



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Henri Hietanen

POSITIIVISEN LUOTTOTIEDON MER-
KITYS PANKILLE ASIAKKAAN LUOT-
TOKELPOISUUDEN ARVIOINNISSA

Liiketalous
2021

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Henri Hietanen
Opinnäytetyön nimi	Positiivisen luottotiedon merkitys pankille asiakkaan luottokelpoisuuden arvioinnissa
Vuosi	2021
Kieli	suomi
Sivumäärä	60 + 2 liitettä
Ohjaaja	Timo Malin

Tutkimuksen tarkoitus on selvittää, minkälainen merkitys positiivisella luottotiedolla on pankille asiakkaan luottokelpoisuuden arvioinnissa. Työssä halutaan myös tietää miksi Suomen Asiakastieto Oy:n kyselyjärjestelmäpalvelu ei ole yleisesti käytössä pankkien kesken. Tutkimuksen toimeksiantajana toimii OmaSp Kankaanpää, mutta tutkimuksen aihe on valittu omasta käytännön kokemuksesta alalta ja mielenkiinnosta aihetta kohtaan.

Teoreettinen viitekehys koostuu ylivelkaantumisesta, vastuullisesta luotonannosta, kuluttajaluottojen kyselyjärjestelmästä, positiivisesta luottotietorekisteristä, maksuhäiriömerkinnöistä sekä eri sidosryhmien mielipiteistä näistä aiheista. Tutkimus on tehty laadullista tutkimusmenetelmää käyttäen, jossa tutkimusaineisto kerättiin puolistrukturoidun teemahaastattelun avulla asiantuntijahaastattelun muodossa. Haastateltavina oli viisi eri pankin asiantuntijaa, joilla on kokemusta luoton myöntämisestä, mutta joiden työkokemus, työnkuva sekä sukupuoli erosivat toisistaan.

Haastatteluiden tuloksena saatiin selville pankin asiantuntijoiden kattava näkemys positiivisen luottotiedon tärkeydestä, ennen tulevaa rekisteriä ja rekisterin jälkeen asiakkaan luottokelpoisuuden arvioinnissa. Työssä saatiin vastaus myös mahdollisista syistä kysytyn järjestelmän puuttumisesta pankkien toiminnassa. Tutkimus korosti myös perinteisten pankkien tärkeyttä ylivelkaantumisen ehkäisemisessä. Havainnot tukevat työn teoriaa sekä asiantuntijoiden haastatteluista saadut vastaukset.

Avainsanat	positiivinen luottotieto, teemahaastattelu, luottokelpoisuus, ylivelkaantuminen, positiivinen luottotietorekisteri, kuluttajaluottojen kyselyjärjestelmä, maksuhäiriömerkintä, sidosryhmä
------------	---

ABSTRACT

Author	Henri Hietanen
Title	The Significance of Positive Credit Information in Assessing Customers' Creditworthiness from the Banks' Point of View
Year	2021
Language	Finnish
Pages	60 + 2 Appendices
Name of Supervisor	Timo Malin

The objective of the study is to determine the significance of positive credit information for the bank in assessing the customers' creditworthiness. An additional aim was to understand why Suomen Asiakastieto Ltd's survey system service is not commonly used among banks. The research was commissioned by OmaSp Kankaanpää, but the topic of the research was selected based on my own practical experience in the field and interest in the topic.

The theoretical framework consists of over-indebtedness, responsible lending, positive credit information registers, payment default entries and the opinions of different interest groups on these topics. The research was carried out using a qualitative research method, in which the research data was collected through a semi-structured thematic interview in the form of an expert interview. The interviewees were five different bank experts with experience in granting credit, but whose work experience, job description and gender differed.

As a result of the interviews, the bank's experts' comprehensive opinion on the importance of positive credit information was proven before and after the new registry takes effect in assessing the customers' creditworthiness. A response to possible reasons for the lack of system's usage in the banks' activities was also in the study. The study also underlined the importance of traditional banks in preventing over-indebtedness. The findings were supported by the theory of work and the answers received from the experts' interviews.

Keywords	positive credit information, thematic interview, creditworthiness, over-indebtedness, positive credit information register, Suomen Asiakastieto Ltd's survey system, payment default sign, interest group
----------	---

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	2
1.1	Tutkimuksen tavoitteet ja tarkoitus.....	3
1.2	Tutkimuskohteen esittely	4
1.3	Työn rajaus ja rakenne	4
1.4	Tutkimusmenetelmä.....	6
1.5	Tutkimusongelmat ja -kysymykset	6
1.6	Aineiston hankinta ja analysointi.....	7
1.7	Sanasto	9
2	YLIVELKAANTUMINEN JA VASTUULLINEN LUOTONANTO	10
2.1	Ylivelkaantuminen Suomessa.....	10
2.2	Kulutusluotot.....	11
2.3	Asiakkaan vastuu luotonantotoiminnassa	11
2.4	Maksuhäiriömerkintä ja sen tehottomuus	12
2.5	Oikeusministeri Antti Häkkänen.....	14
2.6	Hyvä luotonantotapa	14
2.7	Hyvä pankkitapa turvaamassa vastuullista luotonantoa	15
3	POSITIIVINEN LUOTTOTIETOREKISTERI	17
3.1	Selvitys rekisterin perustamisesta	18
3.2	Tietosuoja.....	20
3.3	Tulorekisteri.....	20
3.4	Uuden positiivisen rekisterin puolesta	21
3.5	Kauppakamarin mielipide.....	22
3.6	Rekisterin toimeenpano	23
4	SUOMEN ASIAKASTIEDON KYSELYJÄRJESTELMÄ	25
4.1	Kyselyjärjestelmän puolesta	27
4.2	Positiivisten luottotietojen vaikutukset	27
5	EMPIIRINEN TUTKIMUS	30

5.1	Otantamenetelmä ja kohderyhmä	30
5.2	Haastattelukysymykset ja -runko	31
5.3	Haastattelujen toteutus ja litterointi	32
6	HAASTATTELUT	35
6.1	TEEMA 1. Ylivelkaantuminen	35
6.2	TEEMA 2. Nykyinen luotonmyöntöprosessi.....	38
6.3	TEEMA 3. Positiivinen luottotieto ja -rekisteri.....	39
6.4	TEEMA 4. Suomen Asiakastiedon kyselyjärjestelmä.....	42
6.5	TEEMA 5. Maksuhäiriömerkintä ja -tallennusaika.....	44
7	TUTKIMUKSEN TULOSTEN YHTEENVETO.....	47
8	JOHTOPÄÄTÖKSET JA OMA POHDINTA	52
8.1	Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti	55
8.2	Jatkotutkimusehdotukset.....	57
8.3	Loppusanat ja kiitokset	57
	LÄHTEET.....	58

LIITTEET

KUVIOLUOTTELO

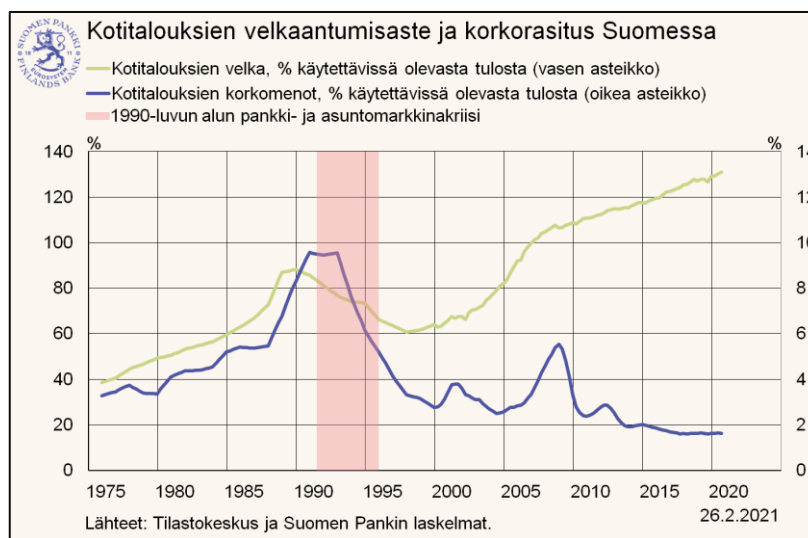
Kuvio 1. Kotitalouksien velkaantumisaste (Suomen Pankki 2021)	2
Kuvio 2. Teoreettinen viitekehys ja työn rakenne	5
Kuvio 3. Henkilöt, joilla on maksuhäiriömerkintä (Suomen Asiakastieto Oy 2021)	10
Kuvio 4. Tulorekisteri (Vero 2020)	21
Kuvio 5. Kyselypohjainen rekisteri (Asiakastieto Oy).....	25
Kuvio 6. Maksuhäiriöriski (Suomen Asiakastieto Oy 2020)	28
Kuvio 7. Empiirinen toteutus.....	30
Kuvio 8. Haastattelijoiden perustiedot	35

LIITELUOTTELO

Liite 1. Esimerkki positiivisesta luottotietoraportista.....	61
Liite 2. Haastattelukysymykset.....	62

1 JOHDANTO

Kotitalouksien velkaantumisasteen kasvu, jonka Kuvio 1. esittää graafisen taulukon avulla, on ollut tasaisessa kasvussa koko 2000-luvun ajan. Kansalaisten ylivelkaantuneisuus on kiinnittänyt myös eduskunnassa huomiota. Positiivisen luottotietorekisterin perustuminen sekä maksuhäiriömerkintöjen säilytysaikojen lyhentäminen ovat osa pääministeri Sanna Marinin hallitusohjelman useita ylivelkaantumisen torjumiseen tähtäviä toimia. Kuluttajaluottojen osalta rekisteri piti ottaa käyttöön kevään 2023 aikana. Verohallinto oli kuitenkin ilmoittanut, että rekisterin käyttöönotto on mahdollista vasta keväällä 2024 rekisterin teknisen toteutuksen vuoksi. (Henriksson, A-M. 2020; Valtioneuvosto 2020)



Kuvio 1. Kotitalouksien velkaantumisaste (Suomen Pankki 2021)

Opinnäytetyön aiheena on selvittää kahden positiivista luottotietoa tarjoavan rekisterin nykyistä ja tulevaa merkitystä pankille. Kiinnittämällä huomiota erityisesti sen merkitykseen asiakkaan luottokelpoisuuden arvioinnissa. Tutkimuksen avulla yritetään selvittää, mikä on pankin näkemys ylivelkaantumisesta sekä edellä mainittujen rekisterin vaikutuksesta siihen. Tarkoituksena on saada koottua mahdollisim-

man syvä ja laaja mielipide pankin asiantuntijoilta sekä käydä läpi teoriassa viitattuihin oletuksiin ja mielipiteisiin ja yhdistää ne itselleni ikään kuin muistilistaksi haastattelun kulkua varten.

