



10/2021

ULKOSUOMALAISTEN PANKKIPALVELUT SUOMESSA

SELVITYS



Suomi-Seura ry

SISÄLLYSLUETTELO

- | | | | |
|-----------|--|-----------|--|
| 02 | Johdanto | 08 | Neuvonta ongelmatilanteissa |
| 03 | Mitä tarkoitetaan peruspankkipalveluilla? | 09 | Peruspankkipalveluiden seuranta |
| 05 | Ulkosuomalaisen oikeus pankkitiliin ja pankkipalveluihin | 10 | Usein kysytyt kysymykset |
| 07 | Voiko pankki lopettaa perusmaksutilisopimukseni? | 27 | Suomen Pankki vastaa rahoitusjärjestelmän yleisvalvonnasta |



28

Lisätietoja

JOHDANTO

Suomi-Seura ry:n asiantuntija- ja neuvontapalvelu on saanut useita yhteydenottoja ulkosuomalaisilta pankkiasiointiin liittyen. Ulkosuomalaiset kokevat, että peruspankkipalveluvelvoite nykyisessä muodossaan asettaa Suomen kansalaiset keskenään epätasa-arvioiseen asemaan, kun asuinpaikka määrittää pankkipalvelut. Monilla ulkosuomalaisilla, riippumatta siitä asuvatko he EU/ETA-alueen sisä- tai ulkopuolella, on tarve suomalaiselle pankkitilille kesämökkkinsä tai muun kiinteistönsä asioiden (kuten verojen ja laskujen) hoitamiseen ja esimerkiksi vuokratulojen vastaanottamiseen. Useat paluumuuttoa tulevaisuudessa harkitsevat ulkosuomalaiset kokevat pankkitilin avaamisen vaikeuden Suomeen sijoittamista hankaloittavana asiana ja Suomen vetovoimaisuutta vähentävänä tekijänä.

Vuoden 2021 aikana useat EU/ETA-maiden ulkopuolella asuvat henkilöt ovat vastaanottaneet Suomessa toimivilta pankeilta kirjeen pankkitilin lopettamisesta. EU-maissa asuvilla on ollut ongelmia sähköisessä asiointissa, kun varmenneviestit eivät ole saapuneet paikalliseen puhelinliittymään. Ruotsinsuomalaisilla eläkeläisillä on ilmennyt ongelmia hoitaa pankkiasioitaan etänä. Erityisesti tilin sulkemisen kanssa on ollut vaikeuksia. Suomalaisten pankkien palvelut ulkosuomalaisille nostettiin esiin myös kesäkuussa 2021 Suomi-Seuran ulkosuomalaisparlamentin 10. istunnossa sekä ulkosuomalaisille järjestetyissä muissa kuulemistilaisuuksissa.

Suomi-Seuran asiantuntija- ja neuvontapalvelu on selvittänyt, mitä peruspankkipalveluja Suomessa toimivat pankit tällä hetkellä tarjoavat ulkosuomalaisille. Tämä selvitys on laadittu elo-syyskuussa 2021 eri tahojen, kuten FINE:n, Finanssivalvonnan ja pankkien, verkkosivuilta ja sähköpostitse saatujen tietojen perusteella. Pankit ovat yksityisiä toimijoita ja päättävät itse omista toimintatavoistaan. Palveluntarjonta on pankkikohtaista. Neuvomme ulkosuomalaisia olemaan yhteydessä suoraan eri pankkeihin ja vertailemaan niiden palveluita.

Selvitys vastaa ulkosuomalaisten tarpeeseen saada kootusti tietoa tällä hetkellä ulkosuomalaisille tarjolla olevista peruspankkipalveluista.

Antoisia lukuhetkiä!

Jenny Orphanou

Asiantuntija- ja neuvontapalvelut, Suomi-Seura ry

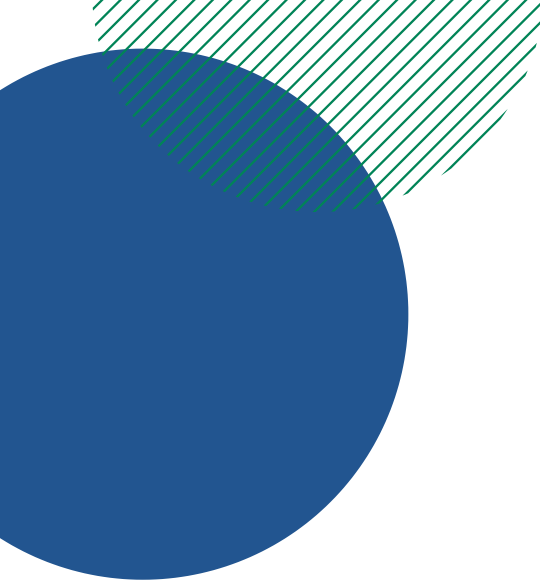
MITÄ TARKOITETAAN PERUSPANKKIPALVELUILLA?

Suomessa peruspankkipalveluita ovat perusmaksutili ja siihen liittyvä tilinkäyttöväline, kuten debit-maksukortti ja verkkopankkitunnukset, mahdollisuus nostaa käteistä rahaa (ETA-valtioissa) ja tehdä ostoksia sekä kaupoissa että verkossa. Perusmaksutilipalveluihin kuuluvat myös maksutapahtumien toteuttaminen tilisiirroilla verkkopalveluissa, sekä tilisiirrot pysyväistoimeksiantoina, suoramaksuina ja suoraveloituksina. Pankki ei saa rajoittaa palvelutapahtumien lukumääriä.

Perusmaksutilipalveluun kuuluvat yleensä lisäksi verkkopankkitunnukset eli vahva sähköinen tunnistusväline. Pankki voi evätä sähköisen tunnistuspalvelun vain, jos asiakkaalla ei ole esimerkiksi henkilötunnusta tai häntä ei ole merkitty väestötietojärjestelmään. Näissä tapauksissa pankin on tarjottava rajoitetumpaa, vain perusmaksutiliin ja siihen liittyvien palveluiden käyttämiseen soveltuvaa sähköistä tunnistusmenetelmää. Henkilökohtainen asiointi pankissa on välttämätöntä, jos haluaa laajat verkkopankkitunnukset, koska ne ovat samalla myös vahvat sähköiset tunnistukset.

Peruspankkipalveluita eivät sitä vastoin ole esimerkiksi luotolliset tilit tai erilaiset luottokortit. Pankki voi periä tavanomaisesta käyttötilistä kohtuullisen vuosimaksun.





**"Pankin on tarjottava perusmaksu-
tilipalvelua yhdenvertaisesti ja
syrjimättömästi kaikille kuluttaja-
asiakkaille, jotka asuvat laillisesti ETA-
valtiossa."**



ULKOSUOMALAISEN OIKEUS PANKKITILIIN JA PANKKIPALVELUIHIN

Suomen kansalaisella ei ole kansalaisuuteen perustuvaa oikeutta avata pankkitiliä Suomessa. Pankkitilin avaamisessa ratkaisevaa on henkilön asuinpaikka. Peruspankkipalveluvelvoite koskee vain laillisesti EU/ETA-alueella asuvia kuluttaja-asiakkaita. Muiden henkilöiden (ja yhtiöiden) osalta pankit saavat itse vapaasti päättää ryhtyvätkö asiakassuhteeseen. Pankkitiliä ei voi avata etänä. Pankin tulee voida tunnistaa asiakas tiliä avatessa.

