

6.7.2023
SP/FIVA-EI RAJOITETTU
Julkinen

FIVA/2023/54

Selvitys peruspankkipalveluiden saatavuudesta ja hinnoittelusta vuonna 2022

1 Yhteenveto

Finanssivalvonnan arvion mukaan asiakkaiden oikeus laissa määriteltyihin peruspankkipalveluihin toteutui Suomessa vuonna 2022 kokonaisuutena tarkastellen asianmukaisesti. Peruspankkipalveluja oli hyvin ja pääosin kohtuuhintaisesti tarjolla. Palvelutarjonta kuitenkin painottuu pankkien digitaalisiin palvelukanaviin ja muihin etäkanavissa tarjottaviin palveluihin, ja ne ovat myös ovat valtaosalle pankkien asiakkaista pääasiallinen palvelukanava päivittäisen pankkiasioinnin hoitamiseen.

Pankit ovat tehneet digitaalisiin palvelukanaviin viime vuosien aikana erilaisia palveluiden saavutettavuutta parantavia toimia. Pankit antavat myös asiakkailleen monimuotoista ja pääosin maksutonta digitukea. Palveluiden saavutettavuusparannuksilla ja digituella pankit mahdollistavat palveluajoista riippumattomien ja hinnoiltaan edullisempien digitaalisten palvelukanavien käyttömahdollisuuksia entistä laajemmalle asiakaskunnalle.

Pankkikonttoreiden kokonaismäärä jatkoi laskuaan vuoden 2022 aikana. Pankit perustelevat konttoreiden määrän vähentämistä pitkälti konttoripalveluiden kysynnän vähentymisellä tietyillä maantieteellisillä alueilla ja asiakkaiden siirtymisellä digitaalisten palvelukanavien käyttäjiksi. Konttoreiden sulkemisten lisäksi henkilökohtaisen palvelun saatavuutta heikentävät konttoreiden rajoitetut palveluajat ja ajanvarauskäytännöt. Konttoripalveluiden saatavuuden muutoksia lukuun ottamatta digitaalisille palvelukanaville vaihtoehtoisissa palveluissa ei tapahtunut merkittäviä muutoksia vuoden 2022 aikana.

Peruspankkipalveluiden hinnoissa oli vuonna 2022 havaittavissa nousua. Hintojen korotukset olivat kuitenkin pankkikohtaisia ja osa pankeista ei tehnyt mitään muutoksia peruspankkipalveluiden hinnoitteluun vuoden 2022 aikana. Palvelukohtaisissa hinnoissa on merkittävää ja aikaisempaa suurempaa eroa eri pankkien välillä.

Selvityksen johtopäätöksinä Finanssivalvonta kiinnittää pankkien erityistä huomiota kohtuuhintaisten asiointimahdollisuuksien turvaamiseen digitaalisia palveluita käyttämättömille asiakkaille, henkilökohtaisen asiakaspalvelun saatavuuden parantamiseen sekä digitaalisten palvelukanavien saavutettavuuden ja digituen tärkeyteen. Maksamisen digitalisoitumisesta huolimatta käteisellä on yhteiskunnassa tärkeä rooli ja Finanssivalvonta pitää tärkeänä, että pankit huolehtivat käteispalveluiden saatavuudesta koko maan laajuisesti. Peruspankkipalveluista perittävien hintojen osalta Finanssivalvonta kiinnittää pankkien huomiota kohtuullisen hinnoittelun vaatimukseen ja kehottaa erityisesti korkeimpia hintoja veloittavia pankeja itse uudelleenarvioimaan hinnoittelunsa tasoa ja perusteita.

2 Peruspankkipalveluiden tarjontavelvoite

Peruspankkipalveluiden tarjontavelvoitteesta säädetään luottolaitostoinnasta annetussa laissa.¹ Maksupalveluita tarjoavan talletuspankin on tarjottava euromääräistä perusmaksutiliä, siihen liittyviä maksupalveluita ja sähköisen tunnistamisen palveluita yhdenvertaisesti ja syrjimättömästi 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 palvelut²:

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

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

Perusmaksutiliä, siihen liittyviä maksupalveluita ja sähköisen tunnistamisen palveluita tarjotessaan talletuspankin tulee kohdella kaikkia asiakkaita yhdenvertaisesti ja syrjimättömästi. 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

Asiakkailta peruspankkipalveluista veloittavien maksujen tulee olla kohtuullisia ja vastattava niistä talletuspankille aiheutuvia todellisia kustannuksia. Maksujen kohtuullisuutta arvioitaessa tulee huomioida ainakin kansallinen tulotaso ja maksutilipalveluista keskimäärin veloittavat maksut.

Finanssivalvonnan tehtävänä on seurata ja arvioida peruspankkipalveluiden saatavuutta ja niiden hinnoittelua.⁴ Seurannan yhtenä tavoitteena on varmistua siitä, että luottolaitostoinnasta annetussa laissa säädetty luonnollisen henkilön oikeus peruspankkipalveluihin toteutuu ja että säännöksen turvaaman oikeuden toteutumista ei vaaranneta esimerkiksi kohtuuttomalla hinnoittelulla.

¹ Oikeudesta peruspankkipalveluihin säädetään luottolaitostoinnasta annetun lain (610/2014) 15 luvun 6–6 b §:ssä.

² Talletuspankin on tarjottava kyseisiä palveluita yhtä laajasti kuin se jo tarjoaa niitä asiakkailleen, joilla on jokin muu maksutili kuin perusmaksutili.

³ HE 123/2016 vp.

⁴ Laki Finanssivalvonnasta (878/2008) 3 § 3 mom. 3 kohta.

3 Peruspankkipalveluiden saatavuuden ja hinnoittelun seuranta vuonna 2022

3.1 Selvityksessä käytetyt tietolähteet

Peruspankkipalveluselvitys kattaa 149 pankin⁵ tiedot.

Peruspankkipalveluiden saatavuutta ja hinnoittelua koskevat tiedot on koottu pankkien maksutilivertailusivustolle⁶ toimittamista tiedoista ajankohdalta 31.12.2022. Lakisääteistä maksutilivertailusivustoa ylläpitää FINE Vakuutus- ja rahoitusneuvonta.

Käteisautomaattien lukumäärätiedot ajankohdalta 31.12.2022 sekä tiedot käteisnostojen volyymeista eri jakelukanavissa on saatu Suomen Pankilta.

Finanssivalvonta lähetti tammikuussa 2023 selvityksessä mukana olleille pankeille kyselyn peruspankkipalveluiden tarjonnasta. Kyselyssä selvitettiin digitaalisia pankkipalveluja käyttämättömien asiakkaiden palvelutarjontaa, pankkien digitaalisten palvelukanavien saavutettavuuden parantamiseksi tekemiä toimia sekä digituen tarjontaa pankkien asiakkaille. Kyselyyn saatuja vastauksia on hyödynnetty selvityksen laatimisessa. Selvityksessä on myös hyödynnetty Finanssivalvonnan omia valvontahavaintoja sekä asiakkaiden ja sidosryhmien palautteita.

Palveluiden käyttöä ja asiakaskäyttäytymistä koskevia tietoja selvitykseen on haettu Suomen Pankin kuluttajakyselystä käteisen ja maksukorttien käytöstä 2022, Finanssiala ry:n tutkimusraportista Maksutavat 2022 sekä Tilastokeskuksen tilastoista.

