



FIN-FSA
FINANSSIVALVONTA

Selvitys peruspankkipalveluiden saatavuudesta ja hinnoittelusta vuonna 2023

Peruspankkipalveluselvityksen sisältö

- Peruspankkipalveluiden saatavuus
- Peruspankkipalveluiden hinnoittelu ja hinnoittelun kehitys 2023
- Selvitys kattaa 142 pankin tiedot
 - suomalaiset peruspankkipalveluja tarjoavat talletuspankit ja merkittävimmät sivuliikkeet (Danske Bank, Handelsbanken)
 - Peruspankkipalveluiden saatavuutta ja hinnoittelua koskevat tiedot on koottu pankkien maksutilivertailusivustolle toimittamista tiedoista ajankohdalta 31.12.2023.



Peruspankkipalveluiden saatavuus



Konttoreiden määrän ja palveluaikojen kehitys 2023

- Henkilöasiakkaita palvelevien konttoreiden määrä vuoden 2023 lopussa oli 692 kpl (2022: 726 kpl).
- Konttoreista 43 % palveli asiakkaita kokoaikaisesti (2022: 46%).

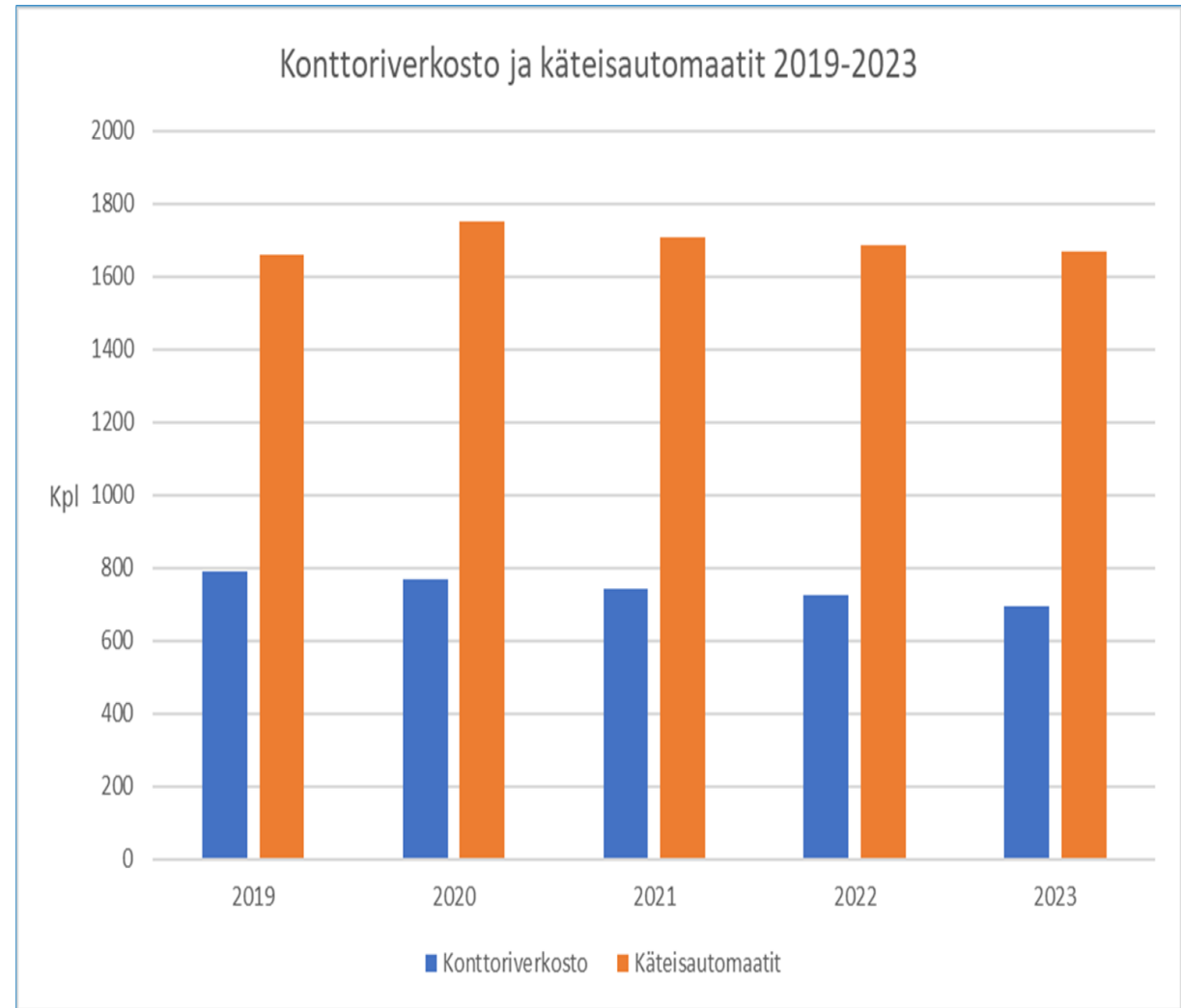


Henkilöasiakaskonttoreiden lukumäärä pankkiryhmittäin 2019–2023

Pankkiryhmittymä/käteispalvelut	2019	2020	2021	2022	2023
Liikepankki (2022 luvuissa S-Pankki (94kpl), aiemmissa ei)	190	180	169	233	231
Aukioloaikana	20	15	14	8	8
Rajoitetusti	67	49	29	101	100
Ei käteispalvelua	103	116	126	124	123
Osuuspankki (OP:t)	359	354	350	303	274
Aukioloaikana	92	73	49	32	43
Rajoitetusti	217	229	242	238	194
Ei käteispalvelua	50	52	59	33	37
Paikallisosuuspankki (POP -pankit)	72	72	79	67	88
Aukioloaikana	52	38	31	13	15
Rajoitetusti	17	30	41	41	56
Ei käteispalvelua	3	4	7	13	17
Säästöpankki (mkl. Säästöpankki Oy:t)	169	163	143	123	99
Aukioloaikana	56	59	41	43	42
Rajoitetusti	90	87	72	44	36
Ei käteispalvelua	23	17	30	36	21
Kaikki yhteensä	790	769	741	726	692
Aukioloaikana	220	185	135	96	108
Rajoitetusti	391	395	384	424	386
