

10 KULUTTAJAHALLINTO

10.1 Arvioinnin toteuttaminen

Arvioinnin taustaa

Peruspalvelujen arvioinnissa kuluttajahallinnon alaan kuuluvat kaupallisista palveluista muun muassa päivittäistavara- ja rahoituspalvelut. Näihin palveluihin vaikuttavat kansainväliset ja kansalliset muutokset toimintaympäristössä. Talous kansainvälistyy ja verkottuu. Kilpailu lisääntyy ja teknologia kehittyy ja ne aikaansaavat muutoksia yritysraenteessa ja toimintatavoissa. Suomen päivittäistavara- ja rahoituskauppa alkoi todella kansainvälistyä, kun Lidl vuonna 2002 aloitti toimintansa Suomessa. Perinteinen päivittäistavara- ja rahoituskauppa on vastannut kilpailuun vahvistamalla toisaalta niitä ominaisuuksia, joihin kilpailija ei panosta eli valikoimaan, palveluun ja viihtyisyyteen, ja toisaalta ominaisuuksiin, joissa kilpailija on vahva eli suuriin hankintavolyymeihin, tehokkaaseen logistiikkaan ja omiin halpamerkkisarjoihin.

Päivittäistavara- ja rahoituskaupan rakenne on muuttunut vuoden 2005 aikana ja monet tutut ruokakaupat ovat hävinneet katukuvasta. Tradeka-yhtymän vähittäiskauppayhtiö Tradeka Oy ja Wihuri-konsernin Ruokamarkkinat Oy yhdistyivät 1.8.2005 alkaen. Saman vuoden syyskuussa SOK puolestaan kertoi ostavansa Suomen Sparin ja Kilpailuvirasto hyväksyi kaupan tämän vuoden alussa tietyin ehdoin. Kaikkiaan 280 Spar-myymälästä kaupan ulkopuolelle jätettiin noin kolmekymmentä liikettä, jotka olisivat nostaneet S-ryhmän paikkakunnalla määräävään markkina-asemaan. Erityisesti Itä-Suomessa markkinaosuus olisi noussut joillakin alueilla yli kuu-teenkymmeneen prosenttiin.

Monipuolistuva toimintaympäristö tarjoaa kuluttajille uusia mahdollisuuksia, mutta korostaa samalla kuluttajien oman aktiivisuuden ja vastuun merkitystä. Tavalliset kansalaiset ovat arkielämässään riippuvaisia lähi- ja paikallispalveluista ja vain osa kuluttajista osaa käyttää laajentuneiden markkinoiden tarjoamia vaihtoehtoja.

Läänin väestö ikääntyy ja keskittyy kasvukeskuksiin. Kuluttajien tarpeet erilaistuvat. Päivittäistavara- ja rahoituskaupan palvelut koetaan kyselyjen perusteella yhdeksi tärkeimmistä palveluista ja palvelun tasoa pidetään nykyisellään laadullisesti hyvänä. Kaupan palvelujen ohella myös posti- ja pankkipalvelut koetaan tärkeiksi. Palvelujen saavutettavuudessa on kuitenkin alueellisia eroja ja harvaanasutuilla seuduilla päivittäistavara- ja rahoituskaupan, postin ja pankin palvelujen saatavuus on uhattuna.

Sähköiset palvelut ovat tulleet kansalaisten arkeen erityisesti pankkipalveluissa. Pankit ovat olleet Suomessa verkkoasioinnin edelläkävijöitä luomalla suhteellisen helpon ja yksinkertaisen järjestelmän yleisimpien pankkipalvelujen hoitamiseen. Postin ja päivittäistavara- ja rahoituskaupan palvelujen siirtäminen sähköiseksi on huomattavasti monimutkaisempaa. Lisäksi kaikissa väestöryhmissä, erityisesti ikääntyneissä, on asiakkaita, jotka kaipaavat henkilökontaktia arkisten palvelujen yhteydessä. Sähköisten yhteyksien ja verkkoasioinnin tulee olla edullista, helppokäyttöistä ja turvallista. Nopeasti kehittyvän teknologian ja sähköisen kaupankäynnin yleistymisen mukanaan tuomat ongelmat näkyvät muun muassa kuluttajaneuvojien työssä. Kuluttajia askarruttaneet ongelmat liittyvät useimmiten matkapuhelinten ja Internet-yhteyksien laskutukseen sekä nettikaupassa ilmenneisiin epäselvyyksiin ja epäselviin sopimusehtoihin.

Arviointiasetelma

Peruspalvelujen arvioinnissa tarkasteltiin sisäministeriön toimeksiannon mukaisesti päivittäistavara- ja rahoituskaupan, postin sekä pankin palvelujen kysyntää, tarjontaa ja saavutettavuutta. Palveluja tarkasteltiin kunnittain. Vastaavanlainen vertailu tehtiin edellisen kerran vuonna 2002 ja tällä arviointikierröksellä seurattiin palvelujen saatavuuden kehitystä kuluneen kolmen vuoden seurantajakson aikana.

