

Asiakasomistajuuden keskeiset periaatteet

Osuuskaupan jäsenestä käytetään osuuskaupan sääntöjen mukaan myös ilmaisua asiakasomistaja tai omistaja.

Osuuskauppa noudattaa kulloinkin voimassa olevia asiakasomistajuuden yleisiä periaatteita ja toteuttaa asiakasomistajatoimintaa S-ryhmän asiakasomistajajärjestelmän ketjuohjausyksikkönä toimivan SOK Asiakkuuden määrittämän konseptin mukaisesti.

Jäsenyyden hakeminen ja alkaminen

Jäsenyyttä haetaan osuuskaupan hallitukselta kirjallisesti. Sääntöjen mukaan hallitus päättää hyväksymismenettelystä ja hyväksymisen edellytyksistä.

Osuuskaupan jäsenyyttä voi hakea henkilö, joka sitoutuu noudattamaan osuuskaupan sääntöjä sekä maksamaan osuuden merkintähinnan (osuusmaksu). Jäsenyys alkaa, kun hakemus on hyväksytty ja osuusmaksusta on maksettu vähintään 20 euroa. Jäseneksi hyväksytään vain luonnollisia henkilöitä. Osuuskaupalla on lisäksi aiemmin liittyneitä yhteisöjäseniä.

Asiakasomistajasopimuksia solmitaan osuuskauppojen erikseen määrittelemissä S-ryhmän toimipaikoissa ja asiakasomistajaksi liittymisen digitaalisessa palvelussa. Jäseneksi liittyvän on annettava kaikki määritellyt tiedot ja allekirjoitettava hakemus käsin tai sähköisesti. Sopimuksen hyväksyy S-ryhmän toimipaikan työntekijä, jonka toimenkuvaan tai työtehtäviin muutoin kuuluu asiakasomistaja-asioiden hoito tai niitä koskevien hakemusten käsittely. Digitaalisessa asiakasomistajaksi liittymisen palvelussa sopimus hyväksytään automatisoidusti liittymiselle asetettujen edellytysten täyttyessä.

Jäseneksi liittyvällä tulee olla suomalainen henkilötunnus ja osoite Suomessa. Jäsenelle avataan S-Pankkiin avistaehtoinen tili etujen maksamista varten tai määritetään asiakasomistajan jo olemassa oleva S-Pankin avistatili etujen maksutiliksi. Jäseneksi liittyminen voidaan perustelluista syistä evätä, erityisesti mikäli jäsen on erotettu jonkin S-ryhmän osuuskaupan jäsenyydestä tai jäsen on toistuvasti itse eronnut johonkin S-ryhmään kuuluvan osuuskaupan jäsenyydestä.

Osuuskaupan osuuskuntalain mukaista jäsenluetteloa ylläpidetään osana S-ryhmän asiakasomistaja- ja asiakasrekisteriä.

Jäsenyyden päättyminen eroamiseen tai erottamiseen

Eroaminen

Eroamisesta ilmoitetaan osuuskaupalle henkilökohtaisella ilmoituksella. Eroamisilmoituksen tehneen jäsenen katsotaan eronneen, kun ilmoitus on vastaanotettu osuuskaupassa tai osuuskaupan toiminnossa, jossa otetaan vastaan eroamisilmoituksia.

Eroavan on annettava kaikki eroamisen suorittamiseksi tarvittavat tiedot, hyväksyttävä siinä todetut jäsenyyden ja asiakasomistajaetujen päättymiseen liittyvät menettelyt sekä allekirjoitettava eroamisilmoitus käsin tai sähköisesti.

Erottaminen

Jäsen voidaan erottaa osuuskaupasta, jos hän on laiminlyönyt osuusmaksun maksamisen tai muun jäsenyydestä johtuvan velvollisuutensa tai aiheuttaa osuuskaupalle haittaa tai vahinkoa tai on toiminut osuuskaupan asiakasomistajajärjestelmän sääntöjen vastaisesti.

Jäsenen erottamisesta päättää hallitus. Jäsenelle ilmoitetaan erottamisaikomuksesta ja -perusteesta sekä päätöksen tekevästä osuuskaupan toimielimestä vähintään kuukautta ennen erottamispäätöksen tekemistä. Ilmoitus lähetetään jäsenelle jäsenluetteloon merkittyyn tai muuten osuuskaupan tiedossa olevaan osoitteeseen.

Jäsenen tultua erotetuksi hänellä on oikeus vaatia erottamispäätöksen siirtämistä edustajiston kokouksen käsiteltäväksi. Vaatimus on esitettävä kuukauden kuluessa siitä, kun erottamispäätöksestä on ilmoitettu erotetulle jäsenluetteloon merkittyyn tai muuten osuuskaupan tiedossa olevaan osoitteeseen.