1.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tarkoitus

”Positiivinen luottotietorekisteri on useissa selvityksissä katsottu tärkeäksi ylivelkaantumista ehkäiseväksi keinoksi.” (Henriksson, A-M. 2020). Suomessa on kuitenkin jo käytössä Suomen Asiakastieto Oy:n tarjoama palvelu (Kuluttajaluottojen kyselyjärjestelmä), jonka avulla keskinäisen sopimuksen tehneet luotonantajat jakavat halussaan olevaa, kuluttajaa koskevaa tietoa toisilleen, kuitenkin aina lainanhakijan suostumuksen saatuaan. (Rahoitu.fi 2021.)

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, miten Suomen pankkisektori näkee positiivisen tiedon käytön osana asiakkaan luottokelpoisuuden arviointia. Eri sidosryhmät ovat kertoneet oman kantansa asiaan, mutta nämä tahot eivät itse käytä tai tule käyttämään tätä tietoa käytännössä. Pankin näkökulma on tärkeä ottaa huomioon, jotta saadaan selville, miten pankki näkee positiivisen tiedon käytön merkityksen ylivelkaantumisen ehkäisemisessä. Tarkoitus on selvittää, onko heille Suomen Asiakastiedon tarjoama palvelu entuudestaan tuttu ja miksi useimmilla pankeilla se ei ole vielä käytössä. Lisäksi halutaan kuulla alan ammattilaisten mielipide siitä, tuoko uusi valtion ylläpitämä positiivinen luottotietorekisteri lisäarvoa luotonmyöntöprosessiin.

Yhtenä tutkimusalueeseen liittyvistä töistä löytyy laskentatoimen opiskelijan Mikko Pohjalan tekemästä pro gradu - tutkielmasta Aalto-yliopistolle vuodelta 2011, jossa hän tutki positiivisen luottorekisterin mahdollisuutta olla uhka liiketoiminnalle tai tie parempaan riskienhallintaan ja keskittyi työssään eri sidosryhmien näkemykseen asiasta. Sidosryhmät koostuivat finanssisektorilla toimivista asiantuntijoista, ja lisäksi se sisälsi esimerkiksi Suomen Asiakastiedon ja Finanssivalvonnan mielipiteet asiasta. Pohjalan haastatteluista tuli ilmi, että edellä mainitun

positiivisen luottotiedon vaikutus finanssialalle luottokelpoisuuden arviointiprosessissa sekä tai kuka tai mikä tällaisen tiedon rekisteriä ylläpitäisi oli hieman ristiriitainen. Uuden rekisterin perustamista pidettiin jossain määrin turhana ja positiivisen luottotiedon merkitystä luotonmyöntöprosessissa vähäteltiin.

1.2 Tutkimuskohteen esittely

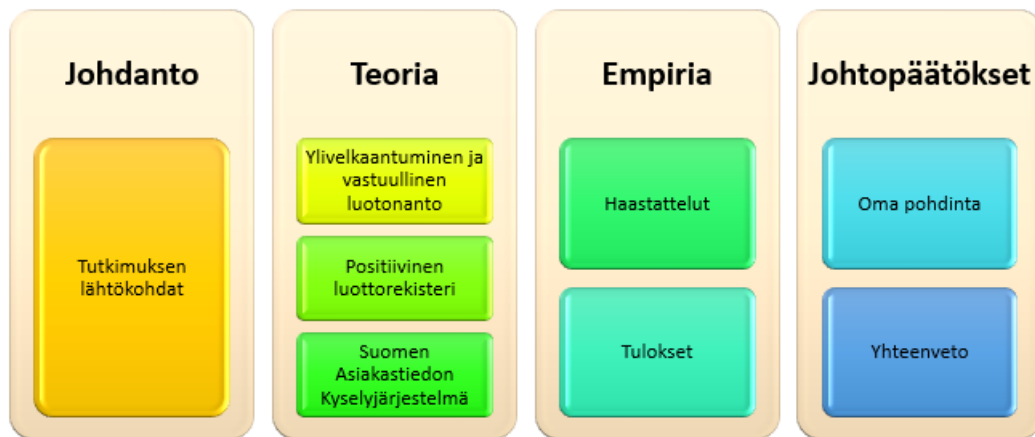
Positiivisella luottotiedolla tarkoitetaan sellaista tietoa, joka kuvaa henkilön kykyä tai halua hoitaa maksuvelvoitteensa. Tällaista tietoa on esimerkiksi henkilön palkkatiedot tai tiedot mahdollisista muista lainoista. Tällaista positiivista tietoa välitetään, jotta yritykset voisivat välttää luottotappioita, eikä kuluttaja ajautuisi uusien lainojen myötä maksuvaikeuksiin. Positiivisen tiedon tarkoitus on vähentää ylivelkaantumisen mahdollisuutta ja ehkäistä maksuhäiriöiden syntymistä. (Suomen Asiakastieto Oy 2021)

Suomen Asiakastieto Oy:n tarjoaman kuluttajaluottojen kyselyjärjestelmän avulla keskinäisen sopimuksen tehneet luotonantajat jakavat halussaan olevaa kuluttajaa koskevaa tietoa toisilleen, antamalla toimeksiannon luottotietojen hakemisesta tai suostumuksen luotonhakemuksen käsittelyä varten. (Rahoitu.fi 2021). Vuoden 2024 keväällä on tarkoitus ottaa käyttöön positiivinen luottotietorekisteri, jonka toteuttajana ja ylläpitäjänä toimii Verohallinnon Tulorekisteriyksikkö. (Anna-Maja Henriksson 2020). ”Positiivisella luottorekisterillä tarkoitetaan tietokantaa, johon luotto- ja rahoituslaitokset ilmoittaisivat myöntämiensä luottojen määrät yksilötasolla.” (Vero 2020). Tästä tietokannasta luotonantajat voisivat saada tiedot luotonhakijalla jo olevien luottojen lisäksi myös luotonannossa tarvittavat luotonhakijan tulotiedot tulorekisteristä välitettyinä.

1.3 Työn rajaus ja rakenne

Työn oikea ja tarkka rajaus on olennainen osa koko tutkimusta ja sitä mukaan myös haastatteluja on spesifioitava juuri oikein, jotta tutkimuksen tärkeimmät aiheet käydään huolella läpi. Rajauksen jälkeen on saatu kaksi pääkohdetta, tuleva ja olemassa

olevaa rekisteri. (Positiivinen luottotietorekisteri ja Suomen Asiakastieto Oy:n Kulluttajaluottojen kyselyjärjestelmä). Toinen rajaaminen on tehty siten, että tutkimuksessa korostuu pankkisektorin mielipide rekistereistä, ja kolmas rajausta koskee näiden molempien tekijöiden vaikutusta asiakkaan luottokelpoisuuden arviointiprosessissa.



Kuvio 2. Teoreettinen viitekehys ja työn rakenne

Kuvio 2. näyttää miten teoreettinen viitekehys muodostaa kattavan kokonaisuuden, empirian linkittäessä tutkimuksen eri osat toisiinsa. Opinnäytetyön rakenne koostuu neljästä pääosasta: johdannosta, teoriasta, empiriasta (kvalitatiivisen tutkimuksen muodossa) sekä johtopäätöksistä. Johdanto antaa kuvan aiheesta ja työn tarkoituksesta sekä perehdyttää lukijan aiheeseen hyvin tiivistetysti. Teoriaosuus kattaa aiemman tutkimuksen aiheesta sekä tuo erilaisia näkökulmia esiin eri tahoilta ja tarjoaa näin teoreettisen viitekehyksen tutkimuksen empiiriselle osiolle. Empiirinen osa kertoo, miten tutkimus toteutetaan, kuten sen menetelmän ja kohderyhmän sekä haastattelun rungon ja toteutuksen. Johtopäätöksissä käsitellään tutkimuskysymyksiin saatujen vastauksien yhteyttä teoriassa käytyihin havaintoihin ja olettamuksiin, omaan näkemykseen tutkimuksesta, luotettavuuden arvioinnin validiteetin ja reliabiliteetin käsitteiden avulla sekä esitetään jatkotutkimusehdotukset ja loppusanat. (Hirsjärvi ym. 2004; 2007)

1.4 Tutkimusmenetelmä

Tutkimus on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, joka näkyy tutkimuksessa teemahaastattelun muodossa. Haastattelupohja on johdettu teoriaosuuden pääkohdista ja siten että painotus uuden tiedon saamiselle on ideaalinen. Haastattelun tarkoituksena on sekä varmistaa kerätyn teorian olettamukset, että mahdollistaa uuden tiedon saamisen. (Hirsjärvi ym. 2007, 157)

Pankin näkökulma halutaan selvittää aiheeseen, joten haastateltavana toimii erityisesti pankkisektorin eri ammattilaiset. Taustalla on halu ymmärtää tutkimusaiheiden merkitys käytännössä, mitä todellisuudessa käyttäjät kokevat asian ja myös saada selville jotain mitä ei löydy netistä selaamalla tai kirjoja lukemalla. Tutkimuksen mielenkiintoisuus laadullisessa tutkimuksessa on sen arvaamattomuus ja sellaisen tiedon löytäminen mitä ei ajattelututkimuksen vastaavan tai pitämään sisällään. (Hirsjärvi ym. 2007, 160)

Yksi asiantuntija pankkia kohden on riittävä tutkimukselle, koska yksittäisen asiantuntijan mielipide on rajattu koskemaan hänen omaa näkemystään asiasta ja mahdollinen pankin yleinen linjaus taustalla ei pääse vaikuttamaan liikaa tutkimukseen. Tämä myös edesauttaa, että ei ole tarvetta haastatella useampaa henkilöä pintapuolisesti saman pankin sisällä. Näin ollen on mahdollista tehdä useamman eri pankin työntekijän kanssa syvällisiä haastatteluita, jotka täydentävät asiantuntijoiden näkemyksiä aiheeseen koskien, ja kattavammat ja yksityiskohtaisemmat vastaukset mikä mahdollistaisi tutkimusongelmien käsittelyn mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. (Hirsjärvi ym. 2007, 157 160)

1.5 Tutkimusongelmat ja -kysymykset

Tutkimusongelmina on selvittää, minkälainen merkitys positiivisella luottotiedolla on asiakkaan luottokelpoisuuden arviointiin sekä miksi Suomen Asiakastiedon kyselyjärjestelmää ei yleisesti käytetä pankkien välillä. Näihin tutkimusongelmiin yritetään selvittää alla olevien tutkimuskysymysten avulla.

1. Miten ylivelkaantuminen näkyy pankilla ja sen toiminnassa?
2. Minkälainen merkitys asiakkaan positiivisella luottotiedolla on pankin luotonmyöntöprosessissa?
3. Mitä lisäarvoa positiivista luottotietoa sisältämä rekisteri tuo pankille ja asiakkaan luottokelpoisuuden arviointiin?
4. Miten asiakkaan maksuhäiriömerkintä vaikuttaa luoton myöntämiseen?

