

Verkkopankkiluotot ja niiden käsittelyn kehittäminen - case Rahoitusyhtiö



Hanhisuanto, Katja

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara

Verkkopankkiluotot ja niiden käsittelyn kehittäminen
- case Rahoitusyhtiö

Katja Hanhisuanto
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Huhtikuu, 2010

Katja Hanhisuanto

Verkkopankkiluotot ja niiden käsittelyn kehittäminen - case Rahoitusyhtiö

Vuosi 2010 Sivumäärä 39

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia verkkopankkiluottojen käsittelyä Rahoitusyhtiössä ja esittää niiden käsittelyyn muutamia kehitysehdotuksia. Tarkemmin ottaen keskitytään järjestelmiin, jotka ovat käytössä tällä hetkellä Rahoitusyhtiön luotonmyynnissä, jossa luottoja tällä hetkellä käsitellään. Lisäksi käydään läpi verkkopankkiluoton prosessi vaihe vaiheelta sekä ehdotetaan prosessiin muutoksia, mm. koskien korotushakemuksia sekä automaattipäätöksen saaneita hakemuksia. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Rahoitusyhtiö. Yritys haluaa pysyä salaisena, joten järjestelmien tai haastateltujen henkilöiden nimiä ei työssä käytetä.

Opinnäytetyössä on tarkoitus selvittää, miten verkkopankkiluottihakemuksen käsittelyssä käytettävät järjestelmät ja toimintatavat olisivat kustannustehokkaampia mahdollisesti toisella tavalla toteutettuna. Opinnäytteessä otetaan kantaa mahdollisiin uusiin järjestelmiin sekä vaihtoehtoisesti, miten jo olemassa olevia järjestelmiä voitaisiin kehittää. Lisäksi tuodaan esille asiakkaiden ymmärrys olemassa olevista neljästä eri luottomuodosta. Kustannuslaskelmia ei ole tehty, sillä alihankintakustannuksia ei ole tiedossa. Näin ollen, opinnäytteessä on vain todettu, että mikäli esimerkiksi jotakin järjestelmää pitäisi muuttaa, niin tästä aiheutuisi kustannuksia.

Opinnäytteen tausta-aineistona käytettiin suurimmaksi osaksi opinnäytteen kirjoittajan henkilökohtaisia kokemuksia itse työstä. Lisäksi haastateltiin kehitysosastoa, luottopäälliköitä sekä kollegoita. Opinnäytteen kirjoittaja on lukenut myös yrityksen intrassa olevia salaisia materiaaleja taustatiedoksi (mm. historian selvittämiseksi), mutta varsinaisesti suoraa tietoa ei intrasta ole otettu itse opinnäytetyöhön. Varsinaisia lopputuloksia ei opinnäytteessä ole esittää, sillä opinnäytetyö tuo Rahoitusyhtiölle vain esille erilaisia näkökulmia ja kehitysehdotuksia itse verkkopankkiluottoprosessiin. On Rahoitusyhtiön oma asia päättää, kuinka he ottavat opinnäytteessä julkituodut kehityskohdat vastaan koskien konkreettista luottopäätöstyötä.

Prosessin läpikäyminen mahdollisten kehitysehdotusten jälkeen olisi täysin mahdollista, eikä aiheuttaisi Rahoitusyhtiölle suuria kustannuksia. Rahoitusyhtiön kannattaisi järjestää asiakastyytyväisyyskysely koskien verkkopankkiluoton hakemista ennen kehitysehdotusten täytäntöönpanoa ja kehitysehdotusten täytäntöönpanon jälkeen, minkä jälkeen voitaisiin todeta tämän opinnäytteen todelliset asiakastyytyväisyys- että kustannusvaikutukset Rahoitusyhtiön verkkopankkiluottojen käsittelyyn.

Asiasanat rahoitusyhtiö, verkkopankkiluotto, järjestelmät, kehittäminen

Katja Hanhisuanto

Developing the systems and processes of the netbank loans - case Finance Company

Year	2010	Pages	39
------	------	-------	----

This thesis investigates the question of how to improve the process of netbank loans in a finance company. The purpose is to create some solutions to analyze the systems behind the credit granting, by recapitulating the process step by step. The two most important steps in the process can be listed as applications that increase the amount of the existing loan and the new applications which have gained an automatic outcome. This thesis was a commission for the finance company. The company wants to be nameless, so all the interviews and the system names are also anonymous.

This thesis studies also how the systems and the procedures could be more cost-effective. The thesis speculates the possible new systems or how to improve the existing systems. The thesis also takes a stance on the customer knowledge of the four different credit forms, because there are misunderstandings concerning this issue. There are no estimates of costs, because the subcontracting costs are not known.

The main source of this thesis is the writer's personal experience of the work. The management, development unit and some working colleagues all participated in the process by giving interviews. Some background information, such as history reports, was also found from the company's intranet, which are also confidential. Concrete results of developing the process and the systems are not available in this thesis, because the main reason for the thesis was to provide information for the finance company, not to make decisions for the company.

Reviewing the process after accomplishing some of the improvements would be completely possible for the finance company, and the solutions would not be very expensive to execute either. One recommendation for the finance company is to provide a customer satisfaction inquiry involving how easy the credit application is to complete before the development proposals, and then make that same inquiry after accomplishing some of the improvements. The finance company could recognize the benefits received by the customers and the cost-effectiveness for the company itself via this inquiry.

Key words netbank loan, developing systems, finance company

Sisällys

1	Johdanto.....	6
1.1	Opinnäytetyön tarkoitus ja rajaus	6
1.2	Opinnäytetyön rakenne	8
2	Verkkopankkiluottohakemuksen prosessi asiakkaan näkökulmasta	9
2.1	Verkkopankki.....	9
2.2	Uuden hakemuksen täyttäminen	10
2.3	Korotushakemuksen täyttäminen.....	11
2.4	Verkkopankin posti.....	11
2.5	Rahansiirto	13
3	Prosessi Rahoitusyhtiössä	13
3.1	Verkkopankkiluoton käsittelyprosessi Rahoitusyhtiössä	13
3.2	Verkkopankkiluottohakemuksen käsittelyprosessissa käytettävät järjestelmät Rahoitusyhtiössä.....	15
3.2.1	Reskontra.....	16
3.2.2	Rahoituksen hakemusjärjestelmä.....	16
3.2.3	Rahoituslaskin	17
3.2.4	Microsoft Word -tekstinkäsittelyohjelma	18
3.2.5	Sähköposti Outlook	18
3.2.6	Suoraveloitusvaltuutus ja e-lasku.....	19
4	Verkkopankkiluoton käsittelyn kehittämiskohteet ja nykyiset ongelmakohdat	19
4.1	Järjestelmät ja niiden kehittämismahdollisuudet	20
4.1.1	Rahoituksen hakemusjärjestelmä.....	21
4.1.2	Pankin hakemusjärjestelmä.....	22
4.2	Korotushakemukset	23
4.3	Automaattipäätöksen saaneet uudet hakemukset.....	24
4.4	Tulostuksesta luopuminen luotonmyönnössä	25
4.5	Verkkopankin ”hae tästä luottoa” -tekstien sisältö.....	25
4.6	Verkkopankin posti.....	26
5	Kehityssuunnitelma	26
5.1	Yksi ja sama luotto.....	27
5.2	Uusi hakemusjärjestelmä	27
5.3	Päätöskirjeiden lähettäminen asiakkaille.....	28
5.4	Hakemusten lajittelu saapumisvaiheessa	28
5.5	Verkkopankki.....	29
5.6	Verkkopankin hakemuslomakkeen lisätietokenttä	29
5.7	Yhteenveto	30
6	Kehitysehdotuksia verkkopankkiluotto -prosessiin Rahoitusyhtiössä osastoittain	31
6.1	Kollegoiden mielipiteitä nykyisen prosessin kehittämisestä	31

6.2	Kehitysosaston mielipide tämän hetkisistä järjestelmistä	32
6.3	Sopimuskäsittely - osaston verkkopankkiluottojen käsittely	32
6.4	Kirjanpito - osaston verkkopankkiluoton korotuksien maksaminen	33
7	Yhteenveto ja johtopäätökset	34
	Lähteet	35
	Liitteet.....	36
	Liite 1. Prosessikaavio verkkopankkiluoton käsittelystä tällä hetkellä	36
	Liite 2. Prosessikaavio automaattipäätöksen saaneen uuden verkkopankkiluottohakemuksen käsittelystä tulevaisuudessa	37
	Liite 3. Prosessikaavio uuden verkkopankkiluottohakemuksen käsittelystä tulevaisuudessa.....	38
	Liite 4. Prosessikaavio verkkopankkiluoton korotushakemuksen käsittelystä tulevaisuudessa.....	39

1 Johdanto

Rahoitusyhtiön aloitteesta tämä opinnäytetyö esittelee projektimuotoisena suunnitelman, miten verkkopankkiluottojen käsittelyä voitaisiin parantaa ja kehittää. Näkökulmina tarkastellaan sekä Rahoitusyhtiön omia kustannussäästöjä että loppuasiakkaiden hyötyä palveluiden yksinkertaistamisesta ja palvelun nopeuttamisesta. Opinnäytetyössä tuodaan esille prosessin vaiheet askel askeleelta tällä hetkellä, sekä asiakkaan että Rahoitusyhtiön näkökulmasta. Opinnäytetyön tarkoituksena on tehdä kehitys-/parannusehdotuksia koko prosessiin, ohjelmistoista ja järjestelmistä lähtien, jotta prosessi sujuisi mahdollisimman kustannustehokkaasti Rahoitusyhtiön kannalta sekä että prosessi olisi mahdollisimman yksinkertainen myös loppuasiakkaan näkökulmasta. Prosesseista käydään läpi itse luotonmyöntöä sekä hyväksytyjen hakemusten tilin avaamisprosessia että rahojen siirtoa asiakkaille sopimuskäsittelyssä ja kirjanpidossa. Opinnäytetyössä tullaan keskittymään pääosin verkkopankkiluottoon, vaikka Rahoitusyhtiöllä on valikoimissaan myös pankin konttorin kautta haettavia luottoja.

1.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja rajaus

Verkkopankkiluotto on kulutusluotto, Rahoitusyhtiön myöntämänä aina vakuudeton. Pankki-konttoreiden kautta myönnetyt luotot vaativat joko vakuuden tai takaajan. Luottoja on nyt neljää eri muotoa, pankin joko konttorin tai puhelinasiakaspalvelun kautta haettava kertaluotto, pankin kautta haettava limiittiluotto (joihin ei enää uusia luottopäätöksiä, korotukset käsitellään vielä), paperisella hakemuksella haettava suora luotto (postitse suoraan Rahoitusyhtiölle) ja verkkopankin kautta haettava verkkopankkiluotto. Luottoja käsitellään Rahoitusyhtiössä kahdessa eri järjestelmässä, pankin hakemusjärjestelmässä sekä rahoituksen hakemusjärjestelmässä. Pankin hakemusjärjestelmässä ovat pankin konttorin kautta haettavat luotot ja rahoituksen hakemusjärjestelmässä verkkopankin kautta sekä paperisella hakemuksella haettavat luotot. Suoria paperihakemuksia ja limiittiluoton korotuksia tulee päivittäin niin vähän, että niiden käsittelyyn ei tässä projektissa oteta kantaa lainkaan, vaan keskitytään työmäärältään tärkeimpään tuotteeseen eli verkkopankkiluottoon.

Pankin konttorin kautta haettavat kertaluotot eivät välttämättä koskaan tule edes Rahoitusyhtiön käsiteltäväksi. Konttoreissa tai asiakaspalvelussa puhelimitse (ensin asiakasneuvojan tunnustettua asiakkaan verkkopankkitunnuksilla, verkkopankkitunnuksilla tapahtuva asiakkaan tunnustus vastaa asiakkaan allekirjoitusta) asiakasneuvojat syöttävät hakemuksen pankin hakemusjärjestelmään ja heillä on mahdollisuus saada hakemukseen automaattipäätös ilman Rahoitusyhtiön manuaalista käsittelyä. Mikäli hakemus kuitenkin tulee Rahoitusyhtiön käsiteltäväksi, on hakemus jo asiakasneuvojan toimesta syötetty hakemusjärjestelmään ja löytyy sieltä henkilötunnuksella tai hakemusnumerolla haettaessa. Tällöin Rahoitusyhtiön luottopäätäjät käyvät vain tekemässä hakemusjärjestelmän pyytämät tarkistukset ja tekevät luot

topäätöksen. Luottopäätöksen ollessa hyväksytty, konttorin asiakasneuvoja hoitaa prosessin loppuun asti, eli tulostaa hakemuksen ja ottaa siihen asiakkaan allekirjoituksen tai vastaavasti puhelinpalvelussa tulostaa hakemuksen sekä sopimusehdot ja lähettää asiakkaalle oman kappaleensa postitse. Rahoitusyhtiössä tämä ei aiheuta tarkistusten tekoa enempää työtä. Tämä prosessi on hyvin selkeä ja looginen, sekä nopeahko, myös korotuksien kanssa, sillä pankin hakemusjärjestelmä ymmärtää hakea reskontrasta jäljellä olevan saldon ja korottaa luottoa asiakkaan toivomalla määrällä, maksimissaan 25 000 euroon saakka.

Verkkopankin kautta haettavat verkkopankkiluotot välittyvät rahoituksen hakemusjärjestelmään, mutta eivät aina. Mikäli asiakas on verkkopankissa luottihakemustaan täyttäessä valinnut uusi luottihakemus, välittyy se aina automaattisesti hakemusjärjestelmään. Tässäkin on oma ongelmansa, sillä ikävä kyllä asiakkaat hakevat myös uutta luottoa, vaikka heillä on jo verkkopankin kautta haettu verkkopankkiluotto. Tällaisissa tapauksissa tulee hakemus mitätöidä hakemusjärjestelmään ja syöttää se manuaalisesti korotushakemuksena, sillä asiakkaalla ei voi olla kuin yksi verkkopankin kautta haettu verkkopankkiluotto (eikä se ole asiakkaan näkökulmasta kannattavaakaan, sillä tällöin asiakas joutuisi maksamaan useammat tilinhoitokulut). Mikäli asiakas kuitenkin valitsee (kuten kuuluukin lisää haettaessa valita) hae lisää luottoa, ei korotushakemukseen välity hakemusjärjestelmään automaattisesti. Tähän on useita eri syitä, mihin törmää päivittäin. Esimerkiksi:

1. Asiakas hakee korotusta voimassaolevaan pankin konttorin kautta haettuun kertaluottoon / limiittiluottoon verkkopankin kautta. Tällöin hakemus tulee syöttää uutena hakemuksena rahoituksen hakemusjärjestelmään, sillä pankin konttorin kautta alun perin haettua luottoa ei voi korottaa verkkopankissa. Lisäksi hakemusta ei voida hyväksyä suoraan, vaan asiakkaalta tulee vielä kysyä, haluaako hän, että hakemus käsitellään uutena luottona korotuksen sijaan.
2. Asiakas hakee korotusta jo takaisinmaksettua verkkopankkiluottoon, pankin konttorin kertaluottoon tai mahdollisesti perinnässä olevaan luottoon. Tällöin hakemus tulee syöttää uutena rahoituksen hakemusjärjestelmään, sillä jo loppuun maksettua tai perinnässä olevaa luottoa ei voi korottaa.
3. Asiakas hakee korotusta aivan oikein verkkopankin kautta haettuun verkkopankkiluottoon, mutta tässäkin tapauksessa hakemus tulee syöttää manuaalisesti rahoituksen hakemusjärjestelmään. Ennen korotuksen syöttämistä tulee vielä selvittää tämän hetkinen saldo luotolta reskontrasta, jotta luoton kokonaissaldo menee korotuksen yhteydessä oikein.