Pankin on tarjottava perusmaksutilipalvelua yhdenvertaisesti ja syrjimättömästi kaikille kuluttaja-asiakkaille, jotka asuvat laillisesti ETA-valtiossa. Kuluttaja-asiakkaalla tarkoitetaan henkilöä, joka käyttää peruspankkipalveluita pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin ammatin- tai elinkeinotoiminnan harjoittamiseen.

Talletuspankki voi kieltäytyä perusmaksutilin avaamisesta ja perusmaksutiliin liittyvien maksupalveluiden tarjoamisesta lähinnä vain rahanpesusäännöksistä johtuvasta syystä, joista säädetään rahanpesun ja terrorismin rahoituksen torjuntaa koskevissa EU-säännöissä. Tällainen syy voi olla esimerkiksi, jos pankki ei pysty varmistamaan asiakkaan henkilöllisyyttä luotettavasti.

Talletuspankin tulee käsitellä kuluttaja-asiakkaan perusmaksutilihakemus viipymättä ja viimeistään 10 pankkipäivän kuluessa hakemisesta. Jos talletuspankki kieltäytyy avaamasta kuluttaja-asiakkaan perusmaksutiliä tai tarjoamasta perusmaksutiliin liittyvää maksupalvelua, se ilmoittaa asiakkaalle kieltäytymisen perusteen viivytyksettä, kirjallisesti ja maksutta. Samalla pankin pitää antaa asiakkaalle riittävä selvitys muutoksenhakuun liittyvistä menettelytavoista.



EU- ja ETA-maiden ulkopuolella asuvalla ei ole muuta vaihtoehtoa kuin etsiä sellainen pankki, joka tilin suostuu avaamaan. Maksutilivertailu (fine.fi) sisältää listan Suomessa toimivista pankeista ja voi auttaa pankkien vertailussa. Pankille kannattaa perustella käyttötilin tarve hyvin.





VOIKO PANKKI LOPETTA PERUSMAKSUTILI- SOPIMUKSENI?

Pankki voi irtisanoa perusmaksutilin vain, jos maksutilillä ei ole ollut tapahtumia 24 peräkkäisen kuukauden aikana tai jos asiakas ei enää asu laillisesti ETA-valtiossa. Pankin tulee ilmoittaa asiakkaalle tilin irtisanomisesta ja irtisanomisperusteesta kirjallisesti vähintään kaksi kuukautta ennen irtisanomisen voimaantuloa.

Pankki voi **purkaa** perusmaksutilisopimuksen, jos asiakas on tahallisesti käyttänyt maksutiliä laittomaan tarkoitukseen, antanut virheellisiä tietoja tai jättänyt antamatta tietoja, ja oikeat tiedot olisivat johtaneet perusmaksutilihakemuksen hylkäämiseen. Purkaminen voi tulla voimaan välittömästi.

Perusmaksutilin irtisanomista tai purkamista koskevassa ilmoituksessa pankin on neuvottava asiakasta muutoksenhakuun liittyvästä menettelystä.

Tili kannattaakin pitää aktiivisena. Pankin viestit tulee lukea säännöllisesti ja niihin tulee tarvittaessa reagoida pyydytyssä ajassa. Esimerkiksi passin/henkilökortin uusimisen yhteydessä päivitettyt tiedot, kuten kopio passista/henkilökortista, tulee toimittaa pankkiin tietoturvallisesti.

Asiakas voi irtisanoa perusmaksutilisopimuksen milloin tahansa, eikä talletuspankki voi veloittaa irtisanomisesta maksua.

NEUVONTA ONGELMATILANTEISSA

FINE neuvoo asiakkaita pankki- ja arvopaperiasioihin liittyvissä ongelmatilanteissa.

Neuvontaa saa esimerkiksi, kun pankin menettely ei tyydytä asiakasta. Neuvontaa saa myös ennen palvelun ostoa.

Neuvonta vastaa kysymyksiin ja jakaa tietoa muun muassa lainsäännöksistä, sopimusehdoista, finanssialan menettelytavoista, FINE:n ratkaisusuosituksista ja oikeustapauksista.

Neuvontapalvelut ovat asiakkaalle maksuttomia. FINE ei kuitenkaan laadi valituksia asiakkaiden puolesta, valvo palveluntarjoajien toimintaa, eikä voi määrätä sanktioita pankin asiakaspalvelun laadusta, päätöksenteon hitaudesta tai siitä, ettei puhelinpalvelu vastaa soittoihin.

Selvittäessäsi asiaasi kannattaa ensin olla yhteydessä omaan palveluntarjoajaan (pankkiin).



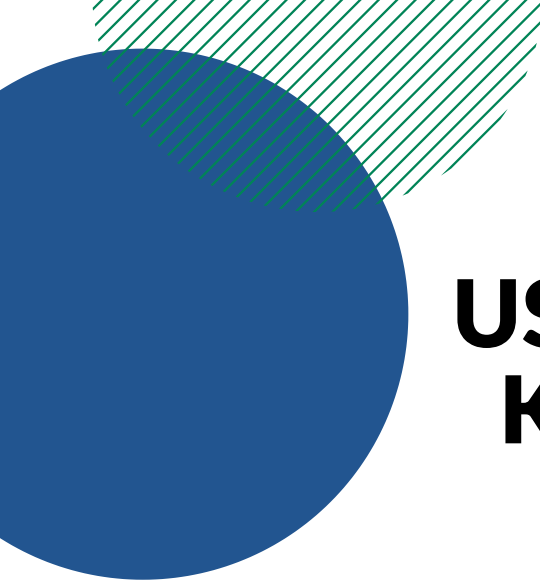
PERUSPANKKIPALVELUIDEN SEURANTA

Finanssivalvonta tekee vuosittain pankkipalveluita koskevan selvityksen, jonka avulla seurataan peruspankkipalveluiden saatavuutta ja hinnoittelua. Selvityksen tavoitteena on varmistaa, että asiakkaiden oikeus luottolaitoslaissa määriteltyihin peruspankkipalveluihin toteutuu. Palveluiden saatavuuden arvioimiseksi Finanssivalvonta tarkastelee muun muassa konttori- ja käteisjakeluverkoston laajuutta, peruspankkipalveluiden hinnoittelua ja digitaalisten palveluiden saavutettavuutta.

Vuoden 2020 selvityksessä Finanssivalvonta arvioi, että pankkipalvelut seuraavat yhteiskunnan yleistä digitalisaatiokehitystä, ja niiden tarjonta sekä hinnoittelu ovat kahtiajakautuneet. Sähköiseen asiointiin tottuneiden kuluttajien pankkiasiointi on muodostumassa entistä sujuvammaksi, mutta sähköiseen asiointiin tottumattomien erityisryhmien sekä iäkkäiden ihmisten pankkiasiointi on vaarassa jäädä aiempaa heikommin saavutettavaksi ja keskimääräistä kalliimmaksi.

Asiakas voi kartoittaa itselleen sopivia palveluvaihtoehtoja miettimällä omia asiointitapojaan ja -tarpeitaan sekä vertaamalla palveluvaihtoehtojen kustannuksia. Vertailussa voi käyttää apuna esimerkiksi riippumatonta kuluttajien maksutilivertailusivustoa (voit jättää maakunnan, kaupungin ja konttorit ilman rajauksia ja valita vain pankit ja palvelut, joita haluat vertailla). Lisäksi kannattaa selvittää oman pankin kanssa, millaisia asiointimahdollisuuksia pankki tarjoaa esimerkiksi tilanteissa, joissa maksukortin tai verkkopankin käyttäminen ei ole mahdollista. Osa pankeista tarjoaa esimerkiksi mahdollisuutta maksaa laskuja tai tehdä suoraveloitussopimuksia puhelinasiakaspalvelun kautta.

