Digitalisaatio ja analyysi, Anni Meriläinen

Peruspankkipalveluselvitys 2020

1 Yhteenveto

Finanssivalvonta arvioi, että asiakkaiden oikeus laissa määriteltyihin peruspankkipalveluihin toteutuu kokonaisuutena tarkastellen asianmukaisesti. Peruspankkipalveluiden saatavuuteen ja hinnoitteluun liittyy kuitenkin huomioita, jotka ovat nousseet esiin pankkipalveluiden voimakkaana jatkuvan digitalisoitumisen myötä ja jotka korostuvat pankkien erityisryhmille tarjoamassa palveluvalikoimassa. Tämä selvitys sijoittuu ajankohtaan, jossa pankkisektori muun yhteiskunnan tavoin edelleen läpikäy maaliskuussa 2020 alkanutta koronapandemiaa ja sen aiheuttamia muutospaineita palvelutarjontaan. Koronapandemialla on jossain määrin ollut myös vaikutusta peruspankkipalveluiden tarjontakanaviin sekä saatavuuteen.

Peruspankkipalveluselvityksen yhteydessä toteutettiin tänä vuonna kysely koronapandemian vaikutuksista peruspankkipalveluiden tarjontaan ja asiakaskäyttäytymiseen. Samalla kartoitettiin pankkien digitaalisiin palveluihin tekemiä uusia mukautuksia, joilla tarkoitetaan palveluiden saavutettavuuden ja käytettävyyden parannuksia. Selvitys toteutettiin pankeille suunnatulla kyselyllä, jolla kartoitettiin pandemian vaikutuksista palveluvalikoimaan sekä sitä, miten pankit ovat huomioineet sellaiset asiakkaansa, joiden käyttöön digitaaliset palvelut eivät sovellu.

Pankkipalveluiden digitalisoiminen on jo pidemmän aikaa muuttanut palveluiden luonnetta ja palvelukanavia, mutta pandemian takia kehitys otti nopean harppauksen eteenpäin. Sähköiseen asiointiin tottuneille asiakkaille tämä ei pääsääntöisesti ole osoittautunut ongelmaksi, mutta erityisesti niiden asiakkaiden kohdalla, jotka eivät kykene hoitamaan pankkiasiointiaan digitaalisesti, palvelut uudistetuissa sähköisissä kanavissa ovat tuottaneet vaikeuksia. Pankit ovat kuitenkin tunnistaneet pääsääntöisesti hyvin asiakkaidensa eritasoisen osaamisen verkkoasioinnissa sekä vastanneet ongelmaan ottamalla käyttöön monipuolisesti palvelujen mukautuksia.

Konttoriverkoston harveneminen on jatkunut kuluvana vuonna ja käteispalveluja tarjoavien konttorien määrä jatkaa laskuaan. Pandemian aikana konttoreita on ollut suljettuna väliaikaisesti. Konttoriverkoston supistuminen poikkeusoloissa ja samanaikainen digitaalisten palveluiden kehittyminen ovat tapahtuneet samaan aikaan ja peruspankkipalvelutarjonnan mahdollisia pysyviä muutoksia voidaan arvioida paremmin vasta pandemian laannuttua.

Finanssivalvonta seuraa jatkossakin pankkien neuvontaa ja tukipalveluita niille asiakasryhmille, joille digitaaliseen pankkiasiointiin siirtyminen on osoittautunut haasteelliseksi. Finanssivalvonta seuraa myös pankkien konttoriverkoston toiminnan kehitystä ja erityisesti sitä, että onko pandemia-ajalla pysyviä vaikutuksia peruspankkipalveluiden saatavuuteen konttorikanavissa.

2 Säätelytausta

Finanssivalvonnasta annetun lain (878/2008) mukaan Finanssivalvonnan tehtävänä on seurata ja arvioida peruspankkipalveluiden saatavuutta ja niiden hinnoittelua. Seurannan yhtenä tavoitteena on varmistua siitä, että luottolaitostoiminnasta annetussa laissa (610/2014) säädetty luonnollisen henkilön oikeus peruspankkipalveluihin toteutuu ja että säännöksen turvaaman oikeuden toteutumista ei vaaranneta esimerkiksi kohtuuttomalla hinnoittelulla.

Luottolaitostoiminnasta annetun lain mukaan maksupalveluita tarjoavan talletuspankin on tarjottava euromääräistä perusmaksutiliä, siihen liittyviä maksupalveluita ja sähköisen tunnistamisen palveluita ETA-valtiossa laillisesti asuville asiakkaille. Asiakkaalla tarkoitetaan luonnollista henkilöä, joka toimii pääasiallisesti sellaisessa tarkoituksessa, joka ei kuulu hänen elinkeino- tai ammattitoimintaansa.

Perusmaksutilin tulee sisältää seuraavat palvelut[1]:

- perusmaksutilin avaaminen, käyttäminen ja sulkeminen
- varojen tallettaminen
- käteisen nostaminen ETA-valtion alueella
- maksutapahtumien toteuttaminen suoraveloituksina, maksukortilla, tilisiirroilla, pankkipäätteillä, luottolaitoksen toimipisteissä ja luottolaitoksen verkkopalveluissa

Lisäksi talletuspankkien on tarjottava vahva sähköinen tunnistuspalvelu perusmaksutiliasiakkaalleen, jos se tarjoaa sitä muille asiakkaille.

