

## Peruspankkipalveluselvitys 2019

### 1 Yhteenveto

Finanssivalvonta arvioi, että asiakkaiden oikeus laissa määriteltyihin peruspankkipalveluihin toteutuu kokonaisuutena tarkastellen asianmukaisesti. Peruspankkipalveluiden saatavuuteen ja hinnoitteluun liittyy kuitenkin erityiskysymyksiä, jotka ovat nousseet esiin pankkipalveluiden vahvan digitalisoitumisen myötä.

Konttoriverkosto on viime vuosina harventunut merkittävästi ja käteispalveluita kokoaikaisesti tarjoavien konttorien määrä on supistunut. Pankkiasiointi perinteisissä kanavissa maksaa asiakkaalle myös selvästi enemmän kuin asiointi digitaalisissa kanavissa. Tämä kehitys vaikuttaa peruspankkipalveluiden saatavuuteen erityisesti niiden asiakkaiden kohdalla, jotka eivät kykene hoitamaan pankkiasiointiaan digitaalisesti.

Peruspankkipalveluselvityksen yhteydessä toteutettiin tänä vuonna teema-arvio digitaalisen pankkiasioinnin mukautuksista<sup>1</sup> ja palveluvaihtoehtoista digitaaliselle asiointille. Selvitys toteutettiin pankeille suunnatulla kyselyllä mukautusten ja palveluvaihtoehtojen tämänhetkisestä tilanteesta ja pankkien suunnitelmista kehittää palveluitaan. Lisäksi sidosryhmille ja etujärjestöille suunnattiin kysely, jossa pyydettiin arvioimaan tämänhetkistä tilannetta ja kehitysmahdollisuuksia sekä kertomaan mukautuksia ja vaihtoehtoja koskevista asiakasyhteydenotoista. Teema-arvion perusteella sekä mukautusten taso että neuvontapalveluiden ja -materiaalien riittävyys vaihtelee pankkikohtaisesti. Etujärjestöjen mukaan mukautuksia ja neuvontaa digitaalisten palveluiden käyttöön ei pääsääntöisesti ole tarjolla riittävästi.

Finanssivalvonta pitää edelleen tärkeänä, että pankit tarjoavat kustannuksiltaan kohtuullisia vaihtoehtoja digitaaliselle pankkiasioinnille. Myös digitaalisten palveluiden kehittämisessä tulee huomioida eri asiakasryhmien tarpeet esimerkiksi kehittämällä mukautettuja versioita digitaalisista palveluista. Pankkien on tärkeää kiinnittää huomiota myös eri palveluvaihtoehtoista tiedottamiseen. Tiedottamisen olisi oltava selkeää ja tiedottamiskanavien tulee olla sellaisia, joiden kautta viestintä parhaiten tavoittaa kohderyhmät.

Finanssivalvonta painottaa valvontatoimia lähitulevaisuudessa digitaalisesti käytettävien peruspankkipalveluiden riittävien mukautusten seuraamiseen. Tarvittaessa valvontatoimissa lisätään tiedonvaihtoa tai muuta yhteistyötä muiden toimivaltaisten viranomaisten kanssa. Rinnalla on luonnollisesti seurattava vaihtoehtoisten palvelukanavien saatavuutta ja hinnoittelua.

<sup>1</sup> Digitaalisen pankkiasioinnin mukautuksilla tarkoitetaan sellaisia palveluihin tehtäviä muutoksia ja järjestelyjä, joiden avulla parannetaan palveluiden saavutettavuutta ja käytettävyyttä.

## 2 Sääntelytausta

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 palvelut<sup>2</sup>:

- 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 2019

### 3.1 Selvityksessä käytetyt tietolähteet

Peruspankkipalveluselvitys kattaa 204 pankin<sup>3</sup> tiedot. Hintojen osalta on edellisvuosista poiketen ilmoitettu tänä vuonna ensisijaisesti hintojen vaihteluväli, joka kattaa kaikki selvityksessä mukana olevat pankit. Tämän lisäksi on edellisvuosien tapaan ilmoitettu arvioita yleisimmistä hinnoista<sup>4</sup> vuosittaisen vertailtavuuden säilyttämiseksi. Yleisimmät hinnat eivät kuitenkaan välttämättä kuvasta sitä hintaa, jonka yksittäinen asia-

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

<sup>3</sup> 6 liikepankkia, 151 OP Ryhmään kuuluvaa osuuspankkia, 26 paikallisosuuspankkia ja 21 säästöpankkia.

<sup>4</sup> Arvio yleisimmistä hinnoista perustuu kutakin hintaa veloittavien pankkien lukumäärään ja kokoluokkaan.

kas yleisimmin maksaa, sillä pankkikohtaista tietoa peruspankkipalveluita käyttävien asiakkaiden määrästä ei ole ollut selvitystä laadittaessa käytettävissä.

Peruspankkipalveluiden saatavuutta ja hinnoittelua koskevat tiedot on vuonna 2019 koottu maksutilivertailusivustolle toimitetuista tiedoista. Vertailusivuston<sup>5</sup> hintatiedot ilmoitetaan ns. listahintoina, eli ilman erilaisia asiakas- tai asiakasryhmäkohtaisia alennuksia tai etuuksia. Lakisääteistä vertailusivustoa ylläpitää Vakuutus- ja rahoitusneuvonta FINE. Sivusto avattiin yleisön käyttöön 31.10.2018. Tiedot tähän selvitykseen on otettu sivustolta 20.9.2019.

Selvityksessä on lisäksi hyödynnetty valvontahavainnointia sekä asiakas-, sidosryhmä- ja valvottavakentän palautteita. Käteisautomaattien osalta tiedot on saatu Automatia Pankkiautomaatit Oy:ltä ja Nokas CMS Oy:ltä.

## 3.2 Saatavuus ja saavutettavuus

### 3.2.1 Peruspankkipalveluiden saatavuus

*Henkilöasiakaskonttorit.* Henkilöasiakkaita palvelevien konttoreiden lukumäärä 20.9.2019 oli 790 (2018: 854).<sup>6</sup> Merkittävimmät vähennykset ovat tapahtuneet liikepankeilla (32 kpl). Yhdenkään pankin konttorimäärä ei ole noussut. Konttoreista noin 68 % palvelee asiakkaita koko-aikaisesti ja loput konttoreista ovat auki rajoitetusti.