Korotushakemukset ovat siis tämä suurin sekaannuksen aiheuttaja asiakkaiden keskuudessa sekä ”lisäkustannusten aiheuttaja” Rahoitusyhtiölle. Kehitettäviä kohteita on koko prosessissa useita, suurimpina kohteina kuitenkin rahoituksen hakemusjärjestelmä sekä osaltaan myös verkkopankki. Esimerkkejä ongelmakohtista on muun muassa seuraavanlaisia:

- a) miten rahoituksen hakemusjärjestelmä saataisiin ymmärtämään jo olemassa olevan verkkopankkiluoton nykyinen saldo suoraan reskontrasta, jotta korotushakemukset voisivat välittyä suoraan sähköisesti hakemusjärjestelmään (tai onko luoton kokonaissumman välittymisen puuttuminen este sille, että muu hakemus ei voisi välittyä järjestelmään ja luoton kokonaissumma käytäisiin vain manuaalisesti päivittämässä hakemukselle sen käsittelyvaiheessa)
- b) miten automaattisesti hyväksytyt uudet verkkopankin kautta haetut verkkopankkiluotot saataisiin nopeammin eteenpäin käsittelyyn sekä luotonmyönnössä että sopimuskäsittelyssä
- c) mitä muutoksia verkkopankkiin pitäisi tehdä, jotta asiakkaat ymmärtäisivät tehdä hakemuksensa aina oikein, tai että he eivät edes voisi täyttää hakemusta väärin (verkkopankin järjestelmä esimerkiksi herjaisi eikä päästäisi asiakasta eteenpäin hänen valittuaan väärän vaihtoehdon).

Yhtenä vaihtoehtona pitäisi myös huomioida kaikkien luottojen yhdistäminen yhdeksi ja samaksi luotoksi riippumatta hakukanavasta. Tämä olisi tietenkin asiakkaan näkökulmasta kaikkein helpoin ratkaisu, myös Rahoitusyhtiön ja sen konttoreiden kannalta, mutta itse prosessin kannalta tulisi selvittää, miten tämä olisi käytännössä edes mahdollista toteuttaa. Toteutukseen vaikuttavat järjestelmien mahdollisuudet ymmärtää luottojen olevan yksi ja sama luotto, sillä tällä hetkellä reskontra muodostaa eri hakemusjärjestelmien kautta tulevat hakemukset automaattisesti uusiksi tileiksi, eikä näin ollen pankin hakemusjärjestelmään alun perin syötettyä luottoa voi korottaa rahoituksen hakemusjärjestelmän kautta, eli käytännössä verkkopankin kautta.

1.2 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyön rakenne pohjautuu prosessin vaiheisiin. Prosessia on hiottu vuosien varrella Rahoitusyhtiössä, mutta usein järjestelmissä sekä menettelytavoissa olisi kuitenkin vielä lisää kehitettävää/parannettavaa. Ensin käydään läpi prosessi tällä hetkellä, sekä asiakkaan että Rahoitusyhtiön kannalta, tämän jälkeen tuodaan esille ongelmakohtia ja esitetään niihin kehitysehdotuksia. Yksi kehitettävimmistä ajatuksista olisi yhdistää kaikki neljä eri luottoa, mitä Rahoitusyhtiö ja pankkikonttorit tarjoavat, yhdeksi ja samaksi luotoksi. Tällä hetkellä luotot jaetaan neljään eri kategoriaan lähinnä hakukanavansa takia, mutta käytännössä tälle ei pitäisi olla mitään estettä, että luotot olisivat yksi ja sama luotto jatkossa. Tällöin hakemukset löytyisivät yhdestä ja samasta hakemusjärjestelmästä, jolloin myös säästettäisiin kehityskustannuksissa, kun ei tarvitsisi kehittää kuin yhtä järjestelmää kahden eri hakemusjärjestelmän sijaan. Kokonaan uuden luottokonseptin luominen olisi siis yksi mielenkiintoinen vaihtoehto selvitettäväksi.

Alun perin luottoja oli vain yksi, pankin konttorin kautta haettava kertaluotto. Hyvin pian kehitettiin uusi luottomuoto kertaluoton rinnalle, eli limiittiluotto, johon kuului siis luottokortti. Näitä luottoja on lähdetty jalostamaan sitten vielä eteenpäin, tuomalla markkinoille suora luotto, suoraan paperisella lomakkeella Rahoitusyhtiöstä haettava luotto. Näiden kolmen jälkeen kaikkein uusimpana, vain alle 10 vuotta vanhana tuotteena, markkinoille on tuotu verkkopankin yleistettyä verkkopankkiluotto. (Luottopäällikkö, Rahoitusyhtiö, 2009)

2 Verkkopankkiluottohakemuksen prosessi asiakkaan näkökulmasta

Asiakkaan näkökulmasta verkkopankkiluoton hakuprosessi on yksinkertainen, täytetään hakemus verkkopankissa ja odotetaan luottopäätöstä verkkopankin posttiin. Luottopäätöksen saamisessa kestää ruuhkatilanteesta riippuen tunnista muutamaan päivään, useimmiten päätöksen saa 24 tunnin sisällä hakemuksen lähettamisestä. Verkkopankkiin ilmestyy linkki verkkopankkiluottohakemusten käsittelyn ollessa tilapäisesti ruuhkautunut, jolloin hakemusten käsittelyaika on kaksi - kolme pankkipäivää. Luottopäätöksen voi saada siis jopa tunnissa, mutta useimmiten käsittely kestää pidempään. Tunnin palvelulupaus tehtiin silloin, kun verkkopankkiluottojen hakemusmäärät olivat huomattavasti pienempiä kuin ne ovat nykyään. Noin puolet luottohakemuksista tulee nykyään sähköisesti verkkopankin kautta. Lokakuussa 2009 pankin konttorin kautta tulleita hakemuksia tuli suhteessa kaikista pankin ja verkkopankin hakemuksista yhteensä 59,4 % ja verkkopankkiluottohakemuksia 40,6 % (Luottopäällikkö, Rahoitusyhtiö, 2009). Vertailun vuoksi sama tilasto tammikuulta osoittaa prosenteiksi 58% ja 42% sekä helmikuulta 57,6% ja 42,4% (Järjestelmäasiantuntija, Rahoitusyhtiö, 2010). Hakemisen yksinkertaisuuteen vaikuttaa tietysti asiakkaan ymmärtämys rahoitustermeistä, tämä saattaa aiheuttaa sekaannusta joidenkin asiakkaiden kohdalla ja mahdollisesti aiheuttaa sen, että hakemus täytetään väärin. Seuraavissa kappaleissa käydään läpi prosessin vaiheet askel askeleelta.

2.1 Verkkopankki

Kirjautumalla verkkopankkiin omilla henkilökohtaisilla tunnuksillaan asiakas tunnistautuu ja näin ollen voi täyttää verkkopankkiluottohakemuksen suoraan internetissä, verkkopankissaan, ilman ajanvarausta konttoriin. Verkkopankkiluotto on aina henkilökohtainen luotto, ja sitä voi hakea ainoastaan yksi hakija kerrallaan, juuri tuon tunnistautumisen takia. Tunnistautuminen on yhtä kuin asiakkaan allekirjoitus paperisella hakemuksella. Hakemuksen voi täyttää siihen aikaan päivästä kun asiakkaalle itsellensä parhaiten sopii, palvelu on avoinna vuorokauden ympäri. Päätöksiä tosin tehdään Rahoitusyhtiössä maanantaista lauantaihin vain pankin aukioaikaisten mukaan. Asiakkaan tulee valita verkkopankistaan verkkopankkiluotto, lainatosiosta. Verkkopankkiluottoa hakiessaan asiakkaalle avautuvat ensin vaihtoehtoiset linkit, mistä valita mitä luottoa hakee, uutta verkkopankkiluottoa vai lisää verkkopankkiluottoa, eli

korotusta jo olemassa olevaan verkkopankkiluottoon. Ohessa verkkopankista tekstit, minkä perusteella asiakkaan tulee päättää, kummasta linkistä verkkopankkiluottoa hakee.

Hae tästä luottoa:

Uutena verkkopankkiluotto-asiakkaana hae luotto tästä. Arkipäivisin klo 9 - 18 välisenä aikana voit saada luottopäätöksen/vastauksen jopa parissa minuutissa verkkopankin asiakaspostiisi. Mikäli joudumme tekemään lisätarkistuksia, ne pidentävät hieman käsittelyaikaa. Käsittelyajan mahdollisesta pitenemisestä saat informaation asiakaspostiisi parissa minuutissa. Muina aikoina kuin arkisin klo 9 -18 tekemäsi hakemukseen saat vastauksen asiakaspostiisi seuraavana pankkipäivänä klo 11:een mennessä. Myönteisen luottopäätöksen jälkeen luoton määrä maksetaan ilmoittamallesi tilille muutamassa päivässä. Verkkopankkiluotto on aina vakuudeton Rahoitusyhtiön myöntämä luotto.

Hae lisää luottoa:

Jos sinulla on jo ennestään verkkopankin kautta haettu verkkopankkiluotto, voit hakea lisää luottoa (luottomäärän korotusta) tästä. Uusi luotto lisätään entisen luottosi pääomaan ja kuukausierä lasketaan uudesta luoton kokonaismäärästä. Koko luottoon sovelletaan verkkopankissa tällä hetkellä olevien luottoehtojen mukaista korkoa ja muita sopimusehtoja. Vastauksen saat tunnin kuluessa verkkopankin asiakaspostiisi arkisin klo 9 - 18. Muina aikoina saat vastauksen seuraavana pankkipäivänä klo 11:een mennessä.

Huom! Jos nykyinen luottosi on haettu pankin konttorin kautta, korotusta ei voi hakea verkkopankissa vaan konttorissa.

2.2 Uuden hakemuksen täyttäminen

Hakemalla uutta verkkopankkiluottoa, avautuu seuraavan tekstin sisältävä sivu asiakkaan näkyviin:

”Voit saada vakuudetonta luottoa suoraan verkkopankissa jopa 25 000 euroa. Jos luoton saaminen edellyttää lisätietoja hakemuslomakkeella annettavien tietojen lisäksi tai luoton määrä on yli 25 000 euroa, konttorimme ottaa sinuun yhteyttä luottopäätöksen tekemiseksi.”

Tässä vaiheessa asiakkaan tulee täyttää hakemansa summa, 400 -25 000 euroa, haluamansa lyhennysprosentti luotolle, 2, 3, 4, 5 tai 10 %, mahdolliset lyhennysvapaat kuukaudet, joita maksimissaan 2 vuodessa, ei perättäisiä kuukausia, sekä haluamansa eräpäivä. Tämän jälkeen asiakas painaa laske-painiketta, jolloin jo syötettyjen tietojen vierelle tulevat tiedot luotosta, luoton määrä, kuukausierän summa, avausmaksun suuruus, 1. kuukausierän suuruus, takaisinmaksuaika kuukausina, valitut lyhennysvapaat kuukaudet, luoton korko sekä todellinen vuosikorko. Tämän jälkeen asiakas voi vielä muuttaa hakemansa luoton tietoja. Kun asiakas

on valinnut tiedot ja haluaa päästä eteenpäin tulee hänen painaa *täytä hakemus* -painiketta, jolloin selain siirtyy itse hakemukselle. Hakemukselle täyttyvät automaattisesti nimi sekä henkilötunnus että osoitetiedot, joita voi vielä muuttaa. Osoitetiedot tulevat suoraan pankin asiakastietorekisteristä, johon tiedot päivittyvät suoraan Väestörekisterikeskuksesta. Loput hakemuksella kysyttävät tiedot täytettyään asiakkaan tulee vielä hyväksyä ehdot lainalle ruksaamalla kohdan:

”Olen lukenut verkkopankkiluoton tuotekuvauksen sekä luottotilin ehdot ja sitoudun noudattamaan niitä.”

Tämän jälkeen asiakas painaa hyväksy-painiketta, jonka jälkeen hakemus siirtyy Rahoitusyhtiön käsiteltäväksi.

2.3 Korotushakemuksen täyttäminen

Hakemalla lisää verkkopankkiluottoa, avautuu seuraavan tekstin sisältävä sivu asiakkaan näkyviin:

”Voit saada luottoa korkeintaan 25 000 euroa vakuudettomana. Saat luottopäätöksen nopeasti verkkopankin asiakaspostiisi ja rahat maksetaan ilmoittamallesi tilille muutamassa päivässä. Jos luoton saaminen edellyttää lisätietoja tai vanha luottosi ja uusi luotto yhteensä ovat yli 25 000 euroa, konttorimme ottaa sinuun yhteyttä luottopäätöksen tekemiseksi.”

Itse hakeminen tapahtuu aivan samalla tavalla, kuin uudenkin verkkopankkiluoton kohdalla. Tosin, moni asiakas laittaa haettavaksi summaksi kokonaisluoton määrän, eli esim. jos asiakkaalla on jo 20 000 euroa verkkopankkiluottoa ja hän hakee nyt 5000 euroa korotusta, laittaa hän hakemukselle haettu määrä 25 000 euroa, vaikka asiakas todellisuudessa tällä hakemuksella hakee vain tuota 5000 euron korotusta. Tällaisissa tapauksissa luoton käsittelijä Rahoitusyhtiössä joko siirtää hakemuksen suoraan konttoriin tai laittaa asiakkaalle tarkennusviestin verkkopankin postiin. Viestissä asiakkaalta kysytään, että oliko hänen tarkoituksensa hakea korotusta vain tuo 5000 euroa vai koko 25 000 euroa. Useimmissa tapauksissa asiakas on ymmärtänyt haettavan summan väärin, ja tarkoitus on todella ollut hakea vain tuota luoton yhteissummaa, eikä korotusta noin paljoa.

2.4 Verkkopankin posti

Verkkopankin posti on verkkopankissa toimiva salainen ja turvattu sähköinen postijärjestelmä, jota käyttämällä asiakas voi ottaa yhteyttä Rahoitusyhtiön tai pankin konttorin henkilökuntaan. Asiakas tunnistautuu verkkopankkiin tunnuksillaan ja tätä kautta pääsee myös kirjoitta-

maan verkkopankin postin kautta viestejä koskien mitä tahansa pankkiasiointiaan. Palvelu on siis yhtä turvallinen kuin että asiakas asioisi pankkikonttorissa ja todentaisi henkilöllisyytensä viranomaisen myöntämällä asiakirjalla. Verkkopankin postin kautta asiakas näkee mitä viestejä on lähettänyt ja vastaanottanut, posti toimii siis aivan kuten ”tavallinen sähköposti”, vain turvallisemmassa ympäristössä.

Joka kerta kun asiakas on onnistuneesti lähettänyt uuden verkkopankkiluottohakemuksen, saa hän siitä viestin verkkopankin postiin. Viestin otsikko on Luottohakemus ja otsikossa on myös päivämäärä sekä kellonaika milloin hakemus on lähetetty/vastaanotettu. Viestin sisältö on seuraava:

”Kiitos hakemuksestasi. Olemme vastaanottaneet luottohakemuksesi ja käsittelemme sen niin pian kuin mahdollista. Luottopäätöksen ilmoitamme uudella viestillä verkkopankin postilaatikkoosi. Mikäli tarvitset sillä välin lisätietoja, pyydämme sinua soittamaan asiakaspalveluumme. Ystävällisin terveisin Rahoitusyhtiö.”

