

De-risking-ilmiön selvittämistä koskeva teema-arvio

Pankkien menettelytavat asiakassuhteen perustamisessa,
rajoittamisessa ja päättämisessä

Teema-arvion lähtökohdat



Tavoite

- Lisätä Finanssivalvonnan tietoa pankkien toimintatavoista de-risking-ilmion haitallisten vaikutusten torjumiseksi.
- Arvioida, millä tavoin pankit ovat huomioineet taloudellisen osallistavuuden (financial inclusion) ja pankkipalveluiden saatavuuden näkökulmat toimintavoissaan ja päätöksenteossaan.

De-risking-ilmio

- Ilmiö, jossa finanssilaitos pyrkii riskien hallitsemisen sijaan välttämään asiakkuuteen liittyvää riskiä joko lopettamalla tai rajoittamalla liikesuhteita korkeariskisiksi arvioimiensa asiakkaiden tai jopa kokonaisten asiakasryhmien kanssa.

De-risking-ilmioillä on haitallisia vaikutuksia sekä yksilöille että yhteiskunnalle

- Välttämättömyyspalveluiden ulkopuolelle jääminen on merkittävä ongelma sekä yksilöille että yhteisöille.
- Ilmiöllä on myös muita taloudellisia, humanitaarisia ja yhdenvertaisuuteen liittyviä haittavaikutuksia.
- Asiakkuuksista kieltäytyminen tai niiden irtisanominen voi olla merkki tehottomasta rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisen riskienhallinnasta.

Teema-arvio on jatkoa kahdelle edelliselle teema-arviolle

- [Teema-arvio korkeariskisten asiakkaiden aiheuttomista pankkipalveluiden rajoittamisista \(2022\)](#)
- [Teema-arvio Suomeen muuttavien ulkomaalaisten pankkipalveluiden saatavuudesta \(2023\)](#)

Kohde

- Pankkien toimintatavat yksityishenkilöiden ja oikeushenkilöiden tiliasiakkuuksien perustamisessa, rajoittamisessa ja päättämisessä.
- Suomessa toimivat talletuspankit (10 kpl).
- Tarkastelujakso 2022-2024.

Yleisiä huomioita

- Selvitys kohdistuu kaikkiin maksutiliasiakkuuksiin, ei yksinomaan perusmaksutileihin.
- Teema-arvion havaintoihin on tuotu mukaan Finanssivalvonnan edellisen teema-arvion tuloksia ilmiön kokonaiskuvan esittämiseksi.
- Esitetyt tiedot perustuvat pankkien omiin tilastointeihin tai niiden antamiin arvioihin.

Kysymysten aihealueet

- Asiakassuhteen perustaminen ja siitä kieltäytyminen sekä asiakashakemusten käsittelyajat.
- Asiakassuhteen rajoittaminen asiakassuhteen aikana.
- Asiakassuhteen päättäminen.
- Sisäiset toimintaperiaatteet ja menettelytavat.
- Edellisten teema-arvioiden johdosta annettujen suositusten huomioiminen.

Teema-arvion sisältö



Keskeiset havainnot, johtopäätökset ja suositukset

- Kaikilla pankeilla ei ole saatavilla tarkastelujaksolta tarkkoja lukumäärätietoja asiakashakemusten hylkäämisistä, palveluiden rajoittamisista, asiakassuhteen päättämisistä tai asiakashakemusten käsittelyajoista.
- Lukumäärätiedot ovat osittain vain arvioita.
 - Osalla pankeista tilastointi on aloitettu vuoden 2022 jälkeen, joten tilannekuva on osittain parantunut.
- Arviolukumäärien analysoinnista saa suuntaa-antavia tietoja de-risking-ilmistä.
 - Lukumäärätiedoista ei kuitenkaan yksinään pysty tekemään johtopäätöksiä pankkien menettelytapojen asianmukaisuudesta, oikeasuhtaisuudesta tai de-risking-ilmion haitallisista vaikutuksista.

Teema-arvioon saatujen vastausten yleishavainnot



Pankkien liiketoiminnalliset valinnat vaikuttavat oikeushenkilöiden pankkipalveluiden saatavuuteen



- Oikeushenkilöiden tilihakemusten hylkäysprosentit ovat nousussa sekä teema-arvion tarkastelujaksolla että Finanssivalvonnan edelliseen teema-arvioon verrattuna.
- Hylkäysprosentti oli lukumääräarvioiden mukaan 11 % vuonna 2024.
- Yleisimmät syyt asiakassuhteesta kieltäytymiselle
 - Asiakkuuteen liittyvät riskit ylittivät yhtiön arvion mukaan hyväksyttävän tason
 - Asiakkaan tuntemiseksi tarvittavia tietoja ei ole saatu
 - Asiakkaan varojen alkuperästä ei ole saatu luotettavaa selvitystä.

