisesti ja käytännönläheisesti. Haastattelut tehtiin kuudelle yleisessä edunvalvonnassa työskentelevälle henkilölle kahdessa oikeusaputoimistossa marras- ja joulukuussa 2013. Aineisto koostuu yksilöhaastatteluista, joissa kaikille haastateltaville esitettiin samat kysymykset⁷⁷. Kysymykset olivat moniosaisia, joten pidettiin sopivana otantana haastatella kuutta virkamiestä. Kysymykset toimitettiin haastateltaville etukäteen, haastattelut

⁷⁴ ISAVA/2409/05.01.02.00/2013

⁷⁵ OM 84/03/2013

⁷⁶ Alasuutari 2011, 83

⁷⁷ Ks. liite 1

nauhoitettiin haastateltavien luvalla ja lopuksi litteroitiin. Analyysimenetelmänä aineistolähtöisen sisällönanalyysin tarkoituksena on luoda selittävä kuva tutkittavasta aiheesta, ja saada aikaiseksi luotettavia johtopäätöksiä⁷⁸.

Tässä osiossa ei mainita haastateltujen henkilöiden nimiä eikä yksilöidä oikeusaputoimistoja, joissa haastatellut työskentelevät. Johtavat yleiset edunvalvojat ovat haastateltavat A ja B, yleiset edunvalvojat ovat haastateltavat C, D ja E sekä edunvalvontasihteeri on haastateltava F. Haastatteluissa esille tulleita pankkien nimiä ei mainita, sillä tarkoituksena ei ollut eritellä, miten tietty pankki oli perustellut edunvalvojille ja päämiehille kantaansa verkkopankkitunnusten myöntämisestä, vaan selvittää yleisesti pankkien perusteluja.

4.2 Verkkopankkitunnukset päämiesten käytössä

Yleisesti ottaen verkkopankkitunnuksia haluavia päämiehiä on vähän ja he ovat pääosin nuorempia päämiehiä, joilla on ollut tunnukset käytössään jo ennen edunvalvonnan alkamista⁷⁹. Verkkopankkitunnuksia käyttävien päämiesten pieni määrä tuli esille myös haastatteluissa. Kaikkien haastateltujen edunvalvojien päämieslukumäärät olivat 143 ja 344 välillä⁸⁰. Marraskuussa 2013 toisen oikeusaputoimiston yleisen edunvalvonnan päämiesmäärä oli 1109 päämiestä, ja haastateltavat arvioivat, että yhteensä noin 20–40 päämiehellä on käytössään verkkopankkitunnukset⁸¹. Toisen oikeusaputoimiston hoidettavana olin vuoden 2013 joulukuussa 1079 päämiehen asiat⁸², mutta koko toimiston osalta verkkopankkitunnuksia käyttävien päämiesten määrästä ei ole arviota.

Haastateltavien kokemuksen mukaan niistä päämiehistä, joilla on verkkopankkitunnukset, oli lähes kaikilla tunnukset jo ennen edunvalvonnan alkamista, niin nuoremmilla kuin myös iäkkäämmillä. Haastateltava B arvioi, että noin kymmenellä hänen päämiehistään on käytössä verkkopankkitunnukset. Toiset kymmenen hänen päämiehistään saattaisi haluta verkkopankkitunnukset, mutta pankit

⁷⁸ Tuomi & Sarajärvi 2011, 108

⁷⁹ OM 84/03/2013, 1

⁸⁰ Haastateltavat A, B, C, D, E ja F

⁸¹ Haastateltavat B, C, D ja E

⁸² Haastateltava A

eivät ole myöntäneet niitä. Muiden haastateltavien päämiehistä oli verkkopankkitunnukset viidestä muutamaan kymmenellä päämiehellä. Haastateltava C kuitenkin täsmensi, että edunvalvojalle ei aina tule ilmoitusta pankista, jos päämiehelle myönnetään verkkopankkitunnukset, sillä tunnukset liittyvät päämiesten käyttövaratileihin. Haastateltava A:n päämiehistä yhdelläkään ei ollut marraskuussa 2013 verkkopankkitunnuksia.

Haastateltavilta kysyttiin, ovatko päämiehet pyytäneet edunvalvojan suostumusta verkkopankkitunnuksiin. Haastateltavista kolme vastasi, että harvat tai vain osa nuorista päämiehistä on pyytänyt suostumusta⁸³. Haastateltava C arvioi, että noin viisi hänen päämiehistään on pyytänyt suostumusta tunnuksiin viimeisen 3,5 vuoden aikana. Kahden haastateltavan mukaan päämiehet ovat pyytäneet tunnuksia, mutta arviota päämiesten määrästä ei ole⁸⁴. Haastateltava A kertoi, että ei pysty varmasti sanomaan, ovatko päämiehet pyytäneet edunvalvojan suostumusta, sillä edunvalvontasihteeri on jo voinut kertoa päämiehelle, ettei verkkopankkitunnuksille pääsääntöisesti anneta suostumusta. Siten edunvalvoja ja päämies eivät ole käyneet keskustelua tunnusten hankkimisesta.

4.3 Edunvalvojien näkökulma

Suurimmassa osassa oikeusaputoimistojen yleisen edunvalvonnan yksikköjä suhtaudutaan myönteisesti päämiesten verkkopankkitunnuksiin, sillä 20 yksikössä suhtautuminen oli positiivista. Oikeusaputoimistoja on 34, mutta kaikista ei vastattu OM:n selvityspyyntöön. Sen sijaan kahdesta oikeusaputoimistosta ilmoitettiin varovaisen myönteinen kanta asiassa ja kahdesta toimistosta ilmoitettiin kannan olevan kielteinen. OM:n tekemästä selvityksestä käy ilmi, että oikeusaputoimistoissa kukin edunvalvoja päättää oman harkintansa mukaan verkkopankkitunnusten hankkimisesta päämiehelleen. Tunnusten hakemista harkitaan tapauskohtaisesti, ja edunvalvojat useimmiten keskustelevat näkemyksistään toimiston sisällä.⁸⁵

⁸³ Haastateltavat C, D ja E

⁸⁴ Haastateltavat B ja F

⁸⁵ OM 84/03/2013, 2

Toisen oikeusaputoimiston yleisessä edunvalvonnassa, jonka edunvalvojia haastateltiin, suhtautuminen verkkopankkitunnuksiin on myönteistä. Lähtökohtana on, että jokaisen päämiehen kohdalla, myös verkkopankkitunnuksien osalta, pyritään katsomaan tämän hetkistä tilannetta ja etenemään tyhjältä pöydältä, jos päämiehen taloudellisessa tilanteessa on aikaisemmin ollut ongelmia⁸⁶. Kysyttäessä haastateltavilta, miten päämiehet ovat käyttäneet verkkopankkitunnuksia, puolet vastasi, että heidän päämiehilleen ei ole aiheutunut ongelmia verkkopankkitunnusten käyttämisestä⁸⁷.

Toisella toimistolla on enemmän kokemuksia verkkopankkitunnusten haitoista. Haastateltava A:n mukaan toimiston kanta verkkopankkiasiansa on pääsääntöisesti, että tunnuksille ei anneta suostumusta. On kuitenkin myös sellaisia päämiehiä, joiden kohdalla verkkopankkitunnusten hakemiselle annetaan suostumus, joten toimiston kanta ei ole suoraan ei. Suostumuksen antamiseksi verkkopankkitunnusten hakemisen tulee kuitenkin olla aina perusteltua.⁸⁸

4.4 Päämiesten perustelut verkkopankkitunnusten hakemiselle

Päämiehet perustelevat verkkopankkitunnusten tarvetta sillä, että asioiminen on joustavampaa ja vaivattomampaa niiden avulla. Esimerkiksi asioiminen Kelan ja Kansallisen Terveysarkiston eli KanTa-palvelun sivuilla on mahdollista kirjautumalla sivulle verkkopankkitunnuksilla⁸⁹. Sivuille voi pankkitunnistuksen lisäksi kirjautua mobiilivarmenteella ja sähköisen henkilökortin avulla⁹⁰. Kanta-palvelussa voi tarkastella esimerkiksi omia e-reseptejään.

Verkkopankkitunnukset tarvitaan myös kansalaisaloitteen tekemisessä tai sellaisen kannattamiseksi. Lisäksi eduskunnan oikeusasiamiehelle tehdyssä kantelussa päämies toi esiin, että esimerkiksi VR:n Veturi-kanta-asiakaspalvelussa asioiminen ja sitä kautta halvempien matkalippujen osto vaatii vahvan tunnistamisen. Oikeusasiamiehen mukaan

⁸⁶ Haastateltava B

⁸⁷ Haastateltavat B, D ja E

⁸⁸ Haastateltava A

⁸⁹ Sarja 2013. Vastaus asiassa Dnro 2560/4/13

⁹⁰ Kansallinen Terveysarkisto (Kanta) 2013

myös työnhaku esimerkiksi valtiolla on helpompaa, jos henkilöllä on verkkopankkitunnukset.⁹¹

Kysyttäessä ovatko päämiehet pyytäneet edunvalvojan suostumusta verkkopankkitunnusten hakemiseksi, edunvalvojat kertoivat, että päämiehet ovat pyytäneet tunnuksia sitä varten, että he voisivat itse maksaa omia laskujaan verkkopankissa⁹². Näin päämiehet voisivat opetella hoitamaan taloudellisia asioitaan, jotta voisivat jossain vaiheessa vapautua edunvalvonnasta⁹³. Yhdessä tapauksessa päämies toivoi tunnusten saamista, jotta voisi harjoitella asioidensa hoitamista yhdessä edunvalvojan kanssa, ennen kuin hänen edunvalvontansa lakkautetaan. Toisena esimerkkinä päämiehen sairauden vuoksi hän sai pitää verkkopankkitunnukset käytössään. Tässä tapauksessa edunvalvoja koki päämiehen tapaamisen jälkeen, että päämies voisi saada tarvitsemaansa mielenrauhaa, kun pystyy seuraamaan edunvalvontatilin tapahtumia.

4.5 Edunvalvojan suostumus tai perustelut kieltäytyä tunnusten hakemisesta

Haastateltavilta kysyttiin millaisessa tilanteessa he ovat antaneet suostumuksensa verkkopankkitunnusten hakemiselle. Neljä haastatelluista edunvalvojista vastasi, että on aina tai lähes poikkeuksetta antanut suostumuksensa tunnusten hakemiselle⁹⁴. Haastateltava C:n mukaan edunvalvojalla ei oikeastaan ole oikeutta estää päämiestä saamasta verkkopankkitunnuksia. Jos edunvalvojalla ei ole mitään epäilyksiä, että verkkopankkitunnusten käyttäminen vaikeuttaisi päämiehen taloudellista tilannetta, annetaan pankille suostumus niiden myöntämiseksi päämiehelle⁹⁵.

Haastatteluissa kysyttiin millaisessa tilanteessa edunvalvojat eivät ole antaneet suostumusta tunnusten hakemiselle ja miten he ovat perustelleet kantansa päämiehille. Haastattelujen mukaan tilanteet, joissa edunvalvojat kieltäytyisivät antamasta suostumustaan tunnusten hakemiselle liittyvät riskiin, että päämiehen taloudellinen

⁹¹ Jääskeläinen 2013. Selvitys- ja lausuntopyyntö Dnro 2617/2/13

⁹² Haastateltava D

⁹³ Haastateltava C

⁹⁴ Haastateltavat B, C, D ja E

⁹⁵ Haastateltava B

tilanne vaarantuisi. Haastateltava B kieltäytyisi, jos edunvalvojalla on perusteltu epäily, että tunnusten väärinkäyttämisen lisäksi riskinä on, että päämiehen taloudellinen tilanne vaarantuu merkittävästi. Jos on konkreettisesti näytettävissä riski, että päämies tekisi harkitsemattomia ostoksia internetissä ja rahat kuluisivat liiaksi, on myös sellainen jolloin haastateltava B ei puoltaisi tunnusten hakemista.