*Maksutili ja maksupalvelut.* Maksutiliä ja siihen liittyvää tilinkäyttövälennettä (kuten debit-korttia ja verkkopankkitunnuksia) tarjoavat kaikki selvityksessä mukana olevat pankit. Maksutapahtumien toteuttamiseen käytettävissä olevia palveluita ovat mm. suoraveloitukset, e-laskut, tili-siirrot konttoreissa ja verkkopalvelussa sekä laskunmaksuautomaatit. Maksutapahtumien toteuttamiseen käytettävissä olevia palveluita on käsitelty tarkemmin hinnoittelua koskevassa luvussa 3.3.

#### Käteisen saatavuus

Koko-aikaisesti palvelevista konttoreista 40 % tarjoaa käteispalveluita koko aukiolonsa ajan. Joka viides konttori ei tarjoa käteispalveluita ollenkaan. Käteistä on konttorien ja käteisautomaattien lisäksi mahdollista nostaa myös tuhansista kauppojen toimipisteistä ympäri Suomen. Joillakin pankeilla on tai on ollut myös pilotteja rahan tilaamisesta ja postittamisesta asiakasta lähinnä olevaan postin toimipisteeseen tai kotiin.

*Käteisautomaatit.* Käteisautomaattien määrä on kasvanut viime vuodesta (1 540 käteisautomaattia) hieman yli sadalla automaattilla, ja automaatteja on nyt yhteensä 1 661 kappaletta (tarkasteluajankohta 31.7.2019).

<sup>5</sup> <https://maksutilivertailu.fine.fi/>

<sup>6</sup> Konttorien lukumäärässä eivät ole mukana S-Pankin käteispalveluita (pl. laskunmaksupalvelut) tarjoavat asiointipisteet alueosuuskoupoissa (86 kpl). Muut saatavuustiedot pitävät kuitenkin sisällään myös S-Pankin palvelupisteet.

Automatia Pankkiautomaatit Oy:n ylläpitämiä käteisautomaatteja on 1 225 kappaletta, joista 164 on TalletusOtto-automaatteja (käteisen rahan nostaminen ja tallettaminen) ja 187 OttoPlus-automaatteja (käteisen rahan nostaminen ja seteleiden tallettaminen). Automatian käteisautomaattien kokonaismäärä on laskenut viime vuoden tarkasteluajankohdasta n. 7,5 %. OttoPlus-automaattien määrä on kuitenkin lisääntynyt viime vuodesta, jolloin OttoPlus-automaatteja oli n. 130 kappaletta. Automatian mukaan OttoPlus-verkosta on tarkoitus kasvattaa yhteensä noin 220 automaattiin ympäri Suomen.

Automaateista 436 kappaletta on Nokas CMS Oy:n ylläpitämiä. Määrä on yli kaksinkertaistunut elokuusta 2018, jolloin lukumäärä oli 215. Nokas arvioi, että automaattien määrä kasvaa vuoden loppuun mennessä siten, että Nosto-automaatteja on Suomessa noin 490–500 kappaletta.

*Talletusten tekeminen.* Käteistä voidaan Automatia Pankkiautomaatit Oy:n TalletusOtto- ja OttoPlus-automaattien lisäksi tallettaa lähes kaikkien pankkien konttoreissa.<sup>7</sup>

Finanssivalvonta katsoo, että konttoreissa tarjottavien käteispalveluiden vähentyminen heikentää erityisesti niiden asiakasryhmien käteisen saatavuutta, jotka eivät kykene käyttämään maksukorttia. Maksukorttia käyttävien asiakasryhmien osalta käteisen saatavuuden voidaan katsoa jopa parantuneen viime vuodesta, kun käteisautomaattien määrä on kasvanut.

### 3.2.2 Digitaaliset pankkipalvelut

Pankkipalveluiden digitalisoituminen jatkuu edelleen voimakkaana. Peruspankkipalveluihin kuuluvia digitaalisia palveluita ovat verkkopankki, verkkopankissa tapahtuva maksutapahtumien toteuttaminen sekä sähköisen tunnistusvälineen tarjoaminen. Näitä palveluita tarjoavat kaikki selvityksessä mukana olevat pankit.

Digitalisoituminen laajentaa asiakkaiden mahdollisuuksia hoitaa pankkiasioitaan ajasta ja paikasta riippumatta, ja suomalaiset käyttävät verkkopankkipalveluita eniten kaikista EU-maista.<sup>8</sup> Tilastokeskuksen mukaan suomalaisista 16–89-vuotiaista 83 % käytti pankkiasioiden hoitamiseen internetiä vuonna 2018.<sup>9</sup> On kuitenkin huomattava, että osuus laskee käyttäjien iän myötä huomattavasti ja 75–89-vuotiaista pankkiasioitaan verkossa hoiti enää 35 %. Verkkopalveluita käytetään eniten suurissa kaupungeissa, joihin toisaalta myös konttoripalvelut ovat keskittyneet.

Laskunmaksutavoista selkeästi yleisimpiä ovat mobiili- ja verkkopankissa tai e-laskulla maksaminen sekä suoramaksut. Finanssialan tekemän kyselyn mukaan 15–79-vuotiaista vain 1 % ilmoitti tavallisimmaksi

<sup>7</sup> Kolme pankkia ilmoittaa maksutalvvertailusivustolla, ettei käteisen tallettaminen konttorissa ole mahdollista.

<sup>8</sup> The Digital Economy and Society Index (DESI) Report – Use of Internet Services

<sup>9</sup> Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö [verkköjulkaisu].

ISSN=2341–8699. 2018, Liitetaulukko 15. Internetin käyttö pankkiasioihin, työn etsimiseen, omien tavaroiden myyntiin ja käytettyjen tavaroiden ostamiseen 2018, % -osuus väestöstä 1). Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 1.10.2019].

