



Palvelutilanteessa kyläpäällikkö Anu Penttinen ja pankinjohtaja Helvi Varpola.

Palvelut pyörille

OP Pohjois-Karjalan kokeilussa oleva pankkiauto kiersi maakunnassa marraskuussa. Tavoitteena oli viedä palvelut sinne, missä ihmiset ovat hyvin tavoitettavissa: kauppojen edustoille, kirjastojen pihuille ja peräti ampumastadionille Kontiolahdessa. Marraskuisena lauontana pankkiauto

pysähtyi muutamaksi tunniksi Kylätöimintakeskus Kukon pihalle. Vierailijoilla oli esimerkiksi mahdollisuus saada apua OP:n edustajiston vaalien nettäänestyksessä. Digiopastusta annettiin myös muiden pankkiasioiden hoidossa.

Ajanvarauksella pankkiautossa pystyi hoi-

tamaan omia pankkiasioitaan joutumatta ajamaan Lieksaan saakka. Olipa eräs asiakas ajanut Joensuusta Vuonislakteen asti, kun ei ollut sattunut saamaan sopivaa tapaamisai- kaa Joensuun konttoriin. Rahan nosto- tai talletusmahdollisuutta pankkiautossa ei ole.

OP Pohjois-Karjala keräsi kokeilulla lisäideoita uuteen toimintaan ja kävijöiltä kyseltiin mitä muita palveluita pankkiauton yhteyteen toivottiin.

Anu Penttinen



Pankkipalveluauto olivat esittelemässä Vuonislakdessä Helvi Varpola Joensuusta ja Katri Ruotsalainen Lieksasta. Asiakkaana Anna-Mari Piirainen.

Pankkien etääntyvä olemus

OP-ryhmän eläkkeelle jäävän pääjohtajan **Reijo Karhisen** mukaan vielä 1980-luvulla ajateltiin, että asiakkaan täytyy tuntea kiitollisuutta pankkia kohtaan. Pankkimailmassa ryhdyttiin ajamaan itsepalveluiden lisäämistä 1990-luvulla kustannustehokkuuden nostamiseksi. Nyt yli 95 prosenttia henkilöasiak- kaiden kohtaamisesta tapahtuu digitaalisesti. Karhisen mukaan nyt muutosta vie asiakas. On tapahtunut positiivinen asiakkaan vallan- kumous. Vaikka konttoreita edelleen loppuu, niin palveluita ei ole tarkoitus heikentää ja uudet palvelut ovat asiakaskokemukseltaan paljon parempia. Näin siis pääjohtaja Karjalaisessa 29.12.2017 **Kari-Pekka Issakaisen** jutussa *Asiakaskokemus ohjaa menestystä*.

Vuorineuvos Reijo Karhinen on johtanut OP-ryhmää, jolla erityisesti maaseutualueella näyttää nyt olevan määräävä markkina- asema.

Miten pankkimailma on aikojen saatossa muotoutunut näin pienen Vuonislakden kylän näkökulmasta?

Kehittämissysäys 1800-1900 –luvun vaihteessa

Suomessa, ehkä yleiseurooppalaisenkin tilanteen mukaan, virisi runsas 100 vuotta sitten merkittävä yhteiskunnallinen kehity- misjakso. Tämä perustui paljolti paikalliseen haluun koulutautua, hakea uusia menetelmiä ja toimintamuotoja. Jaksoon sisältyi myös kansallistunteen nousu, joka sai palkintonsa Suomen itsenäistymisenä vuonna 1917.

Kehitymiskauteen sisältyi paljon hyvää myös täällä Pielisen seudulla. Kolin matkai- llinen kehittyminen alkoi, rautatieyhteys saatiin, opintokerhotoiminta oli vilkasta, joka kehitti menetelmiä erityisesti maanviljelys- toimintaan. Ehkä kuitenkin merkittäväntä oli osuustoiminnallisuuden kehittyminen kauppa- ja pankkitoiminnassa.

