

SÄÄSTÖKASSASTA KAUPPAPANKKIIN

Osuuskauppa Hämeenmaan siirtyminen säästökassatoiminnasta
S-Pankin asiamiestoimintaan

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden koulutusohjelma
Taloushallinto
Opinnäytetyö
Kevät 2009
Tiia Rantanen

Lahden ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma

RANTANEN, TIIA:

Säästökassasta kauppapankkiin
Osuuskauppa Hämeenmaan siirtyminen
säästökassatoiminnasta S-Pankin asia-
miestoimintaan

Taloushallinnon opinnäytetyö, 60 sivua, 4 liitesivua

Kevät 2009

TIIVISTELMÄ

Tämä opinnäytetyö käsittelee osuustoimintaa, säästökassatoimintaa, pankkitoimintaa, S-ryhmää, S-Pankkia ja Osuuskauppa Hämeenmaata. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, mitä muutoksia säästökassatoiminnan loppuminen ja pankkitoimintaan siirtyminen aiheuttavat alueosuuskaupassa. Tutkimuksen case-yritys on Osuuskauppa Hämeenmaa. Tutkimus on luonteeltaan kvalitatiivinen.

Säästökassatoiminta on kuulunut oleellisena osana osuuskauppojen toimintaan aina 1900-luvun alusta lähtien. Ensimmäiset säästökassat perustettiin Suomeen melko pian osuustoiminta-aatteen saatua jalansijaa täällä. Säästökassojen tarkoituksena on toimia osuuskunnan toiminnan rahoituksena ja osuuskunnan jäsenien säästöleinä.

Osuuskuntalaki muuttui vuonna 2001. Lain säätämisen taustalla oli tarve saada osuuskuntia koskeva lainsäädäntö nykyaikaisen yritystoiminnan vaatimusten mukaiseksi. 15. helmikuuta 2003 astui voimaan laki osuuskuntalain muuttamisesta, joka kumosi uuden osuuskuntalain säästökassatoimintaa koskevan 21. luvun. Muutoksen seurauksena 31.12.2007 alkaen säästökassoihin ei saanut vastaanottaa samalta jäseneltä yli 6000 euroa jäsenarjoituksena. Tämä teki vanhanmuotoisen säästökassatoiminnan käytännössä mahdottomaksi.

S-ryhmässä haluttiin kuitenkin tarjota asiakasomistajille jatkossakin arjen pyörittämiseen liittyviä rahoituspalveluja. Niin perustettiin Suomen ensimmäinen ja toistaiseksi ainoa kauppapankki, S-Pankki, joka aloitti toimintansa lokakuussa 2007. Osuuskaupat toimivat S-Pankin asiamiehinä ja tarjoavat pankkipalveluita toimipaikoissaan.

Osuuskauppa Hämeenmaan työntekijöille tehtyjen haastattelujen perusteella saatujen tietojen pohjalta voi todeta, että suurimmat muutokset Osuuskauppa Hämeenmaalla liittyivät rahoituksen hoitamiseen, asiakaspalveluun ja sisäiseen valvontaan. Muutosten taustalla on pankkitoimintaa koskeva tiukempi lainsäädäntö ja ohjeistus, sekä säästökassatoiminnan loppumisen aiheuttamat muutokset Osuuskauppa Hämeenmaan rahoituksessa.

Avainsanat: osuusliike, säästökassat, pankit

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Business and Administration

RANTANEN, TIIA:

From savings fund to supermarket bank
Osuuskauppa Hämeenmaa's transition
from savings fund operation to acting as
S-Bank's representative

Bachelor's Thesis in Financial Management, 60 pages, 4 appendixes

Spring 2009

ABSTRACT

This thesis deals with cooperative movement, savings fund operation, banking, S-group, S-Bank and Osuuskauppa Hämeenmaa. The aim on this thesis is to find out what changes the ending of savings fund operation and the beginning of banking operation bring to a cooperative store and in this case, Osuuskauppa Hämeenmaa. The study is made by using qualitative methods.

The savings fund operation has been an essential part of the operation of cooperative stores since the early 20th century. The first savings funds were founded soon after the cooperative movement arrived in Finland. The purpose of the savings funds was to provide capital for cooperatives and serve as savings accounts of the members of the cooperatives.

The law of cooperative changed in 2001. The purpose of the changes was to get the legislation to meet the requirements of modern business. On February 15th in 2003 came into force a law of changing the law of cooperative given in 2001. The law revoked the 21st chapter of the new law of cooperative concerning the savings fund operation. As a result, it became impossible to take deposits to the savings fund from the same member exceeding the amount of 6000 euro starting from December 31st in 2007. This made the savings fund operation as it had been virtually impossible.

The S-group wanted to provide financial services to its customers also in the future and so was the first and so far the only supermarket bank, S-Bank, founded. It started operating in 2007. Cooperative stores act as representatives of S-Bank and provide financial services in their stores.

The information gathered from the interviews of employees of Osuuskauppa Hämeenmaa reveals that the biggest changes are related to financing, customer service and internal control. The changes can be explained by stricter legislation and regulation concerning banking and also by the changes in finance of Osuuskauppa Hämeenmaa caused by the ending of the savings fund operation.

Key words: cooperative store, savings funds, banks

SISÄLLYS

| | | |
|-------|--|----|
| 1 | JOHDANTO | 1 |
| 1.1 | Tutkimuksen historiallinen tausta | 1 |
| 1.2 | Osuuskunta yhtiömuotona | 2 |
| 1.3 | Tutkimuksen tavoite, tutkimusongelmat ja rajaukset | 3 |
| 1.4 | Tutkimusmenetelmät | 4 |
| 1.5 | Tutkimuksen rakenne | 5 |
| 2 | SÄÄSTÖKASSOISTA LAKIMUUTOSTEN KAUTTA KOHTI S-PANKKIA | 7 |
| 2.1 | Säästökassatoiminta | 7 |
| 2.1.1 | Jäsensijoitukset ja -tilit | 7 |
| 2.1.2 | Tiedonantovelvollisuus | 8 |
| 2.2 | Osuuskuntia koskeva lainsäädäntö | 9 |
| 2.2.1 | Uusi osuuskuntalaki | 9 |
| 2.2.2 | Laki osuuskuntalain muuttamisesta 77/2003 | 11 |
| 3 | PANKKITOIMINTA | 12 |
| 3.1 | Luottolaitos | 12 |
| 3.2 | Salassapitovelvollisuus | 14 |
| 3.3 | Valvonta | 15 |
| 3.3.1 | Rahoitustarkastus ja Finanssivalvonta | 15 |
| 3.3.2 | Sisäinen valvonta | 16 |
| 3.3.3 | Asiakkaan tunnistaminen ja tunteminen | 17 |
| 3.4 | Taloudelliset tiedot | 17 |
| 4 | S-RYHMÄ, S-PANKKI JA OSUUSKAUPPA HÄMEENMAA | 19 |
| 4.1 | S-ryhmä ja SOK | 19 |
| 4.1.1 | Liiketoiminta | 19 |
| 4.1.2 | Hallinto | 21 |
| 4.1.3 | Asiakasomistajat ja Bonus | 21 |
| 4.2 | S-Pankki Oy | 22 |
| 4.2.1 | Perustaminen | 22 |
| 4.2.2 | Yritystoiminta | 22 |
| 4.2.3 | Hallinto ja valvonta | 24 |
| 4.3 | Osuuskauppa Hämeenmaa | 24 |
| 4.3.1 | Liiketoiminta | 24 |

| | | |
|-------|---|----|
| 4.3.2 | Organisaatio ja hallinto | 27 |
| 5 | S-PANKIN PERUSTAMISEN AIHEUTTAMAT MUUTOKSET HÄMEENMAALLA | 29 |
| 5.1 | Säästökassatoiminta ja S-Pankin perustaminen | 29 |
| 5.1.1 | Säästökassan säännöt ja toiminnan lopettaminen | 29 |
| 5.1.2 | S-Pankin perustaminen Hämeenmaan näkökulmasta | 31 |
| 5.2 | Asiamiestoiminta ja asiakasomistajapalvelu | 32 |
| 5.2.1 | Osuuskauppa Hämeenmaa S-Pankki Oy:n asiamiehenä | 32 |
| 5.2.2 | Asiakasomistajapalvelussa tapahtuneet muutokset | 33 |
| 5.3 | Pankkitilit ja rahojen tilitykset | 36 |
| 5.4 | Henkilöstöhallinto | 38 |
| 5.4.1 | Palkkahallinto ja työsuhdeasiat | 38 |
| 5.4.2 | Koulutus ja perehdyttäminen | 39 |
| 5.5 | Rahoitus ja talousjohtajan toimenkuva | 40 |
| 5.6 | Sisäinen tarkastus ja omavalvonta | 41 |
| 5.7 | Kirjanpito ja hankintojen arvonnäkökulma | 45 |
| 5.8 | Johtopäätökset | 47 |
| 6 | YHTEENVETO | 51 |
| | LÄHTEET | 55 |
| | LIITTEET | 60 |

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen historiallinen tausta

Perinteistä yhteistoimintaa, esimerkiksi peltojen muokkaus- ja sadonkorjuutöitä, voidaan pitää osuustoiminnan esimuotona. Tällaisesta esiosuustoiminnasta on Suomessa tietoa 1500-luvulta saakka. Tieto järjestäytyneestä osuustoiminnasta tuli Suomeen 1800-luvun lopulla. Historiallinen tilanne oli otollinen osuustoiminta-aatteen leviämislle, sillä yhteiskunnallisen tilanteen kärjistyminen ja alkava sortokausi aiheuttivat toimeentulo-ongelmia suomalaisille. Helmikuun manifestia on pidetty osuustoiminta-aatteen leviämisen lopullisena laukaisijana, sillä osuustoimintaa pidettiin tehokkaana tapana taistella venäläistämistä vastaan. Vaikka osuustoiminnan aate saapui Suomeen suhteellisen myöhään, siitä tuli lyhyessä ajassa yksi 1900-luvun alun suurimmista kansanliikkeistä. (Laurinkari 2004, 13, 18-19, 25)

Työväen osuustoimintaa oli lähinnä osuuskauppatoiminta. Ensimmäiset osuuskaupat syntyivät Suomeen 1800-luvun ja 1900-luvun vaihteessa. Tuohon aikaan kauppapalveluita ei ollut paljon etenkin maaseudulla, ja olemassa olevien kauppajen hinnat olivat korkeat ja tuotteiden laadussa ja valikoimissa parantamisen varaa. Osuuskauppojen perustamisen takana oli tarve, mutta myös aatteellisuus, idealismi ja kansallistunne. Vastauksena venäläistämisyrittämisille haluttiin kehittää suomalaista kauppatoimintaa, ja siihen sopi hyvin vastarantautunut osuusaaite. (Herranen 2004, 5; Laurinkari 2004, 19)

Pankkitoiminnalla on Suomessa pitkä historia. Ensimmäiset säästöpankit, keskuspankit, kiinnitysluottolaitokset ja liikepankit perustettiin tänne jo 1800-luvulla. Vuonna 1887 perustettiin valtion omistama Postisäästöpankki, joka otti talletuksia vastaan postien konttoreissa. (Kontkanen 2008, 14)

Osuustoimintaan liittyvä osuuskassatoiminta alkoi vuonna 1902, kun vuonna 1899 perustetun Pellervo-Seuran toiminnan tuloksena Keskuslainarahasto (OKO) perustettiin. Sitä seurasivat pian ensimmäiset säästökassat. (Kontkanen 2008, 14; Laurinkari 2004, 19)

Säästökassat ovat kuuluneet osuuskauppojen toimintaan alusta lähtien, satakunta vuotta. Mahdollisuus pitää osuuskassoja perustuu osuuskuntalakiin. Koko S-ryhmän verkosto on alunperin maaseudulta peräisin, ja siellä perustettiin myös ensimmäiset säästökassat. Säästökassat olivat etenkin toiminnan alussa osuuskauppojen jäsenille tärkeä asia, koska rahoituspalvelut olivat lähellä omissa kaupassa. (Korkka 2009)

1.2 Osuuskunta yhtiömuotona

Osuuskunnan tarkoituksena on jäsenten taloudenpidon tai elinkeinon tukemiseksi harjoittaa taloudellista toimintaa siten, että jäsenet käyttävät hyväkseen osuuskunnan tarjoamia palveluita taikka palveluita, joita osuuskunta järjestää tytäryhteisönsä avulla tai muulla tavalla. Osuuskunnan säännöissä voidaan myös määritellä, että osuuskunnan pääasiallinen tarkoitus on harjoittaa aatteellista yhteistoimintaa. (Osuuskuntalaki 1488/2001, 1. luku 2 §)

Osuuskunta on yhteisö. Sen perustamiseen tarvitaan vähintään 3 luonnollista henkilöä tai oikeushenkilöä. Jäsenmäärää tai osuuspääomaa ei ole ennalta määrätty. Osuuskunnan jäsenet eivät ole henkilökohtaisesti vastuussa velvoitteista, joita osuuskunnalla on. (Osuuskuntalaki 1488/2001, 1. luku 2 § ja 3 §, 2. luku 1 §)

Osuuskunnan jäsenyyttä haetaan osuuskunnan hallitukselta kirjallisesti. Osuuskunnan säännöissä voidaan määrätä, että jäsenyyshakemus hyväksytään kaikilta, joiden osalta säännöissä mainitut jäsenyyden edellytykset täyttyvät. Osuuskunnan jäsenyyttä ei voi luovuttaa toiselle. Jäsen voi halutessaan erota osuuskunnasta ilmoittamalla siitä kirjallisesti osuuskunnalle. Osuuskunnan jäsen voidaan erottaa, jos hänen katsotaan laiminlyöneen jäsenyydestä johtuvat velvoitteensa. (Osuuskuntalaki 1488/2001, 3. luku 2 §, 4 §, 5 §, 6 § ja 7 §)

Osuuskunnan jäsenen on otettava vähintään yksi osuus ja maksettava siitä osuuskunnan säännöissä mainittu osuusmaksu, joka on kaikille jäsenille samansuuruinen. Kaikki osuudet tuottavat samanlaiset oikeudet osuuskunnassa. Osuuskunnan annettujen osuuksien perusteella saadut osuusmaksut muodostavat osuuskunnan osuuspääoman. (Osuuskuntalaki 1488/2001, 9. luku 1 §, 2 §, 3 § ja 5 §)

Osuuskunnat eroavat muista yritysmuodoista siinä, että niiden omistajat, päättäjät, työntekijät ja asiakkaat ovat usein samoja ihmisiä. Palvelut suunnataan osuuskunnan jäsenten elinkeinotoiminnan tai kotitalouden tukemiseen. Mahdollinen tuotto eli ylijäämä palautetaan jäsenille osuuskunnan palvelujen käytön suhteessa tai käytetään jäsenten koulutukseen, virkistykseen tai kulttuuritoimintaan. Ylijäämällä voidaan myös kartuttaa toimintaa tukevia rahastoja. (Laurinkari 2004, 32)

1.3 Tutkimuksen tavoite, tutkimusongelmat ja rajaukset

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, mitä muutoksia säästökassatoiminnasta luopuminen ja pankkitoimintaan siirtyminen aiheuttavat yksittäisessä alueosuuskaupassa. Pankkitoiminnalla tarkoitetaan tutkimuksessa osuuskaupan näkökulmasta rahoituspalveluiden tarjoamista asiamiessopimuksen puitteissa.

Tutkimuksen pääongelmana on, mitä muutoksia pankkitoimintaan siirtyminen aiheuttaa osuuskaupan taloushallinnossa ja tukitoiminnoissa. Tutkimuksen ensimmäinen alaongelma on, mitä muutoksia, uusia toimintoja, prosesseja, toimintatapoja tai työtehtäviä muutos on tuonut mukanaan. Toinen alaongelma on, mitä toimintoja, työtehtäviä tai prosesseja on jäänyt pois.

Säästökassatoimintaa ja pankkitoimintaa käsitellään niiltä osin, kuin se on tarpeellista muutoksen ja empiriaosuudessa esille tulleiden asioiden ymmärtämisen kannalta. S-ryhmää, S-Pankkia ja Osuuskauppa Hämeenmaata esitellään siten, että lukija ymmärtää näiden kolmen välisen kiinteän suhteen ja tutkimuksessa käsiteltyjen asioiden linkittymisen toisiinsa.

Tutkimuksessa keskitytään Hämeenmaan tukitoiminnoista taloushallintoon, henkilöstöhallintoon, asiakasomistajapalveluun ja sisäiseen tarkastukseen. Esimerkiksi markkinoinnissa ja mainonnassa tapahtuneet muutokset on rajattu tutkimuksen ulkopuolelle. Samoin tutkimuksesta on rajattu pois varsinainen toimipaikoissa tapahtuva käytännön asiakaspalvelutyö. Asiakaspalvelua käsitellään vain niiltä osin, kuin siinä tapahtuneet muutokset tulevat ilmi tutkimukseen sisältyneissä osaluissa.

1.4 Tutkimusmenetelmät

Tutkimus on luonteeltaan kvalitatiivinen. Kvalitatiiviselle tutkimukselle on tyypillistä, että ihmisiä käytetään tiedon lähteinä. Tutkittavat kohteet valitaan tarkoituksen mukaisesti, ei satunnaisesti. Tutkittavia tapauksia käsitellään ainutlaatuisina ja kerättyä aineistoa tulkitaan sen mukaisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2000, 155)

Kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoituksena on paljastaa odottamattomia seikkoja ja asioita, eli tutkimusaineistoa tarkastellaan yksityiskohtaisesti vailla ennakkoodotuksia. Koska tavoitteena ei ole tietyn teorian tai hypoteesin testaaminen, ei ole tutkimuksen tekijän tarkoitus määritellä, mikä tutkimuksessa on tärkeää ja mikä ei. Nämä paljastuvat tutkimuksen edetessä. Kvalitatiiviselle tutkimukselle on luonteenomaista joustavuus - tutkimussuunnitelma muotoutuu tutkimuksen edetessä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2000, 155)

Tutkimuksen teoriaosuudessa lähteinä toimivat osuuskuntalaki, laki luottolaitostoiminnasta sekä osuuskuntia, osuustoimintaa ja pankkitoimintaa käsittelevät teokset ja julkaisut, sekä muut lait ja säädökset. Empiriaosuuden aineisto saadaan osittain kirjallisista ja osittain verkkolähteistä, S-ryhmää, S-Pankkia ja Osuuskauppa Hämeenmaata koskevista julkaisuista, sekä Hämeenmaan henkilökunnan haastatteluista.

Haastateltaviksi on valittu ihmisiä, joiden työtehtäviin säästökassatoiminnan loppuminen ja pankkitoimintaan siirtyminen on vaikuttanut. Haastattelut ovat tema-

haastatteluja. Niitä varten ei tehdä tarkkoja kysymyksiä, vaan haastattelut toteutetaan vapaamuotoisten keskustelujen muodossa, jolloin haastateltavat saavat itse päättää, mitkä asiat ovat tarpeeksi tärkeitä kerrottavaksi ja mitkä eivät. Haastatteli- ja esittää tarpeen mukaan tarkentavia kysymyksiä ja johdattelee siten haastattelua haluamaansa suuntaan. Haastattelut on tarkoitus nauhoittaa, jolloin haastatteli- ja voi keskittyä muistiinpanojen tekemisen sijasta kuuntelemaan ja osallistumaan keskusteluun.