Samoin oikeusministeriön lausunnosta ilmenee, että edunvalvojat ilmoittivat kieltäytyvänsä tunnusten hankkimisesta, jos päämies on omalla toiminnallaan aiheuttanut huonon taloudellisen tilanteen, jota verkkopankkitunnusten käyttäminen vaarantaisi edelleen. Useasta oikeusaputoimistosta vastattiin, että päämiesten verkkopankkitunnusten hakemisen epäämiseen on oltava erityisen painavat syyt.⁹⁶

Haastateltava B:llä on kaksi päämiestä, joiden kohdalla hän on kieltäytynyt antamasta suostumustaan tunnusten hakemiselle. Toisessa tapauksessa päämies ja edunvalvoja yhteisymmärryksessä keskustelivat, jos päämiehellä olisi tunnukset, voisi niistä seurata ongelmia. Toisen päämiehen osalta on kyse huonosta taloudellisesta tilanteesta, jolloin ylimääräiseen rahanmenoon ei ole päämiehen kohdalla varaa. Edunvalvoja toi perusteluissaan esille, että päämiehen taloudellinen tilanne täytyy olla turvattuna, eikä päämiehen rahatilannetta tai pahimmassa tapauksessa ravinnon saamista voida riskeerata.

Haastateltava D kertoi, että on kieltäytynyt sellaisessa tapauksessa, jossa päämiehen ostaminen on pakkomielteistä ja hänellä on lisäksi toimintakelpoisuuden rajoitus. Päämies tekee paljon ostoksia internetistä, ja verkkopankkitunnukset hänen käytössään voisivat edesauttaa ostoksien tekemistä, mikä vahingoittaisi entisestään päämiehen taloudellista tilannetta. Päämiehille, joiden edunvalvontatili ja käyttövaratili ovat samassa pankissa, edunvalvoja on kertonut, että pankin ilmoituksen mukaan ei ole mahdollista rajata päämiestä käyttämästä myös edunvalvontatiliä, minkä vuoksi pankki ei näissä tapauksissa ole myöntänyt verkkopankkitunnuksia. Edunvalvoja on selvittänyt päämiehille, että he voivat avata käyttötilin sellaiseen pankkiin, joka myöntäisi tunnukset.

⁹⁶ OM 84/03/2013, 3

Haastateltava C ei ole kieltäytynyt verkkopankkitunnusten hakemisesta, mutta hän kieltäytyisi, jos pankista ilmoitettaisiin, että päämies voisi esimerkiksi myydä edunvalvojan vallinnassa olevaa omaisuutta, kuten rahastoja. Internetistä ostaessa tilillä tulee olla katetta, joten edunvalvoja ei koe, että verkkopankkitunnuksilla voisi tehdä siinä suhteessa vahinkoa. Esimerkiksi päämies, joka pelaisi käyttörahasa internetissä, voisi yhtä lailla pelata rahat pelikoneissa. Haastateltava C:n mukaan edunvalvojan tehtävänä ei ole holhota, miten päämies käyttää omat käyttörahasa.

Samoin haastateltava E ei ole kieltäytynyt antamasta suostumustaan tunnusten hakemiselle. On kuitenkin sellaisia tilanteita, joissa edunvalvoja ei antaisi suostumusta: tunnusten hakeminen olisi päämiehen edun vastaista, eikä päämies ymmärtäisi tunnusten käyttämisen seurauksia. Esimerkiksi peliongelmaisen tai verkkokaupoissa paljon ostoksia tekevän päämiehen kohdalla edunvalvoja kieltäytyisi ensin antamasta suostumusta pankille. Sitten edunvalvoja hakisi käräjäoikeudelta päämiehelle toimintakelpoisuuden rajoitusta koskien verkkopankkitunnusten myöntämistä päämiehelle.

Haastateltava F:n mukaan, kun päämiesten tunnusten hakemiselle ei ole annettu suostumusta riittämättömien perustelujen vuoksi, ovat päämiehet tyytyneet perusteluun, että edunvalvonnasta hoidetaan kaikki laskut, eikä tarvetta verkkopankkitunnuksille siten oikeastaan ole. Jos etämyynnistä jo entuudestaan velkaantuneet päämiehet ovat pyytäneet verkkopankkitunnuksia internet-ostosten tekemiseen, perusteena on kerrottu, ettei ole riittävä peruste verkkopankkitunnuksille antaa päämiehelle mahdollisuutta tehdä lisää velkaa.

Haastateltava F:n mukaan moni verkkopankkitunnuksiin suostumusta pyytäneistä päämiehistä ei ole kuitenkaan perustellut tunnusten tarvetta erityisemmin. Riittävänä perusteena edunvalvontasihteeri pitää esimerkiksi sitä, että päämiehen vapauttamista edunvalvonnasta suunnitellaan ja päämies voi alkaa itse hoitaa laskujen maksamista. Haastateltava F on myös antanut tunnusten hakemiselle suostumuksen, kun päämies on tarvinnut niitä e-reseptien katselumahdollisuuden vuoksi. Haastateltava A:n mukaan on asianmukaista kertoa päämiehelle perustelut, jos suostumuksen antamisesta

kieltäydytään. Kaikkia päämiehiä kohdellaan samalla tavalla, kun harkitaan annetaanko verkkopankkitunnusten hakemiselle suostumus⁹⁷.

4.6 Hyödyt

4.6.1 Päämiehen kuntoutumisen edesauttaminen

Kysyttäessä haastateltavilta, mitä hyötyä verkkopankkitunnusten käyttämisestä on päämiehen kannalta, viisi kuudesta vastasi, että päämiehet voivat opetella maksamaan omia laskujaan verkkopankissa, ennen kuin esimerkiksi nuorempien päämiesten kohdalla suunnitellaan edunvalvonnan lakkauttamista. Suurin osa edunvalvojista piti tärkeänä, että päämiehet saisivat verkkopankkitunnukset, jotta voisivat myös itse alkaa hoitaa asioita.

Haastateltava C:n mukaan on mahdollista päästä parempaan lopputulokseen, eli päämies kykenee jatkossa hoitamaan asiansa ilman edunvalvontaa, jos asioiden hoitamista pystyy harjoittelemaan ennen edunvalvonnan lakkauttamista. Etenkin, jos kyseessä on nuori päämies, joka on saattanut itse hakea edunvalvojaa, ei ole tarkoitus, että edunvalvonta kestää loppuelämän. Päämiehet kuitenkin helposti tottuvat siihen, että saavat käyttörahan säännöllisesti, ja edunvalvonnasta hoidetaan taloudelliset asiat, eivätkä päämiehet enää välttämättä ole tietoisia, mitä tuloja ja menoja heillä on. Verkkopankkitunnuksista voi olla hyötyä siinä suhteessa, etteivät päämiehet unohtaisi miten asioita hoidetaan.⁹⁸

Haastateltava B:n vastaus oli samalla kannalla. Jos päämies ei pysty harjoittelemaan, miten asioita tosiasiasa hoidetaan, on hänen vaikea tyhjäntään alkaa hoitamaan asioitansa edunvalvonnan päätyttyä. Myös haastateltava E:n mukaan, jos päämiehen edunvalvontaa ollaan lakkauttamassa lähitulevaisuudessa, voidaan edunvalvonnasta asteittain antaa vastuuta laskuista ja muista asioista päämiehelle itselleen. Edunvalvojan

⁹⁷ Haastateltava A

⁹⁸ Haastateltava C

mielestä käytännössä laskujen maksaminen ilman verkkopankkitunnuksia on melko hankalaa nykyään.

Haastateltavien A:n ja F:n mukaan, kun päämies on sitoutunut ja alkaa ottaa vastuuta omien asioidensa hoidosta, voi verkkopankkitunnusten saaminen tällaisissa tapauksissa edesauttaa kuntoutumista. Haastateltava F täsmensi, että järkevästi käytettynä verkkopankkitunnukset voisivat osaltaan ylläpitää päämiehen mahdollisuutta hoitaa raha-asioitaan. Samoin oikeusministeriön lausunnon mukaan yhdestä oikeusaputoimistosta oli kiteytetty positiivinen kanta vastaamalla, että päämiehen käyttäessä verkkopankkitunnuksia onnistuneesti, voivat ne ylläpitää päämiehen toimintakykyä ja estää syrjäytymistä. Lisäksi tunnusten käyttö edesauttaa edunvalvonnan päättymistä ja omien asioiden hoitamista jatkossa.⁹⁹

4.6.2 Kustannuksissa säästäminen ja vaivattomampi asiointi

Toisena teemana tunnusten hyödyistä viiden haastateltavan vastauksista tuli esille verkkopankin edullisuus ja vaivattomampi tapa hoitaa asioita¹⁰⁰. Esimerkiksi yksi haastateltava C:n päämiehistä maksaa osan laskuistaan itse verkkopankissa, ja se on sujunut hyvin. Toiselle päämiehelle ei myönnetty pankista verkkopankkitunnuksia ja hän joutuu maksamaan laskut pankissa maksuautomaatilla tai kassalla. Kolmen edunvalvojan mielestä verkkopankkitunnuksista on hyötyä laskujen maksamisessa ja tilin saldon tarkistamisessa, sillä saldon kysyminen ja laskujen maksaminen pankissa on hankalampaa ja pankkiautomaatilla saldokyselyt maksavat¹⁰¹. Haastateltavat A ja F kertoivat, että laskujen maksaminen on tehty vaikeaksi, jos ihmisellä ei ole verkkopankkitunnuksia. Lisäksi ihmisiä ohjataan hoitamaan taloudelliset asiat verkkopankissa, joten haastateltavien mukaan tällaisessa kehityksessä on mentävä mukana.

Haastateltava E:llä on kokemusta tilanteesta, jossa päämiehelle on muutaman kerran tullut isot pankin kulut siitä, että hän käy usean kerran päivän aikana pankkiautomaatilta

⁹⁹ OM 84/03/2013, 2

¹⁰⁰ Haastateltavat A, B, C, E ja F

¹⁰¹ Haastateltavat B, C ja E

katsomassa tilin saldoa ja tarkistamassa onko käyttöraha tullut tilille. Tällaisessa tapauksessa verkkopankkitunnuksista olisi edunvalvojan mukaan enemmän hyötyä. Otto.-automaatilla erillinen saldokysely maksaa pankista riippuen 0,20–0,50 euroa ja tapahtumakysely 0,10–1,00 euroa. Laskunmaksu tililtä pankista riippuen kustantaa 4-5 euroa tilisiirrolta ja käteisellä maksettuna jopa 6 euroa.¹⁰²

Verkkopankkitunnuksista voi yksittäistapauksessa olla hyötyä, jos päämiehelle on tullut lasku, joka kuuluisi maksaa edunvalvontatililtä. Edunvalvoja tai edunvalvontasihteeri voi sopia päämiehen kanssa, että rahaa siirretään päämiehen käyttövaratilille, ja hän maksaa laskun itse verkkopankissaan. Päämiehellä on näin mahdollisuus osallistua omien asioidensa hoitoon, mikä on myös holhoustoimen lähtökohta. Edunvalvoja ja päämies yhdessä keskinäisen luottamuksen voimin hoitavat asioita ja mahdollisuuksien mukaan sopivat yhdessä, miten asiat käytännössä hoidetaan. Päämies voi verkkopankkia käyttämällä säästää aikaa, vaivaa ja rahaa.¹⁰³

4.6.3 Sähköisissä palveluissa asiominen

Verkkopankkitunnusten avulla sähköisissä palveluissa asiominen tuli esille neljän haastateltavan vastauksissa. Päämiehet, jotka ovat oikeutettuja työttömyyspäivärahaan eli ansiopäivärahaan, peruspäivärahaan tai työmarkkinatukeen, voivat hoitaa asioita Kelan sähköisessä asiointipalvelussa helpommin verkkopankkitunnusten avulla¹⁰⁴. Haastateltava E:n mukaan Kelan palvelut ovat pitkälti siirtyneet sähköiseen muotoon, mutta tällä hetkellä on mahdollista kirjautua palveluun myös toisella sähköisellä tunnistamistavalla, henkilökorttiin liittyvän palvelun avulla.

