

Selvitys peruspankkipalveluiden saatavuudesta ja hinnoittelusta vuonna 2024

Peruspankkipalveluselvityksen tausta

- Finanssivalvonnasta annetun lain nojalla Finanssivalvonnan tehtäviin kuuluu seurata ja arvioida laissa määriteltyjen peruspankkipalveluiden saatavuutta ja niiden hinnoittelua.
 - Seurannan yhtenä tavoitteena on varmistua siitä, että luottolaitostoiminnasta annetussa laissa säädetty luonnollisen henkilön oikeus peruspankkipalveluihin toteutuu ja että sääntelyn turvaaman oikeuden toteutumista ei vaaranneta esimerkiksi kohtuuttomalla hinnoittelulla.
- Perusmaksutilin tulee sisältää seuraavat palvelut:
 - Perusmaksutilin avaaminen, käyttäminen ja sulkeminen
 - Varojen tallettaminen
 - Käteisen nostaminen ETA-valtion alueella
 - Maksutapahtumien toteuttaminen suoraveloituksina, maksukortilla, tilisiirroilla, pankkipäätteillä, luottolaitoksen toimipisteissä ja luottolaitoksen verkkopalveluissa

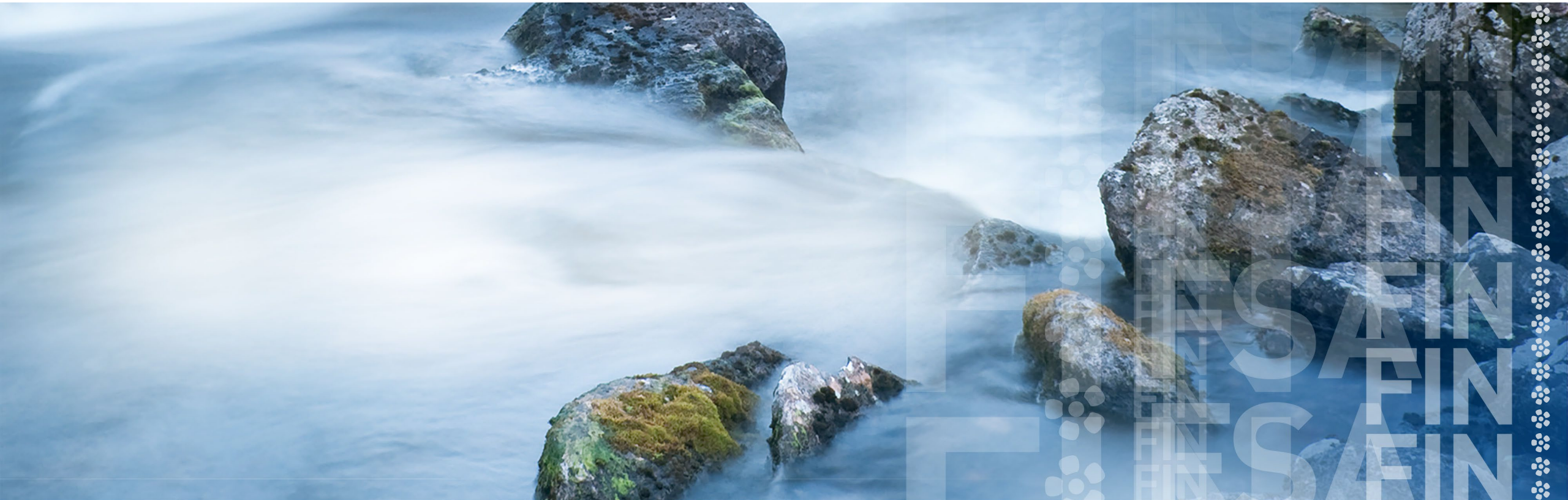
Talletuspankin on lisäksi tarjottava vahva sähköinen tunnistuspalvelu perusmaksutiliasiakkaalleen, jos se tarjoaa sitä muille asiakkaille.

Peruspankkipalveluselvityksen sisältö

- Peruspankkipalveluselvitys on kokonaisarvio peruspankkipalveluiden saatavuudesta ja hinnoittelusta vuonna 2024.
- Selvitys kattaa 132 pankin tiedot
 - Suomalaiset peruspankkipalveluja tarjoavat talletuspankit ja merkittävimmät sivuliikkeet (Danske Bank).
 - Peruspankkipalveluiden saatavuutta ja hinnoittelua koskevat tiedot on koottu pankkien maksutilivertailusivustolle toimittamista tiedoista ajankohdalta 31.12.2024.
 - Lisäksi on hyödynnetty Finanssivalvonnan lähettämää kyselyä pankeille peruspankkipalveluiden saatavuudesta ja hinnoittelusta (pankkikysely).