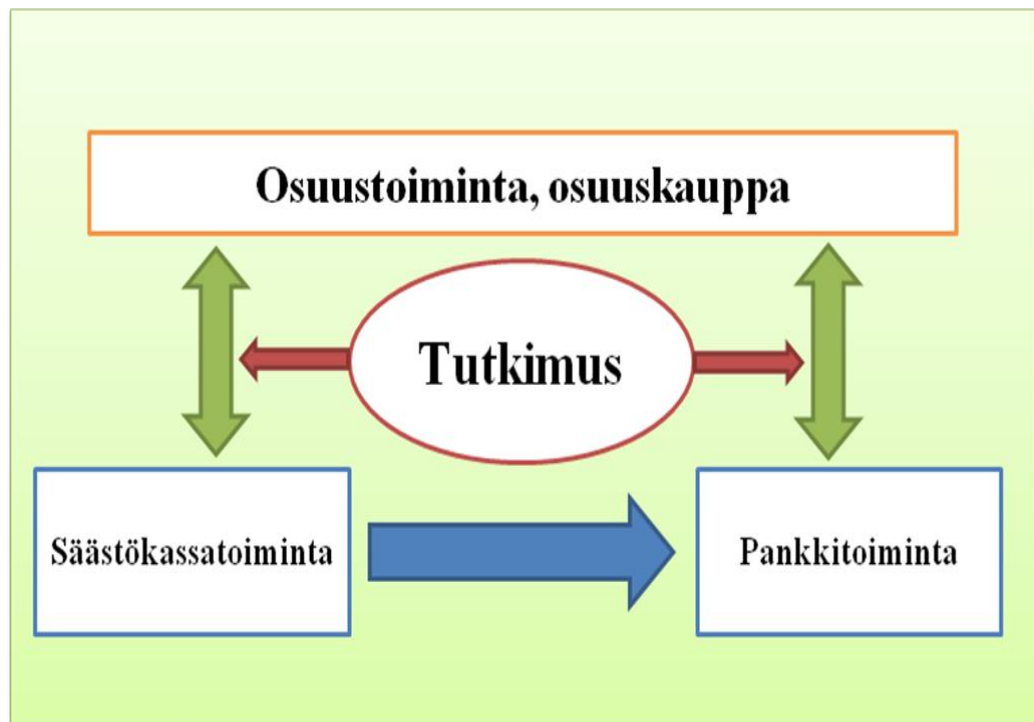
Pankkitoimintaan liittyen on tehty aiemmin hyvin paljon tutkimuksia, mutta S-Pankki Oy on sen verran uusi tulokas, että siihen liittyen ei vielä monia tutkimuksia löydy. S-Pankkia koskien on Lappeenrannan teknillisessä yliopistossa tehty Pro gradu-työ aiheesta Luottoriskin vakavaraisuuslaskennan laskentamenetelmän vaikutus luottolaitoksen vakavaraisuuteen erilaisissa luottoriskiportfolioissa. Haaga-Helian ammattikorkeakoulussa on tehty opinnäytetyö aiheenaan Ohjeistusta S-Pankin palveluneuvojille asiakaspalvelun ongelmatilanteisiin. Kyseinen tutkimus sivuaa aiheitaan tätä tutkimusta joiltain osin, mutta näkökulma on käytännön asiakaspalvelutyössä, kun taas tämä tutkimus keskittyy tukitoimintoihin ja niidenkin näkökulmasta asiakaspalvelu on vain yksi osa tätä työtä.

Osuuskauppa Hämeenmaata koskien on tehty useita tutkimuksia. Niiden aiheina on ollut mm. henkilöstölehdet, johdon järjestelmät ja tietojärjestelmät, valikoiman hallinnan kehittäminen, raportointi, eläkeuudistukset, osuuskuntien sulautumisprosessi, konsernitilinpäätös, palkanlaskenta, sisäinen viestintä, investointiprosessi, arvot, strategisten muutosten johtaminen ja kanta-asiakasmarkkinointi.

1.5 Tutkimuksen rakenne

Tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen muodostavat toisaalta osuustoimintaan ja osuuskauppojen toimintaan kiinteästi liittyvä säästökassatoiminta, ja toisaalta pankkitoiminta (KUVIO 1). Tutkimus peilaa osuuskaupan toimintaa säästökassatoiminnan ja pankkitoiminnan näkökulmasta ja vertailee näitä kahta. Tutkimuksen teoriaosuuden ensimmäisessä luvussa käsitellään säästökassatoimintaa ja osuus-

kuntia koskevaa lainsäädäntöä ja sen muutoksia. Teoriaosuuden toinen luku käsittelee pankkitoimintaa.



KUVIO 1. Tutkimuksen teoreettiset viitekehykset

Empiriaosuudessa käsitellään aluksi omassa luvussaan S-ryhmää, S-Pankkia ja sen jälkeen Osuuskauppa Hämeenmaata. Näiden jälkeen omassa luvussaan käsitellään S-Pankkiin siirtymisen aiheuttamia muutoksia Hämeenmaalla ja tehdään johtopäätöksiä kerätyn aineiston pohjalta.

2 SÄÄSTÖKASSOISTA LAKIMUUTOSTEN KAUTTA KOHTI S-PANKKIA

2.1 Säästökassatoiminta

"Osuuskunta, jonka pääasiallisena toimialana on vähittäiskauppa, saa toimintansa rahoittamiseksi harjoittaa säästökassatoimintaa vastaanottamalla takaisin maksettavia euromääräisiä rahavaroja jäseniltään." Tällaisen osuuskunnan jäsenmäärän tulee olla vähintään 500, ja rahana maksettua osuuspääomaa tulee olla vähintään 80 000 euroa. Säästökassatoimintaa harjoittavan osuuskunnan sääntöihin pitää sisältyä säästökassatoiminnan säännöt, jotka valtionvarainministeriö vahvistaa. Säästökassatoimintaa ei saa aloittaa, ennen kuin ministeriö on vahvistanut säästökassan säännöt. (Osuuskuntalaki 1488/2001, 21. luku 1 ja 3 §)

Osuuskunnalla, joka harjoittaa säästökassatoimintaa, on oltava jäsensijoituksiin nähden riittävä kassavaranto. Riittäväksi kassavarannoksi katsotaan vähintään 25 prosenttia vaadittaessa maksettavien jäsensijoitusten määrästä ja vähintään 10 prosenttia osuuskunnan muiden jäsensijoitusten määrästä. Kassavarannoksi luetaan osuuskunnan kassa, helposti markkinoitavat saamistodisteet, sekä kuukauden kuluessa erääntyvät tai saman ajan sisällä nostettavissa olevat saamiset luottolaitoksilta tai säästökassatoimintaa harjoittavien osuuskuntien keskusliikkeeltä. (Osuuskuntalaki 1488/2001, 21. luku 10 §)

2.1.1 Jäsensijoitukset ja -tilit

Osuuskunnat saavat vastaanottaa jäsensijoituksia ainoastaan jäseniltään ja näiden alaikäisiltä lapsilta. Sijoitukset menevät heidän omistamilleen tileille. Jos jäsenijoittajan jäsenyys lakkaa, tai jäsenen lapsi tulee täysi-ikäiseksi, on osuuskunnan irtisanottava jäsensijoitusvarat vuoden kuluttua siitä, kun se on saanut tapahtumasta tiedon. Jäsensijoitustili lopetetaan tiliehtojen mukaisesti, mutta määräaikaissijoitukset ovat voimassa eräpäiväänsä asti. (Osuuskuntalaki 1488/2001, 21. luku 4 §)

Jäsensijoituksia saa vastaanottaa osuuskunnan, sen tytäryhtiön tai keskusliikkeen Suomessa sijaitsevissa toimipisteissä, joissa se on säästökassatoimintaa koskevien sääntöjen mukaan sallittu. Jäsensijoituksia voi myös vastaanottaa osuuskunnan osakkuusyhtiön toimipisteissä, jos säästökassatoimintaa harjoittavat osuuskunnat omistavat yhtiön äänimäärästä ja osakepääomasta enemmistön. (Osuuskuntalaki 1488/2001, 21. luku 5 §)

Valtionvarainministeriö hyväksyy jäsensijoitustilien yleiset ehdot. Tiliehdoissa ei saa olla jäsensijoituksen kannalta kohtuuttomia tai kilpailua vääristäviä ehtoja. Osuuskunta saa suorittaa jäsensijoituksista ainoastaan tiliehtojen mukaisen hyvityskoron, muun jäsensijoitukseen perustuvan etuuden antaminen on kielletty. (Osuuskuntalaki 1488/2001, 21. luku 7 §)

2.1.2 Tiedonantovelvollisuus

Osuuskunta, joka harjoittaa säästökassatoimintaa, on velvollinen pitämään tiedot jäsensijoitusten arvoon vaikuttavista tekijöistä jäsensijoittajien saatavilla kaikissa toimipisteissä, joissa jäsensijoituksia voidaan vastaanottaa, jotta jäsensijoittaja voi arvioida osuuskunnan toimintaa ja tulosta, sekä niiden kehityssuuntaa. Kaikki sellaiset päätökset ja osuuskuntaa koskevat seikat, jotka voivat olennaisesti vaikuttaa säästökassassa olevien jäsensijoitusten arvoon, tulee jatkuvan tiedonantovelvollisuuden mukaisesti viipymättä julkaista.

(Osuuskuntalaki 1488/2001, 21. luku 12, 13 ja 15 §)

Osuuskunnan täytyy myös laatia osavuosikatsaus tilikauden kuudelta ensimmäiseltä kuukaudelta ja vuosikatsaus tilikauden 12 ensimmäiseltä kuukaudelta, jos tilikautta on pidennetty yli vuoden kestäväksi. Osavuosikatsauksen antaa osuuskunnan hallitus. Osavuosikatsaus tulee laatia hyvän kirjanpitotavan mukaisesti. Katsauksessa tulee selostaa osuuskunnan toimintaa, tuloskehitystä, investointeja, sekä rahoitustilanteen ja toimintaympäristön muutoksia edellisen tilikauden jälkeiseltä ajalta. Lisäksi poikkeuksellisista tulokseen tai toimintaan vaikuttavista seikoista tulee antaa seloste. Mahdollisuuksien mukaan on myös arvioitava osuuskunnan tulevaa kehitystä. Osavuosikatsausta on pidettävä jäsensijoittajien nähtä-

villä kaikissa toimipisteissä, joissa jäsensijoituksia voidaan vastaanottaa ja se on asetettava nähtäville viimeistään kolmen kuukauden kuluessa katsauskauden päättymisestä. Pyynnöstä osavuosikatsaus on myös toimitettava jäsensijoittajalle maksettua. (Osuuskuntalaki 1488/2001, 21. luku 13 §)

Tilinpäätöksessä osuuskunnan tulee antaa oikeat ja riittävät tiedot säästökassan jäsensijoitusten arvoon olennaisesti vaikuttavista seikoista. Tilinpäätös ja siihen liittyvä tilintarkastuskertomus on asetettava jäsensijoittajien nähtäväksi kaikkiin toimipaikkoihin, joissa voidaan jäsensijoituksia vastaanottaa viimeistään viikkoa ennen osuuskunnan varsinaista kokousta. Tilinpäätös on kuitenkin asetettava välittömästi jäsensijoittajien nähtäville, jos tilintarkastajat ovat tehneet muistutuksen tilintarkastuksensa perusteella, jos nämä eivät puolla taseen tai tuloslaskelman vahvistamista, tai vastuuvapauden myöntämistä tilivelvollisille, jos tilintarkastajat eivät yhdy hallituksen ehdotukseen ylijäämän käyttämisestä tai jos näiden mielestä osavuosikatsauksia ei ole laadittu säännösten mukaisesti. Tilinpäätöksen vahvistamisen jälkeen osuuskunnan tulee laatia välittömästi tilinpäätöstiedote, joka sisältää tilinpäätöksen pääkohdat. (Osuuskuntalaki 1488/2001, 21. luku 14 §)

2.2 Osuuskuntia koskeva lainsäädäntö

2.2.1 Uusi osuuskuntalaki

Tällä hetkellä voimassa oleva osuuskuntalaki, josta tässä tutkimuksessa käytetään nimitystä uusi osuuskuntalaki, on annettu 28.12.2001 ja se astui voimaan 1.1.2002. Aiempi osuuskuntalaki oli peräisin vuodelta 1954. Uudistuksen myötä osuuskuntalain rakenne muuttui loogisemmaksi ja laki yhdenmukaistui soveltuvin osin osakeyhtiölain kanssa. (Mähönen & Villa 2006, 3; Pöyhönen 2005, 15)

Koska uusi laki astui voimaan hyvin nopeasti, liittyy siihen suuri määrä siirtymäsäännöksiä. Niiden tarkoitus on, että lakimuutokset vaikuttaisivat mahdollisimman vähän jo toimiviin ja olemassa oleviin osuuskuntiin. Lähtökohtana on, että

ennen uuden osuuskuntalain voimaantuloa tehtyihin päätöksiin sovelletaan vanhaa osuuskuntalakia. (Mähönen & Villa 2006, 3; Savolainen 2002, 4)

Uuden lain säätämisen taustalla oli tarve saada osuuskuntia koskeva lainsäädäntö ja siihen perustuvat toimintaedellytykset nykyaikaisen yritystoiminnan vaatimusten mukaiseksi. Myös osuuskunnan määritelmä muuttui nykyaikaisemmaksi, kun uuden lain myötä osuuskunnan palveluiden järjestäminen mahdollistettiin tytäryhtiöiden kautta tai muulla tavalla. Uudessa laissa määritellään osuuskuntakonserni, joka aiemmasta laista puuttui. Erityisesti uudella lailla haluttiin helpottaa osuuskuntien perustamista ja hallintoa, sekä edistää osuuskuntien oman pääoman ehtoista varainhankintaa. Yksi tavoitteista uuden lain säätämisessä oli, että osuuskunnat soveltuisivat entistä paremmin pienyritystoimintaan. (Mähönen & Villa 2006, 3; Pöyhönen 2005, 15)

Osuuskunnan perustamista helpotettiin alentamalla jäsenten ja perustajien vähimmäislukumäärävaatimus kolmeen. Uudet säännöt perustamisvaiheen vastuista ja osuuskunnan kokousta, hallintoa ja tilintarkastusta koskevat olettasäännökset helpottanevat omalta osaltaan osuuskunnan perustamista. (Savolainen 2002, 4)

Uudessa laissa selvennetään sääntelyä ja korostetaan osuuskunnan tiedonantovelvollisuutta siten, ettei se kuitenkaan rajoita yritystoiminnan harjoittamista tai aiheuta merkittäviä lisäkustannuksia. Muutos ei heikennä osuuskunnan jäsenten, velkojien tai muiden vastaavien intressitahojen asemaa, vaan päinvastoin parantaa sekä näiden, että osuuskunnan johdon asemaa. Sääntelyn tahdonvaltaisuutta on lisätty, koskien erityisesti osuuspääoman ja muun oman pääoman ehtoisen rahoituksen hankintaa. Uuden lain myötä osuuskuntien on mahdollista hankkia rahoitusta pääomalainoilla ja sijoitusosuuksilla. Edellä mainitut vastaavat osakeyhtiöiden pääomalainoja ja etuosakkeita. (Mähönen & Villa 2006, 3; Savolainen 2002, 4)

2.2.2 Laki osuuskuntalain muuttamisesta 77/2003

Laki osuuskuntalain muuttamisesta annettiin Helsingissä 31. tammikuuta vuonna 2003 ja se astui voimaan 15. helmikuuta saman vuonna. Siinä kumottiin 28.12.2001 annetun osuuskuntalain säästökassatoimintaa koskeva 21 luku ja 22 luvun 3-5 pykälät. Lisäksi muutettiin 16 luvun 13 pykälän 5 momentti ja 14 pykälän 1 momentti. (Laki osuuskuntalain muuttamisesta 72/2003)

Laissa säädettiin, että samalta jäseneltä vastaanotettujen takaisinmaksettavien jäsensijoitusten määrä ei saa ylittää 6000 euroa 31.12.2007 jälkeen. Säästökassatoimintaa saa jatkaa soveltuvin rajoituksin kymmenen vuotta lain voimaantulosta. (Laki osuuskuntalain muuttamisesta 72/2003)

3 PANKKITOIMINTA

Rahoitusmarkkinoilla kohtaavat rahoituksen tarjoajat, eli sijoittajat ja säästäjät, ja rahoituksen saajat, kuten luotonottajat. Näiden kahden tahon välikätenä toimivat ensinnäkin pankki-, talletus- ja luottomarkkinat, ja toisaalta taas arvopaperi-, osake-, joukkovelkakirja- ja rahamarkkinat. Pankkitoiminta voidaan jakaa kolmeen eri pääosa-alueeseen. Tärkein näistä, koko pankkitoiminnan ydin, on rahoituksen välitys. Muut kaksi osa-aluetta ovat maksujen välitys ja riskinhallintapalveluiden tuottaminen. (Kontkanen 2008, 12)

Pankkitoiminta on tarkkaan säänneltyä laeilla ja viranomaisten määräyksillä sijoittajien ja tallettajien saamisten turvaamiseksi. Perustan pankkitoiminnan sääntelylle muodostaa laki luottolaitosten toiminnasta. Laki koskee kaikkea sellaista liiketoimintaa, jossa yleisöltä vastaanotetaan takaisinmaksettavia varoja, tarjotaan luottoja tai muuta rahoitusta omaan lukuun oman taseen kautta, harjoitetaan yleistä maksujen välitystä tai lasketaan liikkeelle sähköistä rahaa. Lisäksi pankkitoimintaa ohjaavat arvopaperimarkkinalainsäädäntö ja yleiset elinkeinotoimintaa koskevat lait. (Kontkanen 2008, 26)

Arvonlisäverolain neljännessä luvussa määritellään poikkeukset myynnin verollisuudesta. Yksi poikkeus on rahoituspalvelut, joiden myynnistä ei arvonlisäveroa suoriteta. Rahoituspalveluina pidetään muun muassa takaisinmaksettavien varojen hankintaa yleisöltä tai muuta vastaavaa varainhankintaa, luoton antoa tai muuta rahoituksen järjestämistä, luoton hallintaa, sekä maksuliikennettä. (Arvonlisäverolaki 1501/1993, 4. luku 41 § ja 42 §)

3.1 Luottolaitos

Luottolaitoksia ovat yritykset, joilla on toimilupa luottolaitostoimintaan. Tällainen yritys voi olla talletuspankki, luottoyhteisö tai maksuliikenneyhteisö. Luottoyhteisöllä tarkoitetaan luottolaitosta, joka vastaanottaa yleisöltä muita takaisinmaksettavia varoja kuin talletuksia, tarjoaa omaan lukuun luottoja ja muuta rahoitusta, sekä harjoittaa yleistä maksunvälitystä. Luottoyhteisö voi myös laskea liikkeelle

sähköistä rahaa. Maksuliikeryhteisö on luottolaitos, joka harjoittaa yleistä maksujen välitystä ja voi laskea liikkeelle sähköistä rahaa. (Kontkanen 2008, 26-27)

Talletuspankki on luottolaitos, joka vastaanottaa yleisöltä talletuksia ja muita takaisinmaksettavia varoja. Talletuspankkeja ovat liikepankit, säästöpankit ja osuuspankit. Ainoastaan talletuspankeilla on oikeus vastaanottaa talletuksia, muilla luottolaitoksilla on oikeus vain muunlaisten takaisinmaksettavien varojen vastaanottamiseen. Talletuksella tarkoitetaan sellaisia takaisinmaksettavia varoja, jotka ovat osittain tai kokonaan talletussuojan alaisia. (Kontkanen 2008, 26-27)

Talletuspankki saa harjoittaa ainoastaan luottolaitoslaisissa lueteltua ja siihen liittyvää toimintaa. Talletuspankkien liiketoimintaan voi kuulua

- talletusten ja muiden takaisinmaksettavien varojen hankinta yleisöltä
- muu varainhankinta
- luotonanto ja rahoitustoiminta
- muu rahoituksen järjestäminen
- rahoitusleasing
- yleinen maksujen välitys ja muu maksuliikenne
- sähköisen rahan liikkeeseenlasku
- maksujen periminen
- valuutanvaihto
- notariaattitoiminta
- arvopaperikauppa ja muu arvopaperitoiminta
- takaustoiminta
- luottotietotoiminta
- asuntosäästötoiminta (Kontkanen 2008, 27)

Kaikkien suomalaisten talletuspankkien on kuuluttava talletussuojarahastoon. Talletussuojarahasto turvaa jäsenpankkiensa asiakkaiden talletukset 50 000 euroon asti pankin ollessa maksukyvytön. Päätöksen siitä, onko talletussuojarahaston maksettava asiakkaiden talletukset pankin maksukyvyttömyystilanteessa tekee tarvittaessa Finanssivalvonta. Talletussuojarahasto ilmoittaa Finanssivalvonnan

päätöksestä maksukyvyttömän pankin tallettajille ja ilmoittaa miten toimia korvauksen saamiseksi. (Kontkanen 2008, 26; Talletussuojarahasto 2009)

3.2 Salassapitovelvollisuus

Yksi tärkeimmistä pankkitoiminnan periaatteista on luottamus asiakkaan ja pankin välillä. Luottamuksen kulmakivenä toimii salassapitovelvollisuus. Jo vuonna 1593 eräässä pankissa Milanossa oli sääntö, jonka mukaan pankin toimihenkilöä uhkasi toimensa menettäminen ja sitäkin ankarampi rangaistus, jos tämä ilman asianomaisen lupaa antaa ulkopuoliselle tietoa pankin asiakkaasta. Pankkisalaisuusperiaatetta on noudatettu yhtä kauan, kuin on harjoitettu pankkitoimintaakin, vaikkakin aluksi salassapito oli vain hyvän tavan ja moraalin, ei lakien sanelemaa. Suomessa pankkisalaisuusperiaate, joka koski kaikkia pankkeja, kirjattiin lainsäädäntöön ensimmäisen kerran vasta vuonna 1970. (Kalima & Konstari, 2002, 15; Kontkanen 2008, 32)