Palvelujen saavutettavuudella käsitetään ostostenteon aiheuttamaa vaivaa, jonka osatekijöitä ovat ympäristötekijät (muun muassa tiestö, julkiset liikenneyhteydet, etäisyys palvelupisteeseen jne.), palvelupisteiden ominaispiirteet (muun muassa aukioloaika, henkilökohtainen palvelu, hintataso, valikoima jne.) sekä kotitalouskohtaiset saavutettavuustekijät (muun muassa palvelutarpeet, tulotaso, liikkumismahdollisuudet jne.). Saatavuus on käsitteenä suppeampi, sillä se tarkoittaa lähinnä palvelun saatavilla oloa.

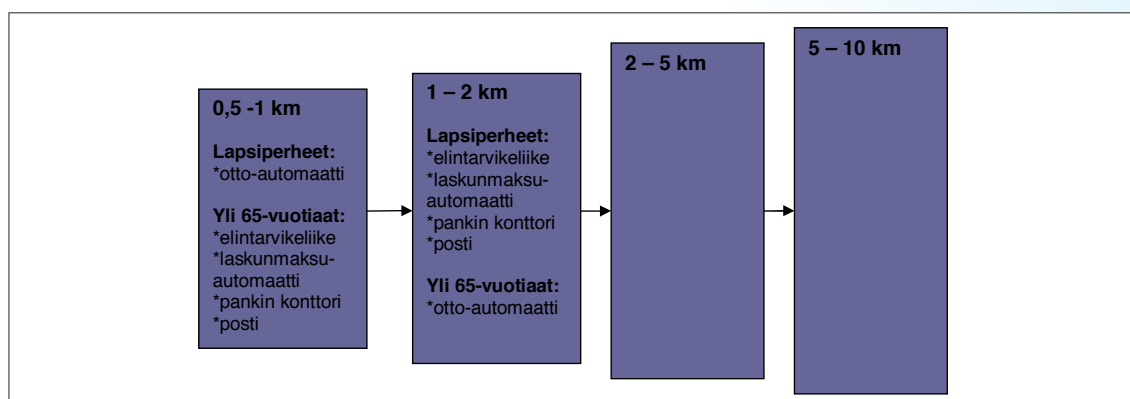
Arvioinnin lähtökohtana pidettiin kohtuullista palvelutasoa. Päivittäistavara- ja rahoituskaupan kohdalla tämä tarkoittaa riittävän monipuolista tuotevalikoimaa. Niin kaupan, postin kuin pankin palveluissa olennaista on myös palvelun helppo saavutettavuus. Tähän vaikuttavat muun muassa toimipisteen sijainti, aukioloajat sekä kulkuyhteydet. Palvelun saavuttamisen tulee olla kuntalaisille mahdollista kohtuullisilla kustannuksilla ja vaivalla asuin-

paikasta riippumatta. Saavutettavuutta arvioitaessa tulee huomioida myös kuluttajien erilaiset palvelutarpeet ja käsitykset kohtuullisesta palvelutasosta.

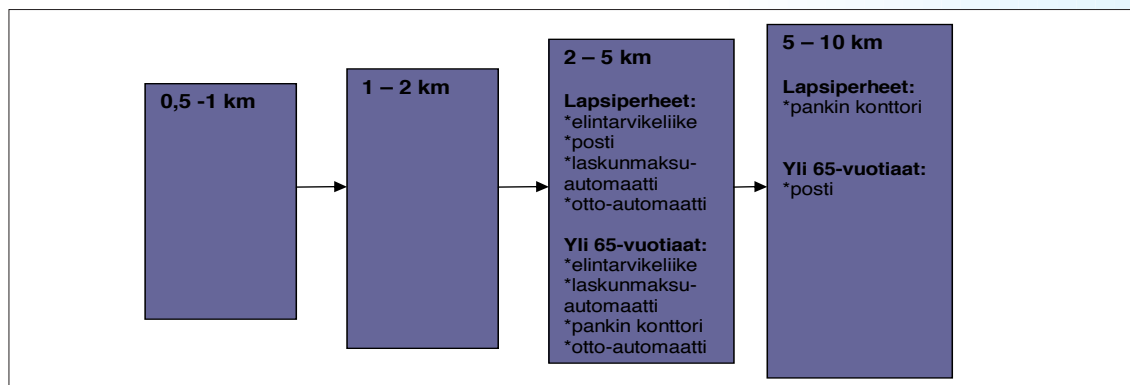
Kuluttajatutkimuskeskus selvitti vuosina 2001 - 2003 julkisten ja yksityisten palvelujen kysyntää ja tarjontaa. Raportista ilmenee, että kotitalouksien kohtuullisena pitämä palvelujen saavutettavuus eli ns. päivittäisympäristön koko riippuu asuinalueesta sekä kotitaloustyypistä. Haja-asutusalueiden palvelutaso on taajamia alhaisempi, mutta toisaalta asukkaiden odotukset palvelutasoa kohtaan ovat alhaisempia kuin taajamissa asuvilla. Haja-asutusalueilla asuville, niin lapsiperheille kuin iäkkäillekin ihmisille, 2 - 10 kilometriä oli paikallisliikenteen pysäkkiä lukuun ottamatta kohtuullinen matka kaikkiin kysytyihin palveluihin (kuvio 47). Kunnan keskustassa asuvat toivoivat sen sijaan lähes kaikkien kysytyjen palvelujen sijaitsevan enintään kahden kilometrin päässä asuinpaikastaan (kuvio 46).