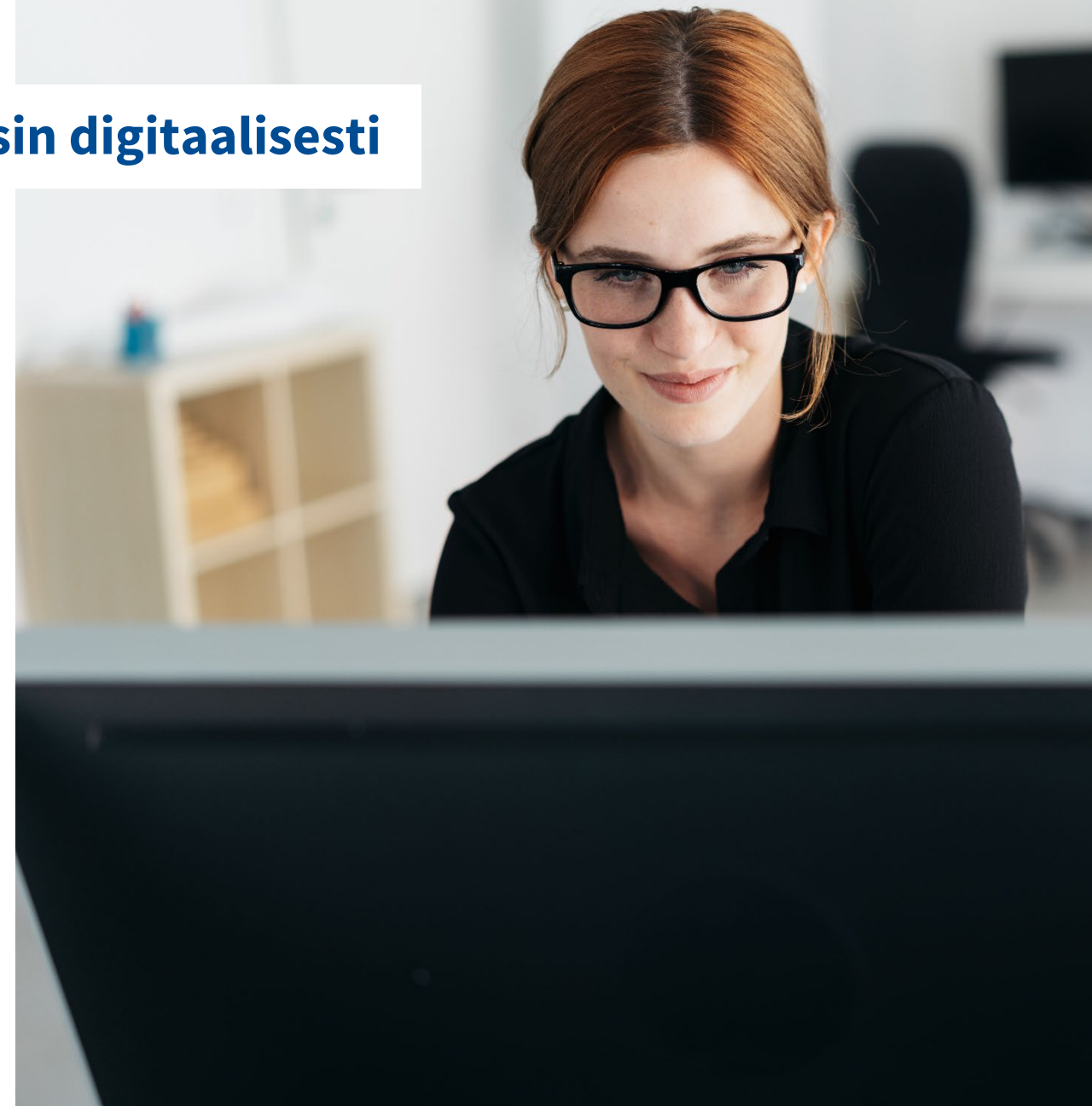


Peruspankkipalveluiden käyttö ja saatavuus



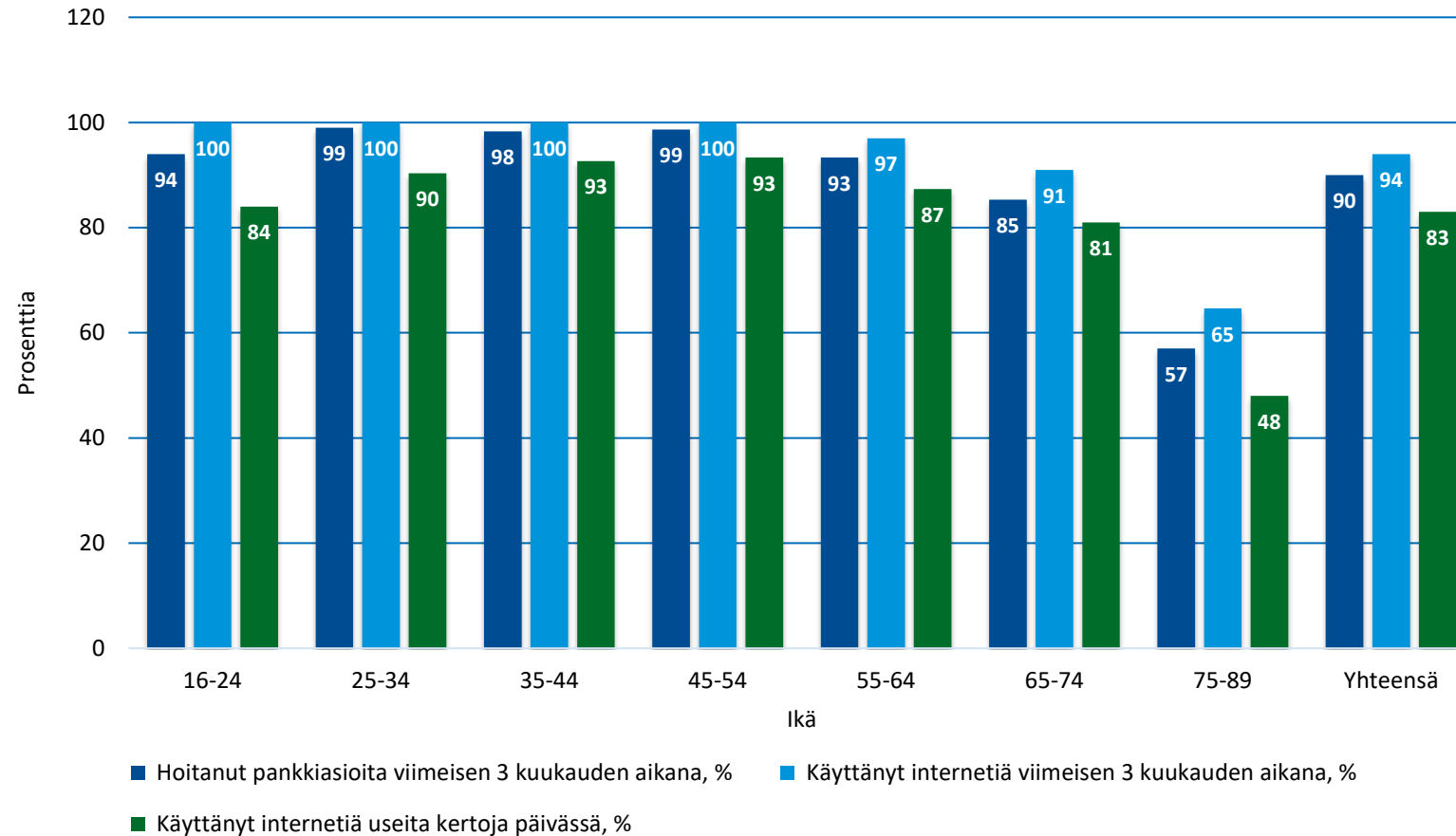
Peruspankkipalveluita käytetään pääosin digitaalisesti

- Asiakkaan käyttötottumuksesta riippuen peruspankkipalveluita käytetään digitaalisesti ja/tai muita palvelumuotoja käyttäen, kuten esimerkiksi konttorissa asioiden.
- Pankkikyselyn perusteella noin 86 %:lla 15 vuotta täyttäneistä maksutilin omaavista kuluttaja-asiakkaista on verkko- ja/tai mobiilipankin käytön mahdollistava sopimus.
- Näistä henkilöistä 87,5 % oli myös käyttänyt verkko- tai mobiilipankkia aktiivisesti eli kolmen edeltävän kuukauden aikana.
- Tilastokeskuksen mukaan digitaalisten palveluiden käyttö vähenee merkittävästi vasta yli 75-vuotiaiden ikäluokassa.