Haastateltava C:n mukaan työnhaun uusiminen työ- ja elinkeinotoimiston eli TE-toimiston internetsivuilla vaatii palveluun kirjautumisen verkkopankkitunnuksilla. Myös haastateltava A vastasi, että TE-toimistoihin on tällä hetkellä melko vaikea saada yhteyttä, muutoin kuin internetin kautta. TE-palveluiden internetsivuilla esitetään ohjeistusta siitä, miten työvoimatoimistojen kanssa asioidaan verkossa. Kaikista

¹⁰² Nordea.fi Hinnat; Pop Pankki Hinnasto; Danske Bank Oyj 2013, 1

¹⁰³ Haastateltava B

¹⁰⁴ Haastateltava D

työnhakuun liittyvistä muutoksista voi ilmoittaa Oma työnhaku – palvelussa. Palveluun kirjautuminen vaatii verkkopankkitunnukset tai sirullisen henkilökortin.¹⁰⁵ OM:n lausunnosta kävi ilmi, että monen edunvalvontayksikön vastauksessa painotettiin päämiehen mahdollisuutta sähköisissä palveluissa asioimiseen. Lisäksi oikeusministeriö linjasi, että ”edunvalvojan tehtävä on edistää ja tukea päämiehensä mahdollisuuksia toimia tasaveroisesti muiden kansalaisten kanssa myös sähköisissä ympäristöissä”.¹⁰⁶

4.6.4 Yhteiskunnassa mukana pysyminen

Kaksi haastateltavaa kertoi vastauksissaan, että verkkopankkitunnukset voivat edesauttaa nuorten päämiesten pysymistä yhteiskunnassa mukana¹⁰⁷. Haastateltava B:n mukaan erityisesti nuorten päämiesten kohdalla verkkopankkitunnusten saaminen on tärkeää: monilla on ongelmia ja vaikeaa muutenkin, jos ei ole esimerkiksi koulutusta, joten henkilö saattaa syrjäytyä helpommin yhteiskunnasta. Jos henkilö ei osaa käyttää tunnuksia, eikä hoida itse laskujaan millään tavalla, voi olla jatkossa vaikea selviytyä yhteiskunnassa.¹⁰⁸

Sama hyöty tuli esille myös haastateltava C:n vastauksessa. Yksi edunvalvojan päämiehistä oli tottunut käyttämään verkkopankkia, mutta edunvalvonnan alettua pankki sulki tunnuksset. Asia on ollut päämiehelle vaikea, koska hän aikaisemmin pystyi esimerkiksi seuraamaan tilin saldoa. Tunnuksista on haastateltava B:n vastauksen mukaan monesti hyötyä päämiehen kannalta, sillä esimerkiksi rahojen siirtäminen ihmisten kesken on osa sosiaalista elämää, ja kätevämpää sähköisesti kuin käteisellä. Edunvalvojan mielestä on nykypäivää, että asioita hoidetaan sähköisesti maksamalla, eikä pelkästään käteisellä.

¹⁰⁵ TE-palvelut

¹⁰⁶ OM 84/03/2013, 4

¹⁰⁷ Haastateltavat B ja D

¹⁰⁸ Haastateltava B

4.6.5 Käyttörahasta päättäminen ja internet-ostokset

Haastateltava C:n ja D:n vastausten mukaan päämiehellä on oikeus päättää omien käyttörahojen käyttökohteista. Haastateltava D:n mukaan esimerkiksi junalipun ostaminen tai jonkin muun ostoksen tekeminen internetistä käyttövaroilla on juurikin omista käyttövaroista päättämistä.

Samoin edunvalvonnan kehittämistyöryhmän kokouksessa tuli ilmi verkkopankkitunnusten hyöty internet-ostosten osalta. Pohjois-Suomessa verkkopankkitunnukset ovat päämiehelle erityisen tärkeitä, sillä vaatekaupat ovat vähentyneet ja ne ovat kaukana, eikä päämies voi ilman verkkopankkitunnuksia tilata esimerkiksi vaatteita internetistä. Tällaisissa tilanteissa edunvalvoja joutuisi hoitamaan päämiesten ostoksia, jos päämiehillä ei olisi verkkopankkitunnuksia.¹⁰⁹

4.6.6 Erityistapaukset

Verkkopankkitunnusten hyödyistä kysyttäessä ainoastaan edunvalvontasihteeri haastateltava F kertoi erityistapauksista, joista johtuen päämiehillä on verkkopankkitunnukset. Yhden päämiehen käytössä ovat verkkopankkitunnukset tämän sairauden vuoksi. Päämiehen edunvalvoja oli tullut tulokseen, että tunnusten käyttäminen ja näin edunvalvojan toimien valvominen voi lisätä luottamusta edunvalvojaa kohtaan, ja päämies voi saada mielenrauhaa omien taloudellisten asioidensa hoitamisen suhteen.

Toisena erityistapauksena voidaan pitää kehitysvammaisten päämiesten tilannetta. Haastateltava F kertoi, että yhdessä hoitolaitoksessa kaikilla heidän päämiehillään on verkkopankkitunnukset, joita sosiaalityöntekijät käyttävät päämiehien puolesta. Muiden haastateltavien vastauksista ei ilmennyt muita tapauksia, joissa päämiehillä olisi verkkopankkitunnukset jonkin erityistilanteen vuoksi.

¹⁰⁹ Tiainen-Hyrkäs 2013

4.7 Haitat

4.7.1 Internet-ostokset, pelaaminen ja velkaantuminen

Haastateltavilta kysyttiin, mitä haittaa he kokisivat verkkopankkitunnusten käyttämisestä mahdollisesti seuraavan päämiehen edun tai päämiehen suojaamisen kannalta. Haastateltavien vastauksien perusteella verkkopankkitunnusten käytöstä voi aiheutua päämiehelle taloudellista haittaa. Haastateltava C vastasi, että yleisellä tasolla puhutaan paljon, miten tunnuksilla voi aiheuttaa vahinkoa, mutta konkreettisia esimerkkejä ei ole juurikaan käytännössä esitetty, muutamia pankkien perusteluja lukuun ottamatta.

Haastatteluissa kysyttiin, mitä haittaa tunnusten käyttämisestä voisi olla edunvalvojan tai edunvalvontasihteerin työn kannalta. Lisätyön kannalta esimerkiksi haastateltava F vastasi ”jos verkkopankkitunnuksia ei käytetä asianmukaisesti, selvittelyt voivat työllistää edunvalvojan ja edunvalvontasihteerin lisäksi myös muita tahoja, kuten pankkia ja Kelaa.”

Viisi kuudesta haastateltavasta kertoi, että verkkopankkitunnusten käyttäminen internet-ostoksien tekemiseen ja internetissä pelaamiseen, voi johtaa tilanteisiin, jossa päämiehen toimeentulo vaarantuu, ja riskinä on siten myös ylimääräinen velkaantuminen¹¹⁰. Haastateltavien B:n ja D:n vastauksista ilmeni, että ylimääräisistä internet-ostoksista voi seurata tilanne, jossa päämiehen rahat eivät riitä ruokaan. Internetissä voi tulla houkutteita, sillä ostaminen on helppoa ja tällöin päämiehen harkintakyky voi pettää, kertoi haastateltava B. Edunvalvojan kertoman esimerkin mukaan, jos päämiehellä on käyttöraha esimerkiksi 100 euroa viikossa ja tuleekin tehtyä muita ostoksia 60 eurolla, ruokaan ja perustarvikkeisiin jää 40 euroa. Rahatilanteen ollessa niin tiukka, että laskujen maksun ja käyttörahojen siirtämisen jälkeen ylimääräistä ei ole, käyttörahat tulisi käyttää harkitusti, sillä edunvalvoja olettaa päämiehen pärjävän sovitulla käyttörahalla. Toisaalta haastateltava B pohti myös, onko päämiehen oma asia, käyttääkö hän käyttörahansa ruokaan vai osteleeko jotakin muuta.

¹¹⁰ Haastateltavat A, B, C, D ja F

Päämies, jonka asioita edunvalvontasihteeri haastateltava F hoitaa, oli tilannut puhelinlaskuunsa internetistä jotakin useilla sadoilla euroilla. Edunvalvonnasta ilmoitettiin puhelinoperaattorille tietty saldoraja, mutta päämies kirjautui verkkopankkitunnuksilla operaattorin internetpalveluun ja poisti saldorajan. Tällainen tilanne jatkui usean kuukauden ajan, kunnes edunvalvonnasta suljettiin päämiehen puhelinliittymä. Puhelinlaskuun tilaaminen aiheutti edunvalvontasihteerin mukaan huomattavasti taloudellista vahinkoa päämiehelle, sillä esimerkiksi vuokraa ei pystytty maksamaan ajallaan.

Joitakin kertoja haastateltava B:n tietoon on tullut, että päämiehet ovat pelanneet käyttörahoillansa internetissä pelejä, mutta rahallisesti niistä on aiheutunut vain maltillisia vahinkoja. Haastateltava C:n peliongelmaisen ja masennusta sairastavan päämiehen osalta edunvalvoja tietää, että päämiehellä on pelitili internetissä, ja rahaa kuluu viikossa pelaamiseen muutama kymmenen euroa. Kyse on kuitenkin yksittäistapauksesta, ja edunvalvojan mukaan tällä hetkellä ei ole tarvetta puuttua asiaan. Päämies pelaa pienen osan käyttörahoistaan, mutta pelaaminen on lääkärinlausunnon mukaan päämiehelle tärkeää ja tuo mielenkiintoa elämään, ja yhteistyö edunvalvojan ja päämiehen välillä sujuu hyvin.

Haittapuolena tuli esiin myös ylimääräinen velkaantuminen internet-ostosten seurauksena. Velkaantumista on aiheuttanut postimyynneistä tilaaminen, sillä moniin etämyyntiä harjoittaviin yrityksiin on mahdollista avata tili verkkopankkitunnusten avulla ja laskuun pystyy tilaamaan paljon tuotteita. Kun päämiehet ovat jättäneet tällaiset laskut maksamatta, on se ollut yksi syy, miksi he ovat olleet velkaantuneita ennen edunvalvonnan alkamista.¹¹¹ Haastateltava E:n näkemyksen mukaan on kuitenkin niin monia muitakin keinoja tilausten tekemiseen ja sitä kautta velkaantumiseen, kuin ainoastaan verkkopankkitunnusten avulla. Oli päämiehen toimintakelpoisuutta rajoitettu tai ei, verkkopankkitunnusten epäminen ei poista itse ongelmaa. Ainoastaan toimintakelpoisuuden rajoitus voi jonkin verran rajoittaa internet-ostosten tekemistä.¹¹²

¹¹¹ Haastateltava F

¹¹² Haastateltava E

4.7.2 Maksutilin muuttaminen

Kolme haastateltavaa vastasi, että yksi haitta on etuuksien maksutilin muuttaminen verkkopankkitunnusten avulla¹¹³. Haastateltava F kertoi, että yksi päämies oli verkkopankkitunnuksilla kirjautumalla muuttanut Kelan sivuilla tilinumeronsa, jolle etuudet maksetaan. Kelasta otettiin edunvalvontaan yhteyttä ja tiedusteltiin, onko päämiehen ilmoitus pätevä. Vahinkoa tilanteessa ei päässyt tapahtumaan, mutta päämies kuitenkin pystyi muuttamaan maksutilin ja riski oli suuri, sillä päämiehen taloudellinen tilanne oli tiukka. Jos Kela olisi maksanut etuuden päämiehen ilmoittamalla tilille ja rahat olisi käytetty, ei edunvalvonnasta olisi pystytty maksamaan päämiehen laskuja. Toimeentulotukea ei olisi edunvalvontasihteerin käsityksen mukaan tällaisessa tilanteessa päämiehelle myönnetty, vaikka tilanne ei johtunut edunvalvojan toiminnasta. Haastateltava C tarkensi, että käytännössä päämies pystyy tekemään Kelalle ilmoituksen maksuosoitteesta eli tilinumerosta myös paperisena ja näin ilmoittamaan oman tilinumeronsa.

