



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Keskustelutilaisuus: pankkipalvelut ja käteinen tulevaisuudessa

MERITULLI-SALI

22.5.2023

Keskustelutilaisuuden rakenne

1. Tilaisuuden avaus: hankkeen taustoitus
2. Näkökulmia peruspankkipalveluihin
3. Käteisen saatavuus ja käytettävyys tulevaisuudessa
4. Tilaisuuden päätös: hankkeen jatkoaskeleet

The background is a solid teal color. It features several thin, white, curved lines that sweep across the frame from the bottom and sides, creating a sense of movement and depth. The lines are smooth and vary in curvature, some crossing each other.

Näkökulmia peruspankkipalveluihin



VAKUUTUS- JA
RAHOITUSNEUVONTA

Keskustelutilaisuus pankkipalveluista 22.5.2023

FINEn havaintoja peruspankkipalveluiden saatavuudesta ja käytettävyydestä

Anu Koskenvuo

Pankkiasiat FINEssä 2022

Pankkiasioita on FINEssä kolmasosa kaikista asioista, joita noin 10.000 kpl vuosittain.

FINEen tuli pankkiasioissa yli 2 700 yhteydenottoa.

Tuomioistuimen sijasta ratkaistavien riitojen määrä kasvaa yhä, vuonna 2022 niitä oli 120 kpl.

10 kysytyintä pankkiasiaa 2022	kpl
Verkkotunnusten oikeudeton käyttö	401
Peruspankkipalvelut	170
Tilisopimus	148
Asiakkaan tunnistaminen	141
Muu	141
Pankkien kortit	115
Asuntoluotto	110
Kortin oikeudeton käyttö	110
Kotimaan maksujenvälitys	89
Ulkomaanmaksu	86

- 1. Verkkopankkitunnusten ja maksukorttitietojen kalastelu.**
 - Suuri kasvu
- 2. Peruspankkipalveluiden saatavuus**
 - Sääntelystä tulevat mm. tunnistamistarve ja tilien sulkemiset
 - Ulkomaalaiset sekä yrittäjät, yritykset ja yhteisöt
- 3. Tarve henkilökohtaiseen asiointiin tai asioinnissa avustaminen**
 - Digitaidottomat, iäkkäät ja ongelmatilanteet

- 1. Verkkopankkitunnusten ja maksukorttitietojen kalastelu.**
 - *Voiko ala itse tehdä yhdessä enemmän?*
- 2. Peruspankkipalveluiden saatavuus**
 - *Miten huomioidaan että palveluista on tullut käytännössä osa infraa?*
- 3. Tarve henkilökohtaiseen asiointiin tai asioinnissa avustaminen**
 - *Sujuvien liiketoimintamallien rakentaminen kaikille?*



VAKUUTUS- JA
RAHOITUSNEUVONTA

Kiitos!



-
-
-

Havaintoja peruspankki- palveluiden käytettävyydestä

Keskustelutilaisuus
pankkipalveluista 22.5.2023

Ongelmakohtia pankkipalveluiden käytössä

- Henkilökohtainen asiointi ja asioinnissa avustaminen
- Peruspankkipalveluiden hinnoittelu
- Verkkopankkipalveluiden tekninen saavutettavuus
- Verkkopankkipalveluiden harjoittelualustat



Pankkipalvelut ja käteinen tulevaisuudessa

Näkökulmia peruspankkipalveluihin

Petri Malinen, Suomen Yrittäjät



YRITTÄJYYDEN
PUOLESTA

Pk-yritysten ongelmat pankkipalveluiden saamisessa

Yrittäjät

- Yrityksien yhteydenotot ovat lisääntyneet voimakkaasti
 - Yritykselle ei avata asiakassuhdetta ja maksutiliä mihinkään pankkiin.
 - Yrittäjän ulkomaalaistausta (ei-ETA ja nyt yhä useammin myös ETA-kansalainen) yhä kategorisemmin muodostunut esteeksi.
 - Yrityksellä on liiketoimintaa kolmansiin maihin.
 - Yrittäjällä tai yhdellä osaomistajalla on henkilökohtainen maksuhäiriömerkintä.
 - Pankit eivät perustele päätöstä tai vetoavat kokonaisharkintaan
 - Yrittäjälle ei jää minkäänlaista aktiivista mahdollisuutta reagoida tilanteeseen.
 - On esitetty väitteitä, että pankit seulovat asiakkaan taustoja ”know your customer” –konekielillä, jonka tulos voi olla hyvinkin sattumanvarainen.