Suomalaiset käyttävät tietotekniikkaa aktiivisesti myös pankkiasioiden hoitoon

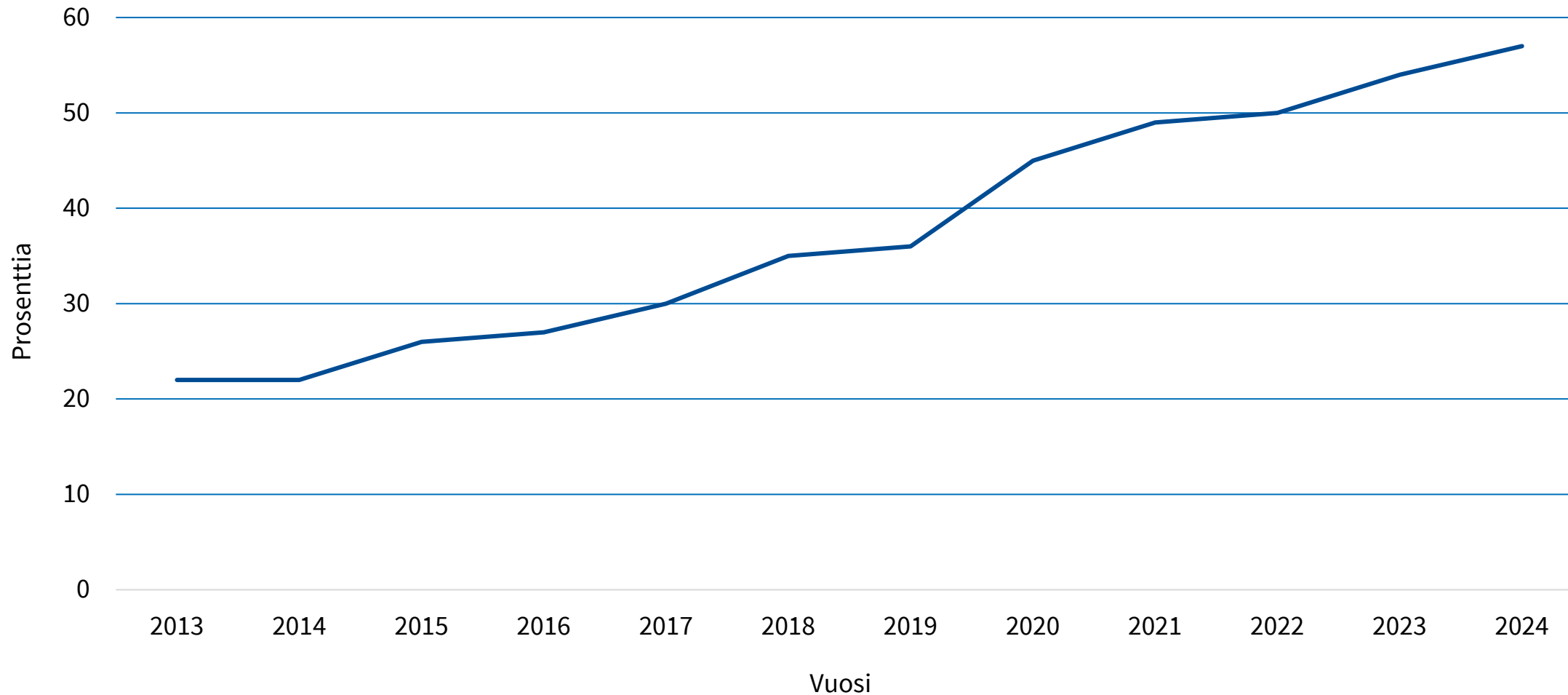
Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö 2024



- Pankkiasioiden hoitoon viimeisen 3 kuukauden aikana oli käyttänyt tietotekniikkaa 90 % yli 16 vuotiaasta väestöstä.
- 75-89 -vuotiaista lähes 60 % oli hoitanut pankkiasioita tietotekniikan avulla viimeisen 3 kuukauden aikana.