3.2 Peruspankkipalveluiden saatavuus ja saavutettavuus

3.2.1 Peruspankkipalveluiden saatavuus

Henkilöasiakaskonttorit

Henkilöasiakkaita palvelevien konttoreiden lukumäärä 31.12.2022 oli 726 kappaletta. Konttoreiden lukumäärä ei ole suoraan vertailukelpoinen peruspankkipalveluselvityksissä edeltävinä vuosina ilmoitettujen konttorimäärien kanssa (2021: 740 kpl). Konttoreiden kokonaismäärään on ensimmäistä kertaa sisällytetty S-Pankin asiamieskanava eli pankin asiakaspalvelupisteet alueosuuskaupoissa (2022: 94 kpl), joiden määrä on aikaisemmin ilmoitettu selvityksissä erikseen. Lisäksi tietojen vertailtavuutta eri vuosien välillä heikentää pankkien maksutilivertailusivustolle raportoimissa konttoritiedoissa havaitut virheet, jotka ovat voineet vääristää edeltävien vuosien selvityksissä ilmoitettuja konttorimääriä ylöspäin.

⁵ Pankkityypeittäin selvityksessä mukana olevat pankit jakautuvat seuraavasti: liikepankit 6 kpl, OP Ryhmään kuuluvat osuuspankit 108 kpl, POP Pankkien yhteenliittymään paikallisosuuspankit 19 kpl, säästöpankit 10 kpl, säästöpankkiosakeyhtiöt 6 kpl.

⁶ <https://maksutilivertailu.fine.fi/>. Maksutilivertailusivustolle pankit ilmoittavat hintatiedot siitä maksutilistä, jota pankki yleisimmin tarjoaa kuluttaja-asiakkaille.

6.7.2023
SP/FIVA-EI RAJOITETTU
Julkinen

FIVA/2023/54

Kaikista 726 konttorista noin 46 % palveli asiakkaita kokoaikaisesti ja loput konttoreista olivat auki rajoitetusti.⁷ Pankeilla on myös käytössä erilaisia ajanvarauskäytäntöjä konttorissa asiointia varten. Yksi pankki ilmoitti luopuneensa aikaisemmin käytössä olleesta ajanvarauskäytännöstä valtaosassa konttoreitaan tukeakseen palveluiden saatavuutta.

Kokonaisuutena tarkastellen konttoreiden kokonaismäärä oli edellisvuosien tapaan myös vuonna 2022 laskusuuntainen. Osa pankeista kuitenkin avasi yksittäisiä uusia konttoreita ja myös laajensi konttoriverkostoaan. Yksi pankki ilmoitti ottaneensa käyttöön uuden konttoripalveluita täydentävän palvelukanavan, kiertävän palveluauton. Palveluauto palvelee asiakkaita osassa Suomea ja palveluautossa tarjotaan käteispalveluja lukuun ottamatta lähtökohtaisesti samat palvelut kuin pankin muissa palvelupisteissä.

Niiltä osin, kun pankit tekivät vuoden 2022 aikana muutoksia konttoriverkoston laajuuteen ja konttoreiden maantieteellisiin sijainteihin, syyksi muutoksille pankit ilmoittivat muutokset asiakaskäyttäytymisessä ja konttoripalvelujen kysynnässä.

Maksutili ja maksupalvelut

Maksutiliä ja siihen liittyvää tilinkäyttövälinettä, debit-korttia sekä verkkopankkitunnuksia, tarjoavat kaikki selvityksessä mukana olevat pankit.

Maksutapahtumien toteuttamiseen asiakkaiden käytettävissä olevia palveluita ja palvelukanavia ovat mm. tilisiirrot konttoreissa ja verkko- tai mobiilipankissa sekä osalla pankeista myös laskunmaksuautomaateilla, e-laskut, suoramaksut, SEPA-suoraveloitukset ja maksukuoret.

Käteispalvelut

Vuoden 2022 lopussa Suomessa oli yhteensä 1687 käteisautomaattia (2021: 1707⁸).

Käteisautomaateista 1110 kappaletta oli Automatia Pankkiautomaatit Oy:n⁹ automaatteja. Automatia Pankkiautomaatit Oy:n automaateista vain käteisnostot mahdollistavia automaatteja oli 743 kappaletta, nostot ja setelitalletukset mahdollistavia automaatteja 207 kappaletta ja nostot sekä seteli- ja kolikkotalletukset mahdollistavia automaatteja 160 kappaletta.

Nokas CMS Oy:llä oli vuoden 2022 lopussa 568 automaattia, Change-Group ATMs Limited Suomen sivuliikkeellä 2 automaattia ja Forex AB, filiaal i Finlandilla¹⁰ 7 automaattia. Viimeksi mainittujen yhtiöiden

⁷ Kokoaikaisesti palvelevalla konttorilla tarkoitetaan konttoria, joka on avoinna jokaisena pankkipäivänä vähintään kello 10–16 välisenä aikana ja vähintään 32 tuntia viikossa.

⁸ Käteisautomaattien yhteenlaskettu lukumäärät ei ole täysin vertailukelpoisia vuoden 2021 ja sitä edeltävien vuosien automaattimäärien kanssa, koska aikaisemmin automaattien kokonaismäärä on pitänyt sisällään vain automaattimäärällä mitattuna suurimpien toimijoiden, Automatia Pankkiautomaatit Oy:n ja Nokas CMS Oy:n, automaattit.

⁹ 1.1.2023 alkaen Loomis Automatia Oy.

¹⁰ Forex AB, filiaal in Finlandin automaateista mukaan on laskettu vain automaattit, joista voi nostaa euroja.

6.7.2023
SP/FIVA-EI RAJOITETTU
Julkinen

FIVA/2023/54

automaatit mahdollistavat vain käteisen nostamisen, ei käteisen talletuspalveluita.

Käteisen jakelukanavista käteisautomaatit ovat sekä käteisnostojen lukumäärillä että käteisnostojen arvolla mitattuna ylivoimaisesti merkittävin jakelukanava. Käteisnostojen lukumäärillä mitattuna lähes 95 % Suomessa tehdyistä käteisnostoista tehtiin vuonna 2022 käteisautomaateilla.¹¹

Käteisautomaattien ohella pankkien konttoreilla on edelleen merkityksellinen rooli käteispalvelujen tarjonnassa. Sekä käteisnostojen lukumäärillä että käteisnostojen arvolla mitattuna kaikista jakelukanavista toiseksi eniten käteisnostoja tehtiin vuonna 2022 pankkien konttoreissa. Käteisnostojen lukumäärillä mitattuna vajaa 3 % nostoista tehtiin konttoreissa, mutta nostojen arvolla mitattuna pankkikonttoreiden osuus käteiskäteisjakelusta oli suurempi, noin 13 %.¹² Kaikista henkilöasiakaskonttoreista reilut 70 % tarjosi käteispalveluja, mutta osassa konttoreista käteispalveluja on ajallisesti rajoitettu määrittelemällä palveluille konttorin aukioloaikoja suppeampia palveluaikoja. Kokoaikaisesti palvelevista konttoreista 18 % tarjosi käteispalveluja koko aukiolonsa ajan.

Käteisautomaattien ja pankkien konttoreiden lisäksi käteistä on mahdollista nostaa tiettyjen vähittäiskauppojen ja kioskien kassoilta. Käteisen nostomahdollisuus eri vähittäiskaupoissa vaihtelee pankeittain ja pankkien välillä on eroja myös siinä, edellyttääkö käteisnostomahdollisuus ostosten tekoa. Vähittäiskauppojen osuus käteiskäteisjakelusta on kuitenkin edelleen verrattain pieni. Käteisnostojen lukumäärillä mitattuna nostoja tehtiin reilut 2 % kaikista nostoista eli lähes yhtä paljon kuin konttoreissa, mutta käteisnostojen arvolla mitattuna vain vajaa 1 % nostoista tehtiin vuonna 2022 kauppojen kassoilla tai muilla vastaavilla fyysisillä nostopisteillä.¹³

Osa pankeista tarjoaa asiakkaille myös mahdollisuutta tilata käteistä postitse. Tällöin pankki toimittaa tilatun käteisen asiakkaan valitsemaan Postin palvelupisteeseen.