Pankkitoiminnan (erityisesti osuuspankki- toiminnan) syntyä jouduttivat Pielisjärvellä maalaisväestön pääomaköyhyys, riippuvuus tilapäisistä savotta-ansioista ja heikot maan- omistussuhteet. Pielisjärvellä oli huomattava määrä vähävaraista maanviljelijäväestöä, tilanomistajia, torppareita, lampuoteja ja mäkitupalaisia, joilla kaikilla oli kova tarve luottopääomasta.

Suomen talopojan ensimmäinen luottolai- tos oli lainajvästö. Pielisjärven lainajvästö perustettiin **Jaakko Steniuksen** aikana vuonna 1773. Vieki, Viensuu, Vuonislakhti ja Koli perustivat 1800-luvun lopulla omat itsenäiset kyläjävästönsä. Pielisjärven seur- rakunnalla oli metsätuloista muodostettu ns. *tukekikassa* 1800-luvulla, josta saattoi saada velkaa maanviljelyksen edistämiseksi ja huonoina aikoina hätäapulainoja.

Pielisjärven Säästöpankki oli pitäjänko- kouksen aloitteesta syntynyt 1859. Sääs- töpankki-toiminnan tarkoitus oli alkuun kerätä vähäisen väestöosan (palvelusväen, loisien mökkiläisten) palkkarahat talteen ja korkoa kasvamaan.

Lieksan kirkonkylä sai ensimmäisen kauppapankin vuonna 1907 Pohjoismaiden Yhdyspankin (SYP) haarakonttorina. Kansallis-Osake-Pankki tuli vuonna 1917. Näihin liikepankkeihin vähävaraisella talon- pojalla taikka torpparilla ei luoton toivossa tuolloin juuri asiaa ollut. Liikepankit kes- kittivät lähinnä kauppaa ja teollisuuteen.

Nykymuotoisen osuustoiminnan alkamis- vuotena pidetään vuotta 1899. Vuonna 1902 perustettiin Osuuskassojen Keskuslainara- hasto-Osakeyhtiö (OKO). Osuustoiminnan rakentajiksi Pielisjärvelle voidaan nimetä Heikki Nuutinen Märjälästä ja Juhon G. Ryyänen Vuonislakdesta. Paikallisella maamiesseuralla voidaan katsoa olleen usein keskeinen vaikutus kyläosuuskassa- ja muikin osuustoiminnan käynnistämiseksi.

Osuustoimintaa Vuonislakdessä

Vuoden 1901 osuustoimintalaki synnytti siis ensimmäiset osuuskaupparytykset Pielisjärvelle. Näissä yrityksissä olivat mukana sekä maanviljelijät että työväestö.

Ensimmäisen maailman sodan jälkeinen politisoituminen sai aikaan Pielisjärven (yleisen) Osuusliikkeen perustamisen 1916. Tämä oli lähinnä työväestön osuustoimintaa, jolla oli jo vuonna 1925 15 myymälää ja kahvila. Tämä OTK-lainen myymälä saatiin Vuonislakteen vuonna 1917.

Osuusliiketoiminnan kahtiajaon seurauk- sena vuonna 1917 syntyi Vuonislakden Osuuskauppa, joka pian laajeni Pielisjärven Osuusliikkeeksi ja edelleen nytemmin Pohjois-Karjalan Osuuskaupaksi (PKO).

Taloudellisesti kireinä maailmansodan jälkivuosina syntyi Pielisjärvelle useita kyläosuuskassoja. Vuonislakden Osuuskaassa perustettiin vuonna 1914. Osuustoiminta- mies **J.G. Ryyänen** oli keskeinen henkilö, kunnallismiehenä ja kansanedustajana, edustamassa osuuskaassa ja niiden toiminta, vaikka hän itse oli säästöpankin mies, eikä kuulunut osuuskaassan hallituksiin. Vuonislakhti oli mm. Pellervo-seuran ja Hankkijan jäsenenä vastoin pitäjän kassojen yleistä tapaa.

Katovuosien 1923-1924 jälkeen haettiin vuonna 1926 OKO:lta luottoa niittymaiden raivaukseen, joka osaltaan sitten johti Vuonislakden Osuuskaassan liittymisen pitäjän (Pielisjärven) osuuskaassojen liittoon ja vuonna 1934 maakunnalliseen osuuska- ssojen liittoon. Vuonislakden Osuuskaassa siirtyi varoineen ilman ehtoja Pielisjärven Osuuskaassaan vuonna 1937. Pielisjärven Osuuskaassa oli perustettu 1935.