Asiakkaan täytettyä hakemuksen ilmestyy hakemuksen hyväksymisen jälkeen myös ruudulle teksti:

”Kiitos verkkopankkiluottohakemuksestasi. Hakemuksesi on käsittelyssä ja vastaamme siihen mahdollisimman pian verkkopankin asiakaspostiisi. Ystävällisin terveisin Rahoitusyhtiö.”

Korotushakemuksissa asiakas ei saa viestiä verkkopankin postiin onnistuneesta hakemuksen lähettämisestä. Lähetetyn korotushakemuksen jälkeen ruudulle ilmestyy vain sama teksti, kuin uuden hakemuksenkin lähettämisen jälkeen. Syy siihen, että korotushakemuksiin ei tule vastaavanlaista viestiä verkkopankin postiin kuin uusissa hakemuksissa on se, että se ei ole teknisesti mahdollista, sillä korotushakemukset tulee aina syöttää manuaalisesti rahoituksen hakemusjärjestelmään.

Verkkopankkiluottohakemuksen käsittelyn jälkeen, Rahoitusyhtiössä hakemuksen käsittelijä lähettää asiakkaalle päätöksen verkkopankin postiin. Näin ollen asiakas saa tiedon, onko hakemus hyväksytty vai hylätty. Päätöksessä kerrotaan lopullinen luoton summa, joka voi olla myös pienempi kuin mitä oli alun perin haettu. Mikäli summa eroaa merkittävästi haetusta, kysytään asiasta vielä asiakkaalta ennen kuin päätös hyväksytään. Lisäksi päätöksessä mainitaan ensimmäisen maksuerän suuruus, joka on aina suurempi kuin seuraavat maksuerät, sillä se sisältää avaus/korotuspalkkion ja tämän maksun eräpäivä. Myös seuraavien maksuerien suuruus ja asiakkaan valitsema eräpäivä, luoton korko sekä todellinen vuosikorko mainitaan päätöksessä. Päätöksiä ei koskaan ilmoiteta asiakkaalle tavallisella sähköpostilla, puhelimitse tai tekstiviestillä tiedon vääriin käsiin joutumisen riskin takia.

2.5 Rahansiirto

Kun asiakas on hyväksynyt luoton ehdot ja lähettänyt hakemuksen Rahoitusyhtiölle, hyväksyy hän myös hyväksytyn päätöksen saadessaan vastaanottamaan rahat. Verkkopankin postiin lähetettävässä päätöksessä asiakkaalle mainitaan rahojen olevan tilillä 2-3 pankkipäivän päässä päätöksen saamisesta. Asiakkaan ei siis tarvitse enää hyväksytyn päätöksen saatuaan tehdä rahansaamiseksi tilille mitään. Kun luotto on käsitelty sopimuskäsittelyssä, uusien hakemuksien kohdalla rahat lähtevät automaattisesti tileille tulevan yön aikana tapahtuvassa järjestelmän ”ajossa”, eli rahansiirrossa. Samoin tapahtuu myös korotushakemuksien kanssa, mutta korotuksien yhteydessä rahat tulee laittaa maksuun manuaalisesti ennen kuin yön rahansiirto voi tapahtua. Manuaaliset maksut hoitaa Rahoitusyhtiön kirjanpito-osasto. Rahat on mahdollista saada tilille myös saman päivän aikana, jos asiakas on erikseen yhteydessä Rahoitusyhtiön asiakaspalveluun ja tätä pyytää. Tällöin rahansiirrosta peritään kulu. Tällaisessa tapauksessa kirjanpito vie rahat manuaalisesti asiakkaan tilille, eikä odoteta yöllä tapahtuvaa rahansiirtoa.

3 Prosessi Rahoitusyhtiössä

Verkkopankkiluoton prosessiin osallistuu Rahoitusyhtiössä vähintään kaksi eri henkilöä eri osastoilta, yksi luotonmyönnöstä ja yksi sopimuskäsittelystä, usein vielä kolmas henkilö kirjanpidosta. Suomen laki ei ole säätänyt käsittelyä näin, vaan lähinnä osa käsittelyn vaatimasta usean henkilön osallistumisesta tulee sisäisen valvonnan ja operatiivisten riskien hallinnan takia. ”Se, että sama henkilö ei voi tehdä luottopäätöstä ja rahansiirtoa johtuu siitä, että näissä tehtävissä on kyse ”vaarallisesta työyhdistelmästä” - siinä on helppo tehdä sellaisia toimia, joilla voi aiheuttaa vahinkoa asiakkaille ja/tai Rahoitusyhtiölle, sekä hankkia itselleen etua” (Asiantuntija, Lakiasiat, Rahoitusyhtiö, 2009). Siksi luoton käsittelyyn osallistuu vähintään kaksi eri henkilöä. Pankkitoimintaa valvoo lisäksi Finanssivalvonta (entinen Rahoitustarkastus). Laissa Finanssivalvonnalla on toimintaa koskeva määräystenantovalta sekä tarkastusoikeus. ”Valvottavalla on aina ensisijainen vastuu omasta toiminnastaan. Viranomaisvalvonnan tavoitteena on osaltaan varmistaa, että valvottavaa johdetaan ammattitaitoisesti ja että valvottavalla on riittävät riskienhallintajärjestelmät sekä eettiset ja ammatillisesti tasokkaat liiketoimintaperiaatteet ja -käytännöt.” (Finanssivalvonta 2010)

3.1 Verkkopankkiluoton käsittelyprosessi Rahoitusyhtiössä

Asiakas täyttää hakemuksen verkkopankkissaan, hakien joko uutta verkkopankkiluottoa tai korotusta jo olemassa olevaan verkkopankkiluottoonsa. Uudet hakemukset välittyvät sähköisesti rahoituksen hakemusjärjestelmään oikein, vaikkakin hakemukset myös tulostetaan käsitelyä varten. Hakemukseen tulee tehdä vain päätös ja ilmoittaa se asiakkaalle. Hyväksytty

hakemus laskutustietoineen ja evätty hakemus perusteluineen, joita ovat kokonaisarvio tai julkinen maksuhäiriömerkintä. Vastaukset lähetetään asiakkaan verkkopankin posttiin. Hyväksytyjen hakemusten laskutustiedot ovat jo tiedossa hakemuksella, sillä verkkopankin järjestelmä tekee sen uusien hakemusten kanssa automaattisesti asiakkaan toiveiden mukaisesti. Päätöksen jälkeen tulostetut paperiset hakemuslomakkeet toimitetaan Rahoitusyhtiön sopimuskäsittelyyn, jotta luotto saadaan avattua tiliksi reskontraan. Tämä tilinavaus tarvitsee aina järjestelmän ”yön yli - ajon”, eli päivityksen, jonka jälkeen rahat saadaan siirrettyä asiakkaan tilille. Hakemukset lajitellaan luotonmyönnössä päätöksen teon jälkeen uusiin ja korotushakemuksiin, jotta sopimuskäsittelyssä voidaan käsitellä samankaltaiset hakemukset peräjälkeen. Sopimuskäsittely arkistoi hakemukset luottosopimuksina käsittelyn jälkeen.

Uusiin hakemuksiin voi saada myös ns. automaattihyväksytyn päätöksen. Tällöin hakemuksen käsittelijä käy laittamassa vain puumerkkinsä hakemusjärjestelmän lisätietoriville sekä itse paperiselle hakemukselle, jotta järjestelmään ja arkistoon jää myös käsittelijän tiedot. Joka kerta hyväksytyyn hakemukseen tulee kirjoittaa myös luottotilin numero joka tulee aina päätöksen tallennuksen jälkeen hakemusjärjestelmään. Automaattipäätöksiä ei voida tallentaa niin rahoituksen hakemusjärjestelmään, että käsittelijän tiedot jäisivät järjestelmään automaattisesti, vaan manuaalinen puumerkin syöttäminen lisätietoriville tarvitaan. Tieto tarvitaan siksi, että automaattipäätöksissä ei tehdä mitään tarkistuksia ja tällaisen luoton käsittelyä ei ole alun perin haluttu tehdä liian automaattiseksi. Suomen luottolaitoslainsäädännön mukaan automaatti saa tehdä hyväksyvän päätöksen, mutta ei kielteistä päätöstä. Lisäksi käsittelijä ilmoittaa asiakkaalle jälleen laskutustiedot, jotka ovat muodostuneet automaattisesti, verkkopankin posttiin. Rahat siirtyvät kuitenkin saman kaavan mukaan sopimuskäsittelyyn kautta kuin manuaalisissa päätöksissäkin. (Liite 1)

Korotushakemus ei välity rahoituksen hakemusjärjestelmään mitenkään. Tämän seurauksena hakemuksen käsittelijän tulee tehdä kaikki manuaalisesti, vaikka hakemus on tullut luottokäsittelijälle sähköisesti, samoin kuin uusikin verkkopankkiluottihakemus. Tämä tarkoittaa sitä, että ensin tulee katsoa tämän hetken saldo vanhan luoton osalta reskontrasta, laskea luoton kokonaismäärä korotuksen jälkeen ja täyttää kaikki tiedot hakemukselta hakemusjärjestelmään.

Eli: asiakkaan vastuukonttori (tulee suoraan pankin asiakastietorekisteristä), osoite, puhelinnumero, siviilisääty, asumismuoto, muuttoajankohta, varusmiespalvelus, ammatti, työnantaja ja toimiala, työnantajan puhelinnumero, bruttopalkka/kk, työsuhteen muoto, työsuhteen alkamisaika (ja mahdollinen päättymishetki + työsuhteen mahdollinen katko), asiakkaan pääasiallinen pankki (tässä tapauksessa aina kyseinen pankki), tilinnumero (joka on aina verkkopankin kautta haettaessa kyseisessä pankissa), mistä asiakas on tunnistettu (tässä tapauksessa aina verkkopankkitunnistus), minkä suuruinen luotto

on korotuksen jälkeen ja millä prosentilla asiakas lyhentää luoton takaisin Rahoitusyhtiölle.

Mahdollisesti hyväksytyt päätökset tulevat vielä:

- laskea ensimmäinen kuukausierä
- kuukausierä ensimmäisen erän jälkeen, sillä 1.erä aina suurempi kuin sisältää avaus/korotuspalkkion
- katsoa mikä on ensimmäisen erän eräpäivä, joka määräytyy reskontran laskutusajon mukaan, lisäksi huomioida mahdolliset lyhennysvapaat kuukaudet
- laskea todellinen vuosikorko, johon vaikuttavat mm. lyhennysvapaat kuukaudet ja korko tällä hetkellä, 3 kk euribor + marginaali

Tämän jälkeen asiakkaalle tulee ilmoittaa päätös kaikkine tietoineen verkkopankin postiin. Päätöksen lähettämisen jälkeen paperinen korotushakemus toimitetaan jälleen laskutusmerkintöineen sopimuskäsittelyyn, jotta tili saadaan päivitettyä reskontraan. Sopimuskäsittelyn jälkeen vielä kirjanpito-osasto käsittelee korotuksen manuaalisesti, jotta rahat saadaan liikkeelle tulevan yön rahansiirrossa.

3.2 Verkkopankkiluottihakemuksen käsittelyprosessissa käytettävät järjestelmät Rahoitusyhtiössä

Aivan ensin, ennen kuin itse hakemuksia pystytään edes käsittelemään, tulee hakemukset tulostaa ulos Outlookin sähköpostilaatikosta, saapumisjärjestyksessä. Hakemukset tulevat jokaisen luotonmyönnössä työskentelevän henkilön sähköpostissa sijaitsevaan kansioon. Hakemuksista nähdään listattuna asiakkaan nimi, haettu summa, onko hakemus uusi vai korotus sekä lähetyspäivämäärä että kellonaika. Tulostamistehtävään luotonmyönnön esimiehet nimittävät päivittäin jonkun henkilön. Hänen tehtävänä on myös vastata verkkopankin postin kautta lähetettyihin asiakkaiden viesteihin koskien verkkopankkiluottoja. Asiakkaiden viestit välittyvät samaan kansioon kuin itse hakemuksetkin, sillä nämä viestit ovat aina asiakkaiden vastausviestejä jo heille lähetettyihin viesteihin. Esimerkiksi kun asiakasta on pyydetty toimittamaan kopio palkkatodistuksesta tai työsopimuksesta, niin viestin lähettäessään verkkopankkiluottojen käsittelijä on valinnut ns. vastauslaatikon järjestelmästä, jotta asiakkaiden viestit välittyvät mahdollisimman nopeasti takaisin luotonmyöntöön hakemusten käsittelijöille. Niin sanottuihin asiakkaiden re -viesteihin tulee tulostajan vastata aina saman päivän aikana, mikäli viesti vastaanotetaan työaikojen puitteissa.

3.2.1 Reskontra

Luotonmyönnössä hakemuksen käsittelijä näkee reskontrasta asiakkaan laskutustiedot tällä hetkellä. Tämä käsittää kaikki luottotilit mitä asiakkaalla on, myös mahdolliset perinnässä olleet/olevat tai juuri lopetetut tilit jotka eivät ole ehtineet vielä poistua poistoajossa, ja niiden laskutustilat, eli onko luotto ajan tasalla vai mahdollisesti viiveessä. Lisäksi reskontrasta tarkistetaan onko asiakas hakenut luottoa oikein uutena/korotuksena. Eli onko asiakkaalla jo verkkopankkiluottotili tai mahdollisesti tili pankin konttorin kautta haettuun kertaluottoon, limiittiluottoon tai suoraan luottoon. Reskontrasta näkee myös sen, onko luottihakemukseen, ainoastaan uusiin, saatu automaattipäätös. Tämän erottaa siitä että avoimien hakemusten kohdalla reskontrassa lukee luoton edessä kirjain A (=avoin), automaattipäätöksen saaneissa hakemuksissa kirjain K (=käsitelty). Reskontraan välittyy myös tieto siitä, onko asiakkaalla mahdollisesti paljon hakemuksia, hyväksytyjä tai hylättyjä, viime aikoina. Myös tiedon siitä, millä syyllä mahdolliset hylätyt hakemukset on hylätty näkee reskontrasta, tosin vain numerokoodilla, eli mikäli koodia ei muista ulkoa ei syy selviä vielä tässä vaiheessa. Myös puutteelliset hakemukset erottaa reskontrasta, sillä hakemusten, mihin on pyydetty esim. palkkatodistus, edessä lukee P (=puutteellinen).

Sopimuskäsittelyyn menevät vain luotonmyönnössä hyväksytyt hakemukset. Sopimuskäsittelyssä reskontraa käytetään ainoastaan korotushakemuksissa, sillä uudet luottotilit avautuvat asiakkaan tallentamilla tiedoilla reskontraan yön yli päivityksessä. Muutokset mitä reskontrassa tehdään, ovat lähinnä tilin saldon päivittäminen ja mahdollisten lyhennysvapaiden kuukausien lisääminen / vaihtaminen. Myös lyhennysprosentin muuttaminen ja siitä aiheutuvan kulun poistaminen kuuluu sopimuskäsittelylle. Kulu muodostuu luotolle automaattisesti, mikäli lyhennysprosenttia muutetaan, vaikka korotuksen yhteydessä lyhennysprosentin muuttaminen on maksutonta. Asiakkaan halutessa suoraveloituksen luotollensa, käydään suoraveloitussopimus tekemässä saman tien tilin tietojen päivittämisen yhteydessä suoraveloitussopimussovelluksessa, jonka jälkeen tiedot lisätään myös reskontraan. Lisäksi tilin perustietoihin tulee päivittää tariffi, joka huomioi laskutuksen kannalta mm. jokaisen asiakkaan kohdalla onko luotolla suoraveloitus vai ei ja minkä suuruinen tulee avaus-/korotusmaksun olla, sillä maksu vaihtelee asiakasryhmittäin. Esimerkiksi henkilökunnalle on erikseen oma tariffi, sillä henkilökunta saa tiettyjä etuja, jotka otetaan huomioon tariffissa.