Lähde: Tilastokeskus

Pankkipalveluiden käyttö internetissä lisääntynyt 10 vuodessa selvästi yli 75-vuotiaiden keskuudessa

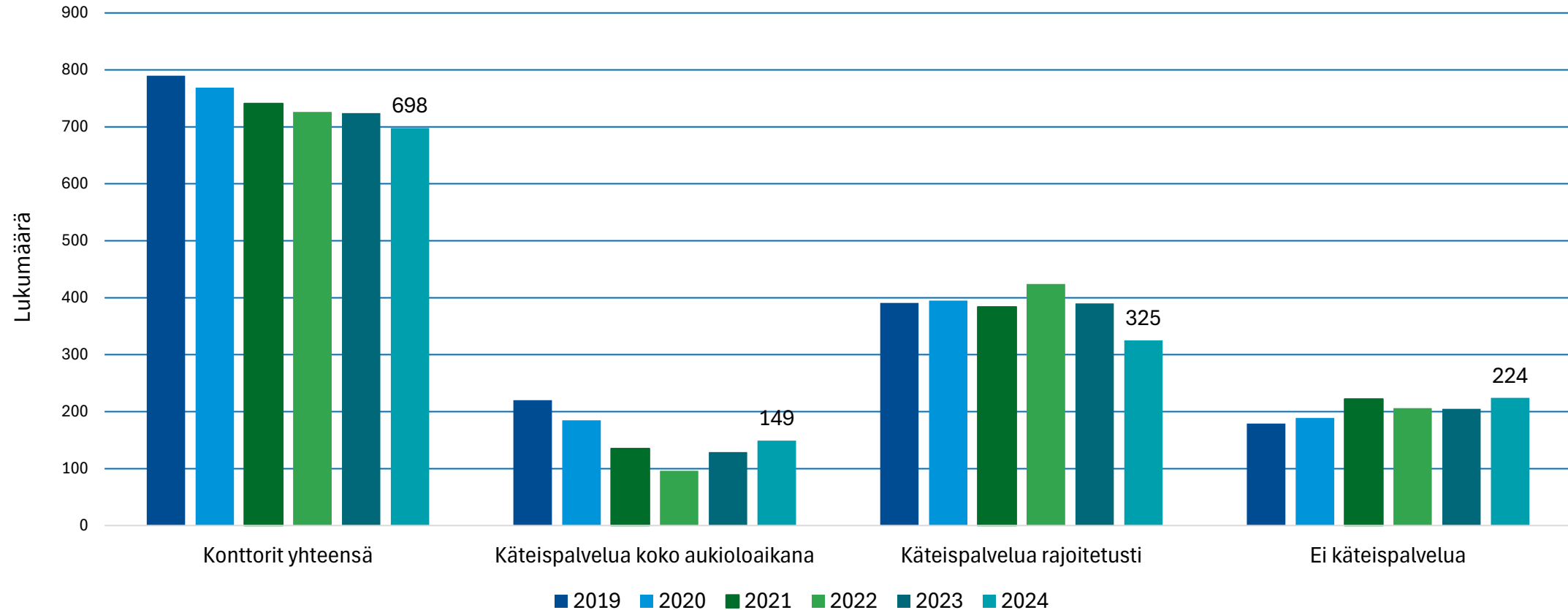


Lähde: Tilastokeskus

Konttoreiden lukumäärän ja käteispalveluiden tarjonnan kehitys 2019-2024

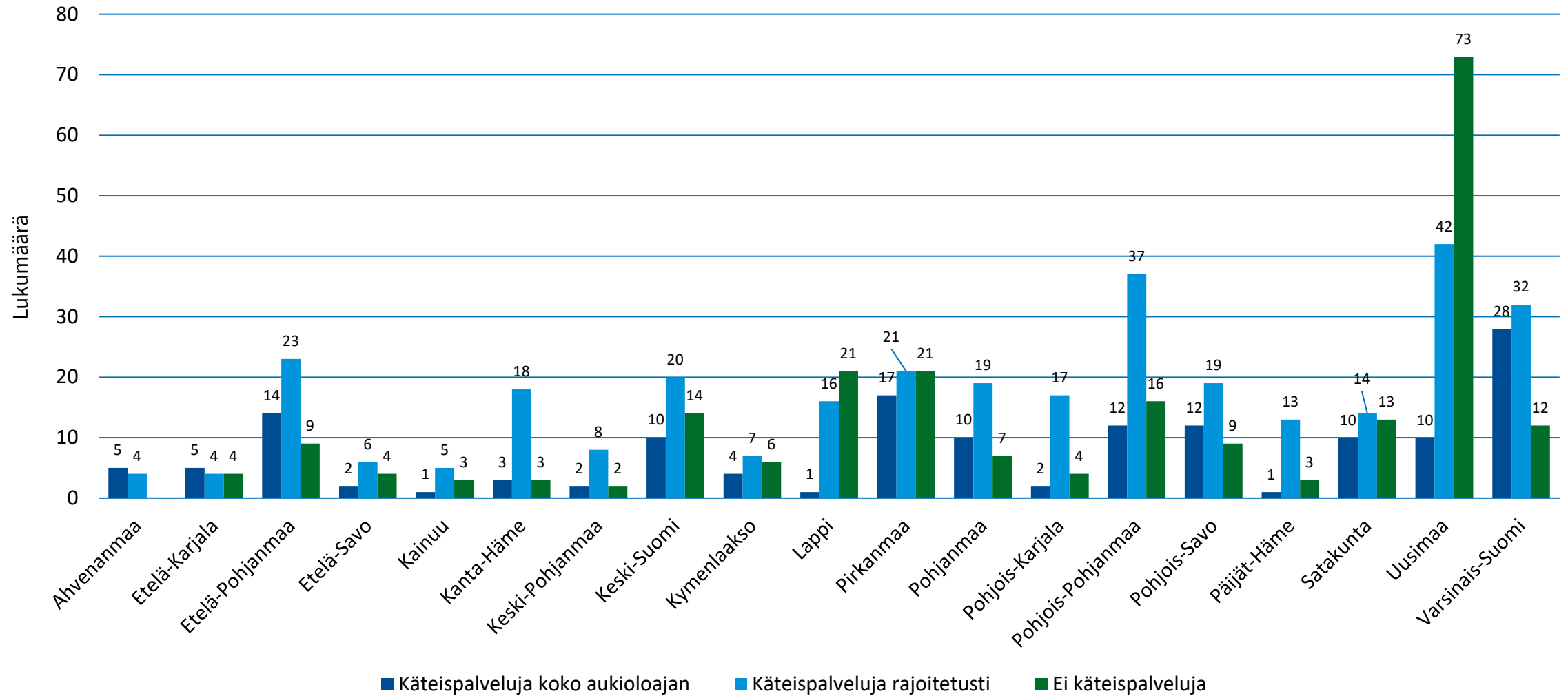
Konttoreiden kokonaismäärä laski vuonna 2024 suhteessa vuoteen 2023 (- 26 kpl)

Käteispalveluita koko aukioloaikana tarjoavien konttoreiden määrä lisääntyi vuodesta 2023 (+ 20 kpl).



Lähde: Maksutilivertailusivusto