Käteispalveluja tarjoavien pankkikonttoreiden lukumäärissä tai palveluajoissa tapahtuneiden muutosten lisäksi pankit eivät raportoineet tehneensä käteisen jakelukanaviin merkittäviä muutoksia vuoden 2022 aikana.

3.2.2 Peruspankkipalveluiden tarjonta muissa kuin digitaalisissa palvelukanavissa, digitaalisten palvelukanavien saavutettavuus ja digituki

Osana peruspankkipalveluselvitystä Finanssivalvonta kartoitti, miten pankit täyttävät peruspankkipalveluiden tarjontavelvollisuuttaan niiden asiakkaiden osalta, jotka eivät käytä digitaalisia palvelukanavia.¹⁴ Samoin Finanssivalvonta kartoitti pankkien toimia digitaalisten

¹¹ Lähde: Suomen Pankki.

¹² Lähde: Suomen Pankki.

¹³ Lähde: Suomen Pankki.

¹⁴ Digitaalisilla palvelukanavilla tarkoitetaan tässä yhteydessä verkkopankkia ja mobiilipankkia.

6.7.2023
SP/FIVA-EI RAJOITETTU
Julkinen

FIVA/2023/54

palvelukanavien saavutettavuuden parantamiseksi sekä pankkien asiakkailleen tarjoaman digituen saatavuutta.

Peruspankkipalveluiden tarjonta muissa kuin digitaalisissa palvelukanavissa

Niille asiakkaille, jotka eivät käytä pankin digitaalisia palvelukanavia, pankit tarjoavat palveluja konttorikanavassa. Selvityksessä mukana olevien pankkien konttoreiden lukumäärä ja konttoriverkostojen maantieteellinen kattavuus kuitenkin vaihtelevat merkittävästi. Pankkien välillä on myös jonkun verran eroavaisuuksia konttoreissa tarjottavien palveluiden laajuudessa sekä ajanvarauskäytännöissä.¹⁵

Maksutoimeksiantojen toteuttamiseen pankit tarjoavat maksukuoripalvelua sekä suoramaksuja. Maksukuoripalvelussa asiakas toimittaa laskut maksukuoreessa pankkiin maksettavaksi asiakkaan tililtä. Suoramaksupalvelu puolestaan tarkoittaa palvelua, jossa laskuttaja toimittaa laskun tiedot pankille sähköisesti ja pankki muodostaa maksajan kanssa tekemänsä suoramaksutoimeksiannon mukaisesti laskun tiedoista maksutoimeksiannon ja toteuttaa sen automaattisesti tilisiirtona laskun eräpäivänä. Laskuttaja toimittaa alkuperäisen laskun asiakkaalle postitse tai muulla sovitulla tavalla.

Käteispalveluiden saatavuutta on kuvattu luvussa 3.2.1.

Suuri osa pankkien puhelinpalvelussa tarjoamista maksamisen palveluista edellyttää asiakkaan vahvaa tunnistamista, mutta ilman vahvaa tunnistamista pankkien puhelinpalveluissa on mahdollista saada ainakin mm. yleisneuvontaa ja ohjausta sekä tehdä ajanvarauksia konttoriin. Pankista riippuen asiakkaat voivat hoitaa puhelimitse myös joitakin päivittäisasiain palveluita ilman vahvaa tunnistamista. Osalla pankeista on myös käytössä erillinen puhelinlinja iäkkäille tai muuten pankkiasiointiin erityistukea tarvitseville asiakkaille.

Pankit tarjoavat myös mahdollisuuksia pankkiasioinnin hoitamiseen valtuuttamalla toinen henkilö pankkiasiointiin valtuuttajan puolesta. Valtuutuskäytännöt vaihtelevat pankeittain, mutta pääsääntöisesti asiakas voi valtuuttaa toisen henkilön hoitamaan pankkiasioitaan niin digitaalisissa palvelukanavissa kuin fyysisesti konttorilla. Valtakirjalla annettu valtuutus voi koskea yksittäisen toimeksiannon suorittamista tai valtuutus voi olla pysyvä käyttöoikeus valtuuttajan pankkitilin käyttöön.

Pankit kertovat jakavansa asiakkaille tietoa digitaalisille pankkipalveluille vaihtoehtoisista palveluista ja palvelukanavista monikanavaisesti. Tiedotuskanavat vaihtelevat pankeittain, mutta pääsääntöisesti tietoa palvelutarjonnasta on saatavilla konttoreissa, puhelinpalvelussa, chatissa, verkkosivuilla, lehdissä sekä erilaisissa pankkien ja yhteistyökumppaneiden tapahtumissa. Osa pankeista on myös laatinut asiakkaille kirjallisia oppaita, joista asiakkaat voivat saada kootusti tietoa digitaalisille palvelukanaville vaihtoehtoisista pankkipalveluista.

¹⁵ Pankkien konttoreiden sijainneista ja konttoripalveluista on saatavilla tarkempaa tietoa mm. maksutilivertailusivustolla <https://maksutilivertailu.fine.fi/>.

6.7.2023
SP/FIVA-EI RAJOITETTU
Julkinen

FIVA/2023/54

Digitaalisten palvelukanavien saavutettavuus

Kaikki pankit ovat tehneet digitaalisten palvelukanavien saavutettavuutta parantavia toimia viime vuosien aikana ja työ saavutettavuuden parantamiseksi jatkui kaikissa pankeissa myös vuoden 2022 aikana. Pankkipalveluihin tehtyjä saavutettavuusparannuksia ovat omalta osaltaan vauhdittaneet lainsäädännön asettamat vaatimukset. Laissa digitaalisten palveluiden tarjoamisesta (306/2019) on säädetty digitaalisten palveluiden saavutettavuusvaatimuksista ja lakia sovelletaan luottolaitoksiin siltä osin, kuin niiden tarkoituksena on tarjota palvelua yleisölle.¹⁶

Esimerkkeinä jo tehdyistä saavutettavuusparannuksista ja muista digitaalisten palveluiden mukautuksista pankit mainitsivat Finanssivalvonnan kyselyyn antamissaan vastauksissa mm. digipalvelulain edellyttämän WCAG 2.1 -ohjeistuksen¹⁷ A- ja AA-tason kriteereiden noudattamisen verkkosisällöissä, erilaiset ruudunlukijapalvelun käyttöä parantavat korjaukset verkko- ja mobiilipankeissa, paperisten tunnuslukulistojen pistekirjoitetut versiot, vahvassa tunnistamisessa hyödynnettävien tunnuslukulaitteiden puhuvat versiot sekä viittomakielen tulkin käytön mahdollistamisen videopuheluissa.

Pankit julkaisevat verkkosivuillaan lainsäädännön edellyttämiä saavutettavuusselosteita, joiden tarkoituksena on antaa asiakkaille ajantasaista tietoa digitaalisten palveluiden saavutettavuudesta. Asiakkaat puolestaan voivat antaa pankeille palautetta havaitsemistaan saavutettavuuspuutteista pankkien palautekanavien kautta. Useat pankit kertovat hyödyntävänsä saavutettavuusparannusten tarpeiden arvioinneissa niin sisäisiä kuin ulkoisiakin auditointeja. Useimmat pankit tekivät vuoden 2022 aikana myös yhteistyötä kuluttajia tai erilaisia kuluttajaryhmiä edustavien edunvalvontaorganisaatioiden kanssa peruspankipalveluiden saatavuuden ja saavutettavuuden edistämiseksi.

Digituki

Kaikki pankit kertovat antavansa asiakkaille tukea digitaalisissa palvelukanavissa tarjottavien peruspankipalveluiden ja palveluiden tarjonnassa hyödynnettävien laitteiden ja sovellusten käyttöön. Valtaosa pankeista kehitti digituen antamista myös vuoden 2022 aikana.

