

18.3.2021

VARSINAINEN EDUSTAJISTON KOKOUS

Aika	18.3.2021 klo 17.49 – 20.52
Paikka	Puolangan konttori, kokoustilat Maaherrankatu 12, 89200 Puolanka
	Suomussalmen konttori, kokoustilat Keskuskatu 5, 89600 Suomussalmi
	Teams-yhteys konttoreiden välillä

1 § Kokouksen avaus

Hallituksen puheenjohtaja Kari Raappana toivotti osallistujat tervetulleiksi edustajiston kokoukseen, joka pidetään erityisjärjestelyin. Toivotettiin erityisesti tervetulleeksi uudet jäsenet Jorma Seppänen ja Ari Väisänen.

Puheenjohtaja totesi, että kokous pidetään 3.10.2020 voimaan tulleen ja 30.6.2021 asti voimassa olevan poikkeuslain (Laki väliaikaisesta poikkeamisesta osakeyhtiölaista, osuuskuntalaista, yhdistyslaista ja eräistä muista yhteisölaeista Covid-19 epidemian leviämisen rajoittamiseksi, jäljempänä Poikkeuslaki) sallimin järjestelyin.

Kokousjärjestelyissä on otettu huomioon Kainuun kokoontumisrajoitukset eli konttoreilla on paikalla vähemmän kuin 20 henkeä. Kokousjärjestelyissä noudatetaan hygieniää ja turvavälejä koskevia ohjeita.

Puheenjohtaja totesi kokousmenettelystä seuraavaa:

Puheenvuorot annetaan kokouksen puheenjohtajan toimesta jäsenten sitä pyytäessä. Puheenvuoroa haluavan tulee nostaa esille pöydällä oleva nimikylttiään merkiksi pyynnöstään. Suomussalmen päässä puheenvuoropyynnöt kerää pankkilakimies Alina Särkelä ja Puolangalla johdon assistentti Jaana Mustonen. Heidän kautta pyynnöt kulkevat edelleen kokouksen puheenjohtajalle. Puheenvuoron pyytäneen henkilön tulee siirtyä pöytämikrofonin läheisyyteen puheenvuoronsa ajaksi, jotta kuuluvuus voidaan taata konttoreiden välille. Teams-sovelluksen kautta osallistuvat muut hallinnon jäsenet pyytävät puheenvuoron Teamsin chat-viestin avulla.

Mikäli kokouksessa joudutaan turvautumaan äänestämiseen, toteutetaan se lähtökohtaisesti avoimena äänestyksenä suullisesti. Vaihtoehtoisesti voidaan käyttää äänestyslippua, johon merkitään nimi ja kannanottonsa äänestettävään asiaan.

2 § Kokouksen järjestäytyminen

Kokouksen puheenjohtajan, sihteerin, pöytäkirjantarkastajien sekä ääntenlaskijoiden valinta.

18.3.2021

Esitettiin kokouksen puheenjohtajaksi Jukka Daavittilaa. Muita ehdotuksia puheenjohtajaksi ei tullut. Päätettiin valita Jukka Daavittila kokouksen puheenjohtajaksi. Kutsuttiin kokouksen sihteeriksi johdon assistentti Jaana Mustonen.

Jukka Daavittila siirtyi kokouksen puheenjohtajaksi.

Jukka Daavittila kiitti luottamuksesta puheenjohtajavalinnassa. Puheenjohtaja ehdotti, että pöytäkirjan tarkastajien ja ääntenlaskijoiden valinnassa käytettäisiin jo aiemmin hyväksyttyä toimintatapaa: Pöytäkirjan tarkastajat ja ääntenlaskijat valitaan sukunimen mukaisessa aakkosjärjestyksessä ensimmäisestä kokouksesta lukien siten, että toinen on Puolangan jäsenalueen edustajista ja toinen Suomussalmen jäsenalueen edustajista.

