

11.2.2021

EOAK/8285/2020

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Pasi Pölönen

Esittelijä: Esittelijäneuvos Juha Niemelä

ELÄKKEIDEN MAKSUPÄIVÄ

1 ASIATIEDOT

Käsiteltäväkseni saapui joulukuun puolella välissä kantelukirjoituksia, joissa Kevan eläkkeensaajat arvostelivat Kevan eläkkeiden maksussa tapahtunutta virhettä, jonka seurauksena Keva maksoi 17.12.2020 noin 400 000 eläkkeensaajan tilille tammikuun 2021 eläkkeet.

Keva julkaisi asiaan liittyen verkkosivuillaan ajalla 16.–18.12.2020 useita uutisia, joissa antoi eläkkeensaajille informaatiota asiasta ja toimintaohjeita niille eläkkeensaajille, joiden tammikuun eläkkeet on maksettu etuajassa.

Koska asia oli Kevassa selvittelyn alla, en ryhtynyt tutkimaan kantelijoiden eläkeasioiden käsittelyä, vaan ohjasin heitä tutustumaan Kevan verkkosivuillaan antamaan informaatioon ja olemaan tarvittaessa yhteydessä Kevaan.

Kevassa eläkkeiden maksussa tapahtunut virhe kosketti suurta määrää eläkkeensaajia, minkä vuoksi pidin erittäin tärkeänä, että Keva selvittää tapahtumat huolellisesti. Perustuslain 111 §:n 1 momenttiin viitaten pyysin 18.12.2020 Kevaa toimittamaan minulle selvityksen ensinnäkin niistä syistä, jotka johtivat tapahtuneeseen virheeseen. Lisäksi pyysin sitä toimittamaan selvityksen niistä toimenpiteistä, joita se on tehnyt virheen eläkkeensaajille mahdollisesti aiheuttamien ongelmien ratkaisemiksi. Edelleen pyysin selvitystä niistä toimista, joilla Keva pyrkii varmistamaan sen, että vastaavia virheitä eläkkeiden maksussa ei jatkossa pääsisi syntymään. Lopuksi pyysin Kevaa antamaan lausuntonsa asiaan.

2 SELVITYS

Keva toimitti heti selvityspyynnön saatuaan nähtäväkseni 18.12.2020 antamansa tiedotteen ja ilmoitti löytäneensä yhdessä valtiovarainministeriön ja verohallinnon kanssa asiaan ratkaisun, jossa eläkkeensaajien ei tarvitse tehdä virheen johdosta mitään toimenpiteitä eikä virheestä koidu heille negatiivisia seurauksia.

Keva antoi tämän jälkeen 29.1.2021 asiaan lausuntonsa selvityksiin.

Virheen syntyminen

Kevan mukaan maksuvirhe koski kunta-alan eläkkeiden säännöllistä maksua. Vuodenvaihteessa tammikuun eläkkeen säännöllisen maksun ajopäivän määrittäminen ohjaa joulukuun muita aikatauluja. Maksatuksen ajankohdan määrittämisessä keskeinen tehtävä on maksusjärjestelmän maksupäivärekisterillä.

Selvityksen mukaan käytännössä tammikuun maksun maksuajo tulee ajaa muita kuukausia aikaisempaan ajankohtana, koska eläkkeenmaksajan tulee lähettää kaikille eläkkeensaajille vuosikirje, jossa kerrotaan vuoden aikana maksetut eläkkeet ja niistä pidätetyt verot. Lisäksi kirjeessä kerrotaan muun muassa seuraavan vuoden eläkkeiden maksupäivät. Vuosikirjeeseen tulevat tiedot eläkkeen määrästä tammikuussa poimitaan tammikuun maksuajossa syntyvistä tiedoista.

Jotta vuosikirjeelle saadaan oikeat koko kuluvan vuoden maksetut eläkkeet, ei tammikuun säännöllisen maksuajon jälkeen voida enää maksaa kuluvalle vuodelle takautuvia päivittäisiä eläkemaksuja. Tämän vuoksi maksupäivärekisteristä tulee poistaa pankkipäiviä siten, että loppuvuonna syntyvät uudet takautuvat maksut ohjautuvat seuraavan vuoden ensimmäiseen takautuvaan maksuun.

Tammikuun eläkkeen säännöllinen maksuajo ajetaan edellä kuvatusti erilaisten vuodenvaihteen tapahtumien takia normaalia aiemmin noin 10.–13.12. Normaalisti säännöllinen maksuajo ajetaan kunkin kuukauden 25.–27. päivä.