Digituen muodot ja laajuus vaihtelevat pankeittain. Tyypillisesti digitukea on saatavilla kaikissa pankkien asiakaspalvelukanavissa, niin kontto-reissa, verkossa kuin puhelimestakin. Osalla pankeista on käytössä myös erillinen puhelinlinja iäkkäille ja muille erityistukea tarvitseville asiakkaille, josta asiakkaat saavat myös tarvittaessa opastusta digitaalisten palveluiden käyttöön. Yhdellä pankilla on käytössä mm. maksamisen ongelmatilanteissa asiakkaille lähettävät PUSH-ilmoitukset ja

¹⁶ Lakia on muutettu lailla 104/2023, joka tuli voimaan 1.2.2023. Muutoksilla on implementoitu tuotteiden ja palvelujen esteettömyysvaatimuksia koskevan EU:n esteettömyysdirektiivin sääntelyä. Uudet vaatimukset koskevat myös osaa pankkipalveluista ja niitä on noudatettava siirtymäajan jälkeen, 28.6.2025 lähtien. Digipalvelulain noudattamista valvova viranomainen on Etelä-Suomen aluehallintovirasto.

¹⁷ WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) on kansainvälinen ohjeistus verkkosisältöjen saavutettavuudesta.

6.7.2023
SP/FIVA-EI RAJOITETTU
Julkinen

FIVA/2023/54

tekoälyyn perustuva digitaalinen assistentti avustaa dialogin avulla asiakkaita ratkaisemaan ongelmatilanteita.

Useat pankit ovat myös laatineet erilaisia oppaita digitaalisten palveluiden käyttöön. Oppaita on saatavilla pankkien verkkosivuilla ja osa pankeista jakaa oppaita asiakkaille myös paperiversioina. Lisäksi pankit antavat yleisesti digitukea video-opastuksina, webinaareissa ja erilaisissa asiakastilaisuuksissa. Pankit myös kouluttavat vertaisopastajaverkostoja pankkipalveluihin liittyvän digituen antamiseen.

Pankkien asiakkailleen tarjoama digituki on pääsääntöisesti maksutonta. Ainoan poikkeuksen maksuttomuudesta muodostaa puhelinasiakaspalvelussa annettava digituki, sillä osa pankeista perii asiakkailta puhelinasiakaspalvelusta paikallisverkko- tai matkapuhelinmaksun ylittävää puhelumaksua.

3.3 Peruspankkipalveluiden hinnoittelu

Selvityksessä esitetyt tiedot peruspankkipalveluista perittävistä palvelumaksuista on kerätty FINE Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan ylläpitäältä maksutilivertailusivustolta, jonne pankeilla on velvollisuus ilmoittaa ajantasaiset hintatiedot yleisimmin kuluttaja-asiakkaille tarjoamistään maksutileistä.

Selvityksessä on pääsääntöisesti ilmoitettu kaikkien selvityksessä mukana olevien pankkien eri palveluista perimien hintojen vaihteluvälit.

Pankkikohtaista tietoa peruspankkipalveluita käyttävien asiakkaiden lukumääristä ja asiakkailta erilaisten alennusten jälkeen perittävistä palvelumaksuista ei ole selvitystä varten saatavilla. Tästä johtuen selvityksessä ei pystytä tarkemmin kuvaamaan yksittäisten asiakkaiden peruspankkipalveluista yleisimmin maksamia palvelumaksuja.

Maksutilin ylläpitäminen

Valtaosa pankeista peri maksutilin ylläpitämisestä kuukausimaksua. Niillä pankeilla, joilla tilin ylläpitäminen oli maksullista, perittävien kuukausimaksujen suuruus vaihteli 1,00–10,00 euron välillä, kuukausimaksun ollessa kuitenkin valtaosalla pankeista 1,00-2,50 euron välillä. Vain yksi pankki veloitti vaihteluvälin kalleinta hintaa, 10 euroa kuukaudessa. 9 pankkia eli noin 6 % kaikista pankeista ei perinyt maksutilin ylläpitämisestä maksua.

Maksutilin verkkopalvelu

Maksutilin käytön mahdollistava pankin verkkopalvelu, joka sisältää vahvan sähköisen tunnistuspalvelun tai vain verkkopankkiasioinnin mahdollistavat tunnisteet, oli kaikilla pankeilla maksullinen palvelu. Hintojen vaihteluväli oli 2,00–5,00 euroa kuukaudessa.

6.7.2023
SP/FIVA-EI RAJOITETTU
Julkinen

FIVA/2023/54

Maksupalvelua koskevan toimeksiannon toteuttaminen

Tilisiirrot verkkopalvelussa sisältyivät valtaosalla pankeista verkkopalvelun kuukausimaksuun. Pieni osa pankeista kuitenkin veloitti verkkopalvelussa tehtävistä tilisiirroista erillisiä palvelumaksuja, jotka vaihtelivat 0,15–0,20 euron välillä.

Myös verkkomaksut olivat suurimmalla osalla pankeista maksuttomia. Vain kaksi samaan pankkiryhmään kuuluvaa pankkia peri verkkomaksuista erillisen tapahtumakohtaisen maksun, jonka suuruus vaihteli 0,10–0,15 euron välillä.

Digitaalisia palveluja käyttämättömille asiakkaille edullisin laskunmaksutapa on suoramaksu, joka oli kaikissa selvityksessä mukana olevissa pankeissa maksuton palvelu.

Maksukuorien käyttäminen laskunmaksuun oli puolestaan maksullinen palvelu kaikilla pankeilla, joiden palveluvalikoimaan maksukuoret kuuluivat. Hinnat vaihtelivat 1,00–6,00 euron välillä. Vaihteluvälin alinta 1,00 euron hintaa veloitti vain yksi pankki.

Pankin konttorissa tililtä tehtävän tilisiirron hinnat vaihtelivat 3,00–8,00 euron välillä hintojen ollessa tyyppillisimmin 5,00–6,00 euroa. Tilisiirto käteisellä konttorissa on vain harvojen pankkien palveluvalikoimassa ja se maksoi 5,00–6,00 euroa.

Maksukortti

Maksukortista (online- tai offline-debit¹⁸) kaikki pankit veloittivat kuukausimaksua, jonka suuruus vaihteli 2,00–10,00 euron välillä. Vain yksi pankki veloitti vaihteluvälin kalleinta hintaa, 10 euroa kuukaudessa. Kaikkien muiden pankkien hinnat vaihtelivat 2,00–6,00 euron välillä.

Käteispalvelut

Käteisen nostaminen ja tallettaminen pankkien konttoreissa oli edelleen pääsääntöisesti maksuton palvelu. Osa pankeista kuitenkin veloitti konttorissa tehtävistä käteisnostoista palvelumaksun, jos asiakkaalla on erityistoiveita nostettavista seteleistä tai kolikoista. Kaksi pankkia puolestaan veloitti palvelumaksuja kolikoiden tallettamisesta konttorissa.

Käteisen nostaminen käteisautomaatilla ei ollut enää millään pankilla täysin rajoituksetta maksuton palvelu. Tyyppillisesti käteisnostot automaateilla oli hinnoiteltu niin, asiakas voi tehdä tietyn määrän maksuttomia automaattinostoja kuukaudessa (1–6 kpl), joiden jälkeen nostoista peritiin nostokohtainen palvelumaksu. Nostokohtaiset palvelumaksut vaihtelivat 0,50–2,00 euron välillä. Yksi pankki tarjosi käteisautomaattinostot nostojen niiden kappalemäärästä riippumatta veloituksetta, jos kerralla nostettava määrä ylitti 80 euroa.

