# UUTISET

Suurinta osaa etuuksista voi hakea verkossa. Uutta on, että liitteet voi toimittaa sähköisesti. **KEHITTÄMISPÄÄLLIKKÖ SAMI KOPONEN, KANSANELÄKELAITOS**

# Kela tehostaa palveluitaan verkossa

Kansaneläkelaitos laajentaa verkko- ja puhelinpalveluitaan. Lauantaina lanseerataan uusi mobiilitunniste. Konttoreita Kela pitää koko maassa.

Lisää asiointia verkossa ja palvelua ajanvarauksella. Tämä on tavoitteena Kansaneläkelaitoksen etuusjohtajalla **Anne Neimalalla**. Samalla toimistoasiointi vähenee ja puhelinjonot lyhenevät.

”Pitkän tähtäimen tavoitteena on ennakoiva ja automatisoitu palvelu.”

Kela pyrkii uudistuksilla karistamaan viranomaisviittaansa.

Nykyisin neuvontaa kaipaava voi joutua asioimaan kaksi tai kolmekin kertaa, ennen kuin saa Kelasta hakemansa etuuden tai asiaansa selvyyden.

Kun neuvonnassa siirrytään ajanvaraukseen, asiakas voi varata puhelinajan tai käynnin Kelan toimistoon. Neuvonnassa lisäselvitykset pyydetään saman tien, eikä jälkeenpäin kirjeitse kuten nyt.

”Asiakas saa koko palvelun yhdellä kerralla”, Kelan pääjohtaja **Liisa Hyssälä** kuvailee.

### Alaikäiset pääsevät verkkoon

Ensi lauantaina Kela ottaa käyttöön uuden mobiilitunnistuksen. Tämä helpottaa asiointia verkossa.

Maksuhäiriöiset eivät saa verkkopankin tunnuksia. Sama tilanne on esimerkiksi alaikäisillä opiskelijoilla.

”Useimmille on puhelin mukana kotoa lähtiessä, mutta harvemmin pankkitunnuksia”, tietohallinnon päällikkö **Ari Vähä-Erkkilä** sanoo.

Kelan verkkosivuille kirjaudutaan vuosittain kymmenen miljoonaa kertaa. Verkkoasiointi on lisääntynyt vuoden aikana yli kymmenen prosenttia.

”Puhelinkäyttö kasvaa räjähdysmäisesti.”

Kela.fi-sivuilla kävijöistä jo 14 prosenttia käyttää puhelinta tai tablettia. Kävijöiden määrä on kasvanut neljä prosenttia kolmessa kuukaudessa.

Nuoret asioivat enimmäkseen verkossa, yliopistoopiskelijoista jo 80 prosenttia. Verkossa voi katsoa kirjeet, maksut, etuuspäätökset ja lääkkeiden omavastuukertymänkin.

”Suurinta osaa etuuksista voi hakea verkossa. Uutta on, että liitteet voi toimittaa sähköisesti”, kehittämispäällikkö **Sami Koponen** kertoo.

### Kela palvelee koko maassa

Verkkoasioinnin laajeneminen lisää tuottavuutta Kelassa, kun työvaiheita jää pois. Henkilöstöä siirtyy palveluihin. Lisäksi tarvitaan erityisesti maahanmuuttajien palveluissa.

”Keskitymme muutostilanteessa oleviin ja erityistä tukea tarvitseviin asiakkaisiin”, Neimala suunnittelee.

Uudet asiointitavat haastavat konttoriverkostoa. Kelan valtuutetut linjasivat viimeksi viikko sitten, että Kela pysyy kattavasti koko maassa.

Omia toimistoja Kelalla on 199. Puolessa löytyy laitteet asiakkaan itsepalveluun. Kela on mukana 159 kuntien ja valtion yhteispalvelupisteessä.

Asiakkaat asioivat yhtä mielellään Kelan toimistossa ja verkossa. Tuore gallup kertoo 67 prosentin suosivan toimistoa ja 64 prosenttia verkkoa.

**JUHANI VIITALA**

JAANA KANKAANPÄÄ

Kela kohentaa palveluitaan. Jatkossa asiakas saa hoidettua kaiken kerralla, pääjohtaja Liisa Hyssälä sanoo.

## Työtaistelu jarruttaa postia

Maanantaina noin kolme prosenttia kotitalouksista jäi ilman postia, tiedottaa Itella. Viime viikolla jakelu jäi väliin päivittäin 2–5 prosentissa talouksista.

Häiriöt postinjakelussa johtuvat Posti- ja logistiikka-alan unionin PAU:n asettamasta yli- ja lisätyökiellosta.

Postitta jäävät alueet vaihtelevat päivittäin. Itella pyrkii jakamaan lähetykset seuraavana arkipäivänä.

Eniten lähetyksiä on jaettu myöhässä Oulun ja Tampereen seuduilla. Viivästykset ovat aiheuttaneet ruuhkaa Itellan asiakaspalvelussa.

Jos PAU ja Palvelualojen työnantajat eivät pääse sopuun työehdoista, jakeluviiveet voivat jatkua.