Konttoreiden käteispalvelut

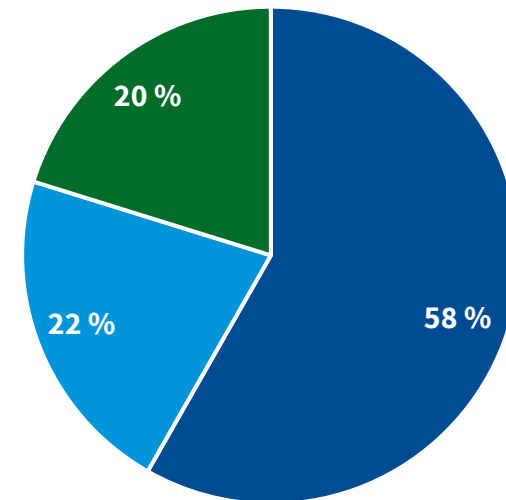


Lähde: Maksutilivertailusivusto

Kokoaikaisesti jokaisena pankkipäivänä auki olevien konttoreiden käteispalvelut 2024

- Konttoreiden kokonaismäärä vuonna 2024 oli yhteensä 698 kappaletta.
- Konttoreista 297 kappaletta palveli asiakkaita kokoaikaisesti jokaisena pankkipäivänä vähintään kello 10-16.
- Näistä kokoaikaisesti palvelevista konttoreista 20 % tarjosi käteispalveluja koko aukiolonsa ajan ja 58 % tarjosi käteispalveluja rajoitetusti esimerkiksi osan aikaa päivästä.