Ongelman yleisyydestä

- Tilastotietoa ei ole
 - Yksittäiset pankit eivät kerro hylkäysten määriä, eikä mikään viranomainen kerää tietoa.
- Yhteydenotot ongelmasta ovat kasvaneet viimeisen 3-4 vuoden aikana moninkertaisiksi
 - Voidaan varovasti arvioida, että pankit hylkäävät vuositasolla tuhansia yritysten asiakkuushakemuksia.
- Venäjänkauppaa käyvien yritysten yhteydenotot voimakkaasti kasvaneet Venäjän hyökättyä Ukrainaan
 - Pankit katkaisseet olemassa olleita asiakassuhteita tai kieltäytyneet tarjoamasta asiakkuutta Venäjänkaupan perusteella yksilöimättä syytä.

Pk-yritysten oikeus saada elinkeinonharjoittamisen kannalta välttämättömät palvelut

Yrittäjät

- Edellinen hallitus linjasi 29.4.2021 pidetyssä puoliväli- ja kehysriihessään, että ”Selvitetään tarve säätää pienyritysten oikeudesta saada elinkeinon harjoittamisen kannalta välttämättömät palvelut, kuten pankki- ja vakuutus- sekä tietoliikennepalvelut”.
- Lisäksi Euroopan parlamentin ja neuvoston ns. maksukyvyttömyysdirektiivi (EU) 2019/1023, korostaa ”yrittäjän uusi alun” mahdollisuuden merkitystä.
- Yrittämisen kannalta välttämättömiä pankkipalveluja ovat ainakin
 - 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.

Käteisen saatavuus ja käytettävyys tulevaisuudessa – pk-yritysten huomioita

Yrittäjät

- Käteisen laaja käytettävyys edellyttää sen kohtuullisia käyttökustannuksia
 - Yksityisille elinkeinonharjoittajille tulee turvata kohtuuhintaiset pankkipalvelut.
 - Pk-yritysten kohtuullisesti hinnoittelujen pankki- ja rahahuoltopalvelujen saatavuus tulee turvata koko Suomessa.

YRITTÄJYYDEN PUOLESTA

Suomen Kylät ry – pidetään kotimainen maaseutu elinvoimaisena

Maallemuutto

Lähes miljoona suomalaista haaveilee maallemuutosta – Vastaa näihin kysymyksiin ennen kuin jätät kaupunkielämän

Kaupungistumiselle ei näy loppua, mutta tulevaisuutta työkseen luotaava Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitra näkee sille myös vastavoiman – maaseudun merkitys kasvaa.



Kunnat

Pankit ja poliisi katosivat kylistä 30 vuodessa, mutta kannattiko se? Tutkija ennustaa, että nuoret haluavat pian muuttaa maalle

Monet arkipäivän palvelut ovat siirtyneet kivijalasta kännyköihin. Seuraava muutos odottaa jo ovella. Tuoreen tutkimuksen mukaan nuoret aikuiset unelmoivat muutosta maaseudulle.

Kylien pankkipalvelut

- keskittäminen tuo digisyrjäytymistä

- Maaseudulla ikärakenne tuo haasteita. Väestö vanhenee. Jokaisella kylämummolla tai -papalla ei ole taitoja käyttää verkkopankkia tai lähimaksuja. Monesta 5000 asukkaan kunnasta useat pankkien lähipalvelut ovat poistuneet.

→ Maaseudun asukkailla kohonnut riski digisyrjäytymiseen

- Maaseudun kuluttajilta: käteisen saaminen vaikeaa maaseudulla. Monet kyläyhdistykset ovat tehneet tempauksia ja kampanjoita, joilla on tuettu omien kylien käteisautomaattien saamista.
- **Maaseudulla on vahva kotiseudun puolustamisen henki, näitä lähipalveluita puolustamme jatkossakin!** Moni yritys kohdistaa toimintansa kasvukolmioon. Maaseudun Suomessa asuu 2,5 miljoonaa suomalaista. Ei kannattaisi unohtaa heitä.

UUTISET

UUTISET

Yle: Kyläläiset halusivat pitää oman pankkiautomaatin – keräsivät 10 000 euroa

Kouvolan Jaalassa pidetään kynsin hampain kiinni kirkonkylän ainoasta pankkiautomaatista, kirjoittaa Yle.



