



**Kansalaisyhteiskuntapolitiikan  
neuvottelukunta**

# **Peruspankkipalvelukysely yhdistyksille: tulokset**

11.1.2024

# Kyselyn toteutus ja vastausten analysointi

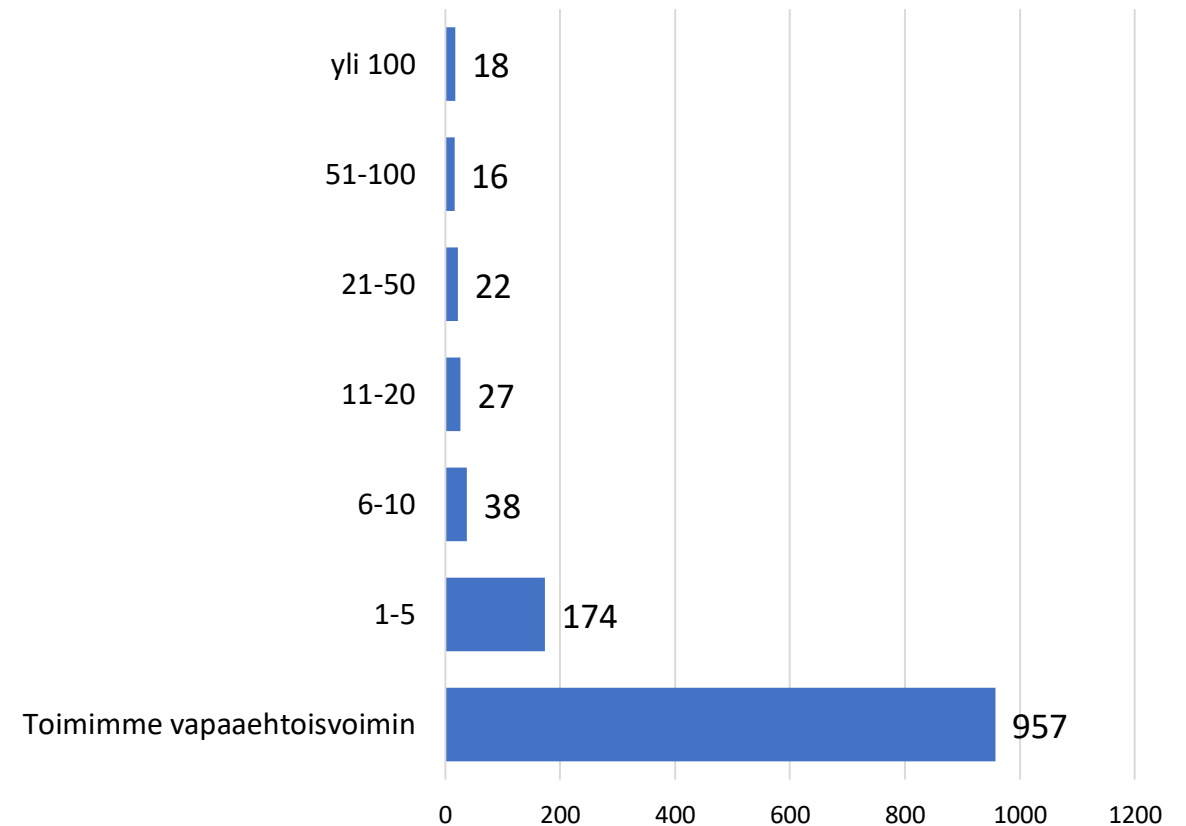
- Verkkokysely oli avoinna 20.11.–10.12.2023 (Webropol)
- Kysely suunnattiin Suomessa toimiville järjestöille, yhdistyksille ja säätiöille valtakunnallisella, paikallisella ja alueellisella tasolla, ja siitä viestittiin mm. KANEn ja Etnon järjestöjäsenten kautta.
- Tavoitteena oli selvittää, saavatko Suomessa toimivat järjestöt riittävän hyvin pankkipalveluita, ovatko palvelut hinnoittelultaan kohtuullisia ja millaisia muutoksia tai kehittämistarpeita pankkipalveluissa tarvitaan.
- Kyselyn tuloksia hyödynnetään mm. [pankkipalveluhankkeessa](#) (VM), jossa arvioidaan tarpeita muuttaa luottolaitoslainsäädäntöä, sekä [kansalaisjärjestöstrategian laadinnassa](#) (OM).
- Vastausten analysoinnista vastasi Valtiokonttori (analysointi- ja raportointipalvelut) oikeusministeriön toimeksiantona.



# Taustatietoja vastaajista: Järjestön koko

- **Vastaajia oli yhteensä 1252, joista 16 vastasi ruotsiksi ja 3 englanniksi.**
- **Yli kolme neljäsosaa (76 %) vastanneista järjestöistä toimi vapaaehtoisvoimin.** 14 % järjestöistä työllisti 1-5 työntekijää.
- Tuloksia tarkastellessa kannattaa muistaa, että yli 51 työntekijän järjestöjä oli aineistossa vain 34. Lisäksi järjestöjä, joissa oli 11-50 työntekijää, oli vain 49, ja 6-10 työntekijän järjestöjä 38.

Järjestön koko: Työntekijöiden lukumäärä



# Taustatietoja vastaajista: Toiminta

- 24 % järjestöistä oli Sosiaali- ja terveysyhdistyksiä. Toiseksi yleisin toimiala oli kylä- ja kaupunginosayhdistys.
- **Järjestöistä yli kolme neljäsosaa (76 %) toimi paikallisesti; 13 % valtakunnallisesti ja 10 % alueellisesti.** Valtakunnallisesti ja alueellisesti toimivat järjestöt työllistivät enemmän väkeä, paikallisesti toimivat järjestöt toimivat useammin vapaaehtoisvoimin.
- Valtakunnallisesti toimivat järjestöt käyttävät pankkipalveluja muita keskimäärin useammin, paikallisesti toimivat harvemmin. Käteisen käyttö oli yleisempää paikallisesti toimivissa järjestöissä. Valtakunnallisesti toimivilla järjestöillä oli keskimäärin isommat jäsentulot, paikallisilla pienimmät.



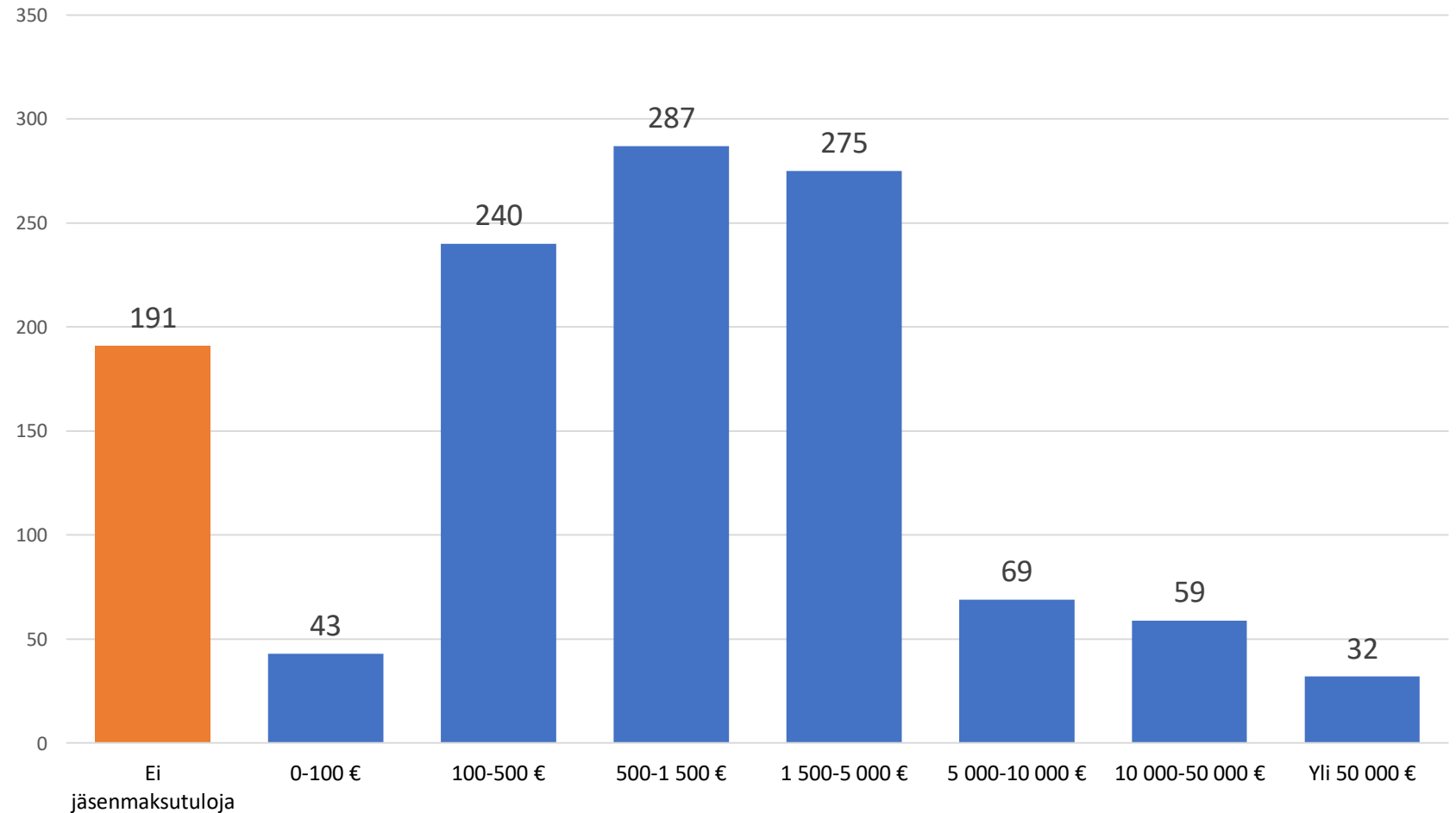
# Taustatietoja vastaajista: Jäsenmaksut

Järjestöistä 84,74 % oli jäsenmaksutuloja.

Järjestöt ilmoittivat tarkemmat jäsenmaksutulot avoimeen kenttään. Kaikki vastaukset eivät olleet tarpeeksi selkeitä analyysia varten.

Jäsenmaksutulotiedot puuttuivat 56 järjestöltä, jolla oli jäsenmaksutuloja.

