



Finansinspektionen /kirjaamo@finassivalvonta

FDUV:s kommentarer till Digitaalisen pankkiasioinnin mukautuksista ja palveluvaihtoehtoista digitaaliselle asiointille (FIVA 26/02.01.03/2019)

FDUV är en riksomfattande intresseorganisation som arbetar för svenskspråkiga personer med intellektuell eller liknande funktionsnedsättning och deras närstående. Förbundet representeras av elva lokalföreningar samt riksföreningen för personer med intellektuell funktionsnedsättning Steg för Steg. FDUV har 2850 medlemmar, men betjänar närmare 5000 personer runt om i Svenskfinland.

Tyvärre hittade vi inte frågorna på svenska och noterade också att ingen svenskspråkig organisation fanns med bland de som särskilt hörts. Vi fick informationen via Handikappforum.

Våra synpunkter på svenska:

1. Ovatko pankkien tarjoamat, eri asiakasryhmien erityistarpeiden mukaiset digitaalisten palveluiden mukautukset riittäviä, jotta digitaaliset palvelut ovat saavutettavia ja helpokäyttöisiä?

Bankerna har inte anpassat sina program tillräckligt väl för vår målgrupp. Dessutom varierar det mycket mellan olika banker hur de anpassat sina tjänster. Dessutom används ett sådant språk och sådan terminologi som kan vara svårt att förstå för en vanlig bankkund för att inte tala om personer som har svårigheter med att förstå svårare texter. Många banker har inte tillräckligt med information på svenska och på lättläst.

2. Miten palveluiden mukautuksia pitäisi kehittää?

Terminologin är för svår och många av vår målgrupp ger upp när de inte förstår vad som avses. När bankerna bygger upp sina tjänster borde de testa olika tjänster också med vår målgrupp så att de bättre kunde anpassa tjänsterna för dem. Detta är en mänsklig rättighet och så länge bankerna har en så stor roll när det gäller identifiering av personer så måste bankerna utveckla tjänsterna så att alla kan använda dem.

FDUV
Nordenskiöldsgatan 18 A
FI-00250 Helsingfors
+358 (0)9 434 23 60
fduv@fduv.fi

Storalånggatan 60
FI-65100 Vasa
+358 (0)6 319 56 52
fduv.vasa@fduv.fi

fduv.fi
facebook.com/fduv.fi
twitter.com/FDUVFinland

3. Onko pankkien tarjoama neuvonta riittävää?

Absolut inte. Rådgivning och handledning är en tjänst som måste upprätthållas och människor måste ha möjlighet att personligen träffa bankens personal som kan hjälpa utan att man får en känsla av att man är till belastning.

4. Miten digitaalisten palveluiden käyttöön liittyvää neuvontaa pitäisi kehittää, mitkä kanavat on koettu neuvonnalle parhaaksi ja tulisiko käytössä olla jotakin muita kanavia?

Mer personliga möten och där man får testa programmen med bankpersonal och stödpersoner t.ex från tredje sektorn. Bibliotekens tjänster i all ära men kan man garantera att systemet inte missbrukas. För vår målgrupp är det ofta viktigt att man har en bekant person med då man testar olika program. Ett bra system kunde vara att personer som behöver stöd vid bankärenden kunde ha en utsedd assistent som kan hjälpa och som banken känner till. Samarbetet med tredje sektorn kunde utvecklas mer och bankpersonalen kunde ta del av tredje sektorns information och förslag till hjälpmedel.

5. Ovatko pankkien asiakkailleen tarjoamat digitaalisten palveluiden käyttöä tukevat neuvontamateriaalit riittäviä?

Det finns inte tillräckligt med anpassat material (lättläst) och många gånger saknas material på svenska. Det behövs olika typer av material, tryckt, webbmaterial och filmer.

6. Oletteko järjestäneet tai onko aikeissanne järjestää vertaisopastusta tms. neuvontaa liittyen digipalveluihin?

Vi handleder äldre anhöriga som sköter sina barns bankärenden genom att ge praktisk rådgivning. Vi erbjuder också ibland rådgivning till vår målgrupp men vi upprätthåller inte systematiskt tjänster till våra medlemmar även om det skulle finnas behov för det. Tyvärr har vi inte medel för en sådan verksamhet och vi planerar att anhålla om understöd för att utbilda personer som kan ge stöd till vår målgrupp.