Johtopäätökset

- Pankkien riskinottohalukkuudella ja liiketoiminnallisilla valinnoilla on vaikutusta asiakassuhteen perustamiseen.
- Kieltäytymisperusteista ilmenee, että taustalla on myös syitä, joissa rahanpesusäätely velvoittaa kieltäytymään asiakassuhteen perustamisesta.
- Lukumäärätiedoista tai hylkäysperusteista ei voida tehdä suoria johtopäätöksiä, että asiakassuhteesta kieltäytymiset olisivat aiheettomia tai toimenpiteet ylimitoitettuja.
- Hylkäämisten määrä ja hylkäysprosenttien kasvu antavat viitteitä de-risking-ilmiöstä, jolla on haitallisia vaikutuksia sekä yksilöille että yhteiskunnalle.

**Pankit kieltäytyvät vain vähäisessä määrin
pankkipalveluiden tarjoamisesta yksityishenkilöille**

- Yksityishenkilöiden tilihakemusten hylkäysten määrät ovat vähäisiä suhteessa saapuneiden hakemusten määrään.
- Hylkäysprosentti lukumääräarvioiden mukaan oli 0,8 % vuonna 2024.
- Hylkäysten suhteellinen osuus on kuitenkin hieman noussut Finanssivalvonnan edellisen selvityksen tarkastelujaksoon verrattuna.
- Yleisimmät syyt asiakassuhteesta kieltäytymiselle
 - Asiakkaan henkilöllisyyttä ei ole pystytty todentamaan
 - Asiakkaan tuntemiseksi tarvittavia tietoja ei ole saatu
 - Asiakkaan varojen alkuperästä ei ole saatu luotettavaa selvitystä
 - Asiakas asuu pysyvästi muussa kuin ETA valtiossa.

Johtopäätökset

- Pankit kieltäytyvät vain vähäisessä määrin pankkipalveluiden tarjoamisesta yksityishenkilöille. Tätä selittää pankkien lakisääteinen velvoite tarjota peruspankkipalveluita yksityishenkilöille.
- Kieltäytymisperusteista ilmenee, että taustalla on syitä, joissa rahanpesusäätely velvoittaa kieltäytymään asiakassuhteen perustamisesta.

- Maksutilihakemusten käsittelyajoista pankeissa ei ole saatavilla tarkkoja tietoja.
- Valtaosalla pankeista ei ole käytössään varsinaisia seurantajärjestelmiä maksutilihakemusten käsittelyajoille.
- Lakisääteistä velvollisuutta maksutilihakemusten käsittelyajoista tai niiden seurannasta ei ole.
- Perusmaksutileillä on kuitenkin lakisääteinen 10 pankkipäivän käsittelyaika.
- Manuaalista seurantaa tehdään vaihtelevasti ja lähinnä yksityishenkilöasiakkaiden osalta.
- Pankkien omien arvioiden mukaan kokonaiskäsittelyajat ovat keskimäärin kohtuullisella tasolla.

Toimenpidesuosituks

- Jotta pankkipalveluiden saatavuus kohtuullisessa ajassa voidaan varmistaa, Finanssivalvonta suositaa, että:
 - Pankit noudattaisivat 10 pankkipäivän käsittelyaika kaikkissa yksityishenkilöiden maksutilihakemuksissa riippumatta siitä, onko kyse lakisääteisestä perusmaksutilihakemuksesta vai muusta pääasialliseen pankkiasiakkuuteen tarkoitettu maksutilihakemuksesta.
 - Pankit myös seuraisivat ja tilastoisivat näiden maksutilihakemusten käsittelyaikoja.

Maksutilihakemusten käsittelyaikojen seurantaa parannettava



Oikeushenkilöiden asiakassuhteiden päättämisissä viitteitä de-riskingistä

- Oikeushenkilöiden asiakassuhteen päättämisen määrät ovat jatkaneet nousua teema-arvion tarkastelujaksolla ja kokonaisuutena Finanssivalvonnan edelliseen teema-arvioon verrattuna.
- Yleisimmät syyt asiakassuhteen päättämiseksi
 - Asiakkuuteen liittyvät riskit ylittivät yhtiön arvion mukaan hyväksyttävän tason
 - Asiakkaan tuntemiseksi tarvittavia tietoja ei ole saatu
 - Asiakkaan varojen alkuperästä ei ole saatu luotettavaa selvitystä.

