



SEPPÖ NIEMISPELTO odottelee nyt valmiiksi aktivoitua avainlukulistaa. Sen matka postikyydillä Merikarvialle saattaa kestää viikon.

Päiväni diginoidankehässä: nyt puhuu asiakas Niemispelto

● "Et saa avainlukulistaa aktivoiduksi, jos sinulla ei ole henkilökorttia. Henkilökorttia ei voi anoa, ellei ole avainlukulistaa."

Pirkko Aalto
Merikarvia

● Kyllä ihminen on tietoyhteiskunnassa pieni. Vai pitäisikö sanoa tietoyhteiskunta muuttaa termiksi takapajula, niin kuin Seppo Niemispelto, 75, kysyy. Niemispelto vietti yhden päivän sellaisessa digipöytätyksessä, ettei mitään määrää. Näin se meni.

KAIKKI alkoi, kun Niemispelto yritti kirjautua kanta.fi-palveluun tarkastukseen yhden reseptitiedon. Kirjautumisen hän hoiti pankkitunnuksilla. Niin tekee valtaosa suomalaisista. –Ehdin jo naputella Osuuspankin avainluvun, kun huomasin, että avainlukulista on vaihdettava.

Niemispelto teki, kuten verkkopalvelussa neuvotaan. Hän nä-

pytteli vanhan listan viimeisen avainluvun, uuden listan numeron ja sen jälkeen uuden listan avainluvun.

–Vastaukseksi tuli, että väärä luku. Yritin uudelleen, sama juttu. Nyt olin täysin ulkona OP:n palveluista. Kännykän mobiilipankkikaan ei toiminut.

Samalla hän oli ulkona kaikista palveluista, joissa tarvitaan sähköistä tunnistautumista.

NIEMISPELTO soitti pankin kahteen eri palvelunumeroon.

–Juttelin varmaan kolmen eri asiakaspalvelijan kanssa. Mutta selkeitä ohjeita en saanut.

Hän laskee, että puhelimesta kului kolmen tuntia. Jonotusaikamotuksetkaan eivät pitäneet paikkaansa. Se ärsytti.

–Ilmoitettu jonotusaika vaihteli 1:n ja 11:n minuutin välillä.

Lyhimmilläänkin jonotusaika oli kuitenkin 15 minuuttia.

Vastauja neuvot niippäilemään tunnistautumisen puhelimeen asian nopeuttamiseksi.

Sitäkin Niemispelto yritti varmaan viisi kertaa kolmen eri puhelun aikana. Vastaus oli aina, että tiedot olivat väärää.

–Varmaan synny oli tuo puuttuva avainlukulistan aktivointi. Niemispelto kääntyi Osuuspankin Merikarvian konttorin puoleen. Siellä hänet takuulla tunnetaan ja tunnistetaan.

–Yhdessä päivittelimme siellä asian typeryyttä. Mutta virkailijankin mukaan avainlukulistan aktivointiin tarvitaan voimassa oleva henkilöllisyystodistus.

Sitä ei kaikilla ole, sillä ihmiset tottuivat vuosikauden ajan todistamaan henkilöllisyytensä ajokortilla.

KAIKEN lisäksi Niemispelto on lähössä matkalle. Kone nousee 24. maaliskuuta. Passi pitää vielä uusia. Kun tunnusluvut eivät toimineet, passin hankkiminen ei onnistunut verkossa. Siis mars poliisilaitokselle!

–Osoitautui, että ensimmäiset vapaat ajat Porissa ovat puoleltoista kuukauden päässä.

Kankaanpäässä passin hakuun olisi päässyt helmikuun lopulla. Aikansa soiteltuaan ja 20 minuuttia jonotettuaan hän sai Kristiinankaupungin poliisilaitokselle ajan jo seuraavaksi päiväksi.

–Soinin vielä myös OP:n asiakaspalveluun. Jonotuksen jälkeen sain langan päähän terveesti ajattelevan puhelinalvelijan. Hän lupasi lähettää valmiiksi aktivoidun avainlukulistan postitse.

Listan pitäisi tulla Merikar-

vialle noin viikossa. Niemispelto naurattaa.

–Suomen Postilta ei varmaan voi odottaa ainakaan nopeampaa palvelua.

NOIDANKEHÄ. Sellaiseksi Niemispelto kuvaa nykyä meidän.

–Et saa avainlukulistaa aktivoiduksi, jos sinulla ei ole henkilökorttia. Henkilökorttia ei voi anoa, ellei ole avainlukulistaa.