Asiakkaat antavat päivittäistavarakaupan palvelujen laadusta läänissä hyvän arvosanan. Päivittäistavarakaupan palvelut saavat kuluttajilta asuinalueesta riippumatta vähintään yhtä hyvän arvosanan kuin julkiset palvelut.

Arviointikohteena olevat palvelut eivät ole kuntien tai maakuntien rajoihin sidottuja. Käytännössä merkittävä osa palveluista haetaan muun asiointiliikenteen tai työmatkaliikenteen varrelta. Palvelun sijainti työ- tai asiointimatkan varrella on tärkeää erityisesti työikäiselle väestölle, joka kulkee haja-asutusalueilta päivittäin töihin taajamiin ja hoitaa kauppa-, pankki- ja postiasiansa työmatkojen yhteydessä.



KUVIO 46. Kunnan keskustassa, lähiössä tai sivutaajamassa asuvan lapsiperheen sekä yli 65-vuotiaan kohtuullisena pitämä keskimääräinen matka eräisiin palveluihin



KUVIO 47. Haja-asutusalueella asuvan lapsiperheen sekä yli 65-vuotiaan kohtuullisena pitämä keskimääräinen matka eräisiin palveluihin

Arviointiaineisto

Arviointia varten päivitettiin vuonna 2002 kerätyt tiedot läänin posteista ja pankeista. Päivittäistavarakaupassa vertailukohteena olivat vuoden 2003 tiedot. Rekisteritiedot päivitettiin hyödyntämällä postin, pankkiryhmiä ja kaupan ketjujen Internet-sivuja. Osa päivityksistä tehtiin puhelimitse.

Koska tarjonnan kriteerinä käytettiin toimipaikkojen lukumäärää, päivitettiin vain toimipisteiden määrää koskevat tiedot. Keväällä 2006 päivitetään päivittäistavarakaupan rekisteri kokonaisuudessaan, jolloin saatu vuotta voidaan arvioida enemmän laadullisesta näkökulmasta. Arvioinnissa huomioidaan tuolloin esimerkiksi päivittäistavarakaupan valikoima, pinta-ala sekä oheispalvelut. Päivityksen yhteydessä voidaan kartoittaa tä-

män hetkistä tilannetta paremmin myös yrityskauppojen mukanaan tuomat muutokset päivittäistavarakaupan ryhmittymissä ja niiden markkinaosuuksissa. Tuloksista raportoidaan vuoden 2006 kuluessa.

Myymälät luokiteltiin arvioinnissa Tilastokeskuksen toimialaluokituksen (TOL-luokitus) mukaan seuraavasti:

TOL-luokitus	Määritelmä
Päivittäistavaroiden yleisvähittäiskauppa	Pinta-ala alle 400 m ² ; päivittäistavaroihin keskittynyt valinta- ja palvelumyymälöiden vähittäiskauppa. Päivittäistavaroiden osuus myynnistä vähintään puolet. Vähittäiskauppa myymäläautoista ja -veneistä.
Supermarketkauppa	Pinta-ala yli 400 m ² ; supermarket-tyyppisten valintamyymälöiden vähittäiskauppa. Päivittäistavaroiden osuus myynnistä vähintään puolet.
Itsepalvelutavaratalo	Pinta-ala yli 1000 m ² ; ns. automarkettien ja muiden itsepalvelutavaratalojen vähittäiskauppa. Perustuu itsepalveluun, palvelupisteet mahdollisia. Kunkin hyödykeryhmän myynti alle 50 % kokonaisymyynnistä.
Tavaratalo	Pinta-ala yli 1000 m ² ; laajan valikoiman omaava tavaratalojen vähittäiskauppa, jonka myynti perustuu palveluun. Kunkin hyödykeryhmän myynti alle 50 % kokonaisymyynnistä.
Pienoistavaratalo ja muut	Pinta-ala alle 1000 m ² ; laajan tavaravalikoiman myymälöiden vähittäiskauppa. Kunkin hyödykeryhmän myynti alle 50 % kokonaisymyynnistä.