Saantitapa: [http://www.stat.fi/til/sutivi/2018/sutivi\\_2018\\_2018-12-04\\_tau\\_015\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/sutivi/2018/sutivi_2018_2018-12-04_tau_015_fi.html)

laskunmaksutavaksi maksamisen konttorin tiskillä. Maksupalvelukuorta tavallisimpana laskunmaksutapana käyttää 2 %.<sup>10</sup>

Pankkipalveluiden digitalisoinnissa esiin on tänä vuonna noussut erityisesti toiseen maksupalveludirektiiviin perustuva, maksamisen tai maksutilin käytön yhteydessä käytettävää asiakkaan vahvaa tunnistamista koskeva uudistus. Uudistuksen myötä painetut tunnuslukulistat eivät nyky muodossa käytettynä täytä uusia vaatimuksia ja usein uusien vaatimusten mukainen vahva tunnistaminen tapahtuu joko älypuhelinsovelluksella tai erillisellä tunnuslukulaitteella. Uusien tunnistamismenetelmien käyttöönotto on herättänyt kysymyksiä ja huolta erityisesti ikäihmissä ja erityisryhmissä. Finanssivalvonta edellyttää, että uusia tunnistamisen menetelmiä tarjottaessa kaikkien eri asiakasryhmien tarpeet ja yhdenvertaisuuslainsäädännön vaatimukset erityisryhmille tehtävistä kohtuullisista mukautuksista otetaan huomioon.<sup>11</sup>

### 3.2.3 Digitaalisen pankkiasioinnin mukautukset ja palveluvaihtoehdot digitaaliselle asiointille

Finanssivalvonta toteutti osana peruspankkipalveluselvitystä teema-arvion digitaalisen pankkiasioinnin mukautuksista ja palveluvaihtoehdoista digitaaliselle asiointille. Kyselyyn digitaalisten palveluiden mukautuksista ja palveluvaihtoehdoista vastasi yhteensä yhdeksän pankkia ja kolme toista etujärjestöä tai sidosryhmää. Lisäksi kolme sidosryhmää antoi asiasta lausunnon.

#### Etujärjestöjen ja sidosryhmien vastaukset

Etujärjestöjen mukaan pankkien tarjoamat mukautukset ja niiden riittävyys digitaalisissa palveluissa vaihtelee pankkikohtaisesti, eikä mukautuksia ole yleisesti ottaen koettu riittäviksi. Monilla ikäihmisillä sekä erityisryhmiin (esim. toimintarajoitteiset henkilöt, kuulo- ja näkövammaiset) kuuluvilla asiakkailta olisi halu käyttää digitaalisia palveluita, mutta saatavuuden varmistamiseksi tarvitaan mukautuksia ja neuvontaa.

Vastauksista käy ilmi, että mobiilipankki, jossa edetään vaihe kerrallaan, on koettu verkkopankkia helpommaksi. Mukautuksia tulisi etujärjestöjen mukaan kehittää muun muassa tunnuslukulistojen ja -laitteiden osalta sekä selkeyttämällä palvelupolkuja ja digitaalisissa palveluissa käytettävää kieltä. Lisäksi useat vastaajat esittivät, että palveluiden kehittämissä tulisi kuulla mukautettujen palveluiden käyttäjiä ja palveluita tulisi olla mahdollista testata esim. pankkia valittaessa.

Myös digitaalisten palveluiden käyttöä koskeva neuvonta on yleisesti koettu riittämättömäksi. Neuvontaa tulisi etujärjestöjen mukaan tarjota eri kanavissa, kuten chatissa, puhelinpalvelussa tai asiakkaan henkilökohtaisessa tapaamisessa. Neuvontamateriaalilta odotetaan selkokieli- syyttä ja mahdollisuutta saada materiaali esimerkiksi pistekirjoitettuna,

<sup>10</sup> Finanssiala: Säästäminen, luotonkäyttö ja maksutavat. Kuvio 25. [http://www.finanssiala.fi/materiaalit/SLM%202019\\_Tutkimusraportti.pdf](http://www.finanssiala.fi/materiaalit/SLM%202019_Tutkimusraportti.pdf)

<sup>11</sup> Finanssivalvonnan kannanotto 24.6.2019 – 2/2019. [https://www.finanssivalvonta.fi/saantely/kannanotot-ja-tulkinnat/02\\_2019/](https://www.finanssivalvonta.fi/saantely/kannanotot-ja-tulkinnat/02_2019/)

äänitettynä ja viittomakielisenä. Kuvalliset ohjeet ja videot on myös koettu toimiviksi materiaaleiksi.

Useat etujärjestöt ovat järjestäneet digiasiointiin liittyvää koulutusta jäsenilleen, mutta suoraan pankkipalveluihin liittyvän koulutuksen tarjoaminen on järjestöjen mukaan haasteellista mm. tietosuojan vuoksi etenkin, kun verkkopankeista ei yleensä ole saatavilla demoversioita ja koulutuksessa jouduttaisiin käyttämään asiakkaan oikeaa tiliä ja tunnuksia. Etujärjestöjen mukaan verkko- ja mobiilipankkien demoversiot olisivatkin hyödyllisiä ja takaisivat turvallisen tavan harjoitella verkkopankin käyttöä.

Etujärjestöt nostivat esiin myös vaihtoehtoisten palveluiden tärkeyden ja niiden hinnoittelun. Osa ikäihmisistä tai erityisryhmiin kuuluvista henkilöistä ei kykene käyttämään digitaalisia palveluita edes mukautettuna esimerkiksi fyysisten rajoitteiden vuoksi tai siitä syystä, etteivät asiakkaat osaa käyttää digitaalisiin palveluihin vaadittavia laitteita. Kyselyn vastauksissa nousi usein esiin myös se, että tällaisiin asiakasryhmiin kuuluvat henkilöt ovat usein pienituloisia, eikä heillä ole välttämättä varaa hankkia tarvittavia laitteita.

Vaihtoehtoisten palveluiden saatavuus koettiin pääosin riittämättömänä, mutta tilanne vaihtelee pankeittain. Palveluita tulisi kehittää esimerkiksi liikuteltavien konttoreiden ja palveluautojen muodossa. Lisäksi suoramaksu- ja maksukuoripalveluiden säilyttämisen tärkeys nostettiin vastauksissa esiin.

Useissa etujärjestöjen vastauksissa nostettiin esiin myös valtuutus käytäntöjen monimutkaisuus ja haasteet. Ongelmia on koettu myös tunnistusvälineen myöntämisessä niissä tilanteissa, joissa asiakas ei ymmärrä sopimusehtoja eikä voi allekirjoittaa sopimusta. Erityisen ongelmallisenä on pidetty sitä, ettei vahvaa sähköistä tunnistusvälinettä tai tilinkäyttövälinettä saa luovuttaa toiselle henkilölle, kuten toimintarajoitteen henkilön avustajalle.