Pohjois-Karjalan Osuuspankki

Osuuskassa laajentui sittemmin Pielisjär- ven Osuuspankiksi, Lieksan Osuuspankiksi, Pielisen Osuuspankiksi ja edelleen Pohjois- Karjalan Osuuspankiksi.

Nykyinen Pohjois-Karjalan Osuuspankki ilmoittaa olevansa alueensa markkinajohtaja ja pankkitoiminnan volyyymi on noin 2,7 miljardia euroa ja vakavaraisuus on erinomaisessa kunnossa. Pankki- ja vakuu-

tusalan asiantuntijat palvelevat yli 82 000 asiakastaan, joista lähes 40 000 on pankin omistaja-asiakkaita.

Ihmisläheisyys, vastuullisuus ja yhdessä menestyminen muodostavat sen arvopohjan. Pankin mukaan vahva vakavaraisuus ja tehokkuus auttavat luomaan kestävää taloudellista menestystä, turvallisuutta ja hyvinvointia omistaja-asiakkaillemme ja toimintaympäristöllemme.

Toimimme eettisesti kestävästi ja vastuul- lisesti, toteaa pankki.

Pankki ilmoittaa satsaavansa voimavaroja ja osaamista vastaamaan asiakaskäyttäytymisen muutokseen, jonka digitaaliset kanavat ja palveluiden riipeä kasvu on tuonut tullessaan.

Laajat ja joustavat palveluajat mahdol- listavat asiakasneuvottelut mm. ilta-aikaan verkon välityksellä. Huolimatta siitä, että palvelut siirtyvät verkkoon ja mobiiliin, henkilökohtaisten kohtaamiset ovat yhä tärkeitä.

Tavoitteena on toimia asiakkaitensa talo- udellisina neuvonantajina ja olla tukemassa jokaisen asiakkaan elämäntilanteeseen sopivia ratkaisuja.

Liiketoiminta-roolin ohessa osuuspan- kille yhteisöllinen rooli, jossa paikallisuus on tärkeää – se ilmoittaa olevansa mukana ihmisten ja toimintaympäristön arjessa ja elinvoiman rakentamisessa.

Näkökulmaa tulevaisuuteen!

Kirjailija **Hannu Raittila** kirjoittaa ja ottaa kantaa Helsingin Sanomien vuoden 2017 viimeisen päivän laajassa kirjailijapu- heenvuorossa myös digitalisaatioon ja mobilisaatioon sekä tämän kautta pankkitoimintaan. Digitalisaatio, sen eri oireet, toiminnan tarkoituksena, kansalaisten valvua, pelot ja mahdollisuudet, vaikuttaa elämämme hallintaan. Erityisesti se eriarvoistaa maaseutu- ja kouluttamatonta väestön osaa ja vähäosaista kansalaista.

Raittila kirjoittaa, että maassamme on satojatuhausia ihmisiä, joille älypäteelliset ovat vieraita ja pelottavia. Heitä ovat ennen kaikkea vanhukset, joiden tekninen osa- miskyky, näkö ja sorminäppäryys eivät riitä julkishallinnollisen lomakkeen täyttämiseen netissä, vaikka ymmärrys vielä riittäisikin. He ovat saattaneet olla neljännesvuosisata sitten älykehityksen eturivissä, mutta aika ajaa vääjäämättömästi ohi.

Aalto-yliopistossa opiskelee ikäpolvi, joka ei ole koskaan nähnyt saati käyttänyt puhelinkoppia. Tämän päivän diginatiivit ovat huomisen digipysähtyneistöä. Koska oma koomasi alkaa, kysy kirjailija.

On ihmis- ja kansalaisoikeuskysymys saada asioida pankissa, liikkuu julkisilla välineillä ja toimittaa asioitaan viranomaisten kanssa ilman jatkuvasti muuttuvia ja toimintafor- mulaatioiltaan uudistuvia älypäteellisiä, jollaisiksi pian muuttuvat entisen puhelimen ohella myös entiset automobiilit.

