

# Pankkipalvelut ikäihmisille

Keskustelu- ja tiedotustilaisuus 7.4.2022

Finanssivalvonta

Peruspankki-  
palvelut  
ja niiden valvonta

Saavutettavuus ja  
vaihtoehdot  
digiasioinnille

Käteisen käyttö

Peruspankkipal-  
veluselvitys  
2021

# Finanssivalvonta

- Finanssivalvonta työskentelee sen puolesta, että asiakkaat voisivat Suomessa asioida pankkien, vakuutusyhtiöiden ja muiden alan yritysten kanssa luottavaisin mielin
- N. 1 000 valvottavaa
- Osallistumme sääntelyn valmisteluun ja autamme sääntöjen tulkinnassa
- Päätöksenteossa itsenäinen viranomais

## Laki Finanssivalvonnasta, 1 §

*Finanssivalvonnan toiminnan tavoitteena on finanssimarkkinoiden vakauden edellyttämä luotto-, vakuutus- ja eläkelaitosten ja muiden valvottaviksi säädettyjen vakaa toiminta, vakuutettujen etujen turvaaminen sekä yleinen luottamus finanssimarkkinoiden toimintaan.*

Finanssivalvonta

Peruspankki-  
palvelut  
ja niiden valvonta

Saavutettavuus ja  
vaihtoehdot  
digiasioinnille

Käteisen käyttö

Peruspankkipal-  
veluselvitys  
2021

## Mitä ovat peruspankkipalvelut?

- Perusmaksutilin avaaminen, käyttäminen ja sulkeminen
- Varojen tallettaminen
- Käteisen nostaminen ETA-valtion alueella
- Maksutapahtumien toteuttaminen
- Sähköisen tunnistamisen palvelut



# Peruspankkipalveluiden sääntely ja valvonta

- Finanssivalvonnan tehtävänä seurata ja arvioida peruspankkipalvelujen saatavuutta ja niiden hinnoittelua (Laki finanssivalvonnasta, 3 §)
- Peruspankkipalveluiden saatavuutta arvioidaan vuosittain tehtävässä peruspankkipalveluselvityksessä
- Selvitys viedään tiedoksi eduskunnan pankkivaltuustoon



# Peruspankkipalveluiden sääntely ja valvonta

- Laki luottolaitostoiminnasta
- Maksutilidirektiivi
- Toinen maksupalveludirektiivi
- Maksupalvelulaki
- Yhdenvertaisuuslaki
- Saavutettavuuslaki
- ...



Finanssivalvonta

Peruspankki-  
palvelut  
ja niiden valvonta

Saavutettavuus ja  
vaihtoehdot  
digiasioinnille

Käteisen käyttö

Peruspankkipal-  
veluselvitys  
2021

# Digitaalisten palveluiden saavutettavuus

- Saatavuus v. saavutettavuus
- Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019)
  - ”Saavutettavuuslaki”
- Luottolaitoslain esityöt (HE 123/2016 vp):
  - Peruspankkipalveluiden käyttöä ei saa tehdä liian vaikeaksi tai rasittavaksi
  - Pankkien on tarvittaessa mukautettava palveluitaan ja varmistettava palveluiden toimivuus myös apuvälineillä

## Saavutettavuus käytännössä

- Ruudunlukuohjelmat
- Puheohjaustoiminnot
- Muiden apuvälineiden tuki verkkopalveluissa
- Erillinen verkkopankkisivusto
- Suunnittelussa lähtökohtana saavutettavuus
- Neuvontamateriaalit: esitteet, tekstitetyt videot, kuvalliset ohjeet...
- Lisäksi erilaisten neuvontatilaisuuksien järjestäminen myös konttoripaikkakuntien ulkopuolella



## Vaihtoehtoisia palveluita

- Konttoripalvelut
- Käteisen tilaaminen
- Maksupalvelukuoret
- Laskujen maksaminen R-Kioskissa
- E-lasku ja suoramaksu
- Puhelinpalvelut
  - Laskun maksaminen
  - Saldotiedustelut
  - Maksupalvelukuorten tilaaminen