Päätettiin hyväksyä ehdotettu menettelytapa. Valittiin pöytäkirjan tarkastajiksi Puolangan jäsenalueelta Jaakko Paavola ja Suomussalmen jäsenalueelta Mari Kela. Ääntenlaskijoiksi valittiin Puolangan jäsenalueelta Hilikka Veijola ja Suomussalmen jäsenalueelta Helli Kyllönen.

3 § Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus, osanottajien toteaminen

Puheenjohtaja totesi, että Ylä-Kainuun Osuuspankin hallitus on kokouksessaan 5.2.2021 kutsunut edustajiston koolle varsinaiseen edustajiston kokoukseen. Kokouskutsu on lähetetty edustajiston jäsenille [sähköpostitse](#) 4.3.2021 ja vielä [kirjeitse](#) 5.3.2021, Liite 1.

Edelleen todettiin, että kokouskutsussa on mainittu:

- Kokouksessa käsiteltävät asiat ja sääntömuutosehdotuksen pääasiallinen sisältö
- Hallituksen tekemät päätökset kokoukseen osallistumisen tavoista sekä määräpäivästä
- Hallituksen tekemien päätösten perustuvan 3.10.2020 voimaan tulleeseen väliaikaisesta poikkeamisesta osakeyhtiölaista, osuuskuntaliasta, yhdistyslaista sekä eräistä muista yhteisölaeista Covid-19 -epidemian levittämisen rajoittamiseksi annettuun poikkeuslakiin.

Lisäksi todettiin, että tilinpäätösasiakirjat sekä sääntöjen muutosehdotus vaalijärjestyksiin on lähetetty edustajiston jäsenille kokouskutsun liitteenä sähköpostitse.

Todettiin vielä, että hallitus on

- Päätännyt, että edustajiston varsinainen kokous pidetään kahdessa eri kokoustilassa - Suomussalmen ja Puolangan konttoreilla. Konttoreiden välille muodostetaan yhteys Teams -sovelluksen kautta
- Asettanut määräpäivän 12.3.2021, johon mennessä edustajiston jäsenen on tullut viimeistään ilmoittaa kokoukseen osallistumisestaan sekä siitä osallistuuko kokoukseen Suomussalmen vai Puolangan konttorilta. Ennakoilmoittautuminen on ollut edellytys kokoukseen osallistumiselle.
- Päätännyt, että edustajiston kokouksessa ei ole mahdollista osallistua valtakirjalla



18.3.2021

Tämän jälkeen sihteeri suoritti nimenhuudon ja todettiin läsnäolijat, Liite 2. Paikalla Suomussalmen konttorilla 11 edustajiston jäsentä sekä hallituksen puheenjohtaja, toimitusjohtaja sekä pankkilakimies. Paikalla Puolangan konttorilla kahdeksan edustajiston jäsentä sekä hallituksen varapuheenjohtaja, pankinjohtaja sekä johdon assistentti. Kokouksessa edustettuna siten 19 edustajiston jäsentä.

Lisäksi todettiin, että Teams yhteyden kautta kokoukseen osallistuu kaksi hallituksen jäsentä sekä hallintoneuvoston puheenjohtaja. Teams-sovelluksen kautta osallistuvat on tunnistettu ja Teams -yhteyden toimivuus on testattu.

Todettiin, että kaikki läsnä olevat edustajiston jäsenet ovat ilmoittaneet osallistumisestaan kokoukseen sekä osallistumispaikastaan hallituksen asettamaan määräpäivään 12.3.2021 mennessä.

Todetaan vielä, että edustajiston jäsenistä Aarre Väisänen ei ole ilmoittanut osallistumisestaan hallituksen asettamaan määräpäivään 12.3.2021 mennessä. Hänellä ei siten ole oikeutta osallistua kokoukseen. Lisäksi Anna Heikkinen, Elisa Juntunen ja Pauli Väyrynen ovat ilmoittaneet, että eivät osallistu kokoukseen ja siten heilläkään ei ole osallistumisoikeutta.

Todettiin lopuksi kokous osuuskuntalain, Poikkeuslain ja voimassa olevien sääntöjen mukaisesti koollekutsutuksi, lailliseksi ja päätösvaltaiseksi.

