

## Lausunto pankkipalvelujen saatavuuteen ja käteisen käyttöön

Kuurojen Liitto ry haluaa nostaa pohdintaan yhdenvertaisen pankkiasioinnin mahdollisuuden kuurojen osalta. Liian usein käy niin, että kun kuuro soittaa viittomakielen tulkin kanssa pankin puhelinpalveluun, häntä ei suostuta palvelemaan ongelmitta. Pankit yleensä antavat kaksi vaihtoehtoa tunnistautumisen varmistamiseksi: joko kuuro toimittaa valtakirjan, että juuri sillä kertaa puhelimesta toimiva tulkki saa toimia pankin kanssa asiointissa puhelintulkkinä tai sitten kuuron tulisi ääneen itse kertoa oman sosiaaliturvatunnuksensa. Kuurojen Liitto ry haluaa muistuttaa, että kumpikaan ei ole realistinen tunnistautumistapa.

Tulkkauspalvelu maassamme toimii niin, että kuuro lähettää tulkkauksilauksen Kelan tulkkauksipalvelukeskukseen. Kelan tulkkivälityksessä etsitään lähin vapaa viittomakielen tulkki tilaukseen. Tilauksessa ei siis voi itse määritellä, kuka tulee tulkkiksi vaan tulkin valinta on täysin Kelan vallassa. Kelan tulkkauksipalvelussa toimii yli 800 viittomakielen ja puhevammaisten tulkkia, joten on mahdotonta toimittaa kaikista, edes oman lähialueen tulkeista valtakirjaa pankkiin. Kela myös kilpailuttaa palvelun 2-4 vuoden välein, joten valtakirjat tulisi muistaa uusiksi aina hankinnan jälkeen, sillä hankinnan aikana tulkkien tulee aina jonkin verran vaihtuvuutta. Muistutamme, että Kela on viranomaisasemassa toimiva itsenäisoikeudellinen laitos, joka tulkkauksipalveluhankinnoissaan edellyttää tulkkauksipalvelun tuottajilta vain riittävästi koulutettujen ja vaitiolovelvollisten tulkkien käyttämistä Kelan palvelussa. Näin ollen Kela on sopimukset tehdessään tarkistanut tulkkien koulutustason. Pankit voivat luottaa siihen, että Kela on vastuunsa hoitanut.

Vaativuus siitä, että kuuron tulisi ääneen itse kertoa sosiaaliturvatunnuksensa, ei tee tunnistautumisesta luotettavampaa. Puheluun vastannut pankkivirkailija ei varmasti tunnista luotettavasti pankin asiakkaana olevien kuurojen puheääniä, joten vaatimus on älytön. Lisäksi vaatimus puheäänien käyttämisestä on loukkaava ja sävyiltään vihjaa ajatukseen, että vain puhetta käyttävä on oikeustoimikelpoinen. Moni etenkin iäkkäämpi kuuro on käynyt koulua ns. oralistisena aikana, jolloin viittomakielen käyttö oli käytännössä kielletty ja kuuron tärkein tehtävä kouluaikana oli oppia lausumaan sanoja ymmärrettävästi. Tätä vaatimusta vauhditettiin nykypäivänä jopa väkivallaksi luettavilla metodeilla. Näistä historiassa tapahtuneista vääryyksistä on valtioneuvosto käynnistänyt valtiollisen totuus- ja sovintoprosessin (ks. <https://vnk.fi/kuurojen-ja-viittomakielisten-totuus-ja-sovintoprosessi>).

Kuurojen Liitto ry haluaa ehdottaa ratkaisuna videoneuvotteluyhteyden avaamista pankin ja asiakkaan välille, mikäli pelkkä tulkattu puhelu ei pankin näkökulmasta ole riittävän luotettava. Toinen ratkaisu on käyntiasioinnin turvaaminen pankkikonttoreissa. On olennaisen tärkeää, että pankki haluaa turvata yksittäisen asiakkaan tiliä silloinkin, kun asiakas on kuuro, mutta on yhtä tärkeää huomioida yhdenvertaisuuslain (1325/2014) syrjimättömyys ja kohtuullisten mukautusten toteuttaminen.