1.6 Aineiston hankinta ja analysointi

Tutkimuksen aineisto on kerätty useista eri lähteistä ja mahdollisimman ajankohtaisesti ottaen huomioon tutkimusaiheen ajankohtaisuuden ja jatkuvan muuttumisen, koska yksi aiheen pääpainosta perustuu tulevaisuudennäkymään. Lähteet on hankittu näiden kriteerien perusteella pääasiassa internetistä, mutta tutkimusalan kirjallisuudella on suuri rooli tutkimusaiheen historiassa. Perustana löytyy Antti Makkosen, Vastuullinen luotonanto -kirja vuodelta 2012. Vastuullinen luotonato ja sen takaamat lait ovat tutkimuksen teoriaosuuden selkäranka.

Aihetta koskien muuta kirjallisuutta on olemassa pääosin sähköisessä muodossa, jonka päälähteinä toimivat Oikeusministeriö, Verohallinto, Eduskunta sekä näiden lähteiden yhteen liittäjänä Finlex, joka on oikeusministeriön omistama oikeudellisen aineiston julkinen ja maksuton internet-palvelu. (Finlex 2021). Suomen Asiakastieto Oy ja ePressi.com, joka on Suomen johtava ammattimainen tiedotejakelupalvelu yritysten viestintään, ovat olleet myös hyvä apu eri lähteiden vertailuun.

Aineisto on käsitelty ja analysoitu Hirsjärven & ym. Tutki ja kirjoita (2007, 2004) sekä Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö – kirjojen mukaan. Teoriaosuuden päälähteet on analysoitu näiden kirjojen oppeja hyödyntäen ja siihen liittyen, kaikkeen muuhun kuin valtion virallisiin lähteisiin on asennoiduttu kriittisesti ja varmistaen useasta eri lähteestä tiedon painoarvo ja reliabiliteetti varmistaen tutkimuksen validiteetin.

Teemahaastattelusta saatu aineisto on analysoitu Tutkimuksen tulokset ja yhteenveto - kappaleessa, jossa haastattelun pääkohdat on pyritty tuomaan esille ja esittämään niin, että niiden tulosten perusteella on helppo tehdä johtopäätöksiä. Johtopäätöksissä löytyy myös oma henkilökohtainen pohdinta tutkimuksen tuloksista, koko tutkimuksesta ja -työstä.

1.7 Sanasto

Seuraavana on listattu työssä mainitut termit, joiden ymmärtäminen on olennaista tutkimuksen ymmärtämisen kannalta.

Kotitalouksien velkaantumisaste = saadaan kun lasketaan suhteuttamalla kotitalouksien lainavelat neljänneksen lopussa edeltävien neljän vuosineljänneksen yhteenlaskettuun käytettävissä olevaan tuloon. (Tilastokeskus 2021).

Ylivelkaantuminen = tarkoittaa tilannetta, jossa lainanottajalla on vaikeuksia selvittää elämisen ja asumisen perusmenoista suurten velanhoitokustannusten vuoksi. (Pankkiasiat.fi 2021).

Tulorekisteri = kansallinen sähköinen tietokanta. Se sisältää kattavat palkka-, eläke- ja etuustiedot yksilötasolla. Tiedon tuottajat ilmoittavat tiedot ansiotuloista tulorekisteriin reaaliaikaisesti ja maksukohtaisesti. (Vero 2021).

GDPR = General Data Protection Regulation. EU:n tietosuoja-asetus, joka on kaikissa EU-maissa noudatettava asetus, jossa määrätään henkilötietojen käsittelystä. (Tietosuoja 2021).

FIVA = Finanssivalvonta. Suomalainen eläke-, luotto- ja vakuutuslaitoksia valvova viranomaisena. (Finanssivalvonta 2021).

ISO/IEC 27001 – standardi = Tietoturvallisuuden hallintajärjestelmää koskeva. Käsittelee tietoturvallisuuden hallintajärjestelmän luomista, toteuttamista, ylläpitämistä ja jatkuvaa parantamista koskevia vaatimuksia. (Insta Group Oy 2021).

OM038:00/2017 = Rangaistusluonteisia hallinnollisia seuraamuksia koskevan yleisen lainsäädännön asetus. (Oikeusministeriö 2017).

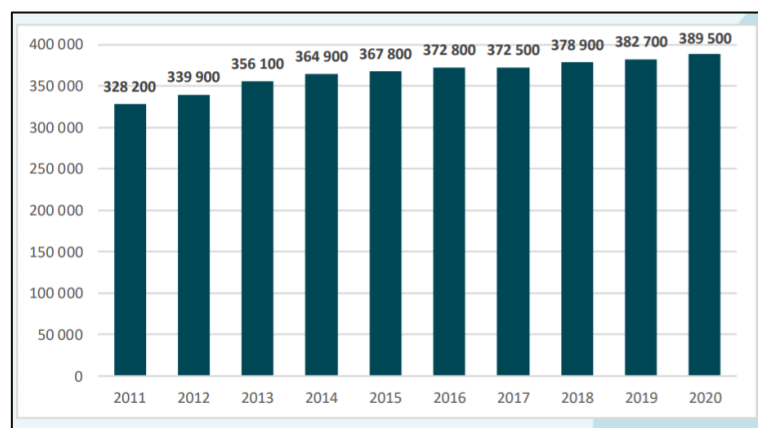
KSL 7:13 = Kuluttajansuojalaissa määritelty hyvä luotonantotapa, joka velvoittaa luotonantajaa menettelemään vastuullisesti. (Finlex 2021).

Omadata-ajattelu = henkilötietojen hallinnan ja käsittelyn periaate, jonka mukaan ihmisillä on oltava mahdollisuus hallita, hyödyntää ja luovuttaa eteenpäin heistä kerättäviä henkilötietoja. Omadata-ajattelussa omadata nähdään osana henkilötietoja. (Valtioneuvosto 2018).

2 YLIVELKAANTUMINEN JA VASTUULLINEN LUOTON- ANTO

2.1 Ylivelkaantuminen Suomessa

Kulutusluottoja myönnetään kiihtyvällä vauhdilla tämän päivän Suomessa. Pääosin suomalaiset kuluttajat ovat tunnollisia lainanmaksajia, joiden elämää helpottavat kulutusluotot ovat kaivattu apu arjessa. Joidenkin kohdalla ongelmat kuitenkin ovat kasaantuneet. (Vippi 2021)



Kuvio 3. Henkilöt, joilla on maksuhäiriömerkintä (Suomen Asiakastieto Oy 2021)

Vuonna 2008 maksuhäiriöisten määrä oli 292 500 ja vuonna 2016 jo 372 800. Kuvio 3 esittämän kaavion mukaan uudet maksuhäiriömerkinnän omaavat henkilöt kasvavat tasaisesti vuosi vuodelta. Viime aikoina sekä päättäjät että alan toimijat ovat alkaneet yhteisesti miettiä, miten hillitä velkaantuneiden kuluttajien ongelmia riistäytymistä täysin käsistä. Yksi selkeästi esiin nousevista ongelmista velkaantuneiden keskuudessa, että maksuhäiriöt kertyvät yhä useammin samoille henkilöille. Tämä lisää vielä entisestään kasvavan eriarvoistumisen ongelmaa Suomessa. (Vippi 2021)

Kulutusluottojen saatavuutta yleisesti ei haluta rajoittaa, mutta maksuongelmaisten elämänhallinnan heikentymiseen halutaan pystyä puuttumaan jo ennaltaehkäisevästi, eikä vasta silloin kun maksuongelmat kontrolloivat jokapäiväistä elämää. Tavallisen kuluttajan vastuu negatiivisessa luottorekisterissä on joillekin yksilöille liikaa, ja tuolloin lainanmyöntäjän tulee osoittaa lainatoiminnan rajat. Yleisissä säädöksissä on otettava huomioon, etteivät kaikki syystä tai toisesta pysty tarvittavaan vastuunottoon. (Vippi 2021)

2.2 Kulutusluotot

”Kulutusluotolla tarkoitetaan melko vakiintuneesti sellaista kulutusluottoa, jonka kuluttaja käyttää erilaisiin kulutustarkoituksiin, kuten kulutushyödykkeiden tai erilaisten palveluiden hankintaan. Kulutusluottoina pidetään esimerkiksi ajoneuvorahoitusta, luottokorttiluottoja, kuluttaja-asiakkaan luotollisia käyttötilejä, kodin-elektroniikkaluottoja tai ulkomaanmatkoja varten otettuja luottoja. Myös pikaluotot kuuluvat periaatteessa kulutusluottojen kategoriaan, mutta toisinaan sitä käsitellään omana ryhmänään.” (Makkonen 2012, 33)

2.3 Asiakkaan vastuu luotonantotoiminnassa

Hyvä luotonantotapa edellyttää, että luotonantaja antaa luotonsaajalle oma-aloitteisesti maksuvaikeustilanteisiin liittyviä tietoja ja neuvoja, sekä suhtautuu maksujärjestelyihin vastuullisesti. (KSL 7:13.2, 4-k). Tavoitteena on, että tiedoilla ja neuvoilla voitaisiin estää maksuvaikeuksien syveneminen sekä edistää myös velkaongelmien selvittämistä paremmin. (Makkonen 2012, 188). Jotta luotonantotoiminta olisi kokonaisuutena kestäväällä pohjalla, on vastuullisuutta edellyttävä myös luotonsaajan osalta. (Makkonen 2012; Finlex 2021.)

Tämä tarkoitus näkyy sekä kulutusluottodirektiivistä että kuluttajasuojalain esitöistä. Vastuullisena luotonottona voidaan pitää sitä, että luotonhakija antaa -antajalle oikeat tiedot luottoa haettaessa. Esimerkkinä tähän on kunnon harkitseminen

ennen luoton ottamista. Luotonhakijan on pystyttävä reaalisesti maksamaan ottamansa luotto takaisin sopimuksen mukaisesti, niin että ei toiminnallaan heikennä aikaisempien luottojen hoitamista merkittäväällä tavalla. (Makkonen 2012, 181)

Kuluttajansuojalaki asettaa luotonantajalle tiedonantovelvollisuuksia, velvollisuuden luottokelpoisuuden arviointiin ja painottaa vastuulliseen toimintaan luottosuhteessa. Sen sijaan asiakkaan velvollisuuksista ei ole nimenomaisesti säädetty luotonannossa mitenkään. Tämä näkökulma on jäänyt vähäisemmäksi myös oikeuskirjallisuudessa. Kuluttaja-asiakastakin koskee sopimusoikeudellinen lojaliteettiperiaate, jonka mukaan kaikilla sopijapuolilla eli myös asiakkaalla on velvollisuus ottaa tietyissä määrin huomioon toisen sopijapuolen eli luotonantajan etu. (Makkonen 2012, 181)

2.4 Maksuhäiriömerkintä ja sen tehottomuus

”Hallitusohjelman mukaan maksuhäiriömerkintöjen säilytysaikoja lyhennetään samalla, kun positiivinen luottotietorekisteri otetaan käyttöön. Oikeusministeriössä laadittiin arviomuistio erityisesti sen selvittämiseksi, olisiko säilytysaikoja mahdollistaa lyhentää jo ennen positiivisen luottotietorekisterin käyttöönottoa, sekä sen arvioimiseksi, mitä vaikutuksia säilytysaikojen lyhentämisellä olisi luotonantajien mahdollisuuksiin arvioida luottokelpoisuus ja sitä kautta luotonmyöntöön.” Eduskunta antoi kesäkuussa (2020) kuluttajansuojalain väliaikaista muuttamista koskevan hallituksen esityksen käsittelyn yhteydessä lausuman. Siinä edellytettiin, että valtioneuvosto kiirehtii maksuhäiriömerkintöjä koskevaa lainsäädäntöä maksuhäiriömerkinnän perusteena olleiden maksujen suorittaneiden henkilöiden osalta. (Valtioneuvosto 2020.)