## Pankkien vastaukset

Pankkien antamien selvitysten perusteella yleisimmin digitaalisiin pankkipalveluihin tehdyt mukautukset on suunniteltu erityisesti näkövammaisille. Tällaisia mukautuksia ovat esimerkiksi puheohjaustoiminnot, ruudunlukuohjelmia tukevat palvelut ja pistekirjoitetut tunnuslukulistat. Lisäksi yksi pankki on aloittamassa yhteistyön viittomakielisille tarkoitettun Chabla-palvelun kanssa, joka mahdollistaa asiakaspalvelupuhelut tulkin välityksellä.

Vastauksista käy ilmi, että verkko- ja mobiilipankkien mukautusten taso vaihtelee pankeittain. Vain yksi pankki toi vastauksessaan esiin erillisen, erityisryhmille tarkoitettun yksinkertaistetun sovelluksen pankkiasiointia varten. Osa pankeista ilmoitti, että verkko- ja mobiilipankkipalvelut on suunniteltu lähtökohtaisesti siten, että ne ovat saavutettavia kaikille asiakasryhmille. Tällöin erilliset mukautukset liittyvät useimmiten tun-



29.11.2019

FIVA 26/02.01.03/2019

Digitalisaatio ja pankkipalvelut, Armida Rantanen

Julkinen

nistusvälineisiin ja esimerkiksi verkkopankkia on mahdollista käyttää erilaisilla apuvälineillä. Lisäksi yksi pankki toi esiin teleoperaattorin kanssa tehtävän yhteistyön, jossa asiakas voi hankkia yhteistyösopimuksen mukaiseen hintaan tabletin ja laitteelle on asennettu pankin mobiilipankki ja tunnuslukusovellus valmiiksi.

Pankit antavat neuvontaa digitaalisiin palveluihin liittyen tavanomaisissa yhteydenottokanavissa, kuten konttoreissa, puhelinasiakaspalveluissa ja verkkopankkien viesti- ja chat-toimintojen kautta. Konttorikaupunkien ulkopuolella koulutusta ja neuvontaa annetaan erilaisissa tapahtumissa, erikseen järjestettävissä neuvontatilaisuuksissa ja liikkuvissa pisteissä.

Digitaalisia pankkipalveluita koskevat materiaalit ovat yleisimmin nettisivuilta löytyviä videoita sekä tulostettavia ohjeita ja esitteitä. Osa pankeista on mukauttanut asiakasmateriaalejaan myös esimerkiksi tekstiteityn videoin ja selkeiden, helposti ymmärrettävien oppaiden muodossa. Kolme pankkia ilmoitti tarjoavansa demoversioita verkko- ja/tai mobiilipankista, minkä lisäksi yhden pankin konttoreissa on mahdollista tutustua verkkopankkiin.

Lähes kaikki pankit ilmoittivat tekevänsä tai tehneensä sovelluksilleen käyttäjätestauksia tai saavutettavuusauditointeja. Testauksissa on käytetty sekä asiakasryhmiä että muita riippumattomia tahoja, mutta vain muutama pankki nimesi tarkemmin esimerkiksi etujärjestöjä tai erilaisia asiakasryhmiä, joiden kanssa käyttäjätestausta tai muuta yhteistyötä on tehty. Lisäksi pankeilla on jo käynnistyneitä tai tiedossa olevia projekteja digitaalisten palveluiden tarjoamisesta annetun lain (306/2019)<sup>12</sup> vaatimusten täyttämiseksi sekä palveluiden että niitä koskevien neuvontamateriaalien osalta.

Pankkien palveluvaihtoehdot niille asiakasryhmille, jotka eivät kykene käyttämään digitaalisia palveluita edes mukautettuna, keskittyvät perinteisiin konttori- ja puhelinpalveluihin. Konttoripalveluiden saatavuutta on käsitelty luvussa 3.2.1. Puhelinasiakaspalvelun laajuus vaihtelee pankkien välillä merkittävästi. Saldo- tai tapahtumakyselyitä voi tehdä seitsemän pankin puhelinasiakaspalvelussa. Lisäksi neljä pankkia tarjoaa mahdollisuuden tilata maksupalvelukuoria puhelimitse. Laajimmin peruspankkipalveluita puhelinasiakaspalvelussa tarjoavien pankkien asiakaspalvelussa voidaan lisäksi hoitaa mm. e-lasku- ja suoraveloitussopimusten tekeminen sekä laskujen maksaminen.

Lisäksi laskujen maksamisen osalta kaikilla pankeilla on palveluvaihtoehtoisissaan maksupalvelukuoret sekä suoraveloituspalvelu ja e-lasku. Myös R-Kioski tarjoaa mahdollisuutta maksaa viivakoodilliset laskut toimipisteissään. Palvelua tarjotaan kaikkien pankkien asiakkaille.<sup>13</sup> Pankit nostivat vastauksissaan esiin myös mahdollisuuden valtuuttaa läheinen ihminen hoitamaan pankkiasiointia.

<sup>12</sup> Huhtikuussa 2019 voimaan tullutta lakia digitaalisten palveluiden tarjoamisesta sovelletaan luottolaitoksiin siltä osin, kuin niiden tarkoituksena on tarjota palvelua yleisölle. Laissa on säädetty digitaalisen palveluiden saavutettavuusvaatimuksista ja valvontaviranomaisena toimii Etelä-Suomen aluehallintovirasto. Lakiin on sisällytetty useita siirtymäaikoja, joista ensimmäinen päättyi 23.9.2019 ja viimeinen päättyi 23.6.2021.

<sup>13</sup> Maksujen välittäjänä toimii Aktia Pankki Oyj.

Selvityksen perusteella pankkien tekemien mukautusten taso vaihtelee ja etujärjestöt pitävät mukautuksia monilta osin riittämättöminä. Finanssivalvonta pitää erityisesti kannatettavana pankkien ja etujärjestöjen välistä yhteistyötä, jonka avulla mukautuksia ja saavutettavuutta voidaan parantaa. Lisäksi pankkien tulisi kiinnittää huomiota siihen, miten tiedotetaan neuvontapalveluista ja -kanavista siten, että tiedottamisella tavoitetaan neuvontaa tarvitsevat kohderyhmät. Samalla olisi huolehdittava siitä, että niille asiakasryhmille, jotka eivät kykene käyttämään digitaalisia pankkipalveluita niiden mukautuksista huolimatta, tarjotaan riittävästi kohtuuhintaisia palveluvaihtoehtoja.

