

Selvitys peruspankkipalveluiden saatavuudesta ja hinnoittelusta vuonna 2025

Peruspankkipalveluselvitys 2025

- Peruspankkipalveluselvityksellä arvioidaan peruspankkipalveluiden saatavuutta ja hinnoittelua Suomessa vuonna 2025.
- Selvitys perustuu 94 yksittäisen pankin (10 pankkiryhmän) tietoihin.
 - Suomalaiset peruspankkipalveluja tarjoavat talletuspankit ja merkittävimmät sivuliikkeet (Danske Bank)
- Peruspankkipalveluiden saatavuutta ja hinnoittelua koskevat tiedot on koottu pankkien maksutilivertailusivustolle toimittamista tiedoista ajankohdalta 31.12.2025.
- Lisäksi on hyödynnetty Finanssivalvonnan lähettämää kyselyä pankeille koskien asiakaspalvelun tavoitettavuutta eri kanavissa sekä henkilöasiakaskonttoreissa tarjottavia peruspankkipalveluja (pankkikysely).



Peruspankkipalveluselvityksen tausta

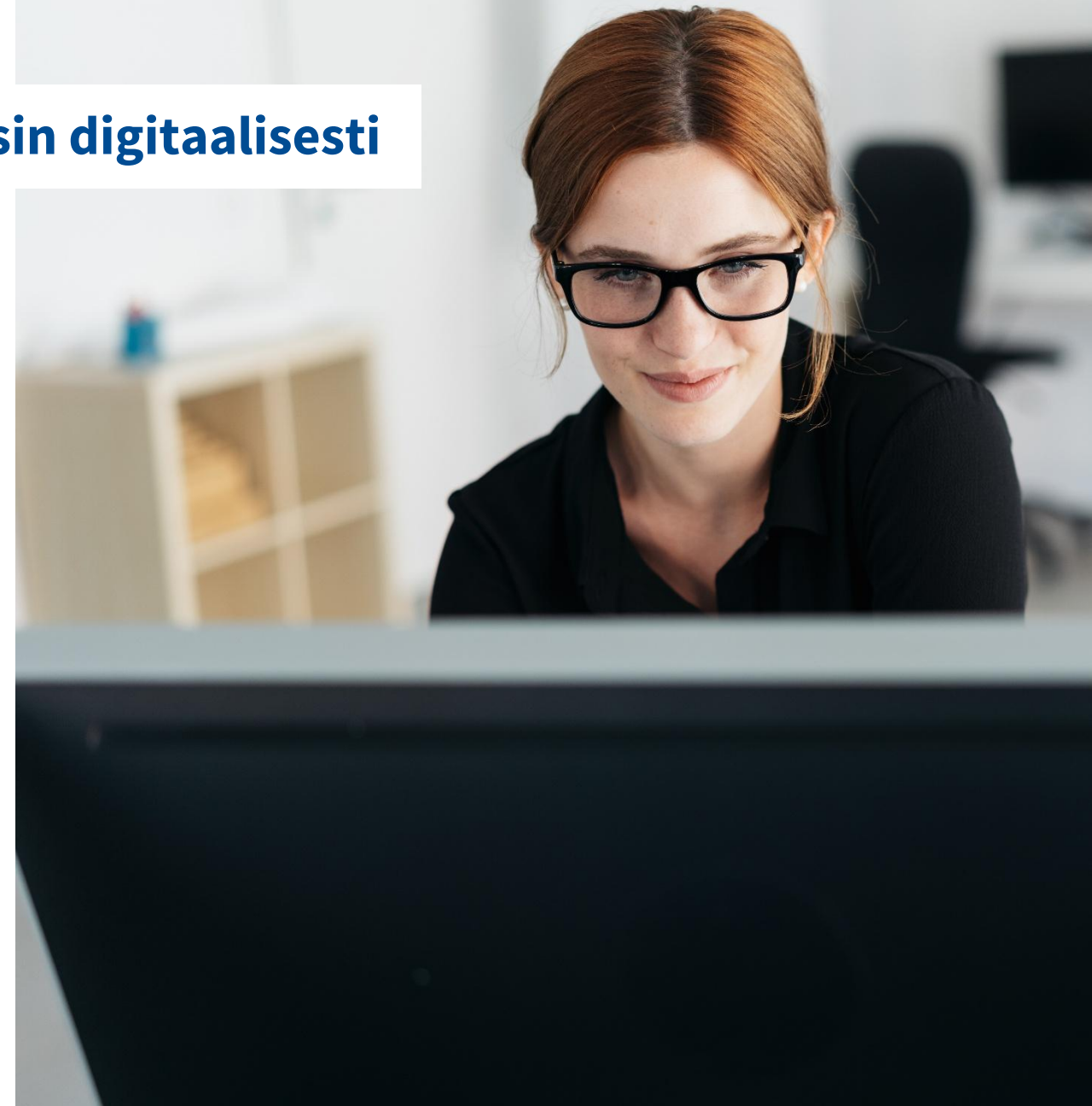
- Finanssivalvonnasta annetun lain nojalla Finanssivalvonnan tehtäviin kuuluu seurata ja arvioida laissa määriteltyjen peruspankkipalveluiden saatavuutta ja niiden hinnoittelua.
 - Seurannan yhtenä tavoitteena on varmistua siitä, että luottolaitostoiminnasta annetussa laissa säädetty luonnollisen henkilön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