10.2 Päivittäistavarakauppa

Päivittäistavaroilla tarkoitetaan elintarvikkeita, eli ruokaa ja juomaa, sekä niiden yhteydessä hankittavia tuotteita kuten tupakkatuotteita, teknokemiantuotteita, kodin papereita, lehtiä ja kosmetiikkaa. Päivittäistavara-kaupan palveluja tarjoavat kauppojen lisäksi myymäläautot sekä päivittäistavaroita myyvät kioskit ja huoltoasemat. Liikenneasemia lukuun ottamatta kioskeja ja huoltoasemia voidaan pitää täydentävinä ostospaikkoina suppeamman valikoimansa ja korkeamman hintatasonsa takia. Myymäläautoilla on merkitystä maaseutu-alueilla, missä kaupan palvelut ovat kaukana taajamissa ja julkiset liikenneyhteydet sopivat huonosti asiointiin. Myymäläautojen päivittäistavaravalikoima on keskimäärin 1 200 tuotetta ja perusvalikoiman lisäksi erikoistuotteita tilataan asiakkaiden toiveiden mukaan. Myymäläautojen lukumäärä ei ole juurikaan muuttunut vuoden 2002 tilanteeseen verrattuna. Läänissä liikennöi viisitoista myymäläautoa. Myymäläautojen reitit ovat sen sijaan muuttuneet hieman. Etelä-Savossa palveluverkosto heikkeni yhden myymäläauton lopetettua liikennöintinsä ja vastaavasti Pohjois-Karjalassa aloitti toimintansa yksi uusi myymäläauto vuonna 2005.

Vähittäiskaupan rakennemuutos on tapahtunut viimeisten kymmenen vuoden aikana. Tämä on näkynyt myymälöiden lukumäärän vähenemisenä ja yksikkökoon kasvuna. Kauppa sijoittuu ostovoiman mukaan. Työikäisen väestön keskittyminen kasvukeskuksiin, väestön ikääntyminen ja kotitalouksien koon pieneneminen heijastuvat kaupan tulevaisuuteen ja kehitykseen.

Itä-Suomen läänissä kaupan rakennemuutos on tasaantunut parin viime vuoden aikana. Kun vuosien 1999 ja 2002 välisenä aikana läänissä lopetti toimintansa peräti 108 kauppa, oli vuosien 2003 ja 2005 välillä lopettaneita myymälöitä noin kymmenen. Neljä toimintansa lopettaneista sijaitti haja-asutusalueella ja kuusi taajamissa. Lopettaneiden kauppojen pinta-ala oli yhtä lukuun ottamatta alle 400 m², tuotevalikoima oli keskimäärin 3 400 tuotetta ja henkilökuntaa oli keskimäärin kolme henkilöä. Vuonna 2002 tyypillisimmässä lopettaneessa kaupassa oli pinta-ala alle 80 m², tuotevalikoima alle 1 000 tuotetta ja henkilökuntaa yksi henkilö.

Arviointijakson aikana toimintansa aloitti noin kaksikymmentä kauppa. Uusien kauppojen osuutta nostivat Lidl-ketjun myymälät sekä ABC-liikennemyymälät (taulukko 76).

TAULUKKO 76. Päivittäistavarakaupat maakunnittain Itä-Suomen läänissä vuosina 1999 - 2005

Maakunta	1999	2003	2005	Muutos 1999 - 2003	Muutos 2003 - 2005
Etelä-Savo	176	147	147	-29	+/-0
Pohjois-Savo	216	199	204	-17	+5
Pohjois-Karjala	191	160	162	-31	+2
Yhteensä	583	506	513	-77	+7

Verrattaessa lopettaneiden kauppojen lukumäärää ja myymälätyyppiä vuosina 2002 ja 2005, voidaan olettaa, että vuonna 2002 merkittävin syy kaupan lopettamiselle oli toiminnan kannattamattomuus. Vuoden 2005 muutokset ovat koskeneet suurempia liikkeitä, jolloin kyseessä on voinut olla kaupan rakennemuutos ja siihen liittyneet muutospaineet.