Kokoaikaisesti palvelevien konttoreiden käteispalvelut (297 kpl)



- Käteispalveluja rajoitetusti
- Ei käteispalveluja
- Käteispalveluja koko aukioloaikana

Lähde: Maksutilivertailusivusto

Käteisautomaattien määrä jatkanut laskuaan

- Käteisautomaattien kokonaismäärä väheni edelleen:
 - Vuoden 2024 lopussa Suomessa oli Suomen Pankin tietojen mukaan yhteensä 1578 käteisautomaattia (2023: 1668).
 - Täydentävinä jakelukanavina ovat vähittäiskaupat ja käteisen lähettäminen postitse.
- Yli 93 % käteisnostoista tehdään automaateilla.
 - Vuonna 2024 käteisnostojen lukumäärä nousi hieman kauppojen kassoilla ja vastaavasti laski automaateilla.
- Kuluttajien tyytyväisyys käteisen yleiseen saatavuuteen on melko hyvällä tasolla. Kuluttajista 83 % oli tyytyväisiä saatavuuteen (Suomen Pankin kuluttajakysely 3/2025).
 - Kuluttajista 61 % piti automaattien määrää sopivana.
 - Päivittäistavarakaupoissa kuluttajat maksavat yleisemmin kortilla (74 %) tai mobiilisti (8 %). Pelkästään käteistä käyttää 7 % asiakkaista.

Pankeilla on erilaisia palveluita digitaalisia palveluita käyttämättömille

- Pankkikyselyn perusteella pankit tarjoavat erilaisia tuki- ja neuvontapalveluita niille, joille digitaalisiin palveluihin siirtyminen on haasteellista tai mahdotonta.
- Tarjolla oleviin palveluihin vaikuttavat pankin liiketoimintamalli ja konttoreiden määrä. Pankit tarjoavat esimerkiksi seuraavia palveluita*:
 - Henkilökohtainen asiakasvastaava, jolle asiakas voi soittaa suoraan.
 - Oma puhelinlinja senioreille ja asiointitukea tarvitseville.
 - Tekstiviestipalvelut, joilla asiakas voi seurata pankkitapahtumiaan ilman konttorilla tai automaatilla käyntiä.
 - Konttoreissa on tarjolla digiopastusta verkkopankin ja/tai mobiilipankin käyttöön.
 - Kotisivuilta on saatavissa oppaita sekä digitaalisten palveluiden käyttöön että pankkiasioden hoitamiseen ilman älypuhelimia tai tietokonetta.

*Palveluita ei välttämättä ole rajattu vain digitaalisia palveluita käyttämättömille asiakkaille.

Peruspankkipalveluiden hinnoittelu 2024



Pankkipalveluista perityt listahinnat

Vuosi		Palvelu								
2024	Maksutilin ylläpito €/kk	Maksutilin verkko-palvelu €/kk	Online debit -kortti €/kk	Käteisen nosto/talletus konttorissa	Käteisen nosto automaatilla*	Käteisen talletus automaatilla**	Maksutapahtumien toteuttaminen verkkopalvelussa***	Maksutapahtumien toteuttaminen suoramaksuna	Maksutapahtumien toteuttaminen maksupalvelukuorella	Maksutapahtumien toteuttaminen konttorissa tilisiirtona
Listahinnan vaihteluväli (euroa)	0,00-10,00	1,50-5,00	2,00-10,00	0,00	0,00-1,50	0,00-provisio-pohjainen	0,00-0,20	0,00	1,00-6,00	3,50-8,00

Lähde: Maksutilivertailusivusto

Pankkien maksutilivertailusivustolle ilmoittamissa listahinnoissa (palveluiden hinnat ilman erilaisia asiakas- tai asiakasryhmäkohtaisia alennuksia tai etuuksia) ei ollut havaittavissa merkittäviä muutoksia verrattuna vuoteen 2023.

* Pääosin maksuton, kun nostojen määrä 1-6 kertaa/kk tai yli 80€/kerta
** Maksuton aina tai 2-4 kertaa/kk
*** Pääosin maksuton

Suurin osa asiakkaista ei maksa ns. listahintoja

Useimmilla pankeilla on käytössä palvelumaksujen suuruuteen vaikuttavia hinnanalennusperusteita. Alennusperusteet ovat yleisempiä digitaalisissa palveluissa kuin ei-digitaalisessa asioinnissa.