### 3.3 Hinnoittelu

*Perusmaksutilin ylläpitäminen.* Perusmaksutilin ylläpidosta veloittettava summa vaihtelee pankkikohtaisesti. Monissa pankeissa ylläpito on ilmaista, mutta muiden pankkien osalta veloittavat hinnat vaihtelevat pankeittain 2,00–4,00 euron välillä.

*Maksutilin verkkopalvelu.* Verkkopalvelu, joka sisältää vahvan sähköisen tunnistuspalvelun (tai verkkopankkiasioinnin mahdollistavat tunnisteet) maksaa 1,00–4,50 euroa kuukaudessa. Yleisimmin hinta on 2,00–3,00 euroa.

*Käteisen nostaminen ja tallettaminen.* Käteisen nostaminen ja tallettaminen pankkikonttorissa on maksutonta kaikissa pankeissa. Kolme säästöpankkia ei tarjoa käteisen nosto- ja talletuspalvelua konttorikanaavassa.

Käteisen nostaminen *automaatista* on useimmiten hinnoiteltu siten, että asiakas voi tehdä kuukausittain tietyn määrän nostoja veloittamatta (kahdesta kymmeneen nostoa), minkä jälkeen jokaisesta nostosta peritään maksu (0,40–1,50 euroa). Automaatista tehtävät nostot ovat täysin ilmaisia vain viidellä paikallisosuuspankilla. Viime vuonna vielä n. 75 % pankeista tarjosi asiakkailleen maksuttomat automaattinostot.

Automaatilla tehtävien käteistalletusten hinnoittelu vaihtelee pankkikohtaisesti. Käteistalletuksia voi useimmiten tehdä veloittamatta tiettyyn nostomäärään tai euromääräiseen arvoon saakka, minkä jälkeen talletukset ovat maksullisia. Pieni osa pankeista veloittaa kaikista käteistalletuksista. Talletuksen hinnat perustuvat kiinteään hintaan ja/tai prosentuaaliseen osuuteen talletuksen suuruudesta.

*Tilinkäyttöväline.* Maksukortista (online- ja offline-debit<sup>14</sup>) veloittettava kuukausimaksu vaihtelee 2,00–6,00 euron välillä. Yleisin hinta on 2,50–3,00 euroa.

<sup>14</sup> Online-debit-kortilla korttiin liitetyn tilin kate varmennetaan jokaisen tapahtuman yhteydessä. Offline-debit-kortilla varmennuksen tekeminen tapahtuman yhteydessä riippuu mm. maksunsaajasta tai maksupäätteestä. Offline-debit-korttia tarjotaan nykyisin vain n. 24 % pankeista.



*Maksupalvelua koskevan toimeksiannon toteuttaminen.* Edullisimmat laskunmaksutavat ovat suoramaksu- ja e-laskupalvelu. Molemmat palvelut ovat maksuttomia kaikissa pankeissa. Myös tilisiirto verkkopalvelussa on useimmiten maksuton. Yhteensä neljä pankkia (joilla on yhteensä 46 konttoria) veloittaa tilisiirrosta verkkopalvelussa 0,10–0,20 euroa.

Maksupalvelukuori maksaa 1,00–5,50 euroa ja sitä tarjoavat kaikki pankit. Useimmilla pankeilla hinta on 2,00–2,50 euroa ja palvelua tarjoavat kaikki pankit. Laskun maksaminen tilisiirrolla konttorissa maksaa 2,50–7,00 euroa ja palvelu on käytössä kahta pankkia lukuun ottamatta kaikilla pankeilla. Useimmat pankit veloittavat palvelusta 5,00 euroa.

Laskun maksaminen konttorissa käteisellä tai laskunmaksuautomaatilla ovat harvinaisempia pankkien palvelutarjonnassa. Käteisellä maksamista tarjoaa 24 pankkia (joilla on yhteensä 187 konttoria) ja veloittava hinta vaihtelee 0,00–8,00 euron välillä. Laskunmaksuautomaatti on käytössä yhteensä 40 pankilla (joilla on yhteensä 286 konttoria) ja hinta on 0,00–3,00 euroa.

Tehdyn selvityksen perusteella peruspankkipalveluiden yleisimmät hinnat ovat pääosin pysyneet samana, vaikka joidenkin palveluiden yleisimmät hinnat ovat nousseet hieman.

### 3.4 Asiakasyhteydenotot

*Kilpailu- ja kuluttajaviraston* mukaan asiakasyhteydenotot (ajalta 31.7.2018–30.7.2019) ovat liittyneet edellisvuoden tavoin useimmiten tunnistusvälineisiin ja digipalveluihin yleisemmin. Verkkopankkisovellukset edellyttävät melko uusia versioita älylaitteista ja toisaalta peruspankkipalveluiden hinnat muodostuvat usein kalliimmiksi sellaisille henkilöille, joilla ei ole tosiasiallisia edellytyksiä ottaa käyttöön digitaalisia palveluita. Yhteydenotot ovat lisäksi koskeneet mm. pankkitilin avaamiseen ja siirtämiseen liittyviä ongelmia, pankkitilin perusteettomia irtisanomisia, verkkopankkitunnusten myöntämättä jättämistä, konttoreiden rajattuja aukioloaikoja ja palvelumaksujen korotuksia.

*Vakuutus- ja rahoitusneuvonta FINEen* tulleet peruspankkipalveluihin liittyneet yhteydenotot<sup>15</sup> ovat tyypillisesti liittyneet Suomeen muuttavien ulkomaalaisten tai turvapaikanhakijoiden oikeuteen saada käyttöönsä peruspankkipalvelut. Esiin ovat nousseet myös maksuhäiriömerkintöjen vaikutukset pankkipalveluiden saatavuuteen sekä asiakkaan tuntemiseen ja tunnistamiseen liittyvät kysymykset. Kysymykset on koettu epäasiallisiksi ja pankkiasiointia vaikeuttaviksi.

*Finanssivalvontaan* tulleita, peruspankkipalveluita koskevia asiakasyhteydenottoja on viimeisen vuoden ajalta vähän. Yhteydenotot ovat liittyneet ennen kaikkea palvelumaksuihin ja 14.9.2019 voimaan tulleisiin, sähköistä tunnistamista maksamisen yhteydessä koskeviin vaatimuksiin. Lisäksi Finanssivalvonta on saanut yhteydenottoja muun muassa

<sup>15</sup> Tarkasteluajankohta 1.7.2018–11.7.2019, 47 yhteydenottoa.

asiakkaan tuntemiseen ja tilin sulkemiseen sekä siirtämiseen liittyen. Finanssivalvonta osallistui syyskuussa myös ikäihmisten pankkipalveluita koskevaan tilaisuuteen, jossa esiin nousivat erityisesti valtuutus-käytäntöihin liittyvät ongelmat, konttoriverkoston harveneminen sekä hintojen nousu.