Talletuspankin tulee kohdella kaikkia asiakkaita yhdenvertaisesti ja syrjimättömästi. Luottolaitostoiminnasta annetun lain esitöiden mukaan perusmaksutiliä, siihen liittyvien palveluiden tai sähköisen tunnistamisen palveluiden käyttöä ei saa tehdä liian vaikeaksi tai rasittavaksi. Esimerkiksi toimintarajoitteisten ja ikääntyneiden tulee voida käyttää perusmaksutiliä ja siihen liittyviä palveluita sekä sähköisen tunnistamisen palveluita, mukaan lukien vahva sähköinen tunnistaminen.

3 Peruspankkipalveluiden saatavuuden ja hinnoittelun seuranta 2020

3.1 Selvityksessä käytetyt tietolähteet

Peruspankkipalveluselvitys kattaa 188 pankin[2] tiedot. Hintojen osalta on ilmoitettu ensisijaisesti hintojen vaihteluväli, joka kattaa kaikki selvityksessä mukana olevat pankit. Tämän lisäksi on edellisvuosien tapaan ilmoitettu arvioita yleisimmistä hinnoista[3] vuosittaisen vertailtavuuden säilyttämiseksi. Yleisimmät hinnat eivät kuitenkaan välttämättä kuvasta sitä hintaa, jonka yksittäinen asiakas yleisimmin maksaa, sillä pankkikohtaista tietoa peruspankkipalveluita käyttävien asiakkaiden määristä ei ole ollut selvitystä laadittaessa käytettävissä.

[1] Talletuspankin on tarjottava kyseisiä palveluita yhtä laajasti kuin se jo tarjoaa niitä asiakkailleen, joilla on jokin muu maksutili kuin perusmaksutili.
[2] 6 liikepankkia, 135 OP Ryhmään kuuluvaa osuuspankkia, 26 paikallisosuuspankkia ja 21 säästöpankkia (ml. OmaSP).
[3] Arvio yleisimmistä hinnoista perustuu kutakin hintaa veloittavien pankkien lukumäärään ja kokoluokkaan.

Peruspankkipalveluiden saatavuutta ja hinnoittelua koskevat tiedot on vuonna 2020 koottu maksutilivertailusivustolle[4] toimitetuista tiedoista. Vertailusivuston hintatiedot ilmoitetaan ns. listahintoina, eli ilman erilaisia asiakas- tai asiakasryhmäkohtaisia alennuksia tai etuuksia. Lakisääteistä vertailusivustoa on vuodesta 2018 lähtien ylläpitänyt Vakuutus- ja rahoitusneuvonta FINE. Tiedot tähän selvitykseen on otettu sivustolta 16.9.2020.

Selvityksessä on lisäksi hyödynnetty valvontahavaintoja sekä asiakas-, sidosryhmä- ja valvottavakentän palautteita. Käteisautomaattien osalta tiedot on saatu Automatia Pankkiautomaatit Oy:ltä ja Nokas CMS Oy:ltä.

3.2 Saatavuus ja saavutettavuus

3.2.1 Peruspankkipalveluiden saatavuus

Henkilöasiakaskonttorit. Henkilöasiakkaita palvelevien konttoreiden lukumäärä 16.9.2020 oli 769 (2019: 790).[5] Merkittävimmät vähennykset ovat tapahtuneet liikepankeilla, jotka sulkivat yhteensä 10 konttoria. Kaikista konttoreista noin 62 % palvelee asiakkaita kokoaikaisesti ja loput konttoreista ovat auki rajoitetusti.

Maksutili ja maksupalvelut. Maksutiliä ja siihen liittyvää tilinkäyttövälinettä (kuten debit-korttia ja verkkopankkitunnuksia) tarjoavat kaikki selvityksessä mukana olevat pankit. Maksutapahtumien toteuttamiseen käytettävissä olevia palveluita ovat mm. suoraveloitukset, e-laskut, tilisiirrot konttoreissa ja verkkopalvelussa sekä laskunmaksuautomaatit. Maksutapahtumien toteuttamiseen käytettävissä olevia palveluita on käsitelty tarkemmin hinnoittelua koskevassa luvussa 3.3.

Käteisen saatavuus

Kokoaikaisesti palvelevista konttoreista 28 % tarjoaa käteispalveluita koko aukiolonsa ajan. Joka viides konttori ei tarjoa käteispalveluita ollenkaan. Käteistä on konttorien ja käteisautomaattien lisäksi mahdollista nostaa myös kauppojen toimipisteistä ympäri Suomen. Kolme pankkia tarjoaa palvelua, jossa käteinen postitetaan asiakasta lähinnä olevaan postin toimipisteeseen.

Käteisautomaatit. Käteisautomaattien määrä on edelleen noussut verrattuna vuoden takaiseen tarkasteluajankohtaan ja se kasvoi viime vuodesta (1 661 käteisautomaattia) vajaalla sadalla automaatilla, ja automaatteja on nyt yhteensä 1 725 kappaletta (tarkasteluajankohta 31.7.2020).

