

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketalouden koulutusohjelma / taloushallinto

Moona Salo

KASSAPALVELUIDEN KUSTANNUKSET LÄNSI-KYMEN OSUUSPANKISSA

Opinnäytetyö 2013

TIIVISTELMÄ

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketalouden koulutusohjelma

SALO, MOONA

Kassapalveluiden kustannukset Länsi-Kymen Osuuspankissa

Opinnäytetyö

35 sivua

Työn ohjaaja

Lehtori Katriina Vesala

Toimeksiantaja

Länsi-Kymen Osuuspankki

Lokakuu 2013

Avainsanat

kassapalvelut, pankkitoiminta, kustannukset, käteinen raha

Heikko taloustilanne ja pitkään jatkunut ennätysmatala korkotaso ovat ajaneet pankit tiukoille sekä selvittämään ja miettimään kulujaan tarkasti. Tämän vuoksi pankkien perinteisin toiminto eli kassapalvelut ja käteisen rahan saatavuus ovat vähentyneet pankeissa. Tässä työssä on selvitetty kassapalveluiden kustannuksia Länsi-Kymen Osuuspankissa ja tutkittu, onko perusteltua vähentää kassapalveluista monien muiden pankkien tapaan.

Tutkimuksessa käytettiin laadullista eli kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Tutkija yrittää laadullisen tutkimuksen tarkoituksen mukaan ymmärtää vallitsevaa ilmiötä kassapalveluiden vähentämisestä ja selvittää, kuinka korkeat kassapalveluista aiheutuneet kustannukset todellisuudessa ovat.

Teoriaosuudessa on perehdytty pankkitoiminnan lainsäädäntöön ja pankkitoimintaan sekä kassapalveluiden järjestämiseen Suomessa. Lisäksi on tarkasteltu Osuuspankkien toimintaa ja lainsäädäntöjä osuuskuntamuotoisena pankkiryhmänä.

Kassapalveluiden kustannuksiin perehdyttiin Länsi-Kymen Osuuspankissa ja vertailtiin, miten kustannukset jakaantuvat pankin kuuden konttorin kesken. Odotusten mukaisesti kassapalveluiden kustannukset osoittautuivat todella korkeiksi varsinkin siihen nähden, että monet kuluttajat pitävät käteistä rahaa lähes ilmaisena maksuvälineenä.

ABSTRACT

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences

Business Management

SALO, MOONA

Bachelor's Thesis

Supervisor

Commissioned by

October 2013

Keywords

Cash Services Costs of Länsi-Kymen Osuuspankki

35 pages

Katriina Vesala, Senior Lecturer

Länsi-Kymen Osuuspankki

cash services, cash, banking, costs

The low economic situation and the long-lasting record-low net interest income have pushed banks to closely consider their expenses. Due to this, traditional functions of banks such as cash services and cash availability have been reduced. This study aimed to analyse the costs of cash services in Länsi-Kymen Osuuspankki and investigated if it is reasonable to reduce the cash services in Länsi-Kymen Osuuspankki like many other banks have done.

A qualitative research method has been used in this study. The aim was to explore the current phenomenon of reducing cash services and to define the real costs of the cash services.

The theoretical part of this thesis studies banking laws, banking in general, and organization of the cash services in Finland. The study explained the operations of Osuuspankki and its laws as a cooperative banking group.

The cost of the cash services was examined in Länsi-Kymen Osuuspankki, and additionally, division of costs between six offices was compared. In line with the expectations, the costs of cash services turned out to be really high, especially in the light that many consumers consider cash a payment form almost free of charge.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	6
1.1	Työn tarkoitus ja tavoitteet	7
1.2	Aiemmat tutkimukset ja tutkimusmenetelmä	7
2	PANKKITOIMINTA	8
2.1	Pankkitoimintaan liittyvä lainsäädäntö	8
2.2	Pankkitoiminnan hallinto	9
2.3	Pankkitoiminta Suomessa	10
2.4	Kassapalveluiden järjestäminen ja käteisen rahan saatavuus Suomessa	12
3	OSUUSPANKKIEN TOIMINTA	14
3.1	Toiminta yleisesti	14
3.2	Lainsäädäntö	14
3.3	Kassapalveluiden järjestäminen	15
4	LÄNSI-KYMEN OSUUSPANKIN TOIMINTA	16
4.1	Lainsäädäntö ja hallinto	16
4.2	Talous	17
4.3	Pankkipalveluiden järjestäminen	17
4.3.1	Kassapalveluiden järjestäminen	18
4.3.2	Kassapalveluiden kustannukset	19
4.3.3	Kassapalveluiden tuotot	20
4.4	Käteisen rahan käsittely	21
4.5	Käteisen rahan hinnoittelu	22
5	KASSAPALVELUIDEN KUSTANNUKSET LÄNSI-KYMEN OSUUSPANKISSA	22
5.1	Rahahuollon kustannukset	22
5.2	Kassapalveluiden henkilöstökustannukset	25
5.3	Kassapalveluiden kustannukset yhteensä	26

6	YHTEENVETO TUTKIMUKSESTA	27
7	POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET	28
	7.1 Kehitysideat	30
	7.2 Jatkotutkimukset	30
	LÄHTEET	32

1 JOHDANTO

Heikko taloustilanne ja pitkään jatkunut ennätys matala korkotaso ovat ajaneet pankit tiukoille sekä miettimään ja karsimaan kulujaan tarkasti. Pankin perinteisin ja tärkein tulonlähde eli korkokate ei enää yksin pidä pankkien liiketoimintaa pystyssä matalien korkojen takia. Korkokate syntyy pankin saamien ja maksamien korkojen erotuksesta. Pankkien saama korkokate on supistunut neljänneksen vuodesta 2008. (Pankkien korkokate 2013.) Pankkien huonontuneen tulotason vuoksi on viime vuosina Suomessa nähty suurimpien pankkien, kuten OP-Pohjolan, Nordean ja Danske Bankin ytimeuvottelut sekä konttoriverkostojen ja aukioloaikojen karsiminen. Lisähaastetta pankkien toimintaan tulee EU:n pankkisääntelystä, jota on kiristetty finanssikriisin seurauksena. Pankkisääntely velvoittaa pankeilta tiettyä vakavaraisuutta sekä maksuvalmiutta tehden pankkisektorista vakaamman, etteivät yksittäisten pankkien ongelmat enää leviäisi koko EU:n rahoitusjärjestelmään, kuten finanssikriisin alussa on tapahtunut. (Nordea 2013.)

Pankit joutuvat keksimään itselleen uusia tulonlähteitä perinteisen korkokatteen tilalle ja näin lainananto, sijoituspalvelut ja muut oheistuotteet ovat todella tärkeitä pankin tuloksen kannalta. Tämän vuoksi pankkien perinteisin toiminto eli kassapalvelut ja käteisen rahan saatavuus ovat vähentyneet pankeissa. Monet pankit ovat supistaneet kassapalvelunsa aukioloajat vain muutama tuntiin päivässä ja jotkut ovat jopa luopuneet niistä kokonaan. Käteisen rahan käsittely on nykypäivänä todella kallista, ja siitä suoraan syntyvät tuotot hyvin minimaalisia. Pankit perustelevat kassapalvelujen sulkemista käteisen rahan tarpeen vähentymisellä sekä pankkikorttien ja sähköisten palveluiden lisääntymisenä. Suomessa on kuitenkin suuri ja koko ajan lisääntyvä joukko iäkkäitä ja muita erityisryhmiä, jotka tarvitsevat kassapalveluita. Suomen Pankki onkin ärähtänyt pankeille käteisen rahan saatavuudesta ja muistuttanut pankkien yhteiskuntavastuusta ja riittävien pankkipalveluiden saatavuudesta. (Suomalaiset eivät halua luopua käteisestä 2012.) Suomen Pankki on määrittänyt tietyt peruspankkipalvelut, jotka ovat kaikkien suomalaisten perusoikeus. (Laki peruspankkipalveluista 2010, 50 a §.) Käteisen rahan saatavuus ei kuulu laissa peruspankkipalveluihin ja nyt viimeaikoina onkin alettu keskustella, pitäisikö käteisen rahan saatavuuden turvaaminen olla laissa säädetty. (Lehtinen M. 2013.)

Työssäni selvitän kassapalveluiden kustannuksia Länsi-Kymen Osuuspankissa. Kassapalveluilla tarkoitetaan käteisen rahan käsittelyä sekä laskujen maksamista pankin konttorissa. Lähtökohtana työssäni on selvittää, onko todellisuudessa kannattavaa ja perusteltua monien muiden pankkien tapaan pitää kassapalveluita auki vain muutaman tunnin päivässä ja voisiko kassapalveluista supistaa.

1.1 Työn tarkoitus ja tavoitteet

Tämän työn tarkoitus on selvittää, mistä Länsi-Kymen Osuuspankin kassapalveluiden kustannukset muodostuvat, kuinka kallista käteisen rahan käsitteleminen todellisuudessa on ja miten kustannuksista voisi vähentää. Vallitsevassa heikossa taloustilanteessa on tarpeen selvittää, kuinka kalliit kassapalvelut todellisuudessa ovat Länsi-Kymen Osuuspankin kuudessa konttorissa. Olettama on, että tuotot ovat varsin minimaalisia kustannuksiin nähden. Tavoitteenani tässä työssä on saada selville kassapalveluiden kustannuksia tarkastelemalla, onko monien muiden pankkien tapaan perusteltua pitää kassapalveluita auki vain esimerkiksi muutaman tunnin päivästä ja tulisiko kassapalveluista supistaa.

Työssä kassapalveluiden kustannusten tarkasteleminen rajataan käteisen rahan käsittelystä aiheutuneisiin kustannuksiin sekä henkilöstökustannuksiin. Muiden kiinteiden kustannusten tarkasteleminen olisi tehnyt työstä liian laajan ja vaikeammin tarkasteltavan.

1.2 Aiemmat tutkimukset ja tutkimusmenetelmä

Finanssivalvonta valvoo ja tutkii vuosittain käteisen rahan saatavuutta ja työssä aion käyttää finanssivalvonnan raportteja hyödyksi. Suomen Pankki ja monet talousalan vaikuttajat ovat tehneet aiheesta monia julkaisuja. Mistään en kuitenkaan löytänyt suoraa tutkimusta, jossa olisi tutkittu käteisen rahan kustannuksia tai pankin kassapalveluita. Lähteinä työlleni aion käyttää Länsi-Kymen Osuuspankista saamiani hinnoittelu- ja kustannusraportteja sekä lakeja, julkaistuja artikkeleita, haastatteluja ja raportteja. Kirjallisten lähteiden löytäminen osoittautui yllättävän haastavaksi. Kaupungin ja koulun kirjastoista ei löytynyt mitään, mitä olisin voinut käyttää työssäni hyödyksi. Länsi-Kymen Osuuspankin kirjastosta löytyi muutama kirja, mutta sielläkin monet julkaisut olivat todella vanhoja. Pankinjohtajan mukaan suuri osa materiaaleista ja julkaisuista on siirtynyt internetiin ja saatavilla vain sähköisinä. Työssäni aion käyttää

pääasiassa internet-lähteitä, mutta tarkastelen niitä hyvin kriittisesti ja käytän vain luotettavia lähteitä ja julkaisuja. Pankin toiminnasta ja toimintaperiaatteista saan parhaiten tietoa haastattelemalla ja kyselemällä pankin pitkäaikaisilta työntekijöiltä ja pankinjohtajalta.