Peruspankkipalveluiden käyttötavat ja saatavuus

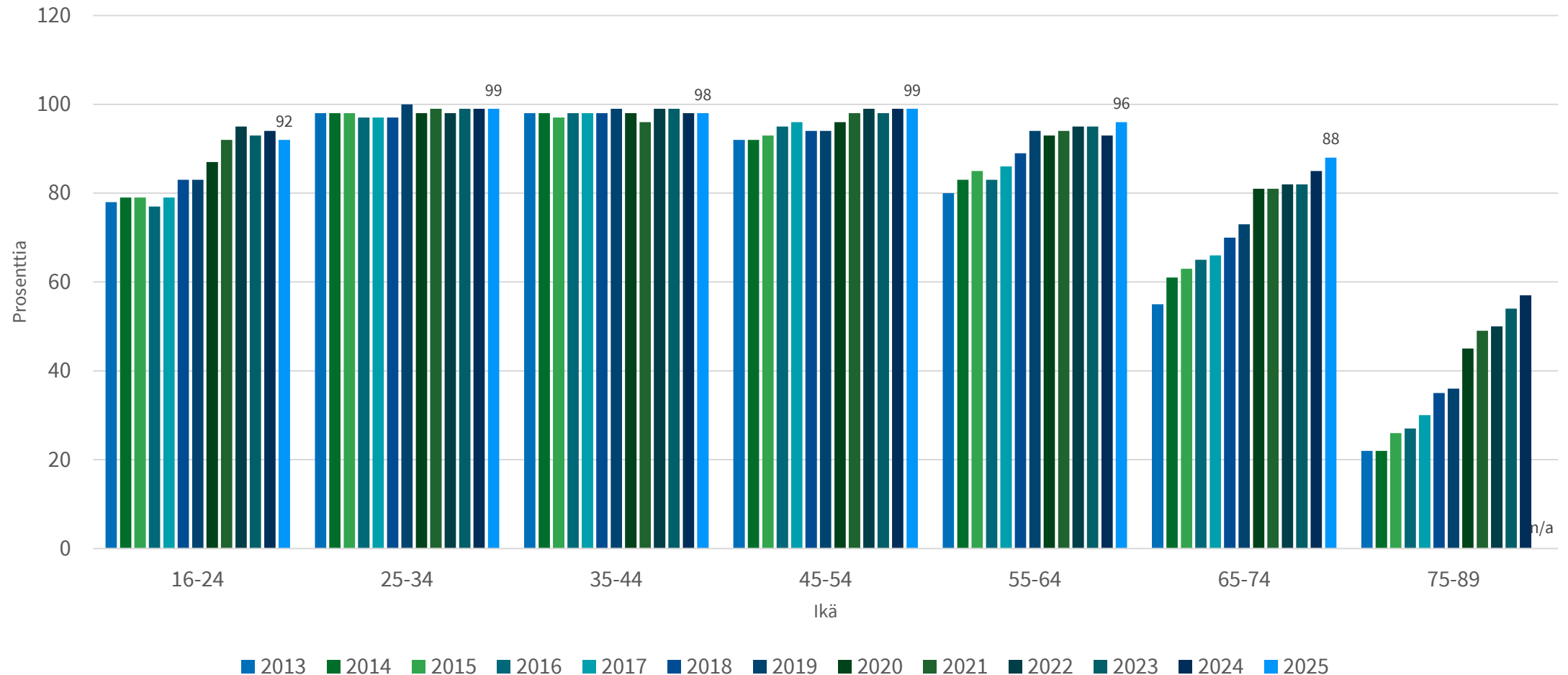


Peruspankkipalveluita käytetään pääosin digitaalisesti

- Asiakkaan käyttötottumuksesta riippuen peruspankkipalveluita käytetään digitaalisesti ja/tai muita palvelumuotoja käyttäen, kuten esimerkiksi konttorissa asioiden.
- Pankkikyselyn perusteella noin 87 %:lla (2024: 86 %) 15 vuotta täyttäneistä maksutilin omaavista kuluttaja-asiakkaista on verkko- ja/tai mobiilipankin käytön mahdollistava sopimus.
