Rahahuollon palvelut OP:ssa

Asiakasohje

Sisällys

1 JOHDANTO 3
2 RAHAHUOLLON SÄHKÖISET PALVELUT 3
3 VAIHTOEHDOT PÄIVÄKASSATILITYSTEN TEKEMISEEN 3
3.1 Suorakuljetus 3
3.2 Talletusautomaatit 4
3.3 Yösäilöt 4
4 PÄIVÄKASSATILITYSTEN TEKEMINEN 4
4.1 Yleistä päiväkassatilityksistä 4
4.1.1 Setelitilitys 5
4.1.2 Kolikkotilitys 5
4.1.3 Sekatilitys 6
4.1.4 Tositetilitys 6
4.2 Päiväkassatilitysten selvittely 7
4.3 Tarvikkeet 8
5 VAIHTORAHAPALVELU 8
6 REKLAMAATIOT 8
7 ASIAKKAAN TUKIPALVELUT 9

1 JOHDANTO

Tässä ohjeessa on kuvattu OPn tarjoaman rahahuoltopalvelun käytännön toimenpiteitä **euromääräisten** päiväkassatilitysten ja vaihtorahapalvelun osalta. Ohjeistusta noudattamalla turvataan varojen mahdollisimman nopea kirjautuminen tilille ja vältytään ylimääräisiltä kustannuksilta sekä selvittelytyöltä.

Valuuttamääräisen käteisen rahan tilittämisestä sovitaan pankin kanssa erikseen.

Laskentapisteellä tarkoitetaan pankin määrittelemien rahahuollon kumppaneiden, Avarn Cash Solutions Oy:n (ent. G4S) tai Loomis Suomi Oy:n, laskentakeskuksen toimipistettä.

2 RAHAHUOLLON SÄHKÖISET PALVELUT

OPn rahahuollon kumppanit, Avarn ja Loomis, tarjoavat kumpikin maksutta käyttöön monipuoliset verkkopalvelut, joiden kautta on saatavilla kaikki käteisen rahahuollon peruspalvelut. Verkkopalvelun kautta voi:

- tehdä, täyttää ja tulostaa päiväkassatilitysilmoituksen
- tilata vaihtorahat
- hallinnoida organisaationsa käyttäjätunnuksia
- tarkastella koko organisaation käteisliikennettä sekä tilitys- ja tilaushistoriatietoja
- luoda raportteja ja graafeja

Verkkopalvelusopimuksen käyttöönotto edellyttää voimassa olevaa rahahuoltosopimusta osuuspankissa.

3 VAIHTOEHDOT PÄIVÄKASSATILITYSTEN TEKEMISEEN

3.1 Suorakuljetus

Käteistä rahaa käsitteleville asiakkaille vaivattomin ja turvallisin vaihtoehto on suorakuljetussopimuksen tekeminen OPn rahahuollon kumppaneiden, Avarnin tai Loomiksen, kanssa. Tällöin päiväkassatilitykset noudetaan suoraan toimipisteestä.

Suorakuljetuspalvelun hinta on asiakaskohtainen ja asiakas sopii siitä OPn rahahuollon kumppanin kanssa. Rahan laskennasta asiakas sopii OPn kanssa ja siitä veloitetaan OPn yritysasiakashinnaston mukaisesti.

Suorakuljetuksen hyödyt asiakkaalle:

•Joustavuus: asiakas voi sopia mieleisensä nouto- ja toimituspäivät kumppanin kanssa

•Ajallinen säästö: yrityksen työntekijän työaikaa ei kulu vaihtorahojen noutamiseen tai päiväkassatilitysten viemiseen

•Turvallisuus: rahat tuodaan arvokuljettajan toimesta suoraan asiakkaan toimipisteeseen, jolloin kuljettaja on vastuussa rahoista niiden luovutushetkeen saakka.

3.2 Talletusautomaatit

Automatia Pankkiautomaatit Oy:n ylläpitämiä talletusautomaatteja käytettäessä rahoja ei tarvitse esikäsitellä, ja tilitys näkyy tilillä heti. Talletusautomaatin käytöstä veloitetaan OPn yritysasiakashinnaston mukaisesti.