Automatia Pankkiautomaatit Oy:n ylläpitämiä käteisautomaatteja on 1 187 kappaletta, joista 162 on TalletusOtto-automaatteja (käteisen rahan nostaminen ja tallettaminen) ja 204 OttoPlus-automaatteja (käteisen rahan nostaminen ja setelirahan tallettaminen). Automatian

[4] https://maksutilivertailu.fine.fi/

[5] Konttorien lukumäärässä eivät ole mukana S-Pankin käteispalveluita (pl. laskunmaksupalvelut) tarjoavat asiointipisteet alueosuuskaupoissa (80 kpl). Muut saatavuustiedot pitävät kuitenkin sisällään myös S-Pankin palvelupisteet.

käteisautomaattien kokonaismäärä on laskenut viime vuoden tarkasteluajankohdasta n. 3,2 %. Otto-automaatteja ylläpitävän Automatia Pankkiautomaatit Oy:n omistajat Danske Bank Oyj, Nordea Bank Oyj ja OP-Ryhmä myivät omistuksensa käteisen käsittelyyn keskittyneelle Loomis AB:lle. Kaupasta annetun tiedotteen mukaan kaupalla ei ole vaikutuksia Otto-automaattien toimintaan.[6]

Nokas CMS Oy:n ylläpitämiä Nosto-automaatteja oli 538 kappaletta heinäkuussa 2020. Määrä on kasvanut noin sadalla automaatilla elokuusta 2019, jolloin niiden lukumäärä oli 436. Nokas raportoi, että koronapandemia on pysäyttänyt uusien automaattien kysynnän lähes kokonaan, ja jää nähtäväksi onko edessä automaattiverkoston supistaminen.

Talletusten tekeminen. Käteistä voidaan Automatia Pankkiautomaatit Oy:n TalletusOtto- ja OttoPlus-automaattien lisäksi tallettaa pankkien konttoreissa.

3.2.2 Mukautukset digitaalisiin peruspankkipalveluihin

Finanssivalvonta kartoitti vuoden 2019 peruspankkipalveluselvityksessä digitaalisten palveluiden mukautuksia[7]. Pankkien antamien tietojen[8] perusteella ilmeni, että yleisimmin digitaalisiin pankkipalveluihin on tehty mukautuksia näkövammaisia varten. Finanssivalvonta jatkoi tänä vuonna pankkien mukautusten käyttöönoton kartoittamista.

Pankeilta saatujen vastausten perusteella eri pankit ovat jatkaneet mukautusten tekemistä eri tavoin muun muassa ottamalla käyttöön näkövammaisille puhuvan tunnuslukulaitteen, tarjoamalla mahdollisuuden videoneuvotteluihin viittomakielen tulkin välityksellä, antamalla digineuvontaa konttoreissa sekä erilaisissa tapahtumissa, ottamalla käyttöön digitaalisia valtakirjoja, tarjoamalla etätapaamistyökaluja sekä lisäämällä puhelinpalvelun aukioloaikoja ja osoittamalla siihen lisää resursseja.

Huhtikuussa 2019 astui voimaan laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta (306/2019) ja tätä lakia sovelletaan luottolaitoksiin siltä osin, kuin niiden tarkoituksena on tarjota palvelua yleisölle[9]. Laissa on säädetty digitaalisen palveluiden saavutettavuusvaatimuksista, ja lain viimeinen siirtymäaika päättyy 23.6.2021. Pankkien palveluita on saavutettavuusauditointien perusteella jo muokattu vastaamaan erityisryhmien tarpeita. Verkkopalveluita ollaan uusimassa saavutettavuuden parantamiseksi ja verkkosivuihin on tehty muutoksia, jotta ne olisivat ruudunlukuohjelmille selkeämpiä. Yleisesti verkko- ja mobiilipankkien mukautusten taso vaihtelee edelleen pankkiryhmittäin.

[6] Loomis AB:n tiedote https://www.loomis.fi/automatia-siirtyy-loomis-abn-omistukseen
[7] Palveluiden saavutettavuuden ja käytettävyyden parannuksia
[8] Pankkikohtaisesti mainitut tiedot eivät välttämättä kuvasta tyhjentävästi pankkien tarjoamia palveluita ja niiden mukautuksia, sillä tiedot perustuvat pankeille esitettyyn kysymykseen ”Finanssivalvonta selvitti vuoden 2019 peruspankkipalveluselvityksessä digitaalisten palveluiden mukautuksia. Oletteko jatkaneet mukautusten tekemistä ja millaisia nämä mukautukset ovat olleet?”
[9] Lain noudattamista valvova viranomainen on Etelä-Suomen aluehallintovirasto.

3.2.3 Pandemia-ajan vaikutukset peruspankkipalveluihin

Osana peruspankkipalveluselvitystä Finanssivalvonta kartoitti pankeille suunnatulla kyselyllä maaliskuussa 2020 alkaneen koronapandemian vaikutuksia peruspankkipalveluiden tarjontaan ja asiakaskäyttäytymiseen.