Johtopäätökset

- Päättämissyistä ilmenee, että taustalla on syitä, joissa rahanpesusäätely ei anna mahdollisuutta jatkaa asiakassuhdetta.
 - Arvioiden mukaan noin puolet päättämisistä tehdään rahanpesulainsäädännön velvoitteista johtuvista syistä.
- Myös pankkien riskinottohalukkuudella ja liiketoiminnallisilla valinnoilla on vaikutusta asiakassuhteen ylläpitämiseen.
- Lukumäärätiedoista ja päättämisperusteista ei voida tehdä suoria johtopäätöksiä, että pankkien tekemät päättämiset olisivat aiheettomia tai toimenpiteet ylimitoitettuja.
- Kasvu asiakassuhteiden päättämisissä antaa viitteitä de-risking-ilmiöstä, jolla on haitallisia vaikutuksia sekä yksilöille että yhteiskunnalle.

Asiakassuhteiden päättämisten määrän nousulla ei välttämättä suoria haitallisia vaikutuksia yksityishenkilöille

- Yksityishenkilöiden asiakassuhteiden päättämisten määrässä on selvää nousua tarkastelujaksolla.
- Yleisimmät syyt asiakassuhteen päättämiseksi
 - Asiakkaan tuntemiseksi tarvittavia tietoja ei ole saatu
 - Asiakkaan varojen alkuperää ei voida luotettavasti selvittää
 - Asiakkaan maksutilillä ei ole ollut tapahtumia 24 peräkkäisen kuukauden aikana
 - Asiakas ei asu enää ETA-valtiossa.

Johtopäätökset

- Asiakassuhteiden päättämisten määrän nousu ja yleisimmät päättämisperusteet voivat kertoa pankkien rahanpesulainsäädännön edellyttämien toimintatapojen ja ohjeistuksen täsmentymisestä.
 - Asiakassuhteiden päättämisten määrän nousu voi olla myös merkki de-risking-ilmiöstä.
- Asiakkaiden käyttämättä jääneiden tilien päättämisillä ei ole välttämättä haitallisia vaikutuksia asiakkaille.
- Nousua voi selittää myös asiakassuhteiden päättämisiin liittyvän tilastoinnin aloittaminen tarkastelujakson aikana.

Vuoden 2022 teema-arvion johdosta annettujen suositusten noudattaminen

Korkeariskisten asiakkaiden aiheeton pankkipalveluiden rajoittaminen

- Vuoden 2022 teema-arviossa Finanssivalvonta kiinnitti pankkien huomiota siihen, että asiakkaan tuntemista koskevat menettelytavat eivät saisi johtaa kohtuuttomaan pankkipalveluiden käytön estämiseen.

Havainnot 2025

- Pankit kertovat laatineensa asiakassuhteen rajoittamiseen liittyvät sisäiset menettelytapaohjeet sääntelyn tarkoittamalla tavalla huomioiden, että
 - rajoitustoimenpiteet ovat kohtuullisia eivätkä johda siihen, että asiakkailta evätään lainmukaiset mahdollisuudet käyttää pankkipalveluja.
- Lähes kaikki pankit kertovat, että niillä on käytössään menettelytavat
 - sen varmistamiseksi, että asiakkaalle varataan riittävä aika tietojen toimittamiselle ennen palvelujen rajoittamista ja
 - sille, missä kanavissa ja kuinka monta kertaa asiakkaaseen ollaan yhteydessä ennen palveluiden rajoittamista.

Johtopäätökset ja jatkotoimet

- Asiakassuhteen rajoittamisen menettelytavat on pankeissa laadittu pääsääntöisesti sääntelyn tarkoittamalla tavalla.
- Teema-arviossa ei kuitenkaan selvitetty, kuinka pankit yksittäistapauksissa noudattavat laatimiaan ohjeita ja menettelytapoja.
- Yksittäisten pankkien vastauksissa ilmenevien puutteiden osalta Finanssivalvonta tulee kohdistamaan jatkovalvontaa näihin toimijoihin.