Järjestön koko: Vuotuiset jäsenmaksutulot



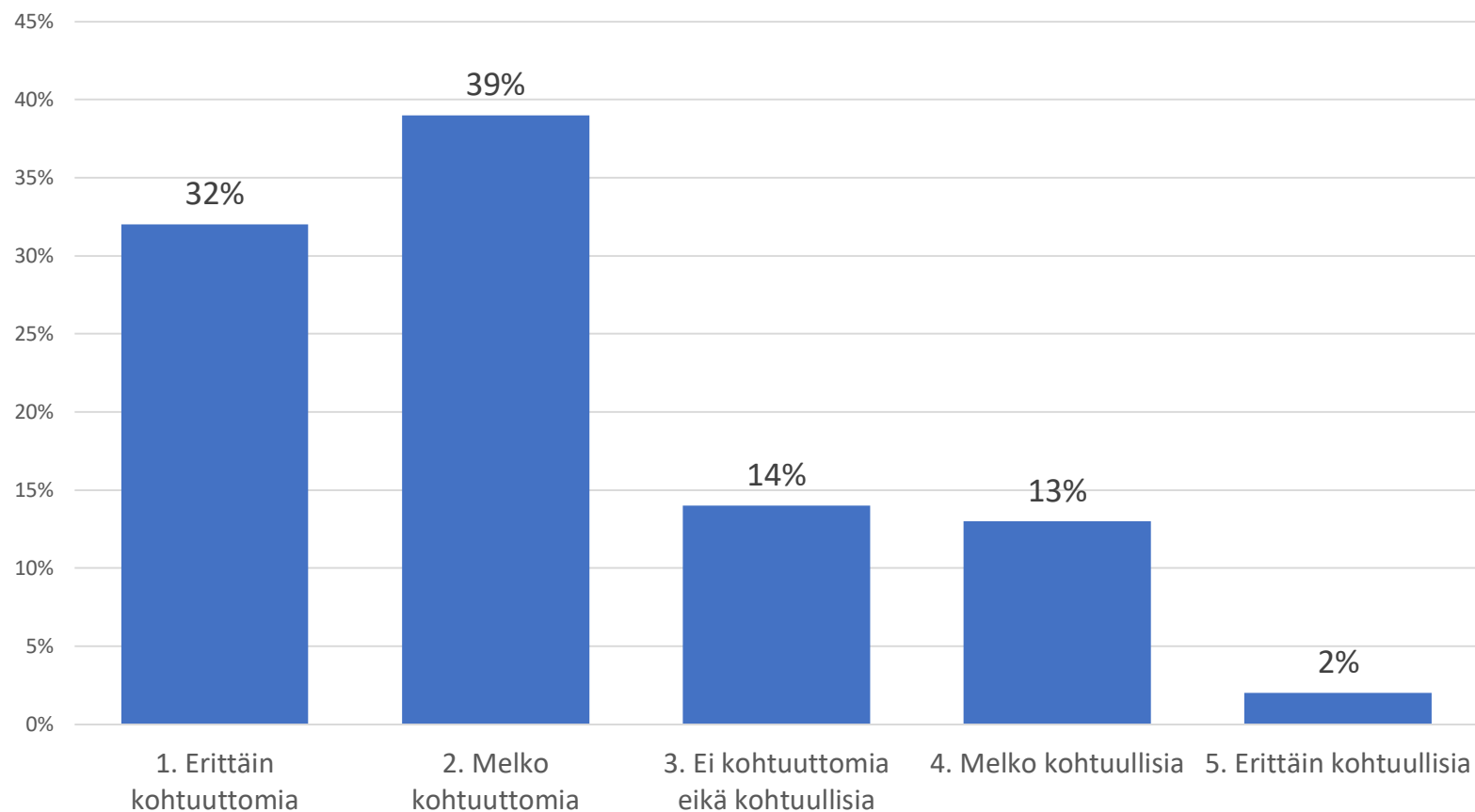
# Taustatietoja vastaajista: Pankkipalvelut

- 40 % vastaajista käyttää pankkipalveluja viikoittain, 34 % vastaajista kuukausittain.
- **93 % järjestöistä oli pankkitili** ja vain vajaalla 1 % järjestöistä oli vain käteiskassa. 0 % järjestöistä ei ollut rahaliikennettä ollenkaan.
  - 3 % vastaajista ei tunnistanut järjestöään vastausvaihtoehdoista: Näistä suurimmalla osalla oli sekä pankkitili että käteiskassa tai useampi pankkitili.
- 7 % järjestöistä oli yrittänyt perustaa pankkitiliä onnistumatta.



# Pankkipalveluiden hinnoittelu (1/2)

Ovatko palvelut oman järjestönne näkökulmasta hinnoittelultaan kohtuullisia?



# Pankkipalveluiden hinnoittelu (2/2)

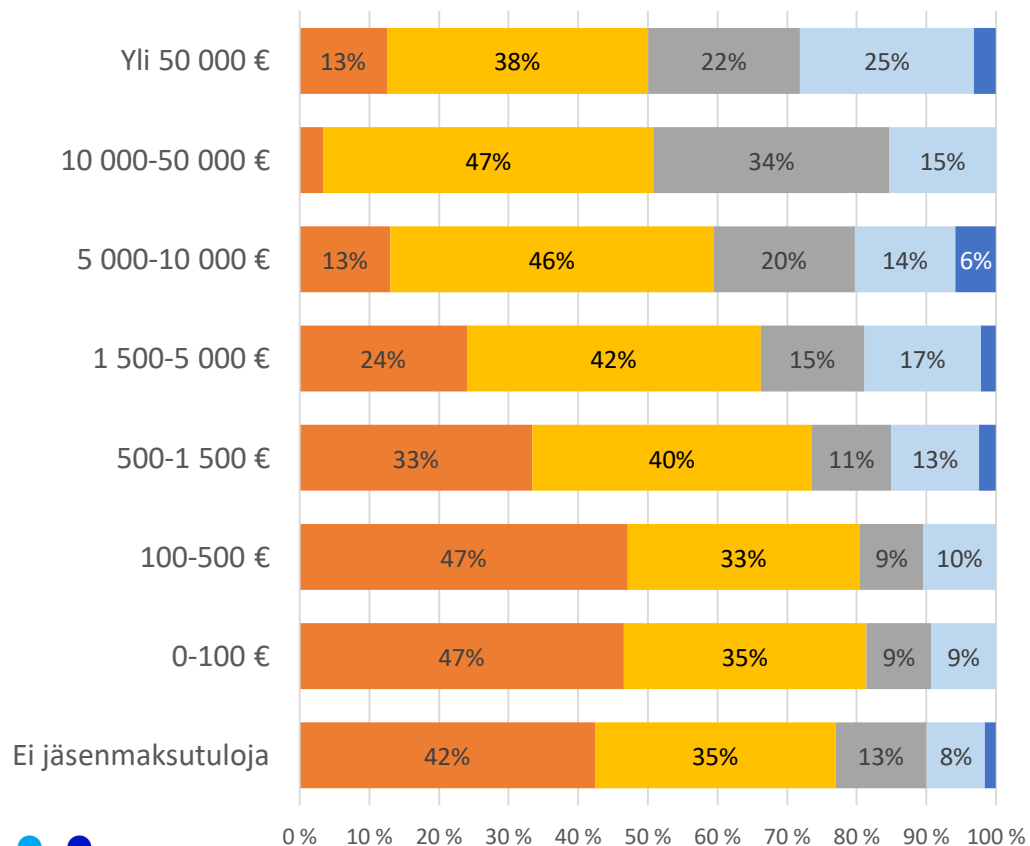
- Erittäin tai melko kohtuullisiksi hinnoittelua kuvaavat olivat myös tyytyväisempiä pankkipalvelujen riittävyteen. Näillä järjestöillä oli useammin yli 1500 € jäsentulot.
  - Heillä oli useammin onnistunut pankkitilin perustaminen ja heillä on useammin ainakin yksi oma pankkitili. Nämä järjestöt myös käyttävät pankkipalveluja useammin ja työllistävät enemmän väkeä.
- Erittäin kohtuuttomiksi hintoja kuvasivat erityisesti ne järjestöt, joiden jäsentulot olivat 0-1500 € vuodessa. He kokivat myös pankkipalvelut muita vastaajia riittämättömämmiksi.
  - Nämä järjestöt työllistivät keskimäärin vähemmän väkeä ja toimivat useammin vapaaehtoisvoimin. He käyttivät pankkipalveluja harvemmin kuin muut ja heillä oli harvemmin oma pankkitili.
- Melko kohtuuttomiksi hintoja kuvasivat erityisesti ne järjestöt, joiden jäsentulot olivat 500-50 000 € vuodessa. He kokivat pankkipalvelut riittävämmiksi.
  - Nämä järjestöt toimivat harvemmin vapaaehtoisvoimin. He käyttivät pankkipalveluja harvemmin kuin muut, mutta heillä oli useammin oma pankkitili.



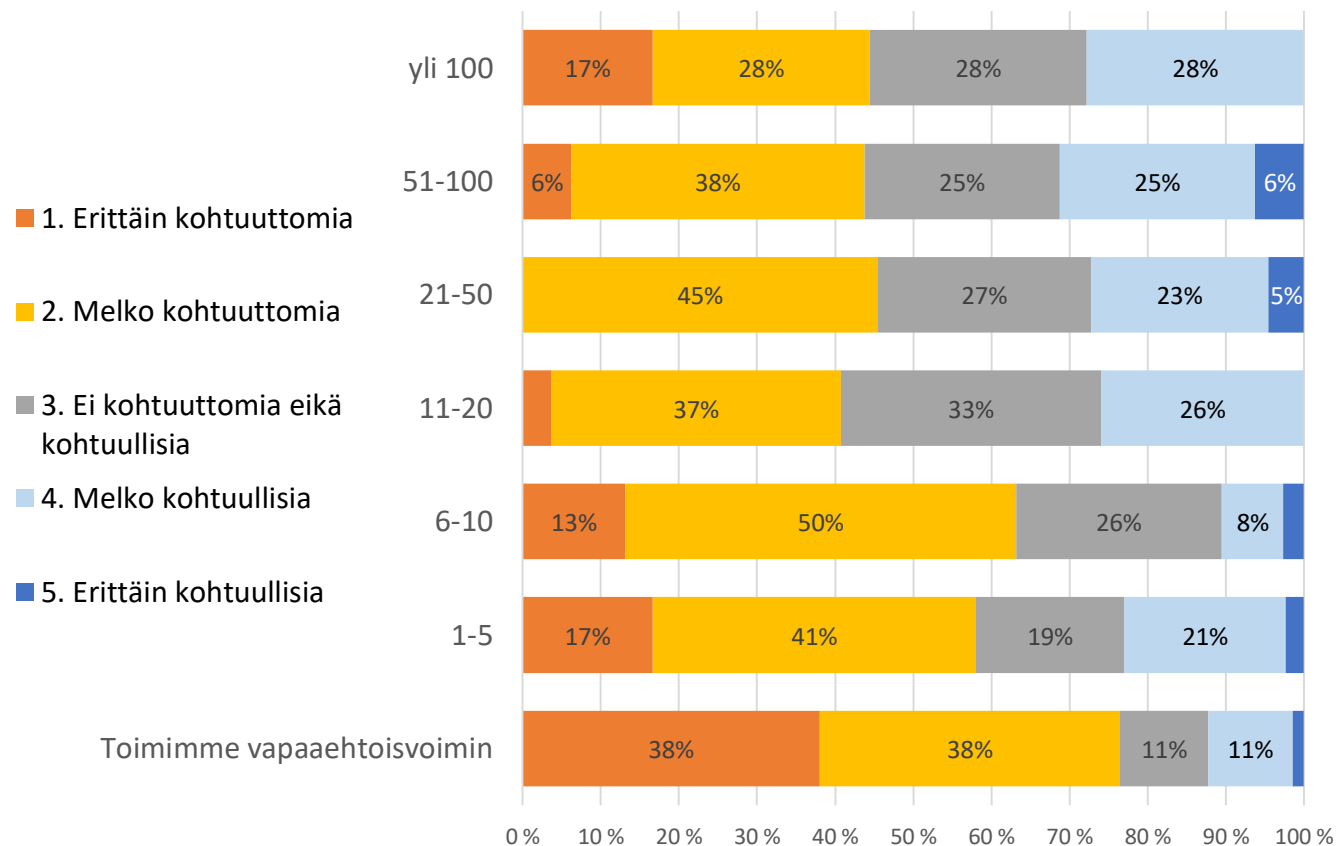


# Pankkipalveluiden hinnoittelu: Järjestön koko (1/2)

Järjestöjen arvio pankkipalvelujen hinnoittelusta jäsenmaksutulojen mukaan



Järjestöjen arvio pankkipalvelujen hinnoittelusta työntekijöiden lukumäärän mukaan