4 § Kokouksen työjärjestyksen vahvistaminen

Osanottajille on kokouskutsun mukana jaettu esityslista, joka hyväksyttiin kokouksen työjärjestykseksi, Liite 3.

5 § Esitetään Ylä-Kainuun Osuuspankin tilinpäätös ja toimintakertomus, tilintarkastuskertomus sekä hallintoneuvoston lausunto tilinpäätöksestä ja toimintakertomuksesta vuodelta 2020

Toimitusjohtaja Eija Sipola esitti Ylä-Kainuun Osuuspankin tilinpäätöksen, toimintakertomuksen sekä hallintoneuvoston antaman lausunnon tilinpäätöksestä ja toimintakertomuksesta vuodelta 2020, Liitteet 4 ja 5.

6 § Vuoden 2020 tilinpäätöksen vahvistaminen

Todettiin, että 5 §:ssä esitetystä tilintarkastajien lausunnossa ei käy ilmi mitään sellaista mikä vaikuttaisi tuloslaskelman ja taseen vahvistamiseen, joten päätettiin vahvistaa Ylä-Kainuun Osuuspankin tilikauden 2020 tuloslaskelma ja tase, joten päätettiin vahvistaa vuoden 2020 tilinpäätös.

7 § Päätetään toimenpiteistä, joihin vahvistetun taseen mukainen ylijäämä antaa aihetta

Toimitusjohtaja esitteli hallituksen esityksen tilivuoden voiton käytöstä.

Hallituksen esitys ylijäämän käyttämisestä

Osuuspankin voitonjakokelpoiset varat (jakokelpoinen ylijäämä) 31.12.2020 olivat 22 719 633,14 euroa, josta tilikauden voitto (ylijäämä) oli 1 200 833,26 euroa.

Tilikauden voitto (taseen osoittama ylijäämä) ehdotetaan käytettäväksi siten, että Tuottoosuudelle maksetaan korkoa 3,25 prosenttia, eli yhteensä 275 577,93 euroa. Tilikauden

18.3.2021

voitosta (ylijäämästä) jää 925 255,33 euroa edellisten tilikausien voittovarojen tilille.

Osuuspankin taloudellisessa asemassa ei tilikauden päättymisen jälkeen ole tapahtunut olennaisia muutoksia. Pankin maksukyky on hyvä, eikä ehdotettu voitonjako vaaranna hallituksen näkemyksen mukaan pankin maksukykyä. Koronmaksun ajankohta määräytyy EKP:n voitonjakoa koskevien suositusten mukaisesti.

Päätettiin yksimielisesti hyväksyä hallituksen esitys ylijäämän käytöstä.

Toimitusjohtaja vastasi vielä edustajiston esittämiin kysymyksiin hallituksen esityksen terminologiasta, merkityn tuotto-osuuden määrästä ja tuotto-osuuden irtisanomisajasta kuolin tapauksessa.

8 § Vastuuvapauden myöntäminen hallituksen jäsenille, hallintoneuvoston jäsenille ja toimitusjohtajalle tilikaudelta 2020

Todettiin, että 5 §:n kohdalla luetussa tilintarkastajan kertomuksessa tilintarkastaja ei esitä mitään esteitä vastuuvapauden myöntämisestä hallintoneuvoston ja hallituksen jäsenille sekä toimitusjohtajalle.

Päätettiin myöntää vastuuvapaus tilivelvollisille tilikaudelta 2020.

9 § Määrätään Ylä-Kainuun OP:n edustajiston jäsenten palkkiot, hallintoneuvoston puheenjohtajan kuukausipalkkio sekä hallintoneuvoston jäsenten, valiokuntien jäsenten sekä tilintarkastajan palkkiot ja muut korvaukset

Toimitusjohtaja esitteli Nimitysvaliokunnan esityksen hallinnon palkkioista, sekä hallituksen esityksen tilintarkastajan palkkion maksamisesta.