Tutkimuksessa käytettiin laadullista eli kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Tutkija yrittää laadullisen tutkimuksen tarkoituksen mukaan yrittää ymmärtää vallitsevaa ilmiötä, jossa useat pankit karsivat kassapalveluitaan ja osa pankeista on jopa luopunut niistä kokonaan. Kassapalveluiden kustannuksia tutkitaan Länsi-Kymen Osuuspankin näkökulmasta ja samalla selvitetään, onko vallitsevan toimintatavan mukaan toimiminen perusteltua. Tutkimusmenetelmänä työssä käytetään tutkijan omia havaintoja ja työkokemusta Länsi-Kymen Osuuspankissa.

2 PANKKITOIMINTA

2.1 Pankkitoimintaan liittyvä lainsäädäntö

Pankkitoiminnan korkeimmat lait tulevat Euroopan unionin lainsäädännöstä. Rahoitusmarkkinoiden yhdentymisen myötä EU on laatinut lainsäädännön, jonka tarkoituksena on parantaa pankkien toiminnan tuloksellisuutta, maksuvalmiutta sekä taloudellista vakautta. (EU:n pankkilainsäädäntö 2006, 32006L0048). Pankkilainsäädäntöön ollaan tekemässä muutoksia finanssikriisin seurauksena. Pankkien toimintaa halutaan vakauttaa, jotteivät yksittäisten pankkien ongelmat leviä koko rahoitusjärjestelmään ja saa näin uutta finanssikriisiä aikaiseksi. Vakavaraisuuden ja maksuvalmiuden kiristäminen ovat jo käynnissä. Uusia hankkeita kutsutaan EU:n pankkisäätelyksi. (Nordea 2013.)

Pankkien korkeimpana toimielimenä toimii Euroopan keskuspankki eli EKP. Euroopan keskuspankki on Euroopan unionin toimielin ja sen tehtävänä on ylläpitää hintojen sekä rahoitusjärjestelmän vakautta. Euroopan keskuspankin tärkeimpänä tehtävänä pidetään ohjauksen asettamista. EKP myös tukee ja valvoo rahoituslaitosten asianmukaista toimintaa. EKP toimii yhteydessä kaikkien 28 jäsenmaan kansallisten keskuspankkien kanssa luoden yhdessä Euroopan keskuspankkijärjestelmän. (Euroopan keskuspankki 2013.) EKP:n toimintaa ohjaa Euroopan unionin perustamissopimus sekä Euroopan keskuspankkijärjestelmän ja Euroopan keskuspankin perussääntö. (Treaty on European Union 92/C 191/01 ja EKPJ:n ja EKP:n perussääntö 2013.) Euroopan

keskuspankkijärjestelmään kuuluu Suomesta Suomen Pankki. Suomen Pankilla on neljä selkeää päätehtävää: rahoitusvalvonta, pankkitoiminta, rahahuolto sekä rahapolitiikka ja niiden tutkimukset. (Suomen Pankki 2013.) Suomen Pankin toiminta noudattaa omaa lakiaan, Laki Suomen Pankista 1998/214.

Suomessa pankkitoimintaa valvoo Finanssivalvonta. Suomen finanssivalvonta toimii Euroopan finanssivalvontajärjestelmän antamien ohjeiden mukaan. Valvonnasta on säädetty oma lakinsa, laki finanssivalvonnasta. (2008, 878). Finanssivalvonta toimii hallinnollisesti Suomen Pankin yhteydessä, mutta päätöksen teossa se on itsenäinen yhtiö. Finanssivalvonnan toiminnasta 95 % rahoittavat valvottavat itse ja loput 5 % rahoituksesta tulee Suomen Pankilta. Finanssivalvonnan toiminnan tavoitteena on finanssimarkkinoiden vakaa toiminta, laitosten käyttäjien edun turvaaminen sekä yleisen luottamuksen ylläpitäminen finanssimarkkinoilla. (Laki finanssivalvonnasta 2008, 878 § 1). Finanssivalvonta aloitti toimintansa vuonna 2009, kun Vakuutusvalvontavirasto ja Rahoitustarkastusvirasto yhdistyivät.

Suomessa pankkien liiketoimintaa säätelee laki luottolaitostoinnasta 9.2.2007/121. Lakia noudattavat niin talletus- ja rahoituspankit kuin rahoitusyhtiötkin. Laissa määritetään vaatimuksista, miten pankkien liiketoiminta, tilintarkastus, maksuvalmius ja vakavaraisuus tulisi hoitaa. Lisäksi laissa on määritetty tarkasti asiakassuojasta ja pankkisalaisuudesta. Suurinta osaa pankeista koskee myös laki liikepankeista. Säästöpankeilla, Osuuspankeilla ja Hypoteekkiyhdistyksellä on käytössään omat lakinsa, koska ne eivät ole liikepankkeja. (Pankit ja luottolaitokset 2013.)

2.2 Pankkitoiminnan hallinto

Euroopan keskuspankin ylin päätöksentekelin on Euroopan keskuspankin neuvosto. Neuvosto muodostuu johtokunnan kuudesta jäsenestä sekä 17 maan keskuspankkien johtajista. Neuvoston tehtävä on antaa toimintatavat sekä vastata päätöksen teosta. Lisäksi neuvosto vastaa Euroalueen rahapolitiikasta ja määrittää mm. ohjauskoron. Neuvoston korkein jäsen on Euroopan keskuspankin pääjohtaja Mario Draghi. Neuvosto kokoontuu noin kaksi kertaa kuukaudessa omissa toimitiloissaan Saksan Frankfurt am Mainissa. Johtokunnan ja neuvoston lisäksi EKP:ssä toimii yleisneuvosto. Yleisneuvoston muodostavat EKP:n pääjohtaja, varapääjohtaja ja kaikkien 28 jäsenmaan keskuspankkien johtajat. Euroopan keskuspankkijärjestelmän ja Euroopan keskuspankin perussäännön mukaan yleisneuvosto on tarkoitus lakkauttaa, kun kaikki EU:n jäsen-

valtiot ovat ottaneet yhteisen valuutan euron käyttöön. Yleisneuvosto eroaa siis neuvostosta sillä, että siinä ovat mukana myös 11 euroalueeseen kuulumatonta maata. Yleisneuvostoa voidaankin pitää euron siirtymäajan päätöksentekuelimenä. (Euroopan keskuspankki 2013.)

Suomen keskuspankki eli Suomen Pankki on Euroopan keskuspankkijärjestelmän jäsen. Suomen perustuslain mukaan on määrätty, että Suomen Pankki toimii eduskunnan hoidossa. Suomen Pankin valvonnasta vastaa eduskunnan asettama yhdeksänjäseninen pankkivaltuusto. Pankilla on olemassa myös oma johtokunta, johon kuuluu Suomen Pankin johtajan Erkki Liikasen lisäksi kaksi jäsentä. Johtajan nimitys tapahtuu seitsemän vuoden välein tasavallan presidentin päätöksellä. Suomen Pankin päätehtävänä on EU:n perustamissopimuksen mukaan pitää yllä hintavakautta. Suomen Pankin yhteydessä itsenäisenä viranomaisena toimii Finanssivalvonta, jonka tehtävä on valvoa suomen rahoitusmarkkinoita. (Suomen Pankin tehtävät 2013.)

Suomessa toimivien pankkien ja luottolaitoksien hallinto määräytyy niiden toimintatavan mukaan. Tutkittuani usean suomalaisen pankin hallintoa voidaan todeta, että jokaisella pankilla on hallitus, joka päättää pankkien toiminnasta. Yhtenäistä linjaa suomessa toimivien pankkien ja luottolaitosten hallintoon on vaikea vetää, koska suomessa toimii liikepankkeja sekä osuuskuntia. Lisäksi usean suuren pankin kotimaa ei ole Suomi, joten erilaisia lakeja ja linjauksia löytyy. (Danske Bank, Handelsbanken, Nordea, Osuuspankki, Säästöpankki, S-pankki 2013.)

2.3 Pankkitoiminta Suomessa

Tällä hetkellä pankkien toiminta Suomessa on haasteellista. Pitkään jatkunut velkakriisi näkyy Suomessa matalina korkoina ja talouden taantumana. Pankkien peruskannattavuus on koetuksella, kun pankkien perinteisin tulonlähde, eli korkokate on kutistunut kaikkien aikojen alimpiin lukemiinsa. EU:n pankkisääntely ja kansallinen pankkivero aiheuttavat pankeille myös paljon ennen näkemättömiä lisäkustannuksia. Uuden sääntelyn myötä pankkien pääomavaatimukset lähes kaksinkertaistuvat ja maksuvalmiuden hoidosta syntyy lisäkustannuksia. Sääntelyllä on hyvät tavoitteet, mutta siitä syntyvät kustannukset vaikuttavat suoraan kansantalouteen korkeampina luottokustannuksia ja luotonannon tiukentumisena, minkä seurauksena kansantalouden kasvu hidastuu. (Osuuspankin intranetin verkkolehti 2013.) Haastavasta taloustilanteesta huolimatta suomalaiset pankit ovat selvinneet kohtalaisen hyvin. Pankkien vakavarai-

suus on vahvistunut entisestään ja selvästi EU:n vaatimuksia korkeampaa tasoa. Korokatteen pieneneminen rasittaa varsinkin pienempiä pankkeja, joiden toiminta on kiinni peruspankkipalveluista. Suurempien pankkien kohtalaisen hyvät tulokset selittyvät sijoitusten ja arvopaperikaupan nousulla sekä muilla oheistuotteilla. (Käteisen rahan tarjonta 2012.)

Vuoden 2012 lopussa suomessa toimi 276 talletuspankkia ja 15 ulkomaisen talletuspankin sivuliikettä. Talletuspankkeja on hävinnyt vuosittain muutama kymmenen, mutta tämä selittyy osin osuuspankkiryhmässä tapahtuvista yhteenliittymisistä. Vuoden 2012 lopussa suomalaiset talletuspankit työllistivät n. 30 240 henkilöä. Vähennyksiä edellisestä vuodesta oli n. 1000 henkilöä, joka selittyy Nordean, Danske Bankin ja Aktian henkilöstön karsimisella. Vuonna 2013 henkilöstön vähennykset ovat jatkuneet ja alkuvuodesta nähtiin OP-Pohjola-ryhmän yt-neuvottelut, joissa henkilöstö väheni n. 560 henkilöllä. Pankit ovat joutuneet vähentämään henkilöstöään sopeutuakseen uuteen toimintaympäristöön ja säilyttääkseen vakavaraisuutensa heikossa taloustilanteessa. (Pankit Suomessa 2012.)

Pankkikonttoreiden väheneminen on näkynyt viime vuosina suomessa voimakkaasti. Internet-, mobiili- ja puhelinpalvelut ovat saaneet aikaan sen, ettei asiakkaan enää tarvitse välttämättä lähteä konttorille hoitaakseen pankkiasioita. Maksaminen tapahtuu kortilla ja yhä useammat nostavat käteisensä pankkiautomaatista. Taloussanomien laskelman mukaan pankit ovat vähentäneet konttoreita ja henkilöstöä enemmän kuin kertaakaan sitten vuoden 1990 pankkikriisin. Muutaman viime vuoden aikana Danske Bank on sulkenut joka neljännen konttorinsa ja Nordea on sulkenut 170 konttoria. OP-Pohjola-ryhmä ei ole vielä aloittanut konttoriverkoston mittavaa karsimista, mutta se yllätti viime vuonna massiivisilla henkilöstön vähentämisillä. Suomen kolme suurinta pankkia on aloittanut palveluiden karsimisen, ja nyt jäädään odottamaan, seuraavatko pienemmät pankit perässä. Pankit perustelevat konttorien vähennyksiä asiakkaiden muuttuvilla tarpeilla. (Pankkien rakennemuutos 2012.)