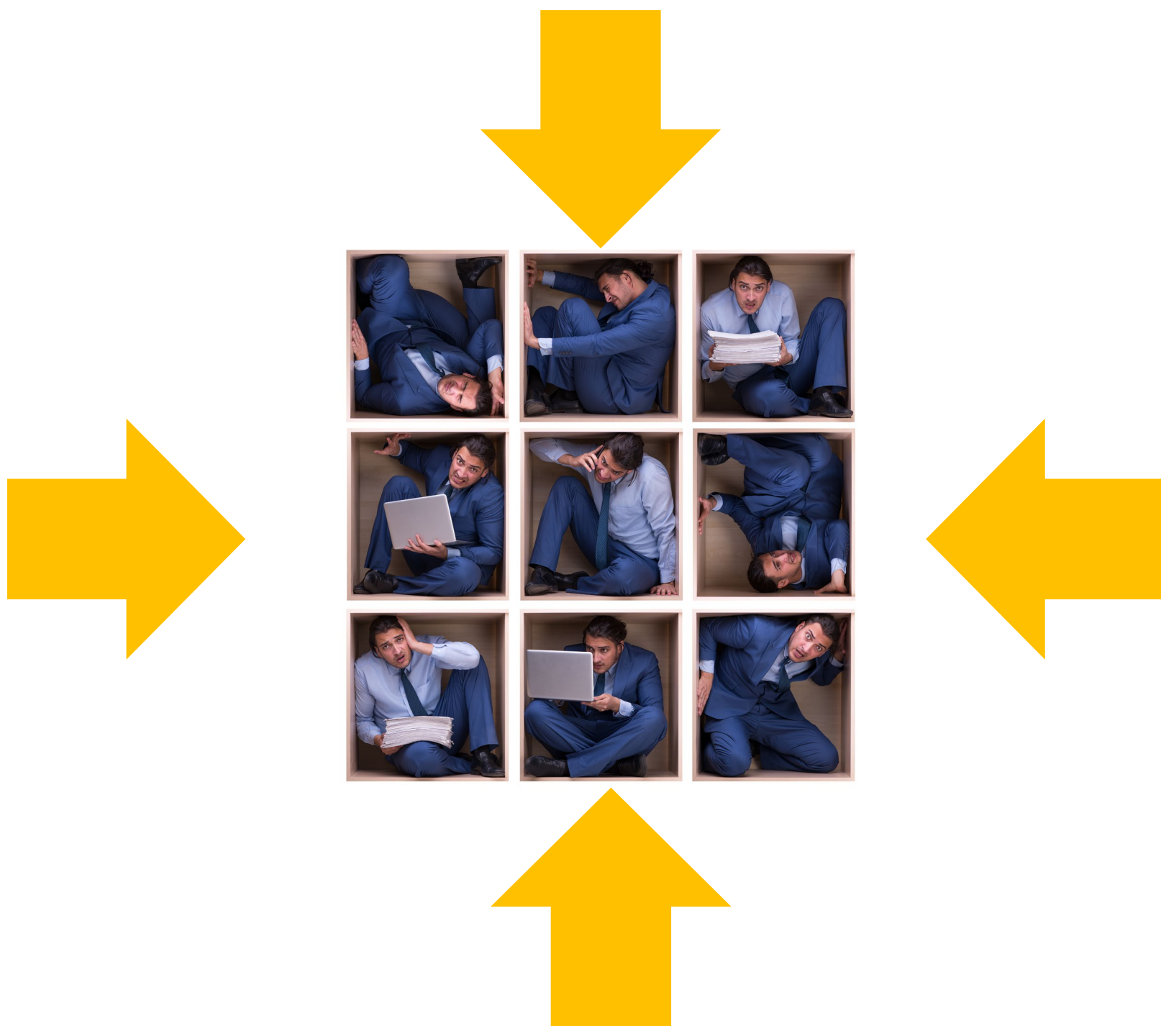
Käteisen rahan nostomahdollisuutta arvostetaan Kouvolan Jaalassa. Kuvituskuva. MAR SEPPÄLÄ