Asiakassuhteen rajoittamisessa on huomioitava asiakkaan etu ja kohtuullisuus



- Finanssivalvonta suositti vuoden 2022 teema-arviossa, että pankit arvioisivat riskienhallinnan toimiensa vaikutuksia taloudellisen osallistavuuden (financial inclusion) näkökulmasta.
- Lisäksi sääntelyn mukaan pankkien tulisi rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämiseen liittyen laatia riskinottohalukkuutta koskeva linjaus ja hyväksyttää se ylemmällä johdolla.

Havainnot 2025

- Taloudellista osallistavuutta ei ole huomioitu pankkien rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen riskiarvioissa eikä vastauksista selvinnyt että sitä olisi arvioitu muissakaan pankin dokumenteissa.
- Pankit ovat laatineet riskinottohalukkuutta koskevan linjauksen, joka on hyväksytty ylemmällä johdolla.

Johtopäätökset ja toimenpidesuosituks

- Finanssivalvonta suosittaa, että arvio riskienhallinnan toimien vaikutuksista taloudellisen osallistavuuden (financial inclusion) näkökulmasta tehdään yhtiön rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämistä koskevassa riskiarviossa.
- Mikäli riskienhallinnan vaikutuksia taloudellisen osallistavuuden näkökulmasta ei ole arvioitu, pankin on vaikea mitoittaa omat riskienhallintatoimenpiteensä siten, että ne olisivat kohtuullisia ja riskiin nähden oikeasuhtaisia.

Taloudellisen osallistavuuden huomioiminen ja riskinottohalukkuus



Pankeilla on edelleen kehitettävää tilastoinnissa ja dokumentoinnissa

- Vuoden 2022 teema-arviossa havaittiin, että kaikki pankit eivät riittävällä tavalla dokumentoi asiakassuhteista kieltäytymisiä ja asiakassuhteiden päättämisiä eivätkä näihin liittyviä syitä, jonka johdosta Finanssivalvonta antoi toimenpidesuosituksia dokumentoinnista.
- Teema-arvion jälkeen Euroopan Pankkiviranomainen (EBA) on antanut ohjeet kieltäytymisten ja päättämisten dokumentoinnista.

Havainnot ja johtopäätökset 2025

- Pankeilla on edelleen kehitettävää tietojen dokumentoinnissa ja tilastoinnissa.
- Dokumentoinnin ja tilastoinnin puutteet heikentävät pankkien omaa riskinottoa koskevan kokonaiskuvan muodostamista ja vaikeuttavat pankkien omien analyysien laatimista.
- Puutteet myös vaikeuttavat valvojan koko sektoria koskevan analyysin laatimista.

Toimenpidesuosituksset

- Finanssivalvonta suosittelee, että kaikki pankit ottaisivat käyttöön menettelytavat asiakassuhteista kieltäytymistä ja asiakassuhteiden päättämistä koskevien tilastotietojen keräämiseksi seuraavin edellytyksin:
 - Tietoja kerätään sekä yksityishenkilöasiakkaista että oikeushenkilöasiakkaista yhteisömuodoittain.
 - Tilastoista tulisi käydä ilmi rahanpesun estämisestä koskevan sääntelyn johdosta kieltäytyttyjen ja päätettyjen asiakassuhteiden määrä suhteessa kokonaismäärään.
 - Tilastotiedot tulisi tarvittaessa pystyä toimittamaan Finanssivalvonnalle.

Vuoden 2023 teema-arvion johdosta annettujen suositusten noudattaminen

Suomeen muuttavien ulkomaalaisten pankkipalveluiden saatavuus

Lähes kaikki pankit noudattavat vuoden 2023 teema-arvion suosituksia

- Vuoden 2023 teema-arviossaan Suomeen muuttavien ulkomaalaisten pankkipalveluiden saatavuudesta Finanssivalvonta antoi seuraavat suositukset ja tulkinnat:
 - Suomalaisen henkilötunnuksen edellyttämisestä peruspankkipalveluiden tarjonnassa tulee luopua
 - Asiakkaasta kerättävien tuntemistietojen on oltava kohtuullisia ja oikeassa suhteessa riskiin
 - Pankkien on huolehdittava sekä asiakasohjeistuksen että sisäisten ohjeiden saatavuudesta ja kattavuudesta
 - Henkilökohtaisen asiakaspalvelun saatavuus on turvattava kohtuullisessa ajassa ja perusmaksutilihakemusten käsittelyaikoja tulee seurata
 - Pankkien on tarjottava Suomeen muuttavalle asiakkaalle peruspankkipalvelut jo lupahakemuksen vireilläolon aikana ennen lupa-asian ratkaisua.