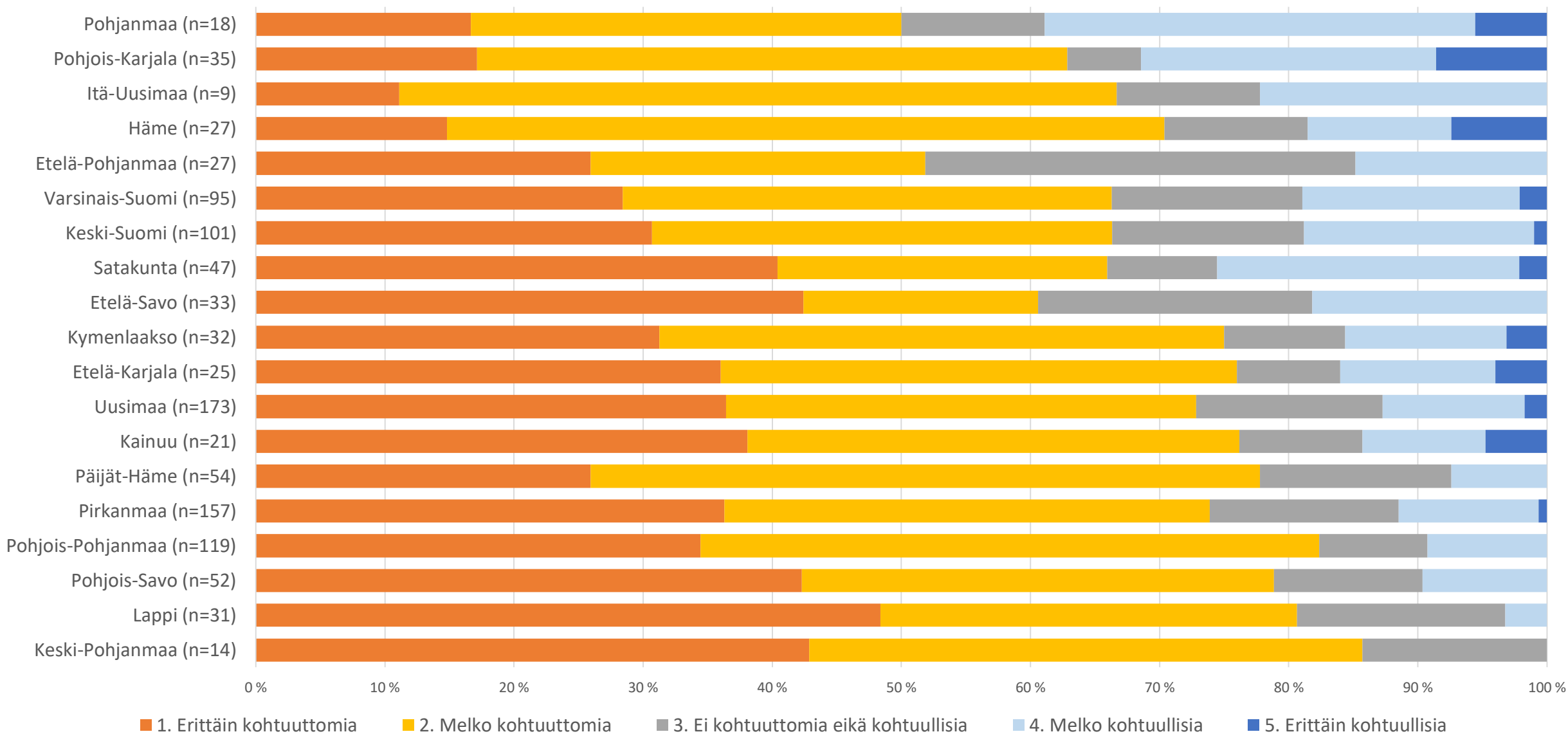


# Pankkipalveluiden hinnoittelu: Järjestön koko (2/2)

- Mitä isompi järjestö on (jäsenmaksutulojen tai työntekijöiden lukumäärän mukaan), sitä todennäköisemmin järjestö kokee pankkipalvelujen hinnoittelun kohtuulliseksi.
- Kuitenkin myös järjestöistä, joissa jäsenmaksutulot ovat yli 50 000 €, jopa 51 % kokee hinnoittelun erittäin tai melko kohtuuttomaksi.
- Jos järjestö toimii vapaaehtoisvoimin, yli kolme neljäsosa (76 %) järjestöistä kokee hinnoittelun erittäin tai melko kohtuuttomaksi. Jos työntekijöitä on 1-10, niin kohtuuttomaksi hinnoittelun kokee 58-63 % järjestöistä. Jos työntekijöitä on yli 11, kohtuuttomaksi hinnoittelun kokee 41-45 % järjestöistä.

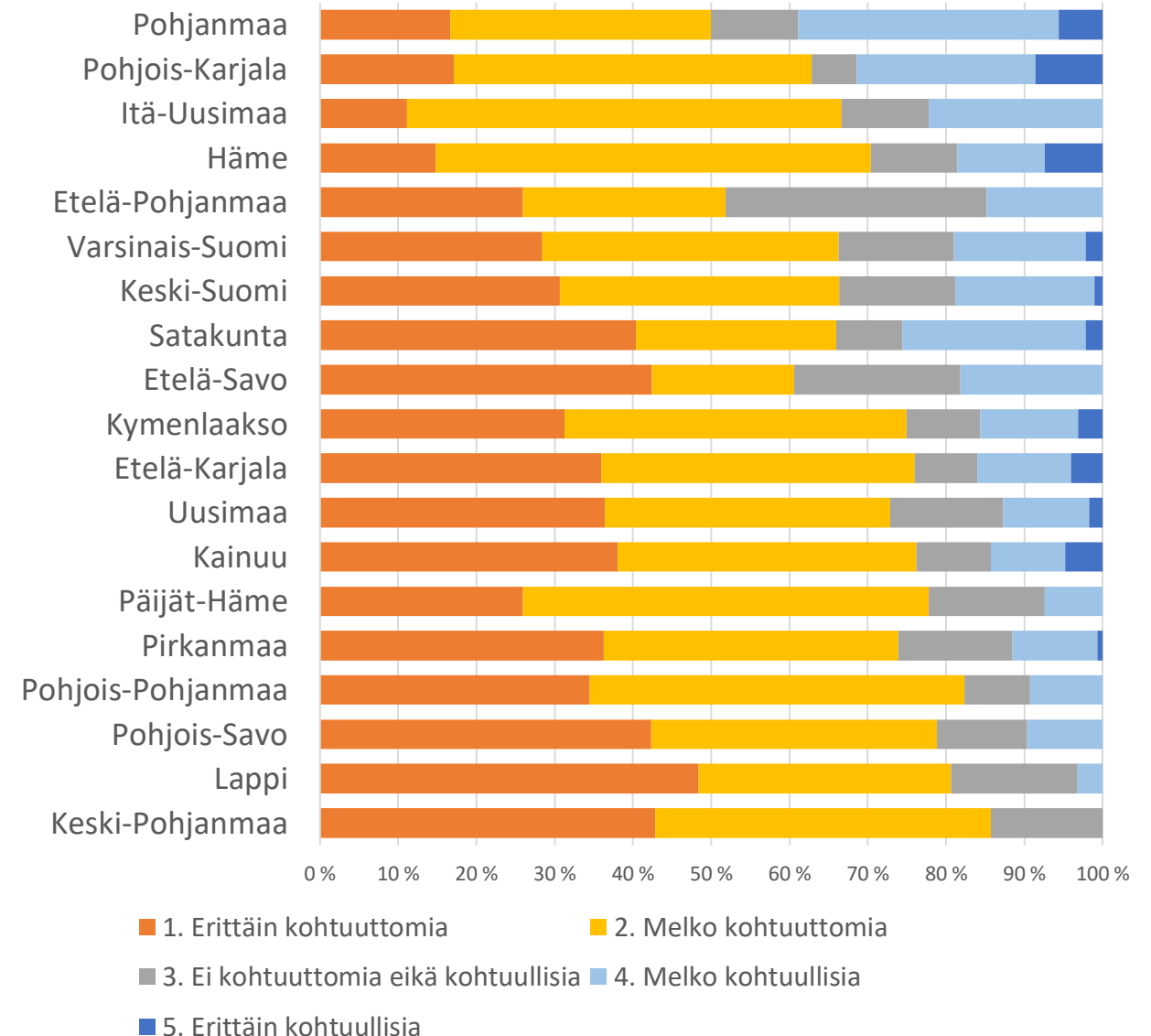


# Pankkipalveluiden hinnoittelu: Alue (1/3)

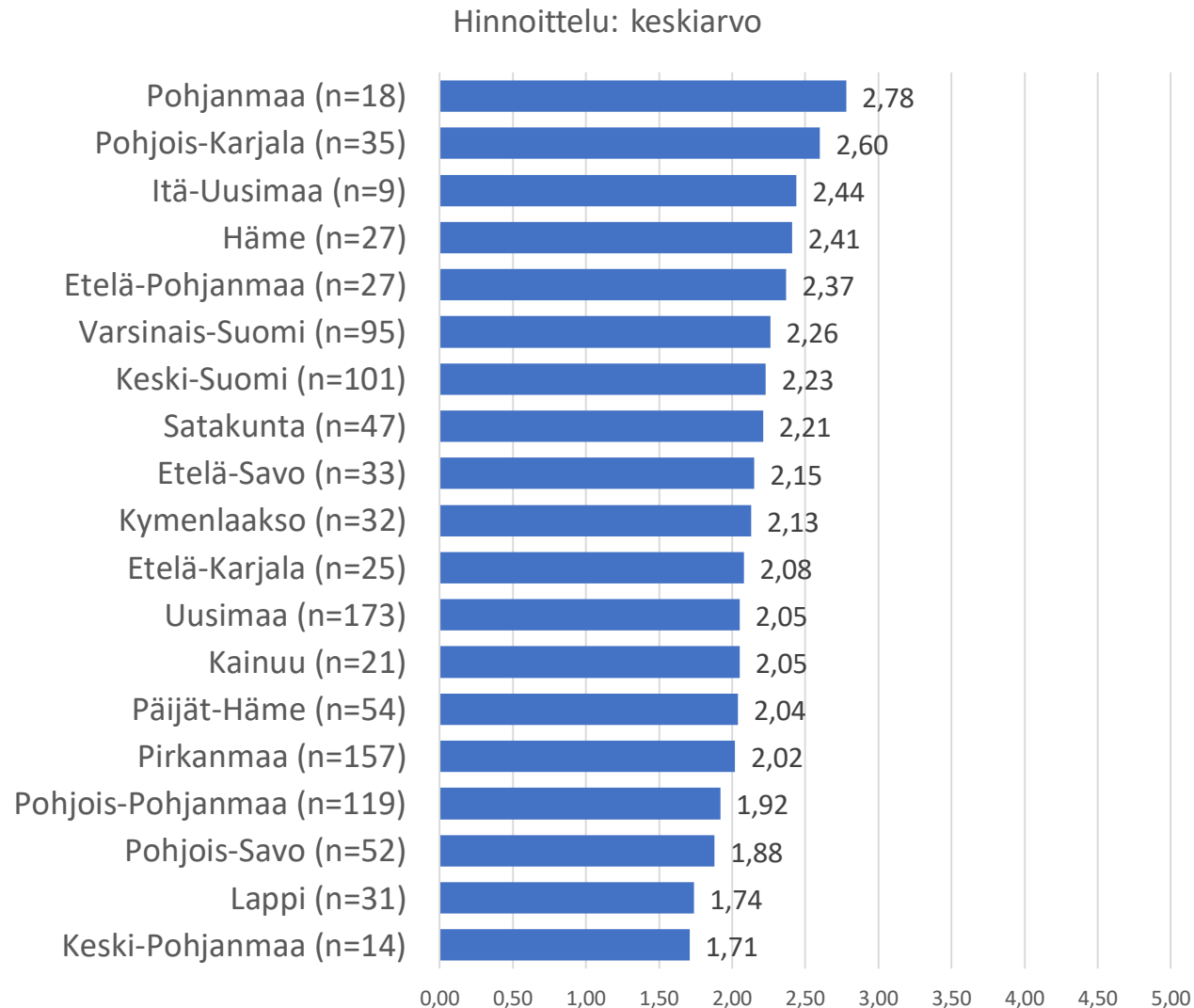


# Pankkipalveluiden hinnoittelu: Alue (2/3)

- Kokemus pankkipalveluiden hinnoittelusta vaihtelee paljon alueittain.
- Pohjanmaalla melkein 40 % vastaajista kokee hinnan kohtuullisena, kun taas Keski-Pohjanmaalla ei kukaan. Lapissa alle 5 % vastaajista kokee hinnan kohtuullisena.
- Keski-Pohjanmaalla yli 85 % vastaajista kokee hinnan kohtuuttomana, Pohjanmaalla vain 50 %.
- Vähiten neutraaleja vastaajia oli Pohjois-Karjalassa, Satakunnassa, Pohjois-Pohjanmaalla ja Etelä-Karjalassa.
- Ahvenanmaalta oli vain yksi vastaaja, jonka vuoksi alue ei näy kuvaajissa.