Suomen pankkitoiminnan voidaan todeta jo pitkään eläneen suurta muutoksen aikaa. Peruspankkipalveluista, kuten kassapalvelut ja maksut, on siirrytty vakuutusten ja sijoitusten myymiseen. Pankkien yksi perinteisimmistä tuloista eli antolainaus on nykyään tuote, jolla pankit hankkivat uusia asiakkaita. Hintakilpailu on kovaa ja uusasiakashankinta tapahtuu pääasiassa antolainauksen kautta. Suuri osa asiakkaista ei enää

käy henkilökohtaisesti konttorilla, mikä aiheuttaa paineita henkilöstön ja konttorien määrälle. Näiden syiden vuoksi on internetin käyttötaidoista ja saatavuudesta tulossa lähes välttämätöntä pankkipalveluiden hoitamiseksi varsinkin syrjäisemmillä seuduilla. (Pankki 2.0 aloite 2013.)

2.4 Kassapalveluiden järjestäminen ja käteisen rahan saatavuus Suomessa

Käteisen rahan ja pankkipalveluiden saatavuus on iso osa hyvin toimivaa rahoitusjärjestelmää. Suomen Pankki ja finanssivalvonta seuraavat käteisen rahan saatavuutta varmistaakseen tehokkaan ja hyvin toimivan rahoitusjärjestelmän. Talletuksia tarjoavan pankin tulee järjestää asiakkailleen mahdollisuus nostaa talletukset käteisenä. Suomen Pankki pitää erityisen tärkeänä, että pankit kantavat oman yhteiskuntavastuunsa ja huolehtivat näin hyvästä käteisen rahan ja pankkipalveluiden saatavuudesta. Pankin rajoittaessa palveluitaan sen tulee ilmoittaa tästä asiakkaalle ajoissa. Asiakkaalla on tällöin aina oikeus purkaa aikaisempi sopimus. Pankin täytyy pystyä perustelemaan ja selvittämään, mistä rajoitukset johtuvat. (Suomen Pankin tehtävät 2012.)

Pankkikonttoreiden väheneminen ja kassapalveluiden supistaminen Suomessa ovat herättäneet monissa huolta. Suomessa on suuri ja koko ajan kasvava joukko ikäihmisiä ja muita, jotka eivät pysty hoitamaan pankkiasioitaan sähköisesti. Vaikka korttimaksujen osuus kattaa jo 2/3 päivittäistapahtumien maksutavoista, ei se ainakaan vielä ole merkittävästi vaikuttanut käteisen rahan saatavuuteen. Vaikka käteinen raha on laillinen ja vanhin maksamisen muoto, ei se kuitenkaan kuulu pakollisiin peruspankkipalveluihin, joista on säädetty laissa. Suomen Pankki ei koe tarpeelliseksi, että käteisen rahan saatavuus liitettäisiin lakiin, koska käteistä rahaa on yleisesti ottaen hyvin saatavilla. (Lehtinen 2012.)

Vaikka pankit ovat supistaneet käteisen rahan saatavuudesta, niin pankkiautomaattien määrät ovat pysyneet ennallaan. Lisäksi käteiselle rahalle on tullut viimeaikoina paljon uusia jakelumuotoja, kun esimerkiksi S-ryhmä, K-ryhmä ja Tokmanni ovat antaneet mahdollisuuden nostaa käteistä rahaa omilta kassoiltaan. Suomen Pankki onkin kannustanut kehittämään vaihtoehtoja käteisen rahan jakeluun, koska käteisen rahan jakelu kauppojen kassalla on varsin luontevaa, koska kaupan rooli on hyvin keskeinen käteisen rahan kierrossa. (Lehtinen 2012.) Vaikka suomalaiset siirtyvät koko ajan enemmän sähköisiin pankkipalveluihin, niin FOREX Bankin teettämän tutkimuksen mukaan suomalaiset eivät ole valmiita luopumaan käteisestä. Tutkimuksen mukaan 83

% suomalaisista haluaa käyttää käteistä jatkossakin. Maksuvaihtoehtoja ei haluta karsia liikaa ja suuri osa suomalaisista ajattelee, että mitä enemmän maksutapoja niin sen parempi. (Suomalaiset eivät halua luopua käteisestä 2012.)

Käteisen rahan käyttö tuntuu ja näyttää kuluttajalle usein edulliselta maksutavalta. Moni kuluttajista mieltääkin käteisen täysin ilmaiseksi maksuvälineeksi, koska siitä ei mene mitään ylläpitomaksuja, kuten esimerkiksi pankkikortista. Käteisen rahan käsittelystä aiheutuu pankille suuria kustannuksia. Kustannuksia syntyy esimerkiksi kuljetamisesta, pakkaamisesta, lajittelusta, arvokuljetusten vakuutuksista ja automaattien täyttämisestä ja huoltamisesta. Suurilla pankeilla myös laskennallinen korkokustannus nousee yllättävän suureksi, kun monissa konttoreissa on pankkiholveissa paljon käteistä rahaa. Laskennallisella korkokustannuksella tarkoitetaan sitä, että käteinen raha pankkiholvissa ei tuota mitään eikä siitä saa edes korkotuottoja, joita siitä saisi pankkitilillä pitäessä. Vuonna 2011 Suomen Pankki julkaisi tutkimuksen, jonka mukaan käteisen rahan kustannuksista aiheutuu pankeille vuosittain yli 100 miljoonan euron tappiot. Käteisnostot konttoreissa ja maksuautomaateilla ovat yleensä olleet kuluttajille maksuttomia ja niiden kustannuksia on yritetty saada täytettyä muilla palvelumaksuilla. (Käteisen rahan tarjonta 2013.)

Käteisen rahan käyttöön liittyy aina myös turvallisuusriskit. Sen kuljettaminen ja säilyttäminen on tarkkaa, ja siinä on aina suuri varkausriski. Lisäksi käteinen raha on olennainen osa harmaata taloutta. Harmaa talous tarkoittaa muuten laillista liiketoimintaa, mutta siitä ei suoriteta lakisääteisiä veroja ja maksuja. Myös suuri osa pimeästä palkanmaksusta tapahtuu käteisellä rahalla. Sähköisen rahan yksi parhaista puolista on sen seurattavuus ja jäljet, joita ei tavallinen ihminen helposti pysty hävittämään. (Käteisen rahan tarjonta 2013.) Tällä hetkellä työ- ja elinkeinoministeriön työryhmä harkitsee käteisen rahan käytön rajoittamista. Tarkoitus olisi, että isommat ostokset täytyisi hoitaa sähköisellä maksulla, jotta niistä jää jälki varmasti johonkin. Rajoituksen tarkoituksena on torjua harmaata taloutta. Laki astuisi voimaan aikaisintaan vuonna 2014. Ranskassa käteisen käyttöä on jo rajoitettu ja yli 3000 euron käteismaksut ovat kielletty. Espanjassa raja on 2500 euroa. Lakiin on tulossa myös ehdotus, jonka mukaan kuluttajalla tulisi aina olla oikeus korttimaksamiseen paikasta ja summasta riippumatta. (Kervinen 2013.)

3 OSUUSPANKKIEN TOIMINTA

3.1 Toiminta yleisesti

Osuuspankit ovat osa OP-Pohjola-ryhmää, joka on Suomen suurin finanssiryhmä. Osuuspankit ovat itsenäisiä osuuskuntamuotoista pankkitoimintaa harjoittavia talletuspankkeja. Yritysmuodoltaan Osuuspankit ovat osuuskuntia. Poikkeuksena tästä on Helsingin OP Pankki Oyj, joka on Helsingin pörssissä noteerattu julkinen osakeyhtiö. Tässä luvussa tarkastelen osuuskuntamuotoisten Osuuspankkien toimintaa. Osuuskunnissa päätöksenteko tapahtuu niin, että jokaisella jäsenellä on käytössään yksi tasavertainen ääni. Osuuspankin jäseneksi voi liittyä maksamalla jäsenmaksun, jonka itsenäiset pankit määrittävät itse. Jäsenet, jotka pääosin koostuvat yksityishenkilöistä päättävät oman jäsenpankkinsa hallintohenkilöt. Osuuskuntamuotoisuus tekee pankista ihmisläheisemmän ja Osuuspankkien pääarvot ovatkin ihmisläheisyys, vastuullisuus ja yhdessä menestyminen. Osuuspankkien tehtävänä on edistää asiakkaiden ja toimintaympäristön taloudellista menestystä ja hyvinvointia. (Op.fi 2013.)

Suomessa Osuuspankkeja on noin 200 ja niiden toiminta-alue kattaa koko Suomen. Osuuspankkien määrä on laskennallisesti vähentynyt vuosittain yhteenliittymisten vuoksi. Useat pienet Osuuspankit ovat sulautuneet yhteen muodostaen yhdessä suuremman ja vahvemman kokonaisuuden. OP-Pohjola työllisti viime vuonna noin 13 300 henkilöä ja konttoreita Suomessa oli noin 520. (Op.fi 2013). OP-Pohjolan konttori- ja henkilöstömäärä on ylivoimaisesti suurin Suomessa toimivista pankkikonserneista. (Pankit Suomessa 2012.)

3.2 Lainsäädäntö

Osuuspankkien toimintaa säätelee luvun 2.1 lakien lisäksi laki osuuspankeista ja muista osuuskuntamuotoisista luottolaitoksista 28.12.2001/1504. Vuoden 2014 alusta lähtien laki kumotaan uudella lailla, laki osuuspankeista ja muista osuuskuntamuotoisista luottolaitoksista 14.6.2013/423. Kaikki Osuuspankit noudattavat myös lakia laki talletuspankkien yhteenliittymästä 24.6.2010/599. Vuonna 2009 hallitus esitti, että yhteisömuodosta riippumatta yhteenliittymisen tulisi olla mahdollista kaikille talletuspankeille. Ennen tätä lakia yhteenliittyminen oli laissa mahdollista vain Osuuspankeille. Lisäksi Osuuspankkien toimintaa säätelee osuuskuntalaki, jota noudattavat kaikki osuuskuntamuotoiset yhteisöt. Laki on Osuuskuntalaki 28.12.2001/1488.

Näiden virallisten lakien lisäksi jokaisella Osuuspankilla on olemassa omat säännöt. Säännöt määrittelevät Osuuspankkien toiminnan perustan. Säännöissä vahvistetaan mm. osuusmaksun suuruus, osuuskunnan kokousten lukumäärä ja pitämisaika, kokouksissa käsiteltävät asiat sekä hallintoneuvoston ja johtokuntien tehtävät sekä jäsenten lukumäärät. Sääntöjen pohja on kaikille Osuuspankeille sama. (Osuuspankkioikeutta 1998.)