- Tilastokeskuksen mukaan pankkiasioiden hoitoon viimeisen 3 kuukauden aikana oli käyttänyt tietotekniikkaa 83 % yli 16 vuotiaasta väestöstä.
 - Tietotekniikan käyttö pankkiasioiden hoitoon kasvoi 55-74 -vuotiailla 3 prosenttiyksikköä edellisvuodesta.

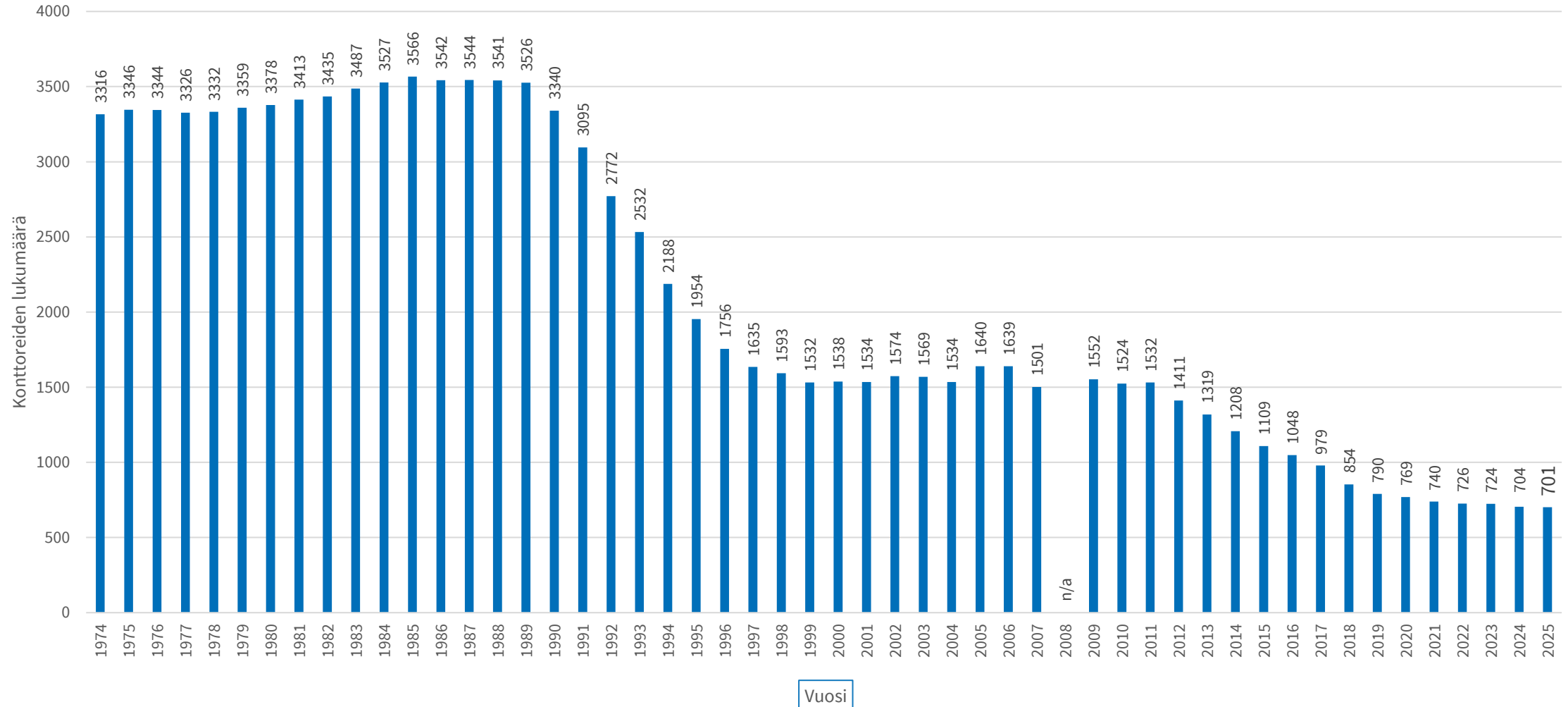


Pankkipalveluiden käyttö tietotekniikan avulla ikäluokkien välillä - kasvua vanhemmissa ikäluokissa