Automaateilla tehtävän käteistalletuksen hinnoittelumallit vaihtelivat pankeittain. Osalla pankeista käteisen tallettaminen automaateilla oli

¹⁸ Online debit -kortilla korttiin liitetyn tilin kate varmennetaan jokaisen tapahtuman yhteydessä. Offline debit -kortilla varmennuksen tekeminen tapahtuman yhteydessä riippuu mm. maksunsaajasta tai maksupäätteestä.

6.7.2023
SP/FIVA-EI RAJOITETTU
Julkinen

FIVA/2023/54

kokonaan maksutonta, mutta tällöin talletettavan käteisen enimmäismäärään liittyi tyypillisesti kuukausikohtaisia rajoituksia. Niillä pankeilla, joilla käteisen tallettaminen automaattilla oli maksullista, tallettaminen oli tyypillisimmin hinnoiteltu niin, että asiakas voi tehdä muutaman talletuksen (1–4 kpl) kuukaudessa maksutta. Maksuttomien käteistalletusten enimmäismäärän jälkeen talletuksista perittiin 1–6 euron suuruinen talletuskohtainen maksu ja lisäksi osa pankeista peri prosentimääristä, enimmillään 1 %:n suuruista, palkkiota talletuksen arvosta. Joukossa oli myös pankkeja, jotka eivät tarjonneet lainkaan maksuttomia käteistalletuksia automaateilla.

Palvelupaketit ja muut hinnanalennusperusteet

Edellä kuvatut pankkipalveluista perittävät palvelumaksut ovat pankkien maksutilivertailusivustolle ilmoittamia ns. listahintoja eli palveluiden hintoja ilman erilaisia asiakas- tai asiakasryhmäkohtaisia alennuksia tai etuuksia.

Finanssivalvonnan pankeilta vuotta 2021 koskevaa peruspankkipalveluselvitystä¹⁹ varten keräämien tietojen perusteella useimmilla pankeilla on käytössä peruspankkipalveluista perittävien palvelumaksujen suuruuteen vaikuttavia hinnanalennusperusteita. Myönnettävien alennusten perusteet ja määrät vaihtelevat pankeittain. Myös alennusten piirissä olevien asiakkuuksien määrässä on tuntuva vaihtelua pankkien välillä, mutta suurimmillaan alennusten piirissä vuonna 2021 oli jopa 98 % asiakkaista.

3.4 Pankkien asiakkaiden antama palaute palveluista

Osana peruspankkipalveluiden saatavuuden ja hinnoittelun seurantaan Finanssivalvonta kerää tietoa valvovien viranomaisten, kuluttajien neuvontapalveluiden ja pankkien itsensä vastaanottamista peruspankkipalveluita koskevista asiakkaiden yhteydenotoista.

Finanssivalvonta

Finanssivalvonnan vastaanottamassa peruspankkipalveluita koskevassa asiakaspalautteen määrässä ei ollut vuoden 2022 aikana havaittavissa merkittävää määrällistä tai sisällöllistä muutosta suhteessa aikaisempaan.

Finanssivalvonnan vastaanottamassa asiakkaiden palautteessa nousivat toistuvasti esiin pankkien asiakaspalvelun heikko tavoitettavuus ja pitkät odotusajat niin pankkien digitaalisissa palvelukanavissa, puhelinpalvelussa kuin konttoreissakin. Asiakkaiden yhteydenottojen perusteella arvioiden asiakaspalvelun heikkoa saatavuutta koskevat ongelmat eivät kuitenkaan välttämättä koske kaikkia pankkeja samassa laajuudessa, sillä asiakasvalitusten määrässä oli pankkikohtaisia eroja.

Asiakkaiden yhteydenotoissa nousi esiin myös pankkien konttoriverkostojen karsiminen ja huolet käteispalveluiden saatavuudesta.

¹⁹ FIVA 49/02.01.03/2021

6.7.2023
SP/FIVA-EI RAJOITETTU
Julkinen

FIVA/2023/54

Konttoriverkoston karsiminen ja muut ongelmat pankkien asiakaspalvelun tavoitettavuudessa aiheuttivat huolta erityisesti iäkkäiden henkilöiden pankkiasiointimahdollisuuksien näkökulmasta. Myös digitaalisten pankkipalveluiden käyttöön liittyvistä haasteista Finanssivalvonta vastaanotti muutamia yhteydenottoja.

Pankkipalveluiden tekniset häiriöt voivat aiheuttaa asiakkaille tilapäisiä käytännön ongelmia esimerkiksi verkkopankin käyttökatkosteissa tai korttimaksujen estyessä. Asiakkaat raportoivat myös Finanssivalvonnalle pankkipalveluiden häiriötilanteista, mutta häiriöihin liittyvät yhteydenotot olivat määrältään melko vähäisiä.

Asiakkaat raportoivat Finanssivalvonnalle yksittäisiä tapauksia, joissa asiakkaalla oli ollut ongelmia saada lakisääteiset peruspankkipalvelut avattua. Ongelmat koskivat yhteydenottojen perusteella pääasiassa ulkomaalaistaustaisia henkilöitä. Jossain määrin asiakkaiden yhteydenotoissa näkyivät Venäjän Ukrainaan kohdistaman hyökkäyssodan ja sitä seuranneiden pakotteiden vaikutukset pankkipalveluiden tarjontaan.

Peruspankkipalveluiden hinnoittelusta Finanssivalvonta vastaanotti vuonna 2022 vain yksittäisiä asiakkaiden yhteydenottoja, ja ne liittyivät pääasiassa konttoriasioinnin korkeaan hinnoitteluun.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto / kuluttaja-asiamies ja kuluttajaneuvonta

Kuluttaja-asiamiehen ja kuluttajaneuvonnan vastaanottamien peruspankkipalveluihin liittyvien kuluttajayhteydenottojen määrä vastasi vuonna 2022 pitkälti edellisvuosia.

Useat kuluttajien yhteydenotot liittyivät pankin asiakaspalvelun tavoitettavuuteen. Erityisesti pankin puhelinpalvelun pitkiä jonotusaikoja sekä maksullisuutta pidettiin ongelmallisena. Ongelmalliseksi koettiin myös, että usein asiakaspalvelua ei voinut saada konttorilla ilman varattua aikaa tai joissain tapauksissa asiakaspalvelua ei saanut lainkaan. Koetut saatavuusongelmat koskivat asiakaspalvelun lisäksi etenkin ikääntyneiden peruspankkipalveluja. Ilmoituksissa painottui huoli palveluiden saatavuudesta ja myös korkeammasta hinnoittelusta niille, joilla ei ole käytössään internetiä tai älypuhelinä.

Käteisnostoja koskevilla ilmoituksilla kritisoitiin käteisrahan rajallista saatavuutta pankeissa. Käteisen heikko saatavuus koettiin ongelmalliseksi ikääntyneille asiakkaille ja toisaalta myös niille asiakkaille, jotka olivat tilapäisesti ilman toimivaa maksukorttia.

Monet kuluttajailmoitukset koskivat pankkien palvelumaksuja. Maksuja pidettiin suurina ja niiden määrätymisperusteita tai korotuksia epäselvinä tai epäasiallisina. Mobiilisovellusasiointiin perustuvia hinnanalennuksia pidettiin epäoikeudenmukaisena ja syrjivänä.

Muita kuluttajien yhteydenotoissa toistuvasti esiin nousseita teemoja olivat mm. asiakkaan tekemään tilin irtisanomiseen ja sulkemiseen liittyvät käsittelyviiveet ja toisaalta epäselvyudet pankkien tekemien

6.7.2023
SP/FIVA-EI RAJOITETTU
Julkinen

FIVA/2023/54

irtisanomisten perusteissa, vaikeudet toisen puolesta valtakirjalla tapahtuvassa asiointissa, tekniset ongelmat verkkopankeissa ja -sovelluksissa, virheelliset veloitustapahtumat automaateilla, varojen menettämiseen johtaneet huijaukset, huijauksiin liittyvät vastuunjakokysymykset pankin ja asiakkaan välillä sekä Venäjän Ukrainaan kohdistaman hyökkäyssodan vaikutukset venäläisten pankkiasioinnin vaikeutumiseen.