7. Ovatko pankkien palveluvaihtoehdot riittäviä asiakkaille, jotka eivät pysty käyttämään digitaalisia pankkipalveluita niiden mukautuksista huolimatta?

Våra medlemmar klagar över att det inte finns tillräcklig rådgivning och därför har vi ibland fått rycka in och bidra med rådgivning. Dessutom är inte

FDUV
Nordenskiöldsgatan 18 A
FI-00250 Helsingfors
+358 (0)9 434 23 60
fduv@fduv.fi

Storalånggatan 60
FI-65100 Vasa
+358 (0)6 319 56 52
fduv.vasa@fduv.fi

fduv.fi
facebook.com/fduv.fi
twitter.com/FDUVFinland

tjänsterna tillräckligt anpassade för vår målgrupp. Det behövs mer lättläst och lättillgänglig information. Det behövs fortfarande telefontjänster och direkt personliga tjänster över disk.

8.Miten muita kuin digitaalisia palveluvaihtoehtoja tulisi kehittää?

Ett besök på banken idag betyder långa köer och kontanta medel är svåra att få på banken. Banktjänsterna är dyra vilket belastar vår målgrupp ytterligare som oftast har väldigt små inkomster. Man måste utveckla identifieringstjänsten den kan inte byggas upp endast via en digital modell som den långt gör nu.

Rådgivning och handledning är fortfarande ytterst viktig för vår målgrupp men den måste också anpassas så att den blir förståelig för vår målgrupp och den måste vara avgiftsfri. Kehitysvammaliitto har använt sig av lättförståeliga filmer för att berätta hur man använder banktjänster. Det är ett bra sätt för vår målgrupp att lära sig, men den personliga handledningen får inte utebli. Vi behöver också tjänster på svenska, här kunde man utveckla samarbetet med tredje sektorn också på svenska.

9.Minkälaista palautetta olette saaneet vuoden sisällä koskien peruspankkipalveluiden saavutettavuutta ja mukautuksia?

Vi blir ständigt kontaktade av anhöriga kring dessa tjänster. Dels beviljas inte våra medlemmar bankkoder även om vi har en förnyad lagstiftning som borde också ge vår målgrupp rätt till bankkoder. Bankernas tjänstemän är tydligen inte insatta i vad människor har rätt till. Dessutom har det framkommit att assistenterna inte fått hjälpa trots att personen i fråga tydligt bett om hjälp för att tekniskt klara av att sköta bankärenden. Vi förstår att banktjänstemännen är rädda för missbruk men detta kan undvikas tillexempel genom att banken noterar i sina dokument att personen i fråga assisteras av en namngiven assistent. Anhöriga som är intressebevakare har haft svårigheter med att få sköta bankärenden för den person de är intressebevakare för. Det behövs fortfarande mycket information kring dessa frågor.

Helsingfors den 28 juni 2019

Lisbeth Hemgård

Verksamhetsledare /FDUV

040 526 43 69

FDUV
Nordenskiöldsgatan 18 A
FI-00250 Helsingfors
+358 (0)9 434 23 60
fduv@fduv.fi

Storalånggatan 60
FI-65100 Vasa
+358 (0)6 319 56 52
fduv.vasa@fduv.fi

fduv.fi
facebook.com/fduv.fi
twitter.com/FDUVFinland

FDUV
Nordenskiöldsgatan 18 A
FI-00250 Helsingfors
+358 (0)9 434 23 60
fduv@fduv.fi

Storalånggatan 60
FI-65100 Vasa
+358 (0)6 319 56 52
fduv.vasa@fduv.fi

fduv.fi
facebook.com/fduv.fi
twitter.com/FDUVFinland

FDUV arbetar för frihet, delaktighet, utveckling och valmöjligheter för alla
– också för dem som behöver stöd i vardagen.