Näin siis kirjailija Raittila puheenvuo- roissaan "Äkkiä näihin perkeleisiin tottuu".

Pankkipalvelut ovat yksi ihmisen perus- palveluista, josta se tietenkin joutuu mak-

samaan. Pankkipalveluiden tulee yhtenä palvelumuotona tähdätä tulevaisuuteen ja rakentaa palveluita sen mukaan. Pankkipal- velut ovat myös yleisesti ottaen kilpailtu ala, erityisesti palveluiden laatu on asiakasnäkö- kulmasta sen keskeisin mittari.

Taannoin eräs kokenut kunnallismies ilmaisi kuntansa kehitystä viittaamalla pankkipalveluiden asiakasmuutoksiin näin; 1970-luvun lopulle saakka "osuuspankin" pankkialissa häisi lehmän lanta, 1980-luvun puolivälissä keskeisenä oli turkistarhauksen ominaisuus, mutta nyt kehityksen näkee vuolukivihiekan pölystä, joka laskeutuu pankkialin lattialle.

No tänä päivänä hiekan kantautuminen pankkialin lattioille ei ole ongelmallista enää muillekaan kuin vain entiselle säästöpankille.

Lieksan OP:n konttori on ilmoittanut siirtyvänsä viikottaiseen kolmen päivän aukioloon. Pankin on kuitenkin ilmoitettu olevan auki sähköiseen ja ajanvarauspal- veluun. Tämä samalla, kun on arvioitu, että yli miljoona suomalaista ei kykene hakeutumaan sähköisiin palveluihin ja pankki ilmoittaa olevansa paremmassa taloudellisessa asemassa kuin koskaan. Onko siis suuri palveluita koskeva digiloikka liikaa etukenossa.

Tänä päivänä voidaan myös kysyä, onko meillä tavallisilla ihmisillä enää valinnanvaraa, voimmeko asiakaskäyttäytymisellä ohjata omien palveluiden kehittymistä? Lieksassa varsinaisen pankkikielipailu on jo vuosia sitten päättynyt.

Osuustoiminnan alkuaikoina asiakas oli varmasti silloinkin tärkeä. Mutta kun vuonislaktelaiset tuolloin näkivät, ettei pelkkä Osuusliike säästökassoineen (SOK) riittänyt turvaamaan heidän palveluitaan, he lähtivät perustamaan Yleistä Osuusliikettä (OTK) ja Osuuskaassa. Kun tämäkään ei riittänyt, pi- dettiin varmuudeksi kiinni Pellervo-seurasta, Hankkijasta ja Säästöpankista.

Arvailla voinee tulevatko pankkiasias- palveluun voimakkaammin tulevaisuudessa mukaan S-pankkitoiminta, jolla kauppa- toiminnan kautta on henkilökohtaiseen asiakaspalveluun valmis areena taikka Tapiola-ryhmä, joka on myös pohjaltaan osuustoiminnallinen.

Vaikka laskenkin pankkiosaamisessa kuu- luvani laajaan keskiluokkaan, olen huolissani palveluiden osalta olevista ja meistä tulevista digipysähtyneistä, kuten Raittila asian ilmai- si. Toiseksi olen huolissani keskittymisen tuomasta päättäjien etääntymisestä, jonka seurauksena toimenpiteet helpommin kes- kittävät suurille ja vahvoille, jotka muutenkin ovat hyväosaisia.

Pankkipalveluauto on yksi keino tavoittaa meitä pysähtyneitä, muttei sieltäkään saa kä- teistä rahaa, jota vielä kotvan aikaa varmasti tarvitsemme!

Reino Kuivalainen

Lainaukset: Sanomalehti Karjalainen 29.12.2017 (Kari- Pekka Issakainen), Helsingin Sanomat 31.12.2017 (Hannu Raittila).

Lähteitä: Julkaisu Pielisjärven Osuuskaassa 1917-1967 (Omni E. Koponen), Pohjois-Karjalan OP:n nettisivut.