Havainnot ja johtopäätökset 2025

- Valtaosa pankeista muutti menettelytapojaan suositusten mukaisiksi tai menettelytavat vastasivat jo aiemmin suosituksia.
- Finanssivalvonta ryhtyy tarvittaessa kohdennettuihin toimenpiteisiin niiden pankkien osalta, joiden menettelytavat eivät vastanneet suosituksia.

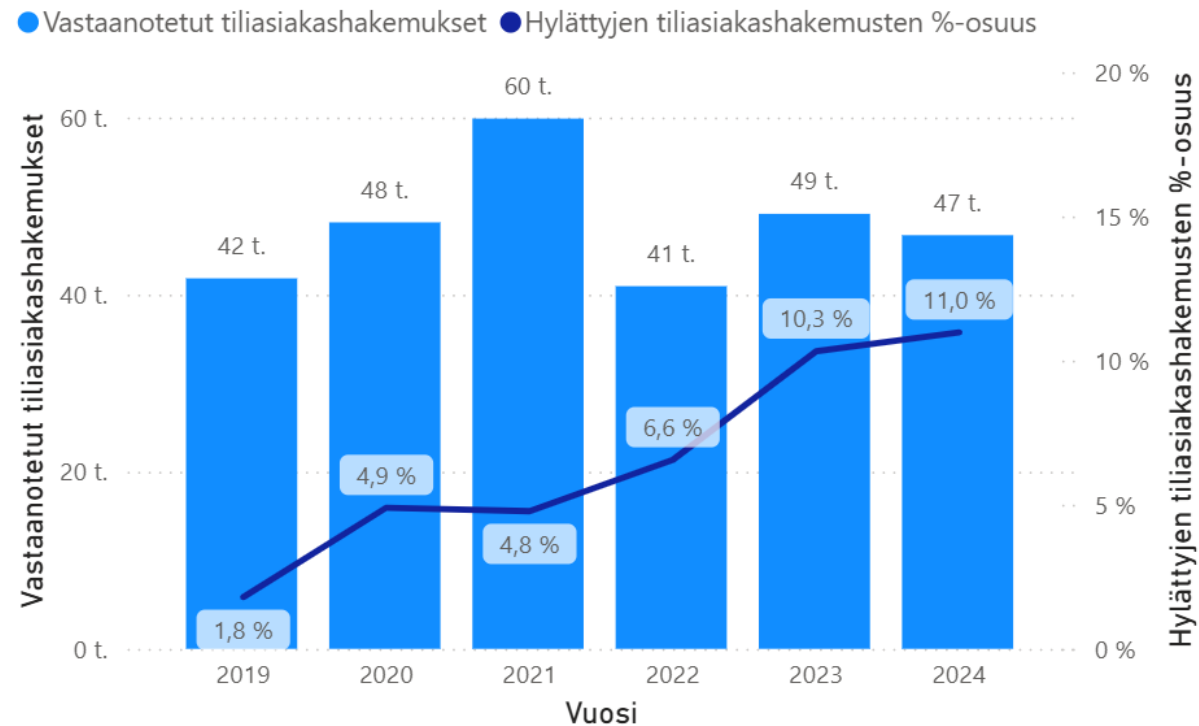
Liitteet

Tilastot ja taustamateriaali

**Asiakassuhteen perustaminen ja siitä
kieltäytyminen sekä
asiakashakemusten käsittelyajat**

Oikeushenkilöiden tilihakemusten hylkäysten osuus kasvussa

Vastaanotetut ja hylätyt oikeushenkilöiden tiliasiakashakemukset



- Hylättyjen tilihakemusten osuus kaikista tilihakemuksista on jatkanut maltillista nousua, vaikka vastaanotettujen tilihakemusten määrä on pysynyt suhteellisen samalla tasolla vuosina 2022–2024.
- Valtaosa asiakkaaksi haluavista saa pankkitilin hakemastaan pankista.