Uusin laki luottolaitostoiminnasta on annettu Suomessa vuonna 2007, ja siinä määritellään salassapitovelvollisuus. Lain mukaan, jos henkilö on luottolaitoksen tai sen kanssa samaan konsolidointiryhmään kuuluvan yrityksen palveluksessa ollessaan tai tehtävää suorittaessaan saanut tietoonsa asiakkaan taloudellista asemaa, henkilökohtaisia oloja tai liike- tai ammattisalaisuutta koskevia tietoja, on hän velvollinen pitämään ne salassa. (Laki luottolaitostoiminnasta 121/2007, 8. luku 141 §)

Salassapitovelvollisuus on voimassa, ellei se, jonka hyväksi se on säädetty, anna suostumustaan tiedon ilmaisemiseen. Salassa pidettäviä tietoja ei saa antaa esimerkiksi yhtiökokoukselle, osuuskunnan kokoukselle tai edustajistolle. Joissain tapauksissa on kuitenkin katsottu yleisen edun menevän pankkisalaisuuden edelle, joten siitä on poikkeuksia. Salassapitovelvollisuuden voi rikkoa, jos syyttäjä tai esitutkintaviranomainen tarvitsee salassapidon kohteena olevia tietoja rikoksen selvittämiseksi, tai niitä tarvitsee muu viranomainen, jolla on lain suoma oikeus tällaisia tietoja saada. (Kontkanen 2008, 32; Laki luottolaitostoiminnasta 121/2007, 8. luku 141 §)

Pankkien palveluksessa olevia henkilöitä voivat koskea useammanlaiset salassapitovelvollisuudet. Pankkisalaisuudella tarkoitetaan velvollisuutta pitää salassa tietoja, joiden perusteella asiakas voidaan yksilöidä. Pankkisalaisuus on siis osa yksityisyyden suojaa, ja sen koskee sekä yksityisiä ihmisiä, että yrityksiä ja yhteisöjä. Pankkien omat liikesalaisuudet ovat eri asia kuin pankkisalaisuus, vaikkakin yhtä lailla salassa pidettäviä. Liikesalaisuuksia voivat olla esimerkiksi erilaiset tulevaisuudensuunnitelmat, taloutta kuvaavat yksityiskohtaiset tunnusluvut, kiinteistöjen myynti ja hallinnon käsittelemät asiat. Pankin liikesalaisuuden piiriin kuuluvia tietoja saavat julkistaa vain ne, joilla on asemansa puolesta siihen oikeus tai erillinen lupa. (Kontkanen 2008, 32)

3.3 Valvonta

3.3.1 Rahoitustarkastus ja Finanssivalvonta

Rahoitustarkastus eli Rata on valvontaviranomainen, jonka tehtävänä on valvoa rahoitusmarkkinoita ja niillä toimivia, esimerkiksi pankkeja, sijoituspalveluyrityksiä, rahastoyhtiöitä ja pörssiä. Ratan toiminnan tavoitteena on rahoitusmarkkinoiden vakaus ja yleisen luottamuksen säilyminen rahoitusmarkkinoiden toimintaan. Toiminnan tarkoituksena on hyödyttää ja auttaa tallettajia, sijoittajia, sekä pankki- ja sijoituspalveluiden käyttäjiä. (Rahoitustarkastus 2008)

Rahoitustarkastuksen toiminta päättyi vuoden 2008 lopussa valvontajärjestelmän uusiutumisen myötä. Rata yhdistyi Vakuutusvalvontavirastoon, ja näistä muodostui uusi valvontaviranomainen: Finanssivalvonta. Finanssivalvonta toimii Suomen Pankin yhteydessä, mutta se on valvontatoimissa oikeudellisesti itsenäinen valvontaviranomainen, jolla on käytössä monia lakiin perustuvia valvonnan ja ohjauksen välineitä. (Kontkanen 2008, 38)

3.3.2 Sisäinen valvonta

Rahoitustarkastuksen standardi 4.1 käsittelee sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan keskeisiä periaatteita ja järjestämistä. Standardissa määritellään sisäisen valvonnan tavoitteet ja se, ketä standardi koskee. Standardia sovelletaan mm. luottolaitoksiin, sijoituspalveluyrityksiin, rahastoyhtiöihin, rahoitus- ja vakuutusryhmitymien omistusyhteisöihin, osuuspankkien ja osuuskuntamuotoisten luottolaitosten keskusyhteisöihin, sekä arvopaperipörsseihin. Näistä käytetään yhteisnimitystä "valvottava". (Rahoitustarkastus, 5/790/2003, standardi 4.1 Sisäisen valvonnan järjestäminen)

Sisäisen valvonnan järjestämisellä on tarkoitus varmistaa, ettei valvottava ota liiketoiminnassaan niin suurta riskiä, että siitä aiheutuu merkittävä vaara vakavaraisuudelle tai maksuvalmiudelle. Sisäisen valvonnan tulee kattaa valvottavan kaikki toiminnot, ja valvonnan järjestämisessä pitää ottaa huomioon mm. valvottavan organisaatorakenne, sekä liiketoiminnan laatu, laajuus ja monimuotoisuus. Sisäisen valvonnan järjestämiseen tulee kiinnittää erityistä huomiota etenkin silloin, kun valvottavalla on liiketoimintaa useammassa maassa, tai kun valvottava organisaatio on konserni. (Rahoitustarkastus, 5/790/2003, standardi 4.1 Sisäisen valvonnan järjestäminen)

Valvottavat ovat hallitukselleen vastuussa tehokkaan ja tarkoituksenmukaisen sisäisen valvonnan järjestämisestä. Valvottavien vastuulla on myös se, että sisäinen valvonta on riittävää ja oikeassa suhteessa liiketoiminnan sisältämiin riskeihin nähden. Hallituksen tehtävänä on varmistaa sisäisen valvonnan toimivuus. Velvoittavien sisäistä valvontaa koskevien määräysten noudattaminen vain osittain vaatii hallituksen erityisen päätöksen vaihtoehtoisista valvontamenetelmistä. Valvontamenetelmien tulee varmistaa riskien havaitseminen, arvioiminen ja rajoittaminen. (Rahoitustarkastus, 5/790/2003, standardi 4.1 Sisäisen valvonnan järjestäminen)

Rahoitusmarkkinoilla toimivia yrityksiä koskevat erilaiset lait, viranomaisten ohjeet ja määräykset. Lisäksi toimintaa tukevat ja ohjaavat monet sisäiset ohjeet ja eettiset periaatteet. Compliance-toiminto on osa sisäistä valvontaa ja se vastaa

erilaisten säännösten noudattamisesta. Sisäinen tarkastus on yrityksen sisäinen riippumaton ja objektiivinen taho, jonka tehtävänä on tarkastaa sisäisen valvonnan riittävyttä, toimivuutta ja tehokkuutta. (Rahoitustarkastus, 5/790/2003, standardi 4.1 Sisäisen valvonnan järjestäminen)

3.3.3 Asiakkaan tunnistaminen ja tunteminen

Kaikki asiakkaat tai asiakkaan puolesta toimivat henkilöt on tunnistettava. Asiakkaan tunnistamisella tarkoitetaan asiakkaan henkilöllisyyden todentamista tunnistamisasiakirjasta. Tunnistamista koskevat tiedot pitää dokumentoida, ja jällenpäin on voitava osoittaa, miten asiakas on tunnistettu, kenen toimesta ja miten asiakkaan tuntemisesta on varmistuttu. Asiakirjojen on oltava arkistoituna vähintään viisi vuotta asiakassuhteen päättymisestä tai liiketoimen suorittamisesta, riippuen siitä, kumpi määräajoista on pidempi. (Rahoitustarkastus 2008)

Tunnistamisella pyritään estämään näennäisten liiketoimien käyttöä. Asiakkaan toimintaa tulee kuitenkin tuntea laajemmin, kuin pelkästään tunnistamisen osalta. Asiakkaan tausta, toiminnan laatu ja laajuus ja palveluiden tarve tulee selvittää, jotta mahdollinen poikkeava toiminta osataan erottaa normaalista toiminnasta. Epäilyttävistä tapauksista tehdyt sisäiset selvitykset tulee myös säilyttää, niin että tapahtumaketjujen selvittäminen on mahdollista jälkikäteen. (Rahoitustarkastus 2008)

3.4 Taloudelliset tiedot

Pankkien tilinpäätös sisältää tuloslaskelman, taseen ja toimintakertomuksen. Koska pankkitoiminta on luonteeltaan muista elinkeinoista poikkeavaa, on sille myös omat tuloslaskelman ja taseen kaavat. Tuloslaskelman ja taseen luvut kuvaavat pankin toiminnan tuloksellisuutta ja laajuutta. Tilinpäätöstiedoilla on tärkeä merkitys tallettajille, sijoittajille ja pankkien sidosryhmille, kun nämä arvioivat pankin taloudellista asemaa. (Kontkanen 2008, 74-75)

Erilaiset taloudelliset tunnusluvut antavat pankkien toiminnan kehittymisestä enemmän tietoa, kuin pelkkä tuloslaskelma ja tase yksinään. ROE (Return on equity) eli oman pääoman tuotto kertoo, paljonko pankki on pystynyt hankkimaan tuottoa omille pääomilleen. Se saadaan suhteuttamalla tilikauden tulos omaan pääomaan. Kannattavana pidetään pankkia, jonka ROE ylittää 10 prosenttia, ja yli 15 prosentin ROE on jo erittäin hyvä. (Kontkanen 2008, 78-79)

ROA (Return on assets) eli koko pääoman tuotto kertoo myös pankin kannattavuudesta, eli kuinka paljon se on kyennyt hankkimaan tuottoa käytettävissä olevilla tasevaroillaan. ROA saadaan suhteuttamalla tilikauden tulos taseeseen. Jos ROA tunnusluku on suurempi kuin 1, katsotaan pankki kannattavaksi. C/I (Cost/Income ratio) eli kulu/tuotto-suhde kertoo, paljonko rahaa on käytetty tulojen saamiseksi, eli se on pankin tehokkuuden mittari. Tunnusluku saadaan jakamalla tilikauden kulut tilikauden tuotoilla. Erittäin tehokkaina pankkeina pidetään sellaisia, joiden kulu/tuotto-suhdeluku on alle 50.

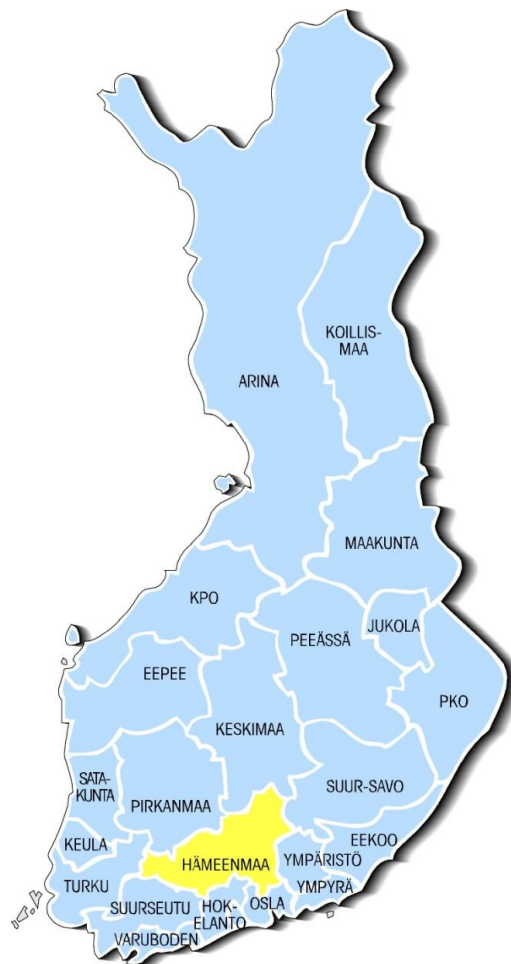
(Kontkanen 2008, 78-79)

4 S-RYHMÄ, S-PANKKI JA OSUUSKAUPPA HÄMEENMAA

4.1 S-ryhmä ja SOK

4.1.1 Liiketoiminta

S-ryhmä on yli 1500 toimipaikan muodostama vähittäiskaupan ja palvelualan verkosto. S-ryhmä koostuu 22 itsenäisestä alueosuuskaupasta, 10 paikallisosuuskaupasta ja näiden omistamasta Suomen Osuuskauppojen Keskuskunnasta (SOK) tytäryhtiöineen (KUVIO 2). S-ryhmä työllistää noin 36 000 henkeä. (SOK 2009)

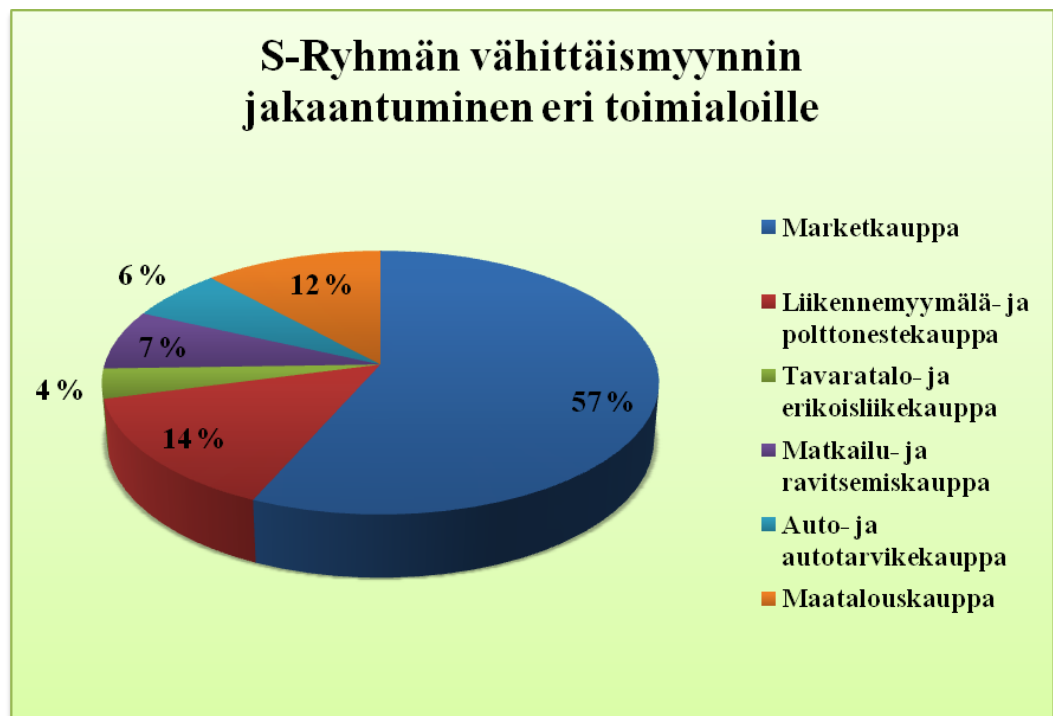


KUVIO 2. S-ryhmän alueosuuskaupat ja Osuuskauppa Hämeenmaan sijoittuminen S-ryhmään. (lähde: Osuuskauppa Hämeenmaan materiaalit)

S-ryhmän toimialoja ovat market-kauppa, liikennemyymälä ja polttonestekauppa, tavaratalo- ja erikoisliikekauppa, matkailu- ja ravitsemiskauppa, auto- ja autotarvikekauppa, sekä maatalouskauppa. Sen liiketoiminnan tarkoituksena on tuottaa etuja ja palveluja asiakasomistajille. (SOK 2008; SOK 2009)

SOK toimii osuuskauppojen keskusliikkeenä ja tuottaa niille erilaisia tuki- ja hankintapalveluja. SOK:n vastuulla on myös S-ryhmän strateginen ohjaaminen ja eri ketjujen kehittäminen. (SOK 2009)

Osuuskauppojen toiminta kattaa koko Suomen. SOK:n ja sen tytäryhtiöiden muodostamalla SOK-Yhtymällä on lisäksi liiketoimintaa Baltian alueella market-, matkailu- ja ravitsemuskaupan muodossa, sekä hotelli-, ravintola- ja marketkauppaa Venäjällä. (SOK 2009)



KUVIO 3. S-ryhmän vähittäismyynnin jakaantuminen eri toimialoille.

Vuonna 2008 S-ryhmän vähittäismyynti oli yli 11,8 miljardia euroa. Kasvua edellisvuoteen nähden oli 12,1 prosenttia. Vähittäismyynti jakaantui eri liiketoimialoille yllä olevan kuvion (KUVIO 3) mukaisesti. Suurin toimiala S-ryhmällä on market-kauppa. (SOK 2009)

4.1.2 Hallinto

Asiakasomistajat omistavat osuuskaupat ja sitä kautta SOK:n. S-ryhmän ylintä päätösvaltaa käyttää SOK:n osuuskunnan kokous, jossa kaikki osuuskaupat ovat edustettuina. Kokous valitsee SOK:n hallintoneuvoston, joka puolestaan asettaa hallituksen. Hallintoneuvoston tehtävänä on vastata yhteistoimintaperiaatteista ja pitkän tähtäimen suunnitelmista, joiden mukaan S-ryhmä toimii. Hallitus ohjaa SOK:n toimintaa. (SOK 2009)

4.1.3 Asiakasomistajat ja Bonus

S-ryhmän asiakasomistajajärjestelmä ei ole kanta-asiakasjärjestelmä, vaan palvelujärjestelmä, joka perustuu osuustoiminnalliseen yritysmuotoon. Asiakasomistajuus on enemmän, kuin pelkkä kanta-asiakkuus, sillä asiakasomistajat ovat osuuskauppansa jäseniä ja omistavat osan siitä. Heitä myös palkitaan osuustoiminnan periaatteiden mukaisesti asiakkuudesta ja omistajuudesta. (Eranto 2009, 88)

Ostohyvitykset eli Bonukset ovat kuuluneet osuuskauppojen toimintaan alusta lähtien, eli yli sata vuotta. Nykymuodossaan asiakasomistajuuteen perustuva bonusjärjestelmä on ollut vuodesta 1989 lähtien. Bonukset maksetaan kuukausittain rahana asiakasomistajan S-Pankissa sijaitsevalle tilille, josta sen voi käyttää haluamallaan tavalla. Vuonna 2008 S-ryhmän asiakasomistajat kerryttivät Bonusta 306 miljoonaa euroa. (Eranto 2009, 88)

S-Etukortti on ensinnäkin osuuskaupan jäsenkortti ja asiakasomistajuuden tunnus. Sillä myös kerrytetään Bonusta. Toisekseen, S-Etukortti on myös uuden S-Pankin

pankkikortti, jossa voi olla asiakkaan valinnan mukaan erilaisia maksu- ja luotto-ominaisuuksia. (Eranto 2009, 88)

4.2 S-Pankki Oy

4.2.1 Perustaminen

Osuuskuntalain vuoden 2003 muutoksen seurauksena osuuskauppojen säästökassat eivät vuoden 2008 alusta lähtien voineet enää ottaa yhdeltä henkilöltä 6000 euroa ylittävää jäsensijoitusta säästökassatililleen. Vuonna 2013 säästökassat olisi pitänyt lopettaa sellaisena, kuin se olivat olleet satakunta vuotta ennen lain muutosta. Säästökassojen mahdollisuudet tarjota rahoituspalveluja osuuskauppojen asiakasomistajille heikkenivät merkittävästi. (S-Pankki Oy 2009)

S-ryhmässä kartoitettiin useita eri vaihtoehtoja, kuten asiakastilien jatkamista lain sallimalla ja rajoittamalla tavalla, rahoituspalveluiden lopettamista kokonaan ja yhteistyötä muiden pankkien kanssa. Omaehtoinen pankkitoiminta katsottiin kuitenkin parhaaksi jatkoksi säästökassatoiminnalle, ja sen ajateltiin tukevan myös muuta S-ryhmän liiketoimintaa. (S-Pankki Oy 2009)