Finanssivalvonnan koko selvityksen peruspankkipalveluiden saatavuudesta ja hinnoittelusta voit lukea täältä (pdf).



USEIN KYSYTYT KYSYMYKSET

Kysymyksiä ja vastauksia ulkosuomalaisten peruspankkipalveluista Suomessa

Selvitimme neljän eri pankin (Handelsbanken, Nordea, OP, S-Pankki) tarjoamia palveluja ulkosuomalaisille. Kysymykset laadittiin tiedossamme olevien ulkosuomalaisten tyypillisimpien kysymysten ja ongelmatilanteiden pohjalta. Pankkikohtaiset vastaukset perustuvat pankkien edustajien kanssa käytyihin sähköpostikeskusteluihin.

Seuraavilla sivuilla kysymykset on kirjattu tummennetulla fontilla ja niiden alle pankkien vastaukset aakkosjärjestyksessä pankin nimen mukaan.



Pankkitilin avaaminen vaatii oletettavasti henkilökohtaisen vierailun pankissa ja voimassa olevan matkustusasiakirjan esittämisen. Mitä muuta tulisi ottaa mukaan tai huomioida (esim. miten esitetään asuinpaikka, kelpaako kansallinen henkilökortti tunnistautumiseen)?

Handelsbanken (viestintäjohtaja Pirjetta Soikkeli): Pankkitilin avaaminen vaatii henkilökohtaisen vierailun pankissa. Asiakkaan tunnistaminen tarkoittaa sitä, että meidän on pankkina kyettävä todentamaan asiakkaan ja asiakkaan edustajan henkilöllisyys hyväksyttävästä voimassa olevasta tunnistamisasiakirjasta. Hyväksymme seuraavat tunnistamisasiakirjat: passi, henkilökortti, joka on suomalaisen viranomaisen myöntämä ja voimassa määraajan, sekä henkilökortti, joka on Euroopan talousalueella sijaitsevan maan, Sveitsin tai San Marinon viranomaisen myöntämä ja kelpaa matkustusasiakirjaksi.

Nordea (päivittäispalveluista vastaava kehitysjohtaja Jonna Pesonen): Pankkipalvelujen avaaminen onnistuu asioimalla ajanvarauksella konttorillamme. Henkilöllisyyden todentamiseen tarvitsemme pankin hyväksymän, voimassa olevan ja ehjän henkilöllisyysasiakirjan. Nordeassa henkilöllisyyden todentamiseen soveltuvana henkilöllisyysasiakirjana uudelle asiakkaalle hyväksytään Suomen viranomaisen myöntämä passi (ei muukalaispassi) ja 1.3.1999 jälkeen myönnetty henkilökortti sekä ulkomaisen viranomaisen myöntämä ja Suomen hyväksymä matkustusasiakirja (passi tai ETA-alueella myönnetty henkilökortti, myös Sveitsi ja San Marino). Henkilöllisyysasiakirjan lisäksi tarvittaessa tarvitsemme oleskeluoikeuden todentamiseksi myös oleskeluvan/oleskelun rekisteröintitodistuksen. Asuinosoitteen ollessa Suomen ulkopuolella, tarvitsemme tiedot osoitteesta. Osoitteen todentamiseksi voi esittää esimerkiksi jonkin seuraavista asiakirjoista: sähkö-, kaasu-, puhelin-, vesilasku, julkiselta viranomaiselta saatu asiakirja (mm. verottaja, poliisi) tai pankilta saatu asiakirja.

OP (tuotepäällikkö Inkeri Jalonen): Mikäli henkilöllä ei ole vakituista osoitetta Suomessa, vaatii tilin avaaminen käyntiä osuuspankin konttorissa. Pankin tulee voida todentaa asiakkaan henkilöllisyys hyväksyttävästä voimassa olevasta tunnistamisasiakirjasta. OP:ssa pankkiasiointiin hyväksytyt asiakirjat ovat: Suomen viranomaisen myöntämä passi, merimiespassi tai diplomaattipassi (ei muukalaispassi). Henkilökortti, joka on myönnetty 1.3.1999 jälkeen. Ajokortti (Suomen kansalaiselle 1.10.1990 jälkeen myönnetty, ei kuitenkaan väliaikainen, tilapäinen, vaihdettu eikä mobiiliajokortti). Henkilöllisyystodistus ei saa olla vahingoittunut eikä vanhentunut. Lähtökohtaisesti pankkipalvelut kannattaa hankkia omasta asuinmaasta. OP Ryhmän kotimarkkina-alue henkilöasiakkaille on Suomi.

S-Pankki (asiantuntija Kati Savolainen): Jos henkilön osoite on muussa maassa kuin Suomessa, asiakkuuden ja pankkitilin avaaminen vaatii käynnin asiakaspalvelupisteellämme. Jos henkilöllä on suomalainen henkilötunnus, vakituinen osoite tarkastetaan väestötietojärjestelmästä. Jos osoite on ulkomailla, on hyvä ottaa mukaan dokumentti, jossa osoite on mainittu, esim. sähkölasku. S-Pankki hyväksyy tunnistusasiakirjana passin sekä EU/ETA-alueen matkustusasiakirjana toimivan henkilökortin.



Minkälaiset välineet etäasiointiin ulkomailta käsin voidaan tarjota?

Handelsbanken (viestintäjohtaja Pirjetta Soikkeli): Verkkopankki (kielet: suomi ja ruotsi) ja mobiilipankki (kielet: suomi ja ruotsi).

Nordea (päivittäispalveluista vastaava kehitysjohtaja Jonna Pesonen): Nordean asiakas voi turvallisesti hoitaa kaikkia pankkiasioitaan verkkopankissa ja mobiilipankissa. Nordean verkkopankissa asioimiseen asiakas tarvitsee vain internet-yhteyden, Nordean käyttäjätunnuksen ja joko Nordean älypuhelimessa toimivan Tunnusluvut-sovelluksen tai pienikokoisen tunnuslukulaitteen. Pankkitunnuksien avulla asiakas voi kirjautua mobiili- ja verkkopankkiin ja tunnistautua Nordea Asiakaspalvelussa. Vahvan e-tunnisteen asiakas saa konttorissa asioimalla. Tunnuslukusovelluksella ja -laitteella asiakas voi tunnistautua myös muiden palveluntarjoajien kuten Kelan ja verottajan palveluissa sekä maksaessa ostoksia verkossa. Ottamalla käyttöön tunnuslukusovelluksen tai -laitteen asiakas voi varmistaa, että hän voi kirjautua myös muiden palveluntarjoajien palveluihin. On hyvä huomioida myös, että tunnistautumiseen muiden palveluntarjoajien palveluihin ja verkko-ostosten tekemiseen tarvittavan vahvan e-tunnisteen myöntämiseksi tarvitaan suomalainen henkilötunnus.