Erottamisen yhteydessä suoritetaan soveltuvin osin jäsenyyden päättymiseen liittyvät menettelyt kuten eroamisen yhteydessä.

Jäsenyyden päättyminen kuolemantapauksessa

Mikäli kuolleen jäsenen oikeudenomistaja, jolle oikeus kuolleen jäsenen osuuteen on siirtynyt, liittyy vuoden kuluessa kuolinpäivästä osuuskaupan jäseneksi, siirtyvät maksamatta olevat kuolleen jäsenen osuuteen liittyvät taloudelliset oikeudet osuuskaupan jäseneksi liittyneelle oikeudenomistajalle.

Mikäli kuolleen jäsenen oikeudenomistaja kirjallisesti vaatii osuusmaksun palauttamista, on osuuskaupalla velvollisuus hankkia oikeudenomistajan osuus.

Mikäli kuolleen jäsenen oikeudenomistajat eivät vuoden kuluessa vaadi osuudesta maksetun osuusmaksun palauttamista, on osuuskaupalla oikeus lunastaa kuolleen jäsenen osuus.

Osuuden hankinta- ja lunastushinta on osuudesta maksetun osuusmaksun määrä ja se maksetaan kuolleen jäsenen oikeudenomistajalle viipymättä, kun osuuskauppa on vastaanottanut osuusmaksun palautusvaatimuksen tai lunastamispäätöksen jälkeen.

Osuusmaksun palauttaminen jäsenyyden päätyttyä

Jäsenyyden lakatessa osuusmaksusta maksettu määrä palautetaan jäsenelle viipymättä. Palautettava osuusmaksu maksetaan ensisijaisesti jäsenen etujen maksutilille S-Pankkiin.

Osuusmaksun palautus on juridisesti omien osuuksien hankintaa tai lunastamista. Eronneilta hankitut ja erotetuilta lunastetut omat osuudet mitätöidään.

Jäsenille kuuluvien asiakasomistajaetujen yleiset periaatteet

Osuuskaupan tehtävänä on tuottaa palveluja ja etuja asiakasomistajilleen ja näin edistää asiakasomistajiensa taloudellista hyvinvointia. Asiakasomistajalla on samalla oikeus koko S-ryhmän ja sen yhteistyökumppaneiden tuottamiin asiakasomistajaetuihin ja palveluihin.

Oikeus etuihin alkaa pääsääntöisesti, kun jäsenyys on hyväksytty ja loppuu jäsenyyden päättyessä. Vain luonnolliset henkilöt voivat saada asiakasomistajaetuja käyttämistään palveluista. Yhteisöjäsenet ovat oikeutettuja mahdolliseen osuusmaksulle maksettavaan korkoon sekä käyttämään osuuskaupan palveluja.

Jäsenille kuuluvat rahana maksettavat asiakasomistajaedut

Jäsenille kuuluvia rahana maksettavia etuja ovat Bonus, Tankkausbonus, maksutapaetu ja osuusmaksun korko. Osuuskauppa voi ottaa käyttöön muitakin asiakasomistajakonseptiin hyväksytyjä rahana maksettavia etuja. Rahana maksettavat edut maksetaan vain etujen maksutilille S-Pankkiin tai siirretään osuusmaksun suorituksiksi, jos osuusmaksu ei ole kokonaan maksettu.

Bonus ja Tankkausbonus sekä niiden maksuperusteet

Jäsenille kertyy Bonusta ja Tankkausbonusta oheisen progressiivisen bonustaulukon perusteella.

Bonusostot kuukaudessa yhteensä vähintään	Bonus-%	Tankkausbonus edun piiriin kuuluvista polttonesteostoista snt/l
900 €	5,0 %	5,0 snt
800 €	4,5 %	4,5 snt
700 €	4,0 %	4,0 snt
600 €	3,5 %	3,5 snt
500 €	3,0 %	3,0 snt
400 €	2,5 %	2,5 snt
300 €	2,0 %	2,0 snt
200 €	1,5 %	1,5 snt
50 €	1,0 %	1,0 snt

Bonukseen oikeuttaviksi ostoina lasketaan ostot kaikista S-ryhmän ja sen yhteistyökumppaneiden bonustoimipaikoista ottaen huomioon mahdolliset Bonuksen ja Tankkausbonuksen kertymisen erityisehdot ja rajoitukset.

Asiakasomistajatalouden yhteenlaskettuihin bonusostoihin sekä niiden perusteella määräytyvään bonusprosenttiin ja Tankkausbonuksen senttimäärään vaikuttaviksi ostoina lasketaan asiakasomistajan ostojen lisäksi asiakasomistajatalouteen kuuluviksi määriteltujen muiden henkilöiden Bonusta ja Tankkausbonusta kerryttävät ostot bonustoimipaikoista.