3.3 Kassapalveluiden järjestäminen

Osuuspankeilla ei ole mitään yhtenäistä linjaa kassapalveluiden järjestämisessä. Itsenäiset pankit saavat itse päättää, mitä palveluita haluavat tarjota ja millä tavalla. Kassapalveluiden järjestäminen riippuu paljon konttorin koosta ja kassapalvelujen tarpeesta alueella. Suurimmat konttorit tarjoavat pääsääntöisesti kassapalveluita aina normaalien aukiolojen aikana. Monissa pienemmissä konttoreissa, joissa henkilöstöä on vähän, ovat kassapalvelut rajattu vain esimerkiksi aamupäivään. Tällöin iltapäivälle jää aikaa asiakasneuvotteluille ja muille pankkitöille. Osuuspankit ovat osuuskuntia, joten jäsenillä on paljon valtaa vaikuttaa pankin toimintaan, jos aukioloajat ja palvelut eivät tunnu hyviltä. Osuuspankin arvoihin ja periaatteisiin ei sovi, että erityisryhmät, jotka kassapalveluita varsinkin tarvitsevat jätettäisiin ilman palvelua. (Osuuspankin intranet 2013.)

Tutkittuani Länsi-Kymen Osuuspankin naapuri Osuuspankkien toimintaa huomasin aukioloaikojen olevan hyvin erilaisia. Länsi-Kymen Osuuspankin kilpailevia naapuri Osuuspankkeja ovat Kymenlaakson Osuuspankki, Itä-Uudenmaan Osuuspankki ja Artjärven Osuuspankki. Kymenlaakson Osuuspankin konttoreissa on käytössä monenlaisia aukioloaikoja. Osa konttoreista pitää kassapalveluita auki vain aamupäivän ja osassa konttori on kiinni kello 12.30–13.00. Sulkemisella helpotetaan pienempien konttoreiden henkilökunnan ruokailua. Itä-Uudenmaan Osuuspankki ei ole rajoittanut pelkkiä kassapalveluita ollenkaan, mutta myös heillä pienemmät konttorit ovat kiinni päivällä 12.00–13.00. Artjärven Osuuspankki pitää pääkonttoriaan auki neljänä päivänä viikossa vain kello 15 saakka. Toinen pienempi konttori on auki kolmena päivänä viikossa kello 15 asti ja ruokailujen ajan keskellä päivää konttori suljetaan hetkeksi. (Op.fi 2013.)

4 LÄNSI-KYMEN OSUUSPANKIN TOIMINTA

4.1 Lainsäädäntö ja hallinto

Länsi-Kymen Osuuspankin toimintaa koskevat Osuuspankkeja koskevat lainsäädännöt, jotka löytyvät luvusta 3.1. Virallisten säädösten lisäksi myös Länsi-Kymen Osuuspankki määrittää vuosittain omat sääntönsä. Säännöissä on mm. määritetty osuusmaksun suuruus, joka on pankissa 100 euroa. Osuusmaksu palautetaan täysimääräisenä jäsenen erotessa pankista. Osuusmaksun maksaminen tekee asiakkaasta pankin omistajajäsenen. Länsi-Kymen Osuuspankillä oli vuoden 2012 loppuun mennessä 7 519 omistajajäsentä. Asiakkaita koko pankissa oli kesäkuun 2013 lopussa 16 239. (Länsi-Kymen Osuuspankin hallituksen toimintakertomus 2013.)

Länsi-Kymen Osuuspankin omistajajäsenet käyttävät osuuskuntalain mukaista päätösvaltaansa osuuskunnan kokouksessa. Kokous pidetään vuosittain ennen toukokuun loppua. Osuuskunnan kokouksissa käsitellään mm. tuloslaskelman ja taseen vahvistaminen, ylijäämän käyttö ja vastuuvapauden myöntäminen. Lisäksi käsitellään hallintoneuvoston jäsenten lukumäärä, valinta ja palkitseminen. Osuuskunnan koolle kutsuu pankin hallitus, joka voi myös tarpeen vaatiessa kutsua koolle ylimääräisiä kokouksia. (Länsi-Kymen Osuuspankin hallituksen toimintakertomus 2013.)

Hallintoneuvosto koostuu pankin jäsenistä. Pankin sääntöjen mukaan hallintoneuvostoon kuuluu 15–26 jäsentä, joiden tulee edustaa monipuolisesti jäsenkuntaa. Tällä hetkellä jäsenmäärä on 25. Hallintoneuvoston tehtävänä on valvoa hallituksen ja toimitusjohtajan hoitamaa pankin hallintoa. Hallintoneuvosto valitsee hallituksen jäsenet, toimitusjohtajan ja toimitusjohtajan sijaisen. Lisäksi se vahvistaa Osuuspankin ohjesäännöt ja pankin riskienhallintaa koskevat periaatteet. (Länsi-Kymen Osuuspankin hallituksen toimintakertomus 2013.)

Länsi-Kymen Osuuspankin toimintaa johtaa sen hallitus. Sääntöjen mukaan hallitus edistää pankin etua ja hoitaa sen asioita lakien ja sääntöjen mukaan. Hallituksella on yleinen toimintavalta päättää kaikista pankin hallintoon ja muihin asioihin liittyvistä kysymyksistä, jotka lain mukaan eivät kuulu osuuskunnalle, hallintoneuvostolle tai toimitusjohtajalle. Hallitus vastaa pankin strategisesta johtamisesta sekä ohjaa ja valvoo pankin operatiivista johtoa. Hallituksen lakimääräisenä tehtävä on huolehtia, että pankin kirjanpito ja varainhoito on asianmukaisesti järjestetty. Osuuspankin sääntöjen

mukaan hallituksen muodostavat toimitusjohtaja sekä hallintoneuvoston valitsevat 5-7 jäsentä, joiden tulee olla pankin jäseniä. Tällä hetkellä pankin jäsenmäärä on seitsemän jäsentä toimitusjohtaja mukaan lukien. Pankin toimitusjohtajana on vuodesta 1990 lähtien toiminut Pertti Olander. (Länsi-Kymen Osuuspankin hallituksen toimintakertomus 2013.)

4.2 Talous

Vaikeasta taloustilanteesta huolimatta Länsi-Kymen Osuuspankin viime vuoden liikevoitto parani hieman edellisvuodesta. Sijoitusmarkkinoiden hienoinen elpyminen paransi arvopaperikaupan ja rahoitusvarojen nettotuottoja, joka kompensoi pienentyntä korkokatetta. Viime vuoden 2012 liikevoitto oli 1 231 000 euroa. Parannusta edellisvuoteen oli 8 %. Pankeille tässä taloustilanteessa todella tärkeä vakavaraisuusaste laski hieman edellisvuodesta ja oli vuoden alussa 21,5 %. Vakavaraisuus on kuitenkin edelleen erinomaista tasoa. Laki edellyttää pankkien vakavaraisuudeksi vähintään 8 %. (Länsi-Kymen Osuuspankin hallituksen toimintakertomus 2013.)

Kuluva vuosi on jatkunut edelleen haasteellisissa olosuhteissa alhaisen korkotason vuoksi. Tulevaisuudessa ei ole näkyvissä helpotusta korkojen nousun suhteen. Korkokate oli ensimmäisen vuosipuoliskon aikana supistunut viime vuoden vastaavaan ajankohtaan nähden 18,5 %. Korkokatteen supistumiseen on pankissa varauduttu tehostamalla toimintaa tiukalla kulujen karsimisella sekä hankkimalla lisää muita tuottoja. Toiminnan tehostamisessa on pankissa onnistuttu varsin hyvin, sillä ensimmäisen puolen vuoden liikevoitto oli 1,7 % parempi, kuin viime vuoden vastaavana ajankohdantana. Toimitusjohtaja Pertti Olander pitää pankin selviytymistä haasteellisessa taloustilanteessa varsin hyvänä olosuhteet huomioon ottaen. Vaikeista ajoista huolimatta pankin tärkein tavoite on, ettei konttoriverkoston ja henkilöstön määrään jouduta tekemään muutoksia, ja se saadaan säilytettyä ennallaan vaikeasta taloustilanteesta huolimatta. (Meidän OP lehti syyskuu 2013.)

4.3 Pankkipalveluiden järjestäminen

Länsi-Kymen Osuuspankin pankkipalvelut toteutetaan kuudessa eri konttorissa. Konttorit sijaitsevat Elimäellä, Koriolla, Lapinjärvellä, Liljendalissa, Ruotsinpyhtäällä ja Kuninkaankylässä. Konttoriverkosto on hyvin laaja sen ulottuessa kolmen eri kunnan, Kouvolan, Lapinjärven ja Loviisan välille. Pankin pääkonttori sijaitsee Elimäellä.

Konttoreista Elimäellä, Korialla ja Lapinjärvellä pankki on auki aina arkisin 10–16.30. Loviisan alueen pienemmät konttorit ovat auki vuoropäivin 10–16.30. Ruotsinpyhtäällä konttori on auki tiistaisin, keskiviikkoisin ja perjantaisin. Liljendalin konttori on auki maanantaisin ja torstaisin ja Kuninkaankylä ainoastaan torstaisin. Kaikki konttorit ovat ns. täyden palvelun konttoreita eli kaikissa on saatavilla kaikkia pankkipalveluita kassapalveluista sijoituksiin. Länsi-Kymen Osuuspankki on kaksikielinen pankki ja Lapinjärvellä sekä Loviisan konttoreiden alueella suuri osa palvelusta tapahtuu ruotsin kielellä. (Vättö 2013.)

Länsi-Kymen Osuuspankki työllistää tällä hetkellä kaiken kaikkiaan 36 henkilöä. Kaksi toimihenkilöä on tällä hetkellä äitiyslomalla ja yksi jäämässä äitiyslomalle ensi vuoden alussa. Elimäen konttorilta jää yksi toimihenkilö eläkkeelle lokakuun 2013 lopussa ja Korialta ensi vuoden maaliskuussa. Elimäellä työskentelee 16 henkilöä toimitusjohtaja, pankinjohtaja ja emäntä mukaan lukien. Korialla työskentelee 14 henkilöä pankinjohtaja mukaan lukien. Lapinjärvellä työskentelee kolme henkilöä. Liljendalissa, Kuninkaankylässä ja Ruotsinpyhtäällä työskentelee yhteensä kolme toimihenkilöä, jotka yhdessä pyörittävät näiden kolmen Loviisan alueen konttorin toimintaa. Tarpeen tullen henkilöstö siirtyy konttoreiden välillä esimerkiksi lomien ja sairauslomien aikana. (Vättö 2013.)

4.3.1 Kassapalveluiden järjestäminen

Kassapalvelut ovat auki jokaisessa konttorissa niiden aukioloaikojen aikana. Elimäellä ja Lapinjärvellä toimii pääsääntöisesti vain yksi kassa. Tarpeen vaatiessa ruuhkan aikana otetaan toinen kassa käyttöön. Koria on ainut konttori, jossa on käytössä kaksi kassaa, koska se on kassapalveluiltaan vilkkain konttori. Loviisan alueella kaikilla kolmella työntekijällä on rahakassa käytössään. Tämä johtuu siitä, että palvelutapa näin pienissä konttoreissa on erilainen. Toimihenkilöt ovat kaikki moniosaajia ja kassapalveluiden käyttö pienissä konttoreissa ei ole niin suuri, että joku voisi hoitaa ainoastaan kassapalveluita. Laskennallisesti tässä työssä tullaan kuitenkin ajattelemaan, että myös Loviisan alueen konttoreissa on käytössä vain yksi kassa, koska se helpottaa kustannusten laskemista ja kohdentamista oikein. Puhuttaessa Loviisan alueen konttoreista tarkoitetaan Liljendalin, Ruotsinpyhtään ja Kuninkaankylän konttoreita. (Vättö 2013.)