FINE Vakuutus- ja rahoitusneuvonta

FINE Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan vuonna 2022 vastaanottamien, välittömästi peruspankkipalveluita koskevien yhteydenottojen määrä kasvoi jonkin verran verrattuna edeltäviin vuosiin. Kaiken kaikkiaan peruspankkipalveluihin liittyviä yhteydenottoja oli noin 17 prosenttia FINEn käsittelemästä pankkiasioiden määrästä. Pankkilautakunta puolestaan ratkoi vuoden 2022 yhden peruspankkipalveluiden saatavuutta koskevan riita-asian.

Peruspankkipalveluita koskevien yhteydenottojen laadussa ei ollut vuonna 2022 nähtävissä merkittäviä muutoksia edellisiin vuosiin verrattuna. Yhteydenotoissa korostuivat Suomen ulkopuolella asuvien, Suomesta muuttaneiden tai Suomeen muuttaneiden yhteydenotot tilanteissa, joissa on ongelmia pankkipalvelujen saamisessa tai niiden säilymisessä suomalaisessa pankissa. Muita asiakkaiden yhteydenotoissa toistuvasti esiin nousseita teemoja olivat mm. varojen alkuperäselvityksiin liittyvät palveluiden rajoitukset, huijaukset sekä verkkopankkitunnusten myöntämisestä kieltäytyminen tai tunnusten sulkeminen sillä perusteella, ettei asiakas pysty itsenäisesti käyttämään tunnuksia.

Pankkipalveluiden hinnoittelua koskevia yhteydenottoja FINEn tulee kokonaisuuteen nähden vähän eivätkä yhteydenotot pääsääntöisesti koske peruspankkipalveluiden hinnoittelua.

Pankit

Pankkien vastaanottamat peruspankkipalveluja koskevat asiakaspalautteet koskivat laajasti erilaisia palveluiden saatavuuteen, käytettävyyteen ja hinnoitteluun liittyviä asiakokonaisuuksia. Tyypillisimpiä pankkien raportoimia asiakkaiden valitusten ja muiden palautteiden teemoja olivat vuonna 2022 konttoripalveluiden ja muun henkilökohtaisen asiakaspalvelun saatavuus, käteispalveluiden saatavuus, digitaalisten pankkipalveluiden ja korttimaksamisen häiriöt sekä palvelumaksut.

Vaikka pankkien vastaanottamat palautteet liittyivät tyypillisesti asiakkaiden tyytymättömyyteen, pankit raportoivat vastaanottavansa asiakkailta myös runsaasti kehitysehdotuksia sekä positiivista palautetta onnistuneista asiakaspalvelutilanteista.

4 Yhteenveto ja johtopäätökset

4.1 Yhteenveto peruspankkipalveluiden saatavuudesta ja hinnoittelusta vuonna 2022

4.1.1 Saatavuus ja saavutettavuus

Pankkien peruspankkipalveluiden palvelutarjonta painottuu digitaalisiin palvelukanaviin ja muihin etäasiointikanaviin. Kaikki selvityksessä mukana olevat pankit tarjoavat asiakkaiden käyttöön verkko- ja mobiilipankkeja, joissa asiakkaille on tarjolla peruspankkipalveluihin sisältyviä maksupalveluja sekä laajasti muita pankkien valikoimiin kuuluvia palveluita. Pankkien digitaaliset palvelukanavat myös ovat valtaosalle pankkien asiakkaista pääasiallinen palvelukanava päivittäisen pankkiasioinnin hoitamiseen.²⁰ Tilastokeskuksen julkaiseman Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö -tutkimuksen²¹ mukaan 16–89-vuotiaista suomalaisista 93 % käytti internetiä vuonna 2022. Saman tutkimuksen mukaan 90 % 16–89-vuotiaista oli hoitanut pankkiasioita viimeisen 3 kuukauden aikana internetissä. Digitaitojen ja verkkoinfrastruktuurin näkökulmasta valtaosalla suomalaista on hyvät edellytykset digitaalisten pankkipalveluiden käyttämiselle, ja suomalaiset ovat osaavia digitaalisten palveluiden käyttäjiä myös kansainvälisesti vertailtuna. Euroopan komission julkaiseman digitaalitalouden ja -yhteiskunnan indeksin (DESI) vuoden 2022 raportin mukaan Suomen väestöstä (16–74-vuotiaat) 79 prosentilla on vähintään digitaaliset perustaidot, ja 48 prosentilla ihmisistä on perustason ylittävät digitaaliset taidot.

Hyvistä digitaalisten pankkipalveluiden tarjontaan ja digitaitoihin liittyvistä peruslähtökohdista huolimatta osalle pankkien asiakkaista digitaaliset palvelut ovat haasteellisia käyttää ilman tukea. Osalle asiakkaista digitaaliset palvelut eivät sovellu käytettäväksi lainkaan esimerkiksi puuttuvien digitaitojen taikka terveydellisten, kielellisten tai taloudellisten syiden vuoksi. Tilastokeskuksen julkaiseman Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö -tilaston perusteella iällä oli edelleen merkittävä vaikutus digitaalisten pankkipalveluiden käyttöön, sillä vuonna 2022 65–74-vuotiaista 82 % ja 75–89-vuotiaista enää 50 % oli hoitanut pankkiasioita internetissä 3 kuukauden aikana. Vanhemmissa ikäluokissa internetiä pankkiasioiden hoitoon käyttävien osuus on kuitenkin noussut viimeisen kymmenen vuoden aikana muissa ikäluokissa tapahtunutta nousua enemmän. Vaikka digitaalisten pankkipalveluiden käyttämättömyys painottuu vanhempiin ikäluokkiin, haasteita ja tuen tarvetta digitaalisten palveluiden käyttämisessä esiintyy kaikissa ikäryhmissä.

Pankit raportoivat tehneensä digitaalisiin palvelukanaviin viime vuosien aikana laajasti erilaisia palveluiden saavutettavuutta parantavia toimia ja työ jatkui pankeissa myös vuoden 2022 aikana. Saavutettavuuden huomioimisesta on tullut useimmissa pankeissa tuote- ja palvelukehitykseen sisäänrakennettu osa. Pankkien digitaalisten palvelukanavien saavutettavuus palvelee kaikkia asiakkaita, mutta digitaalisten

²⁰ Finanssiala ry:n julkaiseman Maksutavat 2022 -tutkimuksen mukaan 15–79-vuotiaiden suomalaisten selvästi suosituin laskunmaksutapa on mobiilipankki/verkkopankki. Näitä käyttää pääasiallisesti 66 % vastaajista ja vähintään joskus 94 %.

²¹ Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö [verkkojulkaisu]. ISSN=2341-8699. Helsinki: Tilastokeskus [Viitattu: 11.4.2023]. Saantitapa: <https://stat.fi/tilasto/sutivi>

6.7.2023
SP/FIVA-EI RAJOITETTU
Julkinen

FIVA/2023/54

palvelukanavien saavutettavuusparannusten erityisenä tarkoituksena on, että mahdollisimman moni erilainen käyttäjäryhmä, esimerkiksi iäkkäät, vammaiset ja muut erityistukea tarvitsevat asiakkaat, pystyisivät helpommin käyttämään pankin digitaalisia palveluja.