Käteisen jakeluverkosto ja konttorien aukioloajat

Vaikka pandemia-aika on osittain rajoittanut konttoreiden tarjoamia kassapalveluita, pankit eivät ole vähentäneet käteisen jakelupisteitä, ja käteistä on edelleen ollut laajasti nostettavissa automaateista sekä pankkien kauppiaskumppaneiden pisteistä. Osa pankeista ilmoittaa toimittavansa käteistä vakuutettuina postilähetyksinä lähimpään postikonttoriin tai suoraan asiakkaalle kotiin. Kokonaisuutena pankit tunnistavat asiakkaidensa tarpeen käteisen rahan käyttöön, eikä näitä palveluita ole avoinna olevissa konttoreissa supistettu viime vuodesta.

Konttoreiden aukioloaikoja rajoitettiin laajasti pandemian takia, jolloin osa konttoreista suljettiin tai niissä asiointi siirtyi ajanvaraukseen perustuvaksi asioinniksi. Pandemian ensimmäisen aallon jälkeen aukioloajat palautettiin pääsääntöisesti ennalleen[10]. Rajoitettujen aukioloaikojen voimassa ollessa osa pankeista otti asiakaspalvelussa aktiivisesti käyttöön etätyökaluja, kuten digitaaliset asiakastapaamiset ja valtakirjat sekä sähköisen allekirjoituksen. Useat pankit kertoivat ottaneensa käyttöön ajanvarauksen kautta asioinnin, jolla voitiin säädellä yhtäaikaisten asiakkaiden määrää konttoreissa.

Kysynnän kasvu digitaalisissa palvelukanavissa

Pankkien digitaalisten palveluiden kehittämiseen kohdistui painetta jo ennen pandemiaa, joka vauhditti näiden palveluiden kehittämistä ja lanseerausta. Asiakaskäyttäytymisessä näkyy pankkien mukaan selvä trendi, jossa asiointi on siirtynyt verkkopalveluista mobiilipankkiin ja asiakastapaamiset konttoreissa ovat muuttuneet entistä enemmän etätapaamisiksi. Lähes kaikki pankit kertoivat, että puhelinpalveluissa on ollut merkittävää kasvua ja samoin chat-palvelu ja verkkoviestit ovat kasvattaneet suosiotaan.

Konttoripalveluita korvaavat palvelumuodot sekä niihin tehdyt muutokset

Asiointikanavissa aika- ja paikkariippumattomat digitaaliset palvelut ovat pankkien mukaan viimeistään pandemian aikana vakiinnuttaneet paikkansa asiakkaiden keskuudessa. Osa pankeista on avannut niille asiakkaille, jotka eivät ohjeista ja tuesta huolimatta kykene käyttämään digitaalisia palveluita, omia puhelinasiointilinjoja, tarjonnut kohdennettuja palveluaikoja konttoreissa sekä tapaamisia ajanvarauksella normaalien palveluaikojen ulkopuolelta. Osa pankeista kertoo vastanneensa erityistuen tarpeeseen pitämällä konttorinsa avoinna normaalisti tai niin normaalisti kuin tilanteen huomioon ottaen on ollut mahdollista.

10 Finanssivalvonnan havaintojen mukaan tartuntatilanteen muutosten myötä uusia rajoituksia konttoriasiointiin on jo otettu käyttöön syksyllä 2020.

Pankit ovat tunnistaneet etäasiointiin tottumattomien asiakkaidensa tarvitseman laajemman neuvonnantarpeen. Resursseja on kohdennettu asiakkaiden opastamiseen etäkanavien käytössä, ja asiakkaille on kohdennettu viestintää konttorien pandemian aikaisesta poikkeusjärjestelyistä. Ikäihmisten etäasiointia on yritetty helpottaa sillä, että heille on luotu oma puhelinpalvelulinja erityisryhmien palveluun koulutetulla henkilöstöllä sekä ottamalla käyttöön erityistukea tarvitsevien puhelinneuvonta. Lisäksi yksi pankki ilmoitti kampanjoineensa ennen tuki- ja eläkkeidenmaksupäiviä ohjatakseen konttorissa laskuja maksavia ja käteistä nostavia asiakkaita maksukuoripalveluun, suoramaksujen käyttöön sekä automaattinostojen tekoon.

Kaikki pankit ilmoittivat, että niillä on palveluvalikoimissaan maksukuoria. Maksukuoret palvelevat ensisijaisesti sitä asiakasryhmää, joka ei pysty tai ei halua hoitaa laskujen maksamista digitaalisissa asiointikanavissa. Tyypillisesti maksukuoria voi noutaa pankkien konttoreista ja suurin osa pankeista lähettää niitä puhelimitse tilattuina kotiin. Lisäksi osa pankeista tekee maksukuorien jakelussa yhteistyötä mm. kauppojen kanssa. Yksi pankki ilmoitti tehostaneensa koronapandemian aikana maksukuorien jakelua yhdessä kaupan, kotisairaanhoidon sekä palvelutalojen kanssa.

Pandemian vaikutukset konttoreissa tarjottaviin peruspankkipalveluihin

Pankit ovat tehneet vaihtelevasti muutoksia pankkien konttoriverkoston aukioloon ja palveluvalikoimaan. Muutoksia ovat olleet muun muassa ennalta sovittujen asiointiaikojen käyttöönotto, toisen puolesta hoidettavan pankkiasioinnin helpottaminen, digitaaliset asiakastapaamiset ja asiakasmäärien rajoittaminen yhtäaikaisessa asioinnissa ruuhka-ajankohtina kuten esimerkiksi eläkkeenmaksupäivinä. Osa pankeista näkee näiden jäävän pysyväksi osaksi toimintaansa asiakaskäyttäytymisen muutoksen takia, kun taas osa ennakoi, etteivät pandemia-ajan poikkeusjärjestelyt vaikuta konttoripalveluihin pandemian laannuttua.