Nimitysvaliokunta esittää palkkioista ehdotuksen:

"Päätettiin esittää edustajistolle hallintoneuvoston puheenjohtajan kuukausipalkkioksi 650 euroa kuukaudelta, joka vakuutetaan Työeläkeyhtiö Ilmarisessa. Pankin edustamisesta ei makseta erillistä palkkiota.

Hallintoneuvoston ja edustajiston sekä pankin eri toimikuntien jäsenten kokouspalkkioksi päätettiin esittää 280 euroa kokoukselta.

Nimitysvaliokunta päätti esittää myös, että edustajiston kokouksen puheenjohtajana toimivalle edustajiston jäsenelle maksettaisiin kokouspalkkio kaksinkertaisena siitä kokouksesta, jossa hän toimii puheenjohtajana.

Päivärahat, matkakustannukset ja majoittumiskorvaukset maksetaan Verohallinnon vahvistamien korvausperusteiden mukaisesti. OP Ryhmän ja osuuspankin järjestämiin kokous- ja koulutustilaisuuksiin osallistumisesta maksetaan kokouspalkkio periaatteella 1 päivä = 1 kokous. Mikäli samana päivänä pidetään hallituksen kokouksen lisäksi jonkin muun pankin hallintoelimen kokous/kokouksia, hallituksen jäsenen kokouspalkkio maksetaan 1½ kertaisena. Sähköpostikokouksista ei makseta erillistä palkkiota.

Kokouspalkkio maksetaan sen hallintoelimen perusteella, johon hallinnon jäsen kuuluu.



18.3.2021

Lisäksi päätettiin esittää, että suosituksen mukaisesti ei makseta erillistä ansionmenetykskorvausta, sillä on katsottu, että kokous- ja kuukausipalkkiokäytäntö on riittävä korvaus toimielinten kokouksiin yms. osallistumisesta.

Yhteisten valiokuntien kokouksista maksetaan hallintoneuvoston kokouspalkkio. Hallituksen jäsenen osallistuessa hallintoneuvoston kokoukseen, maksetaan hänelle hallintoneuvoston kokouspalkkio. Lisäksi hyväksyttiin esitettäväksi palkkiomaksun täsmennykset ja muu palkitseminen liitteen mukaisesti.

Nimitysvaliokunnalla oli kokouksessa käytettävissä Hallinnon palkkiosuosituksella vuodelle 2021."

Nimitysvaliokunnan esitys edustajiston puheenjohtajan palkkion maksamisesta kaksinkertaisena aiheutti vilkkaan keskustelun. Kaksinkertaista palkkiota pidettiin liian suurena. Todettiin myös, että on hyvin yleinen käytäntö, että puheenjohtajalle maksetaan kokouspalkkio esimerkiksi 1½ kertaisena. Nimitysvaliokunnan puheenjohtaja Terho Väisänen ilmoitti edustajistolle, että Nimitysvaliokunnan esitykset perustuvat kaikilta osin OP-Ryhmän palkkiosuosituksiin.

Keskustelun päätteeksi Aune Juntunen esitti, että Nimitysvaliokunnan esitys hylättäisiin puheenjohtajan palkkioesityksen osalta ja palkkio maksettaisiin normaalina edustajiston kokouspalkkiona. Koska esitys sai kannatusta, puheenjohtaja ilmoitti, että asiasta järjestetään suullinen äänestys. Ne, jotka kannattavat Nimitysvaliokunnan esitystä edustajiston puheenjohtajan palkkion maksamisesta kaksinkertaisena, äänestävät JAA, ja jotka kannattavat Aune Juntusen tekemää esitystä, äänestävät EI. Sihteeri luetteli vuorollaan jokaisen paikallaolevan edustajiston jäsenen nimen ja jäsen ilmaisi kantansa siinä yhteydessä. Edustajiston kokouksenpuheenjohtaja Jukka Daavittila ei osallistunut äänestykseen.

Äänestyksessä Nimitysvaliokunnan esitys sai 10 ääntä ja Aune Juntusen esitys 8 ääntä.