Tammikuun 2021 säännöllisen maksuajon ajankohdaksi määräytyi 10.12.2020 ja maksuajolle oli tarkoitus viedä eläkkeiden veloituspäiväksi 31.12.2020, koska tammikuun eläkkeen maksupäivä oli 4.1.2021. Maksuajon jälkeen annettujen päätösten perusteella lasketut takautuvat maksut ohjattiin maksettavaksi takautuvissa maksuajoissa siten, että niiden maksupäiväksi tuli 5.1.2021. Tätä varten maksujärjestelmän pääkäyttäjät poistivat maksupäivärekisteristä pankkipäiviä joulukuulta, jotta uusia takautuvia maksuja ei syntyisi enää kuluvalle vuodelle 2020.

Pankkipäivien poistaminen oli selvityksen mukaan kuitenkin tapahtunut liian aikaisin. Tammikuun säännöllinen maksuajo ajettiin 10.–11.12.2020 välisenä yönä ja kun joulukuulta oli poistettu pankkipäiviä, niin maksuajon ohjelma löysi ohjelman mukaisen ensimmäisen voimassa olevan pankkipäivän ajalta ennen maksupäivää 4.1.2021 vasta 16.12.2020 ja ohjelma tulkitsi tämän päivän kyseisen maksuajon tammikuun maksun veloituspäiväksi ja vei sen pankkitiedostolle. Näin ollen maksuajo muodosti maksutiedoston (pankkitiedoston), jossa veloituspäivänä oli 16.12.2020 ja tämä virheellinen tiedosto lähti pankille. Oikea veloituspäivä olisi ollut 31.12.2020.

Maksuajosta syntyivät ajon normaalit raportit ja täsmäytykseen käytettävät raportit. Kun tammikuun maksuajon tarkastaja oli tarkastanut ajon tulokset ja todennut niiden olevan oikein, antoi käsittelijä luvan lähettää maksutiedoston pankille.

Näille säännöllisen maksuajon raporteille ei välity pankkitiedostolle muodostuva pankille menevä veloitustieto vaan raporteilla näkyy ainoastaan eläkkeen maksupäivä, joka näytti näiden maksuajon raporttien mukaan olevan kunnossa. Maksuajosta syntyivät myös kirjanpitoon tositteet, jotka hyväksyttiin tositteiden hyväksymisjärjestyksen mukaisesti. Myöskään näille tositteille ei syntynyt veloituspäivää vaan ainoastaan maksupäivätieto.

Koska säännöllisen maksun pankkitiedoston siirtäminen pankille tapahtuu maksujen suuren volyymin takia järjestelmätoimittajan maksujenvälityspalvelun kautta, ei säännöllisessä maksussa ole ollut käytössä niin sanottua lähetyseränäyttöä. Takautuvien maksujen osalta pankkitiedoston siirto tehdään maksujärjestelmässä ja ajon tarkastaja kuittaa jokaisen takautuvan maksuajon osalta myös lähetyseränäytön, jossa on tieto lähetyserän euromäärästä ja veloituspäivämäärästä. Koska vastaavaa näyttöä ei ole erilaisen toimintamallin vuoksi ollut käytössä säännöllisen maksun osalta, maksuajon tarkastaja ei ollut havainnut virheellistä veloituspäivää.

Toimenpiteet virheen havaitsemisen jälkeen

Kevan mukaan ensimmäinen havainto poikkeamasta saatiin 16.12.2020 kello 10, kun Kevassa havaittiin, että pankki oli veloittanut katteita Kevan tililtä. Kevassa alettiin välittömästi selvittää asiaa ja oltiin yhteydessä pankkiin. Pankkia pyydettiin estämään rahojen maksu eteenpäin asiakkaiden tileille. Pankki ilmoitti noin klo 14, että eläkkeiden maksun peruminen ei enää tässä vaiheessa ollut mitenkään mahdollista, koska maksuaineisto oli prosessoitu jo yön aikana.

Kun varmistui, että mitään ei ollut enää tehtävissä virheellisen maksun välttämiseksi, Keva informoi asiakkaita viivytyksettä tekemästään virheestä sekä omilla verkkosivuillaan että joukkoviestimien kautta. Se aloitti välittömästi sisäiset selvitykset tapahtuneesta sekä vaihtoehtojen etsintä asian korjaamiseksi.