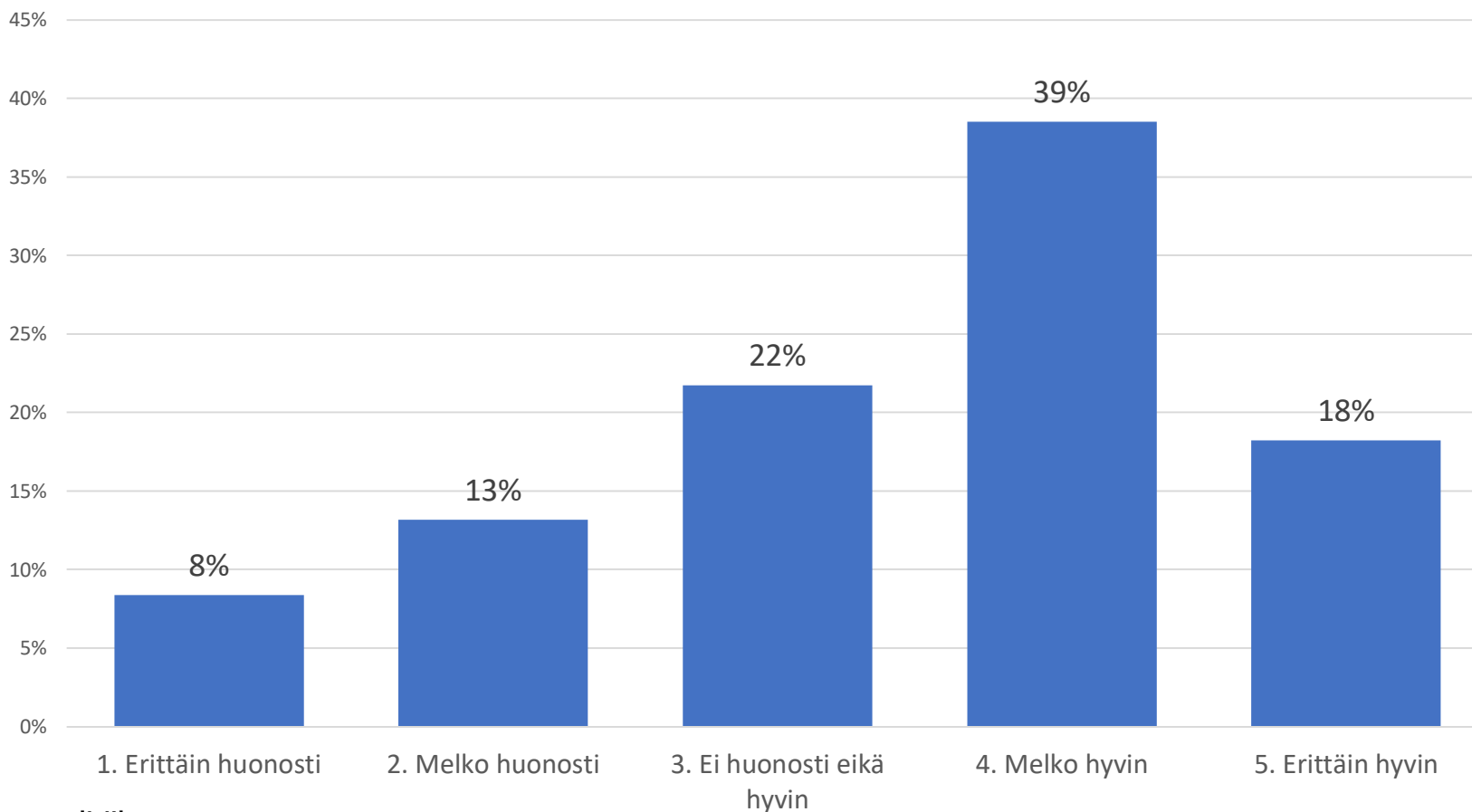
# Pankkipalveluiden hinnoittelu: Alue (3/3)



- Keskimäärin kohtuullisemmaksi hinnoittelun kokevat Pohjanmaan, Pohjois-Karjalan ja Itä-Uusimaan vastaajat.
- Keskimäärin kohtuuttomammaksi hinnoittelun kokevat Keski-Pohjanmaan, Lapin ja Pohjois-Savon vastaajat.
- Kaikkien vastaajien keskiarvo oli 2,13; alueellisesti tai paikallisesti toimivien järjestöjen 2,11.

# Pankkipalveluiden riittävyys (1/2)

Saako oma järjestönne mielestänne riittävästi pankkipalveluja?



# Pankkipalveluiden riittävyys (2/2)

- Valtaosa vastaajista (57 %) oli tyytyväisiä pankkipalvelujen riittävyyteen.
- Palveluiden riittävyyteen tyytyväiset järjestöt kokivat myös palveluiden hinnoittelun kohtuullisempuna. He olivat kohdanneet vähemmän ongelmia ja onnistuneet useammin pankkitilin perustamisessa. He käyttivät pankkipalvelujen useammin ja työllistivät enemmän väkeä.
- Palveluihin tyytymättömät järjestöt kokivat myös palveluiden hinnoittelun kohtuuttomampana ja useampi näistä järjestöistä oli kohdannut ongelmia palveluiden kanssa. Pankkitilin perustaminen oli useammin epäonnistunut ja he käyttivät useammin luottamushenkilön tiliä tai käteiskassaa. He käyttivät pankkipalveluita harvemmin ja toimivat useammin vapaaehtoisvoimin.

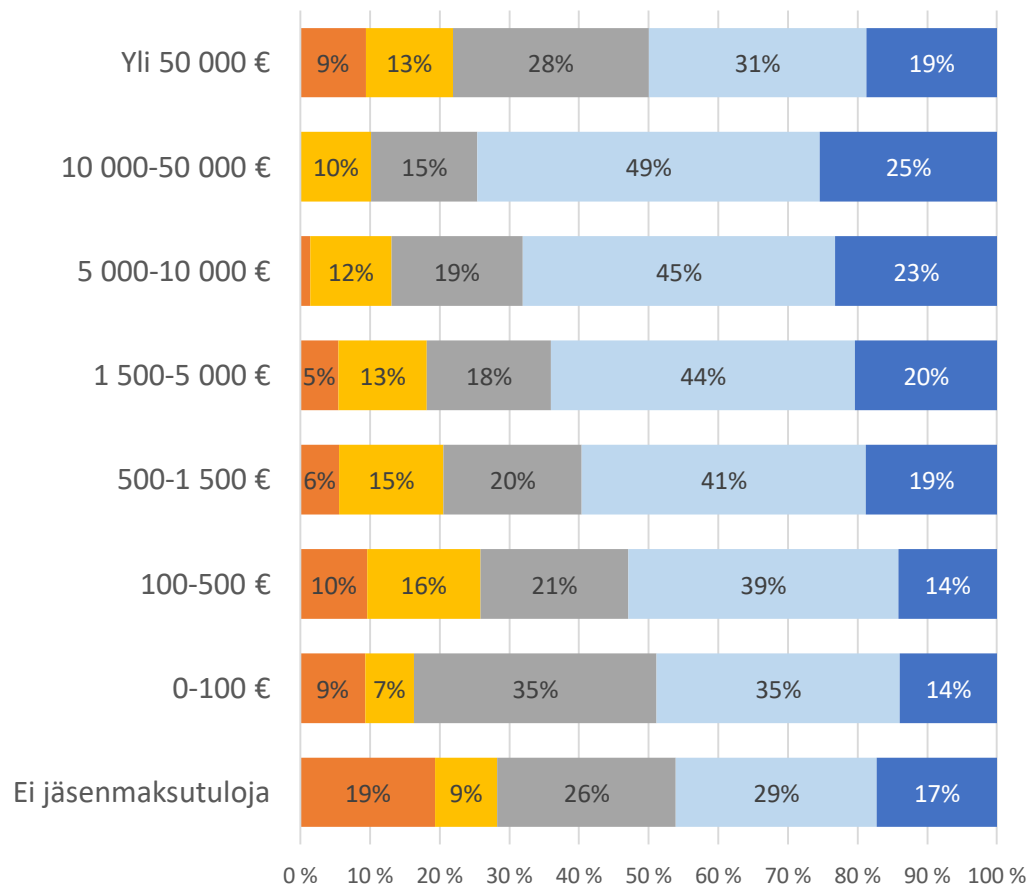


# Pankkipalvelujen riittävyys: Järjestön koko (1/2)

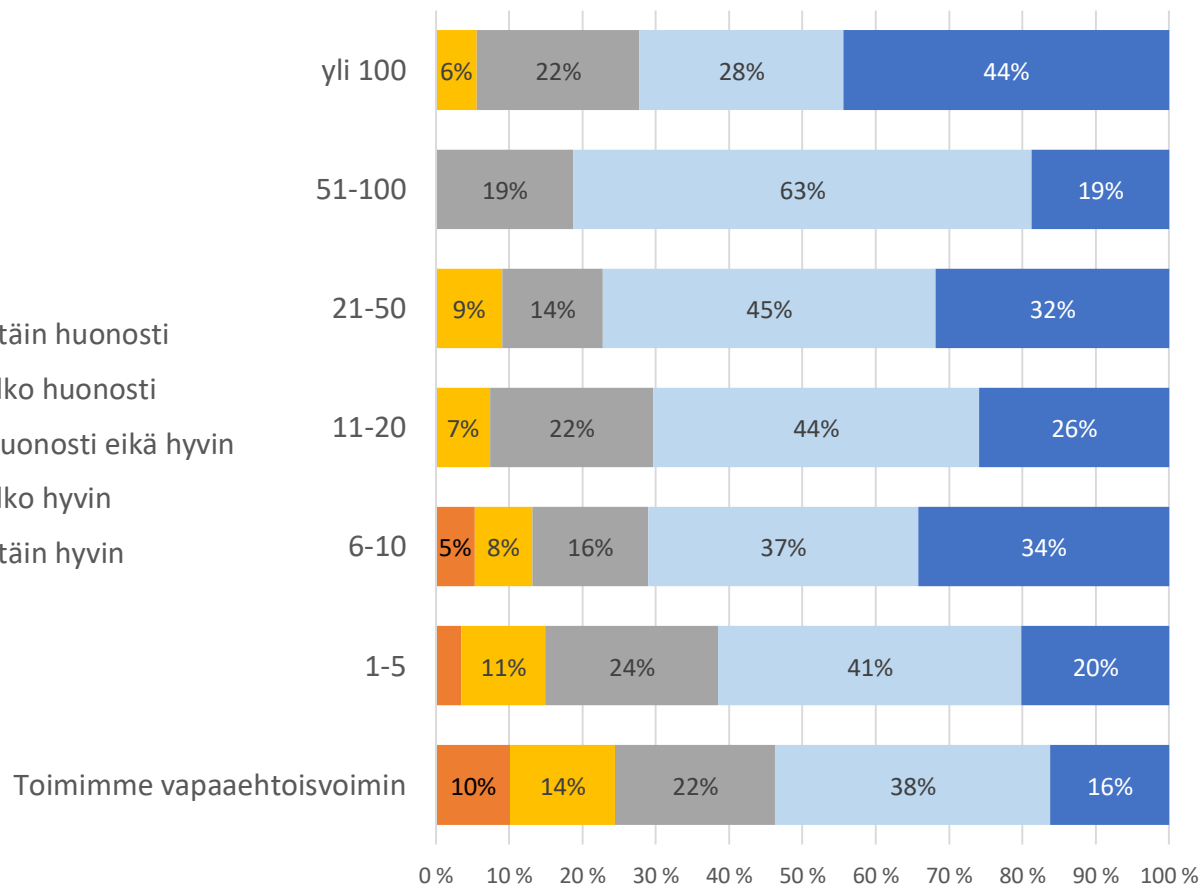


Kansalaisyhteiskuntapolitiikan  
neuvottelukunta

Järjestöjen arvio pankkipalvelujen riittävydestä  
jäsenmaksutulojen mukaan



Järjestön arvio pankkipalvelujen riittävydestä  
työntekijöiden lukumäärän mukaan



- 1. Erittäin huonosti
- 2. Melko huonosti
- 3. Ei huonosti eikä hyvin
- 4. Melko hyvin
- 5. Erittäin hyvin