Näin ollen päätettiin hyväksyä Nimitysvaliokunnan tekemä esitys kokonaisuudessaan:

- Hallintoneuvoston puheenjohtajan kuukausipalkkioksi 650 euroa, joka vakuutetaan Työeläkeyhtiö Ilmarisessa. Pankin edustamisesta ei makseta erillistä palkkiota.
- Hallintoneuvoston, edustajiston sekä pankin eri toimikuntien jäsenten kokouspalkkioksi vahvistettiin 280 euroa kokoukselta.
- Edustajiston kokouksen puheenjohtajana toimivalle edustajiston jäsenelle maksetaan kokouspalkkio kaksinkertaisena siitä kokouksesta, jossa hän toimii puheenjohtajana,

Todettiin, että päivärahat, matkakustannukset ja majoittumiskorvaukset maksetaan Verohallinnon vahvistamien korvausperusteiden mukaisesti. OP Ryhmän ja osuuspankin järjestämiin kokous- ja koulutustilaisuuksiin osallistumisesta maksetaan kokouspalkkio periaatteella 1 päivä = 1 kokous. Kokouspalkkio maksetaan sen hallintoelimen perusteella, johon hallinnon jäsen kuuluu.

Lisäksi päätettiin, että suosituksen mukaisesti ei makseta erillistä ansionmenetykskorvausta, sillä on katsottu, että kokous- ja kuukausipalkkiokäytäntö on riittävä korvaus toimielinten kokouksiin yms. osallistumisesta.



18.3.2021

Yhteisten valiokuntien kokouksista maksetaan hallintoneuvoston kokouspalkkio. Hallituksen jäsenen osallistuessa hallintoneuvoston kokoukseen, maksetaan hänelle hallintoneuvoston kokouspalkkio. Lisäksi hyväksyttiin palkkiomaksun täsmennykset ja muu palkitseminen ohjeiden mukaisesti.

Päätettiin hyväksyä myös hallituksen esitys tilintarkastuksen palkkiosta siten, että tilintarkastajan palkkiot maksetaan laskun mukaan.

10 § Hallintoneuvoston jäsenten lukumäärän vahvistaminen ja jäsenten valinta

Toimitusjohtaja esitteli Nimitysvaliokunnan esityksen hallintoneuvoston jäsenten lukumäärästä.

Pankin sääntöjen mukaan hallintoneuvostoon kuuluu vähintään 12 ja enintään 18 jäsentä.

Päätettiin vahvistaa hallintoneuvoston valittavien jäsenten lukumäärä Nimitysvaliokunnan esityksenmukaisesti vastaamaan siirtymäsäännöksessä sovittua määrää eli hallintoneuvoston kokonaisjäsenmäärä on 16, joista Suomussalmen jäsenalueelta valitaan kymmenen (10) ja Puolangan jäsenalueelta kuusi (6) jäsentä.

Erovuoroiset jäsenet vuonna 2021

Puolanka:

Raimo Holappa

Arja Valppu

Suomussalmi:

Sami Juntunen

Taina Matero

Heikki Sirviö

Päätettiin tehdä hallintoneuvoston jäsenten valitseminen nimi nimeltä.

Toimitusjohtaja esitteli Nimitysvaliokunnan esityksen kokonaisuudessaan. Todettiin, että kaikki ehdokkaat ovat antaneet toistaiseksi voimassa olevan kirjallisen suostumuksensa tehtävään. Samoin ehdokkaat ovat täyttäneet hallintoneuvoston jäsenen Fit & Proper -lomakkeen ja heistä on otettu Suomen Asiakastieto Oy:n SAT-raportti. Nämä tiedot ovat olleet Nimitysvaliokunnan käytettävissä valintaesitystä tehtäessä ja ehdokkaat on todettu soveltuviksi toimimaan hallintoneuvostossa.

Todettiin, että edustajiston jäsen Veijo Holappa ei ole esteellinen osallistumaan hallintoneuvoston jäsenten valintaan sukulaisuussuhteensa perusteella. Esityksen valittavista henkilöistä on kokoukselle tehnyt Nimitysvaliokunta ja edustajiston tehtävä on päättää hyväksyykö tämän esityksen.