Maksutilin muuttamisen seurauksena tehdyn etuuden suorituksen osalta ongelmaksi muodostuisi kysymys siitä, millä taholla on vastuu. Toisinaan etuudet on maksettu päämiehen omalle tilille ja joskus etuuden- tai eläkkeenmaksaja on joutunut korvaamaan väärälle tilille maksetut suoritukset päämiehen edunvalvontatilille¹¹⁴. Holhoustoimilain 31.1 §:n mukaan saatava, joka kuuluu edunvalvojan hoidettavana olevaan omaisuuteen, voidaan suorittaa vain edunvalvojalle tai hänen osoittamalleen päämiehen tilille. Haastateltava B:n mukaan, kun edunvalvoja on ilmoittanut, mille tilille etuudet, veronpalautus tai eläke maksetaan, ei päämiehen itse tekemä muutos ole pätevä. Edunvalvoja kyseenalaisti kuitenkin, tulisiko maksavan tahon korvata väärälle tilille maksettu määrä päämiehen edunvalvontatilille, jos päämies olisi tehnyt maksutilin muutoksen verkkopankkitunnuksilla kirjautumalla.

¹¹³ Haastateltavat B, C ja F

¹¹⁴ Haastateltava B

4.7.3 Omaisuuden myyminen ja sopimusten tekeminen verkkopankissa

Kahden haastateltavan mukaan haittana voi olla omaisuuden myyminen verkkopankissa¹¹⁵. Haastateltava C:n päämies oli verkkopankissa myynyt rahasto-osuoksiansa yli tuhannella eurolla ja ohjannut rahat omassa käytössään olevalle tililleen. Pankista otettiin kuitenkin edunvalvojaan yhteyttä, mutta rahat oli jo maksettu päämiehen käyttövaratilille. Haastateltava E:n mukaan myös pankille voi käydä virhe, jonka seurauksena jokin asetus jää väärin, minkä vuoksi päämies voi päästä käyttämään edunvalvontatiliä tai myymään omaisuuttaan kuten rahasto-osuuksia. Tällainen tilanne on edunvalvojan mielestä kuitenkin yleensä marginaalitapaus ja inhimillinen virhe.

Haastateltava F kertoi tapauksesta, jossa yksi päämies oli tehnyt verkkopankissa useita sopimuksia tilien avaamisesta ja maksukorttien tilaamisesta. Pankista oltiin yhteydessä edunvalvontaan ja tiedusteltiin, saako päämies tehdä näitä sopimuksia. Tilanteessa ainoana ratkaisuna pidettiin päämiehen verkkopankkitunnusten sulkemista.

4.7.4 Väärinkäytökset

Kahden haastateltavan vastauksissa haittana tuotiin esiin mahdolliset väärinkäyttötilanteet, joissa päämiehen taloudellista tilannetta voitaisiin väärinkäyttää¹¹⁶. Kappaleessa 5.7.3, jossa käsiteltiin maksutilin muuttamista, kerrottiin tapauksesta, jossa päämies oli verkkopankkitunnuksilla kirjautumalla muuttanut Kelan asiointijärjestelmässä tilin, jolle hänen etuutensa maksetaan. Tapauksessa edunvalvonnalle tuntematon henkilö oli kehottanut päämiestä ilmoittamaan Kelalle toisen kuin edunvalvontatilin tiedot, jotta edunvalvoja ei saisi päämiehen rahoja. Haastateltava F:n mukaan päämiehen oma ymmärrystaso kehitysvammaisena oli kuitenkin sellainen, että hän ei olisi itse kyennyt muuttamaan tilinumeroa. Tilanteessa riskinä olisi ollut päämiehen etuuksien väärinkäytös kolmannen osapuolen taholta.

¹¹⁵ Haastateltavat C ja E

¹¹⁶ Haastateltavat D ja F

Edellä mainittua päämiestä oli myös eräs henkilö kehottanut tekemään internet-ostoksia verkkopankkitunnusten avulla. Päämies oli itse mieshenkilö, mutta internetistä oli tilattu koruja, naisten alusvaatteita ja meikkejä, joten oli täysin selvää, ettei päämies itse olisi tilannut kyseisiä tuotteita. Henkilö, joka oli kehottanut päämiestä tekemään tilauksia, oli selvästi ollut tietoinen, että päämiehen toimintakelpoisuutta on rajoitettu siten, että hän ei vastaa tekemistään ostoksista, vaan tappiot koituvat yritysten maksettavaksi.¹¹⁷

Haitaksi koettiin väärinkäytösten osalta myös tilanteet, joissa päämieheltä voidaan uhkailemalla saada verkkopankkitunnukset tietoon. Edunvalvoja haastateltava D oli sitä mieltä, että edunvalvoja ei tiedä päämiehen tosiasiallista kuntoa, ja esimerkiksi huume- ja alkoholipiireissä kaverisuhteet voivat olla pinnallisia. Jos tällaisissa piireissä tiedetään, että jonkun tilillä on rahaa, ja sitten saadaan uhkailemalla tunnukset henkilöltä, on riski että henkilön rahat siirretään tililtä. Esille on tullut myös tapauksia, joissa vanhuksen kotiin on menty ja otettu verkkopankkitunnukset vanhukselta, ja sitten siirretty rahat tililtä.¹¹⁸

Joitakin kertoja edunvalvonnassa on tullut esiin tilanteita, joissa päämiehellä on toimintakelpoisuuden rajoitus. Päämiehillä ei ole ollut kelpoisuutta tehdä tiettyjä oikeustoimia eli esimerkiksi internet-ostoksia tai postimyyntiostoksia, mutta rajoituksista huolimatta päämiehet ovat pystyneet tilaamaan tuotteita. Holhustoimilain mukaan päämiehen tekemä oikeustoimi ei sido häntä, jos edunvalvoja ei ole antanut suostumusta oikeustoimen tekemiseen. Edellytyksenä on, että päämiehen toimintakelpoisuutta on rajoitettu. Jos päämiehen tekemä oikeustoimi ei tule sitovaksi, on molempien osapuolten palautettava, mitä oikeustoimen perusteella on vastaanottanut tai korvattava sen arvo. Päämies, jonka toimintakelpoisuutta on rajoitettu, ei ole velvollinen suorittamaan korvausta yli sen, mitä on käytetty hänen kohtuulliseen elatukseen tai mikä on oikeustoimen johdosta tullut hänen hyödykseen. (HolTL 26–28 §.)

¹¹⁷ Haastateltava F

¹¹⁸ Haastateltava D

4.8 Edunvalvontatilin katseluoikeudesta hyötyä ja haittaa

Haastateltaville toimitettiin ennen haastatteluja maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikön sekä oikeusministeriön lausunnot EOA:n selvitys- ja lausuntopyyntö johdosta. Oikeusministeriön mukaan joissakin oikeusaputoimistoissa päämiehet voivat verkkopankissa seurata edunvalvontatilin tapahtumia. Haastateltavilta kysyttiin, millaisena he kokisivat ajatuksen, että päämiehet voisivat nähdä verkkopankissaan edunvalvontatilin tapahtumat reaaliajassa, ja olisiko katseluoikeudesta hyötyä tai haittaa.

Haastateltava D:n mukaan katseluoikeuden ei tulisi välttämättä olla tapauskohtaista, vaan kaikilla päämiehillä tulisi olla samat oikeudet. Haastateltava C oli myös selkeän linjan kannalla. Sen sijaan haastateltava B:n mukaan katseluoikeutta voisi harkita tapauskohtaisesti.

Haastateltavista neljä edunvalvojaa pohti vastauksissaan, että edunvalvontatilin katseluoikeudesta voisi olla sekä hyötyä että haittaa¹¹⁹. Haastateltava C kertoi, että monet päämiehet ovat kiinnostuneita edunvalvontatilin tapahtumista ja saldosta. Puolestaan haastateltava D:n mukaan useasti edunvalvojalle soittavat päämiehet eivät ole niinkään kiinnostuneita siitä, mitä laskuja heiltä maksetaan, vaan siitä, että voivatko he saada enemmän käyttörahaa. Samoin haastateltava E:n kokemuksen mukaan niillä päämiehillä, jotka haluaisivat kaiken ylimääräisen rahan käyttöönsä, ei ole koskaan ylimääräistä rahaa.

Haastateltava B korosti katseluoikeuden osalta, että päämiehen pitäisi ymmärtää, vaikka edunvalvontatilillä on rahaa, ei kaikki raha ole päämiehen käytettävissä. Samoin haastateltava C:n mukaan katseluoikeus voisi aiheuttaa ongelmia, kuten jatkuvaa ylimääräisten käyttörahojen kyselyä puhelimitse edunvalvonnasta, jos päämies ei ymmärrä, että tilillä pitää olla rahaa myös laskujen maksamista varten. Myös muut haastateltavat toivat saman ongelman esille. Kykenemättömyys ymmärtää rahan liittyviä realiteetteja johtuu monesti sairaudesta, jonka vuoksi päämiehet usein ovatkin

¹¹⁹ Haastateltavat B, C, D ja E

edunvalvonnassa¹²⁰. Haastateltava F:n mukaan päämiesten voi olla hankala ajatella raha-asioitaan päivää pidemmälle, eivätkä he tiedosta, että täytyy pystyä varautumaan myös mahdollisiin äkillisiin menoihin.

Haastateltava B:n mielestä suurimmassa osassa tapauksista katselu oikeudesta voisi olla hyötyä. Katselu oikeus voisi olla hyvä tapa opetella omien asioiden hoitamista, kun päämies näkisi omat tulonsa ja menonsa, ja siten he voisivat ymmärtää taloudellisen tilanteensa paremmin¹²¹. Hyötyä voisi olla erityisesti niiden päämiesten osalta, jotka ovat nyky-yhteiskunnassa mukana, ja pystyisivät hahmottamaan edunvalvontatilin ja oman käyttövaratilin eron¹²². Päämiesten kohdalla, jotka ovat itse hakeneet edunvalvontaa ja ovat kiinnostuneita saamaan raha-asiansa kuntoon, katselu oikeudesta voisi olla hyötyä. Kun päämiehet näkisivät tilitapahtumat, he voisivat olla tyytyväisiä, että heidän asiansa hoidetaan hyvin.¹²³

Kaksi edunvalvojaa vastasi, että katselu oikeus voisi helpottaa edunvalvojan työtä. Haastateltava B:n mukaan päämiehet, jotka soittelevat edunvalvontaan miltei pakkomielteisesti useaan kertaan päivän aikana, ja kysyvät paljonko heidän tilillään on rahaa, voisivat itse katsoa verkkopankissa tilanteen. Haastateltava E arvioi, että edunvalvojan työ voisi vähentyä, jos ei tarvitsisi lähettää päämiehille edunvalvontatilin tiliotteita.