OP (tuotepäällikkö Inkeri Jalonen): OP:n verkkopalvelut toimivat pääosin myös ulkomailta käsin. Tunnusten uusiminen voi kuitenkin edellyttää käyntiä Suomessa. Samoin on hyvä huomioida, että kaikkia pankkipalveluita, esim. sijoituspalveluita ei OP Ryhmän asiakkailla ole mahdollista käyttää ulkomailla asuessaan. Kaikki OP:n tarjoamat kortit toimivat kansainvälisesti ja asiakkaan muuttaessa ulkomaille, olemassa olevia kortteja voi edelleen käyttää. Ne myös uusitaan normaalisti edellisen kortin vanhentuuessa.

S-Pankki (asiantuntija Kati Savolainen): Asiakas saa käyttöönsä Debit-maksukortin ja verkkopankin pankkiasioden hoitoon. Jos asiakkaalla on suomalainen henkilötunnus, voidaan hänelle myöntää myös vahva sähköinen tunnistusväline.

Mikäli vahvaan (henkilön) tunnistautumiseen liittyy tekstiviestin lähettäminen matkapuhelimeen, onnistuuko se kaikkiin EU/ETA maiden puhelinliittymiin ja suomalaiseen Prepaid-liittymään?

Handelsbanken (viestintäjohtaja Pirjetta Soikkeli): Lisävahvistuksessa käytettävää ulkomaista puhelinnumeroa asiakas ei voi itse rekisteröidä verkkopankissa. Tässä tapauksessa pankki voi rekisteröidä asiakkaalle ulkomaisen puhelinnumeron lisävahvistusta varten. Asiakas saa tässäkin tapauksessa puhelimeensa tekstiviestivahvistuksen rekisteröinnistä. Ulkomaisilla operaattoreilla saattaa olla käytössään tekstiviesteihin liittyviä rajoituksia emmekä voi taata, että ulkomainen operaattori toimii täysin vastaavalla tavalla kuin kotimaiset operaattorit. Ulkomaisissa numeroissa voi olla esim. estoja, palvelurajauksia, jotka estävät tekstiviestin perillemenon. Esim. Iso-Britannian suuntaan lähetettyjä viestejä ei ole paikallisista säädöksistä johtuen aina saatu toimitettua perille. Lisävahvistusviestit toimivat suomalaisissa prepaid liittymissä.

Nordea (päivittäispalveluista vastaava kehitysjohtaja Jonna Pesonen): Nordeassa ei ole käytössä tekstiviestivahvistusta vahvassa tunnistautumisessa. Kun tunnuslukusovellus aktivoidaan ensimmäistä kertaa, lähetetään vahvistuskoodi tekstiviestinä tämän yhden ainoan kerran, ja silloin ulkomaalainen numero toimii kuten suomalainenkin.



OP (tuotepäällikkö Inkeri Jalonen): Tekstiviestien lähettäminen onnistuu EU/ETA-alueella, mutta viestin vastaanottamisessa on ollut jonkin verran haasteita alueesta riippuen. Pääosin viestiliikenne on kuitenkin kulkenut. Suomalaiseen Prepaid-liittymään OP toimittaa tekstiviestejä.

S-Pankki (asiantuntija Kati Savolainen): Tekstiviestivahvistukset tunnuslukutaulukon käytön yhteydessä toimivat EU/ETA-maiden puhelinliittymiin ja suomalaiseen prepaid-liittymään. Verkkopankin mobiiliversion eli S-mobiilin käyttöönotossa on estetty ulkomaalaiset puhelinnumerot.

Voiko EU/ETA alueen ulkopuolella asuva Suomen kansalainen avata pankkitilin pankissanne? Mitä asiakkaan tulisi huomioida tai minkälaisiin asioihin pankki kiinnittää huomiota harkitessaan asiakkuutta EU/ETA alueen ulkopuolella asuvan henkilön kanssa?

Handelsbanken (viestintäjohtaja Pirjetta Soikkeli): Kyllä. Tiettyjen korkean riskin maiden (=EU/ETA-alueen ulkopuolisten maiden) asukkaiden on kuitenkin saatava pankin erityislupa. Handelsbankenin arvio korkean riskin maista huomioi rahanpesuun ja muuhun talousrikollisuuteen liittyvät riskit sekä pankin mahdollisuudet hallita riskiä. Mutta kaikki maat eivät ole avoinna maksuliikenteelle. Lista avoimista maista löytyy täältä: [Ulkomaanmaksujen maarajoitukset | Handelsbanken](#). Jos pankkitilin avaamisen perusteet täyttyvät, asiakas saa pankkikortin, mutta luottokortin myöntäminen edellyttää erillistä luottopäätöstä. Pankilla on lainsäädäntöön perustuva velvollisuus tunnistaa ja tuntea asiakkaansa sekä todentaa heidän henkilöllisyytensä. Asiakkaan tunteminen tarkoittaa mm. riittävien tuntemistietojen hankkimista ja näiden tietojen pitämistä ajan tasalla. Pankin on mm. selvitettävä asiakkaan taloudellinen tilanne, palvelujen käyttötarve ja varojen alkuperä, sekä missä maassa asiakasta verotetaan. Pankin on lisäksi selvitettävä, onko asiakas poliittisesti vaikutusvaltainen henkilö (PEP) tai tällaisen henkilön perheenjäsen tai yhtiökumppani. Yritys- ja yhteisöasiakkaiden kohdalla pankin on myös selvitettävä tosiasialliset edunsaajat.



Nordea (päivittäispalveluista vastaava kehitysjohtaja Jonna Pesonen): Tuotteiden ja palveluiden tarjoaminen päämarkkinoiden ulkopuolelle on rajoitettua, koska pankki- ja rahoituspalvelut ovat voimakkaasti säänneltyjä kaikkialla maailmassa. On mahdollista, että joissakin tilanteissa voimme avata ETA-alueen ulkopuolella asuvalle henkilölle asiakkuuden hänen kokonaistilanteensa perusteella. Kokonaisharkintaan voi vaikuttaa esimerkiksi tilapäinen oleskelu ulkomailla työn tai opiskeluiden vuoksi, Suomesta maksettava palkka tai eläke ja vahva yhteys Suomeen. Valitettavasti pelkkä omaisuus Suomessa ei ole hyväksyvämmä asiakkuuden peruste. Mikäli asiakassuhteelle on perusteet, käyttöön otettavat perus- ja muut palvelut valitaan kokonaisharkinnan perusteella.

OP (tuotepäällikkö Inkeri Jalonen): Lähtökohtaisesti pankkitiliä ei voi avata OP Ryhmässä, jos asiakas ei asu vakituisesti tai väliaikaisesti Suomessa. Tämä vaikuttaa etenkin uusien palveluiden avaamiseen, mutta ulkomaille muuttaminen voi vaikuttaa myös olemassa olevien palveluiden jatkumiseen, erityisesti sijoituspuolella. Mahdollisuutta tarjota palveluita ohjaa pankin toimiluvan laajuus ja sääntelyn tuomat rajoitteet. OP Ryhmän kotimarkkina-alue henkilöasiakkaille on Suomi.

S-Pankki (asiantuntija Kati Savolainen): Emme tarjoa palveluita pysyvästi EU/ETA-alueen ulkopuolella asuville henkilöille. S-Pankki on osa S-ryhmää ja tarjoamme palveluita ensisijaisesti osuuskauppojen asiakasomistajille. Toimintamme kohdistuu Suomen markkinoille, emmekä tarjoa palveluita Suomen ulkopuolelle. Poikkeuksena edellä mainitut peruspankkipalvelut EU/ETA-alueella asuville luonnollisille henkilöille. Emme tarjoa palveluita pysyvästi EU/ETA-alueen ulkopuolella asuville henkilöille.