Päätettiin valita nimitysvaliokunnan esityksen mukaan

Puolanka:

Raimo Holappa, valitaan uudelleen

Arja Valppu, valitaan uudelleen

18.3.2021

Suomussalmi:

Sami Juntunen, valitaan uudelleen

Taina Matero, valitaan uudelleen

Heikki Sirviö, valitaan uudelleen

11 § Tilintarkastajan ja mahdollisen varatilintarkastajan valinta

Hallitus on esittänyt, että tilintarkastusyhteisöksi valitaan Tilintarkastusyhteisö KPMG Oy Ab ja vastuutilintarkastajaksi KHT Antti Kääriäinen.

Hyväksyttiin hallituksen esityksen mukaisesti tilintarkastusyhteisöksi Tilintarkastusyhteisö KPMG Oy Ab ja vastuutilintarkastajaksi KHT Antti Kääriäinen.

12 § Lahjoituksista päättäminen

Hallitus on esittänyt, että sille annettaisiin valtuudet antaa tilikautena 2021 ja sen jälkeen seuraavaan edustajiston kokoukseen saakka lahjoituksina enintään 50.000 euroa yleishyödylliseen tai siihen rinnastettaviin tarkoituksiin.

Hyväksyttiin hallituksen esitys ja valtuutettiin hallitus päättämään tilikautena 2021 ja sen jälkeen seuraavaan edustajiston kokoukseen saakka lahjoituksista enintään 50.000 euroa yhteishyödylliseen tai siihen rinnastettaviin tarkoituksiin.

13 § Sääntömuutoksesta päättäminen

Pankin hallitus on esittänyt, että pankin sääntöjä muutetaan. Toimitusjohtaja esitteli sääntömuutoksen pääasiallisen sisällön, Liite 6.

Sääntömuutosesitys aiheutti keskustelua edustajistossa. Keskustelun keskiöön nousi 16 §:n muutos niiltä osin, että osuuspankin hallituksen jäseniltä poistuu rajoitus siitä, että he eivät saa toimia hallintoneuvoston jäsenenä tehtävänsä päättymisestä lukien seuraavan viiden vuoden aikana. Muutos kyseenalaistettiin ja esitettiin epäily siitä, että tällä muutoksella pedattaisiin mahdollisuus siihen, että samoja hallintohenkilöitä olisi mahdollisuus kierrättää eli hallintoelimissä, mikäli säädetyt hallintovuodet tulee täyteen.

Toimitusjohtaja valaisi edustajistolle, että sääntömuutoksien sisällöt eivät ole pankin hallituksen tekemiä vaan mallisäännöt tulee valmiina keskusosuuskunnalta.

Keskustelun päätteeksi päätettiin hyväksyä esityksen mukaisesti, Liitteet 7 ja 8.

14 § Ajankohtaista

Toimitusjohtaja nosti katsauksessaan esille ajankohtaisia asioita:

- Pankilta strateginen päätös luopua kiinteistöomistuksista Oy Ämmäntorista ja Puolangan pankki kiinteistöistä.
- Tietoa syksyllä 2021 järjestettävistä edustajiston vaaleista ja niihin liittyen tehdyistä päätöksistä.

Edustajisto tiedusteli kiinteistöomistuksista saatua kauppahintaa. Kauppahinnat eivät ole varsinaisesti julkista tietoa ja toimitusjohtaja korosti päätöksen olleen strateginen valinta pankin näkökulmasta.

18.3.2021

Kysyttiin myös pankin säännöissä olevan siirtymäsäännöksen merkityksestä tulevissa edustajiston vaaleissa. Todettiin, että koska siirtymäsäännös on voimassa vuoden 2021 loppuun, edustajiston vaalien paikkajako menee siirtymäsäännöksen mukaisesti ja valittava edustajisto jatkaa sellaisenaan kautensa loppuun saakka neljän vuoden ajan.