Kassapalveluiden käyttö vaihtelee paljon kuukauden ajan ja vuorokauden mukaan. Itsekin pääkassana toimineena ja nyt tämän hetkistä Elimäen pääkassana pitkään toiminnutta Maija Vättöä haastatellessani, tulimme siihen tulokseen, että kassapalvelut ovat vilkkaimmillaan heti aamulla avatessa ja hiljenevät yleensä koko ajan iltapäivää kohti. Vilkkaimpia viikonpäiviä ovat maanantai ja perjantai. Eläkepäivät näkyvät myös kassapalveluiden käytössä huomattavasti. Lokakuun alusta alkaen KELA alkoi maksaa kaikki kansaneläkkeensä kuun 7. päivä, mikä näkyy kassapalveluiden kovana ruuhkautumisena. Aikaisemmin kansaneläkkeet on maksettu neljänä eri maksupäivänä saajien nimien perusteella. Monissa pankeissa tämä on johtanut pakolliseen lisätyövoiman hankkimiseen kassoille. Länsi-Kymen Osuuspankissa on pärjätty normaalilla työntekijämäärällä. Tämä selittyy varmasti osin sillä, että pankin toimialueella suuri osa ei saa KELA:n eläkettä, vaan esimerkiksi erilaisia maatalouden eläkkeitä. Yrittäjien toiminta näkyy kassapalveluissa alkuviikosta runsaalla rahan tallettamisella ja loppuviikosta yleisesti vaihtorahan hakemisella. Tämän vuoksi rahahuolto eli rahan tilaaminen/palautus on ajoitettu pankissa loppuviikkoon. Kassapalveluiden vilkkautta on helppo tutkia kassojen sovellustositteista. Jokaisesta tehdystä tapahtumasta jää tosite ja numero, joten niiden lukumäärästä näkee selvästi, miten vilkasta on ollut. Periaate on, että kassapalveluissa hoidetaan vain nopeita asioita ja tapahtumia. Mahdollinen selvitystyö ja palveluiden hoitaminen pyritään hoitamaan pankin palveluneuvojilla. (Vättö 2013.)

Länsi-Kymen Osuuspankissa ei ole koskaan edes harkittu kassapalveluista supistamista monien muiden pankkien tapaan. Kassapalveluita pidetään pankin tärkeänä perustoimintona ja suuri osa pankin toimialueen asiakkaista on ikäihmisiä, joille kassapalvelut ovat välttämättömiä. Pankissa kassapalveluiden hyvää saatavuutta pidetään yhtenä tärkeimmistä kilpailukeinoista, jonka avulla on saatu paljon uusia asiakkaita. Kassapalveluiden aukioloajat ja laaja saatavuus ovat osa erinomaista asiakaspalvelua ja asiakkaista välittämistä. Kassapalveluiden järjestäminen nähdään osana koko Osuuspankki-ryhmän perusarvoja, jotka ovat ihmisläheisyys, vastuullisuus ja yhdessä menestyminen. (Rosas 2013.)

4.3.2 Kassapalveluiden kustannukset

Kassapalveluiden kustannuksiksi tässä työssä katsotaan suoria käteisen rahan käsittelystä aiheutuneita kustannuksia sekä palkkakustannuksia. Kustannuksista rajataan pois

kaikki muut juoksevat kulut, kuten kalusto ja kiinteät kustannukset, lukuun ottamatta palkkoja. Käteisen rahan käsittelyn kustannukset muodostuvat Länsi-Kymen Osuuspankissa rahan tilaamisesta ja palauttamisesta. Kustannuksia syntyy rahan tilaamisen ja palauttaminen lisäksi myös rahan kuljetuksesta, pakkaamisesta ja vakuutuksista, joita rahan säilyttäminen ja kuljettaminen vaatii. Palkkakustannuksina käytän palveluneuvojan minimipalkkaa rahoitusalan työehtosopimuksesta. Länsi-Kymen Osuuspankissa kaikki kassalla toimivat toimihenkilöt ovat palveluneuvojia ja heille maksetaan pääsääntöisesti vaativuusluokan 4.1 palkkaa, joka on 2121 euroa kuukaudessa. Työehtosopimus on tällä hetkellä voimassa marraskuun 2013 loppuun asti. Tällä hetkellä kukaan pankin työntekijöistä ei työskentele pelkkänä kassana, vaan käytössä on ns. kassakierto. Kassakierrossa pankin palveluneuvojat hoitavat kassaa vuorotellen sovituisissa ajan jaksoissa. (Osuuspankin intranet 2013.)

4.3.3 Kassapalveluiden tuotot

Kassapalveluista syntyvät tuotot mielletään hyvin minimalistisiksi kustannuksiin nähden. Kassapalveluita voidaan ajatella osana asiakkaan kokonaispalveluita, joten asiakkaasta saatavat tuotot tulee saada muista palveluista, kuten lainoista, talletuksista ja sijoituksista. Henkilöasiakkaan palvelumaksuja syntyy asiakkaan maksaessa laskuja tai tehdessä tilisiirtoja pankin kassapalveluissa tai tuodessa kolikoita kolikon laskukoneeseen. Henkilöasiakkaille käteisen rahan nostaminen ja tallettaminen on maksutonta. Yritysassiakkailta palvelumaksuja otetaan laskujen maksusta tai tilisiirtojen tekemisestä konttorissa sekä vaihtorahojen hakemisesta. Yrityksille myös käteisen rahan tallettaminen eli kassatilitykset maksavat. Tilityksen hinta määräytyy tilitettävän rahamäärän mukaan, samoin kuin vaihtorahan hakeminen. (Osuuspankin intranet 2013.)

Kassapalveluiden palvelumaksujen veloittamisessa on nyt syksyllä 2013 tiukennettu Länsi-Kymen Osuuspankissa. Monien asiakkaiden erikoishinnoittelut vaihtorahoista on poistettu ja nyt kaikilta on alettu periä palvelumaksuja vaihtorahoista. Aikaisemmin vaihtorahaa pystyi vaihtamaan pankissa ilman kustannuksia, ja se sai monet käyttämään palvelua hyödyksi väärällä tavalla. Pankissa käytetään Osuuspankkien suosittua hinnaston hintoja. Vaihtoraha hinnastossa maksaa vaihdettavan määrän mukaan. Jokainen alkava 300 euroa kustantaa 12 euroa. Minimihinta vaihtorahalle on 12 euroa. Monet asiakkaat valittivat ensin suuren tuntuisesta palvelumaksusta, mutta melkein

kaikki ovat lopulta ymmärtäneet, mistä palvelumaksu koostuu, ja että rahan käsittely on pankille todella kallista. (Vättö 2013.)

4.4 Käteisen rahan käsittely

Länsi-Kymen Osuuspankki ostaa käteisen rahan palvelut OP-Palvelut Oy:ltä. OP-Palvelut on OP-Pohjolan tytäryhtiö ja sen vastuulla on ryhmän palveluiden tuottaminen, kehittäminen ja ylläpito. Yksi OP-Palveluiden palveluista on järjestää konttoreiden rahahuolto. Rahahuollon palveluihin kuuluvat pankkien yösäiliöiden tyhjentäminen ja laskeminen sekä vaihtorahojen toimitus ja palautus. OP-Palvelut käyttävät alihankkijoina kahta suurinta Suomessa toimivaa arvokuljetuksista vastaavaa yritystä Loomis Oy:tä ja G4S:ää. Yhtiöiden käyttäminen jakaantuu Suomen maantieteellisiin alueisiin ja kuljetusreitteihin. Yritysten työntekijät vastaavat samalla käteisautomaattien täyttämisestä pankkien yhteydessä, mutta näitä kustannuksia ei oteta työssä huomioon, koska automaattien täyttämistä laskutetaan niiden omistajaa Automatia Oy:tä. (Rautiainen 2013.)

Länsi-Kymen Osuuspankissa rahahuollon palveluihin kuuluvat käteisen rahan tilaukset sekä palautukset ja niitä toimittaa pankille kerran viikossa Loomis Oy. Sopimus on, että rahahuolto käy kerran viikossa, mutta pikatilauksia on mahdollista tehdä tarpeen vaatiessa. Pikatilaukset ja niiden toimitukset ovat todella kalliita normaaleihin tilauksiin nähden, joten niitä tulisi välttää mahdollisuuksien mukaan. Aikaisemmin pankilla oli käytössä myös yösäiliön tyhjennys ja tilitysten laskeminen, mutta siitä luovuttiin alkuvuodesta suurten kustannusten takia. Yritykset tuovat päiväkassojen tilityksiään laskettavaksi ja säilöön pankin yösäilöön aukioloaikojen ulkopuolella, josta ne on tarkoitus laskea ja tilittää asiakkaiden tileille. Länsi-Kymen Osuuspankissa yösäiliöjen käyttö on kuitenkin sen verran vähäistä, että pankkien oman henkilökunnan kassat ehtivät ne laskea aamulla ja tilittää asiakkaille. Yösäilön tyhjentämisistä tuli kuukaudessa niin suuri summa, että sillä olisi palkannut helposti vaikka yhden työntekijän laskemaan niitä suoraan pankille. (Rautiainen 2013.)

Jokaisessa konttorissa on oma pääkassa, joka vastaa konttorin kaikista käteisvaroista. Muilla kassoilla on käytössä vain kassalipas, jossa ei kerralla saa olla kuin tietty määrä rahaa turvallisuussyistä. Tarpeen tullen pääkassa aina siirtää tai ottaa vastaan rahaa muilta kassoilta. Pääkassan vastuussa on tehdä konttorin rahahuolto viikoittain ja valvoa, että käteistä on riittävästi holvissa. Käteistä ei myöskään saa turvallisuussyistä ol-

la liikaa, joten siitä on myös huolehdittava. Pääkassa huolehtii seteleiden ja kolikoiden järjestyksestä ja säilytyksestä. Setelit palautetaan 100 kappaleen sinetöidyissä nipuissa ja kolikot 1000 kappaleen pusseissa. Jokaisessa konttorissa on olemassa setelin- ja kolikon laskukoneet tätä tehtävää varten. Tilauksissa seteleitä tilataan samalla tavalla 100 kappaleen niputetuissa ja sinetöidyissä erissä, mutta kolikot tulevat valmiina pakkattuina pötköinä, joita on aina 10 kappaletta yhdessä muovitetussa levyssä. Seteleitä ja kolikoita tilataan ja palautetaan lähes viikoittain joka konttorissa. Seteistä 20- ja 50 euron seteleitä palautuu paljon yritysten kassatilitusten mukana, kun taas suurempia ja pienempiä seteleitä tarvitsee aina tilata lisää. Kolikoita tulee eniten yritysten tilitysten mukana, mutta myös henkilöasiakkaiden säästöpossujen tyhjentämisistä. Virheelliset palautukset, joissa on laskettu palautettava määrä ei täsmää ilmoitettuun kustantavat pankille lisää. Virheellisistä palautuksista peritään selvittelymaksu. Pääkassan tulee osata ennakoida ja valmistautua käteisen rahan menekkiin hyvin. Pankissa ei saa koskaan olla tilannetta, että jotakin käteis-lajia ei olisi saatavilla. (Vättö 2013.)