Päämiehen mahdollisuus seurata edunvalvojan vallinnassa olevan edunvalvontatilin tapahtumia reaaliajassa verkkopankissa voisi olla haastateltavien mielestä hyödyllinen, mutta myös joissakin tapauksissa haitallinen. Käytännössä katselu oikeus ei tarkoittaisi mitään uutta, sillä tälläkin hetkellä edunvalvoja on velvollinen kertomaan päämiehelleen edunvalvontatilin tapahtumista ja lähettämään esimerkiksi tiliotteita päämiehille¹²⁴. Päämiehillä on mahdollisuus varata myös aika edunvalvojalle eli tulla yleisen edunvalvonnan toimistolle. Päämiehet voivat näin katsoa omia tiliotteitaan, laskujaan ja muita asioitaan koskevia papereitaan.¹²⁵ Haastateltavista ainoastaan haastateltava E

¹²⁰ Haastateltavat A ja F

¹²¹ Haastateltavat B ja D

¹²² Haastateltava B

¹²³ Haastateltava C

¹²⁴ Haastateltava E

¹²⁵ Haastateltava C

kertoi, että suhtautuisi melko avoimesti katseluoikeuteen toimintamahdollisuutena, sekä haastateltava B vastasi, että katseluoikeus voisi olla mielenkiintoinen työkalu päämiehen asioiden hoidossa.

4.9 Edunvalvonnan käsitys pankkien suhtautumisesta

Edunvalvonnan kehittämistyöryhmän käsityksen mukaan tällä hetkellä pankkien käytännöt rajoittavat päämiesten mahdollisuutta saada käyttöönsä verkkopankkitunnukset enemmän kuin edunvalvojien suhtautuminen¹²⁶. Pankkien suhtautumista voi kuvailla haastateltava B:n mukaan varovaiseksi. Monille päämiehille tunnukset on myönnetty ennen edunvalvontaa, mutta sen alettua tunnukset on suljettu, ilman erityisiä perusteluja.¹²⁷ Voidaan pohtia joutuvatko päämiehet eriarvoiseen asemaan edunvalvonnan takia. Holhoustoimilain säännösten mukaan, kun päämiehen toimintakelpoisuutta ei ole rajoitettu, hänen tulisi olla tasavertaisessa asemassa, mutta käytännössä päämies ei ole samanlaisessa asemassa ulkoisiin toimijoihin nähden¹²⁸.

Kaikkien edunvalvojien ja edunvalvontasihteerin kokemuksen mukaan suurimpien pankkiryhmien suhtautuminen on kielteistä, mutta pienemmät pankit myöntävät enemmän verkkopankkitunnuksia yleisen edunvalvonnan päämiehille. Haastateltava B kertoi, että muutama vuosi sitten myös isommat pankkiryhmät myönsivät tunnuksia kaikille päämiehille, mutta nyt uusille päämiehille ei enää myönnetä. Haastateltava E:n näkemyksen mukaan pankit tulevat kuitenkin lähitulevaisuudessa lieventämään kantaansa.

Edunvalvojien tiedossa on, että pankkien ollessa itsenäisesti toimivia yrityksiä, saavat pankit valita asiakkaansa. Laki sääntelee peruspankkipalvelut, jotka pankkien on tarjottava lain säättämissä puitteissa. Muiden kuin peruspankkipalveluiden suhteen, pankit saavat valita asiakkaansa, mutta eivät syrjivin perustein. Jos verkkopankki kuuluisi peruspankkipalveluihin, pankin vastuu lisääntyisi, sillä tällä hetkellä pankit

¹²⁶ Tiainen-Hyrkäs 2013

¹²⁷ Haastateltava C

¹²⁸ Haastateltava B

voivat siirtää vastuuta edunvalvojalle vaatiessaan heiltä suostumusta verkkopankkitunnusten myöntämiselle.¹²⁹

4.9.1 Eroja pankkien suhtautumisessa

Haastateltavilta kysyttiin, onko eri pankkiryhmillä tai pankeilla heidän kokemuksensa mukaan erilaiset periaatteet verkkopankkitunnusten myöntämisessä, ja onko pankkien suhtautuminen muuttunut. Haastateltavien kokemuksen mukaan eri pankkien ja pankkiryhmien suhtautuminen verkkopankkitunnuksiin yleisen edunvalvonnan päämiesten käytössä on vaihtelevaa.

Haastateltava F vastasi, että pankkien erilaiset käytännön tulevat esille jo päämiehen alkutoimia tehdessä, kun pankeihin ilmoitetaan päämiehen edunvalvonnan alkamisesta. Alkutoimilla tarkoitetaan pankeihin lähetettäviä asiakkuuskyselyitä, joiden perusteella selvitetään, onko päämiehellä asiakkuuksia luottolaitoksissa. Osa pankeista sulkee päämiesten verkkopankkitunnukset jo asiakkuuskyselyn perusteella, vaikka edunvalvonnasta ei erikseen sitä olisi pyydettykään¹³⁰. Toiset pankit jättävät tunnukset päämiehen käyttöön, mutta useammista pankeista halutaan heti edunvalvonnan alettua varmistus edunvalvojalta, saako päämies jatkaa verkkopankkitunnusten käyttämistä¹³¹. Samoin OM:n lausunnon mukaan päämiesten verkkopankkitunnusten käyttäminen on voinut käydä mahdottomaksi pankin toimenpiteiden vuoksi, eli pankit ovat sulkeneet päämiesten verkkopankkitunnukset edunvalvonnan alettua¹³².

Haastateltava C kertoi, että eräälle päämiehelle avattiin keväällä 2013 uusi käyttövaratili toiseen pankkiin kuin missä hänellä on edunvalvontatili, jotta päämies saisi verkkopankkitunnukset. Toisesta pankista oli aikaisemmin keväällä myönnetty päämiehille verkkopankkitunnuksia, mutta tunnuksia haettaessa pankki ilmoitti, että he eivät enää myönnä tunnuksia edunvalvonnan päämiehille pankin tiukentuneen linjan

¹²⁹ Haastateltava B

¹³⁰ Haastateltava F

¹³¹ Haastateltava A

¹³² OM 84/03/2013, 2

vuoksi.¹³³ Kyseisen pankin suhtautuminen verkkopankkitunnusten myöntämiseen oli siis selvästi muuttunut lyhyen ajan kuluessa.

Haastateltavilta kysyttiin, pyytävätkö pankit suostumusta esimerkiksi pankkikortin tilaamiseen. Kaikkien haastateltavien mukaan pankit pyytävät suostumusta kortin tilaamisen lisäksi useimmiten myös kortin turvarajojen muuttamiseen. Haastateltava C:n mukaan useimmat pankit ovat vaatineet edunvalvojan suostumusta myös päämiehen käyttövaratiliin käyttöoikeuksien lisäämiseen ja tililtä tehtäviin valtakirjanostoihin.

Haastateltava B:n mukaan, että pankit vaativat edunvalvojan suostumusta päämiehen omaan tiliin liittyviin muutoksiin, on pankkien osalta virheellinen tulkinta. Kun edunvalvoja on jättänyt tilin täysivaltaisen päämiehen omaan käyttöön, hänen tulisi voida tehdä niitä tiliin liittyviä sopimuksia ja toimenpiteitä, joita yleensäkin voidaan tehdä. Myös haastateltava E:n mielestä edunvalvojan ei tarvitse tietää, jos päämies ottaa tiliinsä Visa Electron-kortin tai verkkopankkitunnukset, mutta luottokortit ovat edunvalvojan mukaan tietenkin asia erikseen.

Oikeusministeriön lausunnosta selviää, että oikeusaputoimistoissa pidetään suurena ongelmana, että pankkien käytännöt vaihtelevat suuresti, jopa saman pankkiryhmän eri konttoreiden välillä. Lisäksi edunvalvonnan yksiköistä saatujen vastausten mukaan erityisen ongelmallinen on pankkien linjaus siitä, että päämiehille ei myönnetä verkkopankkitunnuksia lainkaan.¹³⁴

4.9.2 Pankkien perustelut kieltäytymiselle

Joidenkin päämiesten kertoman mukaan pankin suljettua verkkopankkitunnukset, on pankki ilmoittanut päämiehelle, ettei hänelle avata uusia tunnuksia sinä aikana kun edunvalvonta on voimassa¹³⁵. Haastateltava E:n päämiehelle ei myönnetty verkkopankkitunnuksia ja yhtenä perusteluna oli se, että henkilö on edunvalvonnassa.

¹³³ Haastateltava C

¹³⁴ OM 84/03/2013, 4

¹³⁵ Haastateltava F

Tästä edunvalvoja teki päämiehensä asiassa valituksen vakuutus- ja rahoitusneuvonta FINE:lle.

Haastateltava B kertoi, että yhden pankkiryhmän perusteluna oli, että päämiehen edunvalvontatili ja käyttövaratili ovat samassa pankissa, jolloin päämiehen edunvalvontatilin käyttämistä ei voitaisi rajata. Samoin oikeusministeriön lausunnon mukaan yhden pankkiryhmän perusteluissa mainittiin, että pankki ei voisi rajata, että päämies voisi käyttää tunnuksilla sellaisia palveluita, joihin edunvalvoja ei ole antanut lupaa tai niihin vaadittaisiin jopa maistraatin lupa. Lisäksi pankin perusteluiden mukaan edunvalvonnassa olevalla henkilöllä ei ole tarvetta verkkopankkitunnuksiin.¹³⁶

Haastateltava B:n mukaan toisen pankkiryhmän perustelut liittyivät pankin vastuuseen. Edunvalvonta koskee pääsääntöisesti vain taloudellisia asioita ja edunvalvojan antaessa suostumuksensa verkkopankkitunnusten hakemiselle pankin vastuu olisi ongelmallinen, jos päämies tekisi tunnusten avulla jotakin muita kuin taloudellisia asioita. Haastateltava B pohti, olisiko pankilla vastuuta, jos päämies tekisi toimenpiteitä, jotka osoittautuisivat myöhemmin pätemättömiksi päämiehen oikeustoimikelvottomuuden vuoksi.

Yhden isomman pankkiryhmän pankki oli perustellut kieltäytymistä myös siten, ettei pankki pysty järjestelmässään estämään päämiestä myymästä omaisuuttaan, kuten rahasto-osuuksia, jos päämiehellä on verkkopankkitunnukset¹³⁷. Yhtenä pankin perusteluna oli riski siitä, että edunvalvoja voisi käyttää päämiehen verkkopankkitunnuksia väärin. Pankki perusteli, että tunnusten avulla edunvalvoja pystyisi ylittämään toimivaltansa esimerkiksi kannattamalla kansalaisaloitteita. Näistä perusteluista kertoneen haastateltava E:n mielestä ei kuitenkaan ole pankin asia valvoa toimiiko edunvalvoja toimivaltansa rajoissa.

Haastateltava D:n mukaan pankit eivät aina ilmaise perusteluita kieltäytymiselle, mutta ainakaan ylivelkaantuneille päämiehille tunnuksia ei ole myönnetty. Vaikka yhdellä hänen päämiehistään on asianmukaisesti hoidettu velkajärjestely, pankki kieltäytyi myöntämästä tunnuksia. Toisen päämiehen kohdalla edunvalvoja ymmärsi pankin

¹³⁶ OM 84/03/2013, 3

¹³⁷ Haastateltava C

kannan, sillä päämiehellä on paljon pikavippilainoja, eikä hänelle voida sen vuoksi hakea velkajärjestelyä.