3.2.2 Rahoituksen hakemusjärjestelmä

Rahoituksen hakemusjärjestelmässä käsitellään Rahoitusyhtiön verkkopankkiluotot, sekä suorat luotot, luotonmyönnössä että sopimuskäsittelyssä. Luotonmyönnössä hakemus käydään läpi, katsotaan mikä olisi mahdollinen summa myöntää asiakkaalle, mikäli hänen hakemansa summa ei näyttäisi menevän suoraan hyväksytyksi, tehdään järjestelmän vaatimat tarkistuk-

set ja mikäli kaikki tiedot ovat ok, hyväksytään luottopäätökseksi. Rahoituksen hakemusjärjestelmä muodostaa uusille hyväksytyille luottopäätöksille aina automaattisesti tulevan luottotilin numeron. Numero välittyy reskontraan tulevan yön päivityksessä. Käsittelijän tulee kopioida numero hakemusjärjestelmästä paperiselle hakemukselle helpottaakseen sopimuskäsittelyn työtä. Korotushakemuksien yhteydessä jo olemassa olevan luottotilin numero tulee hakemusjärjestelmään automaattisesti reskontrasta, luottotilin numero tulee kuitenkin tässäkin tapauksessa kopioida paperiselle hakemukselle lähinnä kirjanpidon työn helpottamiseksi.

Järjestelmä herjaa myös suoraan, mikäli hakemus ei näyttäisi menevän läpi, mm. jos asiakkaan jokin luotto on tällä hetkellä viiveessä, ei uutta luottoa pääsääntöisesti voida myöntää, jolloin hakemus evätään järjestelmään. Päätöksen tekijän nimi sekä hyväksytyissä että hylätyissä jää hakemukselle automaattisesti, sillä järjestelmä on aina henkilökohtainen, käyttäjätiedot tulevat järjestelmiin jo käyttäjän tietokoneelle kirjaututtuaan. Ainoat poikkeavat hakemukset ovat automaattihyväksytyin päätöksen saaneet hakemukset. Näihin hakemuksiin käsittelijän tulee kirjoittaa oma nimensä tai tunnuksensa lisätietoriville, jotta käsittelijän tieto saadaan tallennettua myös hakemukselle. Sopimuskäsittelyssä luoton tiedot vielä tarkistetaan, että luoton määrä ja tilinumero mille luotto maksetaan, ovat oikein hakemusjärjestelmässä. Tämän jälkeen tiedot kuitataan ok:si ja hakemus laitetaan eteenpäin rahansiirtoa varten (korotushakemukset) tai arkistoitaviin (uudet hakemukset).

3.2.3 Rahoituslaskin

Rahoituslaskimella lasketaan hyväksytyihin verkkopankkiluottokorotuksiin laskutustiedot. Uusiin hakemuksiin laskutustiedot tulevat jo hakemusvaiheessa, kun asiakas päättää miten hän haluaa luottoansa lyhentää takaisin. Korotuksissa hakemukselle tulevat summat kertovat vain korotuksen määrän mukaiset laskutustiedot, eivätkä siis ota huomioon jo olemassa olevaa saldoa. Rahoituslaskimeen syötetään ensin koko luoton summa, vanha luotto ja uusi korotus yhteensä, sekä luoton marginaali. Voimassa olevan euribor 3kk -koron rahoituslaskin tietää itse, korko vaihtuu aina kuun ensimmäinen pankkipäivä puolen päivän jälkeen, jolloin rahoituslaskin pystyy laskemaan luoton kokonaiskoron. Tämän jälkeen laskimeen laitetaan prosentti millä asiakas maksaa luottoa takaisin Rahoitusyhtiölle, mahdolliset lyhennysvapaat kuukaudet ja tilinhoitopalkkio. Näillä tiedoilla rahoituslaskin pystyy kertomaan asiakkaan korotuksen jälkeisen kuukausierän summan, joka on aina suurempi kuin kuukausierä normaalisti, sillä sisältää korotuspalkkion. Lisäksi tietoon saadaan kuukausierän suuruus ensimmäisen maksun jälkeen sekä luoton todellinen vuosikorko, mihin vaikuttavat mm. mahdolliset lyhennysvapaat kuukaudet sekä luoton marginaali, joka vaihtelee eri asiakasryhmillä.

3.2.4 Microsoft Word -tekstinkäsittelyohjelma

Wordilla muokataan asiakkaille verkkopankin postiin viestit sekä hylätyistä että hyväksytyistä päätöksistä. Kirjepohjat ovat valmiina tietokoneiden järjestelmissä, työpöydällä kansiossa, joten niitä ei tarvitse kirjoittaa kokonaan itse, vain muokata asiakkaan oikeat tiedot kuhunkin kohtaan. Hylätyissä päätöksissä ei oteta kantaa päätöksen syyhyn, muissa kuin julkisissa maksuhäiriömerkinnöissä. Julkinen maksuhäiriötieto välittyy sähköisesti hakemusjärjestelmään suoraan Suomen Asiakastieto Oy:stä. Loput päätökset ilmoittavat hylkäyssyyntä olevan kokonaisarvio, josta asiakas saa lisätietoa halutessaan soittamalla asiakaspalveluun. Hyväksytyissä päätöksissä kerrotaan asiakkaalle:

- luoton määrä, sekä korotuksissa myös erikseen korotuksen määrä
- seuraavan maksuerän suuruus, joka korkeampi avaus-/korotusmaksun takia ja sen eräpäivä, joka riippuu aina reskontran laskutusajasta
- kuukausierä ensimmäisen maksuerän jälkeen ja eräpäivä jatkossa, joka voi olla mikä tahansa kuukaudenpäivä 1-31, minkä asiakas itse on valinnut
- todellinen vuosikorko sekä korko tällä hetkellä, eli 3kk euribor + marginaali (euribor päivittyy verkkopankin järjestelmään myös aina kuukauden välein, kuun ensimmäisenä pankkipäivänä puolen päivän jälkeen).

Lisäksi hyväksytyjen päätösten kirjeisiin on mahdollista liittää lisäinformaatiota koskien esim. lyhennysvapaita kuukausia tai suoraveloitusta, riippuen tietenkin jo asiakkaan hakemuksella täyttämistä tiedoista. Tämän jälkeen viesti kopioidaan ja liitetään verkkopankin posti -lomakkeelle ja lähetetään asiakkaalle.

3.2.5 Sähköposti Outlook

Sähköpostin kautta lähetetään viestit asiakkaille verkkopankin postiin. Verkkopankin postilomake löytyy Outlookin valikosta. Käsittelijän tulee kirjoittaa lomakkeeseen otsikko joka kuvaa viestin sisältöä, esim. Verkkopankkiluotto 7.1.2010. Tämän lisäksi kirjoitetaan asiakkaan tunnus verkkopankin postia varten. Tunnus on jokaiselle asiakkaalle erikseen luotu tunnus ainoastaan verkkopankin postia varten, jolla viesti menee perille oikeaan verkkopankin postiin, tässä vaiheessa ei siis käytetä esimerkiksi asiakkaan henkilötunnusta. Lisäksi valitaan vastauslaatikko, mikäli asiakas vastaa kyseiseen viestiin, että viesti tulee oikeaan sähköpostilaatikkoon takaisin Rahoitusyhtiön luotonmyönnössä. Lopuksi liitetään Wordissa tehty kirje lomakkeelle. Lomakkeella ilmoitetaan sekä hyväksyty että hylätty päätös, mutta myös, mikäli asiakasta pyydetään toimittamaan jokin liite hakemuksen käsittelyä varten. Mahdollista on myös, että asiakas on ns. hakenut luottoaan ”väärin”, ja viestissä pyydetään asiakasta vastaamaan viestiin, mikäli hän esimerkiksi haluaa hakemuksen käsittelyn uutena

luottona. Esimerkiksi tapaus, että asiakas on hakenut korotusta pankin konttorin kautta haettuun kertaluottoon eikä asiakkaalla ole edes aikaisempaa verkkopankkiluottoa mitä voitaisiin korottaa.

3.2.6 Suoraveloitusvaltuutus ja e-lasku

Sopimuskäsittely tekee uusille hyväksytyille verkkopankkiluotoille, joihin asiakas on halunnut liittää suoraveloituksen, suoraveloitusvaltuutuksen suoraveloitusvaltuutus-sovelluksessa manuaalisesti aina luoton käsittelyä seuraavana arkipäivänä, kun luotto on auennut tiliksi reskontraan. Käsittelijä jättää siis hakemuksen itselleen seurantaan ja avaa suoraveloituksen luottoon seuraavana pankkipäivänä. Suoraveloituksen avaaminen ei ole mahdollista samana päivänä siksi, että reskontrasta tulee viitenumero luotolle, joka tarvitaan suoraveloitusvaltuutukseen. Korotushakemuksien yhteydessä suoraveloituksen voi käydä tekemässä saman tien, sillä luottotili on jo olemassa. Suoraveloitusvaltuutuksen tekemiseen tarvitaan siis luoton viitenumero reskontrasta.

Suoraveloituksista yritetään päästä eroon lähitulevaisuudessa pyytämällä asiakasta ottamaan käyttöönsä e-lasku, joka tulee korvaamaan suoraveloituksen kokonaan SEPA:n (Single Euro Payments Area) myötä, vuoden 2010 loppuun mennessä (Kehitysjohtaja, Rahoitusyhtiö, 2009). E-laskun hyviä puolia ovat mm. että asiakas saa itse päättää maksutilin, eräpäivän ja maksun summan laskua hyväksyessään, tai asiakas voi tehdä laskulle automaattisen hyväksynnän tiettyyn summaan asti. Suoraveloituksenahan tietty summa veloitetaan määrättyltä tililtä aina valittuna/palvelun tarjoajan valitsemana eräpäivänä. Lisäksi e-laskut arkistoidaan asiakkaan puolesta verkkopankissa sähköisenä 12 - 24 kuukauden ajan, riippuen pankista. E-laskun asiakas saa käyttöönsä hyväksymällä verkkopalvelusopimuksen jokaisen laskuttajan kohdalla erikseen verkkopankissaan. Tällä hetkellä kaikki suoraveloitusta tarjoavat yritykset eivät vielä kuitenkaan tarjoa e-laskua palvelunaan, mutta siihen ollaan kuitenkin tulevaisuudessa menossa ja e-laskua tarjoavia yrityksiä on jo useita. Lisäksi e-lasku on maksuton, jotkin laskuttajat ovat alkaneet periä paperisista laskuista jo maksua. E-laskun mahdollisuus on otettu käyttöön jo lähes kaikissa Suomen yleisimmissä pankeissa, mm. Sampo, Osuuspankki, Nordea, Aktia, Handelsbanken, Säästöpankki, Tapiola ja Ålandsbanken ovat ottaneet e-laskun palvelutarjontaansa. (Aktia 2010; Handelsbanken 2010; Nordea 2010; Osuuspankki 2010; Sampo 2010; Säästöpankki 2010; Tapiola 2010; Ålandsbanken 2010.)

4 Verkkopankkiluoton käsittelyn kehittämiskohteet ja nykyiset ongelmakohdat

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää eri mahdollisuuksia käsitellä verkkopankkiluottoja sekä Rahoitusyhtiön luotonmyönnössä että sopimuskäsittelyssä kuin myös asiakkaiden näkökulmasta verkkopankissa. Liitteissä 1-4 on käsitelty prosessia eri lähtökohdista. Liitteessä 1

käydään läpi prosessi tällä hetkellä. Liitteessä 2 esitetään yksi mahdollinen vaihtoehto uusien automaattipäätöksen saaneiden luottohakemusten käsittelyyn. Liitteessä 3 esitetään yksi mahdollinen vaihtoehto uusien hakemusten käsittelyyn sekä liitteessä 4 korotushakemusten käsittelyyn. Liitteissä ei ole huomioitu uuden järjestelmän luomista tai edes järjestelmän vaihtoa rahoituksen järjestelmästä pankin järjestelmään, vaan on tuotu nykyisiin käytäntöihin mahdollisia parannusehdotuksia. Toki nämäkin ehdotukset saattaisivat joltain osin vaatia rahoituksen järjestelmään muutoksia, mutta muutokset eivät olisi mitenkään mahdottomia tai paljon resursseja vaativia, jotta ne voitaisiin toteuttaa.

Aloittaessani uutena työntekijänä Rahoitusyhtiössä muutama vuosi sitten, ja saatuani verkkopankkiluottojen käsittely - koulutuksen, tuli mieleeni useita kysymyksiä koskien verkkopankkiluottojen käsittelyä. Työvuosieni aikana luottoja, sekä pankin konttorin että verkkopankin, käsitellessäni on mielessäni pyörinyt ajatus järjestelmien kehittämistä, prosessin nopeuttamisesta ja asiakkaiden palvelun nopeuttamisesta. Suurimpina kehityskohteina koen hakemusjärjestelmät. Pankin hakemusjärjestelmässä käsitellään tällä hetkellä vain pankin kertaluotot ja limiittiluotot, mutta mahdollisuuksien mukaan, näkemykseni on, että mikäli myös verkkopankkiluotot saataisiin välittämään pankin hakemusjärjestelmään rahoituksen hakemusjärjestelmän sijaan, nopeutuisi käsittely huomattavasti. Toki rahoituksen hakemusjärjestelmässä on omat hyvät puolensa, mm. tällä hetkellä luottotilit aukeavat reskontraan ainoastaan rahoituksen hakemusjärjestelmän kautta. Siis myös pankin hakemusjärjestelmään syöteyt hakemukset siirtyvät tietoisesti rahoituksen hakemusjärjestelmään kun luottopäätös on tehty, jotta luotto voi avautua tulevan yön päivityksessä luottotiliksi reskontraan. Verkkopankkiluottohakemusten määrään nähden olisi kuitenkin pankin hakemusjärjestelmä nopeampi ja kätevämpi järjestelmä käsitellä itse hakemukset mm. erottelukykynsä takia. Eli pankin hakemusjärjestelmällä on mahdollisuus erotella hyväksytyt ja tutki -hakemukset jo hakemusvaiheessa mitä rahoituksen hakemusjärjestelmällä ei ole lainkaan valikoimassaan. Kolmas yksittäinen kehityskohde on itse verkkopankki, jossa myös olisi kehitettävää sekä asiakkaan että Rahoitusyhtiön kannalta.