Automaatteja on kahdenlaisia:

- TalletusOtto-automaatit, joilla voi tallettaa euromääräisiä seteleitä ja kolikoita korttiin liitetylle tilille. Kertatalletuksen enimmäismäärä on 200 seteliä tai 5000 euroa sisältäen kolikot.
- OttoPlus-automaatit, joilla voi tallettaa euromääräisiä seteleitä. Kertatalletuksen enimmäismäärä on 100 seteliä tai 5000 euroa.

Lisätietoja ja mm. opastusvideo automaatin käyttöön löytyy Automatian sivuilta otto.fi/talletus. Lähimmän automaatin sijainnin voi tarkistaa osoitteesta otto.fi/missa-talletus.

3.3 Yösäilöt

Päiväkassatilitykset voi jättää myös Avarnin tai Loomiksen yösäilöön, pankkien yhteiskäyttöiseen Nouto.-säilöön tai osuuspankin seinässä olevaan yösäilöön.

Avarnin tai Loomiksen yösäilön käytöstä, hinnasta ja ehdoista asiakas sopii ko. rahahuollon kumppanin kanssa erikseen. Rahan laskennasta veloitetaan OPn yritysasiakashinnaston mukaisesti.

Nouto.-säilöjen ja osuuspankkien omien yösäilöjen käytöstä asiakas sopii pankkinsa kanssa. Pankki luovuttaa asiakkaalle sopimuksen tekemisen yhteydessä säilön käyttöön liittyvän ohjeistuksen sekä säilön avaimen. Säilöön jätettävät tilitykset pakataan tämän ohjeistuksen mukaisesti turvapusseihin. Tilitysten pakkaamisessa on syytä noudattaa huolellisuutta, sillä virheellisesti pakatuista tilityksistä veloitetaan selvittelymaksu. Rahan laskennasta ja säilön käytöstä veloitetaan OPn yritysasiakashinnaston mukaisesti.

Laskentapiste kirjaa säilöön jätetyt varat asiakkaan tilille pääsääntöisesti säilön tyhjennyspäivää seuraavana pankkipäivänä.

4 PÄIVÄKASSATILITYSTEN TEKEMINEN

4.1 Yleistä päiväkassatilityksistä

Asiakas sopii päiväkassatilityksistä OPn kanssa Rahahuoltosopimuksella.

Suorakuljetuspalvelun tai säilöjen kautta laskettavaksi jätetyt rahat tulee pakata käteisen rahan tilittämistä varten tarkoitettuihin suljettaviin turvapusseihin, ei minigrip-pusseihin tai vastaaviin. Jokaisesta tilityksestä tehdään tilitysilmoitus OPn rahahuollon kumppanin, Avarnin tai Loomiksen, verkkopalvelussa (ellei pankki toisin ohjeista).

Sopivan tilitystyypin valintaan vaikuttaa tilitettävien rahojen määrä ja laatu.

Pienet määrät seteleitä ja kolikoita (alle 50 kpl) voidaan tilittää yhdessä, mutta pääsääntöisesti seteleiden ja kolikoiden tilittäminen on edullisinta erillisinä seteli- ja kolikkotilityksinä. Kolikoita suositellaan käytettäväksi vaihtorahoina kassassa.

Tilityksen hinta määräytyy pankin voimassa olevan hinnaston ja käytetyn tilitystyypin perusteella:

1. **Setelitilitys:** sisältää vain seteleitä.

2. **Kolikkotilitys:** sisältää vain kolikoita.

3. **Sekatilitys:** sisältää seteleitä ja pienen määrän kolikoita (alle 50 kpl).

4. **Tositetilitys:** sisältää kotimaisia sekkejä

4.1.1 Setelitilitys

Setelitilitys sisältää pelkkiä seteleitä. Setelit voivat olla keskenään eri lajia. Setelitilitys ei sisällä kolikoita eikä tositteita. Mikäli tilityksessä on sekä seteleitä että kolikoita ja/tai tositteita, se katsotaan sekatilitykseksi.