**Onko kansalaisuudella merkitystä asiakkuuden avaamisessa?
Vaikuttaako kaksoiskansalaisuus, esim. Suomen & Yhdysvaltojen
kaksoiskansalaisuus; jos vaikuttaa, miten?**

Handelsbanken (viestintäjohtaja Pirjetta Soikkeli): Kansalaisuudella ei ole merkitystä asiakkuuden avaamisessa. Tiettyjen korkean riskin maiden asukkaiden on kuitenkin saatava pankin erityislupa. Handelsbankenin arvio korkean riskin maista huomioi rahanpesuun ja muuhun talousrikollisuuteen liittyvät riskit sekä pankin mahdollisuudet hallita riskiä. Yhdysvaltojen lainsäädännöstä johtuen emme voi tarjota sijoituspalveluita henkilölle, joka asuu vakituisesti USA:ssa.

Nordea (päivittäispalveluista vastaava kehitysjohtaja Jonna Pesonen): Ratkaisevaa on asuinpaikka eikä kansalaisuus ja jos asiakkaan asuinpaikka muuttuu, niin silloin tilanne voidaan katsoa uudelleen.

OP (tuotepäällikkö Inkeri Jalonen): Kansalaisuus ei vaikuta palveluiden avaamiseen, mutta USA:n kansalaisuus on tieto, joka meillä on velvollisuus kerätä ja raportoida verottajalle.

S-Pankki (asiantuntija Kati Savolainen): Kaikkien maiden kansalaisilla on mahdollisuus avata pankin asiakkuus ja peruspankkipalvelut, jos he asuvat laillisesti EU/ETA-alueella ja heillä on hyväksyttävä tunnistusasiakirja sekä mahdollisuus käydä tunnistautumassa toimipaikassamme. FATCA-sääntelyn vuoksi Yhdysvaltain kansalaisten (myös kaksoiskansalaisten) tulee ilmoittaa pankille Yhdysvallat yhdeksi verotukselliseksi asuinvaltioksi /verotusmaaksi sekä Yhdysvaltain verotunniste.



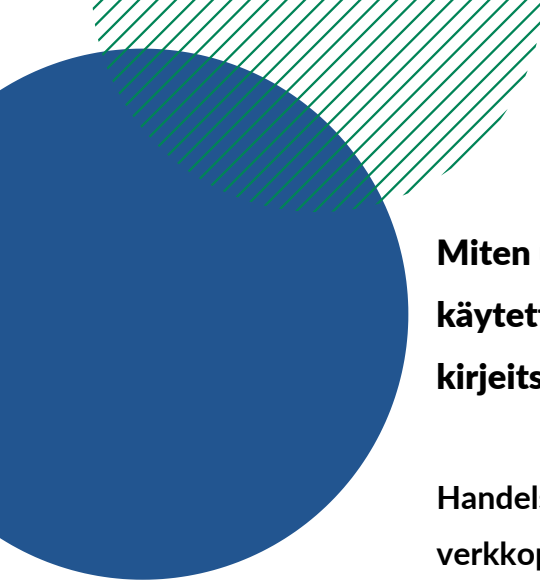
Mikäli olemassa olevan asiakkuuden haltija muuttaa EU/ETA-maiden ulkopuolelle, jatkuuko asiakkuus (vähintään peruspankkipalvelut) vai irtisanooko pankki sen automaattisesti?

Handelsbanken (viestintäjohtaja Pirjetta Soikkeli): Lähtökohtaisesti asiakkuus jatkuu, kun asiakkaan tuntemiseen liittyvät tiedot pysyvät ajan tasalla.

Nordea (päivittäispalveluista vastaava kehitysjohtaja Jonna Pesonen): Nordea keskittyy pääasiassa päämarkkina-alueensa henkilöasiakkaisiin, eli asiakkaisiin, jotka asuvat Suomessa, Ruotsissa, Tanskassa tai Norjassa. ETA-alueen ulkopuolella asuvia palvelemme rajoitetusti. Olemassa olevien asiakkaiden asiakassuhteen jatkamisen osalta tehdään kokonaisharkinta. Ratkaisevaa on siis asuinpaikka eikä kansalaisuus. Harkinnassa otetaan huomioon, kuinka vahva yhteys asiakkaalla on Suomeen. Tällaisia tekijöitä ovat mm. seuraavat seikat: tilapäinen oleskelu ulkomailla ja Suomesta maksettava palkka tai eläke.

OP (tuotepäällikkö Inkeri Jalonen): Pääsääntöisesti pelkästään muutto ulkomaille ei aiheuta palveluiden irtisanomista, mutta erityisesti sijoituspuolella voi tulla rajoitteita palveluihin.

S-Pankki (asiantuntija Kati Savolainen): Tilapäinen asuminen EU/ETA alueen ulkopuolella ei lopeta asiakkuutta. Katsomme kuitenkin, että käytännön ongelmien takia pankkipalvelut on järkevintä hankkia asuinmaasta, jos asuminen muuttuu pysyväksi. Pankki voi irtisanoa asiakkuuden, jos asiakas muuttaa pysyvästi EU/ETA -alueen ulkopuolelle.



Miten ulkosuomalainen voi asioida etänä, jos hänellä ei ole käytettävissä verkkopankkitunnuksia (esim. puhelimitse tai kirjeitse)?

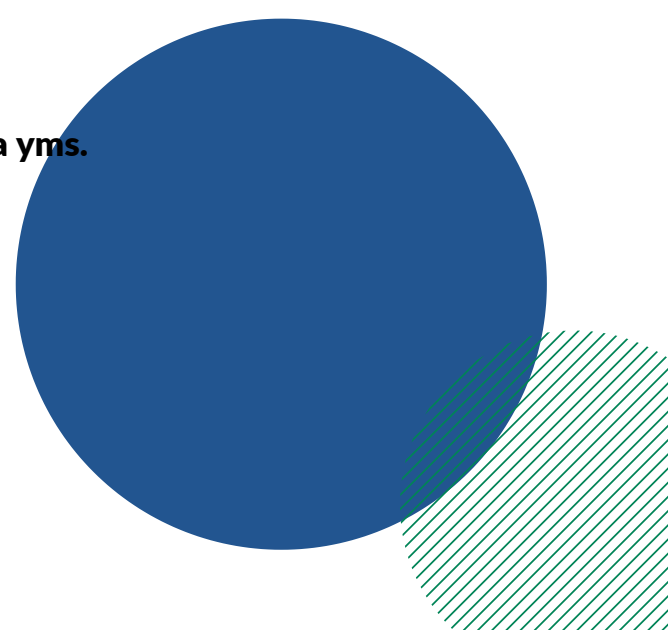
Handelsbanken (viestintäjohtaja Pirjetta Soikkeli): Ilman verkkopankkitunnuksia palvelu on lähes mahdotonta, sillä sääntely edellyttää asiakkaan vahvaa tunnistautumista.