Lähde: Tilastokeskus

Pankkikonttoreiden määrä pysynyt lähes ennallaan



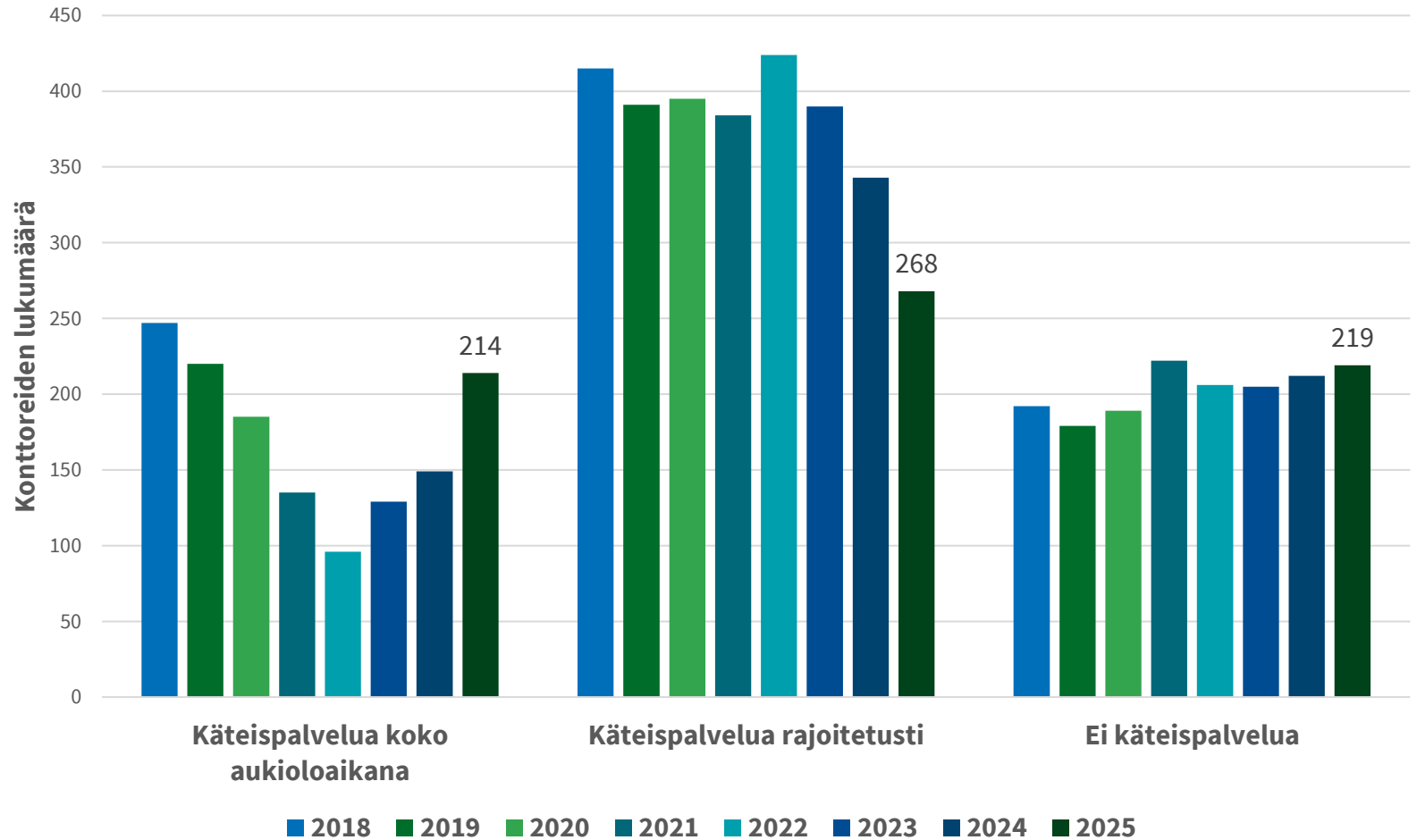
Konttoreiden lukumäärä väheni vuonna 2025 suhteessa vuoteen 2024 (- 3 kpl) .

* Vuoden 2024 luku tilastokorjattu.