4.5 Käteisen rahan hinnoittelu

OP-Palvelut ovat määrittäneet Osuuspankeille oman palveluhinnaston, jonka mukaan rahahuollosta laskutetaan. Hinnasto on luottamuksellinen, joten sitä ei voi täysin suoraan tässä työssä näyttää. Hinnastossa on määrätty peruskustannukset tilaukselle, palautukselle ja konttorikäynnille. Rahan laskennalle, tilaus ja palautusmäärälle on määrätty omat hinnat, joiden laskentaperusteena käytetään joko kappalemäärää tai prosentuaalista osuutta. Rahan tilaus ja palautus on suhteessa samanhintaista. Käsittelykustannuksilta kolikoiden käsittely on kappalemäärältään tasan puolet kalliimpaa kuin seteleiden. Jokaisesta viikoittaisesta sovitusta rahahuollon käynnistä menee konttorikäyntimaksu, johon sisältyy käteisen rahan kuljettaminen. Ylimääräisistä käynneistä laskutetaan tuplasti enemmän, joten niitä olisi hyvä välttää mahdollisuuksien mukaan. (Rautiainen 2013.)

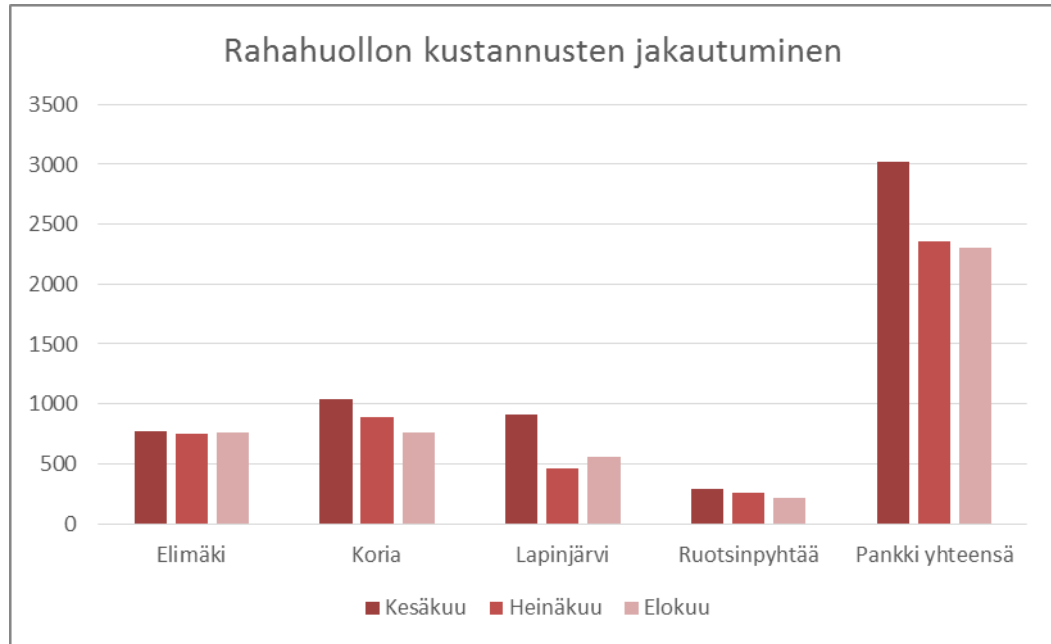
5 KASSAPALVELUIDEN KUSTANNUKSET LÄNSI-KYMEN OSUUSPANKISSA

5.1 Rahahuollon kustannukset

Konttorien rahahuollosta aiheutuvia kustannuksia tarkastellaan tässä työssä kolmen kuukauden ajalta tänä vuonna. Kuukaudet ovat kesä-, heinä- ja elokuu. Kolmen pienimmän konttorin Liljendalin, Kuninkaankylän ja Ruotsinpyhtään rahahuolto on yh-

distetty, ja sitä hoidetaan Ruotsinpyhtään konttorista käsin. Tarkasteltavat konttorit ovat siis Elimäki, Korja, Lapinjärvi ja Ruotsinpyhtää sekä koko pankin rahahuolto yhteensä. Tarkoitus on selvittää, kuinka rahahuollon kustannukset jakaantuvat konttoreiden kesken. Luvut on saatu Länsi-Kymen Osuuspankin konttorirahahuollon laskutuserittelyistä laskemalla eri kustannuksia ja eriä yhteen tietyn konttorin alle.

Kuva 1. Rahahuollon kustannusten jakautuminen.



Kuva 1 kuvaa pankin rahahuollon kustannusten jakautumista konttoreiden välillä. Korja on rahahuollon kustannuksiltaan suurin konttori. Korja on ainut konttori jolla on käytössä kokoajan kaksi kassaa, joten tulos oli odotettava. Elimäellä kustannukset ovat jakautuneet hyvin tasaisesti kuukausien kesken, kun taas muilla konttoreilla vaihtelu on ollut verrattain suurta. Lapinjärven kesäkuun suuria kustannuksia selittää kaksi kertaa tehty ylimääräinen rahahuolto, josta tulee lähes kaksinkertaiset maksut normaaliin verrattuna. Kassapalveluiden vilkkaus ja paikalliset tapahtumat yllättivät konttorin henkilökunnan. Ruotsinpyhtäällä kesä näkyi vilkkautena kassapalveluissa, kun Ruokin kesäteatteri oli toiminnassa ja toi alueelle paljon väkeä. Koko pankilla yhteensä kesäkuun kustannukset olivat verrattain korkeat normaaleihin kuukausiin nähden. Kesällä järjestetään paljon tapahtumia, joka näkyy vaihtorahan hakemisella ja tilitysten tallettamisena konttoriin.

Tarkastellessani koko pankin rahahuollon maksuja vuoden mittaiselta ajanjaksolta huomasi, että keskivertomaksut ovat noin elokuun maksujen luokkaa. Rahahuollosta

aiheutuvat maksut heijastuvat suoraan kassapalveluiden vilkkauteen, jota pystyy tutkimaan kassapalveluiden tosite määristä jälkikäteen. Seuraavassa taulukossa on tarkoitus avata, mistä pankin rahahuollon kustannukset syntyvät. Kustannuserittely on suoraan kopioitu pankin laskutuserittelystä. Kappalemäärien on tarkoitus havainnollistaa määriä mistä erän laskutus syntyy. Taulukossa on käytetty koko pankin lukuja, eli mukaan on laskettu kaikkien konttoreiden rahahuollot yhteensä. Tarkastelukuukausi on elokuu 2013, koska se todettiin ns. keskiverto kuukaudeksi rahahuollon kustannusten osalta. Rahahuollosta laskuttaminen tapahtuu kuukausittain. Elokuussa rahahuollon kustannukset koko pankissa olivat noin 2300 euroa.

Taulukko 1. Rahahuollon kustannukset elokuussa 2013.

	Kappale	Laskutus
Setelitulaukset	9	108
Tilausten setelit	2462	8,12
Kolikkotilaukset	9	108
Tilausten kolikot	36 050	237,93
Setelipalautukset	11	132
Palautusten setelit	13000	42,9
Kolikkopalautukset	11	132
Palautusten kolikot	115 000	379,5
Konttorikäynti	16	944
Kassakustannus		209,65
Yhteensä		2302,1

Kuten taulukosta 1 näkyy rahahuollon suurimman erän muodostavat konttorikäynnit. Konttorikäynti on perusmaksu, johon sisältyy rahojen kuljettaminen paikan päälle ja pois pankista. Konttoreilla on käyty 16 kertaa elokuun aikana. Toiseksi suurimman erän muodostavat kolikoiden tilaukset ja palautukset. Kolikoiden käsitteleminen on paljon kalliimpaa kuin seteleiden. Vaikka peruskustannus kappalemäärältään on sama, niin kolikot muodostavat paljon suuremmat kustannukset, koska kappalemäärältään

niitä käsitellään paljon enemmän. Kassakustannus on prosentuaalinen osuus vaihtorahojen volyyymista.

5.2 Kassapalveluiden henkilöstökustannukset

Konttoreiden kassapalveluiden henkilöstökustannukset jakaantuvat niin, että Elimäellä ja Lapinjärvellä on käytössä yksi kassa, Koriolla kaksi kassaa ja Loviisan alueen konttoreissa käytetään laskennallista lukua 1,2. Luku muodostuu siitä, että kolme alueen konttoria Liljendal, Kuninkaankylä ja Ruotsinpyhtää ovat lomittain auki ja kassaa tarvitaan näin periaatteessa kuutena päivänä viikossa. Kaikkien kassojen palkkana käytetään jo aiemmin mainittua rahoitusalan työehtosopimuksen minimipalkkaa, joka on 2121 euroa kuukaudessa. Koko pankin kassapalveluiden henkilöstökustannukset ovat 11 029 euroa kuukaudessa. Henkilöstökustannukset ovat hallitsevin osa kassapalveluiden kustannuksia. Yleisestikin yritystoiminnassa henkilöstökustannukset ovat yksi suurimmista kustannuseristä. Kuva 2 kuvaa, kuinka kassapalveluiden henkilöstökustannukset konttoreiden kesken jakaantuvat.

Kuva 2. Kassapalveluiden henkilöstökustannukset.



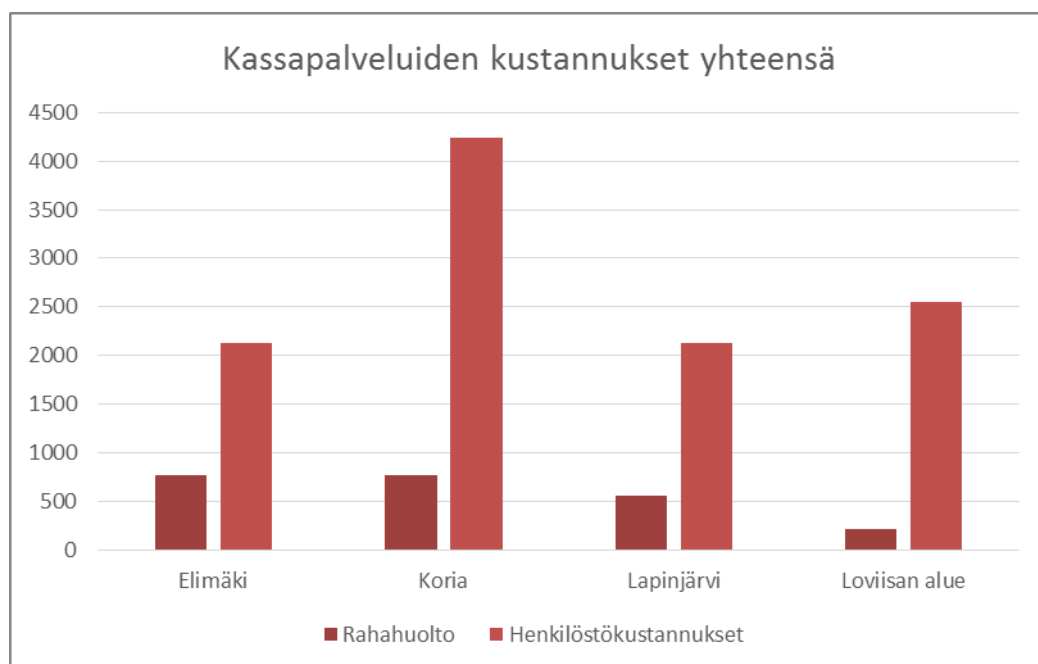
Länsi-Kymen Osuuspankissa kassalla työskentelevät palveluneuvoja nimikkeellä toimivat työntekijät. Palveluneuvojat hoitavat kassoja vuorotellen ja omaavat näin laajan osaamisen ja tietoa myös muista pankkipalveluista. Pankin linjauksen mukaan tarkoi-

tus on, että kaikki työntekijät ovat ns. moniosaajia ja pystyvät palvelemaan tehokkaasti melkein kaikenlaiset asiakkaat ja tapaukset. Monessa muussa Osuuspankissa kassalla työskentelevät ainoastaan kassatoimihenkilöt, joille voi maksaa vaativuusluokaltaan matalampaa palkkaa. Minimipalkka tällöin rahoitusalan työehtosopimuksen mukaan olisi 1917 euroa kuukaudessa. Jos Länsi-Kymen Osuuspankki ottaisi kaikilla kassoillaan käyttöön pelkät kassatyöntekijät, niin palkkakustannukset tippuisivat 9 968 euroon kuukaudessa tämän hetkisestä 11 029 eurosta. Vuodessa tämä toisi säästöjä noin 12 700 euroa.