Pankkikonttoreiden kokonaismäärä jatkoi laskuaan myös vuoden 2022 aikana. Vuoden lopussa konttoreita oli yhteensä 726 kappaletta. Pankkien konttoreiden kokonaismäärä on laskenut viimeisen kymmenen vuoden aikana lähes puoleen.²² Pankit perustelevat konttoreiden määrän vähentämistä pitkälti konttoripalveluiden kysynnän vähentymisellä tietyillä maantieteellisillä alueilla ja asiakkaiden siirtymisellä digitaalisten palvelukanavien käyttäjiksi. Konttoreiden sulkemisten lisäksi palveluiden saatavuutta heikentävät konttoreiden rajoitetut palveluajat, sillä alle puolet pankkien konttoreista palveli vuonna 2022 kokoaikaisesti. Konttoreiden määrän väheneminen vaikuttaa haitallisimmin niihin asiakkaisiin, joilla ei ole edellytyksiä käyttää pankkien digitaalisia palveluita, mutta aika ajoin tarvetta konttoripalveluille voi olla kaikilla pankin asiakkailla.

Pankit tunnistavat, että osalle asiakkaista digitaaliset palvelut eivät ole saatavilla olevasta tuesta huolimatta mahdollinen tapa hoitaa pankkiasiointia ja digitaalisia palvelukanavia käyttämättömille asiakkaille on edelleen tarjolla erilaisia palveluvaihtoehtoja. Konttoripalveluiden saatavuuden muutoksia lukuun ottamatta digitaalisille palvelukanaville vaihtoehtoisissa palveluissa ei tapahtunut merkittäviä muutoksia vuoden 2022 aikana.

Käteisen automaattijakeluverkostossa ei tapahtunut vuoden 2022 aikana kokonaisuutena tarkastellen merkittäviä muutoksia, vaikka automaattien kokonaismäärä laski hieman. Käteisautomaattien vähenemisen ohella heikennyksiä käteisen jakeluun aiheutti edellä viitattu pankkien konttoreiden väheneminen ja palveluaikojen rajoitukset. Asiakkaiden mahdollisuus nostaa käteistä kauppojen ja kioskien kassoilta sekä joidenkin pankkien tarjoama mahdollisuus tilata käteistä postitse kuitenkin kompensoivat omalta osaltaan heikennyksiä muissa käteisen jakelukanavissa. Suomen Pankin kuluttajakyselystä käteisen ja maksukorttien käytöstä 2022 noin 91 % vastaajista oli tyytyväisiä käteisen yleiseen saatavuuteen, käteisen saatavuuteen käteisautomaateista, pankkien konttoreista ja kauppojen kassoilta. Tyytymättömien osuus on ollut viime vuosina laskusuuntainen.²³

4.1.2 Hinnoittelu

Vuotta 2022 leimasi kiihtyvä kuluttajahintainflaatio. Tilastokeskuksen laskema kuluttajahintojen vuosimuutos oli joulukuussa 2022 9,1 % ja vuoden 2022 keskimääräinen inflaatio Suomessa oli 7,1 %.²⁴

Kaikkien pankkien eri palveluista perimien hintojen vaihteluvälejä tarkastellen myös peruspankkipalveluiden hinnoissa oli vuonna 2022

²² Maaliskuussa 2012 konttoreita oli Finanssivalvonnan peruspankkipalveluselityksen mukaan 1411 kappaletta.

²³ Lähde Suomen Pankin kuluttajakysely käteisen ja maksukorttien käytöstä 2022.

²⁴ Suomen virallinen tilasto (SVT): Kuluttajahintaindeksi [verkkojulkaisu]. Viiteajankohta: 2022, joulukuu. ISSN=1796-3524. Helsinki: Tilastokeskus [Viitattu: 14.4.2023]. Saantitapa: <https://www.stat.fi/julkaisu/cl8bkshgb6g8z0bw0h415hbnu>

6.7.2023
SP/FIVA-EI RAJOITETTU
Julkinen

FIVA/2023/54

havaittavissa nousua. Hintojen korotukset olivat kuitenkin pankkikohtaisia ja merkittävä osa pankeista ei tehnyt mitään muutoksia peruspankkipalveluiden hinnoitteluun vuoden 2022 aikana.

Peruspankkipalveluiden hinnoittelun kehitystä arvioitaessa huomio kiinnittyy erityisesti siihen, että palvelukohtaiset hinnat ovat voimakkaasti eriytyneet eri pankkien välillä. Esimerkiksi pankkien maksutiilin ylläpitämisestä perimät hinnat vaihtelivat 0,00–10,00 euron välillä ja vaihteluväli maksukorteista perittävissä hinnoissa oli lähes yhtä merkittävä, 2,00–10,00 euroa. Yksittäisistä palveluista perittävissä hinnoissa on siis huomattavia pankkikohtaisia eroja. Peruspankkipalveluiden hinnoittelun tasoa ja kohtuullisuutta arvioitaessa on kuitenkin otettava huomioon se, että huomattavalla osalla asiakkaista on käytössään erilaisia palvelupaketteja tai muita hinnanalennusperusteita, jotka laskevat palveluista tosiasiaa maksettavaa hintaa. Samoin hinnoittelun kohtuullisuutta arvioitaessa huomiota on kiinnitettävä yksittäisten palveluiden hintojen ohella peruspankkipalveluiden käytöstä aiheutuneiden kustannusten kokonaisuuteen, sillä hinnoittelumalleissa on pankkikohtaisia eroja.

Pankkiasiointi oli vuonna 2022 edellisvuosien tapaan merkittävästi edullisempaa asiakkaille, jotka kykenevät hoitamaan asiointin digitaalisten palvelukanavien kautta. Pankin verkko- tai mobiilipankissa asiakkaat voivat pääsääntöisesti tehdä rajoituksetta tilisiirtoja palvelun kuukausimaksun hinnalla ja verkkopalveluiden kuukausimaksut ovat jo lähtökohteisesti alemmalla tasolla kuin yksittäisen laskun maksaminen pankin konttorissa. Verkkoasiointin edullisuutta suhteessa konttoriasiointiin korostavat myös erilaiset pankkien alennuksiin oikeuttavat pakettihinnoittelumallit, joiden ulkopuolelle konttorissa tapahtuva asiointi usein jää. Muissa kuin digitaalisissa palvelukanavissa tarjottavien palveluiden hinnoittelussa oli havaittavissa kokonaisuutena tarkastellen nousua vuoden 2022 aikana, mutta palveluiden hintataso ei ole kuitenkaan noussut oleellisesti edellisen selvityksen tarkasteluajankohdasta.

Käteispalveluiden hinnoittelussa ei ollut havaittavissa merkittäviä hinnoittelumallien tai hintatason muutoksia vuonna 2022. Yksikään pankki ei tarjoa käteisautomaattinostoja maksutta ilman nostokertoihin tai nostattavaan summaan liittyviä rajoituksia, mutta sekä käteisnostot että talletukset pankkien konttoreissa ovat pääsääntöisesti edelleen kaikissa pankeissa maksuttomia palveluita.

4.2 Finanssivalvonnan johtopäätökset

Finanssivalvonnan arvion mukaan asiakkaiden oikeus laissa määriteltyihin peruspankkipalveluihin toteutui Suomessa vuonna 2022 kokonaisuutena tarkastellen asianmukaisesti. Peruspankkipalveluja oli hyvin ja pääosin kohtuuhintaisesti tarjolla, mutta palvelutarjonta painottuu digitaalisiin palvelukanaviin ja muihin etäkanavissa tarvottaviin palveluihin.