Oikeusministeriö pyysi lausuntoa 34 eri taholta ja Lausuntopalveluun vastauksia toimitettiin yhteensä 24. Useissa lausunnoissa esitettiin huoli siitä, että merkinnöistä voi aiheutua kohtuuttomia seuraamuksia. Arvioinnissa on toisaalta myös huomioitava kokonaisuus, kuten esimerkiksi ylivelkaantumisen ehkäisemiseen,

luottoriskeihin ja rahoitusjärjestelmän vakauteen liittyvät seikat. Enemmistössä lausunnoista maksuhäiriömerkintöjen säilytysaikojen lyhentämistä pidetään ennenaikaisena, jos sen toteutus on ennen positiivisen luottorekisterin käyttöönottoa. (Iso-Aho, J. 2020)

Kilpailu- ja kuluttajavirasto (KKV) pitää erittäin tärkeänä, että maksuhäiriömerkintöjen säilytysaikoja lyhennetään, mutta tärkeää on myös, että säilytysaikoja arvioitaisiin laajemmin positiivista luottorekisteriä koskevan hankkeen yhteydessä. Myös Suomen Perimistöimistöjen Liiton mukaan säilytysaikojen lyhentäminen voisi olla saatavan maksaneiden osalta kannatettava muutos, mutta vasta kun positiivinen luottorekisteri on käytössä. (Valtioneuvosto 2020). Järjestelmän astuessa voimaan se hyödyttäisi lainanhaku ja -myöntämisprosessia sekä luotonmyöntäjää että -hakkijaa. Näillä syillä voidaan todeta, että muutos todella toisi positiivisemmän toimintaympäristön eri osapuolille. Luotonantaja ei erehtyisi tuolloin myöntämään lainaa maksukyvyttömälle kuluttajalle, sekä välttyisi näin taustat tarkistamalla aiheuttamasta yritykselle vahingollisia luottotappioita. Näin myös kuluttaja välttäisi itselleen näin epäsuotuisan tilanteen, jonka myötä ajautuisi puolivahingossa velkakierteeseen, eikä pystyisi enää maksamaan takaisin ottamaansa lainaa. (Vippi 2021.)

Kuluttajan luottotietojen näkeminen kokonaisuudessaan on oleellista, jotta todellinen maksukyky paljastuu. Perinteisen luottotietomerkinnän tarkoitus on ollut alun perin toimia vastaavalla tavalla: ilmentää kuluttajan epäluotettavuutta maksujen hoitamisen suhteen ja näin osoittaa alkavia ongelmia. Lainanhakuprosessit olivat ennen huomattavasti hitaampia, jonka vuoksi tällainen järjestelmä toimi. Nykypäivänä moni on kuitenkin ylivelkaantunut ja pulassa jo ennen ensimmäistäkään maksuhäiriömerkintää, koska lainoja haetaan ja myönnetään niin nopealla tahdilla. Positiivisen luottotietorekisterin halutaan vähentävän ylivelkaantumisen mahdollisuutta jo ennen kuin maksuhäiriöitä on edes syntynyt. (Vippi 2021.)

2.5 Oikeusministeri Antti Häkkänen

”Tarvitsemme paremmat keinot ylivelkaantumisen estämiseksi. Oma vastuu on tärkeä, mutta nyt tarvitaan valtiovallan toimenpiteitä. Nykyistä kattavammat tiedot luotonhakijan maksukyvyistä antaisivat luottolaitoksille paremmat mahdollisuudet ja velvollisuudet tehdä vastuullisempaa luottotoimintaa. Suhtaudun myönteisesti positiivisen luottotietorekisterin perustamiseen. Mielestäni selvitys antaa hyvän pohjan jatkovalmistelulle, tarkemmat linjaukset tehdään lausuntokierroksen jälkeen,” sanoo oikeusministeri Antti Häkkänen. (Oikeusministeriö 2018)

2.6 Hyvä luotonantotapa

”Luotonantajan on luotonannossa meneteltävä vastuullisesti. Erityisesti edellytetään, että luotonantaja:

- 1) ei markkinoi luottoa siten, että markkinointi on omiaan selvästi heikentämään kuluttajan kykyä harkita luoton ottamista huolellisesti;
- 2) ei käytä luoton myöntämistä pääasiallisena markkinointikeinona markkinoissaan muita kulutushyödykkeitä;
- 3) antaa kuluttajalle ennen luottosopimuksen tekemistä riittävät ja selkeät selvitykset sen arvioimiseksi, soveltuuko luotto kuluttajan tarpeisiin ja hänen taloudelliseen tilanteeseen;
- 4) antaa kuluttajalle maksuviivästystilanteissa tietoa ja neuvoja maksuvaikeuksia syntymisen tai syvenemisen estämiseksi ja maksukyvyttömyys-tilanteiden hoitamiseksi sekä suhtautuu vastuullisesti maksujärjestelyihin.” (Finlex 2021)

Oikeusministeriön asettama pikaluottoryhmä esittää hyvään luotonantotapaan tarkennusta siten, että hyvän luotonantotavan vastaista olisi myös se, että luotonantaja ei käyttäisi luottoa myönnettäessä tai muussa luottosuhteeseen liittyvässä asiainnissa lisämaksullista tekstiviestipalvelua tai muuta vastaavaa viestipalvelua. (Makkonen 2012, 41). Luottotietojen tarkastaminen toimii osana vastuullista luotonantoa

ja se on myös kuluttajansuojalakiin säädetty. (KSL 7:14). Luotonantajan on velvollisuus arvioida kuluttajan luottokelpoisuus niin, että ennen luottosopimuksen tekemistä on arvioitava, kykeneekö kuluttaja täyttämään luottosopimukseen mukaiset velvoitteensa (=kuluttajanluottokelpoisuus). Arviointi tehdään kuluttajan tulojen ja muiden taloutta koskevien tietojen perusteella. (Finlex 2021.)

2.7 Hyvä pankkitapa turvaamassa vastuullista luotonantoa

Hyvän pankkitavan noudattamisvelvollisuus on säädetty laissa hyvin hajanaisesti ja epätäsmällisesti. Talletuspankkien ja muiden luottolaitosten toimintaa on säädetty luottolaitoslaissa siten, että luottolaitos ei saa käyttää asiakkaan kannalta sopimatonta tai hyvän tavan vastaista menettelyä. (Makkonen 2012; Finlex 2021). Hyvän pankkitavan ohjeet sisältävät asiakkaan ja pankin välistä suhdetta sekä myös pankkien toimintatapoja koskevia periaatteita. Ohjeiden noudattaminen ylläpitää ja edistää luottamusta, mutta myös sen toimivuutta ja avoimuutta pankkitoiminnassa. Hyvään pankkitapaan on laadittu ohjeita jo 1990-luvulta alkaen. (Finanssiala 2016). Hallitus perusteli pankkitavan määrittelemättömyyttä näin: ”Hyvää pankkitapaa ei laissa erikseen määriteltäisi, koska hyvä pankkitapa on käsitteenä laaja ja sitä saattaa olla eri aikoina tarpeen tulkita eri tavoin finanssipalveluissa ja pankkiasioinnissa tapahtuvien muutosten vuoksi.” (YLE 2016.)

Luotonhakija saa pankista tietoja sen tarjoamista luottovaihtoehtoista, luoton keskeisistä ehdoista ja luottoon liittyvistä kustannuksista. Luottoa myöntäessä pankki selvittää käytettävissään olevillaan tiedoilla asiakkaan maksukyvyn ja kertoo asiakkaalle tarpeellisiksi katsottuja vakuuksia. Pankki noudattaa luottosuhteessa vastuullisuutta ja pyrkii huomioimaan asiakkaan taloudellisen turvallisuuden ja luototettavan toiminnan menestymisen mahdollisuudet. (Makkonen 2012, 49)

Luottokelpoisuuden arviointivelvollisuudella on yhteys hyvään luotonantotapaan, joka velvoittaa kuluttajaluotonantajat toimimaan vastuullisesti luotonhakijoita kohtaan kaikissa luottosuhteen vaiheissa, myös luottoharkintavaiheessa ja luottokelpoi-

suuden arvioinnissa (KSL 7:13). Hyvän luotonantotavan tarkoituksena on sekä asiakkaan taloudellisen turvallisuuden huomioiminen, että ylivelkaantumistilanteiden ehkäiseminen. Luottokelpoisuuden arviointi on tavallaan sidoksissa myös luotonantajan tiedonantovelvollisuuteen. (Makkonen 2012; Finlex 2021)

Luotonantajan velvollisuutena on hyvän luotonantotavan mukaan antaa asiakkaalle riittävät selvitykset sen suhteen, sopiiko luotto asiakkaan taloudelliseen tilanteeseen vai ei. (KSL 7:13.2, 3-k). Luotonantajan tehtäviin kuuluu siis antaa asiakkaalle oman päätöksentekonsa tueksi riittävästi informaatiota. Lain esitöissä on katsottu, että erityisesti pitkäaikaisissa ja suurissa luotoissa tämän velvollisuuden tärkeys on korostunut, samoin kuin monimutkaisissa ja takaisinmaksultaan poikkeavissa luotoissa. Luotonantajan on tarjottava lisäselvitystä aina, kun asiakas sitä pyytää tai, jos luotonantaja havaitsee, että asiakas ei välttämättä täysin ymmärrä luottosopimuksen ehtoja tai niiden merkitystä. (Makkonen 2012; Finlex 2021.)

Kuluttajansuojalain esitöissä luottokelpoisuuden arvioinnin on mainittu olevan avainasemassa koskien luottorekisteristä hankittuja luottotietoja, käytettävissä olevien tulojen ja menojen erotus sekä aiemmat luotot ja takausvastuut. Myös muut vastaavanlaiset seikat on otettava huomioon riittävässä laajuudessa. Kyse on useiden eri kriteerien perusteella tehtävästä kokonaisarviosta. (Makkonen 2012)

Finanssialan keskusliitto, joka toimii pankkien vakuutusyhtiöiden, rahoitus- ja sijoitusrahastoyhtiöiden sekä arvopaperinvälittäjien edunvalvojana. Liiton vuoden 2004 versio hyvästä pankkitavasta oli: ”Hyvän pankkitavan säännöt sisältävät asiakkaan ja pankin välistä suhdetta sekä pankkien toimintatapojen koskevia periaatteita.”. Kun taas vuoden 2015 versio: ”Hyvän pankkitavan periaatteet sisältävät ...” Säännöt ovat muuttuneet periaatteiksi juuri, kun hyvä pankkitapa on kirjattu hallituksen lakiesitykseen. (Yle 2016.)