Asiakaspalaute peruspankkipalveluiden saatavuudesta pandemian aikana

Pääsääntöisesti pankit kertovat saaneensa hyvää palautetta asiakkailtaan siitä, miten pankkiasiointi oli järjestetty poikkeusoloissa. Toisaalta etäasiointiin tottumattomat asiakkaat kokivat turhautumista heille uusien palvelukanavien käytössä, ja yksittäiset pankit mainitsivat asiakaspalautteen määrän yleisesti kasvaneen viime vuoden samaan ajankohtaan verrattuna. Pankkien oman arvion mukaan kokonaisuutena asiakaspalaute on ollut ennemmin positiivista kuin negatiivista, ja huomionarvoista on se, että palaute ei korreloi sen kanssa, ovatko pankin konttorit olleet avoinna vai tilapäisesti suljettuina.

3.3 Hinnoittelu

Perusmaksutilin ylläpitäminen. Perusmaksutilin ylläpidosta veloitettava summa vaihtelee pankkikohtaisesti. Monissa pankeissa ylläpito on

ilmaista, mutta muiden pankkien osalta veloitettavat kuukausihinnat vaihtelevat pankeittain 2,00–4,00 euron välillä.

Maksutilin verkkopalvelu. Verkkopalvelu, joka sisältää vahvan sähköisen tunnistuspalvelun (tai verkkopankkiasioinnin mahdollistavat tunnisteet) maksaa 1,00–4,50 euroa kuukaudessa. Yleisimmin hinta on 2,70–3,00 euroa kuukaudessa.

Käteisen nostaminen ja tallettaminen. Käteisen nostaminen ja tallettaminen pankkikonttorissa on maksutonta kaikissa pankeissa.

Käteisen nostaminen *automaatista* on useimmiten hinnoiteltu siten, että asiakas voi tehdä kuukausittain tietyn määrän nostoja veloituksetta (yhdestä kymmeneen nostoa), minkä jälkeen jokaisesta nostosta peritään maksu (0,50–0,80 euroa). Automaatista tehtävät nostot ovat nostokerroista riippumatta ilmaisia enää vain yhdellä pankilla, mutta silloinkin edellyttäen, että kertanosto on vähintään 80 euroa. Vielä viime vuonna muutama pankki tarjosi asiakkailleen rajoituksetta maksuttomat automaattinostot.

Automaatilla tehtävien käteistalletusten hinnoittelu vaihtelee pankkikohtaisesti. Käteistalletuksia voi useimmiten tehdä veloituksetta tiettyyn talletusmäärään tai euromääräiseen arvoon saakka, minkä jälkeen talletukset ovat maksullisia. Talletuksen hinnat perustuvat kiinteään hintaan ja/tai prosentuaaliseen osuuteen talletuksen suuruudesta. Vajaa kymmenes pankeista veloittaa lisäksi kaikista käteistalletuksista kiinteän hinnan (1,10–3,00 euroa kuukaudessa).

Tilinkäyttöväline. Maksukortista (online- ja offline-debit[11]) veloitettava kuukausimaksu vaihtelee 2,00–6,00 euron välillä. Yleisin hinta on 2,50–3,00 euroa kuukaudessa.

Maksukuoripalvelu maksaa yleisimmin 2,00–2,50 euroa laskulta ja sitä tarjoavat kaikki pankit. Maksupalvelukuorien hinnoittelussa on kuitenkin suuria pankkikohtaisia eroja. Korkein veloitettava hinta on 6,00 euroa. Laskun maksaminen tilisiirrolla konttorissa maksaa yleisimmin 5,00 euroa, mutta jo lähes puolet pankeista veloittaa palvelusta 6,00–7,00 euroa. Palvelu on käytössä kahta pankkia lukuun ottamatta kaikilla pankeilla.

Maksutilivertailusivuston tiedot ovat listahintoja, sillä valtaosa pankeista yhdistää hintoihin erilaisia palvelupaketteja. Tällöin peruspankkipalveluista tosiasiassa perittäväksi hinnaksi voi muodostua listahintaa huomattavasti edullisempi hinta, johon vaikuttaa asiakkaan ikä, pankkipalveluiden keskittäminen, kanta-asiakkuus tai pankkipalveluiden käyttötapa. Suurin osa asiakkaista ei näin ollen maksa pankkiasioinnistaan kiinteitä listahintoja.

[11] Online debit -kortilla korttiin liitetyn tilin kate varmennetaan jokaisen tapahtuman yhteydessä. Offline debit -kortilla varmennuksen tekeminen tapahtuman yhteydessä riippuu mm. maksunsaajasta tai maksupäätteestä.