4.1 Järjestelmät ja niiden kehitysmahdollisuudet

Rahoitusyhtiössä käytetään luottojen käsittelyssä kahta eri pääjärjestelmää, pankin sekä rahoituksen hakemusjärjestelmiä, joiden ohella tärkeä järjestelmä on myös reskontra. Verkkopankkiluottojen kohdalla oma tärkeä roolinsa on tietenkin myös itse verkkopankilla. Rahoituksen hakemusjärjestelmä on verkkopankkiluottojen pääjärjestelmä tällä hetkellä, pankin hakemusjärjestelmä taas pankin kertaluottojen pääjärjestelmä. Reskontraa käyttävät molemmat järjestelmät tukena, mm. luottopäätöksiä tehtäessä reskontrasta tulee tieto molempiin järjestelmiin, mikäli asiakkaalla on esim. jokin luotto viiveessä tai perinnässä. Rahoitusyhtiön työntekijät eivät käytä verkkopankkia hakemusten käsittelyvaiheessa lainkaan, mutta

asiakkaat käyttävät verkkopankkia täyttäessään hakemuksen ja lukiessaan päätöksen verkkopankin postista. Verkkopankkiin olisi hyvä saada muutamia muutoksia/lisäyksiä, jotka helpottaisivat asiakkaiden ymmärtämistä luottojen käsittelystä ja hakemusten perille saapumisesta. Yksi tärkeä muutos tulisi tehdä ainakin, eli että jokaisen täytetyn verkkopankkiluottohakemuksen jälkeen asiakkaan verkkopankin postiin tulisi viesti onnistuneesti lähetetystä hakemuksesta. Tällä hetkellä viesti tulee postiin ainoastaan uusien hakemusten lähettäjiille, ei lainkaan korotushakemusten lähettäjiille (korotushakemuksia tammikuussa 2010 40,56% ja helmikuussa 2010 40,65% kaikista saapuneista verkkopankkiluottohakemuksista, Järjestelmä-asiiantuntija, Rahoitusyhtiö, 2010). Uusien hakemusten lähettäjiille saattaa myös tulla verkkopankin postiin saman tien vastaus että luottohakemus on hyväksytty, jolloin kyseessä on automaattipäätöksen saanut hakemus. Näillekin asiakkaille kuitenkin lähetetään vielä uusi viesti verkkopankin postiin hakemuksen ”virallisen” käsittelyn jälkeen Rahoitusyhtiöstä, jossa kerrotaan laskutustiedot tarkemmin asiakkaille. Mielestäni tiedot pitäisi välittyä suoraan automaattipäätöksen saaneesta hakemuksesta asiakkaalle, sillä tiedot ovat kuitenkin suoraan hakemuksesta. Uutena tietona tulee ensimmäisen laskun eräpäivä ja korkotiedot, eli todellinen vuosikorko ja korko tällä hetkellä. (Liite 3)

4.1.1 Rahoituksen hakemusjärjestelmä

Rahoituksen hakemusjärjestelmällä on tällä hetkellä ainut suora yhteys reskontran kanssa, koskien luottotilien aukaisemisesta. Kun hakemus on syötetty pankin hakemusjärjestelmään ja siihen on tehty päätös, välittyy se automaattisesti rahoituksen hakemusjärjestelmään. Tällä hetkellä käytäntö on se, että hyväksytty hakemus muodostuu luottotiliksi seuraavan yön päivityksessä ainoastaan rahoituksen hakemusjärjestelmän kautta. Siinä on yksi merkittävä tekijä / syy sille, että mm. hakemukset välittyvät verkkopankista suoraan rahoituksen hakemusjärjestelmään, sillä tietojen tulee olla siellä tilin avaamista / päivittämistä varten. Käytännössä, mikäli hakemuksia ei syötettäisi tai ne eivät välittyisi rahoituksen hakemusjärjestelmään esimerkiksi korotushakemusten kohdalla, kun luottotili on jo olemassa reskontrassa, ei hakemuksella olisi mitään pakkoa olla rahoituksen hakemusjärjestelmässä, sillä tiedot muutetaan reskontraan kuitenkin manuaalisesti sopimuskäsittelyssä.

Pankin hakemusjärjestelmässä on kuitenkin ominaisuus, mitä rahoituksen hakemusjärjestelmässä ei ole: luottorajan automaattinen muuttaminen. Eli kun hakemukset ovat rahoituksen hakemusjärjestelmässä, tulee hyväksytyissä päätöksissä luoton määrä syöttää korotushakemuksista puhuttaessa aina manuaalisesti sopimuskäsittelyssä reskontraan, mutta esim. pankin konttorin kautta haetut korotukset kertaluottoihin päivittyvät reskontraan automaattisesti pankin hakemusjärjestelmästä. Rahoitusyhtiön hakemusten käsittelijäthän eivät välttämättä saa edes koko hakemusta käsiteltäväkseen, mikäli konttorin asiakasneuvoja saa syöttämälleen hakemukselle automaattipäätöksen, joten tuo manuaalinen tiedon päivittäminen reskontraan

näissä tapauksissa olisi mahdotonta. Yksi syy siihen, että hakemukset välittyvät rahoituksen hakemusjärjestelmään on se, että tällä on haluttu varmistaa se, että esimerkiksi korotuksien yhteydessä luotonmyönnössä hakemuksen käsittelijä on laskenut korotuksen oikein, eli vanha saldo + uusi saldo, ja siksi korotukset halutaan käsitellä manuaalisesti vielä sopimuskäsittelyssä ennen rahojen siirtoa. Lisäksi tässä toteutetaan operatiivisten riskien hallintaa.

Rahoituksen hakemusjärjestelmän suurin kehittämiskohde on siis kuitenkin verkkopankkiluottojen korotukset, miten ne saataisiin välittymään järjestelmään suoraan verkkopankista ilman manuaalista tietojen syöttämistä järjestelmään. Vaikka luoton saldo ei päivittyisi järjestelmään automaattisesti, niin olisiko kaikkien muiden tietojen välittyminen silti mahdollista. Tällöin korotushakemusta käsiteltäessä luoton käsittelijä hakisi vain reskontrasta luoton tämän hetkisen saldon, päivittäisi sen ja haetun korotuksen määrän järjestelmään ja tekisi tämän jälkeen päätöksen hakemukselle. On taloudellisesti kannattamatonta, että sähköisessä muodossa Rahoitusyhtiölle saapunut hakemus tulee kuitenkin syöttää järjestelmään kokonaisuudessaan manuaalisesti.

4.1.2 Pankin hakemusjärjestelmä

Pankin hakemusjärjestelmällä on tällä hetkellä eri limiittiluottojen kanssa mahdollisuus jaotella saapuneet hakemukset joko tutki - tai myönnetty -päätöksiksi. Tutki -päätökset ovat siis sekä evätyksi tulevat hakemukset että oikeasti tutkittavat päätökset. Korotushakemukset tulevat yleisesti ottaen aina automaattisesti tutki -tilaan, tällä halutaan varmistua siitä, että hakemus on aina oikein täytetty eikä korotus mene automaattisella päätöksellä väärin. Hylätyksi tulevia päätöksiä ovat mm. julkiset maksuhäiriömerkinnät, sillä mikäli asiakkaalla on Suomen Asiakastiedossa merkintä julkisesta maksuhäiriöstä, välittyy se suoraan hakemusjärjestelmiin, eikä tällaiselle asiakkaalle voida pääsääntöisesti vakuudetonta luottoa myöntää. Tällä hetkellä pankin hakemusjärjestelmän erottelua käytetään hyväksi internetistä haettujen limiittiluottokorttien osalla. Mutta järjestelmässä on siis olemassa mahdollisuus erotella päätökset, joten miksi mahdollisuutta ei voitaisi käyttää hyödyksi myös verkkopankkiluottojen osalta.

Käsittely helpottuisi sekä nopeutuisi huomattavasti, mikäli ensin saataisiin aina käsiteltyä hyväksytyt päätökset, sitten tutki -päätökset ja vasta viimeiseksi hylätyksi tulevat päätökset. Rahoitusyhtiön kannaltaärkevintä on käsitellä hyväksytyt päätökset ensin, jotta rahat saadaan liikkeelle nopeammin. Se, miksi näin ei sitten jo tehdä, selittyy edellisen otsikon alla mainittuun syyhyn koskien hakemusjärjestelmää, eli kun hakemukset tulee joka tapauksessa välittää rahoituksen hakemusjärjestelmään tilien avaamista varten tai korotuksien päivittämistä varten, on pankin hakemusjärjestelmän käytöstä tässä tilanteessa luovuttu. Ensimmäinen ajatukseni oli, että pankin hakemusjärjestelmä ymmärtää limiittiluottojen kohdalla, onko

kyseessä uusi vai korotus, vaikka asiakas itse olisikin valinnut väärän vaihtoehdon luottoa haikiessaan. Tekeekö verkkopankkiluottojen kohdalla tilanteesta haastavan se, että verkkopankkiluotot eivät ole limiittiluottoja, sillä verkkopankkiluoton saldo pienenee aina jokaisen lyhennyksen yhteydessä. Tämän Rahoitusyhtiön kehitysjohtaja totesi paikkaansa pitämättömäksi häntä haastateltaessa, eli kyse ei ole siitä että luoton muodolla, limiittiluotto tai kertaluotto, olisi väliä. Tämä tosin selittyikin jo sillä, että pankin hakemusjärjestelmä tekee hyvin yhteistyötä reskontran kanssa jo pankin konttoreiden kautta haettavien kertaluottojen kanssa. Esimerkiksi korotuksien yhteydessä hakemusjärjestelmään tulee automaattisesti jäljellä oleva saldo tällä hetkellä, jota asiakasneuvoja lähtee korottamaan asiakkaan hakemalla summalla, joten järjestelmälle olisi mahdollista huomioida jäljellä oleva saldo myös verkkopankkiluottojen kanssa. Rahoitusyhtiön kehitysjohtajaa haastateltaessa kävi myös selväksi se, että syy siihen että verkkopankkiluottoja ei ole viety vielä pankin hakemusjärjestelmään on juurikin siinä, että luotot tulee välittää joka tapauksessa rahoituksen hakemusjärjestelmään tilien avaamista / päivittämistä varten.

4.2 Korotushakemukset

Verkkopankin kautta tehdyt verkkopankkiluoton korotushakemukset ovat yksi suurimmista kehityskohteista sekä asiakkaiden että Rahoitusyhtiön kannalta. Olisiko mahdollisuutta saada luoton alkusumma suoraan hakemukselle jo verkkopankkiin jolloin hakemus saataisiin välittymään suoraan hakemusjärjestelmään ilman kaikkien tietojen manuaalista syöttämistä. Tällöin säästyisi selvää aikaa asiakkaan näkökulmasta ja selvää rahaa Rahoitusyhtiön näkökulmasta. Tämä on tekninen näkökulma asiaan, järjestelmien kehittämisestä aiheutuu kustannuksia, eikä kaikkia kehitysehdotuksia ole edes konkreettisesti mahdollisia toteuttaa nykyisiin järjestelmiin. Joka tapauksessa nämä korotushakemukset eivät ohjaa asiakasta asioimaan verkkopankissa mikä olisi Rahoitusyhtiön kannalta taloudellisesti paras vaihtoehto, sillä mikäli asiakas on hakenut alun perin kertaluottonsa pankin konttorista, ei korotushakemusta periaatteessa voisi täyttää tällä hetkellä edes verkkopankissa. Tosin asiakkaat täyttävät korotushakemuksia siltikin verkkopankissa, sillä moni haluaa lyhentää vain yhtä luottoa ja maksaa vain yhden tilinhoitopalkkiot, eivätkä siksi hae uutta verkkopankkiluottoa, ja mahdollisuutta pankissa käymiseen ei välttämättä ole juuri silloin kun lainahakemuksen haluaa täyttää. (Liite 4)

Korotukset, joita on noin 2/5 kaikista lähetetyistä verkkopankkiluottohakemuksista (Järjestelmäasiantuntija, Rahoitusyhtiö, 2010), vievät siis enemmän aikaa käsittelyssä kuin uudet hakemukset. Mikäli asiakas on valinnut korotushakemus ja hänellä ei ole verkkopankin kautta haettua verkkopankkiluottoa ennestään, tulee hakemus syöttää manuaalisesti rahoituksen hakemusjärjestelmään uutena hakemuksena. Mahdollisesti hyväksyvän päätöksen saadessaan käsittelijän tulee vielä kysyä asiakkaalta verkkopankin postin viestillä haluaako hän että hakemus käsitellään uutena, sillä tällöin asiakkaalla on useampi kuin yksi luotto lyhennettävä-

nään ja asiakas joutuu myös maksamaan useammat tilinhoitopalkkiot kuin lyhentäessään vain yhtä luottoa. Aikaa yhden korotushakemuksen käsittelyyn menee noin 5 minuuttia kun yhden uuden hakemuksen käsittely vie kokonaisuudessaan vain noin 2 minuuttia. Tietenkin eri päätöksissä tulee tehdä erilaisia tarkistuksia, mutta minuuttimäärällä tarkoitetaan yleisesti aikaa, kauanko menee uuden hakemuksen käsittelyssä vs. korotushakemus, sekä luotonmyönnössä että lisäksi sopimuskäsittelyssä ja kirjanpidossa. Kustannussäästöjä olisi siis mahdollista saada aikaiseksi ainakin luotonmyönnössä, sikäli kun korotushakemukset saataisiin myös välittymään järjestelmiin sähköisesti. Rahoituksen hakemusjärjestelmään tämä korotuksen välittyminen ei ole tällä hetkellä ainakaan teknisesti mahdollista (Luottopäällikkö, Rahoitusyhtiö, 2009), mutta pankin hakemusjärjestelmä olisi kehitettävissä niin, että sekä uudet että korotushakemukset voisivat välittyä järjestelmään eikä täten manuaalista tietojen syöttöä enää tarvittaisi. Tällä hetkellä pankin konttoreissa tehtävät kertaluottihakemukset syötetään pankin hakemusjärjestelmään ja asiakasneuvojan valitessa ”luoton korotus” järjestelmä pystyy hakemaan reskontrasta vanhan luoton saldon jolloin korotushakemus menee oikein. Toki verkkopankkihakemuksien kanssa tuo ”valitseminen” tulisi tapahtua järjestelmän puolesta, sillä kenenkään ei olisi tarkoitus koskea itse hakemukseen enää käsittelyvaiheessa, ainoastaan tehdä päätös.

4.3 Automaattipäätöksen saaneet uudet hakemukset

Miten automaattipäätöksen saaneet verkkopankkiluottihakemukset saataisiin käsiteltyä ”välistä”. Myöskään sopimuskäsittely ei tällä hetkellä käsittele automaattipäätöksiä mitenkään ”jonon ohi”, vaan hakemukset käsitellään saapumisjärjestyksessä. Tämä siltikin, vaikka automaattipäätöksen saaneet asiakkaat ovat saaneet heti luottihakemuksen täytettyään verkkopankin postiin viestin, että hakemus on hyväksytty. Sopimuskäsittelyssä käsittelystä on kaksi eri variaatiota, silloin kun työtilanne on se, että kaikki hakemukset saadaan päivittäin käsiteltyä, ei ole väliä missä välissä automaattipäätöksen saanut hakemus käsitellään, sillä rahat eivät lähde kuitenkaan liikkeelle ennen tulevan yön rahansiirtoa, mutta tilanteessa, kun työtilanne ei ole paras mahdollinen ja osa hakemusten käsittelystä jää seuraavalle päivälle, olisi olennaisen tärkeää tehdä automaattipäätöksen saaneet hakemukset ensin, jotta rahat sitten todellakin lähtisivät eteenpäin tulevan yön rahansiirrossa, eikä vasta seuraavana päivänä joko manuaalisesti maksuun laitettuina tai pahimmassa tapauksessa vasta seuraavan yön rahansiirrossa.