5.3 Kassapalveluiden kustannukset yhteensä

Kassapalveluiden kustannukset yhteensä muodostuvat rahahuollon kustannuksista sekä henkilöstökustannuksista. Henkilöstökustannukset ovat ylivoimaisesti suurin osa kassapalveluiden kustannuksista. Henkilöstökustannusten suuruus on kuitenkin täysin normaalia palvelualan toiminnoissa. Käteisen rahan rahahuollon kustannukset ovat verrattain suuret siihen nähden, että suuri osa ihmisiä pitää käteistä rahaa ilmaisena maksamisvälineenä ja sitä se on tähän asti monille ollutkin. Kuva 3 havainnollistaa, kuinka kassapalveluiden kokonaiskustannukset jakaantuvat konttoreiden välillä. Rahahuollon kustannuksina on käytetty samaa esimerkki kuukautta elokuuta, niin kuin aikaisemminkin.

Kuva 3. Kassapalveluiden kustannukset yhteensä.



Kassapalveluiden yhteiskustannukset jakaantuvat todella tasaisesti Elimäellä, Lapinjärvellä ja Loviisan alueen konttoreissa. Koriolla henkilöstökustannukset nostavat kustannuksia, mutta asialle ei voi minkään, koska siellä on oltava käytössä kaksi kassaa päivittäin. Konttorien rahahuolto on yllättävän samansuuruista joka konttorilla, vaikka konttorit ovatkin vilkkaudeltaan erilaisia. Loviisan alueen konttoreiden rahahuolto on näistä selvästi vähäisintä, joten se kompensoi sen hieman korkeampia henkilöstökustannuksia. Mistään konttorista ei voi kustannusten perusteella suoraan sanoa, että joku olisi kassapalveluiden kustannuksiltaan selvästi kalliimpi, kuin muut ja täytyisi alkaa tekemään tutkimusta, miksi näin on. Koriolla henkilöstökustannukset ovat ymmärrettäviä ja siellä käy eniten asiakkaita, joten myös kassapalveluiden tuotot ovat varmasti suurimmat.

6 YHTEENVETO TUTKIMUKSESTA

Syy tämän tutkimuksen tekemiseen tulee käteisen rahan nousseista kustannuksista ja vähentyneestä tarpeesta. Viime vuosina on laajasti uutisoitu pankkien lopettaessa konttoreita ja supistaessaan kassapalveluista sekä irtisanoessaan työntekijöitä. Pitkään jatkunut vaikea taloustilanne on ajanut pankit miettimään kulurakennettaan uudestaan ja karsimaan kuluista. Länsi-Kymen Osuuspankissa syntyi tarve selvittää kassapalveluiden todellisia kustannuksia ja sitä miten ne saataisiin tehokkaasti toimimaan pankin kuudessa konttorissa. On myös mielenkiintoista selvittää, onko perustellusti järkevää monien muiden pankkien tapaan supistaa kassapalveluita esimerkiksi muutamaan tuntiin päivässä. Länsi-Kymen Osuuspankissa on jo alkuvuodesta aloitettu tiukka kulujen karsinta ja toiminnan tehostaminen vaikeassa taloustilanteessa pärjäämiseksi. Vaihtorahojen tiukka hinnoittelu otettiin käyttöön jo ennen tutkimuksen aloittamista ja sitä noudatetaan jo tiukasti pankin joka konttorissa.

Tutkimuksen teoria lähti liikkeelle pankeille tiukasti säädellystä lainsäädännöstä ja siitä, miten pankkitoiminta ja kassapalvelut ovat Suomessa järjestetty. Tämän jälkeen perehdyttiin Osuuspankkien toimintaan, joka on aika erilaista moneen muuhun pankkiryhmään nähden sen osuuskuntamuotoisen toimintamuodon vuoksi. Tutkimuksessa oli myös tarpeen selvittää, mitkä lait pankkitoimintaa ohjaavat ja mitä laki sanoo käteisen rahan saatavuudesta sekä kassapalveluiden järjestämisestä pankeissa. Viimeisenä perehdyttiin toimeksiantaja Länsi-Kymen Osuuspankin toimintaan ja kassapalveluiden kustannuksiin pankissa. Kustannusten laajuuden vuoksi kustannukset rajattiin

käteisen rahan suoriin rahahuollon kustannuksiin ja kassapalveluiden henkilöstökuluihin.

Kustannuksia laskiessa huomattiin odotetusti, että henkilöstökustannukset ovat suurin osa kassapalveluiden kustannuksista, mutta myös rahahuollon kustannukset olivat yllättävän suuria siihen nähden, että moni kuluttaja pitää käteistä rahaa ilmaisena maksamismuotona. Kustannukset jakaantuivat tasaisesti konttoreiden välillä, eikä syntynyt tarvetta selvittää, miksi joissakin konttoreissa kassapalveluiden kustannukset ovat selvästi kalliimmat kuin muissa.

7 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Työssä saavutettiin tutkimuksen tavoite eli selvitettiin, mistä Länsi-Kymen Osuuspankin kassapalveluiden kustannukset muodostuvat ja kuinka kallista käteisen rahan käsitteleminen todellisuudessa on. Tutkimuksesta on hyötyä toimeksiantajapankissa, kun kuluja karsitaan ja tarkastellaan vaikeassa taloustilanteessa. Tutkimuksesta selviää, kuinka kassapalveluiden kustannukset jakaantuvat pankin kuuden konttorin välillä. Kassapalveluiden toiminnan tehokkuus on jo joutunut monissa muissa pankeissa karsimisen alle, joten tutkimuksesta on varmasti hyötyä pankin toiminnan tehokkuutta tarkasteltaessa.

Työn haasteellisuus oli siinä, että aiempaa tutkimusta suoraan mistään pankista ei ollut saatavilla. Finanssivalvonta tutkii vuosittain pankkien toimi ja palveluita, joten sieltä sai jotakin osviittaa, miten tutkimusta kannattaisi alkaa toteuttaa. Työtä helpotti se, että tutkija itse työskentelee toimeksiantajayrityksessä ja osaa näin ollen tarkastella kassapalveluita ja niiden toimintaa käytännönläheisesti, mikä on työn ja asiakkaiden kannalta parasta. Pankin henkilökunnan haastattelut olivat hyvin antoisia ja antoivat tärkeää ja merkittävää tietoa, joita ei olisi mistään muualta saanut. Työssä haastateltiin pankinjohtaja Saila Rosasta, pääkassa Maija Vättöä ja OP-Palveluiden ryhmäpäällikköä Sarianne Rautiaista. Haasteellisuutta työhön toi lähteiden vaikea saatavuus. Kirjallisia lähteitä aiheesta ei ollut saatavilla tai jos oli, niin ne olivat todella vanhoja, joten niiden oikeudenmukaisuutta oli vaikea enää arvioida. Työssä käytettiin Länsi-Kymen Osuuspankin omia luotettavia materiaaleja sekä internet-lähteitä. Lähteitä tarkasteltiin todella kriittisesti ja tietoa käytettiin vain luotettavista ja hyväksi havaituista lähteistä.

Käteinen maksuvälineenä osoittautui tutkimuksessa hyvin kalliiksi ja työlääksi maksuvälineeksi pankin kannalta. Työ, järjestely ja kustannukset joita henkilöasiakkaille lähes ilmainen käteinen aiheuttaa, tuntuvat korkeilta. Käteisen käytön väheneminen ja sähköisten maksuvälineiden lisääntyminen tuntuvat tämän tutkimuksen jälkeen todella tärkeiltä. Käteisestä tuskin tullaan kuitenkaan vielä pitkään aikaan kokonaan luopumaan suurten ikäihmisten ja erityisryhmien vuoksi. Pankit ovat kuitenkin voittoa tavoittelevia yrityksiä ja suurin osa Suomessa toimivista pankeista vielä osakeyhtiöitä. Voittoa tavoittelevat osakeyhtiöt luopuvat varmasti jossakin vaiheessa kokonaan palvelusta, joka ei tuota tarpeeksi ja josta aiheutuu turhia lisäkustannuksia ja työtä.

Länsi-Kymen Osuuspankissa kassapalvelut toimivat jo minimihenkilöstömäärällä ja toimivat muutenkin tehokkaasti. Vaihtorahasta aiheutuvia palvelumaksuja tulee ottaa tiukasti kaikilta ja muutenkin palvelumaksujen saantiin on kiinnitettävä erityisesti huomiota, eikä niistä tule poiketa. Rahahuoltoa tehdessä olisi syytä kiinnittää huomiota siihen, että pikatilauksia ei tarvitsisi tehdä ja rahahuolto kerran viikossa riittäisi joka konttorilla. Tilauksilla ja palautuksilla on olemassa omat aloitushintansa, joten vain pakolliset tilaukset tehtäisiin ja palautettaisiin aina vasta suurempi määrä kerralla.

Kolikoiden käsitteleminen osoittautui rahahuollossa paljon kalliimmaksi kuin seteleiden. Kolikoiden hinnoitteluun on syytä kiinnittää huomiota ja pohtia, pitäisikö henkilöasiakkaiden säästöpossun laskemisistakin alkaa veloittaa. Kolikoita tulee pankkiin ja lähtee pankista suhteellisen saman verran. Mielestäni olisi tarpeen selvittää, onko tarpeellista lähettää kolikot aina laskettavaksi ja pakattavaksi muualle vai olisiko pankissa jotenkin mahdollista saada tulevat kolikot pakattua uudelleen käyttöön vaihtorahaksi. Tämä olisi kustannustehokasta ja järkevää, jos se pystyttäisiin toteuttamaan jo olemassa olevilla kassapalveluiden henkilöstöresursseilla. Kolikoiden lähettäminen pakattavaksi on pankille todella kallista, kun kuitenkin kolikoita tulee pankkiin suhteessa saman verran kuin lähtee vaihtorahana pois. Näin ollen koko kolikoista aiheutuvat kustannukset jäisivät rahahuollosta pois ja näin syntyisi kustannussäästöjä.