Finanssialan Keskusliiton pankkijohtokunnan suosituksen mukaan pelkän maksuhäiriön ei pitäisi olla peruste verkkopankkitunnusten epäämiselle. Maksuhäiriö on kuitenkin monesti syy, jonka vuoksi verkkopankkitunnuksia ei myönnetä. Verkkopankkitunnusten epääminen johtaa käytännössä kuluttajan mahdollisuuksiin hoitaa raha-asioitaan konttoriasiointia edullisemmin.¹³⁸ Kuluttajaviraston lausunnossa oikeusministeriölle todetaan verkkopankkitunnusten olevan ainoa keino vahvaan sähköiseen tunnistamiseen. Lausunnon mukaan verkkopankkitunnusten tulee kuulua peruspankkipalveluihin maksuhäiriöistä huolimatta.¹³⁹

Mitä perusteita voidaan pitää riittävän painavina verkkopankkitunnusten epäämiselle? Hallituksen esityksen perusteluiden mukaan, että asiakasta ei ole voitu tunnistaa luotettavasti, aikaisempi sopimusrikkomus tai epäily väärinkäytöstä ovat perusteita kieltäytymiselle verkkopankkitunnusten myöntämisessä. Lisäksi painaviksi perusteiksi katsotaan uuden asiakkaan kohdalla, ettei pankilla ole tietoa tilille maksettavista tuloista eikä niiden säännöllisyydestä. Hallituksen esityksen mukaan vaarana on tällaisessa tilanteessa tilinylityksen mahdollisuus verkkopankin avulla.¹⁴⁰

Verkkopankkitunnusten myöntämisestä käytiin syksyllä 2013 keskustelua myös Helsingin Sanomissa. 1.10.2013 julkaistu uutinen ”Miksi asiakas ei saanut verkkopankkitunnuksia?” käsitteli tapausta, jossa maahanmuuttajataustainen henkilö ei saanut verkkopankkitunnuksia Helsingin OP-pankista¹⁴¹. 3.10.2013 europarlamentaarikko Mitro Repo otti kantaa uutiseen Helsingin sanomien mielipidepalstalla. Euroopan parlamentti käsittelee parhaillaan kuluttajien oikeuksia pankkitiliin ja tavoitteena on, että kaikilla EU-kansalaisilla on tulevaisuudessa oikeus ilmaiseen perusmaksutiliin, jonka palveluihin kuuluvat myös maksukortti ja verkkopankkitunnukset – alati sähköistyvän yhteiskunnan peruspalvelut.¹⁴² OP-Pohjolasta Stina Suominen vastasi uutiseen ja mielipidekirjoitukseen 5.10.2010

¹³⁸ Peltonen 2012, 259

¹³⁹ KUV/4203/48/2011

¹⁴⁰ HE 33/2002 vp, 63

¹⁴¹ Pettersson 2013

¹⁴² Repo 2013

Helsingin Sanomien mielipidepalstalla. Suomisen mukaan OP-Pohjolan periaatteisiin kuuluu, että jokainen täysi-ikäinen OP:n asiakas saa verkkopankkitunnukset, jos hänen henkilöllisyytensä pystytään todistamaan lain edellyttämällä tasolla eikä henkilö käytä verkkopankkia tai verkkopankkitunnuksia väärin, ja jos hän pystyy maksamaan tarvittavat palvelumaksut.¹⁴³

4.10 Vaihtoehtoja verkkopankkitunnuksille

Kela on ottanut verkkopankkitunnuksille vaihtoehdoisen tunnistamistavan mobiilivarmenteen käyttöön verkkopalveluissaan 16.11.2013 alkaen. Varmenteen käyttämisen oletetaan helpottavan erityisesti niiden ihmisten verkkoasiointia Kelassa, joille pankit eivät ole myöntäneet verkkopankkitunnuksia. Käytännössä mobiilivarmenne on matkapuhelimen sim-korttiin liitettävissä oleva palvelu, jonka voi tilata käyttöönsä puhelinoperaattorilta. Varmenteella tunnistautuminen vastaa verkkopankkitunnuksilla asioimista.¹⁴⁴ Kelan asiointipalvelussa on mahdollista hakea etuuksia ja samalla lähettää tarvittavia liitteitä. Mobiilivarmenteella tunnistautuminen toimii henkilön allekirjoituksena ja tunnistus varmistaa turvallisen asioinnin.¹⁴⁵

Mobiilitunnistautuminen vaikuttaa hyvältä vaihtoehdolta niille yleisen edunvalvonnan päämiehille, joille pankki ei myönnä verkkopankkitunnuksia. Ongelmana on, että joillakin päämiehillä on matkapuhelinliittymän sijaan prepaid- liittymä, johon mobiilivarmennetta ei voi liittää. Lisäksi varmenteen rekisteröimisessä tarvitaan voimassa oleva henkilöllisyystodistus, jota kaikilla päämiehillä ei ole, ja jota kaikille ole taloudellisen tilanteen vuoksi mahdollista hankkia. Toisena vaihtoehtona verkkopankkitunnuksille voidaan pitää poliisin myöntämää sirullista henkilökorttia eli sähköistä henkilökorttia¹⁴⁶. Henkilökortin avulla ei kuitenkaan voi vielä asioida kaikissa sähköisissä palveluissa.

¹⁴³ Suominen 2013

¹⁴⁴ Yle Uutiset 2013

¹⁴⁵ Kela. 2013. Kelan verkkoasiointiin voi nyt kirjautua kännykällä.

¹⁴⁶ Poliisi 2014

5 POHDINTA

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia ja selvittää mitä hyötyjä ja haittoja voi seurata, jos yleisen edunvalvonnan päämiehen käytössä ovat verkkopankkitunnukset. Verkkopankkitunnusten hyötyjä ja haittoja päämiehen, edunvalvonnan ja pankin näkökulmista ei ollut tutkittu aiemmin, joten kokosin opinnäytetyön empiirisen osuuden tutkimusaineiston haastattelemalla yleisessä edunvalvonnassa työskenteleviä henkilöitä. Lisäksi opinnäytetyön tarkoituksena oli laadullista tutkimusosuutta pohjustaen pyrkiä selvittämään verkkopankkitunnuksia koskevaa oikeudellista sääntelyä. Tiivistetysti esitettynä verkkopankkitoimintaa säännellään maksupalvelulaissa ja luottolaitoslaissa, ja nämä lait ohjaavat pankkien sopimusehtoja, joissa säännellään verkkopankkitunnusten käyttämistä.

Yleisessä edunvalvonnassa ja pankissa työskentelyn perusteella minulla oli tutkimusta tehdessäni kokemusta eri osapuolien näkökulmasta verkkopankkitunnusten myöntämisen ja käyttämisen kannalta. Kun edunvalvoja päättää annetaanko pankille suostumus päämiehen verkkopankkitunnuksiin, on lähtökohtana päämiehen etu. Toisinaan päämies ja edunvalvoja ovat eri mieltä päämiehen edusta, mutta edunvalvoja tekee päätökset kuitenkin päämiehen edun suojaamisen kannalta. Pankeilla puolestaan on toimiessaan sopimusvapaus ja pankit voivat siten valita asiakkaansa eli päättävät myös verkkopankkitunnusten myöntämisestä asiakkaille.

Tutkimusaineiston perusteella verkkopankkitunnusten hyötyjä ja haittoja jaoteltiin teemoittain. Empiirisen tutkimuksen tulokset on esitetty neljännessä pääluvussa, mutta tässä yhteenveto tuloksista. Hyötynä päämiehen kuntoutumisen edesauttamisella tarkoitetaan päämiehen mahdollisuutta alkaa vähitellen hoitaa omia taloudellisia asioitaan. Päämiehet voivat maksaa osan laskuistaan itse, mutta edunvalvonnasta kuitenkin seurataan, että laskut tulevat maksetuiksi. Verkkopankkitunnusten käyttäminen laskujen maksamisessa voi siten edesauttaa päämiehen kuntoutumista, kun tavoitteena on asioiden hoitaminen itsenäisesti ilman edunvalvontaa. Päämiehen mahdollisuus pysyä yhteiskunnassa mukana verkkopankkitunnusten käyttämisen avulla liittyy suuresti päämiehen kuntoutumiseen. Jos päämies ei kykene itse hoitamaan asioitaan edes osittain, voi olla hyvin vaikeaa sopeutua enää yhteiskuntaan tai olla

tasavertaisessa asemassa muihin kansalaisiin nähden, jos edunvalvonta lakkautetaan tai se päättyy määräaikaisuuteen.

Verkkopankissa voi asioida vaivattomammin ja pankin palvelumaksuissa voi säästää, jos vertaa tätä asiointiin pankin kassalla, automaatilla tai maksupäätteellä. Esimerkiksi laskujen maksaminen ja saldon tarkistaminen muutoin kuin verkkopankissa on huomattavasti kalliimpaa. Tunnuksia käyttämällä päämiehillä on mahdollisuus osallistua omien asioidensa hoitoon jo edunvalvonnan aikana. Verkkopankkitunnusten avulla päämiehet pystyvät myös asioimaan monissa sähköisissä palveluissa, kuten KanTa-palvelussa, Kelan palveluissa ja TE-palveluissa. Toisaalta kaikkiin näihin palveluihin on mahdollista kirjautua myös henkilökortin sekä mobiilivarmenteen avulla, joten verkkopankkitunnukset eivät ole ainoa tunnistamiskeino.

Hyödylliseksi katsottiin haastatteluiden perusteella myös päämiehen mahdollisuus tehdä verkkopankkitunnuksilla internet-ostoksia, ja siten päättää omien käyttörahojensa käyttämisestä. Erityistapauksissa päämiesten kohdalla voidaan tunnuksista katsoa olevan hyötyä heidän tilanteessaan. Toisinaan erityistapaukset saattavat olla ongelmallisia: kun muu henkilö kuin päämies käyttää verkkopankkitunnuksia, toimitaan periaatteessa verkkopankkitunnuksia säätelevien pankkien sopimusehtojen vastaisesti.

Verkkopankkitunnusten haittapuolista esitettiin neljä teemaa. Tunnuksia käyttämällä päämies voi tehdä internet-ostoksia ja pelata, jolloin päämiehen taloudellinen tilanne saattaa vaarantua ylimääräisen rahanmenon vuoksi. Internetistä laskuun tai tilille ostaminen saattaa myös velkaannuttaa päämiestä huomattavasti. Maksutilin muuttaminen Kelalle, eläkkeenmaksajalle tai verottajalle koettiin jopa vakavaksi haitaksi, sillä päämiehen taloudellinen tilanne voi vaarantua, jos esimerkiksi etuudet tai eläke maksetaan päämiehen käyttövaratilille, eikä laskuja saada maksettua. Verkkopankissa on mahdollista tehdä sopimuksia esimerkiksi pankkikortin saamiseksi ja myydä omaisuutta kuten rahasto-osuuksia. Myös tällöin päämiehen verkkopankkitunnusten käyttäminen voi aiheuttaa lisäkuluja ja taloudellisen tilanteen heikentymistä, jos omaisuutta myydään, mutta varoja ei käytetä päämiehen laskujen maksamiseen. Monenlaiset väärinkäytösten mahdollisuudet koettiin haittana, koska tilanteissa päämiehen rahat voivat joutua väärän henkilön haltuun tai päämiehen taloudellista tilannetta saatetaan muutoin käyttää hyväksi.

Kuten voidaan huomata, esimerkiksi internet-ostosten tekeminen verkkopankkitunnusten avulla ja päämiehen mahdollisuus seurata edunvalvontatilin tapahtumia perusteltiin vastauksissa sekä hyödyksi että haitaksi. Tarkoituksena ei ollut selvittää, onko verkkopankkitunnuksista päämiehen kannalta enemmän hyötyä vai haittaa, sillä kysymykseen ei voida yksiselitteisesti vastata. Verkkopankkitunnuksista voi olla yleisen edunvalvonnan päämiehelle paljon hyötyä, mutta asiattomasti käytettynä niillä voidaan aiheuttaa myös paljon haittaa.