S-ryhmän alueosuuskauppojen hallintoneuvostot ja edustajistot, sekä osuuskuntien kokoukset käsitelivät syksyllä 2005 rahoituspalveluiden laajentamista pankkitoiminnaksi. 15.12.2005 SOK:n hallitus päätti perustaa talletuspankkiyhtiön hoitamaan S-ryhmän asiakasomistajien rahoituspalveluita. 20.12.2005 SOK haki luottolaitostoimilupaa, jonka rahoitustarkastus myönsi S-Pankki Oy:lle pari kuukautta myöhemmin 14.2.2006. S-Pankki Oy aloitti toimintansa 15.10.2007. (S-Pankki Oy 2009)

4.2.2 Yritystoiminta

S-Pankki Oy on talletuspankki, joka harjoittaa luottolaitostoiminnasta annetun lain (Laki luottolaitostoiminnasta 121/2007) mukaista luottolaitostoimintaa tarjo-

ten asiakkailleen säästämis-, maksamis- ja hankintojen rahoittamispalveluja. S-Pankin tehtävänä on tarjota erityisesti asiakasomistajilleen rahoituspalveluja, jotka aiemmin tuotettiin osuuskauppojen harjoittaman säästökassatoiminnan kautta. S-Pankki Oy:n omistaa 100 prosenttisesti SOK, jonka tytäryhtiö pankki on. (S-Pankki Oy 2009; SOK 2007)

Kesäkuussa 2008 S-Pankilla oli 1,96 miljoonaa asiakasta ja 1,61 miljoonaa maksukorttia. S-Pankin tuotevalikoimaan kuuluu säästämisen ja sijoittamisen tilejä, kortteja, luottoja ja maksamisen palveluita päivittäisten raha-asioiden hoitoon. Kaikilla S-ryhmän asiakasomistajilla on tili S-Pankissa. Tili avataan liittymisen yhteydessä, ja se toimii osuuskaupan rahana maksettavien etuuksien maksutilinä. (S-Pankki Oy 2009; SOK 2007)

S-Pankki palvelee asiakkaitaan noin 1000 S-ryhmän toimipaikassa, omia konttoreita pankilla ei pääkonttorin lisäksi ole. Täyden palvelun asiointipisteitä on noin 150, ja niissä voi hoitaa kaikki pankkiasiat. Näitä asiakaspalvelupisteitä sijaitsee Prismoissa, Sokoksissa ja suurimmissa S-marketeissa. Saleissa, Alepoissa ja ABC-liikenneasemilla on asiointipisteitä, joissa voi hoitaa pankkiasioitaan lomakkeilla. Näitä asiointipisteitä on noin 800. Palvelua tarjotaan toimipaikkojen aukioloaikojen puitteissa, eli muihin pankkeihin verrattuna S-Pankilla on laajemmat ja joustavammat palveluajat. S-Pankin verkkopankki palvelee asiakkaita vuorokauden ympäri. (S-Pankki Oy 2009)

S-Pankki Oy:ssä työskenteli 88 henkilöä vuoden 2008 lopussa. S-Asiakaspalvelussa, joka on S-Pankin kokonaan omistama tytäryhtiö, työskenteli samaan aikaan 91 henkilöä. S-Asiakaspalvelun tarkoituksena on neuvoa ja auttaa asiakkaita puhelimitse ja sähköpostitse. (S-Pankki Oy 2009)

S-Pankin ensimmäinen täysi toimintavuosi oli 2008. S-Pankin tuloksessa näkyvät edelleen käynnistysvaiheeseen liittyvät panokset, ja vuoden 2008 liiketoiminnan tappio oli 6,1 miljoonaa euroa. Kulu/tuottosuhte oli 1,1, oman pääoman tuotto -11,2 prosenttia ja koko pääoman tuotto -0,4 prosenttia. (S-Pankki Oy 2009)

4.2.3 Hallinto ja valvonta

S-Pankki Oy:tä johtaa hallitus terveiden ja varovaisten liiketoimintaperiaatteiden mukaisesti. Hallitus vastaa pankin strategisesta kehittämisestä, liiketoiminnan ohjaamisesta ja valvonnasta, sekä päättää keskeisistä toimintaperiaatteista ja yleisistä arvoista. Näissä asioissa hallitusta ohjaavat pankkitoimintaan sovellettavat lainsäädännökset ja määräykset. Hallitus myös nimeää toimitusjohtajan. S-Pankki Oy:n toimitusjohtajana on toiminut vuodesta 2006 lähtien Pekka Ylihurula. (S-Pankki Oy 2009)

Yhtiökokous vahvistaa hallituksen jäsenten määrän ja nimeää hallituksen vuodeksi kerrallaan. Hallitus kokoontuu vähintään kahdeksan kertaa vuodessa. Vuonna 2008 hallitukseen kuului kuusi jäsentä. Hallituksen puheenjohtajana toimi hallintojohtaja Jari Annala SOK:lta. Osuuskauppa Hämeenmaan toimitusjohtaja Taavi Heikkilä kuului hallitukseen ja toimi sen varapuheenjohtajana. (S-Pankki Oy 2009)

Finanssivalvonta valvoo S-Pankin toimintaa. Se arvioi lakiin perustuen pankin taloudellista tilaa, riskinkantokykyä ja riskien hallintajärjestelmiä. S-Pankki on myös Talletussuojarahaston jäsen. Talletussuojarahasto turvaa pankin tallettajien saatavat 50 000 euroon saakka, mikäli pankki ei itse pysty niitä tallettajilleen maksamaan. (S-Pankki Oy 2009)

4.3 Osuuskauppa Hämeenmaa

4.3.1 Liiketoiminta

Osuuskauppa Hämeenmaa on asiakkaidensa omistama palvelualan yritys, jonka tarkoituksena on tuottaa etuja ja palveluita asiakasomistajilleen. Hämeenmaa toimii 28 kunnan alueella Päijät- ja Kanta-Hämeessä (KUVIO 4). Yrityksen konttori sijaitsee Lahdessa, Launeen Prisman yhteydessä. (SOK 2009)



KUVIO 4. Osuuskauppa Hämeenmaan toiminta-alue. (lähde: Osuuskauppa Hämeenmaan materiaalit)

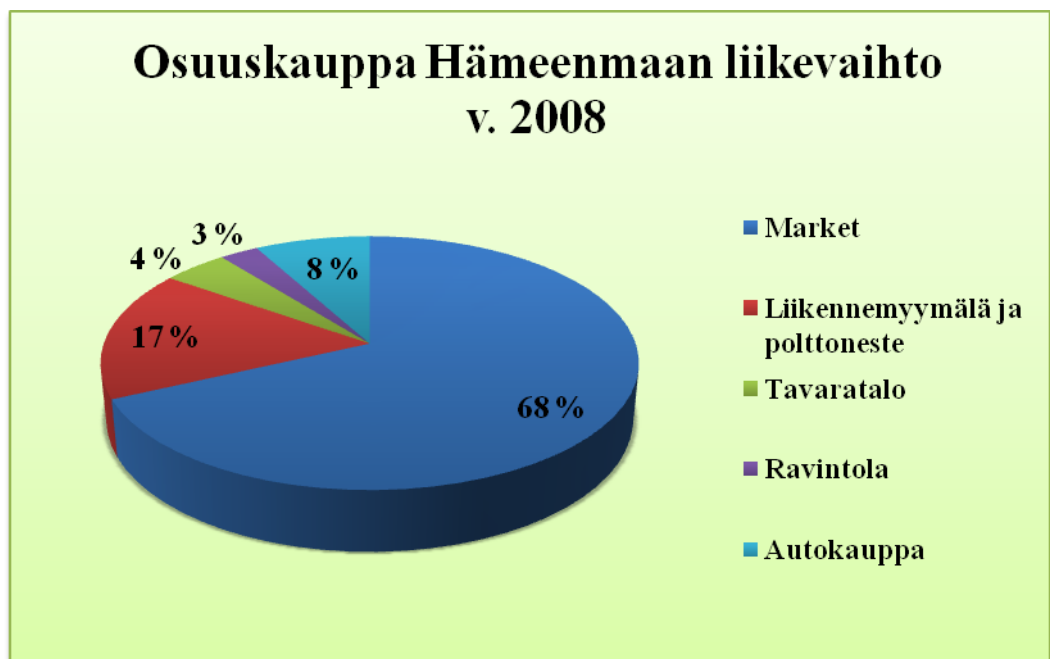
Vuonna 2008 Hämeenmaa työllisti 2549 henkilöä. Kokoaikaisiksi muutettuna luku vastaa 1837 henkilöä. Kasvua oli 238 henkilöä edellisvuoteen verrattuna. Osuuskauppa Hämeenmaa on alueensa suurin palvelualan työllistäjä. (Osuuskauppa Hämeenmaa 2009, SOK 2009)

Hämeenmaalla oli vuoden 2008 lopussa 3 Prismaa, 41 S-markettia ja 13 Salea, joissa harjoitettiin päivittäistavarakauppaa. Lisäksi Hämeenmaalla oli 2 Sokos - tavarataloa, 2 Emotionia ja yksi Kodin Terra - puutarhan, sisustamisen ja rakentamisen tavaratalo. Ravintola-toimialalla Hämeenmaa toimii 16 toimipaikassa. (Osuuskauppa Hämeenmaa 2009)

Liikennemyymälä- ja polttonestekauppaa Hämeenmaa harjoittaa 8 ABC-liikennemyymälässä ja 17 ABC-polttoainemyyntiautomaatilla. Lisäksi Lahden Launeen Prisman yhteydessä toimii ABC pesukatu. Autokauppaa harjoittavat

Hämeenmaan kaksi tytäryhtiötä, Vesijärven Auto Oy ja Nelipyörä Oy. (Osuuskauppa Hämeenmaa 2009)

Osuuskauppa Hämeenmaa -konsernin liikevaihto vuonna 2008 oli 669,7 miljoonaa euroa, jossa oli kasvua edellisvuoteen verrattuna 17 prosenttia. Liikevaihto jakaantui eri liiketoiminnan osa-alueille alla olevan kuvion (KUVIO 5) mukaisesti. (Osuuskauppa Hämeenmaa 2009)



KUVIO 5. Osuuskauppa Hämeenmaan liikevaihdon jakaantuminen eri liiketoiminnan osa-alueille

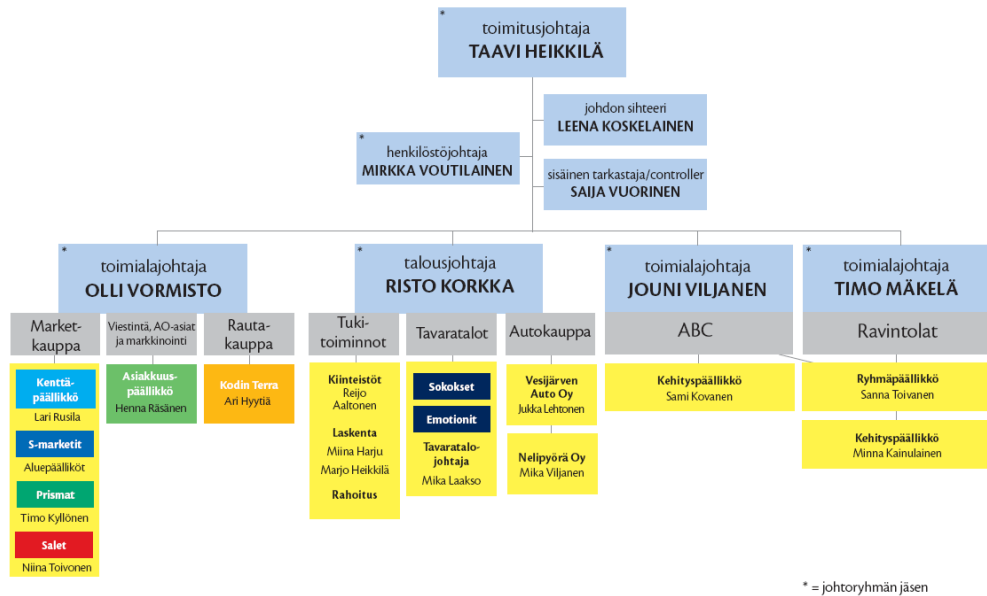
Osuuskauppa Hämeenmaalla oli vuoden 2008 lopussa 113 432 asiakasomistajaa, joista vuoden aikana liittyneitä uusia asiakasomistajia oli 7012. Toiminta-alueen kotitalouksista noin 60 prosenttia on asiakasomistajatalouksia. Hämeenmaan asiakasomistajat kerryttivät bonusta vuoden 2008 aikana 25 miljoonaa euroa, jossa kasvua edellisvuoteen verrattuna oli 26 prosenttia. Asiakasomistajuuteen kuuluu äänioikeus osuuskaupan edustajiston vaaleissa. (Osuuskauppa Hämeenmaa 2009)

Osuuskauppa Hämeenmaan liiketoimintaa ohjaavat arvot ovat tuloksellisuus, vastuullisuus, uudistuminen ja asiakaslähtöisyys. Arvot luovat pohjan toiminta-ajatukselle ja ohjaavat arjen toimintaa. Tuloksellisuus on kaiken hyvän liiketoiminnan pohja ja näkyy Hämeenmaalla hyvän toiminnallisen ja taloudellisen tuloksen arvostamisena. Asiakaslähtöisyys näkyy palveluiden ja etujen toteuttamisena alue- ja tarvelähtöisesti. Uudistumisella puolestaan tarkoitetaan huolehtimista kilpailukyvyyn, osaamisen ja asiakkaiden etujen kehittämistä ja ajantasaisuudesta. Vastuuta Hämeenmaa tuntee asiakasomistajistaan, liikekumppaneistaan, henkilöstöstään, sekä toimintaympäristöstään. (Osuuskauppa Hämeenmaa 2007)

4.3.2 Organisaatio ja hallinto

Päätöksenteko Osuuskauppa Hämeenmaassa perustuu edustukselliseen demokratiaan. Osuuskaupalla on 45 jäseninen edustajisto, joka valitaan vaaleilla joka neljäs vuosi. Ehdokkaaksi voi asettua osuuskaupan asiakasomistaja, joka on 18 vuotta täyttänyt ja asuu alueella, jonka ehdokkaaksi on ilmoittautunut. Edustajisto käyttää omistajille kuuluvaa ylintä päätösvaltaa osuuskaupassa ja käsittelee tilinpäätöksen, myöntää vastuuvapauden, päättää sääntömuutoksista, sekä valitsee hallintoneuvoston. (SOK 2009)

Hämeenmaan JOHTO-ORGANISAATIO



KUVIO 6. Hämeenmaan organisaatio v.2009 (lähde: Osuuskauppa Hämeenmaan materiaalit)

Hallintoneuvoston 23 jäsentä toimivat asiakasomistajien luottamushenkilöinä ja vahvistavat kilpailustrategian, valvovat vakavaraisuutta ja kannattavuutta, sekä valitsevat hallituksen ja toimitusjohtajan. Hämeenmaan hallituksessa on 5 jäsentä ja hallituksen puheenjohtajana toimii toimitusjohtaja Taavi Heikkilä. Hallituksen tehtävänä on valmistella kilpailustrategia, valvoa strategian toteutumista liiketoiminnassa, sekä operatiivisen liiketoiminnan valvominen. Hämeenmaan johtoryhmän muodostavat toimitusjohtaja, talousjohtaja, henkilöstöjohtaja, sekä eri liiketoiminta-alojen johtajat (KUVIO 6). (SOK 2009)

5 S-PANKIN PERUSTAMISEN AIHEUTTAMAT MUUTOKSET HÄMEENMAALLA

5.1 Säästökassatoiminta ja S-Pankin perustaminen

Säästökassatileille maksettiin hyvää korkoa pankkien tileilleen antamiin korkoihin verrattuna. Taustalla ei ollut puhdas korkopolitiikka, vaan asiaa katsottiin laajemmin asiakasomistajille tarjottavien etujen ja palveluiden näkökulmasta. Hyvä korko katsottiin yhdeksi asiakasomistajien eduista ja palkitsemismuodoksi. (Korkka 2009)

Korot olivat kuitenkin pienemmät, kuin mitä lainaraha olisi pankista maksanut, eli säästökassaan tulevat talletukset olivat edullista rahoitusta osuuskaupalle - hyvää korkoa kannatti siis maksaa, jotta talletuksia saatiin. Säästökassaan tulevat talletukset kasvoivat viimeisinä vuosina ennen toiminnan loppumista ja S-Pankin perustamista kaksin tai kolminkertaisiksi. Hämeenmaan säästökassasta S-Pankkiin siirretty pääoma oli 50 miljoonaa euroa. Koko S-ryhmältä pankkiin siirtyi 700 miljoonaa. (Korkka 2009)

5.1.1 Säästökassan säännöt ja toiminnan lopettaminen

Osuuskauppa Hämeenmaan sääntöihin kuului ennen osana säästökassatoiminnan säännöt. Säännöt mukailivat pitkälti uuden osuuskuntalain 21 §:ssä annettuja säästökassatoiminnan sääntöjä. Hämeenmaan säästökassatoiminnan säännöissä määriteltiin säästökassatoiminta ja sen tarkoitus seuraavasti:

Säästökassatoiminnalla tarkoitetaan toimintaa, jossa osuuskauppa vastaanottaa jäseniltään takaisinmaksettavia euromääräisiä rahavaroja, joita kutsutaan jäsensijoituksiksi ja jotka otetaan valtionvarainministeriön hyväksymät tiliehdot täyttävälle tilille ja joista osuuskauppa suorittaa hyvityksenä tiliehtojen mukaisen koron. Säästökassatoiminnan tarkoituksena on osuuskaupan liiketoiminnan rahoittamisen lisäksi edistää jäsenten säästäväisyyttä

*ja taloudenpitoa sekä jäsenten sitoutumista osuuskaupan toimintaan.
(Osuuskauppa Hämeenmaan säästökassatoiminnan säännöt 2003)*

Sääntöjen mukaan on hallituksen tehtävä huolehtia siitä, että säästökassatoimintaa harjoitetaan säännösten, määräysten ja päätösten mukaisesti. Hallintoneuvosto valvoo säästökassatoimintaa osuuskaupan toiminnan osana ja ohjeistaa tarvittaessa hallitusta säästökassatoimintaa koskevissa kysymyksissä. Edustajisto valitsee osuuskaupan tilintarkastajat, jotka tarkastavat myös säästökassatoimintaa.