Yleisimpiä syitä oikeushenkilön tilihakemuksen hylkäämiseen

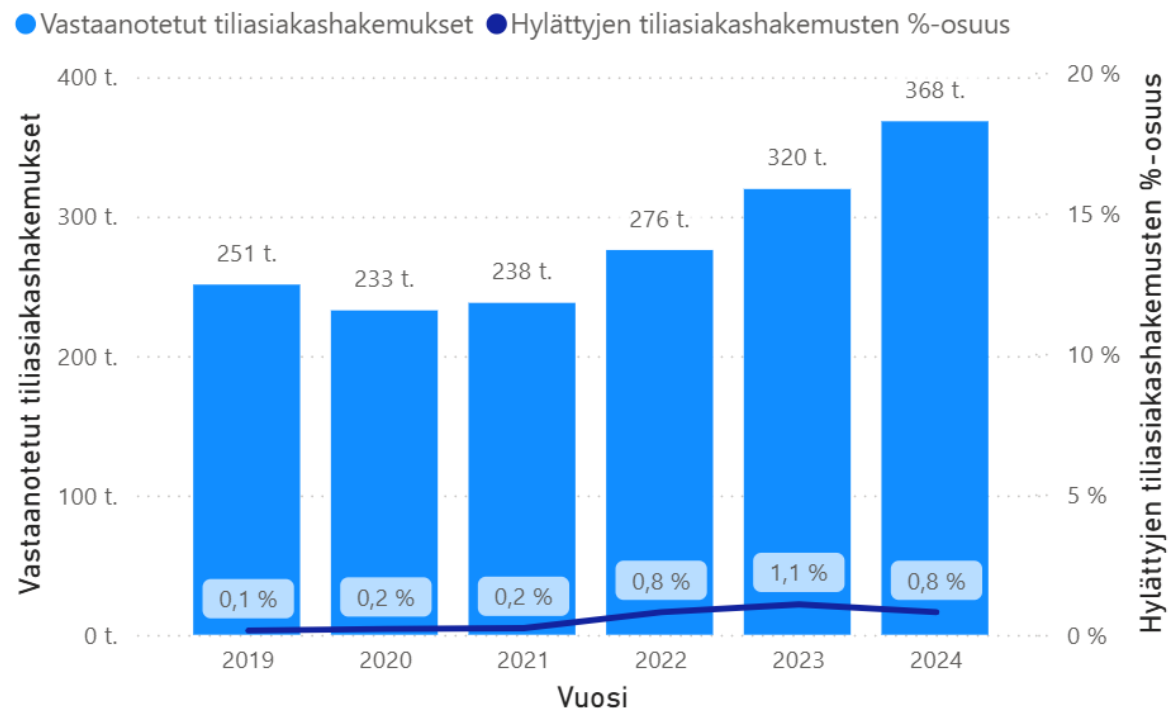
Asiakkuuteen liittyvät riskit
ylittivät yhtiön arvion
mukaan hyväksyttävän tason

Asiakkaan varojen alkuperästä
ei ole saatu luotettavaa
selvitystä

Asiakkaan tuntemiseksi
tarvittavia tietoja ei ole saatu

Yksityishenkilöiden hylättyjen tilihakemusten määrät vähäisiä

Vastaanotetut ja hylätyt yksityishenkilöiden tiliasiakashakemukset



- Hylättyjen tilihakemusten määrä on kasvanut jonkin verran tarkastelujaksolla suhteessa vuosiin 2019-2021, mutta samanaikaisesti vastaanotettujen hakemusten määrä on kasvanut huomattavasti.
- Hylättyjen tilihakemusten määrät suhteessa asiakashakemusten kokonaismäärään ovat edelleen vähäisiä.

Yleisimpiä syitä yksityishenkilön tilihakemuksen hylkäämiseen

Asiakkaan henkilöllisyyttä ei ole pystytty todentamaan

Asiakkaan tuntemiseksi tarvittavia tietoja ei ole saatu

Asiakkaan varojen alkuperästä ei ole saatu luotettavaa selvitystä

Asiakas asuu pysyvästi muussa kuin ETA-valtiossa

Asiakkaiden maksutilihakemusten käsittelyajat

- Vain puolet pankeista kertoo seuraavansa, missä ajassa *yksityishenkilöasiakas* saa myönteisen tai kielteisen päätöksen maksutilihakemukseensa.
- Mikään pankki ei seuraa missä ajassa *oikeushenkilöasiakas* saa myönteisen tai kielteisen päätöksen maksutilihakemukseensa.
- Pankkien omat arviot kokonaiskäsittelyajoista asiakkaiden maksutilipalveluiden saamiselle tai niistä kieltäytymiselle:
 - Yksityishenkilöasiakkaiden kohdalla 0-14 päivää.
 - Oikeushenkilöasiakkaiden kohdalla 1 päivä – 3 viikkoa.