Finanssivalvonta

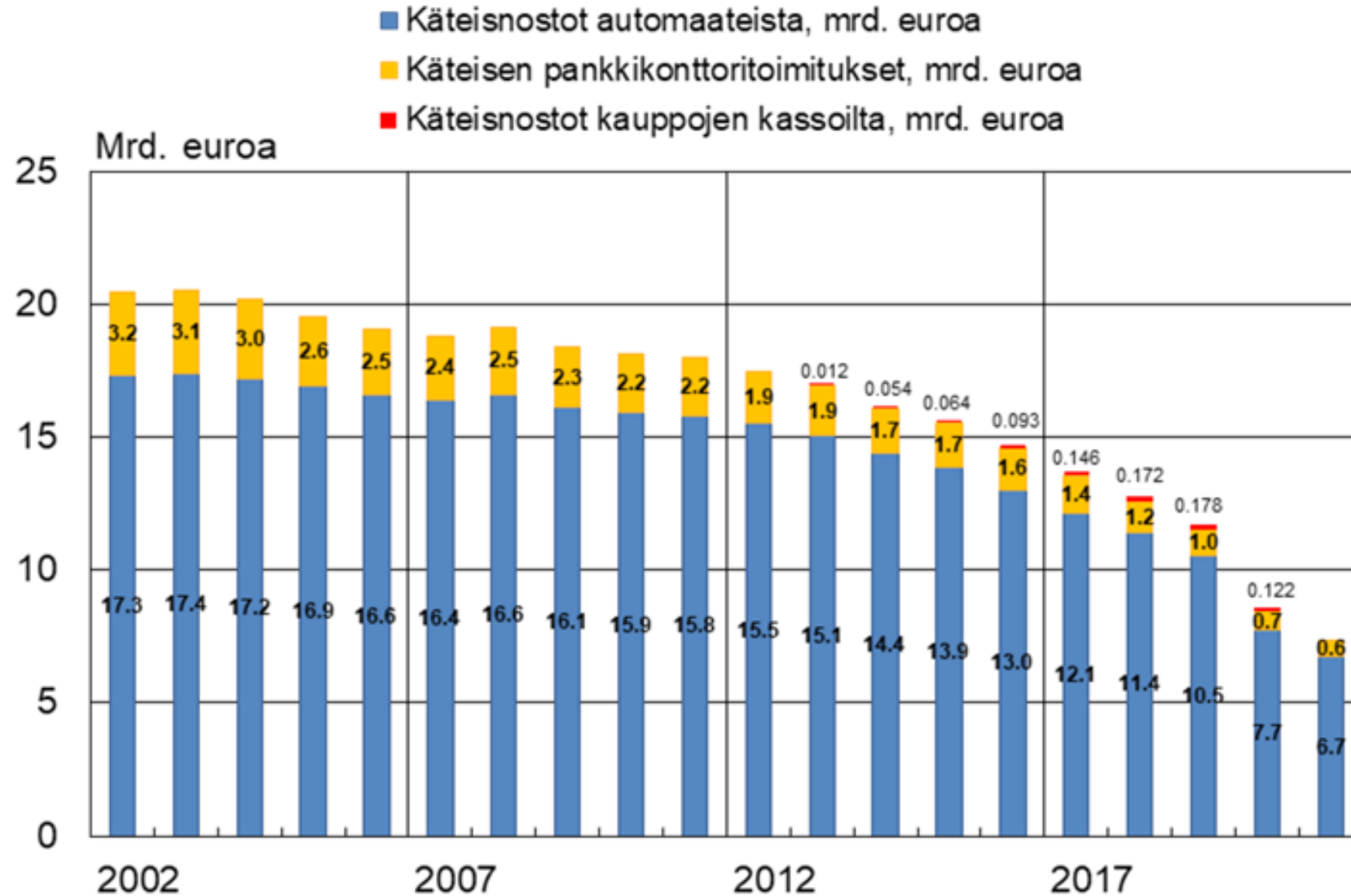
Peruspankki-  
palvelut  
ja niiden valvonta