*Pankkien* saamat asiakaspalautteet ovat viimeisen vuoden aikana koskeneet lähinnä konttoreiden aukioloaikoja, sijaintia ja kassapalveluiden supistamista. Myös palveluihin liittyvät jonotusajat ovat nousseet esiin. Lisäksi pankit ovat saaneet neuvontapyyntöjä ja palautetta digitaalisiin palveluihin liittyen.

## 4 Johtopäätökset ja Finanssivalvonnan toimenpiteet

### 4.1 Pankkipalveluiden saatavuus ja hinnoittelu viime vuosina

#### 4.1.1 Saatavuus ja saavutettavuus

Digitaalisten pankkipalveluiden määrä ja niiden käyttö on viime vuosina jatkanut kasvamistaan vahvasti. Lähtökohtaisesti Finanssivalvonta pitää pankkien digitalisointishankkeita kannatettavina. Digitalisoituminen on laajentanut asiointimahdollisuuksia niiden asiakasryhmien osalta, jotka kykenevät käyttämään digitaalisia palveluita. Toisaalta kehitys näkyy perinteisten, konttoriasiointiin perustuvien palveluiden saatavuuden vähentymisenä.

Peruspankkipalveluiden tarjonta henkilöasiakaskonttoreissa sekä käteisen rahan merkitys ovat edelleen ajankohtaisia aiheita erityisesti niiden asiakasryhmien kohdalla, jotka eivät esimerkiksi toimintarajoitteidensa vuoksi pysty hoitamaan pankkiasioita verkossa. Käteisen saatavuuden osalta tilanteen voidaan katsoa pysyneen hyvänä ja jopa parantuneen niiden asiakkaiden osalta, jotka kykenevät käyttämään maksukorttia, sillä käteisautomaattien määrä on viime vuosien aikana kasvanut. Käteisautomaattien osalta on kuitenkin huomattava, että viime vuosina tapahtunut kasvu liittyy pitkälti muuttuneeseen markkinatilanteeseen, kun Nokas CMS Oy aloitti toimintansa Suomessa. Automaattien määrässä tapahtuvaa kehitystä tulevien vuosien aikana on vaikea arvioida.

Automaattien ja konttorissa tapahtuvien nostojen lisäksi käteistä voi nykyisin nostaa myös tuhansien kauppojen kassoilta. Valtaosalla pankeista on sopimus käteisen nostopalvelusta kauppaketjun tai -ketjujen kanssa. Finanssivalvonta pitää kannatettavana, että pankit tarjoavat mahdollisuutta käteisnostoihin kaupoissa tai muissa asiamiespisteissä, sillä tämä lisää käteisnostomahdollisuuksia erityisesti syrjäseuduilla. Merkillepantavaa kuitenkin on, että käteisnostojen määrä kauppojen kassoilta on marginaalinen verrattuna muihin nostotapoihin (kuvio 1). Merkillepantavaa on myös, että tällä hetkellä käteisnostomahdollisuus on ainakin osassa kauppaketjuista rajoitettu vain tiettyjen pankkien asiakkuuteen, mikä osaltaan vähentää käteisnostomahdollisuuden tosiasiallista hyödynnettävyyttä. Tästä näkökulmasta Finanssivalvonta pitää tärkeänä, että pankit huolehtivat riittävästä asiakastiedottamisesta nostomahdollisuuden olemassaoloon liittyen ja tutkivat aktiivisesti käteisen

jakeluverkoston riittävyttä sekä kauppiasyhteistyön laajentamismahdollisuuksia.

Konttoreiden määrä sen sijaan väheni viime vuoteen nähden 64 kappaaleella. Tämän lisäksi huomionarvoista on se, että vain 27 % (237 kpl) kaikista konttoreista tarjoaa käteispalveluita kokoaikaisesti. Konttoreista 20 % ei tarjoa käteispalveluita lainkaan. Tämä heikentää huomattavasti digitaaliseen asiointiin kykenemättömien asiakasryhmien mahdollisuuksia hoitaa pankkiasioitaan itsenäisesti. Peruspankkipalveluiden saataavuudessa ja verkkopankin käytössä voidaan havaita myös alueellisia eroja, joita voitaisiin ehkäistä esimerkiksi tarjoamalla enenevässä määrin verkkopankkipalveluiden käyttöön liittyvää neuvontaa myös muilla kuin konttoripaikkakunnilla. Saatavuuden varmistamiseksi pankkien tulisi arvioida myös mahdollisuuksia laajentaa puhelinasiakaspalvelussa hoidettavien peruspankkipalveluiden tarjontaa.

Digitaalisten pankkipalveluiden osalta Finanssivalvonta katsoo, että saavutettavuuteen tulee kiinnittää erityistä huomiota ja tarvittaessa palveluita on mukautettava kohtuullisesti erityisryhmien tarpeisiin sopiviksi. Saavutettavuutta tulee lisäksi tukea riittävällä ja helposti ymmärrettävällä neuvonnalla ja neuvontamateriaalilla. Finanssivalvonta pitää tärkeänä, että neuvontaa on saatavilla eri kanavissa ja, että asiakkailla on mahdollisuus saada neuvontaa digitaalisten palveluiden käyttöön myös syrjäseuduilla. Finanssivalvonta pitää kannatettavana myös etujärjestöjen ja pankkien välistä yhteistyötä saavutettavuuden parantamiseksi.

Myös mahdollisuudet valtuutuskäytäntöjen helpottamiseksi pankkeja koskevan sääntelyn rajoissa tulisi huomioida pankkipalveluiden saavutettavuuden suunnittelussa. Valtuutus mahdollistaa edullisemman pankkiasioinnin myös niille, jotka eivät itsenäisesti voi käyttää digitaalisia palveluita. Asiakas ei kuitenkaan voi valtuuttaa toista henkilöä käyttämään omia, henkilökohtaisia verkkopankkitunnuksiaan. Verkkopankkitunnukset ovat aina henkilökohtaiset, eivätkä pankit voi nykyisen lainsäädännön valossa siltä osin muuttaa valtuutuskäytäntöjä.