Yleisimmin mainitut perusteet alennuksille tai tiettyjen palveluiden maksuttomuudelle ovat:

- Ikä (nuoret)
- Käytössä olevien palveluiden määrä/niiden volyymi
- Omistaja-asiakkuus

Osa pankeista tarjoaa palveluita digitaalisten palveluiden hinnalla, jos kuluttaja-asiakas ei vammaan, toimintarajoitteen tai muun vastaavan syyn johdosta kykene käyttämään digitaalisia palveluita.

Maksutilin omaavista kuluttaja-asiakkaista arviolta 12 prosenttia ei ole hinnanalennusten piirissä ja maksaa ns. listahintoja.

- Alennusten piirissä olevien asiakkaiden määrässä on tuntuvaa vaihtelua pankkien välillä vaihdellen vajaasta 2 prosentista lähes 79 prosenttiin.

Lähde: Pankkikysely

Johtopäätökset

Asiakkaiden oikeus peruspankkipalveluihin toteutui vuonna 2024 kokonaisuutena tarkastellen asianmukaisesti

- Suurin osa asiakkaista käyttää peruspankkipalveluita digitaalisesti, jolloin palvelut ovat saavutettavissa 24/7.
- Osalle asiakaskunnasta muiden kuin digitaalisten peruspankkipalveluiden saatavuus on kuitenkin merkityksellistä.
- Konttoreiden ja automaattien määrässä oli vuonna 2024 edelleen laskua, mikä on voinut heikentää konttoripalveluiden ja käteisen saatavuutta paikallisesti.
 - Käteispalveluita oli kuitenkin tarjolla koko konttorin aukioloajan useammasta konttorista kuin vuonna 2023.
 - Kauppojen kassoilta nostettiin käteistä jonkin verran useammin kuin vuonna 2023.

Pankkipalveluiden hintataso ennallaan – digitaalisia palveluita käyttävillä pankkiasiointi selvästi edullisempaa

- Pankkipalveluiden hintataso pysyi vuonna 2024 pääosin ennallaan.
- Pankkiasiointi oli edellisvuosien tapaan merkittävästi edullisempaa asiakkaille jotka kykenevät hoitamaan asioinnin digitaalisten palvelukanavien kautta.
- Suurin osa asiakkaista ei maksanut peruspankkipalveluista ns. listahintoja, mutta pankkien hinnoittelukäytännöissä on eroja.
- Useilla pankeilla on tarjolla palvelupaketteja ja erilaisia alennusperusteita. Nämä kohdistuvat kuitenkin pääosin digitaalisiin palveluihin.
- Myös digitaalisia palveluita käyttämättömät asiakkaat voivat vaikuttaa pankkipalveluista maksamiinsa hintoihin käyttämällä erityisesti toistuvien maksujen maksamiseen suoramaksuja ja -veloituksia, E-laskuja tai maksukuoria konttorissa maksamisen sijaan.

Digituen tarve jatkuu – osalla pankeista hyviä käytäntöjä hinnoittelussa

- Finanssivalvonta pitää tärkeänä, että pankit huomioivat asiakkaiden avuntarpeet, tarjoavat aktiivisesti digitukea ja neuvovat asiakkaitaan varautumaan ikääntymisen mahdollisesti tuomiin muutoksiin pankkipalveluiden käytössä.
- Hinnoittelussa erityistä huomiota on kiinnitettävä digitaalisia palveluita käyttämättömien asiakkaiden hinnoittelun tasoon.
- Finanssivalvonta pitää asiakkaiden yhdenvertaisuutta edistävänä hyvänä käytäntönä sitä, että osa pankeista tarjoaa vamman, toimintarajoitteen tai muun vastaavan syyn vuoksi digitaalisten palveluiden käyttöön kykenemättömille asiakkaille peruspankkipalveluita vastaavaan hintaan kuin digitaalisia palveluita käyttäville asiakkaille.
- Peruspankkipalveluita tarjoavien pankkien palvelumallit ja hinnoittelu eroavat toisistaan merkittävästikin. Eri pankkeja vertailemalla asiakas voi löytää itselleen sopivimman palveluntarjoajan.

Kiitos!