3 POSITIIVINEN LUOTTOTIETOREKISTERI

”Positiivisella luottotietorekisterillä tarkoitetaan tietokantaa, johon luotto- ja rahoituslaitokset ilmoittaisivat myöntämiensä luottojen määrät yksilötasolla. Tietokannasta luotonantajat voisivat saada tiedot luotonhakijalla jo olevista luotoista sekä lisäksi luotonannossa tarvittavat luotonhakija tulotiedot tulorekisteristä välitettyinä. Toteuttajaksi ja rekisterinpitäjäksi esitetään Verohallinnon Tulorekisteriyksikköä.” (Vero 2020.)

Tällä hetkellä Suomessa on käytössä virallisesti vain ns. negatiivinen luottorekisteri. Tämä tarkoittaa, että luotonmyöntäjä saa luottorekisteristä hakiessaan tietoonsa vain kuluttajaa koskevaa maksuhäiriötietoa, eli pelkästään negatiivisia merkintöjä. Tämän kaltaiset merkinnät luottotiedoissa antavat välittömästi tietynlaisen leiman kuluttajaa kohtaan, ja antavat siten usein virheellisesti kuvan, että kyseessä olisi jonkinlainen syrjäytynyt henkilö. Tämä ei tietenkään pidä kaikkien kohdalla lainkaan paikkaansa. (Vippi 2021.)

Positiivinen luottorekisteri taas tuo esiin kuluttajasta muutakin luottoluokitukseen kuuluvaa tietoa kuin pelkästään velkaantumisen. Rekisteriin kirjataan velkojen lisäksi kuluttajan tulot sekä maksukäyttäytyminen. Tämän myötä positiivinen luottotieto antaa rahoitusyhtiölle tai pankille luotettavan ja paljon ajankohtaisemman kuvan kyseessä olevan henkilön maksukyvyistä ja -halusta. Tiedot voivat vaikuttaa siis kielteisesti tai myönteisesti lainan hakuun, mutta asiakas on kuitenkin lähtökohtaisesti enemmän oikeudenmukaisessa asemassa, eikä yksi häiriömerkintä luottotiedoissa sulkisi heti kaikkia ovia. (Vippi 2021.)

Positiivinen tietojärjestelmä on luotu erityisesti kuluttajaluottojen myöntämistä varten. Järjestelmään osallistuvat kuluttajaluottoa myöntävät tahot, voivat arvioida järjestelmän tarjoamien tietojen turvin täysin faktaperusteisesti luotonhakijan maksumahdollisuuksia. (Vippi 2021). Rekisteri tarjoaisi siis luotonantajille tietoa luotonhakijan maksukykyyn vaikuttavista seikoista hyvin helposti, ja näin luoton myön-

täminen sekä hinnoittelu perustuisi luotettaviin tietoihin. Luottojen kokonaismäärällä sekä luottokustannuksilla on tietysti suorat vaikutukset myös kotitalouden taloudelliseen tilanteeseen. Rekisteri myös mahdollistaisi koko luotonmyöntö prosessin tarvittavat muutokset nyt ja tulevaisuudessa, ja näin näkymä koko toimialaan paranisi. (Vero 2020.)

Oikeusministeriö on jo asettanut työryhmät valmistelemaan positiivista luottotietorekisteriä sekä maksuhäiriömerkintöjen säilytysaikojen lyhentämistä koskevat valmistelut. Uudistukset ovat osa nykyisen hallituksen toimia ylivelkaantumisen torjumiseksi. Valmistelulla selvitetään lisäksi, voidaanko rekisteri ottaa käyttöön vaiheittain niin, että ainakin kuluttajaluottojen osalta rekisteri saataisiin käyttöön kevään 2023 aikana. Maksuhäiriömerkintöjen säilytysaikojen lyhentämisen on tarkoitus tulla voimaan samanaikaisesti uuden rekisterin kanssa. (Valtioneuvosto 2020) Hallitusohjelman mukaan positiivinen luottotietorekisteri otettaisiin käyttöön nykyisen hallituskauden aikana. Rekisterin perustamiseksi tuleva tarpeellinen lainsäädäntö valmistellaan suunnitellusti tällä hallituskaudella, mutta Verohallinnolta, eli rekisterin toteuttajalta ja ylläpitäjältä, saadun tiedon mukaan rekisterin käyttöönotto on mahdollista vasta keväällä 2024 rekisterin teknisen toteutuksen vaatiman ajan johdosta. (Eduskunta 2020.)

3.1 Selvitys rekisterin perustamisesta

Oikeusministeriön teettämästä selvityksestä vastasi yritysoikeuden professori Erkki Kontkanen ja asianajaja Jukka Lång. Selvityksessä arvioitiin tarvetta kerätä sekä jakaa luottotietotoiminnassa maksuhäiriötietojen lisäksi myös muita luotonhakijoiden maksukykyä ilmentäviä seikkoja, kuten positiivisia luottotietoja. Selvityksessä todettiin, että positiivisten luottotietojen tarve on ottaen huomioon luottomarkkinoilla tapahtuneen kehityksen, kotitalouksien velkaantumisen sekä yleisen kansainvälisen käytännön. (Oikeusministeriö 2018.)

Luottoja koskevien tietojen perustana olisi Suomen Pankin luottomarkkinoiden seuranta, ja valvontaa varten kerätyt tiedot Suomessa asuvien henkilöiden myönnettyistä kulutusluotoista. Tätä tarkoitusta varten kerättyä tietokantaa hyödynnettäisiin juuri luottotietorekisterissä. Tuloja koskevat tiedot löytyvät jo Tulorekisteristä. Luotonantajat olisivat velvoitettuja ilmoittamaan myöntävänsä luotot rekisteriin sekä myös tarkistamaan luoton myöntämisen yhteydessä tiedot edellä mainitusta rekisteristä. Rekisterin tietoja voitaisiin käyttää vain luottokelpoisuuden arviointiin tai erikseen määrittävien viranomaistehtävien hoitamiseen. Selvityksestä löytyy erillinen tietosuojaa koskeva liite, joka sisältää arvion positiivisen luottotietojärjestelmän edellytyksistä, kansallista liikkumavaraa rajoittavan EU:n tietosuojasääntelyn näkökulmasta sekä järjestelmän vaikutuksista rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin. (Oikeusministeriö 2018.)

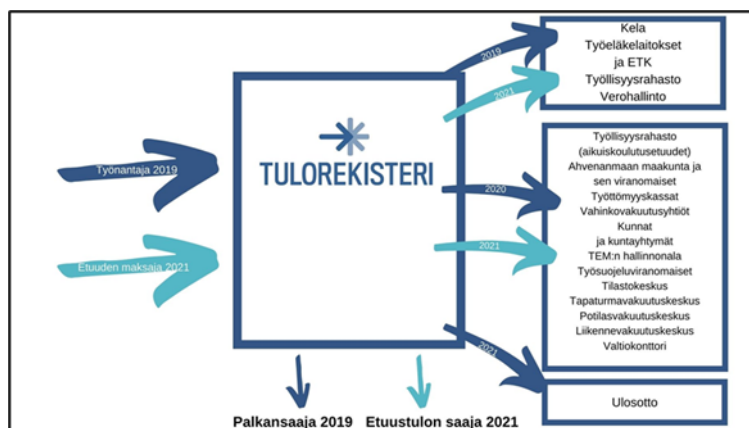
Selvityksessä arvioinnin keskipisteinä oli tarve kerätä ja jakaa luottotietotoiminnassa maksuhäiriötietojen lisäksi myös muita luotonhakijoiden maksukykyä ilmentäviä tietoja kuten ns. positiiviset luottotiedot. Selvityksen mukaan juuri näiden tietojen saatavuus voisi vähentää luotonantajille koituvaa riskiä, edistää vastuullista luotonantoa ja ehkäistä ylivelkaantumista. Ehdotuksena oli, että perustettaisiin positiivisten luottotietojen rekisteri, joka muodostuisi sekä kuluttajille myönnettyistä luottoja koskevista tiedoista että luotonhakijoiden tuloja koskevista tiedoista. Käsitellyssä vaihtoehtoina olivat kyselypohjainen järjestelmä ja keskitetty järjestelmä sekä yksityinen vai julkinen rekisterinpitäjä. Selvityksessä puollettiin keskitettyä rekisteriä, joka perustettaisiin tulorekisterin yhteyteen. Luotonantajat velvoitettaisiin ilmoittamaan myöntämänsä luotot rekisteriin sekä tarkistamaan kaikki luotonhakijaa koskevat tiedot rekisteristä, ennen luoton myöntämistä. Näitä positiivisia luottotietoja saisi käyttää vain arvioitaessa luotonhakijan luottokelpoisuutta, tai erikseen määriteltyjen viranomaistehtävien hoitamiseen. Luotonhakijalla olisi mahdollisuus tarkistaa luottotietojärjestelmässä olevat henkilökohtaiset tietonsa, sekä häntä koskevat tiedot rekisterin käytöstä. (Kauppakamari 2018.)

3.2 Tietosuoja

”Koska rekisteriin tulee ihmisten tulo- ja luottotietoja, vahva tietosuoja on ensisijaisen tärkeää,” oikeusministeri Anna-Maija Henriksson sanoo. (Valtioneuvosto 2020). EU:n yleinen tietosuoja-asetus GDPR ei myöskään muodosta estettä positiivisten luottotietojen käsittelylle, tai niiden käsittelyä varten perustettavalle luottotietojärjestelmälle. Asiat luottotietojärjestelmän toteuttamisen yhteydessä, jotka vaikuttavat keskeisesti yksilöiden tietosuojaan ja oikeuksien toteutumiseen ovat erityisesti: tietojen luovutukset järjestelmästä, suhtautuminen rekisteröityjen henkilökohtaisten tietojen käsittelyyn, kolmansille tahoille antamiin valtuutuksiin, sekä mahdollisuus automaattisen päätöksenteon hyödyntämiseen. Näihin olisi tulevaisuudessa jatkovalmisteluissa kiinnitettävä erityistä huomiota. (Oikeusministeriö 2018.)