# Pankkipalvelujen riittävyys: Järjestön koko (2/2)

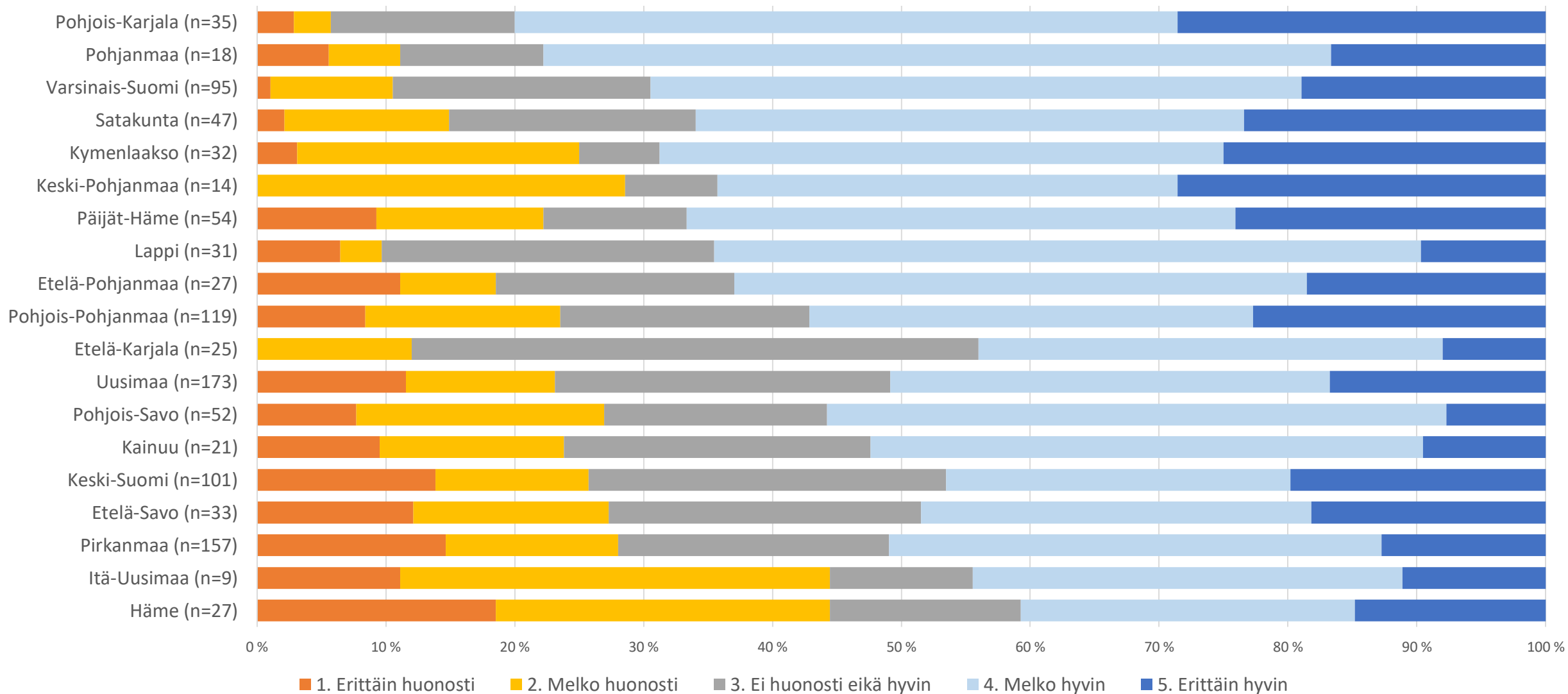
- Mitä isommat jäsenmaksutulot järjestöllä on, sitä tyytyväisempiä pankkipalvelujen riittävyyteen keskimäärin ollaan, lukuun ottamatta järjestöjä, joiden jäsenmaksutulot ovat yli 50 000 €. Näissä järjestöissä tyytyväisten osuus oli yhtä pieni kuin järjestöissä, joilla jäsenmaksutulot olivat 0-100 €.
- Samoin mitä enemmän työntekijöitä järjestöllä on, sitä tyytyväisempi se on pankkipalvelujen riittävyyteen keskimäärin.



# Pankkipalvelujen riittävyys: Alue (1/4)

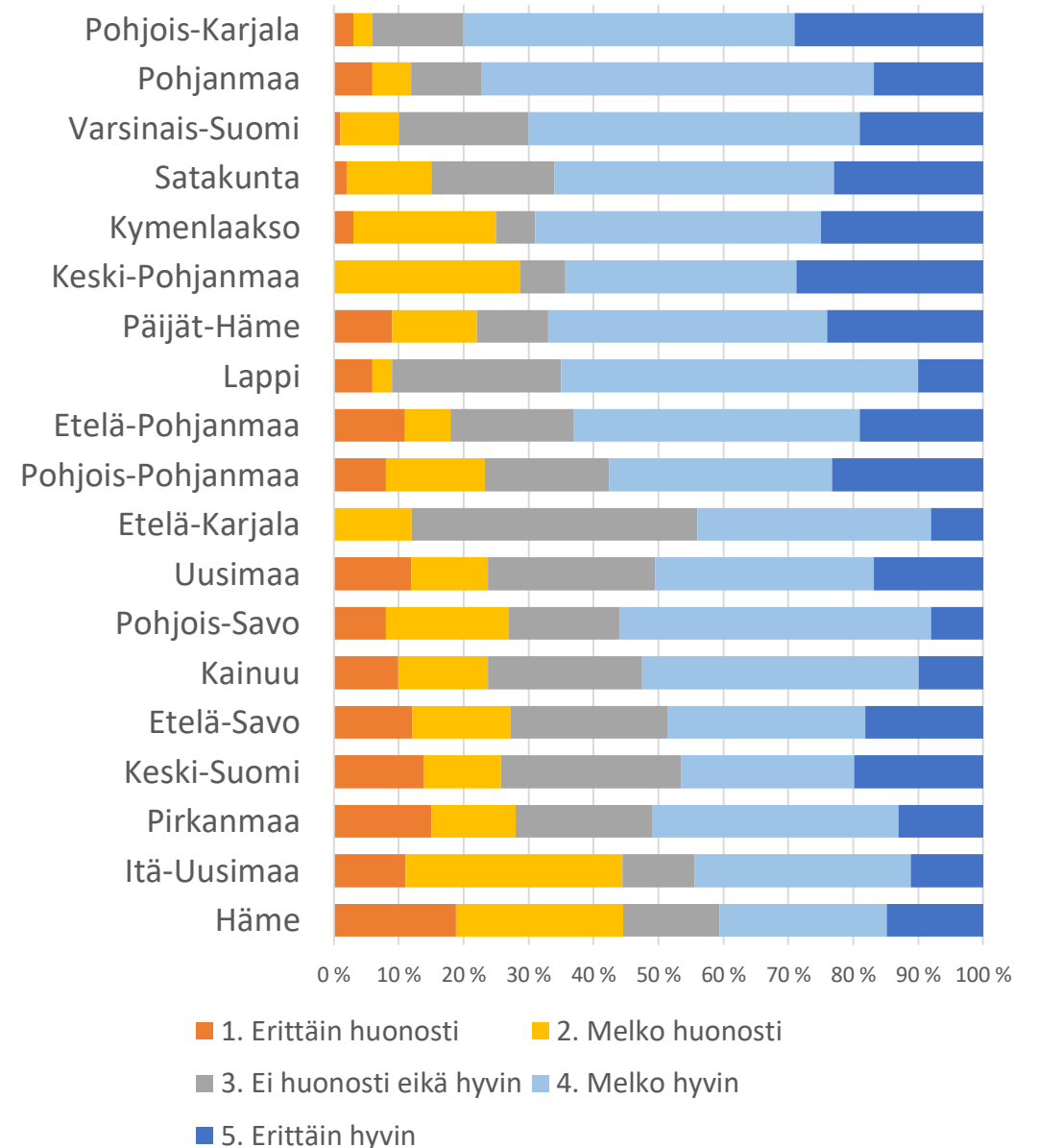


Kansalaisyhteiskuntapolitiikan  
neuvottelukunta



# Pankkipalvelujen riittävyys: Alue (2/4)

- Tyytyväisyys pankkipalveluiden riittävyyteen vaihtelee paljon alueittain.
- Hämeen alueen järjestöt olivat tyytymättömmimpiä, kun taas Pohjois-Karjalan alueen järjestöt olivat tyytyväisimpiä. Näiden välillä on noin 40 prosenttiyksikön ero tyytyväisissä.
- Vähiten neutraaleja vastaajia oli Kymenlaaksosta, Keski-Pohjanmaalta, Päijät-Hämeeltä ja Itä-Uudeltamaalta.
- Ahvenanmaalta oli vain yksi vastaaja, jonka vuoksi alue ei näy kuvaajissa.

