

Selvitys peruspankkipalveluiden saatavuudesta ja hinnoittelusta vuonna 2021

1 Yhteenveto

Finanssivalvonta arvioi, että asiakkaiden oikeus laissa määriteltyihin peruspankkipalveluihin toteutuu kokonaisuutena tarkastellen asianmukaisesti. Peruspankkipalveluja on pääsääntöisesti hyvin tarjolla, mutta palvelutarjonta on yhä enenevässä määrin saatavilla erilaisina verkko- ja etäpalveluina.

Koronapandemialla on ollut vaikutuksia peruspankkipalveluiden tarjontaan. Koronapandemian myötä pankkien palvelut siirtyivät muun yhteiskunnan palveluiden tavoin entistä enemmän etäasioinnin kautta hoidettaviksi. Myös osa korona-aikana lanseeratuista ja alun perin väliaikaisiksi kaavailuista etäasioinnin palveluista ja palveluiden käytön tuesta on jäänyt osaksi pankkien pysyvää palveluvalikoimaa.

Palveluiden digitalisoituminen lisää riippumattomuutta asioinnin ajasta ja paikasta. Digitaalisten palveluiden käyttö on lisäksi asiakkaille konttorissa tapahtuvaa asiointia merkittävästi edullisempaa. Digitaalisten palveluiden kehitystyön rinnalla Finanssivalvonta pitää kuitenkin erityisen tärkeänä, että pankit turvaavat myös digitaliseen asiointiin totuttomien tai siihen kykenemättömien asiakkaiden asiointimahdollisuudet ja palveluiden kohtuullisen hintatason.

Konttoriverkosto ja konttoreiden palveluajat jatkoivat vuonna 2021 supistumisestaan edellisvuosien tapaan. Finanssivalvonnan seurannan mukaan konttoriverkosto harveni suunnilleen samaa tahtia kuin edeltävinä vuosina. Konttoreista enää alle puolet tarjoaa palvelua kokoaikaisesti. Pankit kuitenkin tunnistavat asiakaskunnassaan myös sellaisia asiakasryhmiä, joiden ainoa tosiasiallinen vaihtoehto pankkiasioinnin hoitamiseen on konttoriasiointi.

Finanssivalvonnan arvion mukaan asiakkaiden mahdollisuus käteisnostopalveluiden käyttämiseen on ollut viime vuosien aikana asianmukaisella tasolla. Vuonna 2021 käteisautomaattien määrä kääntyi kuitenkin edeltävistä vuosista poiketen lievään laskuun. Myös pankkikonttoreiden määrän väheneminen ja palveluaikojen rajoitukset heikentävät osaltaan käteisen saatavuutta. Finanssivalvonta pitää tärkeänä, että pankit turvaavat oma-aloitteisilla toimillaan asiakkaiden kohtuulliset mahdollisuudet käteisnostopalveluiden käyttämiseen koko maan laajuisesti. Lisäksi Finanssivalvonta on Suomen Pankin tavoin esittänyt, että käteispalveluiden saatavuutta koskevan lainsäädännön riittävyttä tulisi tarkastella.

Kokonaisuutena peruspankkipalveluista perittävien maksujen taso nousi vuonna 2021. Tässä selvityksessä esitettyä eri palveluiden maksujen tasoa arvioitaessa on kuitenkin huomioitava, että osa pankeista tuottaa peruspankkipalveluihin sisältyviä palveluja palvelupaketeiksi, joiden hinnoittelu on asiakkaalle edullisempi kuin palveluiden erillishinnoittelu. Palvelupakettien piiriin pääsemisen ehdot vaihtelevat pankeittain.

2 Säätelystä

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 palvelut¹:

- 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 2021

3.1 Selvityksessä käytetyt tietolähteet

Peruspankkipalveluselvitys kattaa 166 pankin² tiedot. Hintojen osalta on ilmoitettu ensisijaisesti hintojen vaihteluväli, joka kattaa kaikki selvityksessä mukana olevat pankit. Tämän lisäksi selvityksessä on ilmoitettu tietoja pankkien yleisimmin perimistä hinnoista.³ Yleisimmät hinnat eivät kuitenkaan välttämättä kuvasta hintaa, jonka asiakkaat yleisimmin maksavat, sillä pankkikohtaista tietoa peruspankkipalveluita käyttävien asiakkaiden pankkikohtaisista 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, 121 OP Ryhmään kuuluvaa osuuspankkia, 21 paikallisosuuspankkia, 12 säästöpankkia ja 6 säästöpankkiosakeyhtiötä.

³ Arvio yleisimmistä hinnoista perustuu kutakin hintaa veloittavien pankkien lukumäärään.

Peruspankkipalveluiden saatavuutta ja hinnoittelua koskevat tiedot on koottu maksutilivertailusivustolle⁴ 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. Käteisautomaattien osalta tiedot on saatu Automatia Pankkiautomaatit Oy:ltä ja Nokas CMS Oy:ltä. Edellä viitattuihin tietolähteisiin perustuvat tiedot ovat ajankohdalta 31.12.2021.