Ei käteispalvelua	179	189	222	206	198

Käteispalvelut

- Käteispalveluiden saatavuus konttoreissa:
 - Kaikista henkilöasiakaskonttoreista vähän yli 71 % tarjosi käteispalveluja, mutta osassa konttoreista käteispalveluja on ajallisesti rajoitettu.
 - Kokoaikaisesti palvelevista konttoreista 16 % tarjosi käteispalveluja koko aukiolonsa ajan.
- Käteisautomaattien kokonaismäärä on laskenut viimeisen kolmen vuoden aikana lievästi:
 - Vuoden 2023 lopussa Suomessa oli yhteensä 1668 käteisautomaattia (2022: 1687; 2021: 1707)
- Täydentävinä jakelukanavina ovat vähittäiskaupat ja käteisen lähettäminen postitse.
- Kuluttajien tyytyväisyys käteisen saatavuuteen on melko hyvällä tasolla.



Peruspankkipalveluiden hinnoittelu

Peruspankkipalveluiden hinnoittelu

- Selvityksessä tarkasteltiin kaikkien pankkien eri palveluista perimiä normaalihintoja ilman asiakaskohtaisia alennuksia. Palveluiden osalta poimittiin halvin käytössä oleva hinta ja kallein hinta, joka esitetään vaihteluvälinä.
- Vaihteluvälejä tarkastellen peruspankkipalveluiden hinnoissa ei ollut vuonna 2023 havaittavissa merkittäviä muutoksia verrattuna edelliseen vuoteen.
- Peruspankkipalveluiden hinnoittelun kehitystä arvioitaessa huomio kiinnittyy erityisesti siihen, että palvelukohtaiset hinnat ovat jonkin verran eriytyneet eri pankkien välillä.
 - Esimerkiksi pankkien maksutiilin ylläpitämisestä perimät hinnat vaihtelivat 0,00–10,00 euron välillä.
- Pankkiasiointi oli vuonna 2023 edellisvuosien tapaan merkittävästi edullisempaa asiakkaille, jotka kykenevät hoitamaan asioinnin digitaalisten palvelukanavien kautta.
 - Laskunmaksuun on saatavilla kuitenkin myös digikanavien ulkopuolella maksuton vaihtoehto, suoramaksu.