Lähde: Tilastokeskus, Finanssivalvonta / Maksutilivertailusivusto

Käteispalveluiden tarjonta konttoreissa

- Konttoreiden kokonaismäärä vuonna 2025 oli yhteensä 701 kappaletta.
- Käteispalveluita koko aukioloaikansa tarjoavien konttoreiden määrä lisääntyi vuodesta 2024 (+65 kpl).
 - Kasvu selittyi suurelta osin kokoaikaisesti auki olevien konttorien muuttumisella osa-aikaisesti palveluita tarjoaviksi konttoreiksi (45 kpl).
- Käteispalveluita tarjoamattomien konttoreiden määrä kasvoi myös hieman (+7 kpl).



Lähde: Maksutilivertailusivusto

Käteisautomaattien määrä lisääntyi vuonna 2025



- Käteisautomaattien kokonaismäärä nousi edellisestä vuodesta.
 - Vuoden 2025 lopussa Suomessa oli Suomen Pankin tietojen mukaan yhteensä 1675 käteisautomaattia (2024: 1578, 2023: 1668).
- Lähes 94 % käteisnostoista tehtiin automaateilla.
 - Täydentävinä jakelukanavina ovat automaattien ja konttorien lisäksi vähittäiskaupat ja käteisen lähettäminen postitse.
 - Vuonna 2025 kauppojen kassoilla tehtyjen käteisnostotapahtumien suhteellinen osuus nousi hieman.
- Kuluttajien tyytyväisyys käteisen saatavuuteen on melko hyvällä tasolla. Kuluttajista 79 % kertoo olevansa tyytyväisiä saatavuuteen (Suomen Pankin kuluttajakysely 3/2026).
 - Kuluttajista 64 % pitää automaattien määrää sopivana.
 - Päivittäistavarakaupoissa kuluttajat maksavat yleisemmin kortilla (74 %) tai mobiilisti (8 %). Pelkästään käteistä käyttää 8 % kuluttajista.

Asiakaspalvelun tavoitettavuus 2025

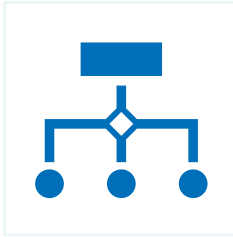
Asiakaspalvelun tavoitettavuus

- Pankeille lähetetyllä kyselyllä kartoitettiin:
 - Vastausaikoja verkko- tai mobiilipankin kautta lähetettyihin viesteihin
 - Puhelin- ja chat-palvelun vastausaikoja
 - Tapaamisaikojen saatavuutta verkossa ja konttoreissa
 - Henkilöasiakaskonttoreissa tarjottavia palveluita
 - Asiakaspalvelun tavoitettavuuden seuranta pankeissa.
- Pankit seuraavat säännöllisesti asiakaspalvelun tavoitettavuutta.
 - Erityisesti puhelinpalvelussa seuranta tehdään reaaliaikaisesti tai päivätasoisesti.
 - Raportteja tuotetaan päivä-/viikkotasoisesti tai vähintään kuukausitasolla.
 - Osa kyselyyn saaduista vastauksista perustuu kuitenkin arvioon (viesteihin vastaaminen, konttoriasioinnin ajat).

Lähde: Pankkikysely



Etäasioinnin tavoitettavuus



Asiakkaiden lähettämien verkko- ja mobiilipankkiviestien keskimääräiset vastausajat vaihtelivat pankkien välillä alle 1 kalenteripäivästä 3 kalenteripäivään.

Yksittäisissä tapauksissa vastauksen saaminen on kestänyt jopa pari kuukautta.

Parilla pankilla vastaukset perustuvat arvioon.



Chatboteilta palvelua saa käytännössä heti.

Ihmisavusteisen chat-palvelun vastausajat vaihtelivat pankkien välillä alle 1 minuutista maksimissaan 2 tuntiin.

Suurimmassa osassa pankeista vastauksen sai keskimäärin alle 10 minuutissa.



Asiakkaiden keskimääräiset jonotusajat puhelinpalveluun vaihtelivat pankkien välillä 1,5 minuutista 11 minuuttiin.

Yksittäisissä tapauksissa jonotusaika on voinut olla jopa 2 tuntia.

Niillä pankeilla, joilla takaisinsoittopalvelu on käytössä, takaisinsoiton saa yleensä saman päivän aikana.

Lähde: Pankkikysely

Tapaamisaikojen saatavuus konttoreissa ja verkossa

Asiakkaat saivat tapaamisajan konttoriin keskimäärin 1-11 kalenteripäivässä.

Verkkotapaaminen järjestyi keskimäärin samassa ajassa.

- Asiakkaan oma toive tapaamisajasta vaikuttaa lukuihin sekä konttoreissa että verkossa.
- Parilla pankilla vastaukset perustuvat arvioon.