Selvityksessä on lisäksi hyödynnetty Finanssivalvonnan valvontahavaintoja sekä asiakas-, sidosryhmä- ja valvottavakentän palautteita.

Suomen Pankki julkaisi marraskuussa 2021 selvityksen⁵ käteisen rahan saatavuudesta Suomessa käteisautomaattien ja väestön maantieteellisen sijainnin perusteella, ja näitä havaintoja on hyödynnetty tämän selvityksen laatimisessa.

Lisäksi selvityksen aineistona on käytetty havaintoja Suomen Pankin teettämästä kuluttajakyselystä käteisen ja maksukorttien käytöstä⁶. Suomen Pankki tutkii kuluttajien käteisen ja maksukorttien käyttöä vuosittain kuluttajille suunnatun kyselyn avulla ja julkaisee koosteen kuluttajien maksutapoihin liittyvistä tottumuksista ja tyytyväisyydestä käteisen saatavuuteen.

3.2 Saatavuus ja saavutettavuus

3.2.1 Peruspankkipalveluiden saatavuus

Henkilöasiakaskonttorit

Henkilöasiakkaita palvelevien konttoreiden lukumäärä 31.12.2021 oli 740 (2020: 769).⁷ Kaikista konttoreista noin 42 % palvelee asiakkaita kokoaikaisesti ja loput konttoreista ovat auki rajoitetusti.

Pääasiallisesti pankit ilmoittivat, että konttoriverkostoon ei tehty vuoden 2021 aikana tavanomaisesta poikkeavia muutoksia, mutta osassa konttoreista aukiolopäiviä ja -aikoja on muutettu asiakaskäyttötymisen perusteella. Yksittäisiä pankkien konttoreita tai toimipisteitä lakkautettiin vuonna 2021, koska niiden ylläpidolle ei ollut enää perusteita lisääntyneen etäasioinnin vuoksi.

Maksutili ja maksupalvelut

Maksutiliä ja siihen liittyvää tilinkäyttövälinettä (kuten debit-korttia ja verkkopankkitunnuksia) tarjoavat kaikki selvityksessä mukana olevat pankit.

⁴ <https://maksutilivertailu.fine.fi/>

⁵ Sintonen Meri, Käteisen saatavuudessa isoja alueellisia eroja Suomessa, Suomen Pankki, Euro ja talous, marraskuu 2021.

⁶ <https://www.eurojatalous.fi/fi/2021/artikkelit/kateisen-saatavuudessa-isoja-alueellisia-eroja-suomessa/>

⁷ Suomen pankin kuluttajakysely käteisen ja maksukorttien käytöstä, lokakuu 2021.

⁷ Konttorien lukumäärässä eivät ole mukana S-Pankin käteispalveluita (pl. laskunmaksupalvelut) tarjoavat asiointipisteet alueosuuskunnissa (89 kpl). Muut saatavuustiedot pitävät kuitenkin sisällään myös S-Pankin palvelupisteet.

Maksutapahtumien toteuttamiseen käytettävissä olevia palveluita ja palvelukanavia ovat mm. suoraveloitukset, e-laskut, tilisiirrot konttoreissa ja verkkopalvelussa, maksukuoret sekä laskunmaksuautomaatit.

Käteisen saatavuus

Asiakkailla on edelleen mahdollisuus nostaa käteistä pankkien konttoreista tai palvelupisteistä, mutta käteisjakelua on rajoitettu määrittelemällä sille palveluaikoja. Kokoaikaisesti palvelevista konttoreista 28 % tarjoaa käteispalveluita koko aukiolonsa ajan. Palvelua tarjoavien pankkien osuus ei ole muuttunut edellisestä selvityksestä. Kaikista konttoreista lähes kolmannes ei tarjoa käteispalveluita lainkaan.

Useimmat pankit tarjoavat cashback-toiminnallisuutta, jossa käteistä voi nostaa kauppaketjujen kassoilta tai R-Kioskeilta⁸. Lisäksi osa pankeista toimittaa käteistä myös postin välityksellä asiakkaalle tämän lähimpään postitoimipisteeseen.

Automaattien määrä on viime vuosina ollut noususuuntainen, mutta vuonna 2021 niiden määrä kääntyi laskuun. Edellisen selvityksen tiedonkeruun aikaan heinäkuussa 2020 käteisautomaatteja oli 1 751 kpl, kun 31.12.2021 niitä oli 1 707 kpl.⁹

Tarkasteluajankohtana 31.12.2021 Automatia Pankkiautomaatit Oy:n ylläpitämiä käteisautomaatteja oli 1 139 kappaletta, joista 161 oli TalletusOtto-automaatteja (käteisen rahan nostaminen ja tallettaminen) ja 204 OttoPlus-automaatteja (käteisen rahan nostaminen ja setelirahan tallettaminen). Automatian käteisautomaattien kokonaismäärä on laskeutunut vuoden 2020 tarkasteluajankohdasta 48 automaatilla.