Nordea (päivittäispalveluista vastaava kehitysjohtaja Jonna Pesonen): Nordean asiakkaana voit hoitaa pankkipalveluita puhelimitse. Henkilökohtaista palvelua voimme antaa silloin, kun asiakas tunnistautuu puhelimesta pankkitunnuksillaan. Pankkitunnukset on siis hyvä hankkia puhelinasiointia varten iäkkäällekin asiakkaalle, vaikkei niitä käyttäisikään verkkopankkiasointiin. Läheisen kannustus ja tuki voivat olla avainasemassa ja asiakaspalveluumme voikin mahdollisuuksien mukaan esimerkiksi soittaa harjoituksen vuoksi yhdessä. Meillä on asiakaspalvelussa testissä seniorilinja, jossa opastamme asiakkaita digipalveluidemme käyttöön ja tuemme tarvittaessa myös tunnistautumiseen liittyen.

OP (tuotepäällikkö Inkeri Jalonen): Ensisijaisesti suosittelemme suoramaksua, jolloin tunnettujen laskunsaajien maksut menevät suoraan tililtä eräpäivänä. Joitain asioita voi hoitaa puhelimitse. Asiakkaille on tarjolla esimerkiksi OP Tiliviesti -palvelu, jolla asiakas voi tilata viestillä puhelimeensa tiedon tilitapahtumasta ja saldon. Maksupalvelu on edelleen käytössä (ns. maksupalvelukuoret voi toimittaa postitse osuuspankista riippuen eri osoitteeseen).

Miten pankki viestii asiakkaalle asiakastietojen päivitystarpeesta, palvelumaksujen muutoksista yms. kun verkkoasiointi ei ole käytössä?

Handelsbanken/Nordea/OP/S-Pankki:
Kirjeitse (postitse).



Miten pankkitilin voi sulkea ulkomailta käsin?

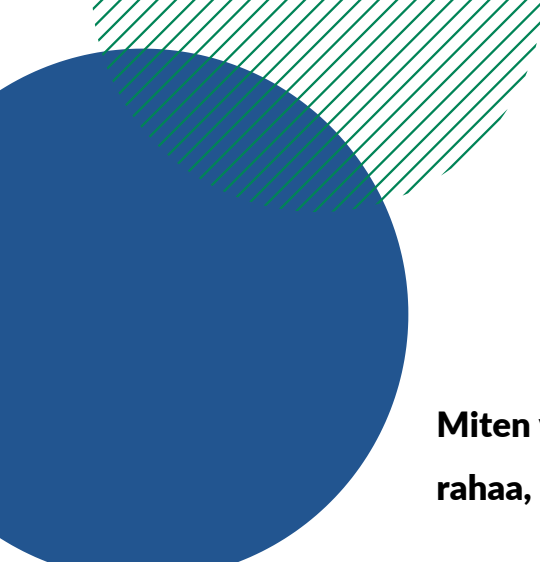
Handelsbanken (viestintäjohtaja Pirjetta Soikkeli): Poikkeustapauksessa pankin hyväksymällä yksilöidyllä valtakirjalla.

Nordea (päivittäispalveluista vastaava kehitysjohtaja Jonna Pesonen): Nordean pankkitilin voi sulkea monin eri tavoin: verkkopankissa viestillä, Nordean asiakaspalvelun chatissa tai soittamalla numeroon 0200 3000 (pvm/mpm). Chattiin voi kirjautua myös muiden pankkien tunnuksilla.

OP: Pyytämällä sitä esim. verkkopalvelussa tai op.fi Chat palvelussa. Tästä tarkemmin: [Haluatko lopettaa tarpeettoman tilisi? Lue täältä ohjeet I OP](#)

S-Pankki (asiantuntija Kati Savolainen): Jos tilinomistajalla on verkkopankkitunnukset, tilin lopetusilmoituksen ja maksumääräyksen lopetetulla tilillä olevien varojen siirrosta voi lähettää verkkoviestillä. Tilisopimuksen voi päättää myös kirjeitse lähetetyllä ilmoituksella, mutta maksumääräys tilivarojen siirrosta edellyttää, että pankki pystyy todentamaan vahvasti maksumääräyksen antajan henkilöllisyyden. Jos vahvaa tunnistusta ei voida tehdä, jäävät varat tilille odottamaan, että asiakas noutaa ne itse tai valtuuttaa toisen henkilön noutamaan varat. Lopetetun tilin varoille ei makseta korkoa. Mikäli pankkitunnuksia ei ole tai tilinomistajan ei ole mahdollista asioida asiakaspalvelupisteellä, suositellaan ensisijaisesti valtakirjan antamista luotettavalle henkilölle, joka voi asioida pankin toimipisteessä.





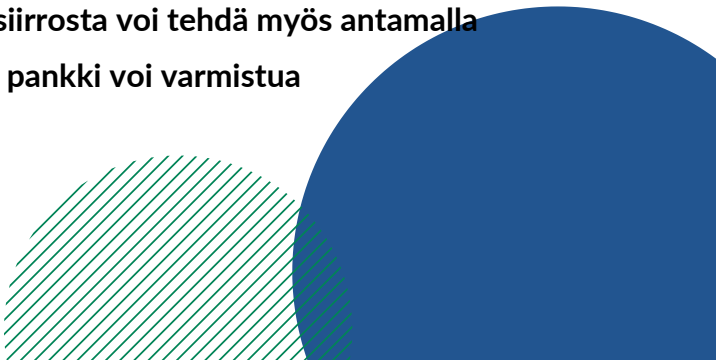
Miten voi valtuuttaa toisen asioimaan puolestaan (nostamaan rahaa, maksamaan laskuja, sulkemaan tilin jne.)?

Handelsbanken (viestintäjohtaja Pirjetta Soikkeli): Pankin hyväksymällä yksilöidyllä valtakirjalla tai antamalla käyttöoikeus toiselle henkilölle pankkitiliin.

Nordea (päivittäispalveluista vastaava kehitysjohtaja Jonna Pesonen): Nordean asiakkaana tilin käyttöoikeuden voi antaa toiselle henkilölle, jolloin hän voi hoitaa tiliä toisen henkilön puolesta, esimerkiksi maksaa laskuja. Käyttöoikeuden voi antaa käymällä henkilökohtaisesti konttorissa tai soittamalla 0200 3000 Nordean asiakaspalveluun, kunhan sekä Nordean asiakas että käyttöoikeuden saaja tunnustetaan molemmat omien pankkitunnusten avulla. Nordean asiakkaana voi varautua tulevaisuuteen tekemällä edunvalvontavaltakirjan, jotta esim. läheiset ihmiset voivat hoitaa pankkiasioita. Valtuutus tulee voimaan vasta, kun maistraatti vahvistaa sen sairauden tai muun syyn vuoksi.

OP (tuotepäällikkö Inkeri Jalonen): Antamalla tilinkäyttöoikeuden toiselle henkilölle omaan tiliinsä. Op.fi palvelussa on käytössä valtakirjat, joita kirjautunut asiakas voi antaa. Valtakirja on mahdollista antaa myös toisen pankin tunnuksilla hyväksyen, siinä tapauksessa tulee olla yhteydessä omaan pankkiin tai OP Asiakaspalveluun.

S-Pankki (asiantuntija Kati Savolainen): Ensisijaisesti suositellaan antamaan henkilökohtaisen toimipaikka-asioinnin yhteydessä luotettavalle henkilölle tilin käyttöoikeus. Laajan käyttöoikeuden omaava henkilö voi nostaa tililtä käteistä tai tallettaa käteistä tilille, liittää tilin verkkopankkiinsa ja tätä kautta maksaa laskuja sekä tilata tiliin liitetyn kortin. Käyttöoikeutettu ei ilman erillistä valtakirjaa voi lopettaa tiliä. Tilin lopetuksen ja maksumääräyksen tilivarojen siirrosta voi tehdä myös antamalla yksilöidyn valtakirjan. Valtakirja hyväksytään, jos pankki voi varmistua valtakirjan aitoudesta.