Yli 80 % kaikista henkilöasiakaskonttoreista palveli asiakkaita myös ilman ajanvarausta.

- Eri pankkien välillä luku vaihteli 15 % - 100 % välillä.
- Enemmistö pankeista tarjosi kuitenkin palvelua ilman ajanvarausta suurimmassa osassa konttoreitaan.

Asiakkaiden keskimääräiset jonotusajat konttorissa ilman ajanvarausta vaihtelivat pankkiryhmien välillä 5 minuutista 23 minuuttiin.

- Aika perustuu 6 pankilta saatuun vastaukseen.

Lähde: Pankkikysely

Pankkikonttoreissa tarjottavat peruspankkipalvelut

- Pankkikyselyllä kartoitettiin myös, mitä peruspankkipalveluihin liittyviä palveluita pankit/pankkiryhmät tarjoavat henkilöasiakaskonttoreissa.
 - Tiedot perustuvat 9 pankin/pankkiryhmän vastauksiin.
- Peruspankkipalveluita tarjotaan laajasti, mutta ei välttämättä kaikkia palveluja kaikissa pankin/pankkiryhmän konttoreissa.
 - Myös digitukea on saatavissa suuressa osassa konttoreista.
- Perinteisiä käteispalveluita tarjotaan harvemmin.
 - Käteisen nostaminen/tallettaminen oli mahdollista kaikissa konttoreissa vain yhdellä pankilla/pankkiryhmällä.

Palvelujen tarjonta henkilöasiakaskonttoreissa kuluttajille	Palvelu saatavissa pankin/pankkiryhmän kaikissa konttoreissa	Palvelu saatavissa osassa pankin/pankkiryhmän konttoreista	Pankki/pankkiryhmä ei tarjoa palvelua
Maksutilin avaaminen	7	2	0
Maksutilin lopettaminen	7	2	0
Käteisen nostaminen	1	8	0
Käteisen tallettaminen	1	8	0
Laskujen maksaminen tililtä	2	6	1
Maksukuorien noutaminen	7	2	0
Tiliotteen tulostus	5	3	1
Maksukortin tilaaminen	7	2	0
Maksukortin sulkeminen	8	1	0
Maksukortin nouto	5	3	1
Verkkopankkipalvelun avaaminen	7	2	0
Tuki / opastus digitaaliseen asiointiin	7	2	0

* Lukumäärä kertoo kuinka moni pankki/pankkiryhmä tarjoaa palvelua konttoreissaan.

Lähde: Pankkikysely

Peruspankkipalveluiden hinnoittelu 2025



Pankkipalveluista perityt listahinnat

Palvelu	Listahinnan vaihteluväli (euroa)		Yleisin peritty hinta (euroa)***	
	2024	2025	2024	2025
Maksutilin ylläpito (€/kk)	0,00-10,00	0,00-10,00	2,50 (74%)	2,50 (65%)
Maksutilin verkkopalvelu (€/kk)	1,50-5,00	2,00-5,00 ↑	3,00 (80%)	3,00 (69%)
Online debit -kortti (€/kk)	2,00-10,00	2,50-10,00 ↑	2,75 (69%)	2,75 (59%)
Käteisen nosto/talletus				
Käteisen nosto/talletus konttorissa	0,00	0,00	0,00	0,00
Käteisen nosto automaatilla*	0,00-1,50	0,00-1,50	0,00 (95%)	0,00 (88%)
Käteisen talletus automaatilla**	0,00 – 1,10-2,50 + 0,2%-1%	0,00 - 1,10-2,50 + 0,75%-1%	0,00 (80%)	0,00 (77%)
Maksutapahtumien toteuttaminen				
Maksutapahtumien toteuttaminen verkkopalvelussa	0,00-0,20	0,00	0,00 (96%)	0,00
Maksutapahtumien toteuttaminen suoramaksuna	0,00	0,00	0,00	0,00
Maksutapahtumien toteuttaminen maksupalvelukuorella	1,00-6,00	2,50-6,00 ↑	2,50 (73%)	2,50 (61%)
Maksutapahtumien toteuttaminen konttorissa tilisiirtona	3,50-8,00	4,00-8,00 ↑	5,00 (80%)	5,00 (81%)

Lähde: Maksutilivertailusivusto

* Pääosin maksuton, kun 1-6 nostoa/kk; yleisin 4 nostoa/kk

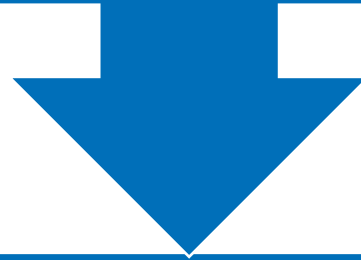
** Pääosin maksuton tai maksutta 1-4 talletusta/kk