3.3 Tulorekisteri

Tulorekisteri on kansallinen, sähköinen tietokanta. Rekisteri sisältää kattavat palkka-, eläke- ja etuustiedot yksilötasolla. Näiden tietojen tuottajat ilmoittavat kyseiset tiedot ansiotuloista tulorekisteriin reaaliaikaisesti ja maksukohtaisesti. (Vero 2021). Tulorekisteriin on 1.1.2019 lähtien ilmoitettu myös palkkatiedot, ja 1.1.2021 lähtien sinne ilmoitetaan sekä eläke-, että etuustiedot. Tulorekisterin yhteyteen rakennettava positiivinen luottotietorekisteri tulisi pitämään sisällään kansalaisten henkilökohtaisia luottotietoja, joten tietoturva tulee olemaan rekisterin rakentamisen keskiössä. Kuvio 4 havainnollistaa Tulorekisterin sisällyttämiä tietoja sekä sen toimintaa. (Vero 2020)



Kuvio 4. Tulorekisteri (Vero 2020)

Tietoturva näkyy kaikessa Tulorekisteriyksikön toiminnassa vahvana toiminnan ajurina. Verohallinnon Tulorekisteriyksikölle on myönnetty vuonna 2019 kansainvälisen ISO/IEC 27001- standardin mukainen tietoturvasertifikaatti. Tietoturvaa myös auditoitiin (= todennetaan laatu järjestelmän toimivuus ja tehokkuus sekä puutteet ja vahvuudet) (Logistiikan Maailma 2021) uudelleen keväällä 2020, jolloin sen todettiin olevan hyvällä tasolla eikä poikkeamia havaittu. (Holmström, T. 2020; Vero 2020)

3.4 Uuden positiivisen rekisterin puolesta

Finanssiala ja Finanssivalvonta puoltavat nykyään molemmat positiivisen luottorekisterin perustamisen puolesta. Finanssiala teki omassa kannassaan täyskäännöksen vuonna 2017 ja on nyt sitä mieltä, että kaikkien luottotoimintaa harjoittavien yhtiöiden on oltava positiivisessa luottorekisterissä mukana. Finanssialan lakimies Anttila Laitila korostaa, että rekisterin on oltava myös kattava ja ajantasainen tietosäilytykseltään. ”Pankkien myöntämien luottojen lisäksi kaikkien pienlainayhtiöiden, pankkikonsernien ulkopuolisten rahoitusyhtiöiden sekä ulkomaisten luontarjoajien myöntämien luottojen tulee sisältyä järjestelmään. Näiltä osin ehdotus onkin FA:n toiveiden mukainen.” (Laitila, A. 2018). Myös kansanedustajien keskuudessa esitystä kannatetaan laajasti puolueesta riippumatta. Rekisterin uskotaan toimivan

tehokkaana torjuntakeinona ylivelkaantumisen ongelmaa vastaan. Suomessa positiivisten luottotietojen rekisteröinti on nykyisin mahdollista vain, jos asiakas antaa suostumuksen siihen. (Finanssiala 2018; Vippi 2021)

3.5 Kauppakamarin mielipide

”Oikeusministeriö on pyytänyt 19.9.2018 Kauppakamarilta lausuntoa koskien selvitystä positiivisia luottotietoja koskevan järjestelmän edellytyksistä.” (Kauppakamari 2018). Keskuskauppakamari piti tehtyä selvitystä hyvänä. Positiivisia luottotietoja koskeva järjestelmä tulee kamarinkin mielestä tarpeeseen ja sen valmistelua on syytä jatkaa ripeällä aikataululla, mutta laadukkaasti. Ylivelkaantumisen vähentämiseen on aiheellista ja positiivinen luottorekisteri auttaisi todennäköisesti osaltaan hillitsemään ylivelkaantuneisuutta. Jatkoa ajatellen keskeisessä roolissa on myös kuluttajien taloudenhallintakykyjen parantaminen. (Keskuskauppakamari 2018)

”Kuluttajien taloudenhallintaosaamista tulee pyrkiä parantamaan esimerkiksi eri foorumeilla tapahtuvien valistuskampanjoiden, neuvontaresurssien lisäämisen sekä koulussa annettavan opetuksen kautta. Taloudenhallintaosaamisen kehittämisessä on syytä ottaa huomioon eri-ikäiset kuluttajaryhmät (ikäntyneet, työikäiset, nuoret) sekä erilaiset viestintäkanavat. Jokaisen tulee saada opastusta järkevään rahan käyttöön ja säästämiseen yllättävien menojen varalle.” (Kauppakamari 2018)

Selvityksessä päädyttiin esittämään keskitettyä rekisteriä, jota ylläpitäisi julkinen toimija. Keskuskauppakamarin mielestä esitys vaikuttaa tarkoituksenmukaiselta, huomioiden selvityksessä esitetyt perustelut kuten kustannustehokkuus, tietosuoja- ja tietoturva vaatimukset sekä kilpaoikeudelliset vaatimukset. Kamari ei ota kantaa selvityksessä esitettyyn rekisterin perustamiseen tulorekisterin yhteyteen. Oleellista kamarille on, että rekisterinpitäjä pystyy toimimaan kustannustehokkaasti, sekä pitämään erityisesti huolta tietosuojaan ja turvaan liittyvistä asioista. Rekisterin ylläpitokustannukset tulisivat selvityksen mukaan katettavavaksi rekisterin käyttäjiltä perittävillä käyttömaksuilla. Kamari toteaa, että maksujen suuruutta arvioitaessa ja

niistä säädettäessä tulee ottaa huomioon omakustannusperiaatteen. (Kauppakamari 2018)

Selvityksessä esitettiin säädettäväksi siten, että luotonantajilla on velvollisuus ilmoittaa myöntämänsä luotot rekisteriin, sekä tarkistaa luotonhakijaa koskevat tiedot rekisteristä ennen luoton myöntämistä. Lisäksi esitettiin säädettäväksi hallinnolliset ja oikeudelliset seuraamukset niihin tilanteisiin, joissa luotonantaja laiminlyö velvollisuuden tarkistaa luotonhakijan luottotiedot rekisteristä tai niin, että hän menettelee käytettävissä olevista tiedoista huolimatta luotonannossaan vastuuttomasti. Näiltä osin kamari toteaa, että jatkovalmistelussa on pidettävä erityisen hyvää huolta siitä, että velvollisuudet määritellään riittävän selkeästi ja tarkasti, jotta välttyään mahdollisilta tulkintaongelmilta. Lisäksi hallinnollista sanktiosäätelyä laadittaessa tulisi ottaa huomioon oikeusministeriössä valmistamat, hallinnollisia sanktioita koskevat sääntelyperiaatteet myös (hanke OM038:00/2017). Erityisesti suhteellisuusperiaate sekä määräämistoimivallan organisointia koskeva periaate ovat tämän keskiössä. (Oikeusministeriö 2017; Kauppakamari 2018.)

Positiivisen luottotietojärjestelmän tavoitteiden saavuttamiseen kannalta keskeistä on, että rekisteri tulee pitämään sisällään riittävän kattavat tiedot luotonhakijan maksukyvyyn arvioimiseksi. Tämän saavuttamiseen rekisteriin olisi saatava mahdollisimman laajasti kaikki suomalaisille kuluttajille luottoja myöntävät tahot. Lisäksi rekisterin tietosisältö olisi määriteltävä kustannustehokkaasti kuitenkin niin, että luotonhakijoista kerättävien tietojen sisältö olisi riittävän kattava. (Kauppakamari 2018)

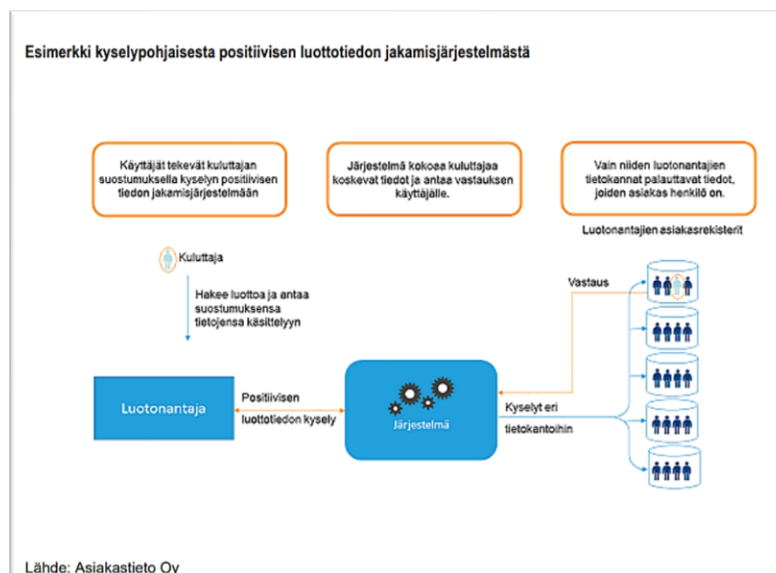
3.6 Rekisterin toimeenpano

Positiivisen luottotietorekisterin perustaminen sekä maksuhäiriömerkintöjen säilytysaikojen lyhentäminen ovat osa pääministeri Sanna Marinin hallitusohjelman useita ylivelkaantumisen torjuntaan tähtäviä toimia. (Valtioneuvosto 2020). Oikeusministeriö asetti 9.3.2020 ohjausryhmän ja sen alatyöryhmät valmistelemaan

hallitusohjelmakirjauksen toteuttamiseksi vaadittavat lakimuutokset. Tarkoituksena on aloittaa ensimmäisenä valmistelemaan positiivisen luottotietorekisterin edellyttämää lainsäädäntöä. Seuraavassa vaiheessa valmistellaan maksuhäiriömerkintöjen säilytysaikojen lyhentämiseen edellyttämät lainsäädäntömuutokset ottaen huomioon myös perustettavan rekisterin tietosisällön. (Oikeusministeriö 2020)

4 SUOMEN ASIAKASTIEDON KYSELYJÄRJESTELMÄ

Asiakastieto Group on vuodesta 2013 saakka ylläpitänyt kyselypohjaista positiivisen luottotiedon jakamisjärjestelmää. Havainnollistamaan järjestelmän kulkua on Asiakastiedon itse luoma kuvio (Kuvio 5). Järjestelmässä on tällä hetkellä mukana 40 kuluttajaluottoa myöntävää yritystä. (Suomen Asiakastieto Oy 2021). Yritykset saavat luotonhakijan luvalla muilta palvelua käyttäviltä yhtiöiltä reaaliaikaiset tiedot hakijan voimassa olevista luotoista kuten niiden kappalemäärän, yhteissumman, kuukausittaiset kulut, sekä siitä onko luottoja lyhennetty sopimuksen mukaan. Kyseinen järjestelmä on Suomen Asiakastieto Oy:n ylläpitämä ja sen päätarkoituksena on sama kuin positiivisen luottotietorekisterin eli ylivelkaantumisen vähentäminen. Järjestelmää käyttää useat eri pankit ja rahoituslaitokset, kuten Aktia Pankki Oyj, S-pankki Oy ja Santander Consumer Finance Oy. Järjestelmä on luotu kuluttajaluottojen myöntämistä varten. (Suomen Asiakastieto Oy 2021)



Kuvio 5. Kyselypohjainen rekisteri (Asiakastieto Oy)

Järjestelmän toimivuus perustuu asiakkaiden ja luotonmyöntäjien väliseen luottamukseen. Luotonhakijalta kysytään aina suostumus positiivisten luottotietojen käyttämiseen. Suostumuksen antaminen on kuitenkin aina vapaaehtoista ja luottoa

voi hakea myös ilman suostumuksen antamista. Kuluttajalla on myös oikeus omien tietojensa tarkastamiseen, jos hänen tietoja on lainanhaun yhteydessä välitetty järjestelmässä. (Suomen Asiakastieto Oy 2021)