Kauppojen lakkauttamista hillitsi osaltaan kyläkaupoille sekä myymäläautoille ja -veneille vuodesta 2004 lähtien maksettu investointituki. Tuen tarkoituksena oli, että mahdollisimman moni kyläkauppa pystyi jatkamaan toimintaansa sekä monipuolistamaan palvelujaan. Tukea myönnettiin investointihankkeisiin, joilla uudistettiin myymälää ja sen kalustoa tai lisättiin lähiseudun asukkaiden tarvitsemia oheispalveluja. Tuen merkitys haja-asutusalueiden kaupoille ei ole ollut pelkästään taloudellinen. Myös psykologisella tasolla valtion tuki on ollut kauppojen tulevaisuuden kannalta tärkeää. Taulukossa 77 on esitetty maakunnittain tukihakemusten määrä sekä myönnettyt avustukset.

Tällä hetkellä kyläkauppojen investointituen jatko on epävarmaa, sillä vuodelle 2006 rahoitusta ei ole myönnetty. TE-keskus voi kuitenkin tukea kyläkauppoja myös normaalin investointituen puitteissa.

TAULUKKO 77. Itä-Suomen läänissä vuosina 2004 - 2006 käsitellyt kyläkauppojen investointitukihakemukset sekä maksetut avustukset

Maakunta	Hakemuksia 2004 - 2006	Myönnetyn tuen määrä yhteensä €
Etelä-Savo	19	212 690
Pohjois-Savo	20	124 860
Pohjois-Karjala	20	100 000
Yhteensä	59	437 550

10.3 Postipalvelut

Postipalvelulain (313/2001) tarkoituksena on turvata hyvälaatuisten postipalvelujen ja erityisesti yleispalvelun saatavuus tasapuolisin ehdoin koko maassa. Lailla huolehditaan siitä, että postipalveluverkko kattaa koko maan ja kansalaisilla sekä yrityksillä ja yhteisöillä on käytössään peruspostipalvelut asuinpaikastaan riippumatta. Yleispalvelun tarjoajan on pidettävä jokaisessa kunnassa vähintään yksi yleispalvelua tarjoava toimipiste. Postipalvelujen saatavuutta järjestettäessä postiyrityksen on otettava huomioon kunnan asukasluku, pinta-ala, kunnassa ilmenevät asiointitarpeet ja muut paikalliset olosuhteet sekä myös erilaisten uusien postipalvelumuotojen kehittyminen. Yleispalveluun kuuluu vähintään yksi keräily ja jakelu jokaisena työpäivänä.

Postin peruspalveluihin sisällytetään postinjakelun ohella kirjeiden ja pakettien keräily, lajittelu ja kuljetus sekä oheistuotteiden, kuten toimistotarvikkeiden, myynti. Postin sähköisiä palveluja ovat muun muassa sähköinen postilaatikko eli netposti, johon asiakas voi ohjata yritysten lähettämät laskut, tiedotteet ja muut sähköisessä muodossa saapuvat kirjeet. Muita sähköisiä palveluja ovat muun muassa internetistä tilattava paperikortti eli ePostikortti, tekstiviestillä tilattava postikortti eli mobiili postikortti sekä internetistä tilattavat korusähkeet ja adressit.

Tulevaisuuden keskeinen haaste tulee olemaan, kuinka perinteisen kirjeviestinnän vähentyessä ja muuttaessa muotoaan fyysisestä sähköiseksi turvataan perinteinen postipalvelu tasapuolisin ehdoin koko maassa. Harvaanasutuilla seuduilla jakelun järjestämisestä aiheutuvat kustannukset ovat tiheästi asuttujen alueiden

kustannuksia korkeammat. Tämä ei kuitenkaan saa estää postipalvelulain edellyttämän tasapuolisuuden toteutumista.

Postipalvelujen käyttäjillä tulee olla mahdollisuus jättää yleispalveluun kuuluvia kirjelähetyksiä postiyrityksen kuljetettaviksi kohtuullisen matkan päässä asunnostaan sijaitsevaan keräilypisteeseen. Haja-asutusalueilla posti toimittaa postipaketit maksutta, mikäli lähimpään postiin on matkaa yli viisi kilometriä. Lisäksi postinjakajat ottavat tarvittavalla postimaksulla varustetut lähetykset mukaansa asiakkaan postilaatikosta, jos tälle on saapuvaakin postia. Postinjakajat myyvät myös postimerkkejä. Osa myymäläautoista tarjoaa oheispalveluna asiakkaiden kirjepostin kuljettamista lähimpään postiin.

Itä-Suomen läänissä oli vuonna 2005 Suomen Posti Oyj:n konttoreita 26 ja yrittäjäpostejä 167. Palvelun tarjonnassa tapahtunut muutos vuoden 2002 tilanteeseen on kuvattu taulukossa 78. Vuosien 2002 ja 2005 välisenä aikana Pohjois-Karjalassa lopetti toimintansa yksitoista postin toimipistettä, Pohjois-Savossa kolme ja Etelä-Savossa samoin kolme. Pohjois-Karjalassa oli vuonna 2002 asukasmäärään suhteutettuna ja läänin keskitasoon verrattuna parhaiten järjestetyt postipalvelut. Tuolloin vähiten posteja oli asukasmäärään verrattuna Pohjois-Savossa. Etelä-Savo oli lähellä läänin keskitasoa.