Automaattipäätöksen saaneet hakemukset olisi siis ehdottomasti käsiteltävä aina saapumispäivänä, työaikojen puitteissa tietenkin, jotta yön yli - päivityksessä rahat saadaan näissä tapauksissa liikkeelle. Luotonmyönnössä erotellaan jo käsitellyt hyväksytyt hakemukset nykyään uusiin ja korotuksiin päätöksen teon jälkeen. Myös luotonmyöntöön tarvittaisiin ehdottomasti uusi erillinen lajittelu uusille automaattipäätöksen saaneille hakemuksille, jotta sopi-

muskäsittely voisi käsitellä automaattipäätökset aina ensin. Suurin kysymys kuuluu kuitenkin, että miten hakemukset saataisiin jo tulostusvaiheessa eroteltua niin, että automaattipäätökset käsiteltäisiin aina ensimmäisenä. Tällä hetkellä hakemukset tulostetaan saapumisjärjestyksessä ja käsitellään myös saapumisjärjestyksessä. Tulostettaessa hakemuksesta näkee onko asiakas hakenut uutta vai korotusta, mutta mikäli uusi hakemus on saanut automaattipäätöksen, sitä ei tulostusvaiheessa näe mistään. (Liite 2)

4.4 Tulostuksesta luopuminen luotonmyönnössä

Kustannussäästöjä olisi mahdollista saada, mikäli paperisten hakemusten siirtelystä luotonmyönnön ja sopimuskäsittelyn välillä luovuttaisiin, hakemuksethan saapuvat Rahoitusyhtiölle sähköisessä muodossa. Tällä hetkellä Rahoitusyhtiöllä ei kuitenkaan ole sellaista sähköistä arkistoa, mihin hakemukset, jotka tulevat sähköisesti, voisi arkistoida, jonka takia hakemukset on tulostettava paperisiksi hakemuksiksi/luottosopimuksiksi. Luottosopimus on myös kirjanpitosite, mistä syystä ne tulee arkistoida kirjanpitolaian edellyttämällä tavalla (Asiantuntija, lakiasiat, Rahoitusyhtiö, 2009). Olisiko tulostus mahdollista siirtää sopimuskäsittelylle, joka tulostaisi ainoastaan hyväksytyt hakemukset, ehdotus käytäntöön ainakin siinä vaiheessa kun tallentava sähköinen arkisto on olemassa. Suurin syy siihen, että hakemukset tulee tulostaa, on siis luottolaissa, joka edellyttää arkistointia. Lisäksi hakemuksia voidaan tarvittaessa esittää todistusaineistona asiakkaalle/oikeudelle luottosopimuksina, mikäli luoton ehdoista tms. tulee riitaa (Asiantuntija, lakiasiat, Rahoitusyhtiö, 2009). Asiakkaan tunnistus ja allekirjoitus ovat tuolla paperisella lomakkeella, tulevaisuudessa sama tieto voisi tallentua sähköisesti paljon nopeammin ja kustannustehokkaammin sähköiseen arkistoon, jolloin paperisten hakemusten arkistoinnista ja tulostuksesta voitaisiin luopua. Sähköisen arkistointijärjestelmän luominen ja ylläpitäminen aiheuttavat kustannuksia Rahoitusyhtiölle, mutta pitkällä aikavälillä aikaan saataisiin kuitenkin luonnon kannalta suuri säästö verrattuna paperisen version tulostamiseen, lisäksi materiaalikustannuksissa saataisiin aikaan suuria säästöjä sekä arkistointitilat voitaisiin ottaa muuhun hyötykäyttöön.

4.5 Verkkopankin ”hae tästä luottoa” -tekstien sisältö

Verkkopankissa olevien tekstien sisältöä voisi muokata vielä hieman, mm. alleviivaamalla tietyt ongelmakohdat Rahoitusyhtiön näkökulmasta. Tosin hae lisää luottoa -kohdassa on jo huomautusteksti, että mikäli aikaisempi luottosi on haettu pankin konttorin kautta, korotusta ei voi hakea verkkopankin kautta, mutta tämä ei usealle asiakkaalle siltikään ole helppo asia ymmärtää, vaan pankin konttorin kautta haettuja kertaluottoja yritetään korottaa verkkopankin kautta useilla hakemuksilla päivittäin. Lause: ”Huom! Jos nykyinen luottosi on haettu pankin konttorin kautta, korotusta ei voi hakea verkkopankissa vaan konttorissa.” tulisi vaikka alleviivata ja tummentaa, jotta kaikki huomaisivat sen hakiessaan korotusta väärään luottoon.

Tietenkin on mahdollista että osa asiakkaista on vain välinpitämättömiä/kiireisiä eivätkä siksi hae luottoa oikein, mutta alleviivauksella saataisiin lause vielä erottumaan paremmin. Joillekin asiakkaille tuntuu myös käsite luoton korotus olevan vieras. Eli, kun haetaan lisää luottoa tai, että korotetaan jo olemassa olevaa luottoa, ovat ne monelle asiakkaalle eri asia, vaikka Rahoitusyhtiössä asia käsitellään yhtenä ja samana asiana, eli luoton korotuksena. Tämä siltikin, vaikka todellisuudessa, luoton alkuperäistä määrää ei välttämättä edes koroteta, vaan haetaan esimerkiksi luottoa lisää alun perin myönnettyyn summaan asti.

4.6 Verkkopankin posti

Kehitysehdotuksia verkkopankkiin ja verkkopankin postiin on myös muutamia. Verkkopankin postiin lähetettyjen viestien kansioon voisi tallentua viesti onnistuneesta verkkopankkiluottohakemuksen lähetyksestä, jotta turhilta ”tuliko hakemus perille” -puheluilta tai verkkopankin posti-kyselyiltä asiakaspalveluun vältyttäisiin ja näin ollen kustannuksissa säästettäisiin. Muutkin lainahakemukset, jotka on tehty verkkopankissa, voisivat jotenkin linkittyä verkkopankin postin lähetetty-kansioon. Lisäyksenä myös postin saapuneet -kansioon tulisi tulla viesti joka kerta kun verkkopankkiluottoa on haettu. Tällä hetkellä viesti tulee vain asiakkaan täytettyä uuden verkkopankkiluottohakemuksen, mutta mitään viestiä ei tule asiakkaan täytettyä korotushakemuksen. Korotushakemuksen lähettämisen jälkeen olisi asiakkaan mahdollista saada kuittausviesti postiin, mutta kun korotushakemuksiin ei ole mahdollista saada automaattipäästöä, on pelkkä kuittausviesti jostain syystä jätetty myös pois ja viemättä tuotantoon (IT järjestelmäasiantuntija, Pankki, 2009). Verkkopankin kehitysehdotuksena olisi se että, kun asiakas alkaa täyttää verkkopankkiluottihakemustaan, tunnistaisi jo verkkopankin sen että, onko asiakkaalla aikaisempaa verkkopankkiluottoa. Mikäli on, ei verkkopankki antaisi asiakkaan täyttää uutta hakemusta vaan ohjaisi tämän täyttämään suoraan korotusta uuden hakemuksen sijaan. Tällä toimenpiteellä pystyttäisiin välttämään ainakin ”väärin haetut” hakemukset. Toki tässä vaiheessa myös reskontran tulisi ymmärtää, mikäli jo olemassa oleva verkkopankkiluotto on jo esimerkiksi maksettu loppuun, mutta luottotili ei ole vielä ehtinyt poistua järjestelmän poistojossa, että tuleeko asiakkaan hakea uutta verkkopankkiluottoa vai korotusta vanhaan.

5 Kehityssuunnitelma

Kehityssuunnitelmasta sen verran, että tässä kappaleessa tullaan käymään läpi mahdollisia ja ehkäpä jopa teknisesti mahdottomia suunnitelmia/ehdotuksia verkkopankkiluottojen kehittämiseen. Kappaleessa 6 ja sen alaotsikoissa käydään vielä läpi tämän hetkiset ongelmakohdat ja parannusehdotukset, lähinnä henkilöstön mielestä, mikäli järjestelmät pysyisivät ennallaan, taikka niitä olisi mahdollisuus jotenkin muuttaa. Jo aiemmin kappaleessa 4 käsiteltiin yksittäiset kehittämiskohteet tällä hetkellä, lähinnä siltä kannalta mikäli käsittelyssä säilytet-

täisiin nykyiset järjestelmät ja toimintatavat. Järjestelmien kehittämiseen tulevaisuudessa otettiin myös jo hieman kantaa. Kehityssuunnitelmassa itsessään ei oteta kantaa kustannuksiin suoranaisesti, sillä mikäli joihinkin kehityssuunnitelman kohtiin puututtaisiin Rahoitusyhtiössä, tulisi kustannukset laskea niin useasta eri näkökohdasta, mm. alirakoitsijoiden palkkiot eivät ole tiedossa, mitä kaikkea tulisi ulkoisesti ostaa ja mitä pystyttäisiin omien kehitys- ja it -osastojen kautta hoitamaan, joten tyydytään vain toteamaan että tämän kehityskohteen toteuttaminen Rahoitusyhtiössä tulisi aiheuttamaan kustannuksia.

5.1 Yksi ja sama luotto

Yleisesti ottaen, mielipiteeni on, että koko Rahoitusyhtiön kyseessä oleva luottokanta tulisi muuttaa yhdeksi ja samaksi luotoksi. Tällä hetkellä olevien neljän eri luoton (pankin konttorin kertaluotto, limiittiluotto, verkkopankkiluotto ja suora luotto) ja kahden eri hakemusjärjestelmän väliset ristiriidat ja ongelmat olisivat mielestäni ratkaistavissa, mikäli siirryttäisiin yhteen ja samaan luottoon joka syötettäisiin aina pankin hakemusjärjestelmään, hakukana- vasta riippumatta. Pankin hakemusjärjestelmä ymmärtää etsiä tiedon reskontrasta, mikäli asiakkaalla on jo olemassa oleva luotto, jolloin myös korotukset hoituisivat sujuvasti. Asiakkaan näkökulmasta heille tuntuu olevan vaikeaa käsitellä käsitteitä pankin konttorin kautta haettu kertaluotto ja verkkopankin kautta haettu verkkopankkiluotto, mikä on toisaalta aivan ymmärrettävää, en itsekään ennen talossa työskentelyäni osannut ajatella esim. että Rahoitusyhtiö ja pankkikonttorit ovat niin itsenäisiä ja toisaalta erillään toisistaan. Tämä luottojen yhtenäistäminen olisi sekä Rahoitusyhtiön sekä konttoreiden, että asiakkaiden kannalta mielestäni helpoin ratkaisu.

5.2 Uusi hakemusjärjestelmä

Yhtenä mahdollisuutena pitää ottaa huomioon myös täysin uuden hakemusjärjestelmän luominen, jolloin ei tarvitsisi pohtia kaikkia mahdollisuuksia saada kaikki luotot välittymään vanhaan hakemusjärjestelmään vaan pystyttäisiin aloittamaan puhtaalta pöydältä uuden hakemusjärjestelmän sekä kokonaan uuden luoton kanssa. Kustannuslaskelmat vanhojen järjestelmien kehittämisen kannalta sekä täysin uuden järjestelmän luomisen kannalta tulisi ensin selvittää, jolloin saataisiin todelliset kustannukset selville molemmissa tapauksissa, jonka pohjalta olisi helpompi lähteä kehittämään taloudellisesti kannattavampaa ratkaisua. Uuden järjestelmän tulisi tehdä yhteistyötä Outlookin sekä verkkopankin että reskontran kanssa, jotta hakemusprosessista tulisi mahdollisimman automaattinen ja helppo sekä asiakkaille hakemusvaiheessa että Rahoitusyhtiön työntekijöille hakemuksen käsittelyvaiheessa. Uuden järjestelmän tulisi siis avata uudet luotot uusiksi luottotileiksi reskontraan ja päivittää vanhojen, jo olemassa olevien luottotilien saldot aina hakemuksen mukaisiksi reskontraan. Tällä

hetkellä hakemukset välittyvät aina rahoituksen hakemusjärjestelmään juuri siksi, että ne välittyvät reskontraan ainoastaan sitä kautta.

5.3 Päätöskirjeiden lähettäminen asiakkaille

Myös päätöskirjeiden lähettäminen asiakkaille tulisi mielestäni jotenkin automatisoida, joko rahoituksen järjestelmään tai uuteen järjestelmään, sillä asiakas näkee hakemusta täyttäänsään verkkopankissaan kyseisellä luotonmäärällä ja kyseisellä lyhennysprosentilla kuukausierien suuruudet ja hän saa itse valita eräpäivän ja lyhennysvapaat kuukaudet. Joten, mielestäni se, että Rahoitusyhtiön luotonmyönnessä lähetetään asiakkaille vielä erikseen kirjeet asiakkaan verkkopankin postiin laskutustietoineen, on turhaa työtä. Uusi hakemusjärjestelmä tekisi siis yhteistyötä verkkopankin sekä reskontran kanssa myös korotushakemuksien kanssa, jotta hakemukselle välittyisi suoraan jo olemassa olevan luoton saldo, jolloin hakemusta täyttäänsään asiakas näkee todellisen kuukausierän suuruuden uuden haetun summan sekä vanhan jo olemassa olevan luoton määrästä, eikä vain korotuksen määrällä laskettuna. Tällöin voitaisiin jättää kaikki manuaaliset päätöskirjeet lähettämättä ja Rahoitusyhtiössä säästettäisiin aikaa todella paljon. Ainoat kirjeet mitä tulisi jatkossakin lähettää manuaalisesti, mikäli pysyttäisiin vanhassa rahoituksen järjestelmässä, olisivat korotuskirjeet, joissa korotuksen määrä poikkeaa asiakkaan hakemasta. Uuteen järjestelmään voitaisiin lisätä ”täppä”, jonka kautta asiakkaalle voitaisiin lähettää kirje tapauksissa, kun asiakkaalle on myönnetty pienempi korotus kuin mitä hän on alun perin hakenut. Tällöin ei tarvitsisi erikseen manuaalisesti lähettää enää mitään kirjeitä.

5.4 Hakemusten lajittelu saapumisvaiheessa

Tällä hetkellä verkkopankin kautta haetut verkkopankkiluotot välittyvät aina sähköisesti Outlook- sähköpostilaatikkoon ja rahoituksen hakemusjärjestelmään mikäli ovat uusia hakemuksia. Tämä sähköpostilaatikkoon välittyminen on mielestäni hyvä käytäntö, jota voitaisiin edelleen jatkaa, sillä sitä kautta hakemusten edelleen lähettäminen esimerkiksi pankin konttorin asiakasneuvojalle onnistuu vaivatta ja hakemukset ovat saapumisjärjestyksessä helposti löydettävissä. Muutos mitä ehdottaisin, mikäli päädyttäisiin kehittämään vanhoja järjestelmiä, olisi, että saavuttuaan sähköpostilaatikkoon hakemus välittyisikin pankin hakemusjärjestelmään rahoituksen hakemusjärjestelmän sijasta, missä olisi erikseen automaattinen lajittelu uusille ja korotushakemuksille. Lisäksi pankin hakemusjärjestelmä voisi erotella vielä uudet hakemukset hyväksytyin automaattipäätöksen saaneisiin hakemuksiin ja tutki - hakemuksiin. Tämän lajittelumahdollisuuden kautta korotushakemuksetkin saataisiin välittymään järjestelmään suoraan ilman manuaalista hakemustietojen syöttämistä.