*** Prosenttiluku kertoo, monellako %:lla pankeista ko. hinta on käytössä

- Pankkien ilmoittamissa vertailtavien palveluiden listahinnoissa (hinnat ilman erilaisia alennuksia tai etuuksia) on joissakin palveluissa havaittavissa pientä hintojen nousua vaihteluvälin alarajalla verrattuna vuoteen 2024.
- Yhä useampi pankki veloittaa käteisen nostamisesta tai tallettamisesta automaatilla aina maksun.
- Käteisen nostaminen ja talletus konttoreissa on edelleen maksutonta.
- Vuoden 2024 peruspankkipalveluselvityksen mukaan suurin osa asiakkaista (~90 %) ei kuitenkaan maksa peruspankkipalveluista ns. listahintoja.

Pankit lisänneet yhdenvertaisuutta edistävää hinnoittelua

Finanssivalvonta piti vuoden 2024 peruspankkipalveluselvityksessä asiakkaiden yhdenvertaisuutta edistävänä hyvänä käytäntönä sitä, että osa pankeista (2 pankkia/pankkiryhmää) tarjosi vamman, toimintarajoitteen tai muun vastaavan syyn vuoksi digitaalisten palveluiden käyttöön kykenemättömille asiakkaille peruspankkipalveluita vastaavaan hintaan kuin digitaalisia palveluita käyttäville asiakkaille.



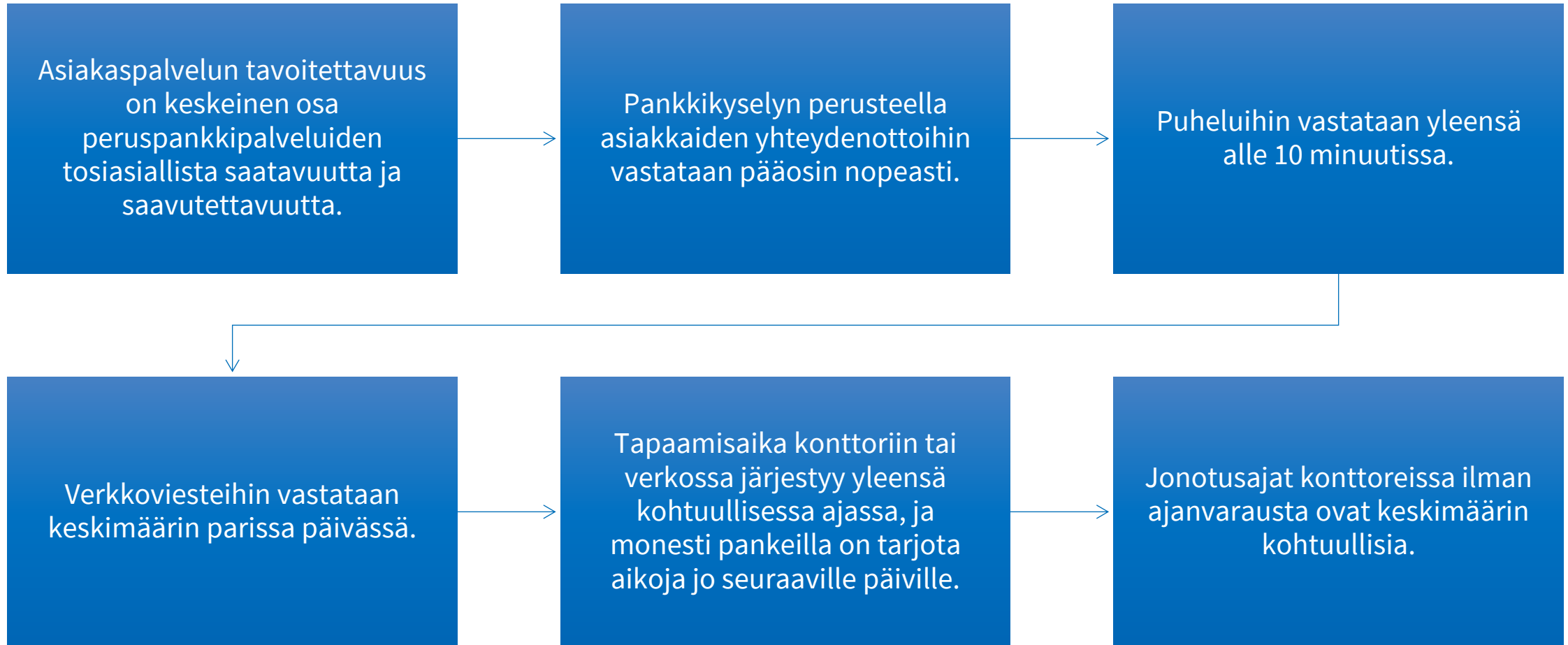
Pankkikyselyyn saatujen vastausten perusteella 6 pankilla/pankkiryhmällä oli tämä käytäntö käytössään vuonna 2025.