Nokas CMS Oy:n ylläpitämien Nosto-automaattien lukumäärä 31.12.2021 oli 568 kappaletta. Määrä on kasvanut edellisvuodesta 22 automaatilla.

Suomen Pankin vuonna 2021 julkaisemassa selvityksessä käteisen saatavuudesta Suomessa käteisautomaattien ja väestön maantieteellisen sijainnin perusteella¹⁰ todettiin, että suomalaisilla on keskimäärin kohtuullinen pääsy käteispalveluihin, mutta alueelliset erot ovat huomattavia. Selvityksen perusteella suomalaiset asuvat keskimäärin reilun kolmen kilometrin päässä lähimmästä käteisnostoautomaatista ja medianietäisyys on 1,5 kilometriä eli puolella kansalaisista on tätä lyhyempi matka lähimmälle automaatille. Lähes kolmanneksella suomalaisista on alle kilometrin matka nostamaan käteistä. Enintään kymmenen kilometrin päässä automaatista asuu puolestaan 92 % väestöstä. Kuitenkin lähes kahdella prosentilla väestöstä, eli runsaalla 100 000 suomalaisella, on yli 20 kilometrin matka lähimmälle käteisnostoautomaatille.

⁸ Kauppojen kassoilta nostetun käteisen määrä v. 2020 oli 12 milj. euroa.

⁹ Käteisautomaattien yhteenlasketuissa kappalemäärissä ovat mukana Automatia Pankkiautomaatit Oy:n ja Nokas CMS Oy:n ylläpitämät käteisautomaatit. Lisäksi käteisautomaattipalveluja tarjoaa Suomessa Change Group Helsinki Oy. Change Group Helsinki Oy:n ylläpitämien automaattien vähäisen määrän vuoksi niiden tarkka lukumäärä on jätetty tämän selvityksen tarkastelun ulkopuolelle.

¹⁰ Sintonen Meri, Käteisen saatavuudessa isoja alueellisia eroja Suomessa, Suomen Pankki, Euro ja talous, marraskuu 2021.

Suomen Pankki selvittää myös säännöllisesti kuluttajien tyytyväisyyttä käteisen saatavuuteen. Suomen Pankin lokakuussa 2021 tekemän kulluttajakyselyn perusteella 76 % vastaajista oli sitä mieltä, että käteisautomaattien määrä on sopiva. Vastaajista 18 % oli sitä mieltä, että automaatteja on liian harvassa. Selvityksen mukaan 89 % kuluttaja-asiakkaista oli puolestaan tyytyväisiä käteisen yleiseen saatavuuteen käteisautomaateista, pankkien konttoreista ja kauppojen kassoilta.

3.2.2 Digitaalisten asiointikanavien mukautukset ja peruspankkipalveluiden tarjonta muissa kuin digitaalisissa asiointikanavissa

Osana peruspankkipalveluselvitystä Finanssivalvonta jatkoi vuosina 2019–2020 tekemäänsä kartoitusta peruspankkipalveluiden tarjonnassa hyödynnettäviin digitaalisiin asiointikanaviin tehdyistä mukautuksista. Mukautuksilla tarkoitetaan palveluiden saavutettavuuden ja käytettävyyden parannuksia.

Lisäksi Finanssivalvonta selvitti, miten pankit täyttävät peruspankkipalveluiden tarjontavelvollisuuttaan niiden asiakkaiden osalta, jotka eivät käytä digitaalisia asiointikanavia.

Lähes kaikki pankit ilmoittavat tehneensä mukautusmuutoksia digitaalisiin kanaviinsa vuoden 2021 aikana, ja ne on otettu osaksi palveluiden jatkuvaa kehittämistä. Useimmat pankkien raportoimista mukautuksista koskivat näkövammaisille suunnattuja palveluita, mutta kaksi pankkia ilmoitti myös tehneensä parannuksia alaikäisille suunnattuihin palveluihinsa.

Palveluihin tehtäviä mukautuksia on omalta osaltaan vauhdittanut myös muutokset lainsäädännössä. Huhtikuussa 2019 astui voimaan laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta (306/2019) ja lain viimeinen siirtymäaika päättyi 23.6.2021. Laissa on säädetty digitaalisten palveluiden saavutettavuusvaatimuksista ja lakia sovelletaan luottolaitoksiin siltä osin, kuin niiden tarkoituksena on tarjota palvelua yleisölle. Lain tarkoituksena on edistää digitaalisten palvelujen saatavuutta, laatua, tietoturvallisuutta sekä sisällön saavutettavuutta ja siten parantaa jokaisen mahdollisuuksia käyttää yhdenvertaisesti digitaalisia palveluja.¹¹

Pankit tarjoavat myös tukea etäasiointiin ja tuen muodot vaihtelevat pankeittain. Koronapandemian aikana lanseerattu erityistukea tarvitsevien puhelinpalvelu on yhdellä pankeista jäänyt pysyväksi palveluksi. Yksi pankki ilmoittaa järjestävänsä digituen webinaareja sekä julkaisevansa asiakkailleen oppaita verkkoasioinnin tueksi.