Saavutettavuus ja  
vaihtoehdot  
digiasioinnille

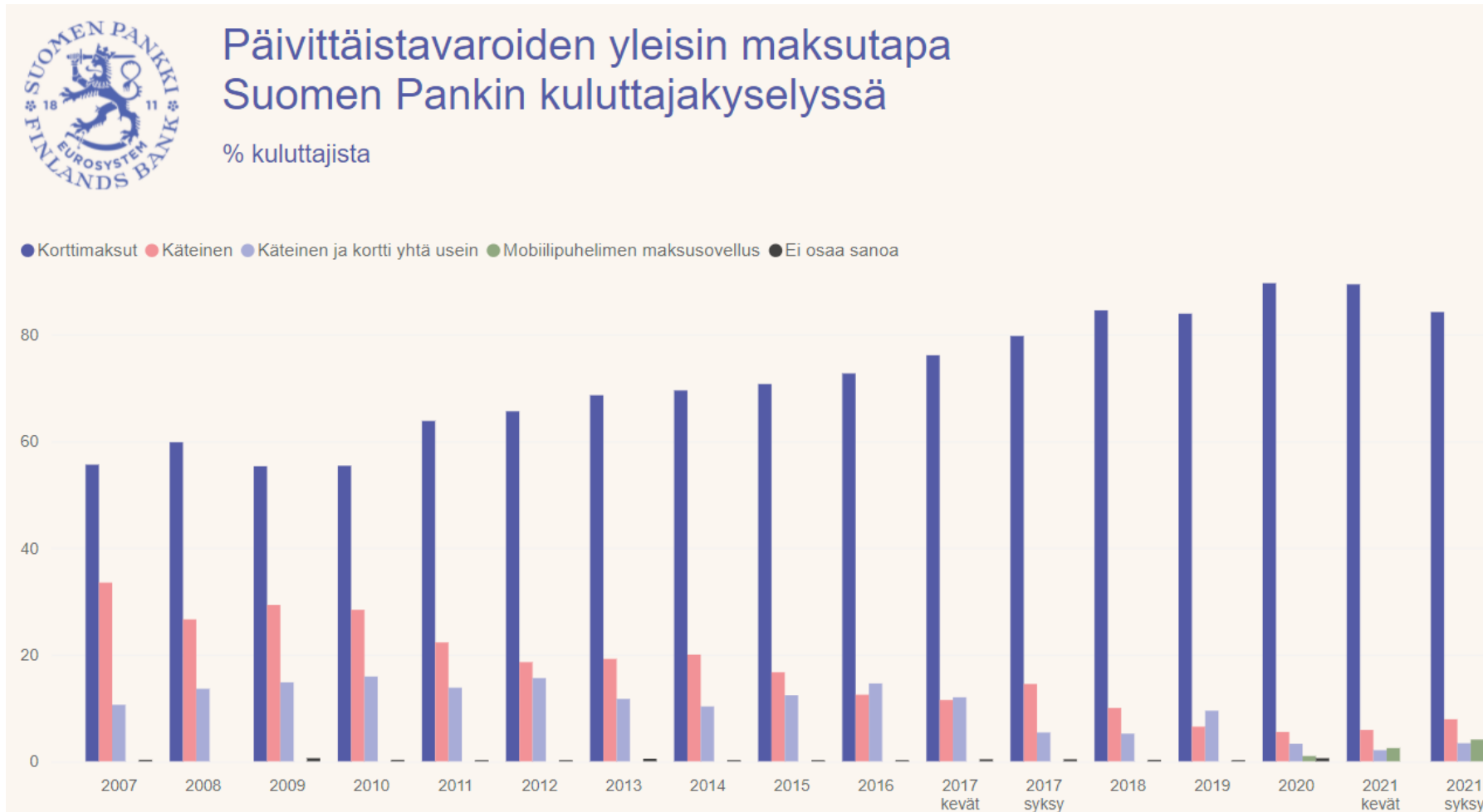
Käteisen käyttö

Peruspankkipal-  
veluselvitys  
2021

# Käteisen jakelu yleisölle eri kanavista Suomessa



# Päivittäistavaroiden yleisin maksutapa



Lähde: Suomen Pankin kuluttajakysely käteisen ja maksukorttien käytöstä, lokakuu 2021.

Finanssivalvonta

Peruspankki-  
palvelut  
ja niiden valvonta

Saavutettavuus ja  
vaihtoehdot  
digiasioinnille

Käteisen käyttö

Peruspankkipal-  
veluselvitys  
2021

# ” Peruspankkipalveluselvitys 2021



## Muutokset konttoriverkostossa



# Hinnoittelu

| Palvelu                              | 2020                 |                     | 2021                 |                     |
|--------------------------------------|----------------------|---------------------|----------------------|---------------------|
|                                      | <i>Yleisin hinta</i> | <i>Vaihteluväli</i> | <i>Yleisin hinta</i> | <i>Vaihteluväli</i> |
| Tiliote (€/kpl/kk)                   | maksuton             | maksuton            | maksuton             | maksuton            |
| Tapahtumakysely automaatilla (€/kpl) | 0,75–1,20            | 0,00–1,50           | 1,00–1,50            | 0,00–1,50           |
| Online debit -kortti (€/kpl)         | 2,50–3,00            | 2,00–6,00           | 4,00–5,00            | 2,00–7,00           |
| Offline debit -kortti (€/kpl)        | 2,50–3,00            | 2,00–6,00           | 2,50–5,00            | 2,00–7,00           |
| Laskunmaksu (€/kpl)                  |                      |                     |                      |                     |
| Konttorissa käteisellä               | 5,00–6,00            | 0,00–8,00           | 5,00–6,00            | 4,00–7,00           |
| Konttorissa tilisiirtona             | 5,00                 | 2,50–7,00           | 5,00                 | 2,50–7,00           |
| Maksuautomaatilla                    | 1,00–2,25            | 0,00–2,25           | 1,00–2,75            | 0,00–2,75           |
| Suoramaksuna                         | maksuton             | maksuton            | maksuton             | maksuton            |
| Maksupalvelukuorella                 | 2,00–2,50            | 1,00–6,00           | 2,50–4,00            | 1,00–6,00           |