Johtopäätökset

Peruspankkipalveluiden saatavuudessa pientä parannusta vuonna 2025

- Suurin osa asiakkaista käyttää peruspankkipalveluita digitaalisesti, jolloin palvelut ovat saavutettavissa 24/7.
- Konttoriverkoston supistuminen lähes pysähtyi ja käteisautomaattien kokonaismäärä kääntyi kasvuun, mikä osaltaan tukee peruspankkipalveluiden saatavuutta.
- Finanssivalvonta korostaa, että konttorien lukumäärän rinnalla olennaista on, milloin ja miten palveluita on tarjolla, ja mitä nämä palvelut tosiasiaassa ovat.
 - Käteispalveluita jokaisena pankkipäivänä kokoaikaisesti tarjoavien konttorien määrä väheni selvästi suhteessa vuoteen 2024.
 - Toisaalta käteispalveluita sai vuonna 2025 useammasta konttorista koko sen aukiolon ajan.
 - Valtaosa konttoreista palvelee asiakkaita myös ilman ajanvarausta mutta eri pankkien välillä on eroja.
 - Käteisen nostaminen ja tallettaminen sekä tililtä maksaminen ei yleensä ole mahdollista pankin jokaisessa konttorissa, millä on merkitystä erityisesti digipalveluita käyttämättömille asiakkaille.
- Koska vaihtelua on sekä konttoreiden palveluissa että aukioloajoissa, Finanssivalvonta kiinnittää pankkien huomiota asiakkaiden tiedonsaantiin konttorikohtaisista palveluista ja aukioloajoista.

Pankkien asiakaspalvelun tavoittaa suhteellisen nopeasti



Asiakaspalvelun tavoitettavuuden seuranta tukee kohtuullisia vasteaikoja

Pankkikyselyn vastauksista käy ilmi, että pankit seuraavat asiakaspalvelun tavoitettavuutta ja vastausaikoja lähes reaaliaikaisesti, ja vastaukset perustuvat monelta osin pankkien seurantatilastoihin.

- Pankkien välillä on kuitenkin eroja seurannassa ja/tai sen tarkkuudessa.

Finanssivalvonnan näkemyksen mukaan asiakaspalvelun tavoitettavuuden järjestelmällinen seuranta ja raportointi tukee:

- Ruuhkahuippujen tunnistamista ja hallintaa.
- Asiakkaiden yhteydenottoihin vastaamista ja tapaamisten järjestymistä kohtuullisessa ajassa kaikissa asiointikanavissa.
- Yksittäisten poikkeamien tunnistamista ja niihin reagointia.

Peruspankkipalveluiden hintatasossa pientä nousua

- Peruspankkipalveluiden hintatasossa (ns. listahinnat) oli osin pientä nousua vuonna 2025.
- Listahintojen nousu kohdistui erityisesti ei-digitaalisia palveluita ja käteistä käyttävien asiakkaiden palveluihin, joihin ei yleensä sovelleta alennuksia tai palvelupaketteja.
 - Vaikka hintojen nousu kohdistui pääosin palveluiden hintojen vaihteluvälin alapäähän, Finanssivalvonta muistuttaa edelleen kohtuuhintaisten asiointimahdollisuuksien tarjoamisen tärkeydestä digitaalisia palveluita käyttämättömille asiakkaille.
 - Erityisesti toistuvien maksujen maksamisen hintaan voi myös vaikuttaa suosimalla suoramaksuja ja -veloituksia sekä E-laskuja.
- Finanssivalvonta pitää hyvänä ja asiakkaiden yhdenvertaisuutta tukevana kehityksenä, että yhä useammassa pankissa tarjotaan vammaan, toimintarajoitteen tai muun vastaavan syyn vuoksi digitaalisten palveluiden käyttöön kykenemättömille asiakkaille peruspankkipalveluita vastaavaan hintaan kuin digitaalisia palveluita käyttäville asiakkaille.