Asiakassuhteen rajoittaminen

Asiakassuhteen rajoittaminen

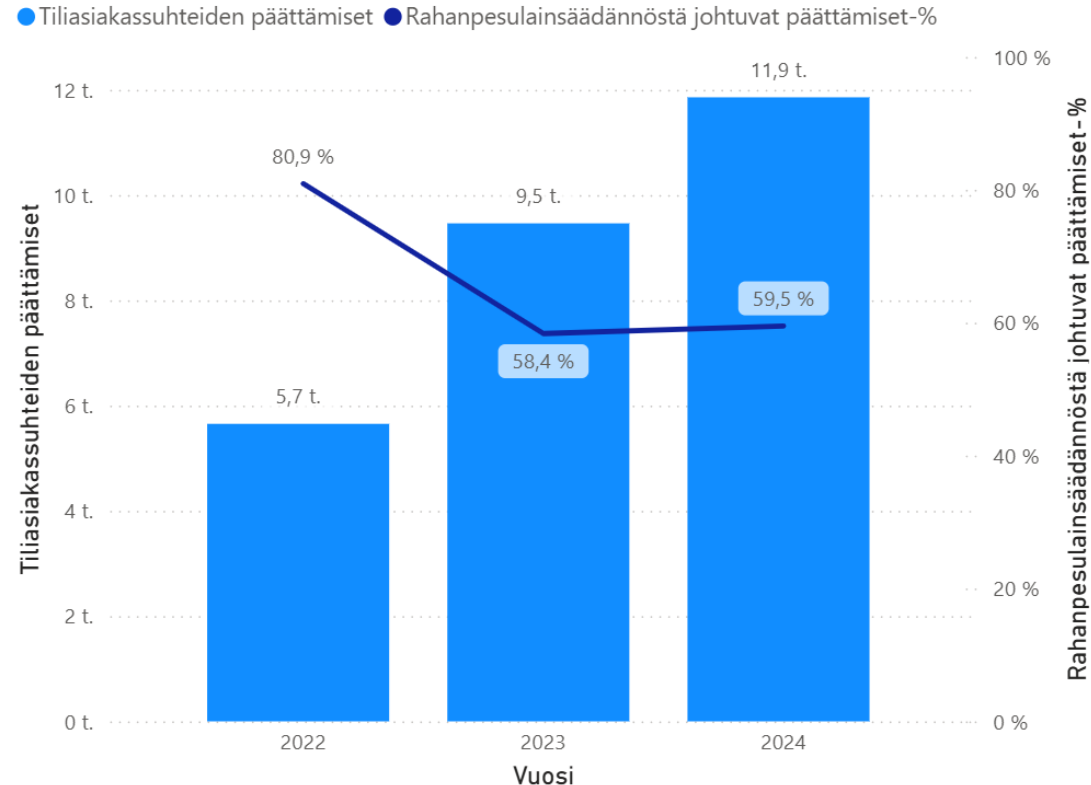


- Asiakassuhteen rajoittamisella tarkoitetaan esimerkiksi maksuvälineen tai verkko- ja mobiilipankin väliaikaista sulkemista taikka muuta näihin rinnastettavaa palvelun väliaikaista rajoittamistapaa.
- Asiakassuhteiden rajoittamisten määrästä ei teema-arviolla saatu vertailukelpoista ja luotettavaa tilastotietoa.
 - Rajoittamisten lukumääriä voi analysoida vain pankkikohtaisesti suhteutettuna pankin asiakasmääriin.
 - Rajoittamisten lukumäärät voivat vaihdella merkittävästi vuosittain ja taustalla voi olla asiakkaan tuntemistietojen ns. massapäivitykset.
 - Osa rajoituksista voi olla hyvinkin lyhytkestoisia ja osa pitkäaikaisia.
- Rajoittamisia tehdään yleensä asiakkaan tuntemistietojen päivittämiseen tai muihin rahanpesun estämiseen liittyvistä syistä.
 - Rajoittamisia tehdään myös muista syistä kuten petosmonitorointiin liittyen asiakkaan turvallisuuden varmistamiseksi.