## Johtopäätöksiä 1/2

- 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
  - osa korona-aikana lanseeratuista ja alun perin väliaikaisiksi kaavailtuista etäasioinnin palveluista ja palveluiden käytön tuesta on jäänyt osaksi pankkien pysyvää palveluvalikoimaa
- Digitaalisten palveluiden kehitystyön rinnalla Finanssivalvonta pitää kuitenkin erityisen tärkeänä, että pankit turvaavat myös digitaaliseen asiointiin tottumattomien tai siihen kykenemättömien asiakkaiden asiointimahdollisuudet ja palveluiden kohtuullisen hintatason.

## Johtopäätöksiä 2/2

- Käteisautomaattien kokonaismäärän kääntynyt lievään laskuun samaan aikaan kun konttoriverkosto on pienentynyt ja konttoreiden palveluajat ovat supistuneet käteisnostopalvelujen saatavuus on heikentynyt edelleen viime vuonna.
- Finanssivalvonta arvioi, että käteisen käytön vähentyessä on olemassa vaara, että myös käteisnostopalveluiden saatavuus heikentyy alle kohtuullisena pidettävän tason.
  - Finanssivalvonta on Suomen Pankin tavoin esittänyt, että käteispalveluiden saatavuutta koskevan lainsäädännön riittävyttä tulisi tarkastella.

## Keskeiset havainnot ja toimenpidesuosituksset 1/2

- Pankkiasiointi on edelleen edullisinta digitaalisia pankkipalveluita käyttäville.
- Kiinnitetään pankkien huomiota siihen, että peruspankkipalveluiden käyttäminen ei saa muodostua kohtuuttoman hankalaksi eikä kalliiksi niille, joilla ei ole mahdollisuuksia asioida digitaalisten palvelukanavien kautta.
- Laskunmaksun hinta muissa kuin digitaalisissa palvelukanavissa vaihtelee voimakkaasti pankeittain. Kalleimpia hintoja voi pitää niin korkeina, että ne voivat vaarantaa palveluiden saatavuuden kohtuulliseen hintaan henkilöille, joilla ei ole mahdollisuutta käyttää digitaalisia palvelukanavia.
- Konttoreiden määrän väheneminen sekä niiden palveluaikojen supistaminen on näkynyt joissakin tapauksissa asiakkaille siten, että jonotusajat konttoreihin ovat olleet kohtuuttoman pitkiä. Kehotetaan pankkeja kiinnittämään huomiota jonotusaikojen kohtuullisuuteen.

## Keskeiset havainnot ja toimenpidesuosituksset 2/2

- Kannustetaan pankkeja edelleen tutkimaan yhteistyömahdollisuuksia eri kuluttajaryhmiä edustavien edunvalvontaorganisaatioiden kanssa, jotta erilaisten käyttäjäryhmien tarpeet pystytään huomioimaan palveluntarjonnassa.
- Käteisen käytön vähentyessä on olemassa vaara, että myös käteisnostopalveluiden saatavuus heikentyy alle kohtuullisena pidettävän tason.
  - Pankkien tulisi arvioida säännöllisesti asiakkaille tarjoamiensa käteisjakelukanavien riittävyyttä, ja erityisesti sitä, että asiakkaiden mahdollisuudet käteisnostopalveluiden käyttämiseen turvataan maanlaajuisesti myös haja-asutusalueilla
  - Finanssivalvonta on tehnyt valtiovarainministeriölle aloitteen, jossa on pyydetty, että ministeriö arvioisi voimassa olevan lainsäädännön riittävyyttä ja mahdollisia muutostarpeita käteisnostopalveluiden riittävän saatavuuden turvaamiseksi maanlaajuisesti.