3.4 Asiakasyhteydenotot viranomaisille ja Vakuutus- ja rahoitusneuvonta FINEen

Kilpailu- ja kuluttajaviraston mukaan asiakasyhteydenotot (ajalta 31.7.2019–30.7.2020) ovat liittyneet edellisvuoden tavoin useimmiten tunnistusvälineisiin ja digipalveluihin yleisemmin. Peruspankkipalveluiden hinnat muodostuvat usein kalliimmiksi sellaisille henkilöille, joilla ei ole tosiasiallisia edellytyksiä ottaa käyttöön digitaalisia palveluita, ja osalle kuluttajista on jäänyt mielikuva, että pankki ohjaisi heitä älylaitteiden hankintaan. Verkkopankeissa on tarkastelujaksolla suoritettu pakollisia asiakastietopäivityksiä, joita ikääntyneet asiakkaat ovat erehtyneet luulemaan laittomaksi tietojen kalasteluksi. Yhteydenotot ovat lisäksi koskeneet mm. pankkien asiakaspalvelun heikkoa saatavuutta, kieltäytymistä avaamasta tiliä maksuhäiriöiselle kuluttajalle, konttoreiden rajattuja aukioloaikoja ja palvelumaksujen korotuksia.

Vakuutus- ja rahoitusneuvonta FINEen tulleet peruspankkipalveluita koskevat yhteydenotot[12] ovat liittyneet koronapandemian aikaiseen pankkiasiointiin, joka on digitaalisen asioinnin vieraaksi kokevien osalta hankaloitunut. Kiristyneet pankkien asiakkaan tuntemisprosessit ovat johtaneet asiakasyhteydenottojen merkittävään kasvuun, sillä asiakkaan tuntemiseen ja tunnistamiseen liittyvät kysymykset on koettu epäasiallisiksi sekä pankkiasiointia vaikeuttaviksi. Puutteelliset tunnistamis- ja tuntemistiedot Suomessa asuvilta ulkomaalaisilta ja ulkomailla asuvilta suomalaisilta ovat johtaneet asiakkuuksien irtisanomisiin tai sillä uhkailuun.

Finanssivalvontaan tulleita, peruspankkipalveluita koskevia asiakasyhteydenottoja on viimeisen vuoden ajalta suhteellisen vähän. Saapuneet peruspankkipalveluja koskevat yhteydenotot ovat liittyneet ennen kaikkea palvelumaksuihin ja konttoriasioinnin palvelumaksujen verrattain kalliiseen hintaan sekä asiakkaan tuntemiseen ja palvelujen rajoittamiseen. Erityisesti Finanssivalvonta on saanut yhteydenottoja tilanteista, joissa pankki on vaatinut asiakasta toimittamaan pankille kopion ajantasaisesta henkilöllisyystodistuksesta, jotta asiakas voi jatkaa pankkipalvelujen käyttöä rajoituksitta. Koronapandemian myötä esiin on noussut myös konttoriverkoston harvenemiseen sekä asioinnin hankaluuteen koronapandemian aikana liittyviä yhteydenottoja.

4 Johtopäätökset ja Finanssivalvonnan toimenpiteet

4.1 Pankkipalveluiden saatavuus ja hinnoittelu viime vuosina

4.1.1 Saatavuus ja saavutettavuus

Konttoreissa tarjottavien pankkipalveluiden saatavuus muuttui pandemian myötä keväällä 2020. Muutosten merkitys asiakkaille vaihteli alueittain sekä pankkiryhmittäin. Osa pankeista näkee näiden jäävän pysyväksi osaksi toimintaansa asiakaskäyttäytymisen muutoksen takia, kun taas osa ennakoi, etteivät pandemia-ajan poikkeusjärjestelyt vaikuta konttoripalveluihin pandemian laannuttua.

[12] Tarkasteluajankohta 31.7.2019–30.7.2020, 74 yhteydenottoa.

Pidemmällä aikavälillä digitaalisiin palveluihin tottuneille palvelujen siirtäminen entistä enemmän sähköisiin palvelukanaviin konttorikanavan sijaan tarkoittaa pankkiasiointiin enemmän valinnanvapautta uusien digitaalisten ominaisuuksien muodossa. Samalla muutos tarkoittaa entistä paremmin tavoitettavia pankkipalveluita, jotka eivät enää ole ajasta ja paikasta riippuvaisia. Ne asiakasryhmät, jotka kokevat asiakaspalveluiden verkkoon siirtymisen ongelmallisena, ovat kohdanneet yhä enemmän pankkiasioinnin esteitä konttoriverkoston tilapäisten sulkemisten vuoksi.

Korttimaksamista on pyritty aktiivisesti suosittelemaan kauppojen kassoilla pandemian ilmettyä, sillä käteisen rahan käsittelyyn liitettiin potentiaalinen riski viruksen leviämisestä. Tämä on näkynyt käteisen vähentyneinä nostomäärinä myös automaattiverkostossa, ja kehityksessä näkyy entistä selvemmin käteisen kysynnän laskeva trendi. Käteisautomaattien määrä on viime vuosina kasvanut, mutta jo nyt on nähtävissä, että kasvu voi pysähtyä pandemian mukanaan tuomiin kulutuksen ja maksutapojen muutoksiin.