Mitkä asiat voivat vaikuttaa asiakkuuden irtisanomiseen (esim. asuinpaikan muutos, asiakastietojen päivitysvelvollisuuden rikkominen, muu)?

Onko pankkinne viimeisen vuoden aikana irtisanonut erityisesti tietyn asuinmaan asiakkuuksia?

Handelsbanken (viestintäjohtaja Pirjetta Soikkeli): Pankin velvollisuus on tuntea asiakkaansa. Asiakkaan tunteminen tarkoittaa mm. riittävien tuntemistietojen hankkimista ja näiden tietojen pitämistä ajan tasalla. Jos emme saa pyytämiämme tietoja, meillä on oikeus rajoittaa käytössä olevia palveluita ja viime kädessä irtisanoa asiakassuhde. Viime vuosina asiakkaan tuntemiseen ja rahanpesun torjuntaan liittyvät viranomaisvaatimukset ovat kiristyneet. Pankin on selvitettävä huolellisesti tileillään olevien varojen alkuperä ja varojen todelliset omistajat. Tämän vuoksi ulkomaalaisia asiakkuuksia on viimeisen vuoden aikana suljettu normaalia enemmän.

Nordea (päivittäispalveluista vastaava kehitysjohtaja Jonna Pesonen): Suhtaudumme pankkeja velvoittavaan sääntelyyn vakavasti ja asiakaspolitiikkamme tukee mm. asiakkaan tuntemiseen liittyviä velvoitteita ja vastaavasti myös muun lainsäädännön velvoitteita. Näitä ovat mm. toimilupaan liittyvät asiat ja paikallisen lainsäädännön tuntemisen velvoitteet tilanteissa, joissa tarjotaan uusia palveluita. Asiakkaan tilanne katsotaan aina tapauskohtaisesti ja asiakkaiden tilannetta tarkastellaan normaalin asiakastietojen päivittämisen yhteydessä. Ratkaisut tehdään aina asiakkuuden näkökohdat huomioon ottaen. Ratkaisevaa on siis asuinpaikka eikä kansalaisuus ja jos asuinpaikka muuttuu, niin silloin tilanne voidaan katsoa uudelleen. Nordea keskittyy pääasiassa päämarkkina-alueensa henkilöasiakkaisiin, eli asiakkaisiin, jotka asuvat Suomessa, Ruotsissa, Tanskassa tai Norjassa. ETA-alueen ulkopuolella asuvia palvelemme rajoitetusti. Olemassa olevien asiakkaiden asiakassuhteen jatkamisen osalta tehdään kokonaisharkinta. Mitään laajaa asiakasjoukkoa koskevaa irtisanomisprosessia ei ole käynnissä, vaan tilannetta tarkastellaan normaalin asiakastietojen päivittämisen yhteydessä.



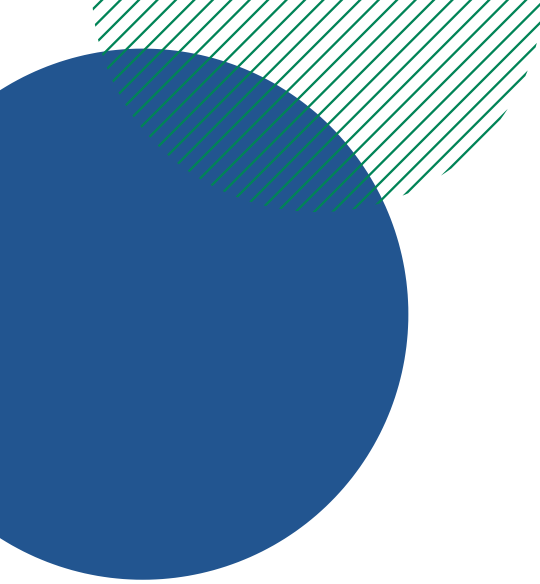


OP (tuotepäällikkö Inkeri Jalonen): Pankin asiakkuutta ei irtisanota kevein perustein. Henkilöasiakkaan palveluiden irtisanomisen taustalla voi olla esim. pitkään käyttämättömänä olleet palvelut (palvelumaksut voivat esim. aiheuttaa tarpeettomia perintätilanteita), rikollinen tai muuten epäasiallinen toiminta pankkia kohtaan (esim. toimihenkilöiden uhkailu), rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä taikka pakotteista johtuvat perusteet. Joissain tapauksissa asiakkaan pankkiasioinnille Suomessa ei enää ole perusteltua syytä.

S-Pankki (asiantuntija Kati Savolainen): Vakituinen asuminen EU/ETA-alueen ulkopuolella, asiakastietojen päivittämättömyys, virheellisellä tunnistusasiakirjalla avattu asiakkuus.

Onko Brexit vaikuttanut asiakkuussuhteisiinne? Jos on, miten?

Handelsbanken (viestintäjohtaja Pirjetta Soikkeli): Handelsbanken Suomi ei 1.1.2021 alkaen voi enää tarjota uusia palveluita tai tuotteita Isossa-Britanniassa asuville asiakkaille. Ainoa poikkeus ovat yritysasiakkaille suunnatut lainat. Jos olet Handelsbankenin asiakas Suomessa, mutta asut vakituisesti Isossa-Britanniassa: Jos olet aloittanut palveluiden käytön ennen muuttoa Isoon-Britanniaan, monet palvelut pysyvät ennallaan. Tällaisia palveluita voivat olla pankkitili, maksupalvelut ja maksukortti. Myöskään yrityksille myönnetyt luotot eivät muutu. Henkilöasiakkaan luottoja, sijoitustuotteita ja arvopaperisäilytystä emme voi tarjota Isossa-Britanniassa asuville. Jos henkilöasiakkaan lainan saaja on jo lainan myöntöhetkellä asunut Isossa-Britanniassa, lainaa koskevat eri säännöt. Nämä lainat jatkuvat viisi vuotta muuttumattomina, mutta niitä ei voi uusia tai jatkaa. Jos asut vakituisesti Isossa-Britanniassa: Ota yhteyttä konsernimme Handelsbanken plc -tytäryhtiöön, joka tarjoaa pankkipalveluitamme Isossa-Britanniassa. Lisätietoja Handelsbanken plc:n verkkosivuilla. Handelsbanken plc:n tarjoamat pankkipalvelut ovat paikallisia, eivätkä Brexit-säännöt koske niitä.