Peruspankkipalveluiden saatavuuden, kohtuuhintaisuuden ja asiakkaiden yhdenvertaisen kohtelun turvaamiseksi Finanssivalvonta kiinnittää pankkien huomiota erityisesti seuraaviin asioihin:

6.7.2023
SP/FIVA-EI RAJOITETTU
Julkinen

FIVA/2023/54

Asiointimahdollisuudet digitaalisia palveluita käyttämättömille asiakkaille

Finanssivalvonta kiinnittää edelleen pankkien huomiota siihen, että pankkien tulee turvata myös digitaaliseen asiointiin kykenemättömien asiakkaiden mahdollisuudet peruspankkipalvelujen käyttämiseen.

Finanssivalvonta pitää tärkeänä, että pankit jatkuvasti arvioivat muiden kuin digitaalisten palveluiden riittävyyttä. Yhtä lailla tärkeää on, että pankit tehokkaasti ja asiakkaat tavoittavalla tavalla tiedottavat ja neuvovat saatavilla olevista palveluista. Finanssivalvonta pitää hyvänä käytäntönä kirjallisia oppaita, joissa pankit antavat digitaalisia palveluja käyttämättömille asiakkaille kootusti tietoa tarjolla olevista palveluista ja niiden hinnoittelusta.

Finanssivalvonta kannustaa pankkeja myös jatkamaan vuoropuhelua erilaisia käyttäjäryhmiä edustavien järjestöjen ja viranomaisten kanssa sen varmistamiseksi, että erilaisten asiakasryhmien tarpeet palvelutarjonnassa tulevat asianmukaisesti huomioiduiksi.

Digitaalisten asiointikanavien saavutettavuus ja digituki

Finanssivalvonta kannustaa pankkeja jatkamaan työtä digitaalisten palvelukanavien saavutettavuuden edistämiseksi. Saavutettavuusparannukset edistävät omalta osaltaan peruspankkipalveluiden saatavuutta ja asiakkaiden yhdenvertaisuutta palveluiden käyttäjinä, kun saavutettavuusparannusten myötä muita palveluita edullisemmat digitaaliset pankkipalvelut tulevat entistä laajemman asiakasryhmän saataville.

Pankkipalveluiden saatavuuden painottuessa jatkuvasti enemmän digitaalisiin palvelukanaviin asiakkaille tarjottavan digituen saatavuus korostuu. Pankkien antamien selvitysten perusteella digitukea on jo nykyisin melko kattavasti saatavilla ja osa pankeista myös kouluttaa vertaisopastajaverkostoja digituen antamiseen pankkipalveluissa. Finanssivalvonta kiinnittää pankkien huomiota siihen, että digitukea tulisi olla tarjolla maanlaajuisesti ja tukea tarvitsevat asiakasryhmät huomioiden myös muissa muodoissa kuin verkko-opastuksena. Pankkipalveluiden luottamuksellisuuden ja turvallisuuden näkökulmasta Finanssivalvonta pitää tärkeänä, että digitukea on kattavasti saatavilla suoraan pankeista ja pankin omalta henkilökunnalta.

Henkilökohtaisen asiakaspalvelun saatavuus

Finanssivalvonta kiinnittää pankkien huomiota siihen, että pankkien tulee turvata henkilökohtaisen asiakaspalvelun saatavuus kohtuullisessa ajassa kaikille sitä tarvitseville.

Pankkien konttoriverkostojen edelleen jatkuneen harvenemisen myötä henkilökohtaisen asiakaspalvelun saatavuus on heikentynyt ja heikennykset kohdistuvat etenkin pienemmille paikkakunnille, missä palveluiden kysyntä on tiheään asuttuja alueita pienempää. Valvovien viranomaisten vastaanottamissa asiakkaiden yhteydenotoissa vuonna 2022 näkyi asiakkaiden tyytymättömyys pankkien asiakaspalvelun

6.7.2023
SP/FIVA-EI RAJOITETTU
Julkinen

FIVA/2023/54

saatavuuteen ja ajalliseen tavoitettavuuteen. Asiakkaiden ja sidosryhmien raportoimat ongelmat koskevat sekä konttoriasiointia että henkilökohtaisen asiakaspalvelun saatavuuden viiveitä pankkien puhelinpalveluissa ja digitaalisissa palvelukanavissa.

Ajanvarauskäytännöt konttoreihin ja henkilökohtaiseen palveluun digitaalisissa palvelukanavissa voivat sujuvoittaa asiointia pankin kanssa kiireettömissä asioissa, mutta peruspankkipalveluiden piiriin kuuluvissa palveluissa henkilökohtaista palvelua tulisi Finanssivalvonnan näkemyksen mukaan olla saatavilla eri palvelukanavissa myös ilman ajanvarausta kohtuullisessa ajassa. Pankkien on myös syytä kiinnittää huomiota jonotusaikojen tai vastausaikojen kohtuullisuuteen kaikissa asiointikanavissa.

Käteispalvelut

Finanssivalvonta on edeltävinä vuosina arvioinut, että käteisnostopalveluiden saatavuus on ollut kokonaisuutena tarkastellen Suomessa asianmukaisella tasolla. Vuoden 2022 aikana käteispalveluiden tarjonnassa ei tapahtunut merkittäviä muutoksia, mutta käteispalveluiden saatavuutta kuitenkin heikensivät sekä konttoriverkoston harveneminen että käteisautomaattien lukumäärän lievä lasku.

Käteisen käytön vähentymisestä huolimatta käteinen on edelleen tärkeä maksutapa osalle asiakkaista ja geopolittisesti epävarmassa tilanteessa käteisellä voi olla myös tärkeä rooli varautumisenäkökulmasta. Finanssivalvonta pitää tärkeänä, että pankit huolehtivat käteispalveluiden saatavuudesta koko maan laajuisesti. Finanssivalvonta on Suomen Pankin tavoin tehnyt vuonna 2022 valtiovarainministeriölle aloitteen käteisnostopalveluiden riittävän saatavuuden turvaamisen edellyttämien lainsäädännön muutostarpeiden arvioimiseksi.

Hinnoittelu

Jotta asiakkaiden oikeus peruspankkipalveluiden käyttämiseen toteutuu lainsäädännön edellyttämällä tavalla, palveluita on oltava riittävän kattavasti saatavilla ja yhtä aikaa palveluista veloittavien maksujen on oltava kohtuullisella tasolla. Maksujen kohtuullisuutta arvioitaessa tulee huomioida ainakin kansallinen tulotaso ja maksutilipalveluista keskimäärin veloittavat maksut.

Eri peruspankkipalveluihin sisältyvistä palveluista veloittavien palvelumaksujen taso vaihtelee voimakkaasti pankkien välillä. Finanssivalvonta kehottaa peruspankkipalveluista kaikkein korkeimpia hintoja veloittavia pankkeja ensi tilassa itse uudelleenarvioimaan hinnoittelunsa perusteita ja suhdetta lainsäädännössä asetettuun kohtuullisen hinnan vaatimukseen. Finanssivalvonta huomauttaa, että asiakkaiden oikeus käyttää peruspankkipalveluja kohtuullisella hinnalla koskee kaikkia pankkien asiakkaita riippumatta siitä, onko asiakas oikeutettu erilaisiin hinnanalennusperusteisiin.

Peruspankkipalveluiden hinnoittelussa pankkien tulee huomioida myös eri palvelukanavia käyttävien asiakkaiden asema. Eri palveluita hinnoitellessaan pankkien tulee kiinnittää erityistä huomiota siihen, että myös

6.7.2023
SP/FIVA-EI RAJOITETTU
Julkinen

FIVA/2023/54

digitaalisia palvelukanavia käyttämättömien asiakkaiden oikeus peruspankkipalveluiden käyttämiseen kohtuullisella hinnalla toteutuu. Asiakkaille tulee myös antaa riittävästi tietoa pankin tarjoamista palveluista ja niiden hinnoittelusta, jotta asiakkaat pystyvät tekemään tietoisia päätöksiä itselleen sopivimmista palveluista.