Vuonna 2005 tilanne on kääntynyt päinvastaiseksi. Asukaslukuun suhteutettuna paras postipalvelujen tarjonta oli Pohjois-Savossa. Suhdelukua korotti Kuopio, jossa oli peräti neljätoista postin toimipistettä. Näistä Suomen Posti Oyj:n omia konttoreita oli kolme. Pohjois-Savoon oli keskittynyt kaksitoista postin omaa toimipaikkaa, kun taas Etelä-Savossa niitä oli vain kuusi. Etelä-Savossa postipalvelujen tarjonta oli asukaslukuun suhteutettuna edelleen lähimpänä läänin keskitasoa. Keskitason alapuolelle jätiin selkeästi Pohjois-Karjalassa.

Kuntatason tarkastelu osoittaa, että Pohjois-Karjalassa postipalvelujen tarjonta jäi niin maakunnan kuin koko läänin keskitason alapuolelle Kiteellä, Kontiolahdella, Outokummussa, Nurmeksessa ja Pyhäselässä. Pohjois-Karjalalle, kuten Itä-Suomen maakunnille yleensäkin, tyypillinen heikkous on palvelujärjestelmän toimivuutta vaikeuttava ja kustannustasoa nostava harva asutus. Alueen sisällä reuna-alueiden kehitys on jäänyt jälkeen keskusten kasvusta. Joensuun seutukunta sijoittuu keskeisten tunnuslukujen osalta koko maan vertailussa suhteellisen korkealle, kun taas Ilomantsi - Tuupovaara, Keski-Karjala, Outokummun seutu ja Pielisen Karjala lukeutuvat valtakunnallisessa vertailussa usein heikoimpaan viidennekseen.

TAULUKKO 78. Postin toimipisteet maakunnittain Itä-Suomen läänissä vuosina 2002 ja 2005

Toimipaikka ja maakunta	2002	2005	Muutos 2002 - 2005
Suomen Posti Oyj:n konttori			
Etelä-Savo	8	6	-2
Pohjois-Savo	13	12	-1
Pohjois-Karjala	10	8	-2
Yhteensä	31	26	-5
Yrittäjäposti			
Etelä-Savo	54	53	-1
Pohjois-Savo	64	62	-2
Pohjois-Karjala	61	52	-9
Yhteensä	179	167	-12

Postin toimipisteitä oli kunnissa yhdestä neljään (läänin keskiarvo oli kolme toimipistettä/kunta). Kuopion ohella keskiarvon yläpuolelle tarjonnassa nousivat Joensuu, Mikkeli, Lieksa, Savonlinna, Pieksänmaa, Iisalmi, Leppävirta ja Liperi. Läänin kaikissa kunnissa oli vähintään yksi postin toimipiste. Postin oma toimipaikka oli 21 kunnassa. Suurin osa, 87 prosenttia, läänin postitoimipaikoista oli yrittäjäpostejä, jotka sijaitsivat pääasiassa päivittäistavarakaupan yhteydessä. Yrittäjäpostiverkoston laajentuminen taajamien ulkopuolelle on parantanut postipalvelujen tarjontaa ja saatavuutta myös haja-asutusalueilla. Yrittäjäpostien etuna ovat pitkät aukioloajat: postin palvelut ovat asiakkaiden käytössä yrittäjän omien aukioloaikojen mukaan, iltaisin jopa kello 21:een saakka ja lisäksi viikonloppuisin.

Seitsemässä läänin kunnassa oli vain yksi postin palvelupiste. Näistä kunnista neljä sijaitsi Etelä-Savossa (Haukivuori, Hirvensalmi, Rantasalmi ja Ristiina) ja kaksi Pohjois-Savossa (Keitele ja Vieremä). Pohjois-Karjalassa ainoastaan Valtimolla oltiin yhden palvelupisteen (yrittäjäposti) palvelujen varassa.

10.4 Rahoituspalvelut

Pankkitoiminta on kokenut viime vuosina suuria muutoksia. Pankkiryhmien koko on kasvanut ja niiden toiminta on laajentunut yli maiden ja toimialarajojen. Pohjoismaissa on tehty maiden rajat ylittäviä rahoitusalan fuusioita ja yrityskauppoja. Toimialarajat ovat ylittyneet, kun pankit ovat laajentaneet toimintaansa vakuutustoimintaan. Muutosten syitä ovat kansainvälistyminen, sääntelyn purkaminen ja pankkitekniikan kehittyminen. Verkko-yhteyksien määrän kasvu ja tekninen kehitys ovat vaikuttaneet pankkien tuotevalikoimaan ja lisänneet palvelujen saatavuutta. Pankkien palveluverkko ei rajoitu enää omiin konttoreihin, automaatteihin ja verkkopalveluihin, vaan yhteistoimintasopimuksia käytetään yhä enemmän esimerkiksi kaupan alan yritysten kanssa.