#### 4.1.2 Hinnoittelu

Peruspankkipalveluiden hinnoittelu on pysynyt viime vuosien aikana pitkälti muuttumattomana, mutta joidenkin yksittäisten palveluiden yleisimmät hinnat ovat nousseet. Tämän vuoden selvityksessä hinnoittelua on tarkasteltu yksityiskohtaisemmin ottamalla ns. yleisimpien hintojen lisäksi huomioon hinnoitteluväli kokonaisuudessaan.

Suurin yksittäinen muutos hinnoittelussa koskee käteisen nostamista automaatista, josta suurin osa pankeista perii maksun tietyn nostomäärän (yleisimmin neljän noston) jälkeen. Maksun suuruus ja ilmaiset nostokerrat vaihtelevat pankkikohtaisesti. Niiden pankkien määrä, jotka eivät veloita nostoista ollenkaan, on vähentynyt viime vuodesta. Myös ti-linkäyttöväliseen ja maksukuoripalvelun yleisimmin veloitettavat hinnat ovat nousseet hieman.

Yleisimmissä hinnoissa tapahtuneiden muutosten ja yleisimpien hintojen kohtuullisuuden arvioinnin lisäksi Finanssivalvonta on tänä vuonna kiinnittänyt huomiota siihen, että yksittäisten palveluiden hinnoittelussa esiintyy suuria eroja pankkien välillä. Erityisesti maksupalvelua koskevien toimeksiantojen hinnoissa on verrattain suuria, pankkikohtaisia eroja. Esimerkiksi maksupalvelukuoren hinta vaihtelee 1,00–5,50 euron välillä ja konttorissa tehtävän tilisiirron vaihteluväli on tililtä tehtäessä 2,50–7,00 euroa ja käteisellä tehtäessä 0,00–8,00 euroa.

Yksittäisten hintojen kohtuullisuudessa voi siis olla huomattavia pankkikohtaisia eroja. Kohtuullisuutta arvioitaessa on kuitenkin otettava huomioon se seikka, että huomattavalla osalla asiakkaista on käytössään jokin palvelupaketti, joka voi laskea palvelusta tosiasiallisesti maksettavaa hintaa. Pankit tarjoavat usein myös esimerkiksi ikään, palveluiden keskittämiseen, jäsenyyteen tai käyttötapaan perustuvia alennuksia palvelumaksuista.

On selvää, että asiointitapa vaikuttaa pankkiasioinnista aiheutuviin kokonaiskustannuksiin. Konttoriasiointia ensisijaisena asiointikanavana käyttävä asiakas joutuu maksamaan pankkipalveluistaan huomattavasti enemmän kuin digitaalisia palveluita käyttävä asiakas (Kuvio 2).

#### 4.2 Toteutettuja toimenpiteitä

*Teema-arvio digitaalisen pankkiasioinnin mukautuksista ja palveluvaihtoehtoista digitaaliselle asiointille*

Vuoden 2019 peruspankkipalveluselvityksen yhteydessä tehdyssä teema-arviossa selvitettiin, miten pankit ovat mukautaneet palveluitaan, mitä vaihtoehtoja digitaalisille palveluille on ja miten etujärjestöt kokevat mukautusten ja vaihtoehtoisten palveluiden riittävyyden.

*Finanssivalvonnan kannanotto tunnuslukulistoista osana asiakkaan vahvaa tunnistamista*

Finanssivalvonta julkaisi kesäkuussa 2019 kannanoton pankeilla nykyisin käytössä olevien tunnuslukulistojen käytön jatkamisesta osana asiakkaan vahvaa tunnistamista maksamisen tai maksutilin käytön yhteydessä. Tunnuslukulistat eivät perinteisessä muodossaan käytettynä täytä uuden, syyskuussa 2019 voimaan tulleen sääntelyn turvallisuusvaatimuksia. Tunnuslukulistojen käytön jatkaminen edellyttää, että asiakkaan vahvaan tunnistamiseen maksamisen tai maksutilin käytön yhteydessä lisätään elementtejä, joiden johdosta sääntelyn edellyttämä kaksiosainen tunnistaminen toteutuu vaatimusten mukaisesti.

Finanssivalvonnan kannanoton mukaan tunnistusmenetelmiin tehtävät muutokset on toteutettava siten, että kaikkien asiakasryhmien mahdollisuus käyttää tunnistusvälineitä ilman katkoksia turvataan. Asiakkaiden tulee voida käyttää nykyisiä tunnuslukulistoja maksamisessa ja maksutilin käytössä niin kauan, kunnes pankki on riittävällä tavalla varmistanut uusien menetelmien käytettävyyden, saavutettavuuden ja toimintavarmuuden.

Kannanotossa korostettiin myös asiakkaille tarjottavan neuvonnan ja henkilökohtaisen opastuksen riittävydestä huolehtimista sekä sitä, että tunnistusvälineen tulee olla kohtuullisen hintainen sen kuuluessa peruspankkipalveluihin. Lisäksi todettiin, että uusia menetelmiä tarjottaessa on huomioitava eri asiakasryhmien tarpeet ja yhdenvertaisuuslainsäädännön vaatimukset erityisryhmille tehtävistä kohtuullisista mukautuksista.

#### 4.3 Yhteenveto ja Finanssivalvonnan tulevat toimenpiteet

Peruspankkipalveluselvityksen perusteella Finanssivalvonta pitää tärkeänä, että pankit kiinnittävät huomiota yksittäisten peruspankkipalveluiden hintojen kohtuullisuuteen sekä käteispalveluiden saatavuuden varmistamiseen, jotta peruspankkipalveluiden saatavuus säilyy myös niissä asiakasryhmissä, jotka eivät käytä digitaalisia pankkipalveluita tai maksukorttia.

Pankkien tulisi tutkia aktiivisesti käteisen jakeluverkoston riittävyttä ja mahdollisuuksia laajentaa kauppiasyhteistyötä. Myös tiedottaminen erilaisista käteisnostomahdollisuuksista on tärkeää. Saatavuuden varmistamiseksi pankkien tulisi arvioida myös mahdollisuuksia laajentaa puhelinasiakaspalvelussa hoidettavien peruspankkipalveluiden tarjontaa.