Kevasta oltiin välittömästi yhteydessä verohallintoon, Kelaan ja ulosotoon. Tarkoituksena oli selvittää, mitä mahdollisia vaikutuksia virheellä voisi olla asiakkaiden verotukseen ja sosiaalietuuksiin ja mitä vaihtoehtoja virheen korjaamiseksi voitaisiin yhdessä löytää. Keva myös informoi asiasta Kevan toimintaa valvovaa Valtiovarainministeriötä.

Asian selvittelyn aikana Kevassa päätettiin antaa asiakkaille mahdollisuus palauttaa liian aikaisin maksettu eläke. Nämä pyynnöt kerättiin, mutta aktiivisesti palautusmahdollisuutta ei pantu täytäntöön vaan tavoitteena oli koko ajan löytää keskitetty ratkaisu, jonka seurauksena virhe ei vaikuttaisi asiakkaiden tilanteeseen. Koska aikaa oli vähän vuodenvaihdetta ajatellen, palautusmahdollisuudella haluttiin varmistaa asiakkaiden mahdollisuus korjata tilanne omalta osaltaan.

Verohallinnon kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta valmisteltiin malli, jonka avulla Keva voisi hoitaa virheellisen maksun korjauksen siten, että siitä ei aiheutuisi haitallisia seurauksia eläkkeensaajien

verotuksessa. Malli käytiin läpi myös Kevan toimintaa valvovan Valtiovarainministeriön kanssa.

Lopulta Keva teki 18.12.2020 hallintopäätöksen, jolla virhemaksu päätettiin korjata niin, että Keva suorittaisi eläkkeet uudelleen oikeana maksupäivänä 4.1.2021. Tästä maksusta kuitattaisiin pois liian aikaisin maksettu eläke, jolloin maksettavaa ei eläkkeensaajille jäisi tämän maksutapahtuman perusteella. Niille, jotka olivat ehtineet palauttaa maksetun eläkkeensä virhemaksun jälkeen, eläke maksettaisiin tuona päivänä uudelleen.

Korjauksen perusteella verohallinto katsoi, että kyse on oikeana maksupäivänä maksetusta tulosta ja se kohdistetaan vuoden 2021 verotettavaksi tuloksi. Myös Tulorekisterissä eläkkeen maksupäivänä näkyy 4.1.2021. Kela päätyi omassa selvityksessään siihen, että alun perin virheellisenä päivänä maksettua eläkettä käsitellään sosiaalietuuksia myönnettäessä tammikuussa 2021 maksetun eläkkeen tapaan eikä virhemaksulla ole silloin vaikutusta etuuksien määräytymiseen.

Kevan lausunto

Keva pahoittelee tapahtunutta virhettä. Se ilmoittaa pyrkineensä toimillaan huolehtimaan siitä, että virheestä ei aiheutuisi asiakkaille taloudellisia menetyksiä tai muita haitallisia seuraamuksia. Se ilmoittaa myös pyrkineensä ratkaisullaan minimoimaan asiakkaille aiheutuvan vaivan ja tehneensä kaikkensa, että kaikki asiaan liittyvät tahot tulevat informoituiksi mahdollisimman nopeasti ja tehokkaasti eri vaiheissa. Keva katsoo, että asian korjaus on hoidettu valitettavasta virheestä huolimatta asiakkaiden kannalta niin hyvin kuin se käsillä olleessa tilanteessa on ollut mahdollista ja ilman aiheettomia viivytyksiä.

Edelleen Keva ilmoittaa korjanneensa prosessejaan siltä osin, että vastaavanlainen virhe ei enää jatkossa olisi mahdollinen. Se toteaa parantaneensa järjestelmän käytettävyyttä ja lisänneensä kontrolleja. Järjestelmässä oleviin kontrollipisteisiin on lisätty tietoja, joista paremmin ilmenevät kaikki maksun kannalta merkittävät ajankohdat, jotka kuittaajan tulee hyväksyä. Kaikille raporteille ja myös näytölle, josta ajot tarkastetaan, on lisätty veloituspäivätieto.

Keva ilmoittaa myös kouluttaneensa henkilöstöään ja kehittäneensä toimintaansa niin, että prosessin kulku sekä siihen liittyvät roolit ja vastuut ovat jokaisen tiedossa. Myös henkilöstöresurssien riittävyys se ilmoittaa panostaneensa. Lopuksi Keva on vielä ilmoittanut, että yhtiössä on valmisteilla uusi eläkkeiden maksatusjärjestelmä ja että nyt tässä yhteydessä esiin tulleet asiat huomioidaan tarkasti uuden järjestelmän suunnittelussa ja toteutuksessa.

