

LAUSUNTO

FINANSSIVALVONTA

viite: lausuntopyyntönne FtvA 6/02.06.0712019 koskien pankkitunnusten mahdollisia muutoksia

Eläkeliitto kiittää lausuntopyynnöstänne koskien näkemyksiämme tunnuslukulistoja korvaavia laitteita ja sovelluksia, niiden käyttöönottoa ja muutosprosessin toteuttamista. Lausuntonamme toteamme seuraavaa

Kuten lausuntopyynnössäkkin todetaan, uuden sääntelyn aiheuttamat muutokset eivät vaikuta asiakkaisiin, jotka eivät käytä lainkaan verkkopankkia tai digitaalisia maksamisen palveluita. Pankkiasioinnin turvallisuuden parantaminen on kuitenkin aina myös ikääntyneen väestön etu.

Tätä lausuntoa valmistellessamme kokosimme verkko- ja facebook-sivuillamme 25.3-31.3.2019 välisenä aikana auki olleella kyselyllä iäkkäiden ihmisten omia näkemyksiä digitaalisten pankkipalveluiden käytöstä. Kyselyyn vastasi 135 henkilöä. Iältään he olivat 50-85 -vuotiaita. Vastaajien iän mediaani oli 70 vuotta. Viisi prosenttia vastaajista ilmoitti vastaavansa kyselyyn läheisensä puolesta.

94 prosentilla vastaajista oli käytössä paperinen tunnuslukukortti. Yhtä moni vastaajista halusi säilyttää sen yhtenä tunnistautumisen vaihtoehtona. Kyselyssä pyydettiin vapaasti kuvaamaan perusteluja omalle kannalle. Vastanneita huolestutti eniten se, että heillä ei ole olemassa älypuhelinta eivätkä he arvioineet pystyvänsä sellaista hankkimaan (42 prosenttia vastauksista). Lähes yhtä moni koki uuden sovelluksen käytön opetteluun ylivoimaiseksi tai hyvin vaikeaksi (39 prosenttia). Vastaajat olivat myös huolissaan omasta osallisuudestaan (27 prosenttia): omassa lähipiirissä ei ole ketään, joka voisi auttaa sovelluksen opettelussa ja jolta voisi kysyä, jos itse ei osaa asioita hoitaa. Laitteen pieni koko ja hipaisunäppäimet puolestaan tuottivat heikkonäköisille ja motorisesti kyvyttömille esteen itse hoitaa omia pankkiasioitaan verkossa.

Lisäksi noin 10 prosenttia vastaajista piti älylaitteella tunnistautumista turvattomana vaihtoehtona, johon ei uskaltanut luottaa.

Tällä hetkellä käytössä oleva Tupas-järjestelmä, jossa käyttäjä tunnistautuu pankkitunnuksillaan eri asiointipalveluihin, on laajasti käytössä. Avainlukulistat ovat niitä käyttämään tottuneille rutiinia, mutta toisaalta myös hankalia omaksua verkkoasiointiin siirryttäessä. Eläkeliiton vertaisopastajat ovat kokeneet hankalana verkkopankkien kokeilutunnusten poiston tietoturvasyistä, jolloin pankkiasiointia on vaikea opastaa aloittelevalle käyttäjälle. Käyttäjät ovat myös riskiryhmässä joutua verkkopankkitunnusten kalastelun kohteeksi esimerkiksi sähköpostin välityksellä. Lisäksi puhelinasioinnissa käytettävä vahva tunnistautuminen edellyttää esimerkiksi verkkopankkitunnusten syöttämistä puhelimella, mikä on

ikäntyneelle hankalaa. Avainlukulistojen poistuminen myös parantaa ikääntyneiden pankkiasioinnin turvallisuutta, mikäli tunnusten kalastelu jää uuden vahvan tunnistautumisen myötä pois.

Eläkeliitto pitää tärkeänä sitä, että muutoksia valmisteltaessa vaihtoehtoiset tunnistautumisen menetelmät suunnitellaan ikäystävällisiksi. Kaikkien tunnistautumisen menetelmien tulee olla turvallisia, saavutettavia, helppokäyttöisiä sekä maksuttomia. Erityistä huomiota tulee kiinnittää puhelinasioinnin ikäystävällisyyteen. Käytettävyyssuunnittelussa pankkien tulisi käyttää myös kokemusasiantuntijuutta hyväkseen palvelumuotoilussa. Lisäksi erityisesti tulee huomioida mahdollisuus tunnistautumismenetelmien vertaisopastamiseen, johon pankkipalveluihin ja sähköiseen asiointiin perehdyttäminen olennaisesti kuuluu. Muutos koskee myös heitä, jotka eivät tällä hetkellä digitaalisia maksamisen palveluita käytä. Vertaisopastus kohdistuu juuri tälle ryhmälle.

Pidämme tärkeänä, että tuleva tunnistautumisen järjestelmä on käytössä yhtä laajasti kuin nykyinen Tupas-järjestelmä, sillä uusien, päällekkäisten tai rinnakkaisten järjestelmien omaksuminen ei ole mielekästä eikä sellaista voi keneltäkään vaatia. Vahvan tunnistautumisen järjestelmän tulisi täten olla yhtenäisesti käytössä sekä pankkipalveluissa, että muussa verkkoasioinnissa.

Eläkeliitto katsoo, että paperisista tunnuslukukorteista ei voi kuitenkaan luopua ilman riittävän pitkää siirtymäaikaa. Vaihtoehtoinen tunnistautumisen tapa ei saa aiheuttaa kustannuksia asiakkaalle esimerkiksi tunnistautumislaitteen tai -kortin hankinnan muodossa. Ikääntyneille tulee kohdistaa erityinen tuki muutosvaiheessa myös pankkien osalta. Ehdottoman tärkeää on myös turvata mahdollisuus vertaisopastukseen uuden tunnistautumismenetelmän käyttöönoton yhteydessä.

ELÄKELIITTO ry



Anssi Kemppi
toiminnanjohtaja