(Osuuskauppa Hämeenmaan säästökassatoiminnan säännöt 2003)

Jäsensijoitusten turvaamiseksi Osuuskauppa Hämeenmaa kuului takausrenkaaseen, jonka muodostivat takausrengassopimuksen allekirjoittaneet säästökassatoimintaa harjoittaneet SOK:n jäsenosuuskunnat. Allekirjoittamalla takausrengassopimuksen kukin osuuskauppa sitoutui takaamaan omavelkaisesti vahinkoa, joka syntyisi mille tahansa sopimuksen allekirjoittaneen osuuskaupan jäsensijoittajalle, jos osuuskauppa ei pystyisi suorittamaan jäsenelle hänen jäsensijoituksiinsa perustuvia saamisia. (Osuuskauppa Hämeenmaan säästökassatoiminnan säännöt 2003)

Yksi Hämeenmaan kolmesta tilintarkastajasta tarkasti aina säästökassaa. Tarkastaja kävi kolme-neljä kertaa vuodessa, ja kirjoitti aina raportin säästökassasta ja huoltokonttorista. Raportit käsiteltiin osuuskaupan hallituksessa samaan tapaan kuin tilintarkastajien raportit. Säästökassan varoja seurattiin suhteessa osuuskuntalain ja osuuskaupan omien sääntöjen vaatimiin alarajoihin. Yksi tarkastuksen pääkohteista oli tämä. Jos kassassa olevat varat putosivat rajan alle, se oli huono juttu ja tarkastuskäynnit tihenivät. Jos ja kun kaikki oli säästökassassa kunnossa, tarkastaja kirjoitti lyhyen raportin siitä, että kaikki täsmää, rahat ovat tallella ja asiat on hoidettu niin kuin pitääkin. (Korkka 2009)

Osuuskauppa Hämeenmaa lakkasi harjoittamasta osuuskuntalain 21 luvussa tarkoitettua säästökassatoimintaa 15.10.2007. Samana päivänä säästökassoissa olevat jäsensijoitukset siirrettiin S-Pankki Oy:lle. (Osuuskauppa Hämeenmaa 2008)

25.11.2008 pidettiin Osuuskauppa Hämeenmaan edustajiston kokous, jossa yksi käsiteltävistä asioista oli osuuskunnan sääntöjen muuttaminen. Hallintoneuvosto

esitti säästökassatoiminnan sääntöjen poistamista osuuskunnan säännöistä, koska säästökassatoiminnan harjoittaminen oli lakannut osuuskunnassa edellisenä vuonna. Sääntömuutos hyväksyttiin kokouksessa ja osuuskunnan säännöt muutettiin ajantasaisiksi. (Osuuskauppa Hämeenmaa 2008)

5.1.2 S-Pankin perustaminen Hämeenmaan näkökulmasta

S-Pankki perustettiin, koska lakimuutosten jälkeen asiakkaat eivät olisi voineet enää pitää tileillään sellaisia rahasummia, kuin ennen lakimuutosta. Talletusten raja olisi tullut vaiheittain vastaan ensin 6000 euron ja lopulta 3000 euron kohdalla. S-Pankin perustamisella haluttiin säilyttää asiakasomistajien päivittäisten asioiden hoitoon liittyvät rahoituspalvelut, joiden koettiin olevan hyvin oleellinen osa osuuskaupan asiakasomistajilleen tarjoamia palveluita. (Hyytiäinen 2009; Ojansivu 2009)

Tärkein syy oman pankin perustamiselle oli siis asiakasomistajien rahoituspalveluiden säilyttäminen. Yksi syy lisää oli bonusten maksaminen. Ennen bonusten maksaminen hoidettiin säästökassan kautta, eli säästökassassa sijaitsevat tilit toimivat bonuksen maksutileinä. Nyt, kun säästökassatilit olivat katoamassa, piti keksiä, miten tulevaisuudessa hoidetaan etujen maksaminen. Kukaan ei pitänyt mahdollisena paluuta menneeseen, jolloin bonukset saatiin kotiin erillisellä paperilipulla. Hämeenmaan kohdalla se olisi tarkoittanut bonuslappujen lähettämistä 114 000 asiakasomistajatalouteen. Lisäksi paluu menneeseen käytäntöön olisi omalta osaltaan heikentänyt asiakasomistajien saamia etuja, koska nykyinen bonusten maksukäytäntö on entiseen verrattuna nopea, helppo ja bonuksen saa käyttöönsä rahana koska tahansa omalta tililtään. (Korkka 2009)

Yksi vaihtoehto olisi ollut siirtää toiminta johonkin ulkopuoliseen pankkiin. Halukkaita yhteistyökumppaneita oli kyllä ja neuvotteluja käytiin, mutta lopulta päädyttiin siihen ratkaisuun, että oman pankin perustaminen on paras vaihtoehto. Yksi syy oli se, ettei neuvotteluissa saatu aikaan asiakasomistajien kannalta tarpeeksi tyydyttäviä etuja ja ehtoja. S-ryhmän näkökulma oli, että asiakasomistajille haluttiin tarjota "jotain extraa", hyötyä asiakasomistajuudesta, mutta pankit eivät voi-

neet luonnollisestikaan antaa parempia ehtoja ja maksaa parempia korkoja osuuskauppojen asiakkaille, kuin mitä he antoivat omille asiakkailleen. (Korkka 2009)

Hämeenmaan asiakasomistajien näkökulmasta säästökassatoiminnan loppuminen ja pankkitoiminnan alkaminen ei aiheuttanut suuria muutoksia. Palvelut toki laajentuivat S-Pankin myötä, joten siitä näkökulmasta edut paranivat. Sillä, ovatko rahat Osuuskauppa Hämeenmaan taseessa vai S-Pankki Oy:n taseessa, ei ole asiakasomistajan kannalta mitään merkitystä. (Korkka 2009)

S-Pankki on SOK:n 100 prosenttisesti omistama tytäryhtiö. Tulevaisuudessa osuuskaupat saattavat tulla pankin suoriksi omistajiksi joko yhdessä SOK:n kanssa, tai niin, että S-Pankin omistavat vain osuuskaupat. Tällä hetkellä osuuskaupat, kuten Hämeenmaa, omistavat S-Pankin välillisesti, koska ne omistavat pankin omistajan SOK:n. Osuuskauppa Hämeenmaa on SOK:n toiseksi suurin omistaja, koska SOK:n omistajuus jakaantuu osuuskauppojen koon mukaan. (Korkka 2009)

5.2 Asiamiestoiminta ja asiakasomistajapalvelu

5.2.1 Osuuskauppa Hämeenmaa S-Pankki Oy:n asiamiehenä

Osuuskauppa Hämeenmaa hoitaa S-Pankin asioita asiamiessopimuksella. Asiamiessopimuksella on sovittu, että Osuuskauppa Hämeenmaa toimii S-Pankin asiamiehenä ja noudattaa S-Pankin antamia ohjeita. Asiamiespisteissä, eli S-Pankin palvelupisteissä työskentelevät henkilöt ovat Hämeenmaan työntekijöitä. He vuorottelevat yleensä kassa-, neuvonta ja S-Pankin palvelutehtävien välillä. Lomaketoimipaikoissa pankkiasioissa asiakkaita neuvovat kassahenkilöt. Asiamiespisteenä toimii myös konttori, eli S-Pankin asioita konttorilla hoitavat henkilöt ovat myös Hämeenmaan henkilökuntaa, eivät S-Pankin henkilökuntaa. (Hyytiäinen 2009; Laurila 2009; Ojansivu 2009; Vuorinen 2009)

Päätös asiamiespisteiden eli S-Pankin palvelupisteiden määrästä ja sijoittelusta on tehty Hämeenmaan johtoryhmässä. Linjana on ollut, että palvelupisteitä tulee isompiin yksiköihin, joissa on neuvonta ja tilaa järjestää palvelupisteet. Verkosto koetaan Hämeenmaalla riittävän kattavaksi muualla, paitsi Forssan seudulla. Tilanne helpottunee sielläkin uuden Prisman myötä. Asiointi tapahtuu S-Pankissa, niin kuin muissakin pankeissa nykyisin pitkälti verkkopankin kautta. (Korkka 2009)

Palvelupisteistä aiheutuvat kulut jäävät osuuskaupan maksettaviksi. Palvelutoiminnasta tulevat tuotot menevät kuitenkin S-Pankille. S-Pankki maksaa osuuskaupalle asiamiespalkkioita, jotka ovat kuitenkin vasta alkaneen toiminnan vuoksi niin pieniä, ettei niillä ole käytännön merkitystä. Tavoitteena tulevaisuudessa on kuluvastaavuus, eli että Hämeenmaa saisi S-Pankilta palkkioita tai tuottoja sen verran, että toiminta olisi kannattavaa. Tällä hetkellä osa pankin kuluista jää siis osuuskauppojen rasitteeksi. (Korkka 2009)

5.2.2 Asiakasomistajapalvelussa tapahtuneet muutokset

Ehkä suurimpana muutoksena Hämeenmaan konttorin asiakasomistajapalvelussa ulospäin on ollut kasvokkain tapahtuvan asiakaspalvelutyön jääminen kokonaan pois. Sen, mikä ennen säästökassatilien aikaan hoidettiin AO-palvelussa ja toimipaikkojen palvelupisteissä, hoitavat nyt pankkineuvojat S-Pankin palvelupisteissä. Puhelinpalvelua konttorilta saavat edelleen sekä asiakkaat, että toimipaikat. Asiakaspalvelun myötä jäänyt pois myös rahan ja sekkien käsittely. (Ojansivu 2009)

Valvontaan ja ohjeistukseen liittyviä muutoksia on asiakasomistajapalveluihin tullut paljon pankkitoiminnan myötä. Niiden myötä kauppaympäristöön on tullut pankkimaisuutta. Aivan uusia prosesseja on syntynyt pankkitoiminnan aloittamisen myötä. (Hyytiäinen 2009)

Lait ja rahoitustarkastus säätelevät hyvin pitkälti toimintaa nykyisin. Pankkitoiminnasta löytyy hyvin tarkat säännökset, joiden mukaan toimitaan. Nämä säännökset ovat huomattavasti entistä säästökassatoimintaa koskevia säännöksiä tiu-

kemmat. Säännöksillä säädellään kaikkea pankkitoimintaan liittyvää aina henkilöllisyyden tarkastamisista lähtien. (Hyttiäinen 2009; Ojansivu 2009)

BOA, eli Bonus-, Omistajuus- ja Asiakkuusjärjestelmä on järjestelmä, jolla hallinnoidaan kolmea edellä mainittua osa-aluetta ja ylläpidetään asiakasomistajarekisteriä. Järjestelmä oli S-ryhmällä käytössä jo säästökassojen aikaan. Järjestelmään tehtiin S-Pankin myötä muutoksia ja lisäyksiä ja se jakaantuu nykyisin kahteen osaan, AO-osuuteen ja pankkiosuuteen. Aiemmin asiakasomistajapalvelussa hoidettiin kaikki asiakasomistajuuteen, säästökassoihin ja bonuksiin liittyvät asiat BOA-järjestelmän asiakasrekisteripuolella. Pankkitoiminnan myötä käytäntö on muuttunut. Asiakkaan tunnistamistoimenpiteiden jälkeen voidaan vasta tehdä tilinavauksia, korttitilauksia, rahankäsittelyä ja muita vastaavia toimenpiteitä, ja ne tehdään järjestelmän pankkipuolella. (Hyttiäinen 2009; Ojansivu 2009)

BOA-järjestelmä on käytössä S-Pankin täyden palvelun asiakaspalvelupisteissä, eli Hämeenmaalla kaikissa neljässä Prismassa, Lahdessa Launeella ja Holmassa, Hämeenlinnassa Tiiriössä, Riihimäellä sekä Lahden Sokoksessa - yhteensä siis viidessä eri toimipaikassa. Muissa Hämeenmaan toimipaikoissa pankkiasioiden hoitaminen hoituu lomakkeilla. Toimipaikoista asiakkaiden täyttämät lomakkeet tulevat konttorille asiakasomistajapalveluun käsiteltäviksi ja tallennettaviksi. (Hyttiäinen 2009; Ojansivu 2009)

Uutena tehtävänä AO-puolelle on tullut käyttäjätunnuksien hallinnointi. Käyttäjätunnukset BOA:aan pyydetään konttorin toimesta S-pankilta. Uusi työntekijä saa aluksi tunnukset harjoitteluympäristöön. Suoritettuaan koulutuksen Ejollaksessa, eli Jollasinstituutin verkkoympäristössä, työntekijä saa käyttäjätunnukset BOA:aan. Kun työntekijän työsuhde lakkaa, poistetaan myös käyttäjätunnukset. Käyttäjätunnuksia seurataan hyvin tarkasti. (Ojansivu 2009)

Lomakemuutoksia on tullut paljon pankkitoiminnan myötä. Säästökassa-aikaan yhdellä lomakkeella voitiin hoitaa monta erilaista asiaa, nykyisin pankkiasioissa jokainen asia hoidetaan omalla lomakkeellaan. Tarvitaan myös erilaisia käyttöoikeuksia, että voidaan perustaa esim. rinnakkaiskortteja. (Ojansivu 2009)

Tilinavauksia ja tiliasioita on käsiteltävänä ja hoidettavana nyt S-Pankissa paljon enemmän, kuin mitä oli säästökassojen aikaan. Asiakasomistajat käyttävät ja hyödyntävät tilejään nyt enemmän, kuin ennen. S-Pankin perustamisen jälkeen asiakkailta tuli paljon talletuksia. Osasyynä talletuksiin oli hyvä korkotaso, ja osan taustalla oli Talletussuojarahaston tarjoama 50 000 euron takaus kaikille pankin talletuksille. Osa asiakkaista hajautti talletuksiaan, koska talletussuoja on 50 000 euroa per pankki, ja monet siirsivätkin uuteen S-Pankkiin osan rahoistaan muista pankeista. (Ojansivu 2009)

Ylipäättään rahan liikkuminen on aivan eri luokkaa nyt pankkitoiminnan myötä, kuin mitä se oli säästökassa-aikaan. Asiakkaat mieltävät toiminnan luotettavammaksi nyt, kun kyse on oikeasta pankkitoiminnasta. Vaikka säästökassoilla oli muiden alueosuuskauppojen tarjoama takaus (Takausrengas), kokevat asiakkaat valtion tarjoaman Talletussuojarahaston takauksen varmemmaksi, ja se lienee osasyynä talletusten määrän kasvuun. Myös pankin kotimaisuus etenkin näin kansainvälisten finanssikriisien aikaan on ollut asiakkaiden luottamusta lisäävä tekijä. (Ojansivu 2009)

Käytössä olevat tilimuodot ovat kutakuinkin samat nyt S-Pankissa, kuin mitä ne olivat säästökassojen aikaan. Jo tuolloin oli käytössä esimerkiksi määräaikais- ja tuottotilejä, joskin valikoima esimerkiksi määräaikaistileissä on kaventunut pankkitoiminnan myötä. Säästökassa-aikaan saattoi määräaikaistilille tehdä neljän ja jopa kuuden vuoden mittaisen talletuksen, nykyisin pisin määräaikaistilin talletusaika S-Pankissa on 3 vuotta. Aiemmin säästökassatilien ehdot asetti tilirengas, ja henkilökuntatilien ehdot kukin osuuskauppa itse. Pankkitoiminnan myötä tiliehtoihin on joitain muutoksia tullut, mutta pääpiirteissään ne ovat pysyneet samantyyppisiksi. (Ojansivu 2009)

Pankkien täytyy selvittää varojen alkuperä, jos talletus on yli 3000 euroa. Tällaisia selvityksiä ei tarvinnut säästökassaan tehtävistä talletuksista tehdä. BOA-toimipaikoissa tämä selvitys tehdään suoraan pankkijärjestelmään, muiden, loma- ja kassatoimipaikkojen osalta selvityksen pankkijärjestelmään tekee konttorin AO-palvelu. (Ojansivu 2009)

Raportointi ja tietojen välittäminen tapahtuu suoraan järjestelmien kautta, eli asiakasomistajapalvelun ei tarvitse tehdä mitään kuukausi- tms. raportteja S-Pankille. Säästökassan aikana joka kuukausi esimerkiksi laskettiin säästökassassa olevat varat ja maksettiin lähdevero. Nämä ovat jääneet Hämeenmaalta kokonaan pois, S-Pankki hoitaa ne nykyisin. Manuaalisia raportteja S-Pankille pitää tehdä pankkikoulutuksiin liittyen. Tieto on tarvittaessa S-Pankilla käytössä viranomaiskyselyjä varten. (Hyytiäinen 2009; Ojansivu 2009)

S-Pankin paperien ja lomakkeiden arkistointi tapahtuu sähköisesti, eli toimipaikoista paperit menevät skannauskeskukseen, jossa ne skannataan koneelle ja arkistoidaan. Konttorilla mappien määrä ei siis ole lisääntynyt S-Pankin myötä. Sen sijaan työmäärä asiaan liittyen on lisääntynyt, kun kaikki skannattavaksi ja arkistoitavaksi lähetetyt paperit lasketaan ja niitä seurataan konttorin toimesta. Kaikki arkistoidut lomakkeet näkyvät konttorilla optisessa arkistossa, jossa niitä voi selailla ja tietoihin voi tehdä tarvitsemiansa hakuja. (Hyytiäinen 2009; Ojansivu 2009)

5.3 Pankkitilit ja rahojen tilitykset

Pankkitilien hoitaja kirjaa kaikkien Hämeenmaan käyttämien pankkien tilitapahtumat kirjanpitoon. S-Pankin myötä pankkitilien hoitajalle tuli yksi pankki lisää hoidettavaksi, kun SOK:n ja Hämeenmaan välinen rahaliikenne siirtyi kokonaan S-Pankkiin. Toisaalta tilitapahtumat muissa pankeissa vähenivät vastaavasti, joten työn määrä ei juurikaan muuttunut S-pankin perustamisen myötä, työ vain muutti hieman muotoaan. (Ylitalo 2009)

Säästökassatoiminnan aikaan asiakasomistajapalvelusta tuli pankkitilien hoitajalle lista rahasiirroista, joita asiakkaat halusivat tehdä säästökassatileiltään. Pankkitilien hoitaja siirsi rahat pois säästökassasta asiakasomistajien säästökassatileiltä ja siirsi ne asiakkaiden ilmoittamille pankkatileille saamansa listan mukaisesti. Kun säästökassatilejä ei enää ole, on tuo tehtävä jäänyt kokonaan pois. (Ylitalo 2009)

S-Pankkiin siirtyminen on aiheuttanut muutoksia myös asiakkaiden tililleen tekemien panojen ja nostojen käsittelyssä. Aiemmin, säästökassojen aikaan, kun asiakas halusi toimipaikan kassalla joko nostaa rahaa tai tallettaa sitä säästökassatililleen, lyötiin tapahtumat kassajärjestelmään kassastanostoina ja -panoina. Illalla tai seuraavana aamuna, kun tilitys tehtiin, tilitettiin tapahtumat tilityslajeilla "jäsentili pano" ja "jäsentili nosto". Kassajärjestelmästä tapahtumat siirtyivät Hämeenmaan kirjanpitoon, koska kyse oli osuuskaupan omasta säästökassasta. Nykyisin S-Pankin tilille tehtävät nostot ja panot kiertävät välikätenä ja asiamiehenä toimivan Hämeenmaan kautta, jolloin prosessista on tullut hieman monimutkaisempi ja vaativampi. (Kumpu 2009)

Käteisnostot ja -panot, joita asiakkaat tekevät S-Pankin palvelupisteissä, joissa on käytössä BOA-järjestelmä, kirjautuvat kirjanpitoon S-Pankin clearing -tilille. Tili täsmäytetään päivätasolla. S-Pankista tulee joko pano tai nosto kyseiselle tilille riippuen siitä, kuinka paljon nostoja on suhteessa panoihin, eli onko Hämeenmaa velkaa S-pankille vai toisin päin. Tuo summa kirjataan kirjanpitoon viestinään "asiamiesclearing", jolloin tili saadaan täsmättyä. Kuun vaihteessa clearing-tilin saldon tulee olla nolla. (Kumpu 2009)

Muissa Hämeenmaan toimipaikoissa, joissa BOA ei ole käytössä, voi panoja ja nostoja tehdä S-Pankin tililleen pankkikortilla toimipaikkojen kassoilla. Tapahtumat kirjautuvat osuuskaupan kassajärjestelmän. Nostot muodostavat järjestelmässä automaattisesti ikään kuin laskun, jonka S-Pankki suorittaa Hämeenmaalle. Näin toimitaan, koska rahat on annettu asiakkaille Hämeenmaan kassasta, vaikka ne on nostettu S-Pankissa sijaitsevalta tililtä. S-Pankki on siis velkaa Hämeenmaalle kyseisten nostojen verran. (Kumpu 2009)

Panot puolestaan kirjautuvat järjestelmään miinusmerkkisenä omalle asiakasnumerolleen. S-Pankki veloittaa kaikki panot automaattisesti Hämeenmaalta seuraavana päivänä. Nämä asiakkaiden suorittamat panot ja S-pankin tekemät veloitukset tasataan järjestelmästä manuaalisesti erä erältä, koska ne eivät kohdistu automaattisesti. Työtä kutsutaan kortillisten panojen tasaukseksi. (Kumpu 2009)

Myös inhimilliset näppäilyvirheet teettävät työtä ja aiheuttavat erilaisia selvittelyjä. Jos esimerkiksi kassalla on lyöty pano vahingossa nostoksi tai toisin päin, täytyy asia korjata manuaalisesti. Virheet korjataan joko Hämeenmaan konttorin AO-palvelussa, tai S-Pankissa, riippuen vähän siitä, millaisesta virheestä on ollut kyse, ja onko ero jäänyt Hämeenmaan kassajärjestelmää vai S-Pankin clearing-tilille. (Kumpu 2009)

5.4 Henkilöstöhallinto

5.4.1 Palkkahallinto ja työsuhdeasiat

Osuuskauppa Hämeenmaan työntekijät ovat voineet halutessaan siirättää osan palkastaan suoraan säästökassassa sijaitsevalle S-tilille. Palkanlaskennassa on tällöin maksettu osa palkasta työntekijän pankkitilille ja osa S-tilille. Vaikka säästökassat on lakkautettu, työntekijät saavat edelleen halutessaan osan palkastaan, tai vaikka koko palkan tililleen S-Pankissa. Ainoa, mikä palkkojen maksukäytännössä on muuttunut, on lomakkeet, joilla työntekijä pyytää osan palkastaan eri tilille, kuin mikä on pääasiallinen palkanmaksutili. Säästökassatilinumeroiden korvautuminen S-Pankin tilinumeroilla kävi palkanlaskennassa automaattisesti järjestelmien päivittämisellä, eli käsin tilinumeroita ei jouduttu vaihtamaan. (Räsänen 2009)