3 RATKAISU

Saamani selvityksen perusteella katson, että Keva on ryhtynyt asianmukaisesti ja viivytyksettä toimenpiteisiin havaittuaan 16.12.2020 eläkkeiden maksussa tapahtuneen virheen.

Keva selvitti ensinnäkin nopeasti sen, onko virheellinen maksu vielä peruttavissa. Kun ilmeni, ettei näin ollut, ryhtyi se heti selvittämään yhteistyötahojensa kanssa sitä, mitä seuraamuksia virheestä voisi eläkkeensaajille mahdollisesti aiheutua.

Keva myös tiedotti tapahtuneesta virheestä aktiivisesti sekä yleisesti että eläkkeensaajia henkilökohtaisesti. Se ehti lisäksi pyytää asiakkaitaan palauttamaan virheellisesti saamiaan eläkkeitä, ennen kuin 18.12. Keva, Kela ja verohallinto pääsivät yhteisymmärrykseen siitä, että kukin viranomainen tulee käsittelemään virheellistä maksua vuoden 2021 tammikuussa maksettuna eläkkeenä. Näin ollen virheellistä maksua ei tulla huomioimaan henkilöiden joulukuun 2020 tulona, vaikka se oli siis tosiasiallisesti heidän tileilleen jo tuolloin tullut. Niille asiakkaille, jotka ehtivät maksun Kevalle jo palauttaa, Keva maksoi eläkkeen uudelleen alun perin suunniteltuna ajankohtana.

Katson Kevan toimineen asiassa asianmukaisesti ja eläkkeensaajiensa etujen mukaisesti ja että asiassa on saatu lopputulos, jota voidaan nähdäkseni pitää olosuhteet huomioon ottaen onnistuneena. Nähdäkseni Keva on myös asianmukaisesti tiedottanut eläkkeensaajia virheestä ja sen vaikutuksista. Eläkkeensaajat ovat saaneet jo joulukuun puolessa välissä tiedon myös siitä, että seuraavan kerran eläkettä maksetaan heille vasta tammi–helmikuun vaihteessa, joten heillä on käsitykseni mukaan ollut mahdollisuus ottaa asia huomioon taloudenpitoaan suunnitellessaan.

Keva on lisäksi siis selvittänyt virheelliseen maksuun johtaneet tapahtumat. Sen selvityksestä käy ilmi, että säännöllisen eläkkeen maksuunpano vuodenvaihteessa on, ainakin maksujärjestelmiä vähemmän tuntevan kannalta, verrattain monimutkainen tapahtuma ja sisältää useita huomioonotettavia seikkoja.

Keva on löytänyt tapahtumien ketjusta vaiheen (pankkipäivien poistaminen maksujärjestelmästä liian aikaisin), jossa virhe on tapahtunut. Virheen seurauksena järjestelmä oli merkinnyt eläkkeiden veloituspäiväksi joulukuun 16. päivän. Tämä virheellinen veloituspäivä ei käynyt ilmi eläkkeiden maksuajon kontrolli- ja tarkastusvaiheissa, vaan niissä näkyi ainoastaan eläkkeiden maksupäivä, joka oli ollut 4.1.2021 eli oikea. Tämän vuoksi virhe ilmeni vasta eläkkeiden mentyä jo maksuun.

Käsitykseni mukaan tapahtuneessa virheessä ei ole havaittavissa selkeää laiminlyöntiä, joka antaisi minulle aiheita enempiin toimenpiteisiin. Keskeisintä asiassa on se, että Keva on selvittänyt ja analysoinut tapahtumien kulun ja ryhtynyt toimenpiteisiin maksujärjestelmänsä kehittämiseksi. Käsitykseni mukaan maksujärjestelmän uudet kontrollikeinot sekä selvityksessä mainittu henkilöresursseihin panostaminen ja kouluttaminen ovat omiaan edesauttamaan Kevaa jatkossa välttämään nyt tapahtuneen kaltaiset virheet. Myös tulevan uuden maksujärjestelmän rakentamisessa maksuunpanon oikeellisuutta turvaavat näkökohdat ovat nähdäkseni keskeisiä huomioon otettavia seikkoja.

Edellä kerrotun perusteella asia ei anna minulle aiheita enempiin toimenpiteisiin.