PAU on antanut lakkovaroituksia, jotka viivästyttäisivät postin kulkua Pohjois-Suomessa 19.–22.11. sekä Naantalin alueen jakelua ja sieltä tulevia lähetyksiä 25.11.

**MT**

Yli- ja lisätyökielto viivästyttää postinjakelua.

## TALOUDESTA LYHYESTI

### Oikeus pui Valion maidon hintaa

Valion maitojen hintakiistaa puitiin tiistaina markkinaoikeudessa. Kyse on siitä, onko Valio käyttänyt väärin määräävää markkina-asemaansa perusmaitojen markkinoilla vai ei.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto syyttää Valiota saalistushinnoittelusta ja esittää yhtiölle yli 70 miljoonan euron seuraamusmaksua.

Valio kiistää syytteet. Sen mukaan perusmaitojen tukkuhinta on ollut kannattava.

### Tietomurrot lisääntyvät

Tietomurtojen määrä on lisääntynyt voimakkaasti viime vuosina. Poliisin tietoon tuli 503 verkkomurtoa viime vuonna.

Vuonna 2008 näitä rikoksia ilmeni 183.

Yritysturvallisuuden kansallisen yhteistyöryhmän mukaan vain pieni osa tietoverkkorikollisuudesta havaitaan. Vielä pienemmästä osasta tehdään rikosilmoitus.

### WWF kiittää S-ryhmää ja Fazeria

WWF antaa tunnustusta Fazerille ja S-ryhmälle vastuullisen palmuöljyn käytöstä. Molemmat saavat 11 pistettä ympäristöjärjestön vertailussa. Maksimipisteet ovat 12.

Raisio sai 9 pistettä ja Kesko 6,5. Valio ei osallistunut.

Vertailussa oli mukana 130 yritystä, jotka käyttävät vuosittain lähes seitsemän miljoonaa tonnia palmuöljyä. Tästä kaksi miljoonaa tonnia on vastuullisesti tuotettua.

Palmuöljyn tuotannon kasvun pelätään lisäävän sademetsien hakkuita.

Laskettelukausi nostaa hintoja Lapin hotelleissa.

### Lapin hotellien hinnat nousussa

Talvi ja laskettelukauden alku näkyvät selkeästi hotellien hinnoissa Lapissa. Ne kallistuivat kymmenen prosenttia lokakuusta. Levillä huoneen hinta nousee 24 prosenttia.

Levillä peritään erityishintoja pujottelun maailmancupin viikonloppuna. Maailmancup starttaa Levillä marraskuussa.

Euroopassa hotelliyön hinta halpenee. Esimerkiksi Venetsiassa hotelliyön saa marraskuussa lähes puolet halvemmalla kuin lokakuussa.

### POP Pankeilta lähti asiakkaita

POP Pankkien liikevoitto pysyi suunnilleen ennallaan alkuvuonna. Nyt se oli 29,1 miljoonaa euroa. Vertailutulos oli 100 000 euroa parempi vuosi sitten.

Korkokate jäi seitsemän prosenttia viimevuotisesta, mutta se paikattiin palkkioilla. Asiakkaat vähenivät 1 750:llä, henkilöstö 50:llä sekä palvelupisteet 14:lla.

### Säästöpankit saivat rahaa rahastoihinsa

Säästöpankit kirjaavat 64,3 miljoonaa euroa liikevoittoa alkuvuodelta. Parannus lähentelee kahdeksaa prosenttia viime vuodesta. Rahastot kasvoivat liki 30 prosenttia.

Toimitusjohtaja **Pasi Kämäri** Säästöpankkiliitosta luonnehtii alkuvuonna odotettua paremmaksi. Koko vuodesta odotetaan nyt merkittävää parannusta. Ryhmä lisäsi yritysluottoja kuusi prosenttia.

### Urheilukauppa valtaa Kiinaa

Suomalainen One Way Sport ja kiinalainen urheiluvälinevalmistaja aikovat avata Kiinaan 150 urheiluvälinekauppaa. Ensimmäiset avataan ensi vuoden alussa.

Yhteisyritys painottaa pyöräilyä. Polkupyörien lisäksi myydään urheiluvälineitä talveen ja kesään. Kiinalaisella kumppanilla on 7 500 urheilukauppaa.

One Way China aikoo listautua Hongkongin pörssiin vuonna 2019.

Pyörä on suosittu kulkuväline Kiinassa.

Rohkeimmat kehittäjät ja riskinottajat eivät useinkaan paistattele julkisuudessa. Silti näillä nuorilla yrittäjillä on enemmän pelissä kuin monella vuorineuvoksella. Onneksi heillä on osaava, paikallinen kumppani, joka hallitsee sukupolvenvaihdoksien kiemurat: rahoittamisen, vakuutukset ja niiden päivittämisen, verotuksen, eläkkeet sekä tuet kuin isäntä tai emäntä oman ammattinsa. Ehkäpä juuri tästä syystä OP-Pohjola on kaksi kertaa suurempi maatalouden rahoittaja kuin muut pankit yhteensä. Lue lisää **op.fi/maatalous**

Yhdessä hyvä tulee.

OP