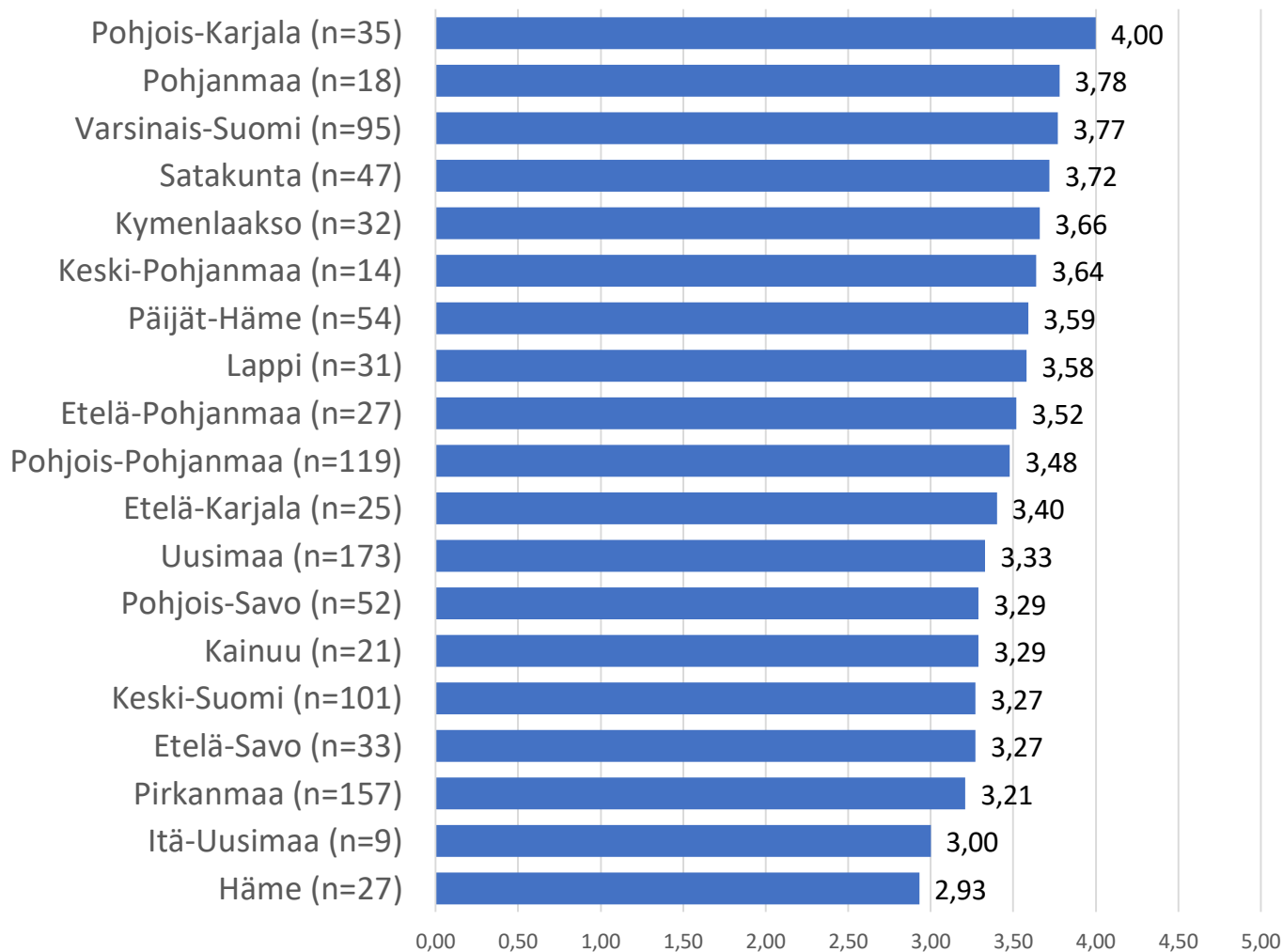


# Pankkipalvelujen riittävyys: Alue (3/4)



Kansalaisyhteiskuntapolitiikan  
neuvottelukunta

Tyytyväisyys: keskiarvo



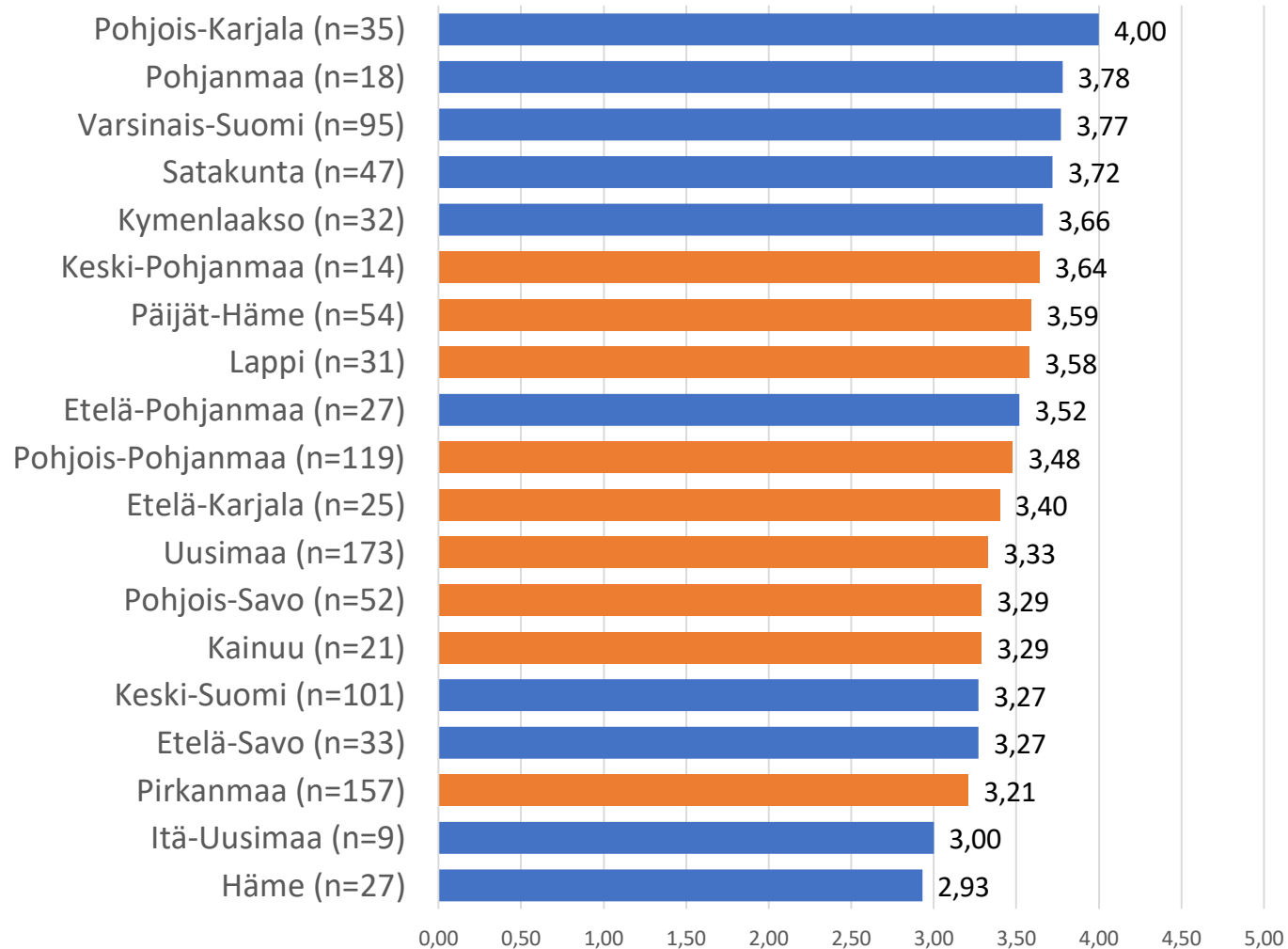
- Keskimäärin tyytyväisimmät alueet olivat Pohjois-Karjala, Pohjanmaa, ja Varsinais-Suomi.
  - Näistä Pohjois-Karjala ja Pohjanmaa olivat niiden joukossa, jotka kokivat hinnoittelun kohtuullisimmaksi.
- Keskimäärin tyytymättömimmät alueet olivat Häme, Itä-Uusimaa ja Pirkanmaa.
  - Näistä Itä-Uusimaa ja Häme kokivat palvelujen hinnoittelun kuitenkin keskimääräistä kohtuullisemmaksi (top 4:ssa).
- Kaikkien vastaajien keskiarvo oli 3,45; alueellisesti tai paikallisesti toimivien järjestöjen 3,43.

# Pankkipalvelujen riittävyys: Alue (4/4)



Kansalaisyhteiskuntapolitiikan  
neuvottelukunta

Tyytyväisyys: keskiarvo



- Kuvaajasta on nyt merkitty oranssilla ne alueet, joissa arvio hinnoittelun kohtuullisuudelle oli matalampi kuin kaikkien alueiden keskiarvo.
- Kuvaajasta näkee, että ne alueet, joissa koettiin hinnoittelu kohtuuttomampana, ovat tyytyväisyydessä pankkipalveluihin keskikastissa, ja ne, jotka kokivat hinnoittelun kohtuullisempana, ovat todennäköisemmin tyytyväisimpiä tai tyytymättömämpiä pankkipalvelujen riittävyyteen.

# Pankkipalvelujen riittävyys, avoimet kentät



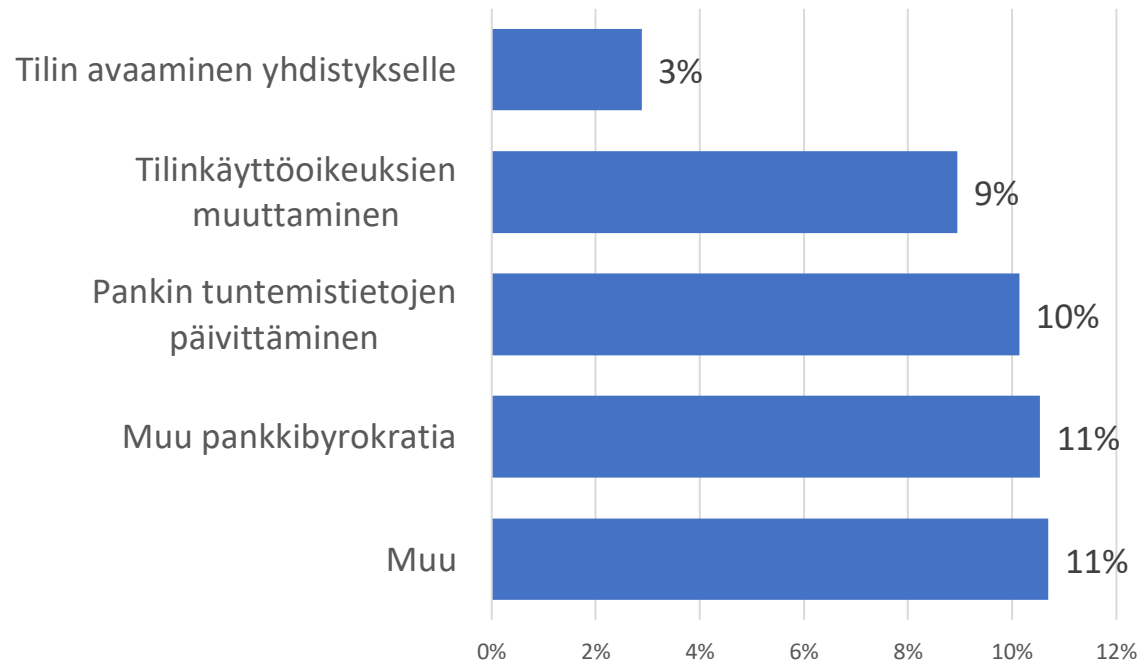
Kansalaisyhteiskuntapolitiikan  
neuvottelukunta

- Palvelujen riittävyyteen tyytyväisistä monet mainitsivat verkkopankin pääsääntöisenä reittinä pankkiasioiden hoitamiseen. Yli 166 tyytyväisistä mainitsi **verkkopankin ja sähköisen asioinnin**.
- **Yritykseen, yritystiliin ja yrittäjyyteen** liittyviä sanoja mainitsi 112 yhdistystä (joista 52 tyytymättömiä, 40 tyytyväisiä), liittyen usein siihen, että pankit kohtelevat järjestöjä yrityksinä ja yhdistyksen on pakko hankkia yritystili. Tämä nähtiin syynä kohtuuttomiin palvelumaksuihin ja palvelujen sopimattomuuteen.
- Yksi yleisimmistä avoimissa kentissä käytetyistä sanoista oli **"pieni"** (102 yhdistyksellä, joista 43 tyytyväisiä). Pienellä viitattiin usein (muttei aina) pieneen yhdistykseen tai pieneen toimintaan, verrattuna palveluiden suureen määrään.
- Toinen yleinen sana oli **"aika"** (100 yhdistyksellä, joista 36 tyytymättömiä), jolla viitattiin usein (muttei aina) ajanvarauksen välttämättömyyteen ja hankaluuteen. Tyytymättömistä 82 mainitsivat **paikkakunnan, naapurikunnan, kilometrin, aukiolon, kaukana olemisen ja konttorin**. Näillä useimmin viitattiin siihen, että lähin konttori on kaukana tai konttorin aukioloajat olivat hankalat esimerkiksi työssäkävälle.
- Sanat **"vaikea", "hankala", "mahdoton", "haaste" ja "haastava"** toistuivat 146 yhdistyksen vastauksissa, joista 69 olivat tyytymättömien vastauksia. **Byrokratian, monimutkaisuuden ja hitauden** mainitsi 38 vastaajaa, joista 18 olivat tyytymättömiä, 9 tyytyväisiä.

Riittävydestä yli 3 sanan pituisia vastauksia oli 1055 yhdistyksellä, joista 459 yhdistyksellä oli yli 10 sanan pituisia vastauksia. Mediaanivastaus oli 8 sanan pituinen.

# Pankkipalvelut: ongelmat (1/5)

Oletteko viimeisen 12 kk aikana kohdanneet ongelmia järjestönne pankkiasioiden hoitamisessa?  
Valitkaa ensisijaisin syy.



- 44 % järjestöistä oli kohdannut ongelmia vuoden aikana pankkiasioiden hoitamisessa. Ongelmien kohtaaminen oli yleisempää, jos pankkipalveluja käytettiin päivittäin tai harvemmin kuin kuukausittain.



# Pankkipalvelut: ongelmat (2/5)

- Ongelmien kohtaaminen oli yleisempää
  - Jäsenmaksutulojen perusteella isoimmista järjestöissä (yli 10 000 €) ja pienimmistä järjestöissä (alle 100 € tai ei jäsenmaksutuloja).
  - Järjestöissä, joissa oli työntekijöitä.
  - Alueista Keski-Pohjanmaalla, Kainuussa, Hämeessä, Etelä-Karjalassa, Etelä-Savossa, Satakunnassa, Pirkanmaalla ja Uusimaalla.
  - Järjestöissä, jotka toimivat valtakunnallisesti.





# Pankkipalvelut: ongelmat (3/5)

- Tilinkäyttöoikeuksien muuttamisessa ongelmien kohtaaminen oli yleisempää alueellisesti toimivissa järjestöissä, sekä pienissä järjestöissä, joissa oli joko 1-5 työntekijää tai jotka toimivat vapaaehtoisvoimin.
- Myös jäsenmaksutulojen perusteella isoissa (yli 10 000 €) ja yli 51 työntekijän järjestöissä tällaisten ongelmien kohtaaminen oli yleisempää.
- Tällaisten ongelmien kohtaaminen oli yleisempää Varsinais-Suomessa, Uudellamaalla, Pirkanmaalla, Pohjois-Savossa, Etelä-Karajalassa, Hämeessä, Pohjanmaalla ja Keski-Pohjanmaalla.