**"Handelsbanken plc:n
tarjoamat pankkipalvelut ovat
paikallisia, eivätkä Brexit-
säännöt koske niitä."**

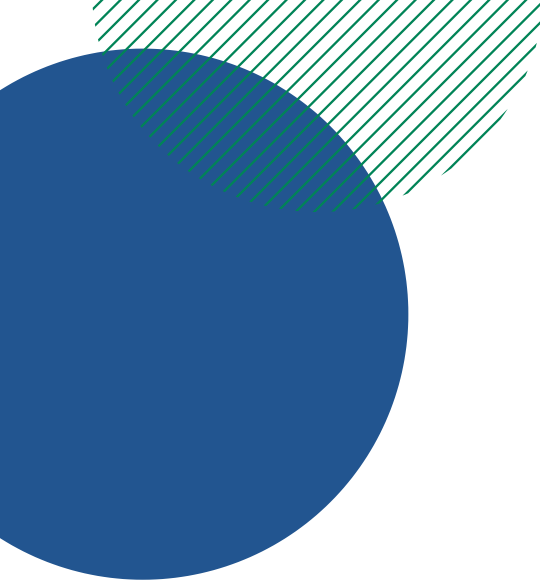


Nordea (päivittäispalveluista vastaava kehitysjohtaja Jonna Pesonen): Iso-Britannian osalta tilanne on erilainen verrattuna muihin ETA-alueen ulkopuolisiin maihin. Nordealla ei ole 2021 vuoden alusta alkaen Isossa-Britanniassa vaadittavaa toimilupaa tiettyihin pankkipalveluihin. Emme enää avaa uusia asiakkuuksia tai aktiivisesti tarjoa uusia palveluita Iso-Britanniassa asuville henkilöille, mutta olemassa olevat palvelut voidaan pitää voimassa lukuun ottamatta luotto- ja maksuaikakortteja sekä tililimiittejä, joissa henkilöasiakas on luotosta vastuussa.

OP (tuotepäällikkö Inkeri Jalonen): Brexitillä ei ole ollut merkittävää vaikutusta asiakassuhteisiimme. Huomioitavaa kuitenkin, ettei UK kuulu enää ETA-alueeseen, joten uusien peruspankkipalveluiden avaamiseen Brexitillä on vaikutusta.

S-Pankki (asiantuntija Kati Savolainen): Iso-Britannia on nykyisin EU/ETA-alueen ulkopuolinen valtio, joten emme enää tarjoa Iso-Britanniassa asuville palveluita, kuten EU/ETA-alueella asuville.





Muuta huomioitavaa?

OP (tuotepäällikkö Inkeri Jalonen): Kun asiakas avaa esimerkiksi pankkitilin tai merkitsee rahastoyhtiön rahasto-osuuksia, tulee finanssilaitoksen (kuten pankki) pyytää asiakkaalta verotukseen liittyviä tietoja sen tutkimiseksi ja tunnistamiseksi, mihin valtioihin asiakas on verovelvollinen. Finanssilaitoksen velvollisuus pyytää tietoja perustuu lainsäädäntöön ja Suomen tekemiin kansainvälisiin verosopimuksiin. Kyse on siis pakollisista, kaikkia Suomessa toimivia finanssilaitoksia koskevista velvoitteista. Mikäli asiakkaalta ei saada finanssilaitoksen pyytämiä tietoja, finanssilaitos ei voi perustaa asiakkuutta, avata pankkitiliä tai esimerkiksi merkitä rahasto-osuuksia. Verottajan ohjeessa on yksityiskohtaiset tiedot siitä, mitä tietoja finanssilaitokselta ja asiakkaalta edellytetään, kun hänen verotuksellinen asuinvaltionsa ei ole Suomi (koskee myös tilanteita, jossa asiakkaalla on jo asiakkuus ja muuttaa ulkomaille / palaa ulkomailta Suomeen). Lue lisää: [Perustietoa finanssilaitoksen asiakkaalle - vero.fi](https://vero.fi/asiakas/perustietoa/finanssilaitoksen-asiakkaalle)

S-Pankki (asiantuntija Kati Savolainen): Pysyvästi ulkomailla asuvien seniorien osalta haluamme erityisesti kiinnittää asiakkaan huomiota siihen, että asiakas on tavallisesti siirtynyt asuinpaikan vaihtumisen vuoksi asuinmaansa lainsäädännön piiriin. Näin hänen aviovarallisuuteensa ja perintöönsä sovelletaan asuinmaan lainsäädäntöä, jonka sisällöstä pankillamme ei ole tietoa, eikä velvollisuutta selvittää. Esimerkiksi ulkomailla pysyvästi asuneen asiakkaan kuoltua joudumme pyytämään perillisiltä hankalia selvityksiä oikeudenomistajista ja asuinmaan lainsäädännöstä ennen kuin pankki voi maksaa varat perillisille. Suosittelemme, että pankkivarallisuutta säilytetään uuden kotimaan pankeissa.



SUOMEN PANKKI VASTAA RAHOITUSJÄRJESTELMÄN YLEISVALVONNASTA

Suomen Pankki vastaa rahoitusjärjestelmän yleisvalvonnasta sekä arvioi rahoitusjärjestelmän riskejä yhdessä Finanssivalvonnan kanssa.

Kansainvälinen yhteistyö on tärkeä osa Suomen Pankin toimintaa, ja sen merkitys kasvaa jatkuvasti.

Toiminta Euroopan keskuspankkijärjestelmän ja erityisesti eurojärjestelmän jäsenenä on Suomen Pankin kansainvälisen yhteistyön tärkein muoto. Siitä kerrotaan tarkemmin Suomen Pankin ja sen aseman sekä eurojärjestelmän esittelyn yhteydessä.

Muuta kansainvälistä yhteistyötä ovat yhteistyö EU:n komiteoiden, Kansainvälisen valuuttarahaston (IMF), Kansainvälisen järjestelypankin (BIS) ja OECD:n kanssa. Suomen Pankki tekee säännöllistä yhteistyötä myös eri maiden keskuspankkien ja erityisesti Pohjoismaiden keskuspankkien kanssa.

Suomi-Seura ry ei vastaa selvityksessä mahdollisesti esiintyvistä virheistä.

LISÄTIETOJA

Peruspankkipalvelut - Pankkipalvelut - www.finanssivalvonta.fi

Vakuutus- ja rahoitusneuvonta - FINE - Vakuutus- ja rahoitusneuvonta

FINEn kansainvälinen yhteistyö | Vakuutus- ja rahoitusneuvonta - Fine.fi - FINE -
Vakuutus- ja rahoitusneuvonta

Sähköinen tunnistaminen | Kyberturvallisuuskeskus

Rahoitustuotteet ja -palvelut - Your Europe (europa.eu)

Perustietoa finanssilaitoksen asiakkaalle - vero.fi

Sinua voi kiinnostaa myös:

Pankkipalveluiden toimivuus mitataan yllättävissä elämänmuutoksissa - FINE -
Vakuutus- ja rahoitusneuvonta

Suomi ottaa vuoden 2023 alussa käyttöön digitaalinen henkilöllisyystodistuksen,
matkustaessa tarvitaan jatkossakin passia - Kotimaa | HS.fi

Tehtävät (suomenpankki.fi)

Postipankkitoiminta - Wikipedia

Ulkopaikkakuntalaisten pankkiasioista mediassa:

Uutta pankkiasiakkuutta ei voi avata ulkomailta käsin | Kaleva

Nordea sulkee Venäjällä asuvien asiakkaidensa Suomessa olevat tilit, myös
pankkitoiminta Venäjällä loppuu - Talous | HS.fi

Britanniassa asuvilta suomalaisilta lähtee brexitin takia osa pankkipalveluista,
suomalaista luottokorttia ja sijoituspalveluita ei välttämättä enää saa - Talous | HS.fi

Venäläisten pankkiongelmien Suomessa kiristyivät taas: "Yritykset ottavat yhteyttä, että
tili on suljettu tai tiliä ei ole saatu avattua" - Talous | HS.fi