Digitaaliseen asiointiin tottumattomille pankit tarjoavat peruspankkipalveluja pääasiassa konttoreissaan ja osin puhelimitse tapahtuvan asioinnin kautta. Laskunmaksutapana maksukuoret palvelevat ensisijaisesti sitä asiakasryhmää, joka ei maksa laskuja verkossa tai konttoreissa.¹² Pankkipalveluissa on mahdollista hyödyntää myös valtuutuskäytäntöjä.

¹¹ Lain noudattamista valvova viranomainen on Etelä-Suomen aluehallintovirasto.

¹² Selvityksen tiedonkeruun yhteydessä kävi ilmi, että kaksi pankkia on luopumassa maksukuorien tarjoamisesta kokonaan.

3.2.3 Koronapandemian vaikutukset palvelukanaviin ja asiakaskäyttäytymiseen

Finanssivalvonnan tietojen mukaan ainakin osa pankeista ja pankkiryhmistä sulki konttoreita tai rajoitti niiden palveluvalikoimaa ja aukioloaikoja koronapandemian takia. Rajoitusten voimassaoloaikana asiakkaita pyrittiin mahdollisuuksien mukaan ohjaamaan konttoriasioinnista eri etäasiointikanavien käyttöön.

Koronapandemian aiheuttamiksi pysyviksi asiakaskäyttäytymisen muutoksiksi pankit mainitsevat digitaalisten palveluiden käytön, joka on kasvanut edelleen koronapandemian aikana. Asiakkaiden kynnys sähköisten palveluiden käyttöönotolle on laskenut samaan aikaan kun konttoreissa asiointi on menettänyt suosiotaan, mutta konttoreissa asioi edelleen vakiintunut asiakaskunta.

Pankit näkevät koronapandemian aikana kiihtyneen käteisen käytön vähenemisen olevan pysyvää. Käteisen korvaavien maksutapojen käyttö on lisääntynyt ja asiakkaat käyttävät korttimaksamista entistä monipuolisemmin. Korttimaksamisen suosio on ollut kasvussa lähes yhtäjaksoisesti vuodesta 2011 lähtien, mutta sen suosio on kokenut lievää laskua vuonna 2021. Tätä saattaa osaltaan selittää mobiilimaksaminen, joka on otettu osaksi maksutapoja vuonna 2020 ja jonka 4 % käyttäjistä ilmoitti yleisimmäksi käyttämistään maksutavoista.¹³

3.2.4 Pankkien yhteistyö kuluttajia edustavien organisaatioiden kanssa

Finanssivalvonta selvitti pankeilta, ovatko ne tehneet yhteistyötä kuluttajia tai erilaisia kuluttajaryhmiä edustavien edunvalvontaorganisaatioiden kanssa peruspankkipalveluiden saatavuuden ja saavutettavuuden edistämiseksi vuonna 2021.

Osa pankeista kertoo tekevänsä yhteistyötä laajasti eri organisaatioiden kanssa. Pankkien kuvaama yhteistyö on pitänyt sisällään erilaisten käyttäjäryhmien tarpeiden kartoittamista yhdessä edunvalvontaorganisaatioiden kanssa. Pankit hyödyntävät yhteistyön kautta saamia tietoa ja kokemuksia palveluvalikoiman ja asiakasviestinnän kehittämisessä käyttäjien tarpeita paremmin vastaaviksi. Yhteistyötä eri organisaatioiden kanssa on tehty myös erilaisten luentojen ja vierailujen muodossa. Toisaalta vastakohtana aktiiviselle yhteistyölle useampi pankki myös ilmoitti, että niillä ei ollut lainkaan yhteistyötä edunvalvontaorganisaatioiden kanssa vuoden 2021 aikana.

3.3 Hinnoittelu

3.3.1 Peruspankkipalveluista perittävät palvelumaksut

Finanssivalvonta keräsi tietoja peruspankkipalveluista perittävistä palvelumaksuista Vakuutus- ja rahoitusneuvonta FINEn ylläpitämältä maksutilivertailusivustolta. Lisäksi Finanssivalvonta selvitti pankeille osoitetulla

¹³ [Suomen pankin kuluttajakysely käteisen ja maksukorttien käytöstä, lokakuu 2021.](#)

kyselyllä tarkemmin erilaisten hinnanalennusperusteiden vaikutuksia asiakkaiden peruspankkipalveluista tosiasiasa maksamien palvelumaksujen suuruuteen.

Perusmaksutilin ylläpitäminen

Perusmaksutilin ylläpitäminen on maksutonta kolmanneksella pankeista, mutta yleisempää on, että tilin ylläpidosta veloitetaan kuukausimaksu. Kuukausimaksun suuruus on yleisimmin 2,00–2,50 euroa.