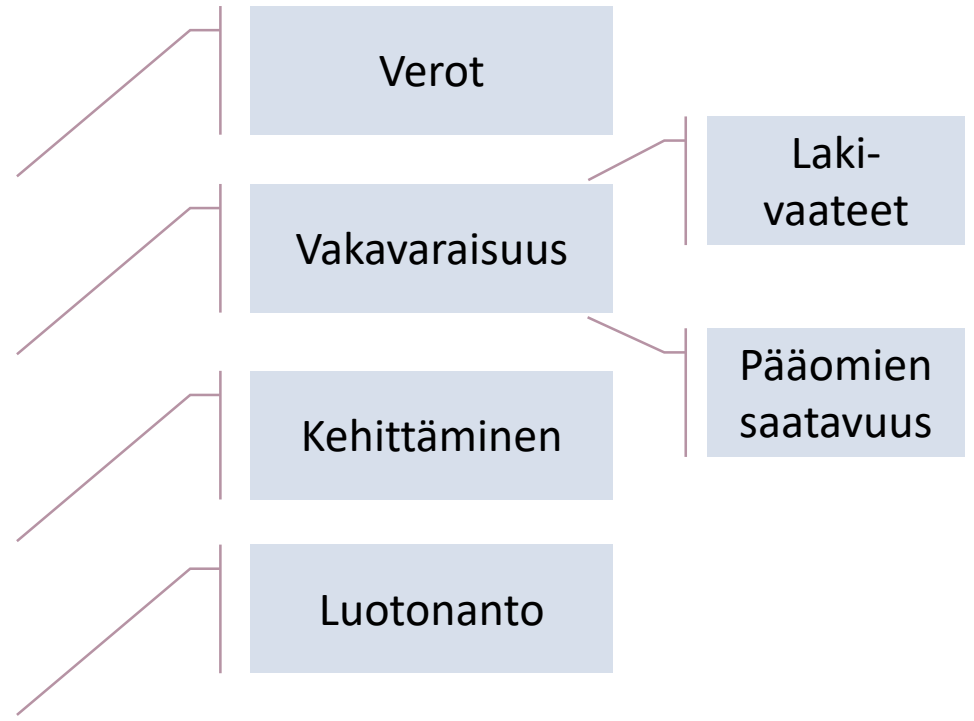
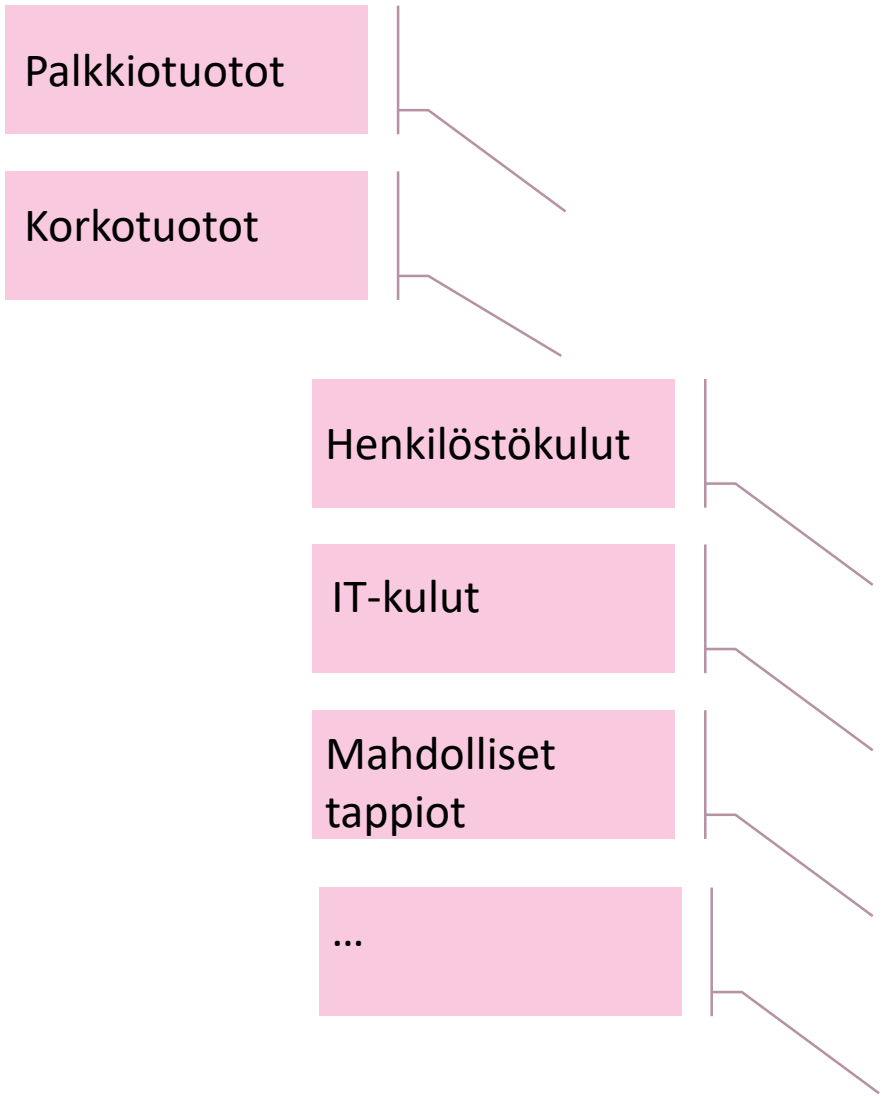
Pankkipalvelut kylien yhdistyksille