# Lisätietoja



[Kuluttajansuoja](#) > [Kysymyksiä ja vastauksia](#) > [Pankkipalvelut](#) > [Peruspankkipalvelut](#)

## Kuluttajansuoja

Ennen kuin sijoitat tai talletat rahaa

Ennen kuin ostat vakuutuksen

Fivan rooli kuluttajansuojassa

### ^ Kysymyksiä ja vastauksia

Asioinnin turvallisuus

Huijaukset

Kuolinpesän asiat

Asiakkaan tunnistaminen ja tunteminen

Ongelmat palveluntarjoajan kanssa

Säästäminen ja sijoittaminen

### ✓ Maksupalvelut

Maksutalvtilivertailusivusto

### ^ Pankkipalvelut

Asuntolainat ja lainakatto

Korot, marginaalit, lyhennystapa

Kulutustuotot ja pikavipit

## Peruspankkipalvelut

### Mitä ovat peruspankkipalvelut?

Peruspankkipalveluihin kuuluvat perusmaksutili ja siihen liittyvä tilinkäyttöväline, kuten debit-kortti ja verkkopankkitunnukset, mahdollisuus nostaa käteistä rahaa, maksutapahtumien toteuttaminen sekä sähköinen tunnistusväline. Peruspankkipalveluita eivät sitä vastoin ole esimerkiksi luotolliset tilit tai erilaiset luottokortit.

### Voiko pankki kieltäytyä avaamasta minulle perusmaksutiliä?

Pankin on tarjottava perusmaksutalvtilipalvelua yhdenvertaisesti ja syrjimättömästi kaikille kuluttaja-asiakkaille, jotka asuvat laillisesti ETA-valtiassa. Kuluttaja-asiakkaalla tarkoitetaan henkilöä, joka käyttää peruspankkipalveluita pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin ammatin- tai elinkeinotoiminnan harjoittamiseen.

Talletuspankki voi kieltäytyä perusmaksutalvtilin avaamisesta ja perusmaksutalvtiliin liittyvien maksupalveluiden tarjoamisesta lähinnä vain rahanpesusäännöksistä johtuvasta syystä. Tällainen syy voi olla esimerkiksi, jos pankki ei pysty varmistamaan asiakkaan henkilöllisyyttä luotettavasti.

Jos talletuspankki kieltäytyy avaamasta kuluttaja-asiakkaan perusmaksutalvtiliä tai tarjoamasta perusmaksutalvtiliin liittyvää maksupalvelua, se ilmoittaa asiakkaalle kieltäytymisen perusteen viivytyksettä, kirjallisesti ja maksutta. Samalla pankki antaa asiakkaalle riittävän selvityksen muutoksenhakuun liittyvistä menettelytavoista.

# Lisätietoja

På svenska  
In English

Tiedotteet ja julkaisut

Lomakkeet

Tilastot

Sääntely

Raportointi

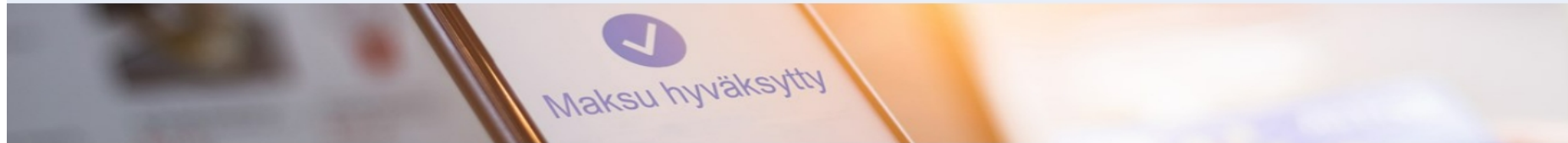
Rekisterit

MEDIALLE

Hae



[Kuluttajansuoja](#) [Pankki](#) [Vakuutus](#) [Pääomamarkkinat](#) [Markkinoiden vakaus](#) [Finanssivalvonta](#)



[Kuluttajansuoja](#) > [Pankkipalvelut](#) > [Peruspankkipalvelut](#) > [Fivan selvitykset peruspankkipalveluista](#)

## Kuluttajansuoja

Ennen kuin sijoitat tai talletat rahaa

Kuolinpesän asiat

### ^ Pankkipalvelut

Asuntolainat ja lainakatto

Korot, marginaalit, lyhennystapa

Kulutustuotot ja pikavipit

Lainaaminen

### ^ Peruspankkipalvelut

#### **Fivan selvitykset peruspankkipalveluista**

Takaus ja panttaus

Taloyhtiölainojen riskit

## Fivan selvitykset peruspankkipalveluista

Selvitykset peruspankkipalveluiden saatavuudesta ja hinnoittelusta

Vuosi 2021



Vuosi 2020



Vuosi 2019



Vuosi 2018