Käteisen nostaminen ja tallettaminen

Käteisen nostaminen on maksutonta muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta kaikkien pankkien käteispalveluita tarjoavissa konttoreissa. Käteistalletukset omalle tilille ovat pääsääntöisesti maksuttomia pankkien käteistä käsittelevissä konttoreissa, mutta muutama pankki veloittaa käteisen tallettamisesta konttorissa palvelumaksun. Muutos käteisen käsittelyn maksullisuuteen konttoripalveluna on tuore, sillä edellisen selvityksen aikaan palvelu oli maksuton kaikilla sitä tarjoavilla pankeilla.

Käteisen nostaminen automaattista muuttui maksulliseksi kaikilla pankeilla vuonna 2020. Yleisesti pankit hinnoittelevat automaattinostot niin, että kuukaudessa asiakas voi tehdä tietyn määrän maksuttomia automaattinostoja, joiden jälkeen nostosta peritään 0,50–2,00 eur kertamaksu. Yksi pankki tarjoaa käteisautomaattinostot veloitusetta, jos nostettava määrä ylittää 80 euroa.

Käteisen tallettaminen automaatilla on pääsääntöisesti maksullista. Yleisesti käytössä on hinnoittelumalli, joka sallii kuukaudessa tietyn määrän maksuttomia talletuksia (yleisimmin 2–3 kpl) tai palvelu on maksuton tiettyyn talletusten euromäärään saakka. Muista talletuksista peritään kiinteä kertaveloitus sekä prosenttiosuus talletuksen arvosta. Veloitus sisältää yleisimmin 2,50 euron kiinteän kertamaksun sekä 0,50–0,75 %:n suuruisen veloituksen talletuksen arvosta. Myös talletettavan käteisen muoto voi vaikuttaa siitä veloittettavaan hintaan, sillä yksi pankki ilmoittaa veloittavansa setelirahasta 0,30 % ja kolikoista 2,00 % talletuksen määrää vastaavasta summasta.

Maksupalvelua koskevan toimeksiannon toteuttaminen

Edullisiin laskunmaksutapa on suoramaksu, joka on kaikissa pankeissa maksuton. Laskunmaksu verkkopankissa sisältyy yleisimmin verkkopankin kuukausimaksuun. Myös verkkomaksut ovat valtaosassa pankeista maksuttomia, vain kolme samaan pankkiryhmään kuuluvaa pankkia perii näistä 0,10–0,15 eur tapahtumakohtaisen maksun. Verkkomaksamisen vahvistukseen liittyvästä tekstiviestivahvistuksesta viisi pankkia veloittaa 0,40–0,50 eur kappalehinnan.

Maksukuoreissa pankkiin toimitettujen laskujen maksamisen yleisin veloitus on 2,50–4,00 euroa laskulta. Kalleimmillaan veloitus oli 6,00 euroa laskulta.

Laskujen maksaminen konttorissa on kallein laskunmaksutapa. Yleisin veloitus tililtä maksettaessa on 5,00 euroa ja kalleimmillaan 7,00 euroa. Laskunmaksu käteisellä konttorissa maksaa yleisimmin 5,00 euroa ja kalleimmillaan 7,00 euroa. Kaikki pankit eivät tarjoa tätä palvelua.

Maksukortti

Maksukortista (online- ja offline-debit¹⁴) veloitettava kuukausimaksu vaihtelee 2,00–7,00 euron välillä. Yleisin hinta on 2,50–5,00 euroa.

Palvelupaketit ja muut hinnanalennusperusteet

Useimmilla pankeilla on käytössä peruspankkipalveluista perittävien palvelumaksujen suuruuteen vaikuttavia hinnanalennusperusteita. Alennusten perusteet ja määrät vaihtelevat pankeittain. Alennusten piirissä oleminen voi tarkoittaa asiakkaalle jopa vuosi- tai kuukausimaksuttomia peruspankkipalveluita.

Yleisimmin tarjottu alennus perustuu asiakkaan ikään, jolloin alaikäisille sekä nuorille aikuisille suunnatut palvelut ovat halvempia tai maksuttomia keskimäärin 30-vuotiaaksi asti. Yksi pankki tarjoaa yli 65-vuotiaille senioriasiakkaille vapautuksen palvelumaksuista, kun asiakkaalla on käytössä digitaalisia palveluita. Muita peruspankkipalveluiden hinnoitteluun vaikuttavia hinnanalennusperusteita ovat esimerkiksi ammattiliittoon kuuluminen, osuustoiminnallisten pankkien osuuskunnan jäsenyys tai asiakkaan kokonaisasiointivolyymi mukaan lukien talletukset, sijoitukset ja lainat.

Myös alennusten piirissä olevien asiakkuuksien määrä vaihtelee tuntuvasti pankkien välillä, mutta yleisimmin 50–70 % asiakkaista maksaa peruspankkipalveluistaan pienempää hintaa kuin maksutilivertailuvuotolla ilmoitetut palveluhinnastojen mukaiset hinnat. Suurimmillaan alennusten piirissä oli jopa 98 % asiakkaista.