1. Turvapussin päälle kirjoitetaan (ei erillisellä lapulla):

    - lähettäjän tiedot; toimipisteen nimi, osoite ja yhteyshenkilö
    - vastaanottajan tiedot; OP-Laskenta sekä
    - setelitilitystä tarkoittava S-kirjain (tai setelitilitys) selkeästi muusta tekstistä erottuvana.

2. Tilityksestä täytetään rahaerittelylomake OPn rahahuollon kumppanin verkkopalvelussa (ellei pankki toisin ohjeista), ja se tulostetaan turvapussiin laitettavaksi.

3. Setelit eritellään setelilajeittain ja asetetaan pinoon järjestyksessä suuremmasta pienempään. Setelipinon seteleiden tulee olla keskenään samansuuntaisesti aseteltuina (ei poikittain tai toistensa ympärille taiteltuina), mutta arvopuolen suuntaus saa vaihdella setelipinon sisällä olevien seteleiden kesken.

4. Setelipino (tai useampi) kiinnitetään kuminauhalla.

5. Setelipino(t) sekä rahaerittelylomake suljetaan turvapussiin, vain yksi tilitys/turvapussi.

6. Turvapussista otetaan talteen lähettäjän lipuke, josta ilmenee turvapussin numero.
Turvapussin numero, jättöaika ja -paikka helpottavat mahdollisissa selvittelytilanteissa.

4.1.2 Kolikkotilitys

Kolikkotilitys sisältää pelkkiä kolikoita. Mikäli tilityksessä on yksikin seteli, käsitellään se sekatilityksenä.

1. Turvapussin päälle kirjoitetaan (ei erillisellä lapulla):

    - lähettäjän tiedot; toimipisteen nimi, osoite ja yhteyshenkilö
    - vastaanottajan tiedot; OP-Laskenta sekä

- kolikkotilitystä tarkoittava K-kirjain (tai kolikkotilitys) selkeästi muusta tekstistä erottuvana.

2. Tilityksestä täytetään rahaerittelylomake OPn rahahuollon kumppanin verkkopalvelussa (ellei pankki toisin ohjeista), ja se tulostetaan turvapussiin laitettavaksi.

3. Irralliset kolikot laitetaan kolikkotilityksiin tarkoitettuun turvapussiin, jonka on varmistettukestävän kolikoiden painon.

4. Kolikot sekä rahaerittelylomake suljetaan turvapussiin, vain yksi tilitys/turvapussi.

5. Turvapussista otetaan talteen lähettäjän lipuke, josta ilmenee turvapussin numero.
Turvapussin numero, jättöaika ja -paikka helpottavat mahdollisissa selvittelytilanteissa.

Yli 50 kolikon tilityksiä ei saa laittaa säilöön tukkeutumis- ja rikkoutumisvaaran vuoksi. Kolikkotilityksissä on suositeltavinta hyödyntää suorakuljetuspalvelua tai TalletusOtto -automaattia.

4.1.3 Sekatilitys

Sekatilityksessä voidaan tilittää seteleitä ja vähäinen määrä kolikoita (enintään 50 kolikkoa/tilitys). Suuret kolikkomäärät tilitetään erillisenä kolikkotilityksenä.

1. Turvapussin päälle kirjoitetaan (ei erillisellä lapulla):

   - lähettäjän tiedot; toimipisteen nimi, osoite ja yhteyshenkilö
   - vastaanottajan tiedot; OP-Laskenta

2. Tilityksestä täytetään rahaerittelylomake OPn rahahuollon kumppanin verkkopalvelussa (ellei pankki toisin ohjeista), ja se tulostetaan turvapussiin laitettavaksi.

3. Setelit eritellään setelilajeittain ja asetetaan pinoon järjestyksessä suuremmasta pienempään. Setelipinon seteleiden tulee olla keskenään samansuuntaisesti aseteltuina (ei poikittain tai toistensa ympärille taiteltuina), mutta arvopuolen suuntaus saa vaihdella setelipinon sisällä olevien seteleiden kesken.