Niemispelto täytyy, että tätä menoa Suomessa on kohdattava paperittomia kuin kielteisen turvapaikkapäätöksen saaneita.

–Kansalaisia, jotka ovat unohtaneet uusia passin, henkilökortin tai sen tärkeimmän dokumentin, pankin avainlukulistan!

Niemispelto on tehnyt elämäntyönsä projekti-insinööriä Pöyry Oyj:ssä. Työ oli kansainvälistä ja eurooppalaiset toimin-

Näin Länsi-Suomen osuuspankki vastaa Seppo Niemispellon esittämään kritiikkiin

Harri Vallin

● Seppo Niemispellon noidankehä digitaalisessa maailmassa alkoi, kun hän yritti kirjautua pankkitunnuksillaan kanta.fi-palveluun.

Ongelmat liittyivät isoista osin Osuuspankin digitaalisiin palveluihin. Avainlukulistan vaihto ei onnistunut, eikä hän kokenut saaneensa apua pankin palvelunumerosta, joihin sai lisäksi jonottaa pitkään. Avainlukulistan aktivointi ei onnistunut myöskään pankin Merikarvian konttorissa, koska hänellä ei ollut voimassa olevaa henkilöllisyystodistusta.

Länsi-Suomen osuuspankin asiakkuusjohtaja Satu Lehtinen kommentoi asiaa Satakunnan Kansalle sähköpostitse. Näin hän vastaa:

Vahva sähköinen tunnistautuminen

Vuoden 2019 alusta astui voimaan laki, jonka mukaan asiakkaan tunnistautumisvälineeksi tarvitaan henkilökortti tai passi, kun on kyse muun muassa pankin verkkopankkitunnuksista tai niiden uusimisesta. Vahvalla sähköisellä tunnistautumisella henkilö pystyy hoitamaan pankki- ja terveys- kuin viranomaisasioita. Tämän johdosta täytyy ol-

la täysi varmuus verkkopankkitunnuksien luovuttamisesta tai muuttamisesta oikealle henkilölle.

Avainluvun käyttäminen loppuun

Jotta uuden listan voi verkkopalvelussa ottaa käyttöön, tarvitaan vanha avainlukulista ja siinä tulee olla jäljellä vähintään kaksi avainlukua. Järjestelmä varoittaa avainluvun loppumisesta, mutta mikäli käyttäjä ei ajoissa vaihda avainlukulistaa, palveluun pääsy estyy.

Merikarvian konttorin aukiolo

OP Länsi-Suomen Merikarvian konttori palvelee asiakkaitaan viitenä päivänä viikossa. Päivittäispalvelut ovat avoimena kahtena päivänä viikossa.

Puhelinpalvelun toimimattomuus

Puhelinpalvelun pitkät jonotusajat on tunnistettu ongelma OP ryhmässä. Asian tchdiään parhailaan parannuksia, mutta valitettavasti tilanne ei ole vielä oikealla tasolla. Pahoittelemme tätä asiaa ja asiakkaiden odotus-

"Yhdessä päivittelimme siellä asian typeryyttä. Mutta virkailijankin mukaan avainlukulistan aktivointiin tarvitaan voimassa oleva henkilöllisyystodistus."

tatavat tulivat tutuiksi.

–Keski-Euroopassa ollaan sen verran fiksumpia, ettei siellä takerruta kaiken maailman lillukanvarsiin niin kuin täällä Suomessa.

NIEMISPELTO veistelee, että kyllä tietokoneaikana jotkut asiat sujuvat.

–Jos katsot verkosta jotain tarraa, muutamassa sekunnissa tekemäsi tiedetään tuhansissa paikoissa. Mainoksia alkaa tulla. Se kyllä toimii!

Hän ei ole ainoa, joka kaipaa

aikaa, jolloin pankkiin pääsi viitenä arkipäivänä.

–Nyt pankkikonttori on auki kaksi päivää viikossa. Jos haluat varata ajan, joudut kuuntelemaan tuntikausia musiikkia ja jonotusaikamotuksia, jotka eivät pidä paikkaansa.

–Sitten vielä kysytään vaikka mitä ihmeellistä. Ei pankin ovela ennenkään täytynyt tunnistautua ja odottaa, onko oikeus mennä sisään. Tämähän on ihmisen palvelua? Tietokoneita on joka paikassa ja silti mikään ei toimi.