Järjestelmän sisältämiin tietoihin käytetään samoja tiukkoja vaatimuksia kuin muunlaisenkin luottotietoa koskevaan käyttöön. Positiiviset luottotiedot kerätään luotonhakijan toimeksiannosta tapauskohtaisesti ja ajantasaisesti luotonantajien omista asiakasrekistereistä. Tietoja ei siis tallenneta luottotietoihin eikä järjestelmässä perusteta uutta rekisteriä. Tietoa saa käyttää ainoastaan kuluttajan suostumuksella, kun maksukykyä arvioitaessa harkitaan luoton myöntämistä. Palvelussa mukana olevat yritykset ovat allekirjoittaneet sopimukset, joissa määritellään tietojen käytöstä tarkasti. (Suomen Asiakastieto Oy 2021)

Positiivisen luottotiedon välittämisen merkitys yritykselle on, että ne voivat välttää näin luottotappioita, sekä kuluttajakaan ei ajaudu uusien lainojen myötä maksuvaikeuksiin. Tämä on sekä kuluttajan että yrityksen etu. Kun lainaa nostetaan ainoastaan sen verran kuin on mahdollista maksaa takaisin, kumpikin osapuoli hyötyy. Positiivisen tiedon tarkoituksena on yrittää vähentää ylivelkaantumisen mahdollisuutta jo ennen ensimmäisen maksuhäiriön syntymistä. (Suomen Asiakastieto Oy 2021)

Välitettävät positiiviset tiedot järjestelmässä ovat:

- lainan määrä järjestelmän kuuluvien yritysten kesken
- kuinka monta luottoa henkilöllä on
- kuinka suureen osaan lainoista kohdistuu yli 60 päivän maksuviive
- lyhennyksen määrä kuukaudessa
- minkä tyyppisiä luottoja (vakuudettomia, vakuudellisia, limiittiluottoja)
- limiittiluottojen luottoraja
- vuoden aikana myönnettyjen luottojen määrä
- yhteisvastuullisten luottojen määrä
- uusimman ja vanhimman luoton alkupäivämäärät

- hakijan ilmoittamat vuositulot.

Osa järjestelmään kuuluvista yrityksistä välittää järjestelmässä suppeampaa tietosisältöä kuin muut, siitä löytyy merkintä Asiakastieto Oy:n nettisivuilta. (Suomen Asiakastieto Oy 2021)

4.1 Kyselyjärjestelmän puolesta

”Samalla joudumme toteamaan, että lainsäädäntömuutoksia edellyttävä uusi rekisteri on auttamatta liian hidas ratkaisu alati pahenevaan ongelmaan.”, kertoo Suomen Asiakastiedon toimitusjohtaja Jukka Ruuska vuonna 2018. ”Reaaliaikaisuus on jo toiminnassa olevan järjestelmän vahvuus, samoin se, että siinä liikutellaan ainoastaan sellaisten kuluttajien tietoja, jotka hakevat luottoja”, kertoo liiketoimintajohtaja Jouni Muhonen, Suomen Asiakastieto Oy:sta vuonna 2018. Uuteen positiiviseen rekisteriin tallennettaisiin ilman erillistä suostumusta tiedot jokaisesta. Tämä voidaan nähdä ristiriidassa myös ns. omadata-ajattelun kanssa. Huomioidaan kyllä etu siinä, että hajautetussa kyselyjärjestelmässä tietoturva on lähtökohtaisesti parempi, koska tietoa säilytetään eri paikoissa. Tietopohjan kattavuuden tulee Asiakastiedon näkemyksen mukaan olla keskeinen tavoite, oli edistettävä ratkaisu sitten uusi rekisteri tai tiedon jakamiseen pohjautuva järjestelmä. Tietoa jakamaan tarvitaan kaikki luottoa myöntävät yritykset riippumatta siitä, ovatko nämä esimerkiksi FIVA:n valvonnan alaisia vai ei. ”Kattavuuteen on mahdollista päästä nykyistä järjestelmää laajentamalla kustannustehokkaasti ja nopeasti. Myös viranomaisten tietotarpeet pystytään toteuttamaan. Onko siis tarvetta rakentaa verovaroin uutta rekisteriä ja sille ylläpitävää organisaatiota.” (Muhonen, J. 2018; Suomen Asiakastieto 2018; ePressi 2018.)

4.2 Positiivisten luottotietojen vaikutukset

Vuoden 2018 aikana järjestelmän tietojen perusteella tehtiin arviolta 500 000 suomalaisen luotonhakijan koskevia luottopäätöksiä. Asiakastiedon kokemuksen mukaan moni ylivelkaantunut, tai ylivelkaantumiseen vaarassa oleva hakija, saa näi-

den tietojen perusteella hylkäävän päätöksen. Olipa positiivisen luottotiedon hyödyntämiseen valittu ratkaisu mikä tahansa, on tiedot siihen päivitettävä jatkuvasti. Asiakastiedon analyysin mukaan peräti 14 prosenttia uuden kuluttajaluoton hakijoista on saanut edellisen luottonsa alle 30 päivää sitten. Asiakastieto pitää hyvänä ratkaisuna sitä, että positiivisen luottotiedon yhteydessä myös tulorekisterin tiedot saataisiin mukaan luotonhakijan maksukyvyyn arviointiin. (ePressi 2019; Suomen Asiakastieto Oy)

Asiakastiedon luottorekisterissä oli vuonna 2018 jo 379 000 kuluttajaa, joilla oli keskimäärin 15 maksuhäiriömerkintää yhtä kuluttajaa kohden, ja joukko on kasvanut koko ajan jo vuosikymmenen ajan. Talouden sykleissä vähintään viiden vuoden odotus tarkoittaisi käytännössä sitä, että ennen uuden rekisterin käyttöönottoa ehtii tulla jo taantuma. Tämä pahentaisi ylivelkaantuneiden kuluttajien tilannetta vielä entisestään. Kesäkuun lopussa vuonna 2020 merkintöjä Asiakastiedon rekisterissä oli yhteensä 390 000 kuluttajalla eli noin 8,5 prosentilla koko aikuisväestöstä. Vuodessa joukko on kasvanut noin 7 000 uudella henkilöllä. (ePressi 2018; Suomen Asiakastieto Oy 2020)



Kuvio 6. Maksuhäiriöriski (Suomen Asiakastieto Oy 2020)

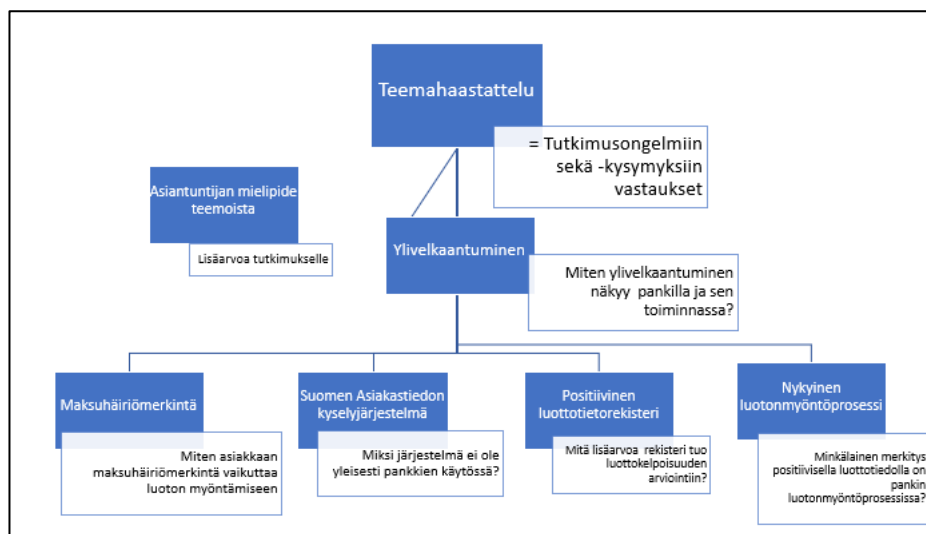
Asiakastiedon tutkimuksen mukaan maksuhäiriöttömistä suomalaisista 0,9 prosenttia saa vuoden kuluessa maksuhäiriömerkinnän, kun taas tuore, alle vuosi sitten maksuhäiriömerkinnän saanut henkilö, ennakoii uutta merkintää peräti 72 prosentin

todennäköisyydellä. Kuvio 6. mukaisesti nähdään kuluttajan potentiaalinen maksuhäiriöriski (ottaen huomioon merkinnän olemassaoloaika). Verrattaessa maksuhäiriömerkinnän omaavaa, ja maksuhäiriöttömään henkilöön saada uusi maksuhäiriömerkintä. (ePressi 2021)

Merkinnän saaminen on vakava maksun laiminlyönti, eikä sitä saa vähäisestä maksun viivästymisestä. Tallennusaikojen (=kuinka kauan maksuhäiriömerkintä näkyy rekisterissä) sen lyhentäminen estäisi luotonmyöntäjää saamasta oleellista tietoa henkilön taloudellisesta riskistä, jolloin luottotappiot kasvaisivat. Tästä muutoksesta kärsisivät korkeampina hintoina kaikki asiakkaat. Luottoriski on lähes 14-kertainen häiriöttömään henkilöön verrattuna. Maksuhäiriömerkinnöillä on siis suuri merkitys arvioitaessa kuluttajan taloudellista riskiä. (ePressi 2020; iKassa 2021.)

5 EMPIIRINEN TUTKIMUS

Työn empiria toteutetaan laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen mukaan ja toteutusmuotona toimii teemahaastattelut. Teemahaastattelu toteutetaan syvällisenä haastatteluna usean eri pankin asiantuntijan kanssa. Tarkoituksena on haastatella yhtä asiantuntijaa per pankki niin että asiantuntijat koostuvat sekä miehistä että naisista, mutta myös nuoremmasta ja vanhemmasta sukupolvesta.



Kuvio 7. Empiirinen toteutus

Kuvio 7. mukaan teemahaastattelun aiheet johdetaan suoraan teoriasta. Tämä toimii sekä haastattelun runkona että omana henkilökohtaisena muistilistana. Selkeyden vuoksi on hyvä mahdollistaa haastateltavan johdattaa keskustelua, jotta saadaan selkeää tietoa, mitä ei tullut edes mieleen kysyä tai ottaa huomioon. Tärkeintä on saada mahdollisimman kattava vastaus pääaiheisiin ja antaa haastateltavalle tilaa puhua.