Automaattien ja konttorissa tapahtuvien nostojen lisäksi käteistä voi nostaa myös kauppojen kassoilta. Kaikilla pankeilla on sopimus käteisen nostopalvelusta kauppiasketjun tai -ketjujen kanssa. Finanssivalvonta pitää kannatettavana, että pankit tarjoavat mahdollisuutta käteisnostoihin kaupoissa tai muissa asiamiespisteissä, sillä tämä lisää käteisnostomahdollisuuksia erityisesti syrjäseuduilla. Käteisnostot kauppojen kassoilta ovat kuitenkin kasvaneet viime vuodesta vain marginaalisesti ja samaan aikaan pankkikonttoreihin sekä automaatteihin toimitettavan käteisen määrä on jatkanut laskua (kuvio 1). Finanssivalvonta pitää tärkeänä, että pankit edelleen huolehtivat riittävästä asiakastiedottamisesta nostomahdollisuuden olemassaoloon liittyen ja tutkivat aktiivisesti käteisen jakeluverkoston riittävyyttä.

Finanssivalvonta katsoo, että digitaalisten palveluiden saavutettavuuteen ja soveltuvuuteen tulee jatkossakin kiinnittää erityistä huomiota erityisryhmien osalta. Pankeilla on toteutettuja tai käynnissä olevia projekteja digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetun lain[13] vaatimusten täyttämiseksi sekä palveluiden että niitä koskevien neuvontamateriaalien osalta. Lähes kaikki pankit ilmoittivat tekevänsä tai tehneensä sovelluksilleen käyttäjätestauksia tai saavutettavuusauditointeja.

Finanssivalvonta pitää kannatettavana myös etujärjestöjen ja pankkien välistä yhteistyötä peruspankkipalvelujen saavutettavuuden parantamiseksi. Saavutettavuutta tulee lisäksi tukea riittävällä ja helposti ymmärrettävällä neuvonnalla ja neuvontamateriaalilla. Finanssivalvonta pitää tärkeänä, että neuvontaa on saatavilla eri kanavissa ja että asiakkailla on mahdollisuus saada henkilökohtaista neuvontaa digitaalisten palveluiden käyttöön myös syrjäseuduilla.

[13] Huhtikuussa 2019 voimaan tullutta lakia digitaalisten palveluiden tarjoamisesta (306/2019) sovelletaan luottolaitoksiin siltä osin, kuin niiden tarkoituksena on tarjota palvelua yleisölle. Laissa on säädetty digitaalisen palveluiden saavutettavuusvaatimuksista ja valvontaviranomaisena toimii Etelä-Suomen aluehallintovirasto. Lakiin on sisällytetty useita siirtymäaikoja, joista ensimmäinen päättyi 23.9.2019 ja viimeinen päättyy 23.6.2021.

4.1.2 Hinnoittelu

Pankkiasiointi on edelleen edullisempaa asiakkaille, jotka kykenevät hoitamaan asioinnin digitaalisten palveluiden kautta. Tähän ryhmään lukeutuu Tilastokeskuksen tutkimuksen mukaan 85 % 16–89-vuotiaista suomalaisista, jotka käyttivät internetiä pankkiasioiden hoitamiseen vuonna 2019.[14] On kuitenkin huomattava, että osuus laskee käyttäjien iän myötä huomattavasti ja 75–89-vuotiaista pankkiasioitaan verkossa hoiti enää 36 %. Tämä tarkoittaa, että valtaosalle ikääntyneistä pankkiasiointi on kalleinta.

Peruspankkipalveluiden hinnoittelu on pysynyt viime vuosien aikana pitkälti muuttumattomana, mutta joidenkin yksittäisten palvelujen hinnat ovat nousseet. Suurin yksittäinen muutos hinnoittelussa koskee käteisen nostamista automaatista, josta suurin osa pankeista perii maksun tietyn nostomäärän jälkeen. Maksun suuruus ja ilmaiset nostokerrat vaihtelevat pankkikohtaisesti. Niiden pankkien määrä, jotka eivät lähtökohtaisesti veloita nostoista ollenkaan, on vuositasolla vähentynyt jatkuvasti ja tänä vuonna ensimmäistä kertaa tällaisia pankkeja ei ollut lainkaan.