- Suomessa on yli 3000 rekisteröityä kyläyhdistystä. Suomessa 53 Leader-ryhmää kanavoit EU-rahoitusta ja maaseuturahaston resursseja maaseudun yhdistyksille, yhteisöille ja yrityksille.
- **Kaiken yhdistystoiminnan perusta on tili.** Jos ei ole pankkitiliä, ei voi saada julkisia avustuksia. Jos ei ole sähköpostia ja digitaitoja, ei voi enää toimia hankehakijana. Kirjalliset ja paperiset hakemukset ovat jääneet historiaan.
- **Vuosittaiset palvelumaksut** yhdistyksille ovat nousseet jatkuvasti. Yhdistyksen tilin palvelumaksut voivat olla vuosittain noin 400 euron luokkaa. Pieni yhdistys saa myydä paljon lettuja ja kahvia, jotta saavat kohtuuttomaksi nousseet kustannukset katettua.
- **Osa pankeista ei avaa yhdistyksille uusia tilejä.** Pankkien on kannettava yhteiskuntavastuuta. → Mikäli pankit eivät avaa tilejä tai ylläpidä paikallisten yhdistysten tilejä, Suomen maaseutua ei voi kehittää EU-hankkeilla ja -rahoituksella.

PERUS- PANKKIPALVELUT / PANKKIEN NÄKÖKULMA

TEIJA KAARLELA, JOHTAVA ASiantuntija, VM:N TILaisuus 22.5.2023





Palkkiotuotot

Korkotuotot

Henkilöstökulut

IT-kulut

Mahdolliset tappiot

...

Ei-riittävä tulos

Verot

Vakavaraisuus


Kehittäminen

Luotonanto

Laki-vaateet

Pääomien saatavuus

**Näkökulmia
peruspankkipalveluihin:
paneelikeskustelu & yleisön
kysymykset ja kommentit**

The background is a solid teal color. It features several thin, white, curved lines that sweep across the frame from the bottom and sides towards the top, creating a sense of movement and depth. The lines are of varying lengths and curves, some intersecting each other.