Kuten päivittäistavarakaupassa, myös rahoituspalveluissa on toimipisteiden määrä jopa hieman kohonnut arviointikaudella (taulukko 79).

TAULUKKO 79. Pankin konttorit ja otto-automaatit maakunnittain Itä-Suomen läänissä vuosina 2002 - 2005

Toimipaikka ja maakunta	2002	2005	Muutos 2002 - 2005
Pankin konttori			
Etelä-Savo	50	52	+2
Pohjois-Savo	76	86	+10
Pohjois-Karjala	47	54	+7
Yhteensä	173	192	+19
OTTO-automaatti			
Etelä-Savo	56	53	-3
Pohjois-Savo	83	78	-5
Pohjois-Karjala	59	54	-5
Yhteensä	198	185	-13

Pankin konttoreiden lukumäärä kasvoi ja pankkiautomaattien määrä väheni vuosina 2002 - 2005. Olennainen pankkikonttoreiden lukumäärään vaikuttanut tekijä oli Tapiola Pankin perustaminen vuonna 2004. Tapiola Pankit ovat keskittyneet laina- ja sijoitusneuvontaan. Henkilökohtainen asiantuntijapalvelu hoidetaan pääosin ajanvarauksella ja laskujen maksuun tai rahojen nostoon ei ole tarjolla kassapalveluja. Pankkiasiat hoidetaan automaateilla, Internetissä tai arkisin puhelimitse.

Tapiolan ohella uutena pankkina oli aloittanut Mandatum yksityispankki, joka on osa Sampo-konsernia. Mandatumilla on Kuopiossa varainhoitoyksikkö, joka palvelee asiakkaita sopimuksen mukaan. Yksityispankit tarjoavat varainhoidon erikoisosaamista ja palvelevat asiakkaita perinteisten sijoitus- ja pankkipalvelujen ohella muun muassa verotus- ja perintäoikeuteen liittyvissä asioissa.

Pankin konttoreiden lukumäärän kasvu ei välttämättä kerro suoraan palvelujen lisääntymisestä tai palvelutason paranemisesta. Perinteiset laskujen maksuun ja rahan nostoon varatut kassapalvelut on useissa konttoreissa supistettu minimiin ja palveluja on keskitetty sijoitusneuvontaan. Konttoreiden aukioloajat palvelevat huonosti työikäistä väestöä. Virka-ajan jälkeen on tosin mahdollista saada henkilökohtaista palvelua ajanvarauksella. Maksuautomaatit ovat käytännössä poistuneet tai poistumassa kokonaan ja niitä on korvattu nettipäätteillä. Esimerkiksi Tapiola Pankki ei hankkinut lainkaan maksuautomaatteja

Suomalaiset pankit ovat kansainvälisessä vertailussa edelläkävijöitä pankkitekniikan kehittämisessä ja käyttämisessä. Maassamme on asukasmäärään suhteutettuna eniten verkkopalveluja käyttäviä asiakkaita. Suomalaiset ovat edelläkävijöitä myös matkapuhelimitse tarjottavien pankkipalvelujen kehittämisessä. Myös ikääntyneet ihmiset suhtautuvat entistä myönteisemmin Internetiin ja käyttävät sen tarjoamia palveluja aiempaa enemmän. Tämä käy ilmi Kuluttajatutkimuskeskuksen tutkimuksesta, jossa selvitettiin, minkälaisia hyvinvointiin vaikuttavia seuraamuksia verkkopalvelujen käyttämisestä on ikääntyville. Selvityksen mukaan 41 prosenttia ikääntyvistä oli käyttänyt Internetiä viimeisen vuoden aikana. Toisaalta Internet lisää alueellista tasa-arvoa, koska se mahdollistaa yhä useampien palvelujen käytön alueilla, joilla ei ole perinteisiä palveluja. Kaikilla ikääntyvillä ei ole kuitenkaan varaa, mahdollisuuksia tai halua hankkia palveluja Internetin kautta. Näin ollen Internet-asiointi voi aiheuttaa myös alueellista epätasa-arvoa, mikäli alueille, joilla ei enää ole perinteisiä palveluja, voivat jäädä asumaan vain ne, joilla on varaa ja mahdollisuudet hoitaa asiointinsa Internetin kautta. Vaikka verkkopalvelujen tarjonta lisääntyy jatkuvasti, niiden perimmäinen tarkoitus on kuitenkin tarjota vaihtoehto asioiden hoitamiseksi perinteisten asiointitapojen rinnalla.