Asiakasomistajatalouden ABC-toimipaikoissa tekemistä, S-Etukortilla kirjatuista Tankkausbonuksen piiriin kuuluvista polttonesteostoista maksetaan Tankkausbonusta bonustaulukon mukaisesti sentteinä/ostettu polttonestelitra. ABC-ketjuohjaus määrittää kulloinkin Tankkausbonuksen piiriin kuuluvat polttonesteet. Muista asiakasomistajatalouden bonusostoista Bonus maksetaan bonustaulukon mukaisesti prosentteina.

Bonus ja Tankkausbonus maksetaan koko asiakasomistajatalouden ostoista kuukausittain pääjäsenen etujen maksutilille S-Pankkiin tai siirretään osuusmaksun suoritukseksi, jos osuusmaksu ei ole kokonaan maksettu. Bonusta ei makseta yhteisöjäsenille.

Maksutapaetu

S-ryhmän Suomen toimipaikat myöntävät 0,5 % maksutapaetua kaikista maksutapaedun piiriin kuuluvista ostoista, kun ne maksetaan S-Etukortti Visa -kortilla. Useimmat S-ryhmän toimipaikat myöntävät maksutapaedun myös mobiilimaksusovelluksen kautta S-Etukortti Visalla maksettaessa, edellyttäen, että ostot on maksun yhteydessä kirjattu bonusostoiksi (joko fyysisellä tai mobiilimaksusovellukseen liitettyllä S-Etukortti Visalla). Maksutapaetua ei makseta yhteisöjäsenille.

Maksutapaetu maksetaan kuukausittain pääjäsenen etujen maksutilille S-Pankkiin tai siirretään osuusmaksun suoritukseksi, jos osuusmaksu ei ole kokonaan maksettu.

Osuusmaksun korko

Jos edustajisto päättää jakaa ylijäämää osuusmaksun korkona, se maksetaan niille jäsenille, joiden osuusmaksu on kokonaan maksettuna tilikauden viimeisenä päivänä ja osuuteen liittyvä jäsenyys koronmaksuhetkellä jatkuu jossain S-ryhmän osuuskaupassa.

Kulloinkin maksettava korkoprosentti päätetään vuosittain erikseen hallituksen esityksestä edustajistossa.

Osuusmaksun korko maksetaan viimeistään kahden kuukauden kuluttua siitä edustajiston kokouksesta, jossa ylijäämän käyttämisestä on päätetty. Osuusmaksun korko maksetaan jäsenen etujen maksutilille S-Pankkiin.

Jäsenille kuuluvat muut edut ja oikeudet

Osuuskaupan edustajiston vaalijärjestyksessä säädetään jäsenten äänioikeudesta sekä kelpoisuudesta asettua ehdokkaaksi edustajiston vaalissa.

Osuuskauppa, muut S-ryhmään kuuluvat yhteisöt ja yhteistyökumppanit tarjoavat erilaisia asiakasomistajaetuja. Etuihin voivat olla jäsenen lisäksi oikeutettuja asiakasomistajatalouteen kuuluviksi määritellyt muut henkilöt. Etuja tarjoavat yhteisöt viestivät asiakasomistajille tarjottavista eduista soveltuvissa kanavissa.

Asiakasomistajaedun saadakseen henkilön tulee tunnistautua, jotta oikeus etuun voidaan todentaa. Jäseneksi tai asiakasomistajatalouteen kuuluvaksi voi tunnistautua joko fyysisellä S-Etukortilla tai digitaalisesti mobiilisovelluksen tai verkkopalvelun avulla.

Osuuskauppa tilaa fyysiset S-Etukortit jäsenen sekä hänen asiakasomistajatalouteensa määriteltujen henkilöiden käyttöön. S-Etukortin viivakoodi löytyy asiakkaan puhelimeensa lataa-

masta S-mobiilista ilman toimenpiteitä. Digitaalisen S-Etukortin asiakas lataa puhelimeensa itse.

Osuuskauppa, muut S-ryhmään kuuluvat yhteisöt ja yhteistyökumppanit tuottavat asiakasomistajille ja asiakasomistajatalouteen kuuluville erilaisia pysyviä ja vaihtuvia tuote- ja palveluetuja. Näihin tuote- ja palveluetuihin ovat oikeutettuja S-Etukortin haltijat, verkko- tai mobiilipalveluissa asiakasomistajatalouteen kuuluvaksi tunnistautuvat tai rajatummalle kohderyhmälle suunnattujen etujen kohderyhmään kuuluvat.