Kaikki Hämeenmaan työntekijät allekirjoittavat työsopimuksen teon yhteydessä salassapitosopimuksen. Ennen pankkitoimintaa salassapitoon liittyvät lausekkeet olivat suoraan itse työsopimuksessa, eli työsopimuksen allekirjoittamalla sitoutui myös salassapitoon. Nykyisin työntekijät allekirjoittavat työsopimuksensa lisäksi erillisen yhden sivun mittaisen salassapitosopimuksen (LIITE 1). Myös mahdollinen vuokratyövoima tai muu ulkopuolinen työvoima allekirjoittavat oman salassapitosopimuksensa, jos tulevat työskentelemään Hämeenmaan toimipaikkoihin, vaikka eivät olekaan työsuhhteessa Osuuskauppa Hämeenmaahan (LIITE 2). Myös itse työsopimukset kävivät samaan aikaan läpi muodonmuutoksen, mutta uudis-

tuksessa oli taustalla halu yhtenäistää kaikkia S-ryhmän työsopimuksia, ei niinkään pankkitoiminnan alkaminen. (Räsänen 2009)

S-Pankin palvelupisteissä työskentelevät henkilöt ovat Hämeenmaan työntekijöitä ja samanlaisessa työsuhteessa kuin muutkin työntekijät. Työntekijät, jotka tekevät varsinaista pankkityötä palvelupisteissä, ja käyttävät BOA-järjestelmää, saavat tuntipalkkaansa palkanlisää, joka perustuu työn vaativuuteen. Tämä uusi palkkalaaji on tullut palkanlaskentaan pankkitoiminnan myötä. (Räsänen 2009)

Hämeenmaan henkilökunta on oikeutettu saamaan S-Pankin tililleen henkilökuntakorkoa. Kun työsuhde lakkaa työntekijän jäädessä eläkkeelle, BOA tulkitsee työsuhteen päättyneen ja lakkauttaa henkilökuntaedut. Henkilöstösihteeri ilmoittaa asiakasomistajapalveluun niistä eläkkeelle jääneistä Hämeenmaan työntekijöistä, jotka ovat työsuhteensa pituuden perusteella oikeutettuja henkilökuntaetuihin eläkkeelle jäämisen jälkeenkin. Näin heidän henkilökuntaetunsa jatkuvat työsuhteen päättymisen jälkeenkin. (Räsänen 2009)

5.4.2 Koulutus ja perehdyttäminen

Haasteellista on ollut asiamiestoiminnan järjestäminen kentälle, eli Hämeenmaan toimipaikkoihin. Asiakasomistajapalveluissa on tehty hyvin samankaltaista työtä jo säästökassojen aikaan, mutta toimipaikoille on tullut paljon uutta pankkitoiminnan alkamisen myötä. Koulutustoiminta onkin S-Pankin myötä lisääntynyt Hämeenmaalla merkittävästi, ja nykyisin on paljon enemmän koulutuksia S-Pankkiin liittyen, kuin mitä oli aikoinaan säästökassoihin liittyen. Nykyisin koulutuksia on useita kuukausittain, kun ennen AO-asioihin liittyen koulutuksia järjestettiin aina kahdesti vuodessa. (Hyytiäinen 2009)

Myös koulutettavat henkilömäärät ovat lisääntyneet, sillä kaikilla Hämeenmaan työntekijöillä pitää olla perustietämys pankin asioista. S-Pankin asiamiestoimintaan siirryttäessä koko Hämeenmaan henkilöstö sai peruskoulutuksen pankin asioihin ja asiakaspalvelupisteissä työskentelevät koulutettiin ja perehdytettiin laajemmin. Koulutusten järjestäminen teettää siis työtä paljon enemmän kuin ennen

koulutusten järjestämisten, ilmoittautumisten hoitamisen ja koulutusmateriaalien tuottamisen merkeissä. "Koulutuspiikkejä" teettävät uusien toimipaikkojen avaamiset, kun koulutettavia uusia työntekijöitä tulee paljon yhdellä kertaa. (Hyytiäinen 2009; Räsänen 2009)

Tulevaisuudessa pankkiasioiden kanssa työskentelevät tulee perehdyttää tietyn kaavan mukaan, ja siitä tulee tehdä merkintä työntekijän tietoihin. Näin toimitaan, jotta ongelmatilanteissa voidaan todentaa, että työnantaja on hoitanut velvollisuutensa perehdyttää työntekijä kunnolla. (Laurila 2009; Vuorinen 2009)

5.5 Rahoitus ja talousjohtajan toimenkuva

Talousjohtajan työ muuttui paljon rahoituksen hoitamisen osalta. Säästökassassa sijaitsevat rahat toimivat ennen rahoituksen perustana ja pohjamunana, ja tasasivat rahoituksen heilahteluja esimerkiksi mittavien investointien aikana. Säästökassoilla tuli olla riittävän suuri kassavaranto ja Hämeenmaalla pidettiin melko isoa kassaa koko ajan, joten rahoitusjärjestelyjä ei tarvinnut tehdä kovin usein, monesti kerta vuoteen riitti hyvin. Nyt, kun tuo 50 miljoonaa siirtyi pois Hämeenmaalta S-Pankille ja investointitahti on ollut kova viime vuosina, on rahoituksen hoitamisesta tullut haasteellisempaa ja se vaatii jatkuvaa tarkkailua. Hämeenmaan kokiossa yrityksessä päivittäiset maksatukset voivat olla miljoonia, joten rahaa on koko ajan oltava tarpeeksi käytettävissä. (Korkka 2009)

Vastuu säästökassatoiminnasta kuului Hämeenmaalla talousjohtajalle. Kun S-Pankkiin siirryttiin, oli vastuu pankkitoiminnoista aluksi myös talousjohtajalla. Vastuu siirrettiin kuitenkin market -toimialan johtajalle, koska katsottiin, että Hämeenmaalla tehtävä pankkityö on enemmän asiakaspalveluun liittyvää, kuin rahoitukseen, joka taas on talousjohtajan alaa. (Korkka 2009)

Hämeenmaalta jäivät kokonaan pois säästökassatoiminnan pyörittämiseen ja tarkastuksiin liittyvät työt. Tästä aiheutui säästöä kuluissa. Talousjohtajalta jäivät pois säästökassatoimintaan liittyvät tehtävät, kuten korkojen määritykset ja tarkas-

tusten järjestämiset, joten työnkuva on siltä osin hieman helpottanut. Muutos ei kuitenkaan ole ollut mitenkään oleellinen tai merkittävä. (Korkka 2009)

Osuuskaupan rahoituksen hoitamisen kannalta S-Pankilla ei ole oikeastaan mitään merkitystä, koska pankki on vielä niin pieni. Pankkien luototusmahdollisuudet riippuvat niiden taseen koosta. Sen perusteella määräytyy, kuinka suuri riski yksi asiakas voi olla. S-Pankki ei pysty vielä sellaiseen luototukseen, kuin mitä Hämeenmaa tarvitsee, eli rahoituksessa turvaututaan edelleen muihin kansallisiin ja kansainvälisiin toimijoihin. Ainoa rahoituksen kannalta olennainen seikka S-Pankin osalta on, että Hämeenmaalla on S-Pankilta 15 miljoonaa suuruinen lyhytaikainen, eli alle vuoden mittainen limiitti, jolla voi tasata rahoituksen heilahte-
luja. Pitkäaikaiset lainat ovat yleensä Hämeenmaalla 7 vuoden mittaisia. (Korkka 2009)

Vuonna 2007, joka oli suurien investointien vuosi Hämeenmaalla, ei tase kuitenkaan kasvanut investointien tahdissa, koska säästökassasta luopumisen johdosta kassa voitiin ajaa alemmaksi. Samalla Hämeenmaan omavaraisuusaste parani neljä prosenttiyksikköä. Omavaraisuusaste on yksi tärkeimmistä tunnusluvuista, joka ohjaa toimintaa Hämeenmaalla. Linjana on, että omavaraisuusasteen tulee pysyä yli 40 prosentissa. Tuo linja toimii mm. investointien jarruna. Jos näyttää, että omavaraisuusaste uhkaa pudota alle neljäkymmenen, sopeutetaan ja hidastetaan investointiohjelmaa siten, ettei aste putoa liian alhaiseksi. (Korkka 2009)

5.6 Sisäinen tarkastus ja omavalvonta

Valvontaa ja sääntelyä on nyt enemmän kuin säästökassojen aikaan, jolloin toiminta oli paljon vapaampaa. Nykyisin toimintaa ohjaavat esimerkiksi erilaiset Ratan standardit, joista sisäisen tarkastuksen kannalta tärkein on standardi sisäisen valvonnan järjestämisestä. S-Pankki ohjeistaa osuuskauppaa standardien noudattamisessa. Sisäisten tarkastajien työ on pankkitoiminnan myötä tullut haasteellisemmaksi ja rooli on nykyisin erilainen. Muutoksen taustalla on niin asiamiesso-
pimuksen, kuin lakien, säännösten ja direktiivienkin asettamat velvoitteet. (Laurila 2009; Vuorinen 2009)

Säästökassojen aikaan sisäisten tarkastajien näkökulmasta kaikki esimerkiksi market-toimialalla toimivat toimipaikat olivat tasa-arvoisia ja niiden asioita käsiteltiin tasapuolisesti. Nykyisin on olemassa selkeä kahtiajako. Niihin toimipaikkoihin, joilla on BOA-järjestelmä käytössä ja jotka hoitavat pankin asiakaspalvelua kattavasti, kohdistetaan suhteessa enemmän resursseja, velvoitteita ja toisaalta valvontaa, kuin niihin toimipaikkoihin, joissa pankin asiointi hoituu lomakkeilla. (Laurila 2009; Vuorinen 2009)

Pankkisalaisuudesta kertominen ja tiedottaminen, ja viestin saaminen perille ja ymmärretyksi on ollut haasteellista. Pankkisalaisuuden vakavuutta on täytyntä painottaa jo senkin takia, että asiakaspalvelussa toimivat ihmiset ymmärtävät, ettei samoja toimintatapoja kuin säästökassojen aikaan oli, voi enää hyväksyä kun on kyse pankkitoiminnasta. Esimerkiksi kaikkien asiakkaiden henkilöllisyys pitää aina ja joka tilanteessa tarkastaa ja tehdä siitä merkintä BOA:aan, että henkilöllisyys on tarkastettu ja mistä lähteestä, vaikka asiakas olisi kuinka tuttu jo vuosien takaa. Säästökassojen aikaan monet perheet myös asioivat samalla kortilla, joka ei enää nykyisin ole sallittua. (Laurila 2009; Vuorinen 2009)

Toimipaikoista tulevat kyselyt sisäisille tarkastajille ovat lisääntyneet säästökassatoiminnan loppumisen ja pankkitoiminnan alkamisen myötä. Lisäksi Hämeenmaan asiakasomistajapalvelu pystyi ennen toimimaan hyvinkin itsenäisesti, mutta nykyisin sieltäkin tulee tarkastajille kyselyitä esimerkiksi toimintaohjeiden tulkinna. Tältä osin tarkastajien työmäärä on siis S-Pankin myötä lisääntynyt. (Laurila 2009; Vuorinen 2009)

Viime vuonna sisäiset tarkastajat ja asiakasomistajapalvelussa työskentelevät tekivät ensimmäistä kertaa tarkastuskäyntejä toimipaikkoihin tavallisen asiakkaan ominaisuudessa sisäisen laadunvalvonnan nimissä. Huomiota kiinnitettiin mm. henkilöllisyyden tarkastamiseen ja rahojen käsittelyyn, ja ylipäätään pankkimaiseen toimintatapaan. Tällaisia tarkastuskäyntejä ei tehty koskaan säästökassojen aikaan. (Laurila 2009; Vuorinen 2009)

Uutta Hämeenmaalla on asiamiessopimuksen kautta tullut velvoite järjestää valvontavastaavan rooli, joka juontuu entisen Ratan, nykyisen Fivan pankeille kohdistamista säännöksistä. Tällaista tehtävää ei ennen S-Pankkia ollut. Valvontavastaavina toimivat Hämeenmaalla molemmat sisäiset tarkastajat. Valvontavastaavan pitää tehdä ja hyväksyttää vuosittain valvontasuunnitelma, eli miten pankkia ja sen toimintaa valvotaan Hämeenmaalla. Valvontavastaava pitää huolen siitä, että kaikki pankin säännökset tulee toteutettua Hämeenmaan harjoittamassa asiamiestoiminnassa. Valvontavastaavat raportoivat sekä S-Pankin compliance-toiminnolle siitä, mitä valvonnan eteen on tehty, että osuuskaupan hallitukselle siitä, miten asiamiessopimusta on hoidettu. Raportointia on siis kahdelle eri taholle ja kahdesta eri näkökulmasta. (Hyytiäinen 2009; Vuorinen 2009)

Valvontavastaavien tehtäviin kuuluu varmistaa, että asiakaspalvelupisteissä toimitaan pankkimaisella ja pankkisalaisuuden säilymisen edellyttämällä tavalla. Pankkimaiseen toimintatapaan kuuluu mm. maksuvälineiden asianmukainen käsittely ja asiakkaan tunnistamisesta annettujen määräysten noudattaminen. Valvontavastaavat varmistavat myös, että asiakaspalvelussa toimivilla henkilöillä on riittävä osaaminen ja koulutus työhön. (Laurila 2009; Vuorinen 2009)

Pankkitoiminnan myötä on tullut selkeä velvoite varojen alkuperän selvittämiseen. Velvoitteen taustalla on niin sanottu rahanpesulaki. Alkuperäselvitysten tekemisen omaksuminen asiakaspalvelupisteissä ei ole ollut helppoa, koska säästökassojen aikaan tällaista ei ole tehty. Asiakaspalvelupisteissä, joissa on käytössä BOA-järjestelmä, selvitykset tehdään suoraan koneelle Ritu-järjestelmään. Toimipaikoissa, joissa pankkiasiat hoidetaan lomakkeilla, täytetään lomake varojen alkuperästä ja se kirjataan konttorilla Ritu-järjestelmään asiakasomistajapalvelussa. (Laurila 2009; Vuorinen 2009)

Ritu-järjestelmä on selainpohjainen järjestelmä ja valvontavastaavien työkalu, johon tehdään selvitykset varojen alkuperästä ja myös ilmoitukset uhkaavista asiakastilanteista, tietoliikennekatkoksista, ryöstöistä ynnä muista uhkista tai häiriöistä, jotka kohdistuvat selvästi S-Pankkiin. Näiden tietojen täytyy olla S-Pankin ja valvontavastaavien käytettävissä, ja sen takia Ritu-järjestelmään kirjataan kaikki edellä mainitun kaltaiset tilanteet. S-Pankin ja valvontavastaavien kesken on

sovittu, minkälaisiin asioihin puuttuu pankki ja minkälaisiin valvontavastaavat. (Vuorinen 2009)

Osuuskauppa Hämeenmaa on edustettuna valvontavastaavien viiteryhmässä, joka perustettiin vuonna 2008. Viiteryhmä kokoontuu neljä kertaa vuodessa ja kokouksissa puidaan S-Pankin valvonnan asioita, esimerkiksi millaisia valvontasuunnitelmia pitäisi tulevaisuudessa tehdä, mitä asioita valvoa jne. (Vuorinen 2009)

S-Pankki velvoittaa, että BOA-toimipaikat suorittavat omavalvontaa, jollaista ei aikaisemmin säästökassojen aikaan ole tehty, ja että siitä raportoidaan Ritu-järjestelmään. Toki säästökassatoiminnankin aikaan omavalvontaa oli, mutta sen toteuttamista ei saneltu ulkopuolelta, vaan se oli osuuskaupan itsensä päätettävissä. Näin pankkitoiminnan alkuvaiheilla omavalvonnalla seurataan käytännön asioita, joilla mm. taataan pankkisalaisuuden säilyminen. Esimerkkinä omavalvonnasta tällä hetkellä on, että seurataan, onko asiakaspalvelupisteet järjestetty oikealla tavalla fyysisten puitteidensa osalta. Asiakaspalvelupisteissä pitää esimerkiksi olla "odota tässä" -tarra lattiassa, sopivasti äänieristystä, lomakkeet pitää säilyttää niin, ettei niihin pääse kukaan ulkopuolinen käsiksi jne. Pankkisalaisuudelle on siis annettu paljon painoarvoa näin alkuun. Kunhan todetaan, että käytännön asiat sujuvat, omavalvonnan painopisteet todennäköisesti muuttuvat. (Laurila 2009; Vuorinen 2009)

S-Pankki tekee ja päivittää neljästi vuodessa toiminnalliset ohjeet, joita osuuskauppojen tulee noudattaa asiamiestoiminnassaan. Osuuskauppojen valvontavastaavien rooliin kuuluu toimintaohjeiden riittävyden arviointi. Valvontavastaavat tuovat ilmi, jos esimerkiksi joistain asioista puuttuu ohjeistus tai ohjeistusta ei voi käytännössä noudattaa. Säästökassatoiminnan aikaan osuuskaupat itse ohjeistivat sen verran, mitä katsoivat tarpeelliseksi, eli kukaan ulkopuolinen ei nykyisessä mittakaavassa toimittanut ohjeistusta siitä, miten säästökassojen kanssa kuuluisi toimia ja työskennellä. (Laurila 2009; Vuorinen 2009)

Valvontavastaavat raportoivat S-Pankille kahdesti vuodessa. Raportoitaviin asioihin kuuluu mm. koulutusten järjestäminen ja BOA-järjestelmän käyttöoikeudet. Koulutuksia pitää järjestää riittävästi, ja käyttöoikeuksia BOA:aan ei saa olla ke-

nelläkään ylimääräisellä. Valvontavastaavilla itselläänkin on vain katseluoikeudet pankkijärjestelmään. Myös kaikki toimipaikkakäyntien raportit menevät S-Pankille tiedoksi. Raportit tallennetaan eTyötilaan, jossa ne ovat Hämeenmaan pankkityöryhmän ja S-Pankin compliance-toiminnon edustajien käytettävissä. (Laurila 2009; Vuorinen 2009)

5.7 Kirjanpito ja hankintojen arvonnisäverokäsittely

Osuuskaupat toimivat S-Pankin asiamiehinä omissa toimipaikoissaan, jolloin ne tuottavat rahoituspalveluita, kuten takaisinmaksettavien varojen hankintaa, luotonantoa ja maksuliikennettä. Arvonnisäverolain mukaan rahoituspalveluiden myynnistä ei suoriteta arvonnisäveroa, ja edellä mainitut palvelut kuuluvat verottomiin rahoituspalveluihin. Verottomuus koskee luotto- ja rahoituslaitoksia, sekä kaikkia muita yrityksiä, jotka myyvät verottomiksi luokiteltuja rahoituspalveluja. Vaikka Osuuskauppa Hämeenmaa ei ole luottolaitoslainsäädännön mukainen toimija, eikä sillä ei ole sopimussuhdetta S-Pankin asiakkaisiin, on asiamiespalvelun luonne sellainen, että se katsotaan verottomaksi rahoitustoiminnaksi. (SOK 2009)

Koska rahoituspalveluiden myynti on arvonnisäverotonta toimintaa, ei myöskään palvelun myyntiin suoraan liittyvien hankintojen osalta voida arvonnisäveron vähennystä tehdä. Hankinnat, jotka kohdistuvat sekä normaaliin verolliseen liiketoimintaan, että verottomien rahoituspalveluiden tuottamiseen, ovat arvonnisäveron osalta osittain vähennyskelpoisia. S-Pankkia varten tehdyt investoinnit täytyy siis käsitellä eri tavalla, kuin muut Osuuskauppa Hämeenmaan investoinnit. (Iso-talo 2009; SOK 2009)

Hankinnan tilaaja tai toimipaikan vetäjä arvioi suhdeluvun S-Pankin käytön ja muun käytön suhteen, jos vain osa hankinnasta kuuluu S-Pankille. Ostoreskontra kierrättää kaikki aktivoitaviin hankintoihin liittyvät laskut kirjanpitäjälle, joten kirjanpitäjä on se, joka huolehtii siitä, että S-Pankille kuuluvat hankinnat huomataan ja käsitellään oikein. Aina kun kirjanpitäjälle tulee lasku, jossa on tehty hankintoja esimerkiksi Prismojen kassaosastoille, tai vastaaviin toimipaikkoihin, joiden yhteydessä on myös S-Pankin palvelupisteitä, täytyy toimipaikkaan ottaa yh-

teyttä ja kysyä, kuuluuko osa hankinnasta S-Pankille, jos tällaisesta ei ole mainintaa. (Isotalo 2009)