Länsi-Kymen Osuuspankin kassapalveluiden normaalit aukioloajat ovat mielestäni hyvät, eikä niistä tule monien muiden pankkien tapaan supistaa. Kassapalveluiden supistaminen on asiakkaan kannalta hankalaa ja aiheuttaa helposti negatiivisen kuvan pankista. Hyvät aukioloajat ovat loistava kilpailuvaltti ja antavat asiakkaalle hyvän ja välittävän kuvan täyden palvelun pankkina. Monille pankin talousalueen asiakkaille

kassapalvelut ovat välttämättömiä, ja näin pankki osoittaa välittävänsä heistä. Työssäni tutkin Länsi-Kymen Osuuspankin kilpailijoiden aukioloaikoja ja kassapalveluiden saatavuutta. Mielestäni kilpailevien pankkien eripituiset aukioloajat eri päivinä ja keskellä päivää sulkeminen aiheuttavat asiakkaalle vaikeutta ja liikaa muistettavaa pankkiasioinnissa. Säilyttääkseen ihmisläheisyytensä mielestäni pankkipalveluiden tulee olla helposti saatavilla normaaleina aukioloaikoina puitteissa. En muutenkaan näe, että muutaman tunnin supistaminen kassapalveluista saisi aikaan merkittäviä säästöjä. Asiakkaat, jotka käteistä rahaa ja vaihtorahaa tarvitsevat joutuvat hakemaan ne kuitenkin. Tästä syntyy ruuhkaa lyhyiden aukioloaikojen aikana. Henkilöstökustannuksissa kyllä varmasti säästettäisiin laskennallisesti, jos henkilöstö saataisiin muihin tehtäviin aina esimerkiksi iltapäivien ajaksi.

7.1 Kehitysideat

Jos rahahuollon kustannuksista halutaan vielä yösäilösopimuksen purkamisen jälkeenkin säästään, niin järkevin vaihtoehto siihen on kiinnittää huomiota kolikoiden käsittelystä aiheutuviin kustannuksiin. Pankissa tulisi ottaa selvää, saadaanko tulevien kolikoiden uudelleen pakkaaminen vaihtorahoiksi järjestettyä nykyisillä henkilöstöresursseilla, ettei kolikoita tarvitsisi lähettää pakattavaksi muualle. Tästä aiheutuisi vuodessa merkittävät säästöt rahahuollon kustannuksissa.

Toinen kehitysideoistani koskee kassapalveluiden henkilöstökustannuksia ja niiden karsimista. Kassapalveluiden henkilökunnan määrästä ei pysty supistamaan, joten kustannussäästöt tapahtuisivat palkkojen kautta. Kassapalvelut järjestettäisiin henkilöillä, jotka palkattaisiin tulevaisuudessa pelkiksi kassatoimihenkilöiksi. Kassatoimihenkilön palkkakustannuksissa säästettäisiin nykyisiin palveluneuvojan palkkoihin nähden. Jos pankin jokaisen konttorin kassapalvelut hoidettaisiin kassatoimihenkilöiden palkoilla, niin säästöjä syntyisi vuodessa 12 700 euroa.

7.2 Jatkotutkimukset

Jatkotutkimuksia tutkimuksesta olisi mahdollista tehdä esimerkiksi kassapalveluiden tuottojen osalta. Tutkimuksessa ei otettu tuottoja mukaan, koska ne ovat toinen laaja kokonaisuus, joten tutkimusta oli rajattava. Tähän tutkimukseen olisi helppo jatkaa tuottojen laskemisella ja vertailla kassapalveluista syntyviä tuottoja jo valmiiksi selvitettyihin kustannuksiin. Tässä tutkimuksessa on jo selvitetty kaikki lait ja säännökset

joiden mukaan pitää toimia, joten se helpottaa seuraavan tutkimuksen tekemistä. Toinen mahdollinen tutkimusaihe voisi olla tutkimus siitä, miten kolikoiden laskeminen ja pakkaaminen saataisiin tehokkaasti hoidettua Länsi-Kymen Osuuspankissa. Tutkimuksessa voisi selvittää, onko tällöisiä ratkaisuja jo olemassa joissakin pankeissa ja miten ne on järjestetty.

LÄHTEET

Euroopan keskuspankki. 2013. Päätöksenteko. Saatavissa:

<http://www.ecb.europa.eu/ecb/orga/decisions/govc/html/index.fi.html> [viitattu 6.10.2013.]

Euroopan unioni. 2013. Euroopan keskuspankki. Saatavissa:

http://europa.eu/about-eu/institutions-bodies/ecb/index_fi.htm [viitattu 22.9.2013].

European Central Bank. 1992. Treaty on European Union 92/C 191/01. Saatavissa:

http://www.ecb.europa.eu/ecb/legal/pdf/maastricht_en.pdf [viitattu 5.10.2013].

EU-oikeus. 2006. EU:n pankkilainsäädäntö 32006L0048. Saatavissa:

<http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32006L0048:FI:NOT> [viitattu 22.9.2013].

Finanssivalvonta. 2009. Tehtävät. Saatavissa:

<http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Fiva/Tehtavat/Pages/Default.aspx> [viitattu 22.9.2013].

Kervinen E. 2013. Helsingin Sanomat: hallitus harkitsee käteisen rahan käytön rajoit-

tamista. Saatavissa: <http://www.hs.fi/talous/a1379904552809> [viitattu 6.10.2013].

Käteisen rahan saatavuus osa hyvin toimivaa pankkijärjestelmää. 2012. Suomen Pankki. Saatavissa:

http://www.suomenpankki.fi/fi/suomen_pankki/ajankohtaista/tiedotteet/Pages/tiedote31_2012.aspx [viitattu 6.10.2013].

Käteisen rahan tarjonta. 2013. Finanssialan keskusliitto. Saatavissa:

http://www.fkl.fi/kannanotot/kannanotot_ja_muistiot/Dokumentit/Kateisen_rahan_tarjonta.pdf [viitattu 6.10.2013].

Käteisen saatavuus. 2012. Taloussanomat. Saatavissa:

<http://www.taloussanomat.fi/rahoitus/2012/11/01/suomen-pankki-arahti-kateista-on-saatava/201241138/12> [viitattu 22.9.2013].

Laki finanssivalvonnasta 19.12.2008/878. [viitattu 22.9.2013].

Laki luottolaitostoiminnasta 9.2.2007/121. [viitattu 6.10.2013].

Laki osuuspankeista ja muista osuuskuntamuotoisista luottolaitoksista 14.6.2013/423. [viitattu 6.10.2013].

Laki osuuspankeista ja muista osuuskuntamuotoisista luottolaitoksista 28.12.2001/1504. [viitattu 6.10.2013].

Laki Suomen Pankista 27.3.1998/214. [viitattu 22.9.2013].

Laki talletuspankkien yhteenliittymistä 24.6.2010/599. [viitattu 16.10.2013].

Lehtinen, M. 2012. Suomen Pankki: käteisen rahan saatavuus ja käyttö viime vuosina. Saatavissa:

http://www.suomenpankki.fi/fi/suomen_pankki/ajankohtaista/blogit/mauri_lehtinen/pages/kateisen_saatavuus_-ja_kaytto_viime_vuosina.aspx [viitattu 22.9.2013].

Länsi-Kymen Osuuspankin hallituksen toimintakertomus. 2013. [viitattu 12.10.2013].

Länsi-Kymen Osuuspankin säännöt. 2013. Saatavissa:

<https://www.op.fi/media/liitteet?cid=150787246&srcpl=4> [viitattu 12.10.2013].

Meidän OP. 2013. Länsi-Kymen Osuuspankin asiakaslehti syyskuu 2013.

Metsä, T. 1998. Osuuspankkioikeutta. Helsinki: Osuuspankkikeskus, lainopillinen osasto.

Nordea. 2013. Pankkisääntelyn vaikutukset pähkinänkuoressa. Saatavissa:

<http://newsroom.nordea.com/fi/2013/04/10/pankkisaantelyn-vaikutukset-pahkinankuoressa/> [viitattu 22.9.2013].

OP-Pohjola. 2013. OP-Pohjola-ryhmä. Saatavissa: <https://www.op.fi/op/op-pohjola-ryhma/op-pohjola-ryhma?id=80100&srcpl=1> [viitattu 12.10.2013].

Osuuskuntalaki 28.12.2001/1488. [viitattu 12.10.2013].

Osuuspankki. 2013. Osuuspankin konttorit. Saatavissa: <https://www.op.fi/op/op-pohjola-ryhma/op-pohjola-ryhma/osuuspankit/osuuspankin-konttorit?id=81205&srcpl=8> [viitattu 19.10.2013].

Osuuspankin intranet. 2013. Kassapalveluiden järjestäminen. [viitattu 19.10.2013].

Osuuspankin intranet. 2013. Pankkipalvelut Osuuspankeissa. [viitattu 19.10.2013].

Osuuspankin intranetin verkkolehti. 2013. Sääntely kiristyy – entä sitten? [viitattu 19.10.2013].

Pankit ja luottolaitokset. 2013. Valtiovarainministeriö. Saatavissa: https://www.vm.fi/vm/fi/11_rahoytysmarkkinat/02_kotimainen_lainsaadanto/01_pankki_t_ja_luottolaitokset/index.jsp [viitattu 6.10.2013].

Pankit Suomessa 2012. 2013. Finanssialan keskusliitto. Saatavissa: http://www.fkl.fi/materiaalipankki/julkaisut/Julkaisut/Pankit_Suomessa_2012.pdf [viitattu 6.10.2013].

Pankki 2.0 aloite. 2013. Miten pankkisektori on muuttunut? Saatavissa: <http://pankki2.fi/katsaus/miten-pankkisektori-muuttunut> [viitattu 6.10.2013].

Pankkien korkokate. 2013. Yle uutiset. Saatavissa: http://yle.fi/uutiset/fiva_pankkien_korkokatteesta_kadonnut_neljannes/6566830 [viitattu 22.9.2013].

Pankkien rakennemuutos. 2013. Taloussanomien. Saatavissa: <http://m.taloussanomien.fi/?page=showSingleNews&newsID=201311045&ref=mob-raf-is-urheilu-2> [viitattu 22.9.2013].

Rahoitusalan työehtosopimus. 2011. Finanssialan keskusliitto. Saatavissa: http://www.fkl.fi/materiaalipankki/tyoehtosopimukset/Dokumentit/Rahoitusalan_TES_2011-2013.pdf [viitattu 13.10.2013].

Rautiainen S. Puhelin haastattelu OP-Palveluiden toiminnasta ja rahahuollosta 10.10.2013. Kouvola: Länsi-Kymen Osuuspankki.

Rosas, S. Haastattelu kassapalveluiden järjestämisestä pankissa 11.10.2013. Kouvola: Länsi-Kymen Osuuspankki.

Suomalaiset eivät halua luopua käteisestä. 2012. Taloussanomat. Saatavissa: <http://www.taloussanomat.fi/rahoitus/2012/12/17/suomalaiset-eivat-halua-luopua-kateisesta/201243941/12> [6.10.2013].

Suomen Pankki. 2013. Tehtävät. Saatavissa: http://www.suomenpankki.fi/fi/suomen_pankki/tehtavat/Pages/default.aspx [viitattu 6.10.2013].

Vättö M. Haastattelu kassapalveluista 11.10.2013. Kouvola: Länsi-Kymen Osuuspankki.