3.4 Asiakasyhteydenotot

Kilpailu- ja kuluttajaviraston mukaan asiakasyhteydenotot vuonna 2021 liittyivät yleisimmin palvelumaksuihin sekä niiden määräytymisperusteisiin, käteisnostojen hinnoitteluun sekä palvelujen hinnoitteluun sen perusteella, käyttääkö palvelua sovelluksella vai verkkopankin kautta. Asiakkaat kokevat, että joidenkin pankkiasioden hoito on vaikeaa, sillä konttorissa käynti ei ole ollut mahdollista ja puhelinpalvelun jonotusajat ovat kohtuuttoman pitkiä. Iän, sairauden tai vammaisuuden vuoksi digitaalisen asioinnin ulkopuolelle jäävät asiakkaat ovat kertoneet omatoimisen pankkiasioinnin vaikeutuneen, ja asioinnin hoito valtakirjalla koetaan työlääksi.

Vakuutus- ja rahoitusneuvonta FINEn vuonna 2021 vastaanottamien peruspankkipalveluita koskevien yhteydenottojen¹⁵ määrä lähes

¹⁴ Online debit -kortilla korttiin liitetyn tilin kate varmennetaan jokaisen tapahtuman yhteydessä. Offline debit -kortilla varmennuksen tekeminen tapahtuman yhteydessä riippuu mm. maksunsaajasta tai maksupääätteestä.

¹⁵ Tarkasteluajankohta 1.1.–31.12.2021, 128 yhteydenottoa.

kaksinkertaistui verrattuna edellisvuoteen. Yhteydenotot liittyivät pääasiallisesti palvelujen saatavuuteen, saavutettavuuteen tai laatuun. Hinnoittelu ei korostu yhteydenottojen aiheena. FINE kertoo erityisesti pankkien kiristyneiden asiakkaan tuntemisprosessien näkyneen sille tulleissa yhteydenotoissa. FINEn havaintojen mukaan pankkien yleisesti tiukentunut riskienhallintapolitiikka heijastuu pankkien menettelytapojen uudelleen arviointiin, joka on saattanut johtaa siihen, että asiakkaat ovat kohdanneet saatavuusongelmia sellaisissa peruspankkipalveluissa, joita on heille aiemmin tarjottu, ja näitä palveluja on myös irtisanottu.

Finanssivalvontaan tulleissa, peruspankkipalveluita koskevissa asiakasyhteydenotoissa ei ollut vuonna 2021 havaittavissa määrällisesti tai asiasisällöllisesti merkittävää muutosta verrattuna edellisvuosiin. Myös Finanssivalvontaan tulleissa yhteydenotoissa on näkynyt asiakkaiden kysymykset asiakkaan tuntemiseen liittyvistä pankkien menettelyistä. Finanssivalvonta saa myös jonkun verran palautetta pankkien asiakaspalvelun hankalasta saavutettavuudesta ja pitkistä vastausajoista. Muuten Finanssivalvonnan vastaanottamat peruspankkipalveluihin liittyvät asiakkaiden yhteydenotot koskivat vuonna 2021 pääasiassa yksittäisiä ongelmatilanteita asiakkaan ja pankin välillä.

Pankkien vastaanottamat asiakaspalautteet koskivat vuoden 2021 aikana pääasiassa asiakaspalvelun odotusaikoja, itsepalvelukanavien toimintaa sekä konttoripalveluiden tarjontaa. Myös hinnaston muutokset sekä verkkopankin toimintaan liittyvät häiriötilanteet ovat aiheuttaneet palautteita pankeille.

4 Johtopäätökset

4.1 Pankkipalveluiden saatavuus ja hinnoittelu viime vuosina

4.1.1 Saatavuus ja saavutettavuus

Vaikka koronapandemia jatkui läpi vuoden 2021, havaittavissa ei ole, että pandemia itsessään olisi aiheuttanut merkittäviä muutoksia pankkien konttorien lukumäärässä. Konttorien määrä vuoden 2021 lopussa oli 740 kappaletta. Konttorien kokonaismäärä väheni 29 konttorilla verrattuna edelliseen vuoden 2020 tarkasteluajankohtaan. Konttorien määrä on jatkanut laskuaan suurin piirtein edeltävien vuosien tahdissa.

Koronapandemian aikana pankkien palvelutarjonta ja myös pankkipalveluiden käyttäminen ovat kuitenkin aikaisempaa enemmän painottuneet verkossa tapahtuvaan asiointiin ja muiden etäkanavien kautta tapahtuvaan asiointiin. Tilastokeskuksen julkaiseman tutkimuksen mukaan¹⁶ myös yhä useampi ikääntynyt hoitaa pankkiasiointinsa verkossa. Edellisen tutkimuksen yhteydessä 75–89-vuotiaista 36 % hoiti pankkiasioitaan verkossa, kun vuoden 2021 tutkimus osoitti vastaavan luvun olevan jo 49 %. On huomionarvoista, että Tilastokeskuksen aiempi

¹⁶ Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö [verkkojulkaisu]. ISSN=2341-8699. 2021, Liitetaulukko 16. Internetin käyttö pankkiasioihin, käytettyjen tavaroiden myyntiin ja ostamiseen, tavaroita ja palveluita koskevan tiedon hakuun 2021, %-osuus väestöstä 1). Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 17.2.2022]. Saantitapa: http://www.stat.fi/til/sutivi/2021/sutivi_2021_2021-11-30_tau_016_fi.html

tutkimus oli tehty vuonna 2019, jolloin koronapandemian kuluttajakäyttäytymistä ohjaava vaikutus ei vielä ilmennyt pankkipalveluiden siirtymisessä verkkoon.