# Pankkipalvelut: ongelmat (4/5)

- **Tuntemistietojen päivittämisessä** ongelmien kohtaaminen oli yleisempää paikallisesti ja valtakunnallisesti toimivissa järjestöissä sekä järjestöissä, jotka toimivat vapaaehtoisvoimin, tai joissa oli yli 21 työntekijää. Päivittäminen nimettiin ongelmaksi useammin myös Uudellamaalla, Pirkanmaalla, Pohjois-Pohjanmaalla, Hämeessä ja Kainuussa sekä Keski-Pohjanmaalla. Nämä ongelmat olivat yleisempiä kuukausittain tai useammin pankkipalveluja käyttävillä.
- **Muussa pankkibyrokratiassa** ongelmien kohtaaminen oli yleisempää alueellisesti ja valtakunnallisesti toimivissa järjestöissä, sekä 1-20 työntekijän järjestöissä. Pankkibyrokratia nimettiin ongelmaksi useammin myös Pirkanmaalla, Pohjois-Pohjanmaalla, Pohjois-Savossa, Pohjois-Karjalassa, Etelä-Savossa, Etelä-Karjalassa, Etelä-Pohjanmaalla, Hämeessä ja Keski-Pohjanmaalla.



# Pankkipalvelut: ongelmat (5/5)

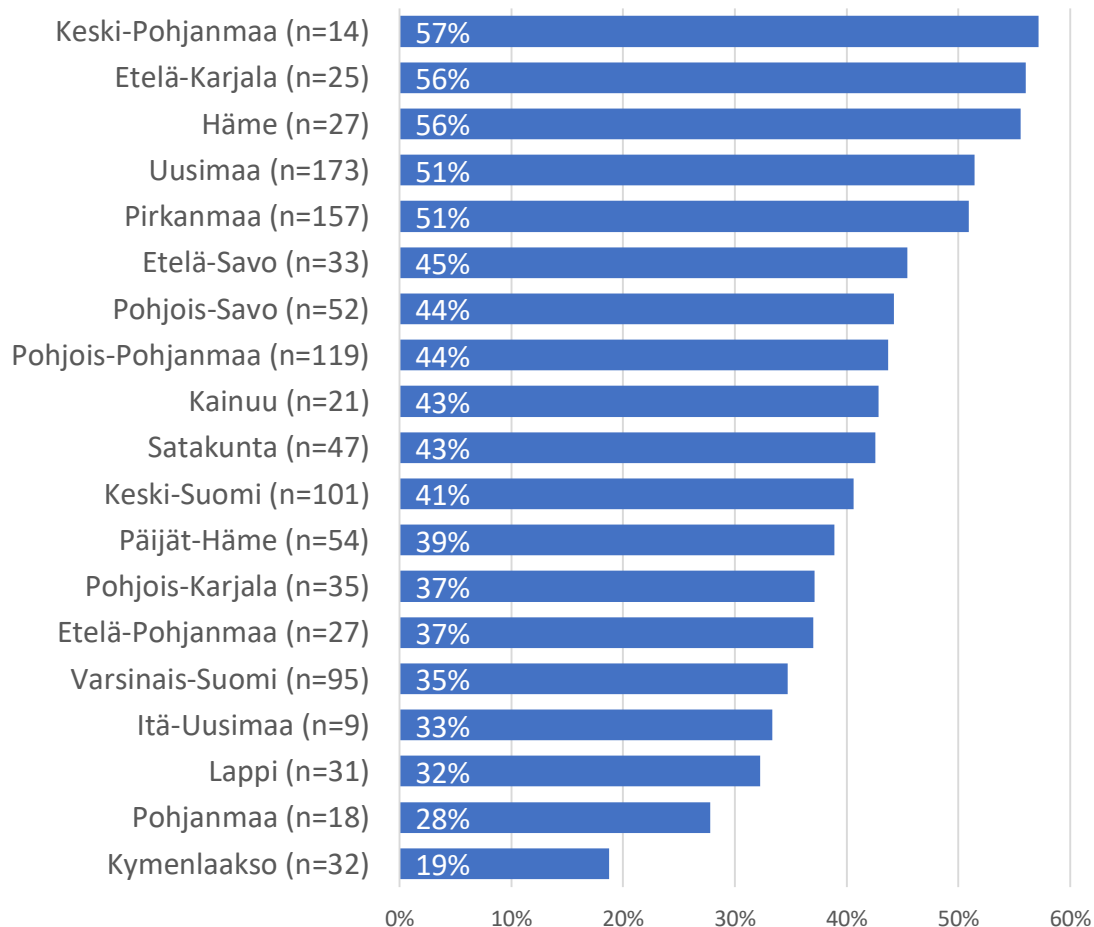
- **Tilin avaamisessa** ongelmia olivat kohdanneet erityisesti vapaaehtoisvoimin toimivat järjestöt sekä paikalliset järjestöt. Näiden järjestöjen jäsenmaksutulot olivat keskimäärin 2 898,42 €, ja 84 % näistä järjestöistä oli alle 1500 € jäsenmaksutulon järjestöjä. Näistä 17 (47 %) oli epäonnistunut tilin perustamisessa.
  - Alueet, joissa näiden ongelmien kohtaaminen oli yleisempää, olivat Uusimaa, Pirkanmaa, Keski-Suomi, Pohjois-Savo sekä Satakunta, Etelä-Savo ja Etelä-Karjala.
  - Tällaisia ongelmia raportoineita oli kuitenkin kaiken kaikkiaan vähän (36 koko aineistosta).
- Koko aineistosta 84 järjestöä vastasi, että olivat epäonnistuneet pankkitilin perustamisessa. Näistä 71 % oli vastaushetkellä pankkitili. Pankkitilin perustamisessa epäonnistuneet järjestöt olivat useammin jäsenmaksutuloiltaan pienempiä (0-500 €) ja vapaaehtoisvoimin toimivia järjestöjä.



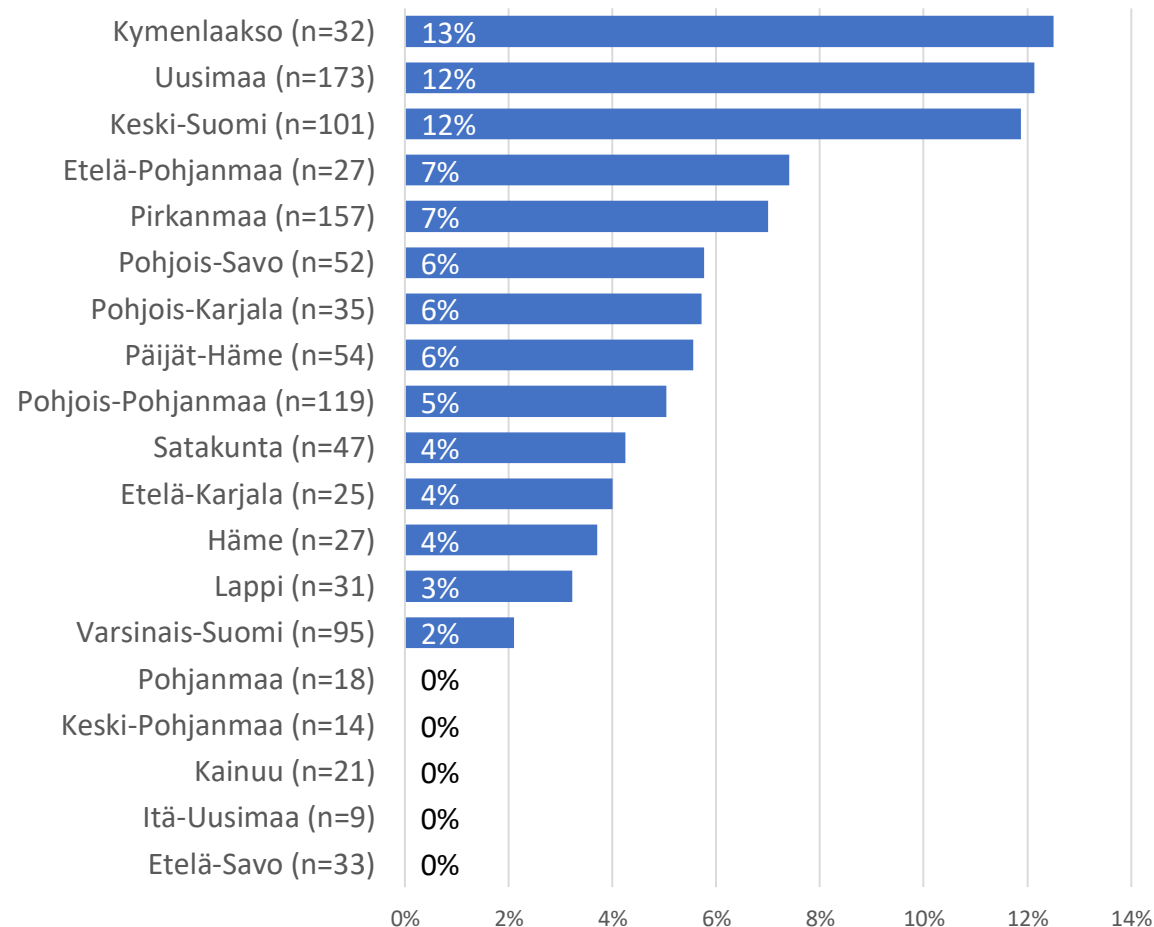


# Ongelmat, alueittain

Järjestöjen osuus, jotka olivat kohdanneet ongelmia viimeisen 12 kk aikana pankkiasioiden hoitamisessa