Käteisen saatavuus ja käytettävyys tulevaisuudessa

Käteisen merkitys kuluttajien arjessa

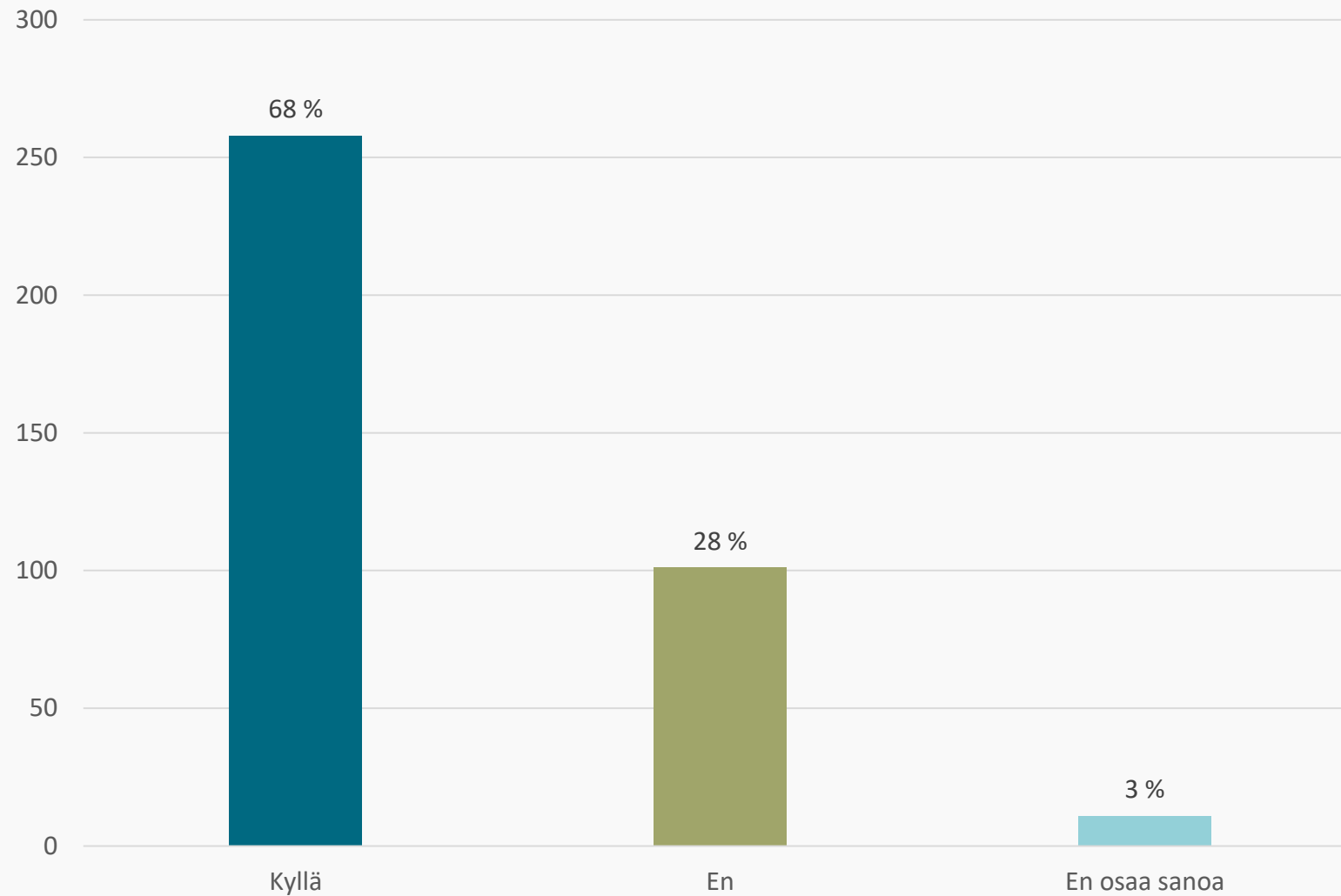
Emmi Meriranta, juristi
0400 863 447 /
emmi.meriranta@kuluttajaliitto.fi