Kun pankkipalveluiden tarjonta painottuu entistä enemmän digitaalisiin asiointikanaviin, samalla korostuu pankkien vastuu tarjota palveluja ja neuvontaa myös niille asiakkaille, joille verkkoasiointiin siirtyminen on osoittautunut ongelmalliseksi. Pankit ovat vuoden 2021 aikana jatkaneet digitaalisten pankkipalveluiden kehittämistä tekemällä mukautuksia palveluiden paremman käytettävyyden ja sisällön saavutettavuuden edistämiseksi. Pankit myös ylläpitävät erilaisia tukipalveluja niille asiakkaille, jotka kaipaavat opastusta digitaalisten palveluiden käyttämisessä. Opastuksen muodot vaihtelevat pankeittain, mutta yleisesti ottaen opastusta on saatavilla sekä henkilökohtaisena neuvontana että erilaisten oppaiden muodossa.

Käteisen käyttö maksuvälineenä on ollut jo pitkään laskusuunnassa sähköisen maksamisen kehittymisen ja koronapandemian aiheuttamien maksutapojen muutosten vuoksi. Käteinen on kuitenkin edelleen osalle kuluttajista tärkeä tai jopa ainoa käytössä oleva maksutapa.¹⁷ On myös edelleen asiointitilanteita, joissa käteinen voi olla ainoa käytettävissä oleva maksutapa.

Finanssivalvonnan arvion mukaan käteisnostopalveluiden saatavuus on ollut kokonaisuutena tarkastellen Suomessa viime vuosien aikana asianmukaisella tasolla. Käteisautomaattipalveluja tarjoavilta yhtiöiltä kerättyjen tietojen perusteella käteisautomaattien kokonaismäärä kääntyi kuitenkin vuoden 2021 aikana lievään laskuun. Myös pankkien konttoreiden väheneminen ja konttoreiden palveluaikojen supistaminen heikensivät omalta osaltaan käteisnostopalveluiden saatavuutta. Toisaalta käteisen jakelukanavat ovat viime vuosien aikana monipuolistuneet, sillä mahdollisuus nostaa käteistä kauppohenkilöstöltä täydentää käteisen automaatti- ja konttorijakelua. Lisäksi osa pankeista tarjoaa asiakkailleen mahdollisuutta tilata käteistä postin välityksellä. Käteisen saatavuutta arvioitaessa on huomioitava, että saatavuudessa esiintyy eroja eri puolilla Suomea.

4.1.2 Hinnoittelu

Kokonaisuutena tarkastellen peruspankkipalveluista perittävien palvelumaksujen taso nousi vuoden 2021 aikana. Tilinkäyttövälineinä toimivien maksukorttien kuukausimaksuissa tapahtui selkeää nousua. Myös laskunmaksu maksupalvelukuorella kallistui vuoden 2021 aikana.

Palveluiden hinnoittelua arvioitaessa huomio kiinnittyy erityisesti verkkoasioinnin ja konttorissa tapahtuvan asioinnin hintaeroihin. Verkkoasiointi on merkittävästi konttorissa tapahtuvaa asiointia edullisempaa. Verkkoasioinnin edullisuutta suhteessa konttoriasiointiin korostavat myös erilaiset pankkien alennuksiin oikeuttavat pakettihinnoittelumallit, joiden ulkopuolelle konttorissa tapahtuva asiointi ja siitä perittävät maksut

¹⁷ Suomen pankin lokakuussa toteuttaman kuluttajakyselyn perusteella käteinen oli yleisimpänä maksutapana 7,9 %:lla kuluttaja-asiakkaista. Kuitenkin 87 % kuluttajista kertoo käyttävänsä käteistä joissain tilanteissa.

useimmiten jäävät. Pankeilta saatujen tietojen mukaan pankkiasioinnin verkossa hoitavien määrä on kasvanut, joten samalla konttorissa tarjottavien palveluiden käyttäjiin verrattuna edullisemman hinnoittelun piirissä olevien asiakkaiden osuus on noussut. Konttoreissa tarjottavien palveluiden hinnoittelussa oli havaittavissa vuonna 2021 nousua, mutta palveluiden hintataso ei ole kuitenkaan noussut oleellisesti edellisen selvityksen tarkasteluajankohdasta.

Pankit hinnoittelivat käteispalvelut vuonna 2021 pitkälti samaan tapaan kuin edellisen selvityksen tarkasteluajankohtana, jolloin rajoituksetta maksuttomat käteisnostot automaateista muuttuivat kaikilla pankeilla maksullisiksi.