4. Kolikot laitetaan omaan erilliseen suljettuun pussiin.

5. Lajitellut setelit ja kolikkopussi sekä rahaerittelylomake suljetaan turvapussiin, vain yksi tilitys/turvapussi.

6. Turvapussista otetaan talteen lähettäjän lipuke, josta ilmenee turvapussin numero.
Turvapussin numero, jättöaika ja -paikka helpottavat mahdollisissa selvittelytilanteissa.

4.1.4 Positetilitys

Positetilityksessä tilitetään **kotimaisia** sekkejä. Tilitettävien sekkien siirtomerkinnät tulee olla asianmukaiset.

1. Turvapussin päälle kirjoitetaan (ei erillisellä lapulla):

   - lähettäjän tiedot; toimipisteen nimi, osoite ja yhteyshenkilö
   - vastaanottajan tiedot; OP-Laskenta.

2. Tilityksestä täytetään rahaerittelylomake OPn rahahuollon kumppanin verkkopalvelussa (ellei pankki toisin ohjeista), ja se tulostetaan turvapussiin laitettavaksi.

3. Niputetut sekit sekä rahaerittelylomake suljetaan turvapussiin, vain yksi tilitys/turvapussi.

4. Turvapussista otetaan talteen lähettäjän lipuke, josta ilmenee turvapussin numero.
Turvapussin numero, jättöaika ja -paikka helpottavat mahdollisissa selvittelytilanteissa.

Saajan tiliä hyvitetään, kun sekin siirtomerkinnät on pankissa tarkastettu ja kate saatu maksajan tililtä.

4.2 Päiväkassatilitysten selvittely

Laskentapisteessä tehdystä päiväkassatilitysten selvittelystä veloitetaan hinnaston mukainen rahahuollon selvittelymaksu. Tilityksen selvittelyä aiheutuu seuraavista:

- **Kassaero 20 euroa tai suurempi:** päiväkassatilityksessä on rahojen ja rahaerittelylomakkeeseen merkityn tilityksen yhteissumman välillä yli 20 euron ero, jolloin laskentapisteessä lasketaan tilitys uudelleen toisen laskijan toimesta. Rahaerosta ilmoitetaan asiakkaalle sovitulla tavalla.

- **Rahaerittely puuttuu:** päiväkassatilityksen mukaan laitettavasta tililleпanotositteesta puuttuu rahojen lajikohtainen kappale-erittely, jolla varmistetaan täsmälliset tilitykset ja helpotetaan selvittelyä erotilanteissa.

- **Tililleпanotosite virheellinen:** tililleпanotositteesta puuttuu
  - saajan nimi
  - saajan tilinumero tai sen osa (tai tilinumero on virheellinen)
  - viesti tai viitetieto
  - tilityksen rahamäärä
  - allekirjoitus (mikäli tilitysilmoitusta ei täytetä verkkopalvelussa)

- **Tilityksen sisältö väärin pakattu:** setelit ovat lajittelematta tai sekaisin, setelinippujen ympärille on taitettu seteleitä, setelit on pakattu paperiliittimillä tai muuten vastoin ohjeita, jolloin lajittelu tehdään laskentapisteessä. Kolikoita on sekatilityksessä yli 50 kpl. Sekissä on puutteelliset siirtomerkinnät, jolloin laskentapiste palauttaa sekin.

- **Turvapussin käyttövirhe:** turvapussin tunnistetiedot ovat puutteelliset tai virheelliset tai turvapussi on suljettu niin, että tunnistetiedot eivät ole selvästi näkyvissä, jolloin tilityksen ohjautuminen laskentapisteeseen voi viivästyä ja aiheuttaa ylimääräistä selvittelyä. Turvapussissa on useita tilityksiä, jolloin tilitystä ei voida yksilöidä palveluketjussa. Tilitys on jaettu useisiin turvapusseihin, joilla on yhteinen tililleпanotosite, jolloin pussin sisältö ei vastaa tositteessa ilmoitettua rahamäärää ja muista tilityksistä puuttuu tililleпanotosite.