Hakemusten lajittelu vaatisi verkkopankkiin paremman yhteyden reskontraan, jotta asiakkaat eivät voisi tehdä ns. väärää hakemusta, eli mikäli heillä on jo voimassaoleva luottotili, mikä tahansa neljästä eri vaihtoehdosta, verkkopankki ohjaisi asiakkaan suoraan tekemään korotushakemuksen uuden hakemuksen sijaan. Tosin tällä hetkellä suurin ongelma korotushakemusten kanssa on, että asiakkaat hakevat korotusta pankin kautta haettuun kertaluottoon tai limiittiluottoon verkkopankin kautta, vaikka se ei tällä hetkellä ole mahdollista, jolloin hakemus tulee aina syöttää manuaalisesti uutena hakemuksena rahoituksen hakemusjärjestelmään. Vaihtoehto uuden luoton luomiseksi olisi siis tarpeen. Tässä yhteydessä tosin tulisi myös etsiä ratkaisu siihen, miten ”kaikki vanhat” luotot tultaisiin hoitamaan loppuun, konvertoitaisiinko ne kaikki yhdeksi uudeksi luotoksi vai mikä olisi loogisin ja järkevin käytäntö.

5.5 Verkkopankki

Tällä hetkellä verkkopankki ei hae tietoja reskontrasta verkkopankkiluoton hakemisen yhteydessä lainkaan, vaan hakemukset tulevat Rahoitusyhtiön käsittelyyn aina siinä muodossa kun asiakas on itse valinnut. Verkkopankki hakee kuitenkin tälläkin hetkellä reskontrasta tietoa, sillä esim. jo aikaisemman luoton saldo näkyy verkkopankissa, ja saldo välittyy verkkopankkiin suoraan reskontrasta. Samoin näkyy mm. kaikki Rahoitusyhtiön kortitkin ja niiden saldot, joten yhteistyön kehittäminen myös luoton hakemisprosessiin ei voi olla mahdotonta, kustannuksia siitä tosin syntyy. Verkkopankin kehittäminen tulisi muutenkin ottaa huomioon asiakkaan tilanne huomioiden. Tällä hetkellä esimerkiksi luoton korotuksen hakeminen pankin konttorin kautta haettuun kertaluottoon ei ole lainkaan mahdollista verkkopankin kautta, vaikka yleisesti asiakkaita pyritään siirtämään mahdollisimman paljon verkkopankin asiakkaiksi jo ihan käytännön kustannussyistä. Konttoreissa on jo muutenkin paljon asiakkaita, joilla ei ole mahdollisuutta hoitaa pankkiasioitansa verkkopankissa, esimerkiksi kassapalvelut.

5.6 Verkkopankin hakemuslomakkeen lisätietokenttä

Yksi verkkopankkiluoton hakemuslomakkeen ongelmakohdista on lisätietokenttä. Tällä hetkellä lisätietoja -kohtaan voi kirjoittaa ainoastaan yhden lyhyen rivin tekstiä. Usein asiakkaat hakemuksen täytettyään käyvät saman tien verkkopankin postin kautta lähettämässä vielä viestin, jossa hakemuksen lisätietoja kerrotaan vielä lisää. Tässä on oma ongelmansa, sillä verkkopankin postin kautta lähetetty viesti ei tule samaan paikkaan kuin itse hakemus, joten hakemuksen käsittelijä ei edes välttämättä näe koko lisätietoviestiä ennen päätöksen tekemistä vaan lisäinfo saapuu luotonmyöntöön yleisesti ottaen aina liian myöhään. Ongelma olisi ratkaistavissa sillä, että lisätietokenttää suurennettaisiin. Tässä taas olisi yksi iso mutta: mitä enemmän lisätietoja asiakkaat kirjottavat hakemuksilleen, sitä enemmän automaattipäätöksen saaneet hakemukset vähenevät ja manuaalista työtä tulee lisää, joka taas lisää kustannuksia Rahoitusyhtiössä. Yhtenä vaihtoehtona pitäisi siis miettiä myös, että koko lisätietorivi

poistettaisiin hakemukselta, sillä mikäli asiakkaan täytyy saada selittää luoton hakemistaan jollakin tavalla, on hänellä siihen mahdollisuus joko pankin puhelinpalvelun kautta tehtävällä hakemuksella tai vastaavasti pankin konttorissa tehtävällä hakemuksella.

5.7 Yhteenveto

Yhteenvetona: mielestäniärkevin ratkaisu olisi kokonaan uuden luoton luominen, jonka yhteydessä luotaisiin myös täysin uusi hakemusjärjestelmä. Uusi järjestelmä ottaisi huomioon jo verkkopankissa tai konttorissa hakemusta täytettäessä, että onko asiakkaalla voimassa oleva luotto, ja jos on, tulisi korotushakemus välittymään myös järjestelmään automaattisesti. Järjestelmä tekisi yhteistyötä reskontran sekä verkkopankin kanssa, jotta hakemusvaiheessa hakemus täytettäisiin jo oikein. Uusi järjestelmä osaisi myös muodostaa luottotilit reskontraan tai vastaavasti korotuksien yhteydessä päivittää tilit ajan tasalle. Myös hyväksytytkirjeiden lähettämisestä pystyttäisiin luopumaan. Mahdollinen uusi järjestelmä pystyisi antamaan luoton tiedot, mitkä tällä hetkellä lähetetään erikseen kirjeellä verkkopankin postiin luotonmyönnön työntekijöiden toimesta, asiakkaalle saman tien, kun järjestelmä vastaanottaisi tiedon siitä että hakemus on hyväksytty luottokäsittelijän toimesta. Automaattipäätöksissä asiakas saisi laskutustiedot samalla kun hän saisi tiedon hakemuksen hyväksymisestä. Hylätty-kirjeet tulisivat myös päätöksenteon jälkeen lähtemään asiakkaalle päätöksen mukaan, kokonaisarvio kaikissa muissa tapauksissa paitsi julkisissa maksuhäiriömerkinnöissä. Parhain tilanne olisi myös se, että tallentava sähköinen arkisto saataisiin luotua, jotta hakemusten tulostamisesta päästäisiin, ainakin hylättyjen hakemusten osalta. Hakemukset pystyttäisiin käsittelemään ilman tulostustakin, sillä ne tulisivat edelleen Outlookin sähköpostilaitikkoon saapumisjärjestyksessä. Tosin sähköpostilaitikkoon olisi hyvä saada jonkinlainen lajittelu uusiin ja korotushakemuksiin, ellei uusi hakemusjärjestelmä sitten huomioisi suoraan jo uusia ja korotuksia eri sähköpostilaitikoihin. Hyväksytyt hakemukset tulisi käsittelevän ja päätöksen tekemisen jälkeen joka tapauksessa tulostaa arkistointia varten, sillä hakemus toimii samalla luottosopimuksena, jossa on asiakkaan sähköinen allekirjoitus.

Uusi luotto puolestaan korvaisi kaikki neljä jo olemassa olevaa luottoa (kertaluotto, limiittiluotto, suora luotto sekä verkkopankkiluotto), mikä olisi asiakkaiden, ja myös Rahoitusyhtiön sekä pankin konttoreiden henkilökunnan, kannalta helpoin vaihtoehto. Vanhat, jo olemassa olevat, asiakkaiden luotot maksettaisiin joko ensin loppuun vanhan kaavan mukaan, tämä koskisi vain luottoja joita asiakkaat eivät edes aio korottaa, tai vaihtoehtoisesti uuden hakemusjärjestelmän kautta kaikki olemassa olevat luotot joita asiakas aikoo korottaa, konvertoitaisiin pois uudella luotolla. Tämä siksi, että asiakkaat voisivat lyhentää jatkossa vain yhtä luottoa ja joutuisivat myös maksamaan vain yhden tilinhoitopalkkiot useiden palkkioiden sijasta. Toisaalta tähän ei ole Rahoitusyhtiön etujen mukaista, sillä se menettäisi x-määrän tilinhoitopalkkioita, mutta kuitenkin työmäärän vähenemiseen nähden säästöjä syntyisi var-

masti menetettyjen tilinhoitopalkkioiden kattamiseksi. Se, mitä kautta tämä ensimmäinen konvertointi-luotto haettaisiin, tulisi myös ensin päättää. Mielestäni hakemus verkkopankin kautta pitäisi riittää, eikä asiakkaiden tulisi tämän takia käydä lainkaan konttorissa. Hakemukselle tulisi vain laittaa ”täppä” kohtaan ”tällä luotolla konvertoidaan/maksetaan pois aikaisemmat kertaluotot”. Tällä hetkellä luotoissa ei ole ongelmia lyhennyksien maksun suhteen, muuten kuin että jokaisella luottotilillä on oma viitenumeronsa ja laskut tulee maksaa aina eri viitteellä, jatkossa asiakkaan tulisi lyhentää vain yhtä luottoa. Korotushakemukset tuottavat sen sijaan ongelmia eri hakemuskanaviensa takia, sillä luotot on luotu järjestelmiin nimenomaan eri luottoina, eikä niitä voi tällä hetkellä korottaa muuta kautta kuin alkuperäistä hakukanavaa pitkin.

6 Kehitysehdotuksia verkkopankkiluotto -prosessiin Rahoitusyhtiössä osastoittain

Hankkeeseen osallistuu projektin kirjoittajan lisäksi Rahoitusyhtiön kaksi kehityspäällikköä, neljä luottopäällikköä, luottojohtaja, kehitysjohtaja sekä asiantuntija lakiasioista. Myös kollegoiden mielipiteitä on kerätty suullisten haastattelujen perusteella. Sopimuskäsittelystä haastateltiin yhtä työntekijää, kirjanpito-osastolta samoin. Kehityspäälliköt sekä kehitysjohtaja osallistuvat projektiin lähinnä teknisen puolen kautta, eli miten järjestelmiä olisi mahdollista kehittää ja mitkä kehitysvaihtoehdot olisivat käytännössä edes mahdollisia. Luottopäälliköt antoivat taustatietoja asioista, miten asiat on aikaisemmin tehty, miksi on päädytty tekemään asiat niin ja onko mahdollisia vaihtoehtoja harkittu tai yritetty toteuttaa aikaisemmin. Lakiasioden asiantuntijan rooli on selventää lakipykälä opinnäytetyön ongelmien taustalla.

6.1 Kollegoiden mielipiteitä nykyisen prosessin kehittämiseksi

Verkkopankkiluottoihin kaivataan muutosta sekä Rahoitusyhtiön puolelta (henkilökunnan mielipide, että käsittely hidasta hakemuksien määrään nähden) että asiakkaiden puolelta (lyhyemmät käsittelyajat toisivat rahat nopeammin asiakkaiden tileille, lisäksi toivotaan selkeyttä verkkopankkiin itse lainan hakemiseen, esimerkiksi siihen, mitä luottoa voi korottaa mitään kautta).

Kollegoiden haastatteluissa esille tulleita ajatuksia:

Uusea kollega toivoi verkkopankkiin hakemusta täytettäessä ns. pakollisia kohtia, eli että esimerkiksi jos asiakas ei ole täyttänyt tiettyjä kohtia, ei hän pääsisi hakemuksen kanssa eteenpäin. Tämän Rahoitusyhtiön kehitysjohtaja kuitenkin kumosi sillä, että jotkin tiedot ovat luotonmyöntökriteerien kannalta jätetty tarkoituksella ”vapaaehtoisesti” ilmoitettaviksi, sillä kaikki hakemustiedot vaikuttavat hakemuksen päätökseen ja asiakkaalla on mahdollisuus il-

moittaa kaikki tiedot mitä hakemuksella kysytään tai jättää osa tiedoista ilmoittamatta. Myös hakemuksessa oleva lisätietorivi oli monelle kollegalle hieman kysymysmerkki, lähinnä lisätietorivin lyhyys tällä hetkellä. Tähänkin kehitysjohtaja otti kantaa (jo aiemmin mainittuna opinnäytteessä), eli mikäli lisätietorivi olisi pidempi, automaattipäätökset vähenisivät ja tämä aiheuttaisi lisäkustannuksia Rahoitusyhtiölle. Eli mikäli asiakkaan on saatava jotenkin selitellä hakemustaan, on vaihtoehtoina verkkopankkiasioinnille myös puhelinpalvelu tai pankin konttorissa asiointi.

6.2 Kehitysosaston mielipide tämän hetkisistä järjestelmistä

Haastattelin Rahoitusyhtiön kehitysjohtajaa koskien hakemusjärjestelmiä (2009). Pankin hakemusjärjestelmässä on hänen mukaansa mahdollisuus, että verkkopankkiluotot voitaisiin teoriassa käsitellä myös pankin hakemusjärjestelmässä. Järjestelmä ymmärtäisi hakea reskontrasta voimassa olevan saldon myös korotushakemuksille, mutta hänen mielestään kyseinen muutos ei ole ollut kannattavaa toteuttaa, sillä hakemukset tulee kuitenkin välittää rahoituksen hakemusjärjestelmään, jotta uudet luotot saadaan avattua tileiksi ja korotukset eivät saa päivittyä reskontraan täysin automaattisesti (mikä tapahtuisi jos hakemukset olisivat pankin hakemusjärjestelmässä rahoituksen hakemusjärjestelmän sijaan). Tässä osasyynä mm. se, että hakemus tulee suoraan asiakkaalta (eikä esim. kaupanvälitteisissä luotoissa myyjältä tai pankin konttorin kautta tulevissa luotoissa asiakasneuvojalta) ja mikäli hakemus päivittyisi vain automaattisesti järjestelmään/järjestelmiin ilman, että sopimuskäsittelyn tulisi hakemukseen mitenkään puuttua, olisi kyse vaarallisen työn yhdistelmästä.

Pankin kertaluotoille ollaan jo lanseeraamassa uutta tapaa toimia luottopäätösten yhteydessä, joka mahdollistuu vanhojen järjestelmien päivityksen myötä keväällä 2010. Kehitettävänä ovat siis enää verkkopankkiluotot ja niiden yhteydessä käytettävät järjestelmät. Verkkopankin postin yhteydessä lähetettävät ”viesti vastaanotettu” - kuittausviestit myös korotushakemuksen lähettäjille (tällä hetkellä vain uusien hakemuksien lähettäjille) kehitysjohtaja mainitsi erinomaisen hyvänä huomiona. Samaten sen, että hakiessaan korotusta jo olemassa olevaan verkkopankkiluottoon verkkopankin kautta asiakas saisi ruudulle jo tässä vaiheessa olemassa olevan luoton saldon. Kun hän lähtisi täyttämään luottonsa korotushakemuksen tietoja ensimmäisellä sivulla, saisi hän mm. laskettua todelliset luoton tiedot (esimerkiksi lyhennyksen määrän) jo tässä vaiheessa, eikä tietoja vain ilmoitettaisi asiakkaalle verkkopankin postiin vasta silloin, kun ilmoitetaan hyväksytystä päätöksestä.

6.3 Sopimuskäsittely - osaston verkkopankkiluottojen käsittely

Kävin seuraamassa sopimuskäsittelyssä verkkopankkiluottojen luotonavaamista. Sopimuskäsittelyssä avataan verkkopankkiluotot tileiksi ja tehdään tarvittavat muutokset luotoille koro-

tushakemuksissa. Hyväksytyt verkkopankkiluottohakemukset toimitetaan sopimuskäsittelyyn vähintään kaksi kertaa päivässä, lajiteltuina uusiin hakemuksiin ja korotuksiin. Prosessiin heidän osastollaan kuuluu esimerkiksi suoraveloitusten avaaminen, sekä uusiin että korotuksiin. Uusien hakemusten yhteydessä ilmoitetut suoraveloitukset voidaan avata vasta käsittelyn jälkeisenä päivänä, sillä suoraveloitusta ei voi tehdä luotolle ennen kuin se on avautunut luottotiliksi (yön yli ”ajossa”) ja luottotilille on muodostunut oma viitenumeronsa. Korotushakemusten yhteydessä liitetyt suoraveloitukset voidaan tehdä saman tien, sillä luottotili on jo olemassa. Sopimuskäsittely myös tarkastaa vielä että luotonmyönnössä on tehty luottopäätös oikeilla tiedoilla, mm. konttorinumero, tilinumero ja luoton summa tulee täsmätä paperiseen hakemukseen. Osaston mielestä prosessi on heidän osastollaan aivan toimiva tällä hetkellä eikä prosessiin osattu nimetä mitään yksittäisiä kehitysehdotuksia. E-lasku tuo tietenkin heidänkin osastollaan helpotusta työhön, sillä suoraveloitussopimuksia ei tarvitse tulevaisuudessa enää tehdä, kun asiakkaat tekevät e-lasku sopimuksen itse omassa verkkopankissaan (tarvitsevat vain laskuttajan nimen tai tilinumeron sekä viimeiseltä omalta laskultaan laskun viitenumeron).