Toisaalta voidaan pohtia, olisiko edunvalvojalle kuitenkaan tarvetta, jos päämies kykenisi itsekin maksamaan laskunsa verkkopankissa? Monesti päämiesten taloudelliset ongelmat johtuvat kuitenkin talouden hallinnan ongelmista ylipäänsä, eikä niinkään siitä, etteivätkö he kykenisi selviytymään laskujen maksamisesta käytännössä. Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että haastateltavista suurimman osan mielestä verkkopankkitunnuksista on tai olisi päämiehen käytössä enemmän hyötyä kuin haittaa. Voidaan kuitenkin pohtia, ovatko jotkin haitat päämiehen taloudellisen tilanteen kannalta niin merkittäviä, että mahdolliset hyödyt eivät olisi suhteutettuna riittäviä.

Pohdittaessa verkkopankkitunnusten myöntämistä ja käyttöä pankin näkökulmasta, tulee ottaa huomioon vastuukysymykset: kuka on vastuussa, jos päämies tekisi verkkopankkitunnusten avulla jotakin, mihin edunvalvoja ei ole antanut suostumusta? Kuten yksi haastateltavistakin totesi, pankit voivat edunvalvojien suostumusta pyytämällä siirtää vastuuta pois pankilta. Haastateltavat olivat sillä kannalla, että päämiesten tulisi itse voida päättää kortin tilauksesta, mutta verkkopankkitunnusten hakemiseen osan mielestä tulisikin pankin pyytää edunvalvojan suostumus.

Haastatteluita analysoidessa ja yleisesti lukiessa mediasta verkkopankkitunnuksista herää kysymys, millainen pankkien suhtautuminen tulee olemaan lähitulevaisuudessa, etenkin, jos perusmaksutilidirektiivi tulee voimaan? Jatkuuko pankkien tiukka linja vai muuttuuko se lievemmäksi, kuten yksi haastatelluista edunvalvojista arveli. Tällä hetkellä luottolaitoslain säännöstä voi pitää jopa epäselvänä sen suhteen, kuuluvat verkkopankkitunnukset peruspankkipalveluiden kokonaisuuteen, vaikka Finanssialan

keskusliitto onkin vuonna 2011 linjannut, että verkkopankki ei kuulu peruspankkipalveluihin¹⁴⁷. Janne Kangaspunta pohtii Pro Gradu -tutkielmassaan, tulisiko lainsäädännön ottaa vahvemmin kantaa peruspankkipalveluiden sisältöön¹⁴⁸. Ollessani puhelimitse yhteydessä FINE:n neuvontatoimistoon, myös sieltä linjattiin, että pankeilla on sopimusvapaus eikä verkkopankki ole osa lain takaamia peruspankkipalveluja. FINE:ssä tiedusteluun vastannut henkilö otti kuitenkin puheeksi, onko hyvän pankkitavan mukaista evätä henkilöltä verkkopankkitunnukset?

Suomen perustuslain 6 §:n mukaan ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan muun muassa terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Tilanteissa, joissa päämiehellä on ollut verkkopankkitunnukset ennen edunvalvonnan alkamista ja edunvalvonnasta ilmoittamisen jälkeen pankki on sulkenut tunnukset ilman edunvalvojan pyyntöä asiassa, voidaan pohtia asettaako pankki päämiehen eriarvoiseen asemaan tämän edunvalvonnan vuoksi? Jos edunvalvonta lakkautetaan päämiehen hakemuksesta tai edunvalvonta päättyy määräaikaistuuteen, päämiehet yleensä hakevat heti pankista verkkopankkitunnuksia ja todennäköisesti myös saavat ne, jos heillä ei ole luottotiedoissa maksuhäiriömerkintöjä.

Haastattelut osoittautuivat tutkimukseeni hyvin soveltuvaksi tutkimusmetodiksi, sillä pystyin keskustelemaan haastateltavien kanssa syvemmin aiheesta ja tekemään tarkentavia kysymyksiä aiheen selvittämiseksi. Mielestäni haastateltavien kertomat esimerkit oikeista tilanteista verkkopankkitunnusten käyttöön liittyen elävöittävät tutkimustani. Nimenomaan käytännön esimerkkejä ja syvällisempää aiheen pohdiskelua halusinkin saada opinnäytetyöhöni. Haastateltavien vastauksen mukailivat teemoiltaan pitkälti oikeusministeriön eduskunnan oikeusasiamiehelle antaman lausunnon näkökulmia. Tutkimustuloksia voidaan siis pitää osittain yhtäläisinä suhteessa kaikkien oikeusaputoimistojen antamiin vastauksiin.

Haastattelujen kuuntelu ja litterointi veivät opinnäytetyöni tekemisessä eniten aikaa ja kokonaisuutena empiiriseen tutkimukseen kuluikin suurin osa ajasta. Haastattelujen avulla saavutin opinnäytetyölle asetetun tarkoituksen, joten ne olivat tutkimukseni

¹⁴⁷ Finanssialan Keskusliitto 2011, 1

¹⁴⁸ Kangaspunta 2011, 89

kannalta tärkeitä. Tekemäni tutkimus oli ensimmäinen laaja tutkimustyöni. Opinnäytetyön luotettavuutta arvioin riittäväksi, sillä käytetyt lähteet ovat asianmukaisia, ajantasaisin, monipuolisia ja aiheen kannalta olennaisia. Tutkimuksen eettisyyttä puoltavat opinnäytetyön tekeminen ja esittäminen asetettujen vaatimusten mukaisesti. Laadullisen tutkimuksen reliabiliteettia eli luotettavuutta ei voida suoraan mitata, sillä tutkimusaineisto koostuu haastatteluista. Kaikki haastateltavat toimivat kuitenkin virkamiesvastuulla, joten myös tämä lisää tutkimuksen luotettavuutta.

Tutkimuksen validiteettia eli pätevyyttä perustelen sillä, että opinnäytetyössäni on tutkittu johdannossa esitettyä aihetta ja päästy asetettuun tarkoitukseen. Tutkijana opinnäytetyön aiheen kannalta minulla oli kokemusta edunvalvonnan ja pankin toimintatavoista, joten minulla oli riittävästi pohjatietoa aiheeseen liittyen. Onnistuin myös tekemään aiheesta johtopäätöksiä eri näkökannat huomioonottaen. Tutkimuksen perusteella pohdin, että verkkopankkitunnuksia ja niiden myöntämistä koskeva oikeudellinen sääntely voisi olla tarkempaa ja pankkien perustelut kieltäytyä tunnusten myöntämisestä tulisi olla selkeämmät ja ylipäättään asiakkaiden tiedossa tai saatavilla.

Kriittisesti pohtien olisi voitu haastatella edunvalvoja ja edunvalvontasihteereitä monista eri oikeusaputoimistojen yleisen edunvalvonnan yksiköistä, mutta ajankäyttöön ja opinnäytetyön laajuuteen suhteutettuna se ei olisi ollut mielekästä eikä välttämätöntä laadukkaan tutkimuksen aikaansaamiseksi. Jotta tutkimukseen olisi saatu näkökulmaa vielä laajemmalti, olisi voitu tiedustella pankkien perusteluja suoraan pankeilta. Opinnäytetyön lopullisen laajuuden vuoksi, pankkien tarkemman näkökulman tutkiminen olisi laajentanut tutkimusta entisestään. Jatkossa voitaisiin tutkia myös tarkemmin pankkien näkökulmaa asiassa. Opinnäytetyöni oli rajattu koskemaan ainoastaan yleistä edunvalvontaa, mutta tutkimusta voisi tehdä myös yksityisten edunvalvojien kokemuksista.

Tutkimusta tehdessä etsin useasti lähteitä, joita en aluksi ajatellut löytäväni riittävästi. Lähteitä löytyi kuitenkin mielestäni riittävästi ja monipuolisesti. Koen, että käytin aiheen kannalta hyödynnettävissä olevat lähteet. Riittävästi oikeuskirjallisuutta, lainsäädännön tulkitsemiseksi hallituksen esityksiä, asiantuntijakirjoituksia ja lausuntoja, jotka toivat tähän tutkimukseen asiantuntevaa otetta.

LÄHTEET

Aktia. Mitä verkkopankissa voi tehdä? Luettu 13.11.2013.

<http://www.aktia.fi/fi/verkkopankki/mita-verkkopankissa-voi-tehda>

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. 4. uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.

Danske Bank Oyj. 2013. Palveluhinnasto–ote henkilöasiakkaille. Tulostettu 6.1.2014.

<http://www.danskebank.fi/PDF/fi/Henkiloasiakkaat/Tilit,%20kortit,%20maksaminen/Hi nnastot/PALVELUHINNASTO-OTEHENKILOASIAKKAILLEFISP.pdf>

Danske Bank Oyj. Sähköisen asioinnin ehdot – verkkopankki ja puhelinpalvelu.

Tulostettu 22.1.2014.

<http://www.danskebank.fi/PDF/fi/Henkiloasiakkaat/Verkkopalvelut/SAHKOISENASIO INNINEHDOTFI.pdf>

Finanssialan Keskusliitto. 2011. Lausunto oikeusministeriölle lausuntopyyntöön

OM13/41/2010 kansalaisaloitetyöryhmän mietinnöstä. 22.6.2011. Tulostettu 3.10.2013.

http://www.fkl.fi/kannanotot/lausunnot/Dokumentit/Verkkopankkitunnukset_ ja_perusp ankkipalvelut_kansalaisaloitetyoryhma_22062011.pdf

Finanssialan Keskusliitto. 2013. Tilastotietoa pankkien maksujärjestelmistä Suomessa 2002–2012. 7.6.2013. Tulostettu 10.10.2013.

http://www.fkl.fi/tilastot/Sivut/default.aspx?Paged=TRUE&p_SortBehavior=0&p_FKStatisticsYear=2011&p_FileLeafRef=Vakuutusala_konttori_miehet_2011.pdf&p_ID=309 &PageFirstRow=19&&View={59007945-1F62-435A-A96D-38E248CBE6E5}

FINE. 2013. Mitä ovat peruspankkipalvelut? Luettu 23.12.2013.

http://www.fine.fi/index.php?menu1_pos=Usein%20kysytty%E4-%BB%A0Tilink%E4ytt%F6%20ja%20maksaminen&item=199#3

FINE. 2013. Toimiston palvelut. Luettu 23.12.2013.

http://www.fine.fi/index.php?menu0_pos=Toimiston%20palvelut&item=190

Hallberg, P., Karapuu, H., Ojanen, T., Scheinin, M., Tuori, K. & Viljanen, V-P.

Perusoikeudet. 2. uudistettu painos. Helsinki: WSOYpro.

HE 146/1998 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle holhouslainsäädännön uudistamiseksi.

HE 33/2002 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi luottolaitostoiminnasta annetun lain ja eräiden siihen liittyvien lakien muuttamisesta.

HE 45/2008 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi holhoustoimen

edunvalvontapalveluiden järjestämisestä sekä holhoustoimesta annetun lain 8 §:n ja valtion oikeusaputoimistoista annetun lain 6 §:n muuttamisesta.

HE 169/2009 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle maksupalvelulaiksi ja erääksi siihen liittyviksi laeiksi.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

ISAVA/2409/05.01.02.00/2013. Itä-Suomen aluehallintoviraston maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikön lausunto eduskunnan oikeusasiamiehen selvitys- ja lausuntopyynnön Dnro 2617/2/13 johdosta. 4.10.2013. Tulostettu 4.11.2013.

Jääskeläinen, P. Eduskunnan oikeusasiamies. 2013. Selvitys- ja lausuntopyyntö asiassa edunvalvonnassa olevan henkilön oikeus verkkopankkitunnuksiin. Dnro 2617/2/13.