Tilityserot laskentapisteessä

Mikäli laskennassa havaitaan rahamäärissä poikkeama asiakkaan rahaerittelylomakkeessa ilmoittamaan summaan nähden, suorittaa laskentapiste tarkistuslaskennan. Jos poikkeama on alle 20 euroa, kirjataan asiakkaan tilille suoritus laskentapisteen laskennan mukaisesti. 20 euroa tai sitä suuremmista tilityseroista laskentapiste ilmoittaa asiakkaan toimipisteen yhteyshenkilölle sähköpostilla tai tiliotteella.

4.3 Tarvikkeet

Asiakas voi hankkia turvapussit ja tilityslomakkeet WaPan verkkoportaalista osoitteesta https://rahahuolto.wapa.fi/. Jos asiakkaalla on käytössä kumppanin tarjoama suorakuljetus, voi turvapussit hankkia myös suoraan kumppanin kautta. Tilityslomakkeet täytetään ensisijaisesti OPn rahahuollon kumppaneiden, Avarnin tai Loomiksen verkkopalvelussa (ellei pankki toisin ohjeista).

5 VAIHTORAHAPALVELU

Asiakas sopii vaihtorahapalvelusta OPn kanssa Rahahuoltosopimuksella.

Vaihtorahat tilataan OPn rahahuollon kumppaneiden, Avarnin tai Loomiksen, verkkopalveluiden kautta.

Verkkopalvelut ovat asiakkaiden käytössä veloituksetta, tarjoten kaikki käteisen rahahuollon peruspalvelut. Verkkopalveluiden kautta asiakas voi:

- tehdä, täyttää ja tulostaa päiväkassatilitysilmoituksen
- tilata vaihtorahat
- hallinnoida organisaationsa käyttäjätunnuksia
- tarkastella koko organisaation käteisliikennettä sekä tilitys- ja tilaushistoriatietoja
- luoda raportteja ja graafeja

Verkkopalvelun käyttöönoton edellytyksenä on voimassa oleva rahahuoltosopimus sekä C2B-sopimus ja vaihtorahavaltakirja vaihtorahojen tililtä veloittamista varten. Vaihtorahatilaukset tehdään viimeistään kaksi pankkipäivää ennen toimituspäivää, klo 12.00 mennessä.

Suositeltavinta on hyödyntää suorakuljetuspalvelua, josta asiakas tekee erillisen kuljetussopimuksen Avarnin tai Loomiksen kanssa. Tällöin vaihtorahat toimitetaan suoraan asiakkaan toimipisteeseen, ja samalla käynnillä hoituu myös päiväkassatilitysten nouto. Asiakas sopii kuljetuspalvelun hinnasta ko. kumppanin kanssa. Muilta osin palvelusta veloitetaan OPn yritysasiakashinnaston mukaisesti.

Vaihtorahojen toimitus onnistuu myös pankin konttoriin, mutta tällöin asiakas vastaa itse rahojen kuljettamisesta toimipisteeseensä. Toimituspäivät vaihtelevat pankeittain.

Tilattua vaihtorahaa vastaava rahamäärä veloitetaan toimitusta edeltävänä pankkipäivänä asiakkaan/tilaajan tililtä. Asiakkaan on huolehdittava, että tilillä on riittävä kate, jotta tilaus voidaan toimittaa. Katteettomista vaihtorahaveloituksista peritään OPn yritysasiakashinnaston mukainen palvelumaksu mikä vastaa vaihtorahan noutoa OPn konttorista.

Laskentapiste toimittaa kolikot täysinä rullina tai pakkauksina. Setelit tilataan pääsääntöisesti 100 kappaleen erinä, kuitenkin aina vähintään 10 kappaleen erinä tai niiden kerrannaisina.

6 REKLAMAATIOT

Reklamaatiot tehdään kirjallisesti omaan tilipankkiin 1 kk:n kuluessa mahdollisen virheen tapahtumisesta. Tilipankki käsittelee reklamaatiot edelleen muiden osapuolten kanssa.

7 ASIAKKAAN TUKIPALVELUT

Palveluun liittyvissä kysymyksissä ja selvittelytilanteissa asiakas on yhteydessä omaan pankkiinsa.

Jos asiakas on sopinut esimerkiksi kuljetuksista suoraan arvokuljettajan kanssa, vastaa niiltä osin arvokuljettaja palvelusta ja palvelun laadusta.