10.5 Johtopäätökset ja toimenpide-ehdotukset

Johtopäätökset

- Itä-Suomen läänissä kaupan rakennemuutos on tasaantunut viime vuosina. Vuosina 1999 - 2002 joka toinen haja-asutusalueen kauppa lopetti toimintansa. Vuosina 2003 - 2005 kauppojen kokonaismäärä läänissä kasvoi. Uusia liikkeitä perusti saksalainen Lidl-ketju. Lisäksi SOK-osuuskaupparyhmä perusti uusia ABC-liikennemyymälöitä.
- Kaupan ja rahoitusalan rakenne on muuttunut viime vuosina kansainvälistymisen ja yritysostojen vuoksi. Pankin konttoreiden määrä on lisääntynyt, mutta perinteisten kassapalvelujen tarjonta sekä otto-automaattien määrä on vähentynyt. Laskunmaksuautomaatteja on korvattu nettipäätteillä.
- Sähköisiä palveluja käytetään yleisimpien pankkipalvelujen hoitamisessa. Postin ja päivittäistavara-kaupan palvelujen siirtäminen sähköiseksi on vasta kehitymässä.
- Alueellinen tasa-arvo ei toteudu läänissä, sillä osalle väestöstä palvelujen saavutettavuus on huono. Saavutettavuutta heikentää julkisen liikenteen huono sopivuus asiointimatkojen tekemiseen. Tilanne on vaikein niille, joilla ei ole mahdollisuutta käyttää omaa autoa.

Toimenpide-ehdotukset

- Päivittäistavarakaupan palveluverkkoa tulee arvioida ja tarvittaessa varmistaa palvelujen kohtuullinen saavutettavuus ja alueellinen tasa-arvo yhteiskunnan käytettävissä olevin keinoin.
- Sijainniltaan sopiviin päivittäistavara-kauppoihin tulee perustaa yhteispalvelupisteitä.
- Haja-asutusalueiden kauppojen investointituki tulee palauttaa valtion talousarvioon, jotta mahdollisimman moni kyläkauppa ja myymäläauto voi jatkaa toimintaansa ja ylläpitää asukkaiden tarvitsemia oheispalveluja.
- Helppokäyttöisiä ja turvallisia sähköisiä palveluja tulee tarjota perinteisten palvelujen rinnalla ja niiden vaihtoehtona.
- Päivittäistavarakaupan ja postin palvelut sekä rahoituspalvelut on otettava valtakunnallisen palvelujen laatubarometrin kohteiksi.

Lähteet

Postipalvelulaki 313/2001

Itä-Suomen lääninhallitus. Itä-Suomen läänin peruspalvelujen tila 2002. Kuluttajahallinto. Itä-Suomen lääninhallituksen julkaisuja nro 83. Mikkeli 2003.

Pohjois-Karjalan liitto. POKAT 2006. Pohjois-Karjala hyvästä paremmaksi. Julkaisu 72/2003. Joensuu 2003. Liikenne- ja viestintäministeriön ohjelma ja strategioita 3/2004. Hyviä yhteyksiä alueille. Alueiden kehittämisuunnitelma 2006 - 2009. www.mintc.fi

Kauppa- ja teollisuusministeriö. Kaupan työryhmän mietintö. KTM julkaisuja 17/2005. Markkinaosasto. Kuluttajatutkimuskeskus; Kytö, Hannu; Tuorila, Helena. Verkkopalvelut ikääntyvien hyvinvoinnin edistäjinä. Kuluttajatutkimuskeskuksen julkaisuja 5/2005. Lehdistö tiedote 3/2005.

Kuluttajatutkimuskeskus; Kytö, Hannu; Aatola, Leena; Tuorila, Helena. Palvelut tietoyhteiskunnassa -tutkimuskokonaisuuden loppuraportti. Kuluttajatutkimuskeskuksen julkaisuja 13/2003. Kerava 2003.

Suomen Pankkiyhdistyksen internet-sivut: www.pankkiyhdistys.fi

Suomen Pankin internet-sivut: www.bof.fi

Tilastokeskuksen internet-sivut: www.tilastokeskus.fi

Pankkiryhmien omat internet-sivut: www.sampo.fi, www.nordea.fi, www.osuuspankki.fi, www.handelsbanken.fi, www.saastopankkiliitto.fi

Tapiolan internet-sivut: www.tapiola.fi

Mandatumin internet-sivut: www.mandatum.fi

Otto-pisteiden kotisivu: www.otto.fi

Postin internet-sivut: www.posti.fi

Kaupparyhmien internet-sivut: www.kesko.fi, www.s-kanava.net, www.siwa.fi, www.spar.fi