Jako näiden kahden käytön välillä on esimerkiksi koulutusten osalta hyvin selkeää, koska se perustuu käytettyihin koulutustunteihin. Lasku jaetaan siinä suhteessa, kuinka iso osa koulutuksesta on liittynyt AO-asioihin ja kuinka iso osa pelkkään S-Pankkiin. Jakamista helpottaa sekin, että yleensä eri osioille on eri kouluttajat, S-pankista tulee kouluttaja pankkiasioihin liittyen ja Hämeenmaalla on oma kouluttaja AO-asioihin liittyen, joten rajanveto on selkeää. Hankalampia tapauksia ovat hankinnat, esim. koneet ja kalusto, josta ei voi sanoa tarkkaan, kuinka suuri osa niiden käytöstä kuuluu pankkitoiminnalle ja kuinka suuri AO-asioille. Asiakkuuspäällikkö tekee päätökset jaosta tällaisten hankintojen kohdalla. (Hyytiäinen 2009; Isotalo 2009; Ojansivu 2009)

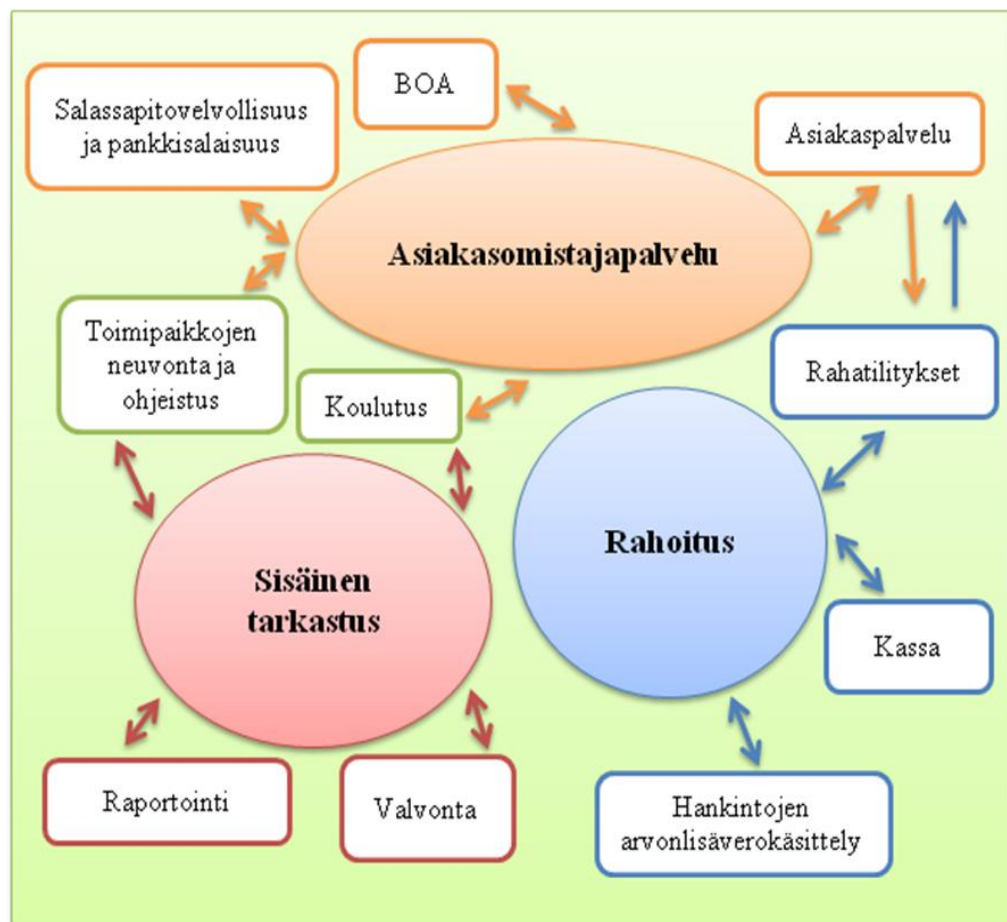
Yleiskulujen, jotka liittyvät sekä verolliseen, että verottomaan toimintaan, osalta tehdään vähennys yleiskuluprosentin perusteella. Yleiskuluprosentti saadaan jakamalla verollinen liikevaihto ilman veron osuutta kokonaisliikevaihdolla ilman veron osuutta. Yleiskuluja, joihin yleiskuluprosenttia sovelletaan, ei voida kohdistaa verolliseen tai verottomaan liiketoimintaan, vaan ne palvelevat Osuuskauppa Hämeenmaan liiketoimintaa kokonaisuutena. Tällaisia kuluja ovat yleensä liiketoiminnan muihin kuluihin kirjattavat, esimerkiksi yleiset konttori- tai tilintarkastuskulut. (SOK 2009)

Kaikki S-Pankkiin liittyvät materiaalit, joita S-Pankki Oy:ltä tilataan ja jotka S-Pankki laskuttaa Hämeenmaalta, sisältävät arvonlisäveron, koska ne eivät liity itse pankkitoimintaan ja näin ollen niiden arvonlisäverokäsittely on normaalia. Tällaisia materiaaleja ovat esimerkiksi lomakkeet, kortit ja S-Pankki -tekstillä varustetut kynät. (Isotalo 2009)

5.8 Johtopäätökset

Säästökassatoiminnan loppuminen vaikutti Hämeenmaalla moneen asiaan, mutta vielä enemmän vaikutti S-Pankin asiameiestoimintaan ryhtyminen. Haastattelujen pohjalta saatujen tietojen perusteella voisi todeta, että muutoksen myötä enemmän työtä tuli tilalle, kuin jäi pois. Tutkimuksen pääongelmana oli, mitä muutoksia pankkitoimintaan siirtyminen aiheuttaa osuuskaupan taloushallinnossa ja tukitoiminnoissa. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että suurimmat muutokset koskivat asiakasomistajapalvelua ja asiakaspalvelua, sisäistä tarkastusta ja rahoitusta.

Useimmat asiat, joita haastatteluissa nousi esiin, liittyivät joko välillisesti tai suoraan kolmeen edellä mainittuun osa-alueeseen. (KUVIO 7)



KUVIO 7. Suurimmat asiameiestoiminnan mukanaan tuomat muutokset

Tutkimuksen ensimmäinen alaongelma oli, mitä muutoksia, uusia toimintoja, prosesseja, toimintatapoja tai työtehtäviä muutos on tuonut mukanaan. Uutta Hämeenmaalla ovat S-Pankin asiamiespisteet ja niiden mukanaan tuoma rahoituspalveluiden tarjoaminen. Asiakaspalvelu muuttui Hämeenmaan omien säästökassatiliasioiden hoidosta asiakasomistajien S-Pankin tiliasioiden hoitoon. Eli ennen asiakkaat olivat sopimussuhteessa Hämeenmaan säästökassaan, nykyisin sopimussuhde on S-Pankkiin.

Edellä mainitulla on tiivis yhteys rahoitukseen. Samalla kun tilit siirtyivät Hämeenmaalta S-Pankkiin, siirtyivät tietenkin myös niillä sijaitsevat asiakkaiden varat. Ennen asiakasomistajien sijoitukset näkyivät Hämeenmaan taseessa, nykyisin ne näkyvät S-Pankin taseessa. Muutoksella oli suora vaikutus rahoituksen hoitoon, joka muuttui huomattavasti haasteellisemmaksi. Ennen asiakasomistajien säästökassassa sijaitsevat varat muodostivat pohjan Hämeenmaan rahoitukselle ja tasasivat rahoituksen heilahteluja. Nykyisin rahoituksen hoitaminen vaatii huomattavasti enemmän tarkkailua, etenkin, kun investointitahti on ollut Hämeenmaalla suuri viime vuosina.

Käytännön asiakaspalvelu muuttui tarkemmin säännellyksi ja sitä koskevat useammat lait, säännökset ja direktiivit, kuin säästökassatoimintaa. Nykyisin kiinnitetään erityisesti huomiota asiakkaiden tunnistamiseen, rahojen alkuperäselvityksiin ja muihin pankkimaiseen toimintaan ja asiakaspalveluun liittyviin seikkoihin.

Koska toiminta on säännellympää, täytyy sitä myös valvoa tarkemmin. Hämeenmaan piti nimittää erillinen valvontavastaava valvomaan asiamiessopimuksen, lakien ja säännösten noudattamista S-Pankin asiamiestoiminnassa. Sisäisen tarkastuksen rooli on siis osittain muuttunut ja jakautunut kahtia muutoksen myötä, koska nykyisin valvontaa suoritetaan sekä S-Pankin näkökulmasta, että osuuskaupan näkökulmasta, ja siitä raportoidaan vastaavasti kahdelle taholle, S-Pankin compliance-toiminnolle ja osuuskaupan hallitukselle. Omavalvontaa on enemmän kuin ennen, ja sitä toteutetaan S-Pankin ehdoilla. Säästökassa-aikaan osuuskauppa määritteli itse omavalvonnan tarpeen.

TAULUKKO 1. Eri asioiden vertailua säästökassa-ajan ja nykyhetken välillä

| | säästökassatoiminnan aikaan | nykyisin |
|---|--|---|
| Asiakasomistajapalvelu ja asiakaspalvelutyö | | |
| asiakasomistaja | Hämeenmaan asiakasomistaja ja säästökassatilin haltija | Hämeenmaan asiakasomistaja ja S-Pankin asiakas, sopimussuhde S-Pankkiin |
| asiakassijoitukset | Hämeenmaan omassa kassassa ja taseessa | S-Pankin taseessa |
| asiakaspalvelu | vapaampaa | rajoitetumpaa |
| koulutus | koulutusta kahdesti vuodessa asiakasomistaja-asioihin liittyen | useita koulutuksia kuukausittain |
| vastuu säästökassa-toiminnasta/S-Pankin palveluista | talousjohtajalla | market-toimialajohtajalla |
| säästökassan tarkastus | tilintarkastajan toimesta kolme-neljä kertaa vuodessa | ei säästökassaa, ei tarkastuksia |
| Rahoitus | | |
| rahoituksen hoito | rahoitusjärjestelyt tarpeen vain harvoin | rahoitus vaatii enemmän tarkkailua |
| Hämeenmaan kassavaranto | suurempi | pienempi |
| tilitykset | Hämeenmaan sisäisiä | Hämeenmaan ja S-Pankin välisiä |
| Sisäinen tarkastus | | |
| sisäisen tarkastajan rooli | sisäinen tarkastaja | sisäinen tarkastaja/valvontavastaava |
| valvonta ja sääntely | vähemmän | enemmän |
| neuvonta toimipaikkoihin ja AO-palveluun | vähäisempää | lisääntynyt |
| tarkastettavat toimipaikat | tasa-arvoisia | kahtiajako BOA-toimipaikkojen ja muiden välillä |
| omavalvonta | vähäisempää, osuuskaupan itsensä määrittelemää | suuremmassa mittakaavassa, velvoite S-Pankin taholta |
| Muut muutokset | | |
| salassapito-sopimukset | muutama salassapitoon sitova lause työsopimuksen yhteydessä | erillinen sivun mittainen salassapitosopimus |

Muutoksia on koottu edellisellä sivulla taulukoksi (TAULUKKO 1), joka selventää ja helpottaa asioiden vertailua entisen ja nykyhetken välillä.

Toinen tutkimuksen alaongelma oli, mitä toimintoja, työtehtäviä tai prosesseja on jäänyt muutoksen myötä pois. Säästökassatoiminnan loppumisen myötä loppuivat kaikki säästökassan pyörittämiseen liittyvät toimenpiteet, kuten kassan laskennat, tarkastukset ja korkojen määritykset, sekä konttorin asiakaspalvelu ja käytännön säästökassatyö. Säästökassatoiminnan säännöt poistettiin Osuuskauppa Hämeenmaan säännöistä.

Vanhojen säästökassa-aikaisten toimintatapojen hylkääminen ei ole ollut helppoa eikä täysin ongelmatonta. Monet Hämeenmaan työntekijät ovat olleet säästökassa-asioiden kanssa tekemisissä vuosia ja vuosikymmeniä ja vanhojen toimintatapojen unohtaminen ja uusien omaksuminen on ollut haasteena sekä työntekijöille itselleen, että työnantajalle, joka on vastuussa työntekijöidensä riittävästä kouluttamisesta ja perehdyttämisestä uusiin asioihin. Koulutustoiminta onkin lisääntynyt Hämeenmaalla merkittävästi S-Pankin asiamiestoiminnan myötä, koska koko henkilöstöllä tulee olla perustietämys S-Pankin asioista, ei ainoastaan asiakaspalvelussa työskentelevillä.

6 YHTEENVETO

Kun laki osuuskuntalain muuttamisesta astui voimaan vuonna 2003, vain vuoden kuluttua uuden osuuskuntalain voimaantulosta, merkitsi se loppua satakunta vuotta jatkuneelle säästökassatoiminnalle ja -perinteelle, joka kuului olennaisena osana osuuskauppojen toimintaan. Tuolloin oli selvää, että muutoksia osuuskauppojen toimintaan olisi luvassa lähivuosina. Kaikista valittavissa olevista vaihtoehdoista S-ryhmä katsoi parhaaksi vaihtoehdon, jossa toimintaa voitiin jatkaa mahdollisimman "entiseen malliin" ja tarjoten edelleen asiakasomistajille käytännön arjen hoitamiseen liittyviä rahoituspalveluja. Niin perustettiin vuonna 2007 Suomen ensimmäinen kauppapankki, S-Pankki.

Tutkimuksen tarkoituksena ja tavoitteena oli selvittää, mitä muutoksia säästökassatoiminnan loppuminen ja pankkitoimintaan siirtyminen aiheutti yksittäisen osuuskaupan taloushallinnossa ja tukitoiminnoissa. Tutkimuksen case-yrityksenä oli Osuuskauppa Hämeenmaa, ja pankkitoiminnalla tutkimuksessa tarkoitettiin osuuskauppojen toimimista S-Pankin asiamiehenä ja siihen liittyvien rahoituspalveluiden tarjoamista. Tutkimus onnistui vastaamaan sille määriteltyihin tutkimusongelmiin ja saavutti siten tavoitteensa.

Tutkimuksen teoriaosuus koostui säästökassatoimintaa ja pankkitoimintaa koskevista luvuista. Lähteinä toimivat sekä erilaiset lait ja säännökset, että aihetta käsittelevä kirjallisuus. Empiriaosuus jakaantui myös kahteen lukuun. Ensimmäisessä tutustuttiin S-ryhmään, S-Pankkiin ja Osuuskauppa Hämeenmaahan. Toisessa luvussa käsiteltiin muutoksia Hämeenmaalla ja tehtiin niihin liittyen johtopäätöksiä. Empiriaosuuden lähteinä toimivat S-ryhmää, S-Pankkia ja Osuuskauppa Hämeenmaata koskevat materiaalit, sekä Hämeenmaan työntekijöiden haastattelut. Kaikki lähteet olivat tältä vuosituhannelta ja siten suhteellisen tuoreita. Lähteissä oli sekä kirjallisia, suullisia, että Internet-lähteitä, eli lähteiden käyttö oli monipuolista. Tutkimuksen tekijä piti käytettyjä lähteitä luotettavina.

Tutkimuksen empiria-osuuden tiedot saatiin haastattelemalla yhteensä yhdeksää Hämeenmaan konttorilla työskentelevää henkilöä, joiden työhön tai toimenkuvaan

säästökassatoiminnan loppuminen ja S-Pankin asiamiestoimintaan siirtyminen enemmän tai vähemmän vaikutti. Haastateltavat valittiin heidän työnsä, tutkimuksen tekijän ennakkokäsitysten ja Hämeenmaan konttorilla työskentelevien henkilöiden suositusten perusteella. Kaikki haastattelupyynnön saaneet suostuivat haastateltavaksi.

Haastattelut olivat teemahaastatteluja. Niissä ei ollut tiettyjä kysymyksiä, joita tutkimuksen tekijä olisi kysynyt haastateltavilta, vaan haastateltavat saivat vapaasti kertoa omasta työstään ja siinä tapahtuneista muutoksista. Haastattelijat esittivät tarkentavia kysymyksiä ja johdatteli haastattelua eri suuntiin tarpeen tullen ja esille tulleiden asioiden mukaan. Haastattelujen lähtökohtana oli ajatus, että ilman tarkkoja ja kenties rajoittaviakin kysymyksiä haastateltavat lähtevät puhumaan vapaammin niistä asioista, jotka he itse kokevat tärkeimmiksi ja olennaisimmiksi. Kahta lukuun ottamatta kaikki haastattelut nauhoitettiin, ja tähän pyydettiin haastateltavilta suostumus. Haastattelujen kestot vaihtelivat kymmenestä minuutista tuntiin.

Haastattelujen perusteella saatujen tietojen pohjalta voidaan todeta, että suurimmat säästökassatoiminnan loppumisen ja S-Pankin asiamiestoimintaan siirtymisen aiheuttamat muutokset liittyivät Hämeenmaan rahoituksen hoitoon, asiakasomistajapalveluun ja sisäiseen tarkastukseen. Muut muutokset liittyivät enemmän tai vähemmän suoraan näihin kolmeen osa-alueeseen. Muutoksia voidaan selittää ensinnäkin Hämeenmaan taseessa ja rahoituksessa tapahtuneilla muutoksilla, jotka olivat suoraa seurausta säästökassassa olevien varojen siirtymisestä S-Pankille. Toisaalta asiakasomistajapalvelussa ja sisäisessä tarkastuksessa tapahtuneisiin muutoksiin löytyvät syyt pankkitoimintaa koskevasta lainsäädännöstä, ohjeistuksesta ja valvonnasta.

Tutkimuksen tulokset kuvastavat tilannetta Osuuskauppa Hämeenmaalla ja tutkimus on tehty Hämeenmaan näkökulmasta. Tulokset ja johtopäätökset eivät välttämättä päde muihin vastaavassa tilanteessa oleviin alueosuuskauppoihin tai paikallisosuuskauppoihin, ja siten tutkimus ei ole yleistettävissä koskemaan kaikkia osuuskauppoja. Tutkimuksen tekijä uskoo kuitenkin, että samankaltaisia asioita ja muutoksia on noussut esiin myös muissa osuuskaupoissa.

Toisaalta tutkimus ei varmastikaan paljasta kaikkia muutoksia Hämeenmaalla, koska haastattelemalla saatu aineisto kertoo yksittäisten ihmisten töistä ja näkökulmista. Jos joku aihealue tai muutos on jäänyt tutkimuksessa käsittelemättä, vastuu siitä kuuluu yksin tutkimuksen tekijälle. Asia ei ole joko noussut esiin missään vaiheessa, niin että tutkimuksen tekijä olisi osannut tarttua siihen, tai sitten se on rajattu tutkimuksen ulkopuolelle. Näin kävi esimerkiksi käytännön asiakaspalvelutyön muutosten kanssa, joihin useampikin haastateltavista kehotti perehtymään. Aiheen laajuuden ja toisaalta tutkimuksen alkuperäisten näkökulmien vuoksi tutkimuksen tekijä päätti kuitenkin rajata sen tutkimuksen ulkopuolelle.

Työn edetessä tekijä on törmännyt moniin aihealueisiin, jotka ovat olleet kiinnostavia tai herättäneet ajatuksia. Ne on kuitenkin pitänyt rajata tämän tutkimuksen ulkopuolelle, ettei se paisuisi kuin pullataikina ja lähtisi rönsyilemään joka suuntaan, vaan pysyisi hallittuna kokonaisuutena ja alkuperäisessä aihevalinnassa. Ne on kuitenkin koottu tähän tämän tutkimuksen loppuun jatkotutkimusaiheiksi. Jos joku muukin kuin allekirjoittanut pitää tämän tutkimuksen aihealuetta mielenkiintoisena ja haluaa tehdä oman tutkimuksensa aiheeseen liittyen, suosittelee tekijä lähtemään liikkeelle seuraavista kysymyksistä:

- Miten säästökassojen asiakaspalvelutyö ja S-Pankin asiamiespisteiden asiakaspalvelutyö eroavat toisistaan?
- Mitä muutoksia säästökassatoiminnan loppuminen ja tilien siirtyminen S-Pankkiin on aiheuttanut asiakasomistajien näkökulmasta?
- S-Pankin ja ulkomaisten kauppapankkien erot ja yhtäläisyydet
- Muutosten vertailua eri alueosuuskauppojen ja paikallisosuuskauppojen välillä

Lopuksi todettakoon, että tämän tutkimuksen tekeminen on ollut hyvin haasteellista ja välillä jopa hermoja raastavaa, mutta toisaalta myös antoisaa ja palkitsevaa. Aihealue on kiinnostanut tekijää aivan alusta lähtien, mutta tutkimuksen edetessä on välillä mietityttänyt, olisiko joku muu aihe ollut helpompi valinta. Aina-kin tutkimuksen käsittelemien aiheiden valinta ja rajaus on ollut haasteellista, ja

tutkimus on elänyt oikeastaan koko ajan aivan loppumetreille asti. Vasta kun haastattelut oli tehty, alkoi tutkimuksen lopullinen muoto ja teemat, joita se käsittelee, kunnolla hahmottua. Toisaalta juuri sehän on kvalitatiiviselle tutkimukselle tyypillistä.