Kangasputa, J. 2011. Sähköiseen maksamisen sääntelyyn liittyvät erityiskysymykset ja vastuunjako. Aalto-yliopiston kauppakorkeakoulu. Laskentatoimen laitos. Pro gradu-tutkielma.

Kansallinen Terveysarkisto (Kanta). 2013. Usein kysytyt kysymykset. Luettu 27.11.2013. <http://www.kanta.fi/fi/ukk>

Kela. Asiointipalvelu henkilöasiakkaille. Päivitetty 18.11.2013. Tulostettu 27.11.2013.. <http://www.kela.fi/asiointi>.

Kela. Kelan verkkoasiointiin voi nyt kirjautua kännykällä. 15.11.2013. Tulostettu 27.11.2013. <http://www.kela.fi/ajankohtaista-henkiloasiakkaat/>

Kuluttajavirasto. Verkkopankkitunnukset turvattava kaikille. Tiedote 13.4.2012. Tulostettu 4.10.2013. <http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/Uutiset/2012/tiedote/tiedotteet-2012/verkkopankkitunnukset-turvattava-kaikille>

KUV/4203/48/2011. Kuluttajaviraston lausunto oikeusministeriölle verkkopankkitunnusten saatavuudesta. 11.5.2011. Tulostettu 28.10.2013. <http://www.kuluttajavirasto.fi/File/9ee36c9a-eaf4-4ef6-8c2b-9a0f2694c236/110511lausunto.pdf>

Kyllönen, A. 2011. Aikuisen päämiehen itsemääräämisoikeus holhoustoimilain kannalta. Lapin yliopisto. Oikeustieteiden tiedekunta. Pro gradu -tutkielma.

Mäki-Petäjä-Leinonen, A. 2003. Dementoituvan henkilön oikeudellinen asema. Helsinki: Suomalainen lakimiesyhdistys.

Nordea Pankki Suomi Oyj. Hinnat. Luettu 6.1.2014. <http://www.nordea.fi/henkil%C3%B6asiakkaat/hinnat/705184.html>

Nordea Pankki Suomi Oyj. Pankkitunnuksilla käytettävien palvelujen yleiset sopimusehdot 11/2012. Tulostettu 22.1.2014. http://www.nordea.fi/sitemod/upload/root/content/nordea_fi_fi/henkiloasiakkaat/interne_tpalvelut/pdf/MMST960DL.pdf

Nordea Pankki Suomi Oyj. Verkkopankki. Luettu 13.11.2013. <http://www.nordea.fi/henkil%C3%B6asiakkaat/p%C3%A4ivitt%C3%A4iset+raha-asiat/internetpalvelut/verkkopankki/902402.html>

OM 84/03/2013. Oikeusministeriön selvitys- ja lausunto edunvalvonnassa olevan henkilön oikeudesta verkkopankkitunnuksiin. 28.10.2013. Tulostettu 4.11.2013.

OP-Pohjola ryhmä. 2010. Osuuspankin verkkopalvelutunnukset ovat henkilökohtaiset. Julkaisu 26.1.2010. Luettu 15.11.2013. <https://www.op.fi/op?cid=151229293&srcpl=4>

OP-Pohjola ryhmä. 2013. Osuuspankin verkkopalvelutunnusten ja OP-verkkopalveluiden yleiset ehdot 11.3.2013 alkaen. Tulostettu 15.11.2013. <https://www.op.fi/media/liitteet?cid=151246258&srcpl=3>

Parviainen, E. & Rubanin, M. 2009. Holhoustoimen lainsäädäntö. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Peltonen, A. OTK, va kuluttaja-asiamies. Peruspankkipalveluiden käsite ja kuluttajan etu. 1.2.2012. Tulostettu 7.10.2013. <http://www.edilex.fi.elib.tamk.fi/artikkelit/8597.pdf>.

Pettersson, M. 2013. Miksi asiakas ei saanut verkkopankkitunnuksia? Helsingin Sanomat 1.10.2013. Luettu 11.10.2013.

Poliisi. 2014. Henkilökortit. Luettu 4.3.2014. <https://www.poliisi.fi/poliisi/home.nsf/suomi/henkilokortit>

Pop Pankki. Hinnasto. Luettu 6.1.2014. <https://www.poppankki.fi/hinnasto?b=4730-70>

Repo, M. 2013. Verkkopankki on perusoikeus. Helsingin Sanomat 3.10.2013. Luettu 11.10.2013.

Saarenpää, A. 2012. Henkilö- ja persoonallisuusosoikeus. Teoksessa Tammilehto, T. (toim.) Oikeusjärjestys 2012a, osa 1. Rovaniemi: Lapin yliopisto.

Sarja, M. 2007. Perusoikeudet edunvalvonnan laillisuusvalvonnassa. Lakimies 3/2007.

Sarja, M. 2013. Vastaus asiassa Dnro 2560/4/13. Tulostettu 25.10.2013.

Suominen, S. 2013. Verkkopankkitunnusten myöntämiselle selvät periaatteet. Helsingin Sanomat 6.10.2013. Luettu 11.10.2013.

TaVm 25/2002 vp. Talousvaliokunnan mietintö hallituksen esityksestä laeiksi luottolaitostoinnasta annetun lain ja eräiden siihen liittyvien lakien muuttamisesta.

TE-palvelut. Oma asiointi: asioi verkossa. Luettu 28.1.2014. <https://asiointi.mol.fi/omaasiointi/?kieli=fi>

Tiainen-Hyrkäs, P. hallitussihteeri oikeusministeriö. 2013. Verkkopankkiasia. Edunvalvonnan kehittämistyöryhmän kokousmuistio 11.9.2013. Sähköpostiviesti. paivi.tiainen-hyrkas@oikeus.fi. Tulostettu 27.11.2013.

Tornberg, J. 2012. Edunvalvonta, itsemääräämisoikeus ja oikeudellinen laatu. Lapin yliopisto. Oikeustieteiden tiedekunta. Väitöskirja. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2011. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 8. uudistettu painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Valtion talousarvioesitys 2013. Pääluokka 25 oikeusministeriön hallinnonala. Yleisen edunvalvonnan toimintamenot. Luettu 3.11.2013.
http://budjetti.vm.fi/indox/tae//2013/hallituksenEsitys_tae_2013.jsp

Valtion talousarvioesitys 2014. Pääluokka 25 oikeusministeriön hallinnonala. Yleisen edunvalvonnan toimintamenot. Luettu 3.11.2013.
http://budjetti.vm.fi/indox/tae//2014/hallituksenEsitys_tae_2014.jsp

Valtioneuvoston kirjelmä U 47/2013 vp. Valtioneuvoston kirjelmä eduskunnalle komission ehdotuksesta Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiiviksi maksutileihin liittyvien maksujen vertailukelpoisuudesta, maksutilien siirtämisestä ja mahdollisuudesta käyttää perusmaksutilejä (perusmaksutilidirektiivi). Tulostettu 30.12.2013.
[http://www.eduskunta.fi/triphome/bin/thw/?\\${APPL}=akirjat&\\${BASE}=akirjat&\\${T
HWIDS}=0.15/1388430975_404214&\\${TRIPPIFE}=PDF.pdf](http://www.eduskunta.fi/triphome/bin/thw/?${APPL}=akirjat&${BASE}=akirjat&${T
HWIDS}=0.15/1388430975_404214&${TRIPPIFE}=PDF.pdf)

Valtiovarainministeriö. 2013. Valtioneuvoston yleisistunto 4.7.2013. Tiedote 303/2013. 4.7.2013. Luettu 3.12.2013.
<http://valtioneuvosto.fi/ajankohtaista/tiedotteet/tiedote/fi.jsp?oid=390507>

Välimäki, P. 2013. Edunvalvontaoikeus. 3. painos. Sanoma Pro.

Wuolijoki, S. Verkkopankkitoiminnan oikeudellinen sääntely. Lakimies 2/2005 s. 234–258. Tulostettu 7.11.2013. <http://www.edilex.fi.elib.tamk.fi/lakimies/2495.pdf/>

Yle Uutiset. 2013. Mobiilivarmenne käyttöön Kelalla. 6.11.2013. Tulostettu 27.11.2013.

LIITTEET

Liite 1. Haastattelukysymykset

1 (2)

1) Kauanko olet ollut tässä virassa ja mikä on päämiesmääräsi?

- a. Kuinka monella päämiehelläsi on käytössään verkkopankkitunnukset?
- b. Oliko päämiehillä verkkopankkitunnukset jo ennen edunvalvonnan alkamista? Saivatko päämiehet pitää tunnukset edunvalvonnan alettua? Onko sinulla tietoa, miten päämiehet ovat aikaisemmin käyttäneet verkkopankkitunnuksia?
- c. Jos päämiehillä ei ollut aikaisemmin tunnuksia, haettiin heille tunnuksia edunvalvonnan aikana?

2) Ovatko päämiehesi pyytäneet verkkopankkitunnuksia?

- a. Millaisessa tilanteessa olet antanut suostumuksesi tunnusten hakemiselle?
- b. Millaisessa tilanteessa et ja miten olet perustellut kantasi päämiehille?
- c. Ovatko päämiehet ensin hakeneet tunnuksia pankista, ja sitten pankista on pyydetty edunvalvojan suostumusta?

3) Jos päämiehillesi on haettu verkkopankkitunnuksia, ovatko pankit myöntäneet niitä?

- a. Jos myönnettiin, onko sinulla tietoa, miten päämiehet ovat käyttäneet tunnuksia?
- b. Jos ei, millä perusteella pankki ei myöntänyt tunnuksia? Ovatko perusteet olleet asianmukaisia?
- c. Onko eri pankkiryhmillä/pankeilla kokemuksesi mukaan erilaiset periaatteet verkkopankkitunnusten myöntämisessä? Onko pankkien suhtautuminen muuttunut?

4) Mitä hyötyä koet verkkopankkitunnusten käyttämisestä olevan päämiehen kannalta ja edunvalvojan työn kannalta? Koetko päämiehen mahdollisuutta saada verkkopankkitunnukset tärkeänä? Entä jos kyseessä on nuori päämies?

5) Mitä haittaa koet verkkopankkitunnusten käyttämisestä mahdollisesti seuraavan päämiehen edun tai päämiehen suojaamisen kannalta? Entä mitä haittaa tunnusten käyttämisestä voisi olla edunvalvojan tai edunvalvontasihteerin työn kannalta?

(jatkuu)

2 (2)

6) Itä-Suomen aluehallintoviraston maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikön lausunnossa eduskunnan oikeusasiamiehen selvitys- ja lausuntopyyntö johdosta (ISAVI/2409/05.01.02.00/2013), on tuotu esille, että Ahvenanmaalla päämies voi seurata verkkopankissa myös edunvalvojan käyttämän pankkitilin tilitapahtumia.

Oikeusministeriön lausunnon OM 84/03/2013 mukaan Ahvenanmaan oikeusaputoimistossa koetaan, että tällainen päämiesten katseluoikeus kaikkiin omiin tileihin helpottaa kanssakäymistä ja edunvalvojan työtä. Puolestaan kaksi oikeusaputoimistoa oli vastannut oikeusministeriölle, että tällainen menettely aiheuttaa paljon väärinkäsityksiä taloudellisesta tilanteesta ja varojen riittävydestä ja turhia työllistäviä kyselyjä edunvalvojalle.

a. Millaisena koet ajatuksen siitä, että päämiehesi voisivat verkkopankissaan nähdä edunvalvontatilin tapahtumat reaaliajassa? Olisiko katseluoikeudesta hyötyä tai haittaa?

7) Pystyvätkö päämiehet tällä hetkellä tilaamaan itse pankkikortin omaan käyttövaratiliinsä? Voivatko päämiehet itse päättää esimerkiksi pankkikorttiin liittyvistä turvarajoista?