15 § Muut asiat

Edustajisto jäsenet nostivat keskusteluun seuraavia asioita:

- *OP-Bonuskertymämuutos* – Kun käyttötileiltä ei enää bonuksia kerry, niin heikentääkö tämä eniten juurikin vähävaraisimpia omistaja-asiakkaiden asemaa.

Todettiin, että mikäli asiakkaan volyyymi on ollut tähänkin saakka alhainen, niin käyttötilin varat eivät ole juurikaan kartuttaneet bonuskertymää aiemminkaan.

- *Kassan aukioloajat liian suppeat* – Kassapäivät ruuhkaisia ja asiakkaat joutuvat jonottamaan pankkisalissa ja jopa ulkona. Esitettiin myös voisiko kassa olla auki viitenä päivänä näin korona aikana, jotta jonotusajat lyhenisivät. Kassa-asiointi voi olla osalle vanhusväestöä myös tärkeä sosiaalinen tapahtuma ja jopa päivän ainoa sellainen; saavat vaihtaa muutaman sanasen asioinnin yhteydessä.

Todettiin, että hallitus on tehnyt päätökset kassapalveluiden aukioloajoista saatavilla olevien faktojen pohjalta. Käytettävissä on ollut kattavaa dataa asiakasvirroista kassapalveluissa. Hallitus seuraa edelleen säännöllisesti kassapalveluiden käyttöastetta ja vaikuttaa tällä hetkellä, että nykyiset kassa-ajat vastaisivat tämän hetken tarvetta ja toiminta on tehokasta työntekemisen näkökulmasta. Kassalla toimivien työaika vapautuu kassa-ajan jälkeen muihin asiakaskontakteihin. Nyt korona-aikana on välillä jouduttu jättämään asiakkaita ulos jonottamaan kassapalveluihin, koska on noudatettu viranomais määräyksiä sekä asiakkaiden että työntekijöiden turvaksi. Tällä hetkellä asiakkaiden ei tarvitse jonottaa ulkona. Pankkisalien istumapaikat on harvennettu ja asiakkaille on tarjolla kasvomaskeja ja vahva suostus niiden käyttämisestä asioinnin aikana. Asiakkaita on myös pyritty opastamaan siihen, että asiointi aikaa on aina klo 12 saakka ja klo 11 jälkeen ei juurikaan enää jonoja ole.

- *Palvelumaksut tiekunnan tililtä* – Muutaman euron saldo oli huvennut kuukausittaiseen palvelumaksuun, ja tili on lopulta mennyt miinukselle palvelumaksujen vuoksi.

Todettiin, että tilin ylittyminen palvelumaksuilla on ollut mahdollista jo aiemminkin eli ei ole sinänsä uusi asia. Todettiin myös, että palvelumaksuilla pyritään kattamaan pankin kuluja, joita kertyy esim. eri asiakashallintajärjestelmistä ja ja viranomais-sääntelyn mukaisesta asiakastietojen keräämisestä ja säännöllisestä ylläpitämisestä. Tavoitteena on olla tasapuolinen asiakkaita kohtaan ja eri asiakasryhmien hinnoittelu on sama kautta linjan. Hallituksen puheenjohtaja totesi lopuksi, että pienten yhteisöjen palvelumaksujen periminen voisi olla tutkinnan paikka; voidaanko niitä jotenkin huojentaa. Tosin silloin pitää pystyä perustelevaan helpotus taas niille, jotka joutuvat maksamaan hinnaston mukaiset maksut. Varsinaista lupaus huojennuksesta ei voida kokouskeskustelun perusteella kuitenkaan luvata.

- *Toimihenkilöiden tavoitettavuus puhelimitse* – Asiakaskunnalta on tullut runsaasti palautetta siitä, että toimihenkilöitä ei tavoita puhelimitse.