Tutkimuksen tekijä kokee oppineensa paljon sekä käsittelemistään aiheista, että tutkimastaan organisaatiosta. Osuuskauppa Hämeenmaa oli tekijälle työnantajana tuttu, mutta muuten tutkimuksessa käsitellyt asiat olivat aivan uusia ja niihin perehtyminen piti aloittaa aivan alusta.

Tutkimus tarjonnee mielenkiintoista luettavaa kaikille säästökassatoiminnasta ja uudesta S-Pankista, sekä osuuskauppojen tarjoamista rahoituspalveluista kiinnostuneille, olivatpa nämä sitten pankin asiakkaita tai muuten vain aiheesta kiinnostuneita. Erityisesti tutkimuksesta voi olla hyötyä esimerkiksi osuuskauppojen uusille (ja miksei vanhoillekin) työntekijöille, jotka haluavat saamansa S-Pankkikoulutuksen ohella oppia ymmärtämään olosuhteita ja syitä, jotka olivat S-Pankin perustamisen taustalla.

Aivan lopuksi tekijä haluaa kiittää yhteisesti ja erikseen kaikkia, jotka ovat auttaneet tämän tutkimukseni kanssa. Kiitos opinnäytetyön ohjaajalle Leea Kouhialle avusta, neuvoista, vinkeistä ja rakentavasta kritiikistä. Erityskiitokset työkavereille Hämeenmaalla, jotka ystävällisesti soivat haastatteluja ja kertoivat avoimesti töistään ja ajatuksistaan. Kiitos kuuluu myös niille, joiden kanssa käytyt käytävä- ja kahvipöytäkeskustelut eivät koskaan päättyneet haastatteluksi asti, ja joiden nimet eivät siten esiinny lähdeluettelossa, mutta jotka antoivat vinkkejä haastateltavista, sekä arvokasta tietoa ja näkökulmia tutkimuksen aihealueisiin.

LÄHTEET

PAINETUT LÄHTEET

Arvonlisäverolaki 1501/1993. Annettu Helsingissä 30.12.1993.

Eranto, T. 2009. Oma kauppa, parhaat edut. Yhteishyvä 3/2009, 88-89.

Herranen, T. 2004. Yhdessä eteenpäin - SOK 100 vuotta 1904-2004. Helsinki: Edita Prima Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2000. Tutki ja kirjoita. Vantaa: Tummavuoren kirjapaino Oy.

Kalima, K. & Konstari, T. 2002. Pankkialaisuus, viranomaiset ja tietosuojat. Suomalaiset oikeusjulkaisut SOJ Oy, Helsinki 2002. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Kontkanen, E. 2008. Pankkitoiminnan käsikirja. Vammala: Vammalan kirjapaino Oy.

Laki luottolaitostoiminnasta 121/2007. Annettu Helsingissä 9.2.2007.

Laki osuuskuntalain muuttamisesta 72/2003. Annettu Helsingissä 31.1.2003.

Laurinkari, J. 2004. Osuustoiminta - Utopiasta kansainvälisen yrittämisen muodoksi. Kuopio: Suomen Graafiset Palvelut Oy.

Mähönen, J. & Villa, S. 2006. Osuuskunta. Vantaa: Dark Oy.

Osuuskauppa Hämeenmaa. 2009. Tilinpäätöstiedote 2008.

Osuuskauppa Hämeenmaa. 2007. Yritysesite 2007.

Osuuskauppa Hämeenmaa. 2003. Säästökassatoiminnan säännöt. Annettu 1.10.2003.

Osuuskuntalaki 1488/2001. Annettu Helsingissä 28.12.2001.

Pöyhönen, S. 2005. Osuuskunnan hallinto ja osuuskuntalaki. 2. uudistettu painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Rahoitustarkastus. Standardi 4.1 Sisäisen valvonnan järjestäminen 5/790/2003. Annettu 27.5.2003.

Savolainen, J. 2002. Osuuskuntalaki perusteluineen. Lakikokoelma 2002. Helsinki: Edita Prima Oy.

SOK. 2009. Arvonlisäverotus. Verotuksen ohje 18.2.2009.

SOK. 2007. S-ryhmän asiakasomistajajärjestelmän säännöt. Esite.

SOK. 2008. S-ryhmän vuosi 2007. Esite.

S-Pankki Oy. 2009. Vuosikatsaus 2008.

INTERNET-LÄHTEET

Rahoitustarkastus. 2008. Tietoa Ratasta [viitattu 17.3.2009]. Saatavissa: http://www.rahoitustarkastus.fi/Fin/Tietoa_Ratasta/etusivu.htm

Rahoitustarkastus. 2008. Asiakkaan tunnistaminen ja tunteminen [viitattu 31.3.2009]. Saatavissa: http://www.rata.bof.fi/Fin/Valvottavalle/Rahanpesun_estaminen/Asiakkaan_tunnistaminen_ja_tunteminen/etusivu.htm

Rahoitustarkastus. 2008. Asiakastietojen säilyttäminen [viitattu 31.3.2009]. Saatavissa: http://www.rata.bof.fi/Fin/Valvottavalle/Rahanpesun_estaminen/Asiakastietojen_sailyttaminen/etusivu.htm

SOK. 2009. Mikä on S-Ryhmä? Hallinto. SOK [viitattu 11.2.2009]. Saatavissa: http://www.s-kanava.fi/valtakunnallinen/sryhma_artikkeli?aid=Sryh_Sryhmanesittely_0000__s_ska_basicarticle2_00864.xml&nodeid=Sryh_Sryhmanesittely_0000__s_ska_basicarticle2_00864.xml&exp=true

SOK. 2009. Mikä on S-Ryhmä? Liiketoiminta. SOK [viitattu 11.2.2009]. Saatavissa: http://www.s-kanava.fi/valtakunnallinen/sryhma_artikkeli?aid=Sryh_Sryhmanesittely_0000__s_ska_basicarticle2_00862.xml&nodeid=Sryh_Sryhmanesittely_0000__s_ska_basicarticle2_00862.xml&exp=true

SOK. 2009. Mikä on S-Ryhmä? Oma kauppa. SOK [viitattu 11.2.2009]. Saatavissa: http://www.s-kanava.fi/valtakunnallinen/sryhma_artikkeli?aid=Sryh_Sryhmanesittely_0000__s_ska_basicarticle2_00854.xml&nodeid=Sryh_Sryhmanesittely_0000__s_ska_basicarticle2_00854.xml&exp=true

SOK. 2009. Hämeenmaa esittäytyy. SOK [viitattu 10.3.2009] Saatavissa: http://www.s-kanava.fi/hameenmaa/esittaytyy_artikkeli?aid=Esit_Mikaon_0122__s_ska_basicarticle2_00150.xml&nodeid=Esit_Mikaon_0122__s_ska_basicarticle2_00150.xml&exp=true

SOK. 2009. Hämeenmaa esittäytyy. Hämeenmaan edustajisto. SOK [viitattu 12.3.2009] Saatavissa: http://www.s-kanava.fi/hameenmaa/esittaytyy_artikkeli?aid=Esit_Hallinto_0122__s_ska_basicarticle2_00167.xml&nodeid=Esit_Hallinto_0122__s_ska_basicarticle2_00167.xml&exp=true

SOK. 2009. Hämeenmaa esittäytyy. Hämeenmaan johtoryhmä. SOK [viitattu 12.3.2009] Saatavissa: http://www.s-kanava.fi/hameenmaa/esittaytyy_artikkeli?aid=Esit_Hallinto_0122__s_ska_basicarticle2_04195.xml&nodeid=Esit_Hallinto_0122__s_ska_basicarticle2_04195.xml&exp=true

SOK. 2009. Hämeenmaa esittäytyy. Hämeenmaan hallitus. SOK [viitattu 12.3.2009] Saatavissa: http://www.s-kanava.fi/hameenmaa/esittaytyy_artikkeli?aid=Esit_Hallinto_0122__s_ska_basicarticle2_00170.xml&nodeid=Esit_Hallinto_0122__s_ska_basicarticle2_00170.xml&exp=true

SOK. 2009. Hämeenmaa esittäytyy. Hämeenmaan hallintoneuvosto. SOK [viitattu 12.3.2009] Saatavissa: http://www.s-kanava.fi/hameenmaa/esittaytyy_artikkeli?aid=Esit_Hallinto_0122__s_ska_basicarticle2_00169.xml&nodeid=Esit_Hallinto_0122__s_ska_basicarticle2_00169.xml&exp=true

SOK. 2009. Hämeenmaa esittäytyy. Hämeenmaan edustajiston vaalit. SOK [viitattu 12.3.2009] Saatavissa: http://www.s-kanava.fi/hameenmaa/esittaytyy_artikkeli?aid=Vaalit_0122__s_ska_basicarticle2_04336.xml&nodeid=Vaalit_0122__s_ska_basicarticle2_04336.xml&exp=true

SOK. 2009. Hämeenmaa esittäytyy. Ehdokkuus ja ehdokaslistan täyttöohjeet. SOK [viitattu 12.3.2009] Saatavissa: http://www.s-kanava.fi/hameenmaa/esittaytyy_artikkeli?aid=Vaalit_0122__s_ska_basicarticle2_04374.xml&nodeid=Vaalit_0122__s_ska_basicarticle2_04374.xml&exp=true

S-Pankki Oy 2009. S-Pankki yrityksenä. S-Pankki Oy [viitattu 12.3.2009] Saatavissa: http://www.s-pankki.fi/s-pankki_oy/yritystiedot/fi_FI/yritys/

S-Pankki Oy 2009. Historia. S-Pankki Oy [viitattu 12.3.2009] Saatavissa: http://www.s-pankki.fi/s-pankki_oy/yritystiedot/fi_FI/historia/

S-Pankki Oy 2009. Keskeiset taloudelliset luvut. S-Pankki Oy [viitattu 12.3.2009] Saatavissa: http://www.s-pankki.fi/s-pankki_oy/yritystiedot/fi_FI/taloudelliset_luvut/

S-Pankki Oy 2009. Tuotteet ja palvelut. S-Pankki Oy [viitattu 12.3.2009] Saatavissa: http://www.s-pankki.fi/s-pankki_oy/yritystiedot/fi_FI/tuotteet_ja_palvelut/

S-Pankki Oy 2009. Hallintomalli. S-Pankki Oy [viitattu 12.3.2009] Saatavissa:
http://www.s-pankki.fi/s-pankki_oy/yritystiedot/fi_FI/hallintomalli/

S-Pankki Oy 2009. Organisaatio. S-Pankki Oy [viitattu 12.3.2009] Saatavissa:
http://www.s-pankki.fi/s-pankki_oy/yritystiedot/fi_FI/organisaatio/

S-Pankki Oy 2009. Viranomaiset. S-Pankki Oy [viitattu 12.3.2009] Saatavissa:
http://www.s-pankki.fi/s-pankki_oy/yritystiedot/fi_FI/viranomaiset/

S-Pankki Oy 2009. Talletussuoja. S-Pankki Oy [viitattu 12.3.2009] Saatavissa:
http://www.s-pankki.fi/s-pankki_oy/yritystiedot/fi_FI/talletussuoja/

Talletussuojarahasto 2009. Tietoa tallettajalle. [viitattu 14.3.2009] Saatavissa:
<http://www.talletussuojarahasto.fi/?page=4>

SUULLISET LÄHTEET

Hyttiäinen, P. Asiakkuusvastaava. Osuuskauppa Hämeenmaa. Haastattelu
16.3.2009.

Isotalo, R. 2009. Kirjanpitäjä. Osuuskauppa Hämeenmaa. Haastattelu 24.2.2009.

Korkka, R. 2009. Talousjohtaja. Osuuskauppa Hämeenmaa. Haastattelu
18.3.2009.

Kumpu, E. Myyntitilitysten hoitaja. Osuuskauppa Hämeenmaa. Haastattelu
17.3.2009

Laurila, M. Sisäinen tarkastaja. Osuuskauppa Hämeenmaa. Haastattelu 20.3.2009.

Ojansivu, T. S-Pankkineuvoja. Osuuskauppa Hämeenmaa. Haastattelu 16.3.2009.

Räsänen, A. Palkanlaskennan tiiminvetäjä ja projektivastaava. Osuuskauppa Hä-
meenmaa. Haastattelu 12.3.2009.

Vuorinen, S. Sisäinen tarkastaja. Osuuskauppa Hämeenmaa. Haastattelu
20.3.2009.

Ylitalo, S. Pankkitilien hoitaja. Osuuskauppa Hämeenmaa. Haastattelu 13.3.2009

LIITTEET

Liite 1. Osuuskauppa Hämeenmaan salassapitosopimus

Liite 2. Osuuskauppa Hämeenmaan salassapitosopimus ulkopuoliselle työvoimalle

Liite 1. Osuuskauppa Hämeenmaan salassapitosopimus



LIITE TYÖSOPIMUKSEEN

Salassapitositoumus

Tällä asiakirjalla allekirjoittanut sitoutuu olemaan käyttämättä hyödykseen ja pitämään salassa työnantajansa liike- ja ammattisalaisuudet sekä pankkisalaisuuden alaan kuuluvat tiedot. Työnantajalla tarkoitetaan tässä sitoumuksessa tätä liitettä koskevan työsopimuksen mukaista työnantajaa *sekä sen kanssa samaan konserniin kuuluvia yrityksiä*.

Sitoumuksen tarkoituksena on lähinnä täsmentää allekirjoittaneen työsopimuslain 3 luvun sekä luottolaitostoiminnasta annetun lain mukaisia velvoitteita, jotka sitovat tämän sitoumuksen allekirjoittanutta työntekijää normaalisti.

Allekirjoittanut ei saa käyttää hyödykseen tai ilmaista työnantajansa liike- ja ammattisalaisuutta muille. Tällaista salaisuutta ei saa muutenkaan käyttää tai ilmaista tarpeettomasti. Lisäksi allekirjoittaneen on pidettävä salassa kaikki pankkisalaisuuden piiriin kuuluvat tiedot.

Salassapitovelvollisuus koskee kaikkia työnantajan palveluksessa olevia henkilöitä siinä määrin, kuin he saavat tai voivat saada tietoonsa työnantajan liike- ja ammattisalaisuuksia sekä pankkisalaisuuden piiriin kuuluvia tietoja. Myös asiamiehiin ja asiamiesten edustajiin sovelletaan tämän sitoumuksen mukaisia salassapitovaatimuksia.

Salassa pidettäviä ja luottamuksellisia tietoja on käsiteltävä ja säilytettävä erityisen huolellisesti. Asiakaspalvelussa ja puhelinta käytettäessä sekä muutoin on meneteltävä siten, et-

tä sivulliset eivät saa kuulla tai nähdä taikka saada muutoin tietoonsa salassa pidettäviä ja luottamuksellisia tietoja. *Tällaisia tietoja ei saa myöskään tarpeettomasti paljastaa toiselle työnantajan palveluksessa olevalle henkilölle.*

Liike- ja ammattisalaisuuden piiriin kuuluvat tiedot ovat salassa pidettäviä niin kauan, kuin tiedolla on taloudellista merkitystä työnantajalle. *Tämä koskee myös työsuhteen päättymisen jälkeistä aikaa.* Pankkisalaisuuden osalta salassapitovelvollisuus on ehdoton työsuhteen päättymisestä riippumatta. Allekirjoittaneella on siis velvollisuus pitää salassa kaikki S-Pankki Oy:n asiakkaita tai asiakkuuksia koskevat tiedot myös työsuhteen päätyttyä.

Allekirjoittanut työntekijä on tietoinen, että se, joka luvattomasti ilmaisee tai käyttää salassa pidettävää tietoa, voidaan tuomita rikoslain mukaisesti sakko- tai vankeusrangaistukseen. Tässä sitoumuksessa tarkoitetun salassapitovelvollisuuden rikkominen voi myös johtaa vahingonkorvausvelvollisuuden syntymiseen sekä työ sopimuksen irtisanomiseen tai törkeimmissä tapauksissa työ sopimuksen välittömään purkamiseen.

Tämän sitoumuksen lisäksi on otettava huomioon säännökset, jotka on annettu laissa sopimattomasta menettelystä elinkeinotoiminnassa.

Allekirjoitus

paikka ja aika

allekirjoitus ja nimenselvennys ja henkilötunnus

toimipaikka

Liite 2. Osuuskauppa Hämeenmaan salassapitosopimus ulkopuoliselle työvoimalle



Salassapitositoumus

Tällä asiakirjalla allekirjoittanut sitoutuu olemaan käyttämättä hyödykseen ja pitämään salassa _____*X:n*_____ ja sen kanssa samaan konserniin kuuluvien yritysten liike- ja ammattisalaisuudet sekä pankkisalaisuuden alaan kuuluvat tiedot.

Salassapitovelvollisuus koskee kaikkia tilanteita, joissa allekirjoittanut on saanut tai voinut saada tietoonsa _____*X:n*_____ ja sen kanssa samaan konserniin kuuluvien yritysten liike- ja ammattisalaisuuksia sekä pankkisalaisuuden alaan kuuluvia tietoja. Salassa pidettävät tiedot voivat näin ollen koskea sekä _____*X:ää*_____ ja sen kanssa samaan konserniin kuuluvia yrityksiä, sen asiakkaita että sen yhteistyökumppaneita eli muun muassa myös S-ryhmään kuuluvia yrityksiä kokonaisuudessaan.

Allekirjoittanut ei saa käyttää hyödykseen tai ilmaista yllä mainittuja liike- ja ammattisalaisuuksia muille. Tällaista salaisuutta ei saa muutenkaan käyttää tai ilmaista tarpeettomasti. Lisäksi allekirjoittaneen on pidettävä salassa kaikki pankkisalaisuuden piiriin kuuluvat tiedot.

Salassapitovelvollisuus koskee kaikkia _____*X:lle*_____ töitä tekeviä henkilöitä siinä määrin, kuin he saavat tai voivat saada tietoonsa liike- ja ammattisalaisuuksia sekä pankkisalaisuuden piiriin kuuluvia tietoja.

Salassa pidettäviä ja luottamuksellisia tietoja on käsiteltävä ja säilytettävä erityisen huolellisesti. Asiakaspalvelussa ja

puhelinta käytettäessä sekä muutoin on meneteltävä siten, että sivulliset eivät saa kuulla tai nähdä taikka saada muutoin tietoonsa salassa pidettäviä ja luottamuksellisia tietoja. Tällaisia tietoja ei saa myöskään tarpeettomasti paljastaa toiselle allekirjoittaneen kanssa saman työnantajan palveluksessa olevalle tai _____X:n_____ palveluksessa olevalle henkilölle.

Liike- ja ammattisalaisuuden piiriin kuuluvat tiedot ovat salassa pidettäviä niin kauan, kuin tiedolla on taloudellista merkitystä _____X:lle_____. Tämä koskee myös työnteon sekä työsuhteen päättymisen jälkeistä aikaa. Pankkisalaisuuden osalta salassapitovelvollisuus on ehdoton työnteon ja työsuhteen päättymisestä riippumatta. Allekirjoittaneella on siis velvollisuus pitää salassa kaikki S-Pankki Oy:n asiakkaita tai asiakkuuksia koskevat tiedot myös työnteon ja työsuhteen päätyttyä.

Allekirjoittanut on tietoinen, että se, joka luvattomasti ilmaisee tai käyttää salassa pidettävää tietoa, voidaan tuomita rikoslain mukaisesti sakko- tai vankeusrangaistukseen. Tässä sitoumuksessa tarkoitetun salassapitovelvollisuuden rikkinen voi myös johtaa vahingonkorvausvelvollisuuden syntymiseen.

Tämän sitoumuksen lisäksi on otettava huomioon säännökset, jotka on annettu laissa sopimattomasta menettelystä elinkeinotoiminnassa.

Allekirjoitus

paikka ja aika

allekirjoitus ja nimenselvennys ja henkilötunnus

toimipaikka