6.4 Kirjanpito - osaston verkkopankkiluoton korotuksien maksaminen

Kirjanpito-osasto osallistuu verkkopankkiluotto-prosessiin laittamalla korotushakemusten rahat manuaalisesti eteenpäin asiakkaille. Kävin seuraamassa myös kirjanpito-osastolla heidän työtään. He käyttävät reskontraa ja erillistä maksuohjelmaa korotuksien kirjaamisessa sekä maksamisessa. Reskontraan muodostetaan ensin manuaalisesti ostot, jotka sitten maksetaan maksuohjelmalla. Ostojen muodostamisen (eli korotuksen syöttämisen) jälkeen järjestelmä laittaa rahat maksuun automaattisesti seuraavan yön ”ajossa”. Ainoina poikkeuksina ovat pikana kirjattavat rahojen siirrot, jotka tulee tehdä kokonaan manuaalisesti, usein myös pikana maksetuissa luotoissa on järjestelykulu, joka tulee myös vähentää asiakkaan tilille siirrettävästä summasta. Mikäli asiakas haluaa uuden luoton pikana, silloin kirjanpito käsittelee myös tuon rahansiirron, sillä reskontrasta lähtee uusien luottojen rahojen siirrot aina automaattisesti seuraavan yön ”ajossa”, joten kirjanpidon tulee tehdä vastakirjaus asiakkaan luotolle, jotta asiakas ei saa rahoja kahdesti. Varsinaisessa työssä, kun kaikki saadaan hoidettua ajallaan, ei osastolla koettu olevan mitään kehittämisen kohdetta. Sellaisesta tilanteesta kuitenkin huomautettiin, että mikäli sopimuskäsittelyssä on jostain syystä verkkopankkiluottojen käsittely viiveessä, niin silloin heillä ”menee helposti ylitöiksi”. Tämä siksi, että kaikki uudet luotot tulee käsitellä kuten pikana -tilanteessa, jotta asiakas ei saa rahoja kahdesti ja korotuksienkin kanssa tulee lisää manuaalista työtä ”automaattisen työn” sijaan (tosin näitä tilanteita on onneksi todella harvoin).

7 Yhteenveto ja johtopäätökset

Rahoitusyhtiöllä ja pankkikonttoreilla on tällä hetkellä neljä eri luottoa, jotka kaikki ovat edelleen voimassaolevia luottoja. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää millainen on luottojen käsittely tällä hetkellä Rahoitusyhtiössä, lähinnä verkkopankkiluottojen osalta, mitä prosessissa olisi kehitettävää ja miten prosessia voitaisiin kehittää tulevaisuudessa. Verkkopankkiluottojen käsittelyssä on tällä hetkellä useita ongelmakohtia jotka vaatisivat sujuvampia ja joustavampia käsittelytapoja. Ongelmia on sekä rahoituksen hakemusjärjestelmässä että verkkopankissa. Erilaisten nykyisten järjestelmien kehitysehdotuksien lisäksi työssä tuotiin esille kokonaan uusi vaihtoehto täysin uuden luoton luomisesta, sekä täysin uuden hakemusjärjestelmän luomisesta. Uusi hakemusjärjestelmä toisi mahdollisuuden käsitellä korotushakemukset paremmin kuin tällä hetkellä on edes rahoituksen hakemusjärjestelmän kanssa mahdollista, myös päätös-kirjeiden lähettäminen helpottuisi, jopa automatisoituisi uuden järjestelmän avulla. Uuden hakemusjärjestelmän luomiskustannuksia ei ole tiedossa, mutta kustannuksia se aiheuttaisi. Tosin kustannuksia aiheuttaisi myös rahoituksen hakemusjärjestelmän kehittäminen tai vaihtoehtoisesti hakemuskannan siirtäminen kokonaan rahoituksen hakemusjärjestelmästä pankin hakemusjärjestelmään (joka tulisi myös ensin selvittää, että olisiko se edes mahdollista, sillä rahoituksen hakemusjärjestelmän kautta päivittyvät luottotilit tällä hetkellä reskontraan). Kehitettävää joka tapauksessa olisi, eli myös kustannuksia syntyy, sillä tällä hetkellä hakemusten käsittelyyn käytetty aika on paljon suurempi kuin miten vähällä ajalla hakemusten käsittelystä voitaisiin selvittää joko vanhojen järjestelmien ja prosessien parantamisella tai kokonaan uuden järjestelmän avulla.

Lähteet

Aktia. 2010. Haettu 18.3.2010. <http://www.aktia.fi/web/10143/56>

Finanssivalvonta. 2010. Haettu 18.3.2010.
<http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Valvonta/Pages/Default.aspx>

Handelsbanken. 2010. Haettu 18.3.2010.
<http://handelsbanken.fi/shb/inet/istartfi.nsf/FrameSet?OpenView&iddef=&navid=Handelsbanken-Fi&sa=/Shb/Inet/ICentFi.nsf/Default/q52216F7066948A34C22570F90031D86D>

Nordea. 2010. Haettu 18.3.2010.
<http://www.nordea.fi/Henkil%C3%B6asiakkaat/Kortit+ja+maksut/Maksaminen/E-laskulla/862022.html>

Osuuspankki. 2010. Haettu 18.3.2010. <https://www.op.fi/op?id=11000&srcpl=1>

Sampo. 2010. Haettu 18.3.2010. <http://sampo pankki.fi/fi-fi/Henkiloasiakkaat/PaivittaisetRahaAsiat/Maksut/KotimaanMaksut/elasku/Pages/Elasku.aspx>

Säästöpankki. 2010. Haettu 18.3.2010.
<https://www.saastopankki.fi/VerkkopalvelutWeb/portaali/index.jsp?sivu=seg1.paivittaiset>

Tapiola. 2010. Haettu 18.3.2010.
<http://www.tapiola.fi/www/Yksityisasiakkaat/Pankkipalvelut/Maksaminen/E-lasku/Esittely.htm>

Ålandsbanken. 2010. Haettu 18.3.2010.
<http://www.ålandsbanken.fi/info/content/fi/service/cardandpay/e-invoice.html>

Asiantuntija, lakiasiat, Rahoitusyhtiö 30.3.2009 (sähköposti)

IT järjestelmäasiantuntija, Pankki, 5.5.2009 (sähköposti)

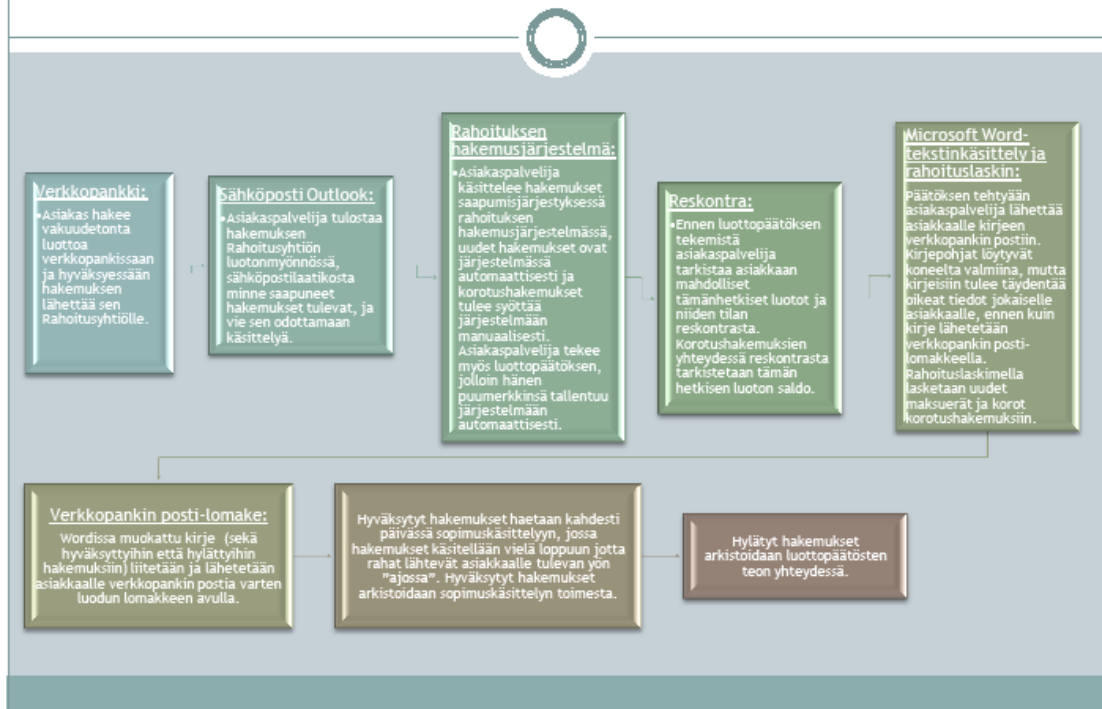
Järjestelmäasiantuntija, Rahoitusyhtiö, 18.3.2010 (sähköposti)

Kehitysjohtaja, Rahoitusyhtiö, 25.6.2009 (haastattelu)

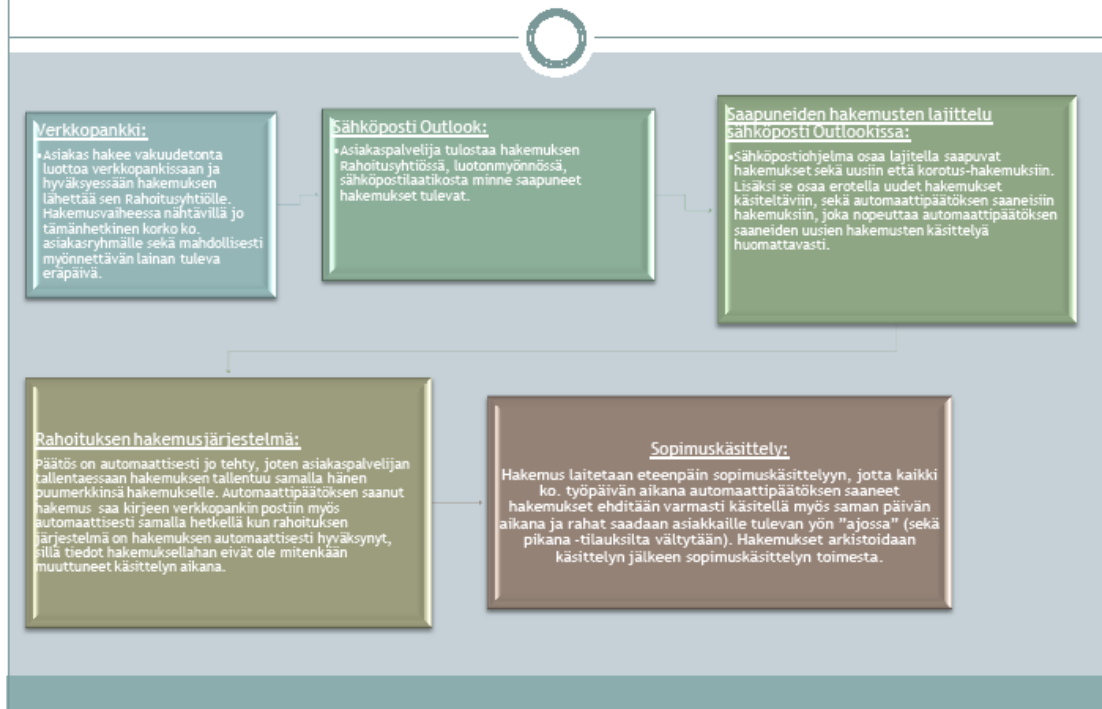
Luottopäällikkö, Rahoitusyhtiö, 14.4.2009 (sähköposti)

Luottopäällikkö, Rahoitusyhtiö, 30.11.2009 (sähköposti)

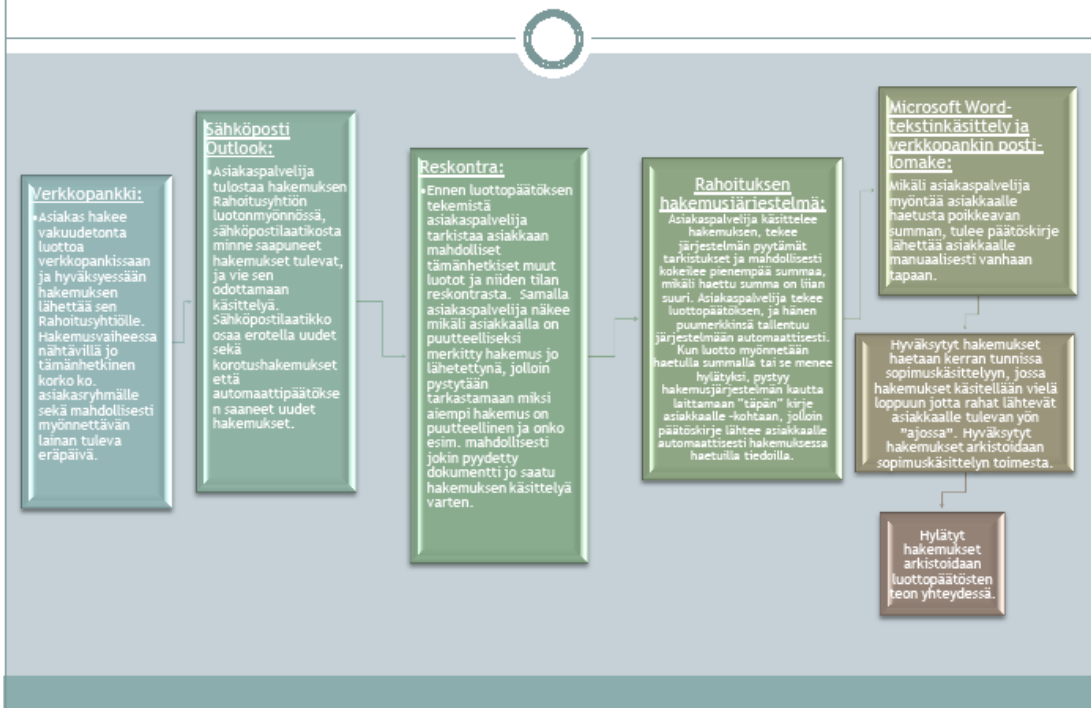
Prosessikaavio verkkopankkiluoton käsittelystä tällä hetkellä



Prosessikaavio automaattipäätöksen saaneen uuden verkkopankkiluottihakemuksen käsittelystä tulevaisuudessa



Prosessikaavio uuden verkkopankkiluottohakemuksen käsittelystä tulevaisuudessa



Prosessikaavio verkkopankkiluoton korotushakemuksen käsittelystä tulevaisuudessa