Peruspankkipalveluiden hinnoittelun kehitys 2020-2023

Palvelu	2020	2021	2022	2023
Maksutili (€/kk)	Vaihteluväli	Vaihteluväli	Vaihteluväli	Vaihteluväli
Maksutilin ylläpito	2,00-4,00	ei saatavilla	0,00-10,00	0,00-10,00
Maksutilin verkkopalvelu	1,00-4,50	ei saatavilla	2,00-5,00	1,50-5,00
Tilitiedot				
Tiliote (€/kpl/kk)	maksuton	maksuton	maksuton	maksuton
Tapahtumakysely automaatilla (€/kpl)	0,00-1,50	0,00-1,50	0,30-2,00	0,00-2,00
Maksukortit (€/kk)				
Online debit -kortti	2,00-6,00	2,00-7,00	2,00-10,00	2,00-10,00
Offline debit -kortti	2,00-6,00	0,00-7,00	2,00-7,00	2,00-7,00
Laskunmaksu (€/lasku)				
Konttorissa käteisellä	0,00-8,00	4,00-7,00	5,00-6,50	5,00-6,50
Konttorissa tilisiirtona	2,50-7,00	2,50-7,00	3,00-8,00	3,50-8,00
Maksuautomaatilla	0,00-2,25	0,00-2,75	0,00-3,50	0,00-3,50
Suoramaksuna	maksuton	maksuton	maksuton	maksuton
Maksupalvelukuorella	1,00-6,00	1,00-6,00	1,00-6,00	1,00-6,00

- **Käteisen nosto ja talletus konttoreissa on kaikilla pankeilla maksutonta.**

Johtopäätökset



Johtopäätökset

- Finanssivalvonnan arvion mukaan asiakkaiden oikeus laissa määriteltyihin peruspankkipalveluihin toteutui Suomessa vuonna 2023 kokonaisuutena tarkastellen edelleen asianmukaisesti.
 - Peruspankkipalveluja oli hyvin ja pääosin kohtuuhintaisesti tarjolla.
 - Yleinen inflaatio ei näkynyt hintojen korotuksina peruspankkipalveluiden hinnoissa.
- Eri peruspankkipalveluihin sisältyvistä palveluista veloittavien palvelumaksujen taso vaihtelee jonkin verran pankkien välillä.
- Vaikka käteisjakelu toteutuu edelleen asianmukaisesti, Finanssivalvonta on jo aikaisemmin arvioinut, että käteisen käytön vähentyessä on olemassa vaara, että käteisnostopalveluiden saatavuus heikentyy alle kohtuullisena pidettävän tason.
 - Sekä Finanssivalvonta että Suomen Pankki tekivät VM:lle vuonna 2022 aloitteen käteisjakelua koskevan lainsäädännön uudelleentarkastelutarpeesta.
 - Komissio antoi ns. käteisasetusehdotuksen 28.6.2023
 - Valtiovarainministeriössä on käynnistetty selvitystyö luottolaitoslainsäädännön, ml. peruspankkipalvelusääntely, muutostarpeiden kartoittamiseksi ja arvioimiseksi. Arviomuistio ei sisällä ehdotuksia käteispalveluiden osalta, koska komission käteisasetusehdotusta koskevat neuvottelut ovat vielä kesken.

Johtopäätökset

- Finanssivalvonta pitää edelleen tärkeänä aiemmin antamiaan suosituksia:
 - Pankkien tulee turvata myös digitaaliseen asiointiin kykenemättömien asiakkaiden mahdollisuudet peruspankkipalvelujen käyttämiseen.
 - Palveluiden saatavuuden lisäksi huomiota on kiinnitettävä asiakkaiden tiedonsaantiin saatavilla olevista palveluista ja palveluiden hinnoista.
 - Panostuksia digitaalisten palveluiden saavutettavuuteen ja digitukeen on jatkettava.
 - Pankkien tulee turvata henkilökohtaisen asiakaspalvelun saatavuus kohtuullisessa ajassa kaikille sitä tarvitseville.
 - Käteispalvelujen saatavuudesta on huolehdittava koko maan laajuisesti.
 - Hinnoittelussa erityistä huomiota on kiinnitettävä digitaalisia palveluja käyttämättömien asiakkaiden hinnoittelun tasoon.



FIN
FIN
FIN
FIN
FIN
FIN
FIN
FIN