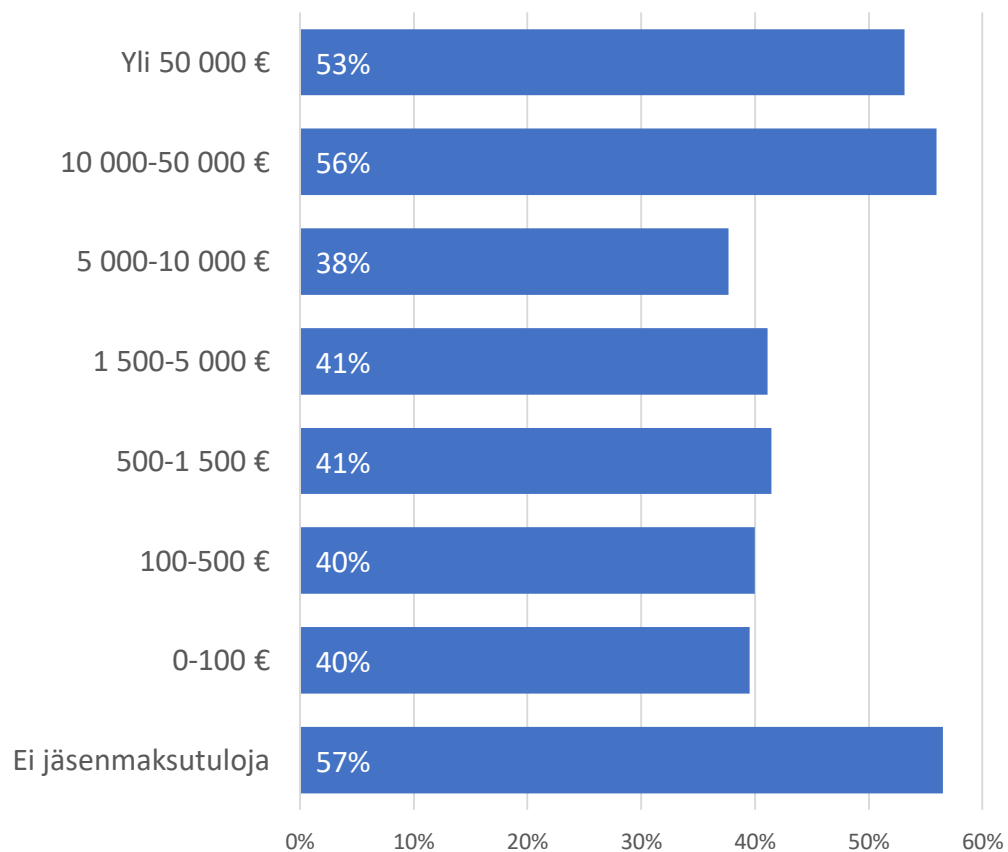


Järjestöjen osuus, jotka olivat epäonnistuneet pankkitilin perustamisessa

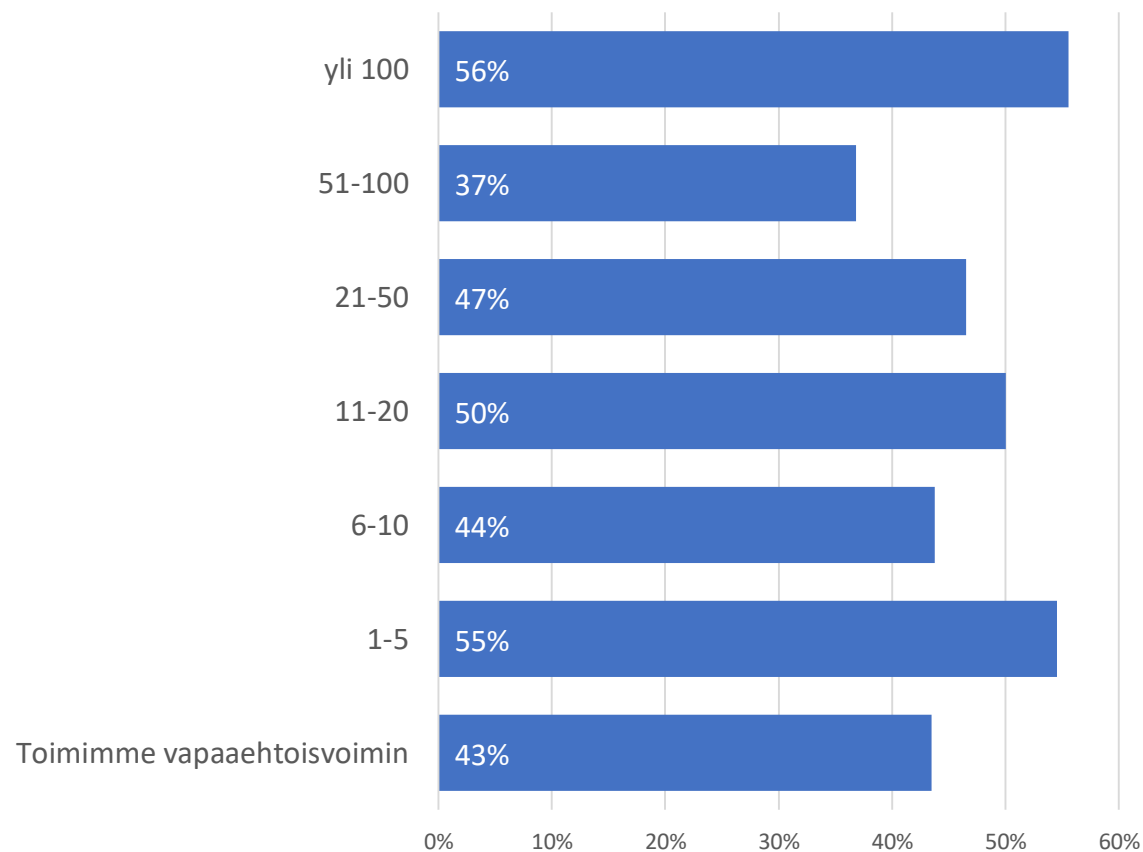


# Ongelmat, järjestön koko

Järjestöjen osuus, jotka olivat kohdanneet ongelmia viimeisen 12 kk aikana pankkiasioiden hoitamisessa, jäsenmaksutulojen mukaan

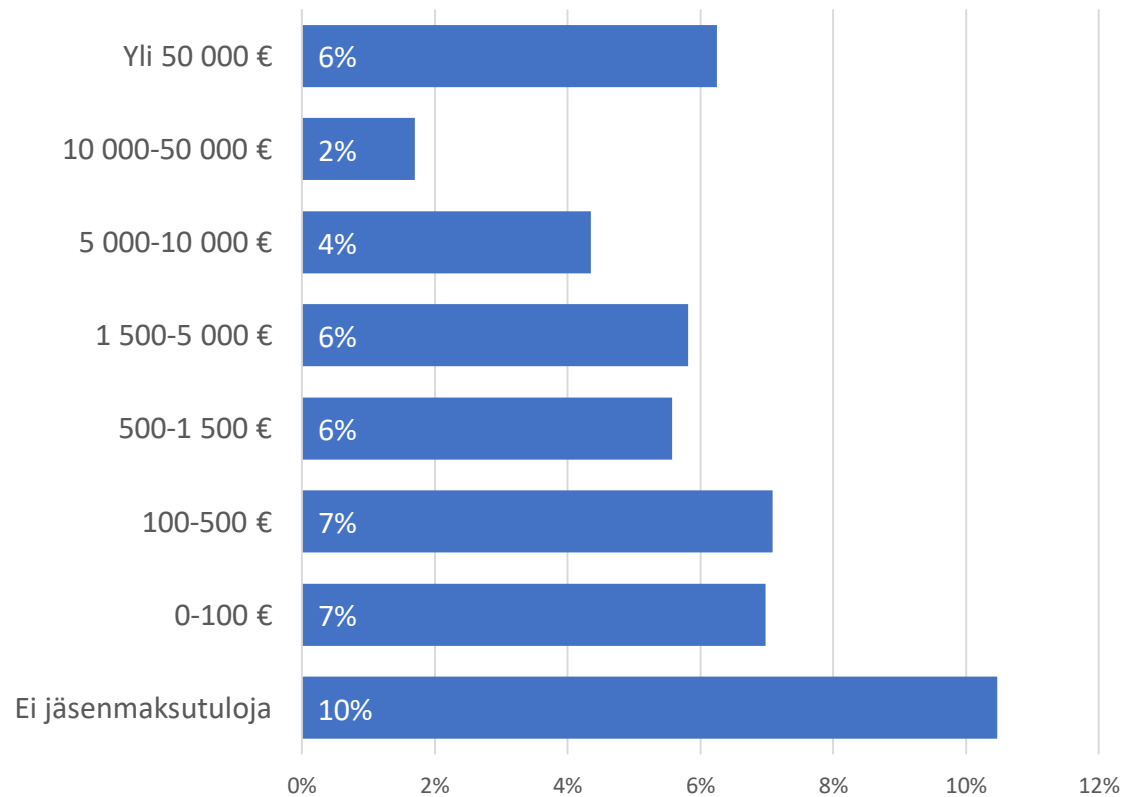


Järjestöjen osuus, jotka olivat kohdanneet ongelmia viimeisen 12 kk aikana pankkiasioiden hoitamisessa, työntekijöiden lukumäärän mukaan

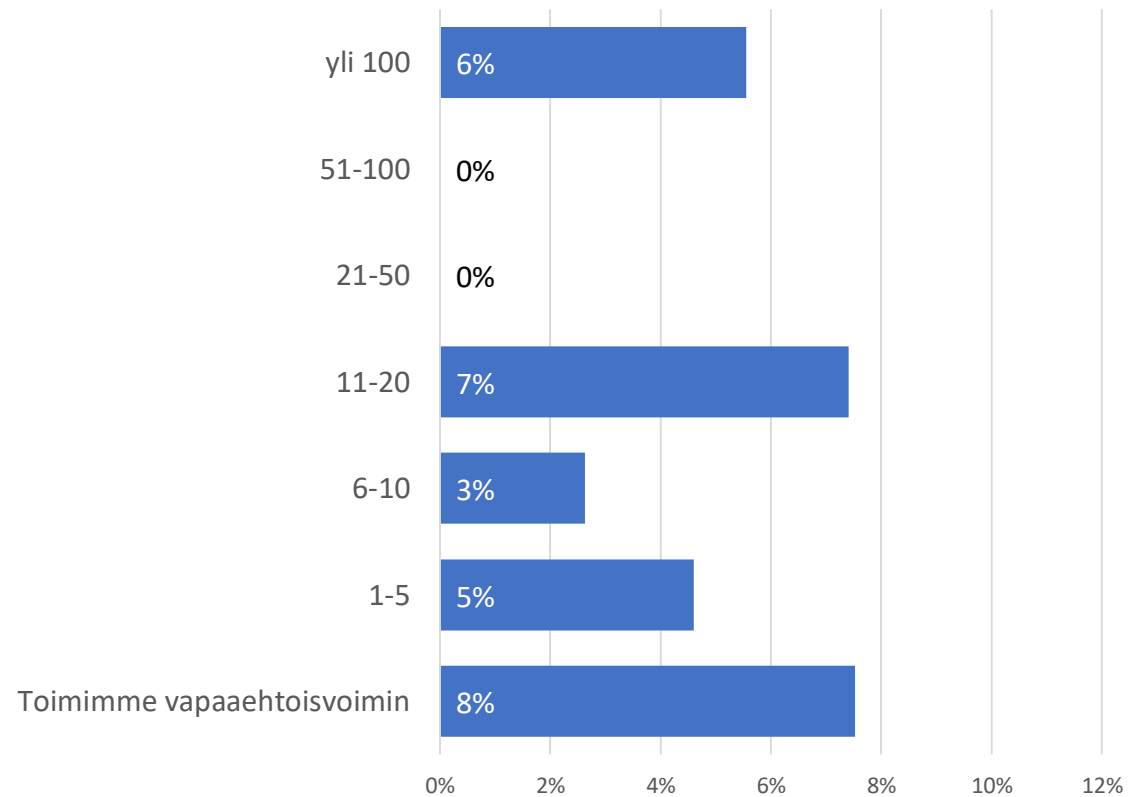


# Pankkitilin perustaminen, järjestön koko

Järjestöjen osuus, jotka olivat epäonnistuneet pankkitilin perustamisessa, jäsenmaksutulojen mukaan



Järjestöjen osuus, jotka olivat epäonnistuneet pankkitilin perustamisessa, työntekijöiden lukumäärän mukaan





# Pankkipalveluiden muutostarpeet

- Suosituin yksittäinen sana muutostarpeissa oli jälleen **”pieni”** (189 yhdistystä, joista 69 % alle 1 500 € vuotuisen jäsenmaksutulon yhdistyksiä ja 81 % vapaaehtoisvoimin toimivaa). Jälleen sana viittasi usein pieneen yhdistykseen, pieniin rahamääriin, pieneen toimintaan ja toivomuksiin pienemmistä kuluista.
- Yhdistyksistä yli 151 mainitsi muutostarpeissa **vaikeuden, selkeyden, käytettävyyden, neuvonnan, helppouden ja byrokratian**. Pienet yhdistykset eivät olleet näissä vastaajissa yliedustettuina.
- Yhdistyksistä 148 mainitsi muutostarpeissa sanoja kuten **yritys, yritystili, tai yrityshinnasto**. Yleensä näillä viitattiin siihen, että yhdistykselle pitäisi olla eri palvelut, vaatimukset, hinnoittelu ja kohtelu kuin voittoa tavoittelevilla yrityksillä.
  - Näissä yliedustettuina olivat vapaaehtoisvoimin toimivat (82 % maininneista) ja alle 1 500 € vuotuisten jäsenmaksutulon yhdistykset (69 %).
- Yli 517 yhdistystä mainitsi erilaisia **palvelumaksua ja hinnoittelua** kuvaavia sanoja, yleensä toivoen kohtuullisempia hintoja ja erilaista hinnoittelua kuin yrityksille.
  - Näistä 448 yhdistystä oli ollut tyytymättömiä hinnoitteluun, 30 tyytyväisiä.
  - Näissä yliedustettuina olivat vapaaehtoisvoimin toimivat (79 %) ja alle 1 500 € vuotuisten jäsenmaksutulon yhdistykset (67 %).
- Käteisen tallettaminen ja nostaminen koettiin hankalana ja kalliina (48 yhdistystä mainitsi **käteisen**).

Muutostarpeista yli 3 sanan pituisia vastauksia oli 923 yhdistyksellä, joista 431 yhdistyksellä oli yli 10 sanan pituisia vastauksia. Mediaanivastaus oli 7 sanan pituinen.