4.2 Finanssivalvonnan keskeiset havainnot ja toimenpidesuosituks

Finanssivalvonnan arvion mukaan asiakkaiden oikeus laissa määriteltyihin peruspankipalveluihin toteutuu kokonaisuutena tarkastellen asianmukaisesti. Peruspankipalveluja on pääsääntöisesti hyvin tarjolla, mutta palvelutarjonta painottuu yhä enenevässä määrin verkkoasiointiin ja muihin etäkanavissa tarvottaviin palveluihin. Finanssivalvonta kiinnittää pankkien huomiota siihen, että pankkien tulee turvata myös digitaaliseen asiointiin kykenemättömien asiakkaiden mahdollisuudet peruspankipalvelujen käyttämiseen.

Käteisnostopalvelujen sekä muiden konttoripalvelujen saatavuus on heikentynyt edelleen viime vuonna käteisautomaattien kokonaismäärän kääntynyt lievään laskuun samaan aikaan kun konttoriverkosto on pienentynyt ja konttoreiden palveluajat ovat supistuneet. Finanssivalvonta kiinnittää pankkien huomiota siihen, että peruspankipalveluiden käyttäminen ei saa muodostua kohtuuttoman hankalaksi eikä kalliiksi niille, joilla ei ole mahdollisuuksia asioida digitaalisten palvelukanavien kautta. Konttoreiden määrän väheneminen sekä niiden palveluaikojen supistaminen on näkynyt joissakin tapauksissa asiakkaille siten, että jonotusajat konttoreihin ovat olleet kohtuuttoman pitkiä. Finanssivalvonta kehottaa pankkeja kiinnittämään huomiota jonotusaikojen kohtuullisuuteen.

Finanssivalvonnan selvityksen mukaan kokonaisuutena tarkastellen peruspankipalveluista perittävien palvelumaksujen taso nousi vuoden 2021 aikana. Pankkiasiointi on edelleen edullisinta digitaalisia pankkipalveluita käyttäville. Laskunmaksun hinta muissa kuin digitaalisissa palvelukanavissa vaihtelee voimakkaasti pankeittain. Kalleimpia hintoja voi pitää niin korkeana, että ne voivat vaarantaa palveluiden saatavuuden kohtuulliseen hintaan henkilöille, joilla ei ole mahdollisuutta käyttää digitaalisia palvelukanavia.

Palveluiden digitalisoituminen lisää asioinnin ajasta ja paikasta riippumatonta sujuvuutta ja digitaalisten palveluiden käyttö on asiakkaille konttorissa tapahtuvaa asiointia merkittävästi edullisempaa. Pankkien jo toteuttamat sekä käynnissä olevat projektit digitaalisten palveluiden mukauttamiseksi paremmin erilaisia käyttäjäryhmiä palveleviksi ovat Finanssivalvonnan arvion mukaan oikeansuuntaisia ja mukautusten

tekemistä tulisi jatkaa osana palveluiden jatkuvaa kehitystyötä. Finanssivalvonta kannustaa kaikkia pankkeja edelleen tutkimaan yhteistyömahdollisuuksia eri kuluttajaryhmiä edustavien edunvalvontaorganisaatioiden kanssa, jotta erilaisten käyttäjäryhmien tarpeet pystytään huomioimaan palveluntarjonnassa. Selkeät ja helppokäyttöiset digitaaliset palvelut hyödyttävät koko asiakaskuntaa.

Finanssivalvonta arvioi, että käteisen käytön vähentyessä on olemassa vaara, että myös käteisnostopalveluiden saatavuus heikentyy alle kohdullisena pidettävän tason. Finanssivalvonta pitää tärkeänä, että pankit arvioivat säännöllisesti asiakkaille tarjoamiensa käteisjakelukanavien riittävyyttä, ja erityisesti sitä, että asiakkaiden mahdollisuudet käteisnostopalveluiden käyttämiseen turvataan maanlaajuisesti myös haja-asutusalueilla. Pankkien oma-aloitteisten käteisen saatavuutta turvaavien toimenpiteiden lisäksi Finanssivalvonta pitää tarpeellisena, että käteisnostopalvelujen tarjontavelvoitetta koskevaa lainsäädäntöä tarkastellaan uudestaan. Finanssivalvonta on lähettänyt valtiovarainministeriölle maaliskuussa 2022 aloitteen, jossa Finanssivalvonta on pyytänyt, että ministeriö arvioisi voimassa olevan lainsäädännön riittävyyttä ja mahdollisia muutostarpeita käteisnostopalveluiden riittävän saatavuuden turvaamiseksi maanlaajuisesti.¹⁸

¹⁸ Myös Suomen Pankki on toimittanut valtiovarainministeriölle maaliskuussa 2022 käteispalveluiden tasoa koskevan lainsäädäntöesityksen: [Lainsäädäntöesitys käteispalveluiden tasosta \(suomenpankki.fi\)](https://www.suomenpankki.fi/fi/ajankohtainen/lainsaadanto/2022/kateispalveluiden_tasosta)