18.3.2021

Todettiin, että puhelinjärjestelmä tarjoaa mahdollisuutta jättää soittopyyntö järjestelmään tavoitellun henkilön ollessa varattuna tai soittaja voi valita puhelun yhdistymisen toiselle vapaana olevalle henkilölle. Puhelinlinjaa ei luonnollisestikaan pidetä vapaan asiakastapaamisten aikana. Toimihenkilöillä on päivittäin useita asiakasneuvotteluja eri kanavissa, jolloin puhelimitse suoraan tavoittaminen voi olla haasteellista. Pankkityö on tätä nykyä hyvin hektistä ja yhteydenpito asiakkaisiin päin pankin toimesta aktiivista. Suositeltavaa on siten hyödyntää soittopyyntömahdollisuutta, mikäli henkilö ei ole vapaana vastaamaan saapuvaan puheluun.

- *Pankin työilmapiiri* – Edustajiston tietoon on tullut, että pankin työilmapiirissä on ilmennyt haasteita. Henkilöstölle annettiin kiitosta heidän tekemästään tärkeästä työstä.

Todettiin, että pankille on laadittu työkykyjohtamisen toimintamallit ja -suunnitelma. Tämä on käyty läpi ja hyväksytty hallituksen kokouksessa. Hallitus on saanut ja saa jatkossakin säännöllisesti tietoa vallitsevasta tilanteesta. Hallitus on nostanut henkilöstön hyvinvoinnin seuraamisen tärkeäksi painopistealueeksi.

- *Edustajistosta kysyttiin näin vaalien alla, mikä on edustajiston merkitys* – Koettiin, että edustajiston esille nostamat asiat eivät etene.

Todettiin, että edustajiston jäsenten kokouksiin tuomat asiat ovat tärkeitä viestejä jäseniltä ja muulta asiakaskunnalta. Asiat tulee kyllä kuulluksi, mutta jokaisen asian kohdalla hallitus joutuu harkitsemaan mitä ne tarkoittavat ja mikä niiden merkitys on kokonaisuuden kannalta – mitä asioita voidaan viedä eteenpäin, mihin voidaan vaikuttaa ja mikä palvelee parhaiten koko laajaa asiakaskuntaa ja muutoinkin pankin toimintaa. Pankin toiminnan tulee olla kannattavaa ja tehokasta ja pankin pitää pysyä palvelemaan eri elämänvaiheissa olevat asiakkaat ajanmukaisesti kautta linjan. Pankilla on suuri määrä asiakkaita eri puolella Suomea ja heidän merkityksensä pankin olemassaololle on merkittävä.

- *Kiitos* - Edustajistosta tuli myös kiitosta pankin toiminnasta ja henkilöstön tekemästä työstä. Asiakaskunnasta on tullut viestiä erinomaisista asiakaspalvelukokemuksista. Takana on raskas ja erikoinen koronavuosi, mikä heijastuu kaikkien jaksamiseen. Koronarajoituksille ei voida mitään, koska ne tulee annettuna viranomaisilta. Pankissa niitä on noudatettu sekä asiakkaiden että työntekijöiden parhaaksi. Edustajistosta todettiin myös, että kun on kaikille samat säännöt palvelumaksujen suhteen, niin silloin asiakkaiden kohtelu on tasapuolista. Pankki on tehnyt erikoisesta vuodesta huolimatta hienon tuloksen.

16 § Kokouksen päättäminen

Puheenjohtaja kiitti osallistujia erittäin aktiivisesta keskustelusta ja toivotti kaikille hyvää kevättä. Puheenjohtaja päätti kokouksen klo 20.52.

PÖYTÄKIRJAN VAKUUDEKSI


Jaana Mustonen
kokouksen sihteeri

18.3.2021

Olemme tarkastaneet pöytäkirjan ja todenneet sen oikeaksi.

Puolangalla, maaliskuun 23. päivänä 2021

Jukka Daavittila
kokouksen puheenjohtaja

Puolangalla, maaliskuun 23. päivänä 2021

Jaakko Paavola
pöytäkirjan tarkastaja

Suomussalmella, maaliskuun 29. päivänä 2021

Helli Kyttönen *Mari Kela*
pöytäkirjan tarkastaja