4.2 Yhteenveto ja Finanssivalvonnan tulevat toimenpiteet

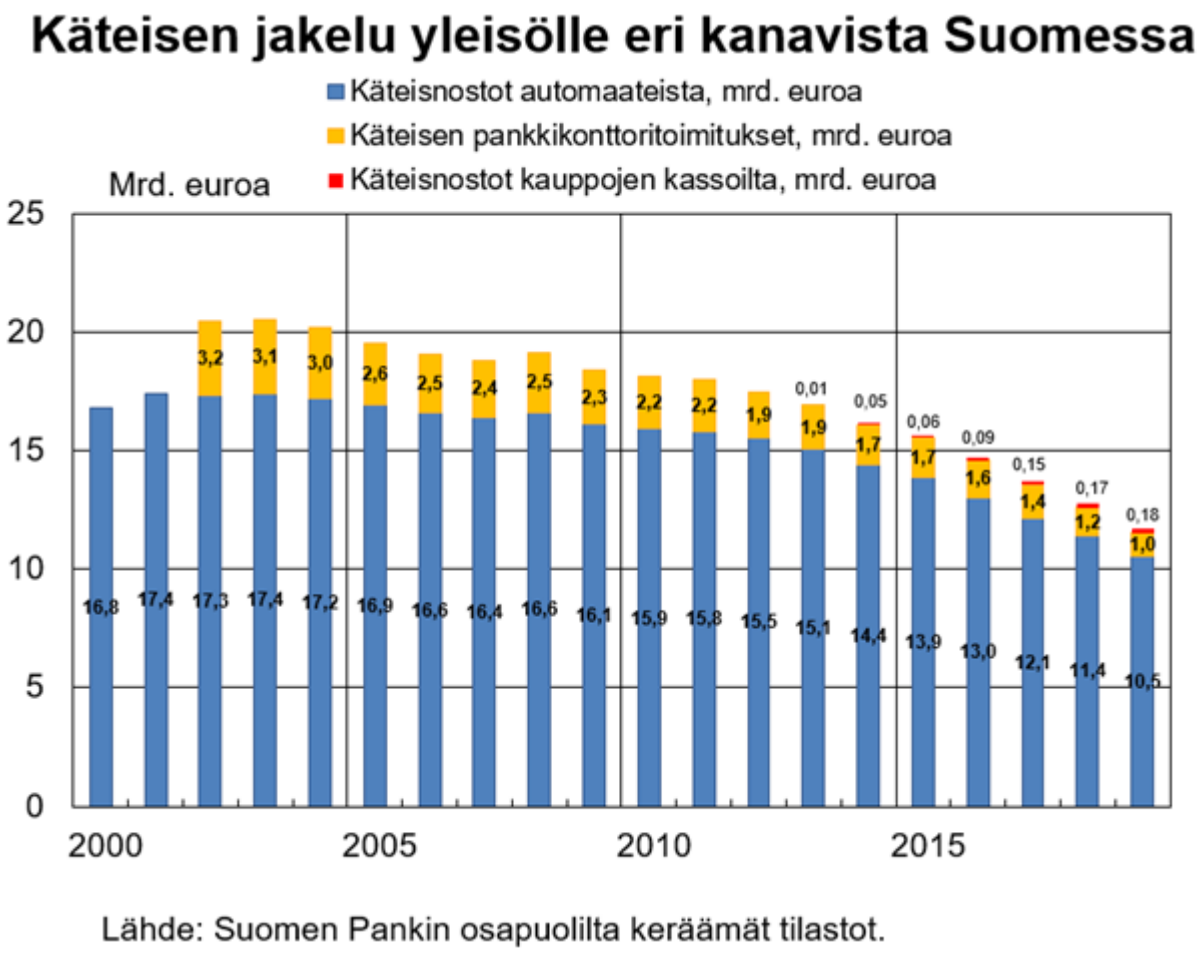
Finanssivalvonta arvioi, että pankkipalvelut seuraavat yhteiskunnan yleistä digitalisaatiokehitystä, ja niiden tarjonta sekä hinnoittelu on kahtiajakautunut. Sähköiseen asiointiin tottuneiden kuluttajien pankkiasiointi muodostuu entistä sujuvammaksi ja vastaavasti sähköiseen asiointiin tottumattomien erityisryhmien sekä iäkkäiden ihmisten pankkiasiointi on jatkossakin ainakin jossain määrin haasteellista ja keskimääräistä kalliimpaa. Finanssivalvonta kiinnittää pankkien huomiota siihen, että digitaalisten peruspankkipalveluiden ulkopuolelle jäävien asiakkaiden asiointi ei saa muodostua kohtuuttoman kalliiksi. Esimerkiksi laskunmaksun hinnoittelussa konttoreissa tai maksupalvelukuorilla on merkittäviä pankkikohtaisia eroja.

Finanssivalvonta seuraa erityisesti pankkien neuvontaa ja tukipalveluita sekä palveluiden mukautuksia niille asiakasryhmille, joille digitaaliseen pankkiasiointiin siirtyminen on osoittautunut haasteelliseksi. Finanssivalvonta seuraa myös pankkien konttoriverkoston toiminnan kehittymistä pandemian aikana ja samoin Finanssivalvonta tulee seuraamaan erityisesti sitä, että palautuuko konttoriverkoston laajuus pandemiaa edeltävälle tasolle.

Finanssivalvonta näkee myös tärkeänä, että käteisen jakeluverkoston maantieteellistä kattavuutta ja riittävyyttä arvioidaan tulevaisuudessa. Osana käteisen saatavuuden turvaamista pankkien tulisi tutkia aktiivisesti mahdollisuuksia laajentaa käteisen jakeluverkostoa esimerkiksi kauppiasyhteistyötä tehostamalla. Finanssivalvonta myös kannustaa

[14] Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö [verkkojulkaisu].
ISSN=2341–8699. 2019, Liitetaulukko 17. Internetin käyttö pankkiasioihin, työn etsimiseen, omien tavaroiden myyntiin ja käytettyjen tavaroiden ostamiseen 2019, % -osuus väestöstä 1). Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 21.10.2020].
Saantitapa: https://www.stat.fi/til/sutivi/2019/sutivi_2019_2019-11-07_tau_017_fi.html

pankkeja tiedottamaan asiakkaitaan tehokkaasti käytössä olevista kätei-
sen jakelukanavista.



Kuvio 1 – Käteisen jakelu yleisölle eri kanavista Suomessa 2000–2019