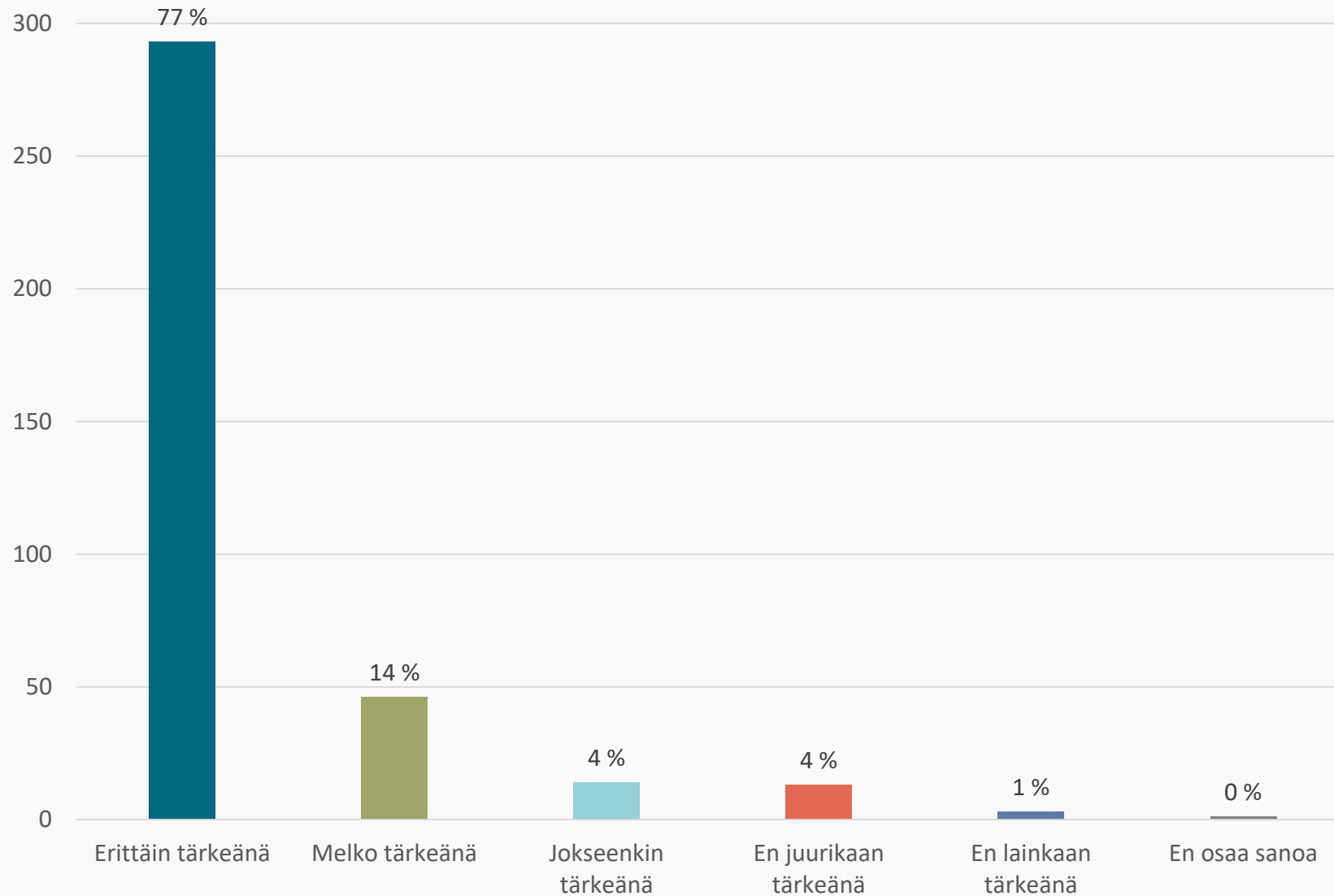
KULUTTAJALIITTO
KONSUMENTFÖRBUNDET

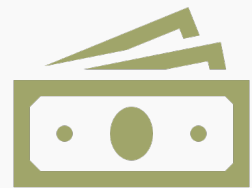


Oletko kohdannut tilanteen, jossa korttimaksaminen ei syystä tai toisesta ole onnistunut? n = 337



Kuinka tärkeänä koet sen, että käteismaksamisen mahdollisuus tulee turvata kuluttajille välttämättömissä ostoksissa (esim. elintarvikkeet, lääkkeet, bussiliput, polttoaineet)? n = 337





**Turvallisuus,
anonyymius**



**Kotivara,
varautuminen**

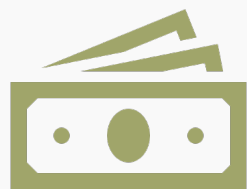


**Ikäihmiset,
erityis-
ryhmät**

**Käteisen
saatavuus,
tallettaminen ja
käytettävyys on
turvattava.**



**Talouden-
hallinnan
keino**



**Pienet ostokset
käteisellä**



**Korttimaksamisen
häiriötilanteet**



Saldo aina tiedossa

Käteisen saatavuus ja käytettävyys tulevaisuudessa

VM:n keskustelutilaisuus: Pankkipalvelut ja
käteinen tulevaisuudessa 22.5.2023

Käteisen hyväksyttävyyys

- Käteisen käyttö päivittäistavarakaupassa on laskenut jo pitkään
 - Suomen Pankin vuoden 2022 kuluttajakyselyn mukaan vain 6,8 prosenttia suomalaisista kuluttajista maksoi päivittäistavaraostoksensa yleisimmin käteisellä
- Käteisen hyväksyttävyyys on hyvällä tasolla
 - Käteinen on hyväksytty maksutapa kansalaisten kannalta merkittävässä kaupan alan palveluissa
- Käteisen maltilliset käsittelykustannukset pitäisivät tulevaisuudessa yllä maksuvälineen hyväksyttävyyttä parhaiten
 - Miten rahahuollon kustannukset voidaan pitää jatkossa maltillisina?