Asiakassuhteen päättäminen

Oikeushenkilöiden päätettyjen tiliasiakassuhteiden määrä nousussa

Oikeushenkilöiden tiliasiakassuhteiden päättämiset ja rahanpesulainsäädännöstä johtuvat päättämiset



- Oikeushenkilöiden tiliasiakassuhteiden päättämisten määrät ovat nousussa vuosina 2022-2024.
- Tarkastelujaksolla keskimäärin yli 60 % tiliasiakassuhteen päättämisistä tehtiin rahanpesulainsäädännön velvoitteista johtuvista syistä.

Yleisimpiä syitä oikeushenkilön tiliasiakkuuden päättämiseen

Asiakkaan tuntemiseksi
tarvittavia tietoja ei ole saatu

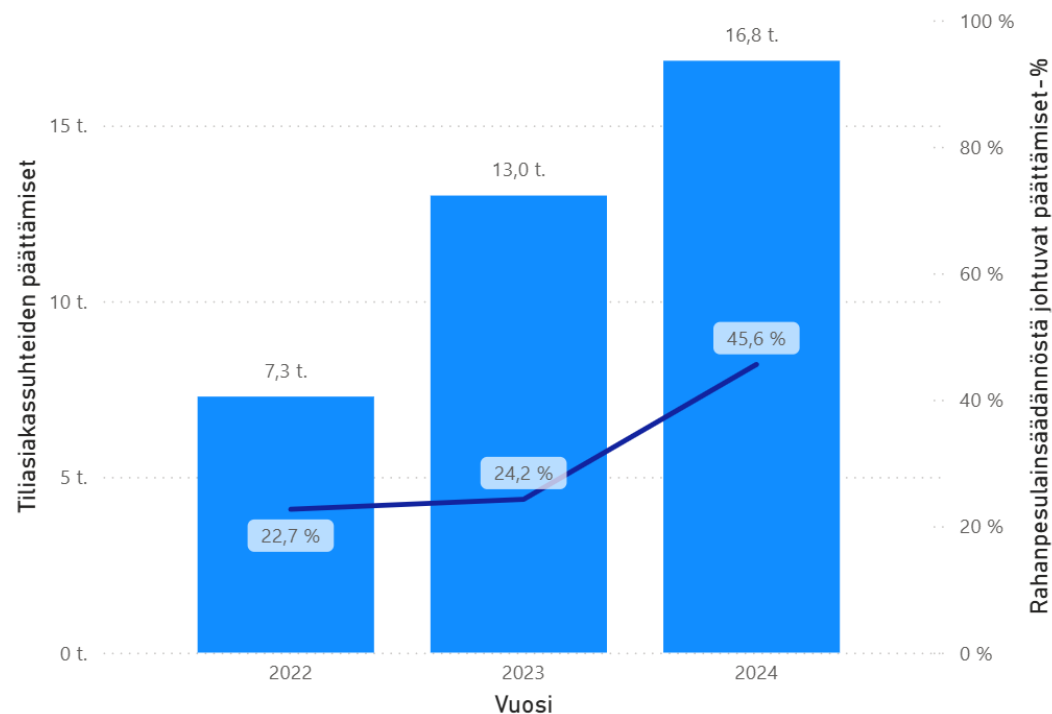
Asiakkaan varojen alkuperästä
ei ole saatu luotettavaa
selvitystä

Asiakkuuteen liittyvät riskit
ylittivät yhtiön arvion
mukaan hyväksyttävän tason

Yksityishenkilöiden päätettyjen tiliasiakassuhteiden määrät ovat nousussa

Yksityishenkilöiden tiliasiakassuhteiden päättämiset ja rahanpesulainsäädännöstä johtuvat päättämiset

● Tiliasiakassuhteiden päättämiset ● Rahanpesulainsäädännöstä johtuvat päättämiset-%



- Yksityishenkilöiden osalta tiliasiakkuuksien päättämisten määrät ovat olleet nousussa vuosina 2022-2024.
- Rahanpesulainsäädännön velvoitteista johtuvien päättämisten prosentuaalinen osuus on kasvussa. Keskimäärin vuosina 2022-2024 joka kolmas yksityishenkilöiden tiliasiakassuhteiden päättämistä johtui rahanpesulain velvoitteista.

Yleisimpiä syitä yksityishenkilön tiliasiakkuuden päättämiseen

Asiakkaan tuntemiseksi
tarvittavia tietoja ei ole saatu

Asiakkaan varojen alkuperää ei
voida luotettavasti selvittää

Asiakas ei asu enää ETA-
valtiossa

Asiakkaan maksutilillä ei ole
ollut tapahtumia 24
peräkkäisen kuukauden
aikana