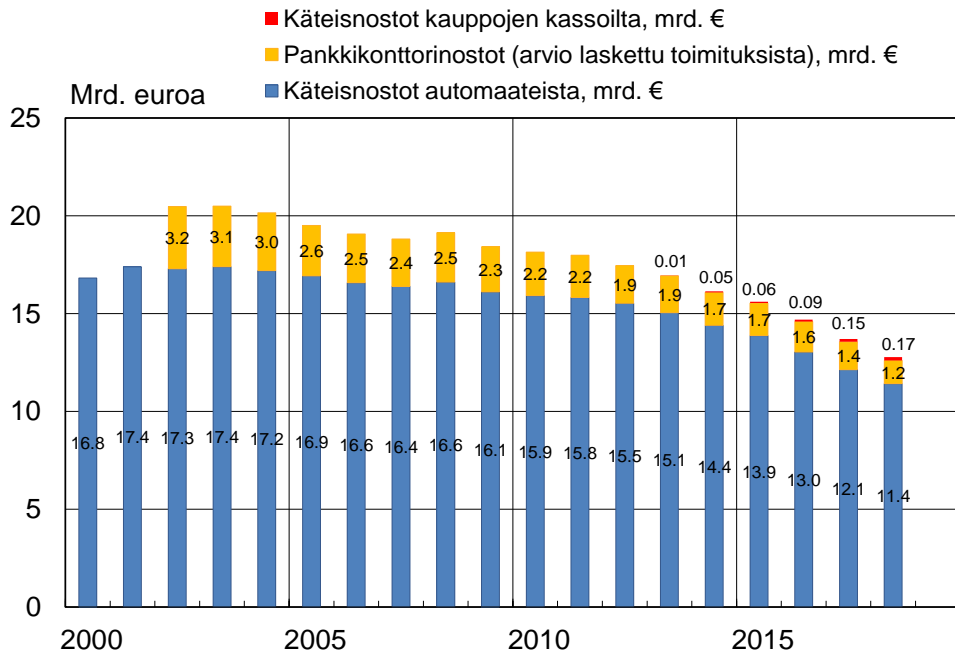
Peruspankkipalveluiden yleisimmät hinnat ovat pääosin pysyneet samana, vaikka joidenkin palveluiden yleisimmät hinnat ovat nousseet hieman. Konttoriasiointia ensisijaisena asiointikanavana käytävä asiakas joutuu maksamaan pankkipalveluistaan huomattavasti enemmän kuin digitaalisia palveluita käyttävä asiakas. Finanssivalvonta seuraa edelleen peruspankkipalvelujen hinnoittelun kohtuullisuutta ja puuttuu hinnoitteluun tarvittaessa käytettävissä olevilla valvontakeinoillaan.

Digitaalisten pankkipalveluiden saatavuus ja saavutettavuus edellyttää, että pankit pitävät huolta tarpeellisten ja kohtuullisten mukautusten tekemisestä verkko- ja mobiilipankkeihin. Lisäksi on tärkeää, että pankit tiedottavat digitaalisten palveluiden mukautuksista sekä palveluita koskeva neuvonnasta sellaisella tavalla, että tiedottaminen tavoittaa ne asiakasryhmät, jotka käyttävät mukautuksia ja tarvitsevat palveluita koskevaa neuvontaa.

Finanssivalvonta painottaa valvontatoimiaan lähitulevaisuudessa digitaalisesti käytettävien peruspankkipalveluiden riittävien mukautusten seuraamiseen. Tarvittaessa valvontatoimissa lisätään tiedonvaihtoa tai muuta yhteistyötä muiden toimivaltaisten viranomaisten kanssa. Rinnalla on luonnollisesti seurattava digitaalisille palveluille vaihtoehtoisten palvelukanavien saatavuutta ja hinnoittelua.

Kuvio 1 – Käteisen jakelu yleisölle eri kanavista Suomessa (Suomen Pankki)

## Käteisen jakelu yleisölle eri kanavista Suomessa



Lähde: Automatia, Nokas CMS Eurocash, Change Group, eri kaupparyhmät.



Kuvio 2 – Kuluttajaprofiilivertailu

Kuluttajaprofiilivertailu 2013-2019	1.1.2013	1.1.2015	1.10.2018	20.9.2019
<b>Verkkopainotteinen</b>				
- tilin ylläpito (€kk)	0,00 €	0,00 €	0,70 €	0,00 €
- maksukortti/debit (€kk)	1,50 €	2,00 €	2,50 €	2,75 €
- verkkopalvelu/debit (€kk)	2,70 €	2,70 €	2,90 €	2,70 €
- laskujen maksaminen (€/kpl), 7 kpl	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
- tiliote (€/kpl), 1 kpl	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
- tapahtumakysely (€/kpl), 2 kpl	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
- verkkopalvelu yhteensä	2,70 €	2,70 €	2,90 €	2,70 €
- käteisnostoja automaattilla (€/kpl), 2 kpl	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	<b>4,20 €</b>	<b>4,70 €</b>	<b>6,10 €</b>	<b>5,45 €</b>
<b>Itsepalvelupainotteinen</b>				
- tilin ylläpito (€kk)	0,00 €	0,00 €	0,70 €	0,00 €
- maksukortti/debit (€kk)	1,50 €	2,00 €	2,50 €	2,75 €
- laskujen maksaminen (7 kpl)	10,50 €	14,00 €	15,05 €	16,45 €
- maksupalvelukuori (€/lasku), 7 kpl	1,50 €	2,00 €	2,15 €	2,35 €
- käteisnostoja automaattilla (€/kpl), 2 kpl	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
- saldokysely automaattilla (€/kpl), 2 kpl	0,00 €	0,00 €	0,45 €	0,45 €
- tiliote (€/kpl), 1 kpl	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	<b>12,00 €</b>	<b>16,00 €</b>	<b>19,15 €</b>	<b>19,65 €</b>
<b>Konttoripainotteinen</b>				
- tilin ylläpito (€kk)	0,00 €	0,00 €	0,70 €	0,00 €
- laskujen maksaminen, 7 kpl	13,25 €	20,00 €	20,75 €	21,65 €
- konttorissa tilisiirto (€/kpl), 2 kpl	3,50 €	5,00 €	5,00 €	4,95 €
- maksupalvelukuori (€/lasku), 5 kpl	1,25 €	2,00 €	2,15 €	2,35 €
- käteisnostoja konttorissa (€/kpl), 2 kpl	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
- tapahtumakysely konttorissa (€/kpl), 1 kpl	2,50 €	3,00 €	3,00 €	3,15 €
- tiliote (€/kpl), 1 kpl	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	<b>15,75 €</b>	<b>23,00 €</b>	<b>24,45 €</b>	<b>24,80 €</b>