Käteistä koskeva mahdollinen sääntely

- Käteistä koskeva sääntely ei toisi ratkaisua:
 - Kuluttajien vähenevään käteisen käyttöön
 - Rahahuollon kasvaviin yksikkökustannuksiin
 - Erityisryhmien mukaan tuomiseen digitalisoituvaan vähittäismaksamiseen
- Suomen tulee vaikuttaa eurooppalaiseen sääntelykehitykseen
 - Käteisen käytön osalta jäsenmaiden välillä on suuria eroja
- Mikäli käteisen hyväksynnälle maksuvälineenä asetettaisiin velvoite
 - Se saisi koskea ainoastaan välttämättömiä palveluita ja tuotteita (kuten elintarvikkeita)
 - Sääntelyn ei tulisi edellyttää käteisen vastaanottamista miehittämättömissä myymälöissä, yöaikaan, eikä erikoistavarakaupoissa
- Käteisjakelovelvoitteita ei tule ulottaa kaupan alan yrityksiin
 - Käteinen kaupan kassalta on lisäpalvelu

Kiitos!

**Kaupan liitto
Eteläranta 10
00131 Helsinki**

kauppa@kauppa.fi

[@kauppafi](https://twitter.com/kauppafi) / kauppa.fi



KAUPAN LIITTO



Käteispalvelujen tulevaisuus

Keskustelutilaisuus 22.5.2023

Heli Snellman
Maksujärjestelmät-osasto, Suomen Pankki

Pankin asiakkaalla on oikeus nostaa ja tallettaa käteistä omalle tililleen.

Asiakkaalla on oikeus kohtuulliseen määrään ilmaisia käteisnostoja.

Pienyrittäjät ja yhdistykset tulee rinnastaa yksityisasiakkaiksi käteispalveluissa.

Kaikkien tulee voida nostaa tasapuolisesti käteistä kaupan kassalta.

Käteinen tulee hyväksyä maksutapana kansalaisen kannalta merkittävässä palveluissa.

Suomen Pankin linjaukset käteispalveluiden ylläpitämiseksi

Käteisen saatavuus, käytettävyys ja talletusmahdollisuudet turvattava

- Lainsäädäntöaloite maaliskuussa 2022
 - Tavoitteena pitää käteinen elinvoimaisena maksutapana
 - Palvelut sekä kuluttajille että yrityksille tärkeitä
- Jokaisen täytyy pystyä käyttämään juuri hänelle parhaiten soveltuvaa maksutapaa
- Eurojärjestelmän käteisstrategia

Miksi ja miksi nyt?

- Käteinen yhä tärkeä maksutapa monelle
- Aina sähköiset maksutavat eivät ole vaihtoehto
- Käteinen on keskuspankkirahaa ja teknologiariippumaton kirittäjä kansainvälisille maksukorteille
- Pandemia laski käteisen käyttöä
- **→ Käteispalvelut taattava silloin, kun tarvittava infra on vielä olemassa**

**Käteisen saatavuus ja
käytettävyys tulevaisuudessa:
paneelikeskustelu & yleisön
kysymykset ja kommentit**

Hankkeen jatkoaskeleet

- Palautetta on mahdollista vielä antaa
 - Lausuntopalvelun kautta 26.5. saakka: [Kuuleminen lausuntopalvelu.fi:ssä](https://kuuleminen.lausuntopalvelu.fi:ssa)
 - Otakantaa.fi-palvelun kautta 16.6. saakka: [Kysely: Kysely peruspankkipalveluista sekä käteisen saatavuudesta ja käytettävyydestä - Otakantaa.fi](https://kysely.otakantaa.fi)
- Palautteen käsittelyn ja muun analyysin pohjalta laaditaan arviomuistio, joka on tarkoitus saada lausuntokierrokselle loppuvuodesta 2023.
- Hankkeen sivustolla tiedotetaan muista mahdollisista tapahtumista: [Pankkipalvelujen ja luottolaitoslainsäädännön arviointi - Valtiovarainministeriö \(vm.fi\)](https://pankkipalvelujen.laivaltio.fi)



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Kiitos aktiivisesta osallistumisestanne!

T