5.1 Otantamenetelmä ja kohderyhmä

Laadulliselle tutkimukselle on yleistä otoksen sijaan käyttää termiä harkinnanvarainen näyte, koska tilastojen sijaan pyritään ymmärtämään jotakin tapahtumaa tai

ilmiötä, sekä etsiä uusia teoreettisia näkökulmia niihin paljon syvällisemmin. Tämän vuoksi jo muutamaa henkilöä haastatteleamalla voidaan saada merkittävää uutta tietoa aiheesta. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 58-59). Kohdejoukko (haastateltavat) koostuivat viidestä pankkialan asiantuntijasta, joilla on kokemusta asiakkaan luotonannosta. Harkinnanvaraista näytettä oli oleellista käyttöä, jotta haastateltavat aiheen tuntemisen lisäksi saatiin koostumaan eri pankeista, sukupuolesta sekä alan työkokemuksesta riippumatta. Nämä kriteerit mahdollistavat monipuoliset ja erilaiset näkemykset teemoista mahdollisimman puolueettomasti. Näiden pohjalta otantamenetelmä sekä kohderyhmä on mielestäni perusteltu ja riittävä tutkimuksen ja sen -menetelmän toteuttamisen kannalta.

5.2 Haastattelukysymykset ja -runko

Haastattelukysymyksien tarkoitus on esittää teoreettisen viitekehyksen keskeiset teemat siinä muodossa, että tutkimusongelmiin ja -kysymyksiin saadaan vastaukset. Haastattelun ensimmäisenä teemana on ylivelkaantuminen, jonka tarkoituksena on saada myös ensimmäiseen tutkimuskysymykseen vastaus. Tarkoitus on selvittää ensimmäiseen tutkimuskysymykseen vastaus eli miten ylivelkaantuminen näkyy pankille ja asiantuntijan toiminnassa. Tavoitteena on selvittää, kuinka suuri ongelma ylivelkaantuminen on pankille sekä myös asiakkaalle tällä hetkellä.

Haastattelun toisena teemana käydään läpi nykyistä luotonmyöntöprosessia ja halutaan saada tietää toiseen tutkimuskysymykseen vastaus eli minkälainen merkitys asiakkaan positiivisella luottotiedolla on luotonmyöntöprosessissa. Tavoitteena on selvittää, minkälainen rooli positiivisella luottotiedolla on tällä hetkellä luotonmyöntöprosessissa sekä saada esimerkkejä sen tiedon keruutavasta ja käytöstä ennen rekisterin käyttöönottoa. Tämä tieto pohjustaisi seuraavaa teemaa eli positiivista luottotietorekisteriä, jonka lisäarvon mittaamista pankille sen asiakkaan luotokelpoisuutta arvioitaessa voidaan luontevasti jatkaa.

Kolmantena teemana käydään läpi positiivisen luottotietorekisteriä ja sen tuottamaa lisäarvoa pankin luotonmyöntöprosessiin eli halutaan saada kolmanteen tutkimuskysymykseen vastaus. Tarkoituksena on selvittää asiantuntijan yleinen mielipide rekisteristä ja sille ehdotetuista kriteereistä ja tutkia, miten sen käyttöönotto tulee vaikuttamaan pankin toimintaan tulevaisuudessa. Neljäntenä teemana käydään läpi Suomen Asiakastiedon kyselyjärjestelmän liittyvät mielipiteet asiantuntijan näkökulmasta. Tarkoitus on selvittää ensiksi, onko asiantuntija tietoinen palvelun olemassaolosta sekä sen jälkeen selvittää, onko palvelu käytössä vai ei ja kysyä viimeiseksi selvittää, miksi kyseinen palvelu ei ole yleisesti käytössä pankeilla, joka on myös yksi työn tutkimusongelmista.

Viidentenä ja viimeisenä teemana halutaan selvittää, miten maksuhäiriömerkintä vaikuttaa luoton myöntämiseen, ja näin saadaan vastaus viimeiseen tutkimuskysymykseen. Tarkoitus oli selvittää, myöntääkö pankki uutta luottoa henkilölle, jolla on voimassa oleva maksuhäiriömerkintä. Halutaan myös tietää asiantuntijan mielipide maksuhäiriömerkintärekisterin tehokkuudesta ylivelkaantumisen ehkäisemiseen ja uuden tallennusajan vaikutus siihen. Tämä pohjautuu täysin teoreettisen viitekehityksen olettamuksista ja niiden vahvistamista tai hylkäämistä asiantuntijan toimesta. Haastattelun kysymysesimerkit löytyvät aivan työn lopusta. (Liite 2.)

5.3 Haastattelujen toteutus ja litterointi

Haastattelut käydään puhelimitse tai etäyhteyttä hyödyntäen esimerkiksi Microsoft Teams – sovellusta käyttäen. Haastateltava saa päättää, kumpi menetelmä toimii hänelle paremmin. Haastattelun runko koostuu teorian tärkeimmistä aiheista ja niitä hyödyntäen tehtiin alustavat haastattelukysymykset ja -strukturi, jota noudattaen kaikki aiheet tuli käytyä läpi. Haastattelun kesto oli 45 minuutista kahteen tuntiin.

Asiantuntijat haastatteluihin kerättiin pankkien omilta nettisivuilta, osalle lähetettiin sähköposti toimeksiantajan kautta, eli lähetin OmaSp:n Kankaanpään konttoriin yhteyshenkilölleni, joka lähetti minun toimesta kirjoittamani sähköpostin heille. Tämän keinon avulla saimme toimeksiantajan roolin vahvistettua ja mahdollisesti

myös asennoituminen opinnäytetyötäni kohti sai hieman parannusta, hukkumatta useisiin muihin sähköposteihin mitä asiantuntijat saavat. Osalle pankeista ei löytynyt muuta kuin asiakaspalvelunumero, jonka avulla minut ohjattiin joko lähettämään sähköposti heidän mainitsemaan osoitteeseen, tai minut yhdistettiin henkilölle, joka osaisi auttaa minua asiassa. Lähetin osalle pankeista useamman sähköpostin vastauksen saamiseksi sekä soitin useampaan kertaan eri henkilöille, jotta sain sellaisen asiantuntijaan yhteyden, jolla löytyi aikaa haastattelulle ja sopi työni kriteereihin.

Haastateltavaksi saatiin viiden eri pankin asiantuntijoita, joiden työnkuva ja työkokemus vaihtelivat. Kolme pankkia kieltäytyi haastattelusta, vedoten kiireeseen tai haluttomuuteen ja yhdestä pankista ei tullut vastausta. Haastateltavilla oli eri ammattinimikkeitä kuten uusasiakashankkija ja toimitusjohtaja. Lisäksi otantaan kuului eri sukupuolien ja -polvien edustajia. Tämä auttoi saamaan erilaiset näkemykset ja mielipiteet, haastateltavan painottaessa eri asioihin tutkimusaiheista puhuttaessa. Haastatteluiden litterointiin on käytetty apuna Microsoft 365 – ohjelmaa. Litterointia helpottaakseni suoritin myös haastattelun aikana ydinasioiden poimintaa ja merkitsin termit, jotka olivat oleellisia tutkimukselleni tai vaativat lisäselvitystä.

Haastattelun muotona käytettiin teemapohjaista haastattelua, jonka nimensä mukaisesti oli tarjota näkemys tutkimuksen keskeisille teemoille eli aiheille. Syy laadullisen tutkimuksen käyttöön määrällisen tutkimuksen sijasta on perusteltu siten, että tutkimuksella halutaan selvittää ja ymmärtää sellaisia asioita, joita tilastoilla tai luvuilla ei voida selvittää. Tutkimuksen pohjana ja teoriana käytetään erilaisia tilastoja, jotka ilmentävät tutkimuksen validiteetin ja tärkeyden. Työ yhdistää siis määrällisen tutkimuksen tulokset osana teorian pohjaa ja näin tutkimuksen validiteettiin vedoten, sekä laadullisen tutkimuksen toteuttamisen tuottaen uutta näkökulmaa asiaan liittyen. (Hirsjärvi ym. 2007; Hirsjärvi & Hurme 2001)

Teemahaastatteluun laadullisen tutkimuksen parhaimpana toteutusmuotona tutkimukselleni päädyttiin siten, että tutkimuksen tavoitteena on saada pankin asiantun-

tijoiden aito mielipide ja näkemys asiasta, sekä havaita asennoitumista haastattelunteemoihin ja näin esittää lisäkysymyksiä näkemyksen tueksi. Teemahaastattelun hyvinä puolina ovat haastateltavan osapuolen vapaus puhua ja näin mahdollistaa syvemmän näkemyksen asiasta, kun vaikkapa valmiiksi esitetyt kysymykset. Vaikka minulla onkin kokemusta pankkialalta noin vuoden ajalta, on se vain pintaraapaisu finanssimaailman kulusta ja käytännöistä. Alan ammattilainen osaa keskittyä paljon paremmin niin asioihin, jotka vaikuttavat todellisuudessa, kun taas henkilö, jonka asiantuntevuus on hyvinkin pintapuolista ja perustuu huhupuheisiin sekä erilaisiin lähteisiin, jotka ovat heidän omia spekulatiota asiaan.

6 HAASTATTELUT

Asiantuntijoiden haastattelut on litteroitu ja koottu haastattelun pääteemojen alle, näin kaikkien asiantuntijoiden vastaukset ovat tietyn teeman alla ja tulokset sekä niiden yhteenveto on helpompaa sekä itselle että lukijalle hahmottaa. Kuvio 8. tarkoitus on tarjota alustavat tiedot haastateltavista, jotka ovat keskeistä tutkimuksen otantamenetelmän vahvistamiseksi. Asiantuntijoiden nimettömyyden turvaamiseksi asiantuntijat on nimetty aakkoskirjaimia hyödyntäen ja jotkut työtehtävät ovat yleistetyssä muodossa tämän vuoksi.

Asiantuntija	Työtehtävä(t)	Työkokemus
A.	uusasiakashankkija, sijoitus-asiantuntija	5 vuotta
B.	henkilöasiakasvastaava	15 vuotta
C.	asiakkuusjohtaja, maakunnan henkilöstövastaava	23 vuotta
D.	asiakasvastaava, asiakaspalvelu	2 vuotta
E.	toimitusjohtaja, hallinnolliset tehtävät	36 vuotta

Kuvio 8. Haastattelijoiden perustiedot

6.1 TEEMA 1. Ylivelkaantuminen

Asiantuntija A:n mielestä pankki on ylivelkaantumisesta vastuussa omalla toiminnallaan niin, että: ”Pankin tehtävä on suitsia tätä ongelmaa.” hän kertoo. Pankin täytyy olla se taho, joka osaa sanoa ei asiakkaalle, jotta ylivelkaantuminen osataan hillitä tai estää sen syntymistä liian pahaksi. Ylivelkaantumista ei kuitenkaan nähdä

johtuvan perinteisistä asuntoluotoista, vaan syy löytyy todennäköisesti kulutusluotoista. ”Näitä on liian helppo saada, koska asia hoituu puhelimen välityksellä, vaikka olisi päihtyneessä tilassa.” hän toteaa. Hän pitää pienlainoja (=pikavippejä) ylivelkaantumisen kiihdyttäjänä.

”Eikö se ole luotonantajien vika, jos myöntää luottoa näiden tietojen jälkeen ylivelkaantuneelle henkilölle?” asiantuntija kritisoi. Hän lisää, että ylivelkaantunut henkilö ei osaa kontrolloida tekemisiään, vaan hakee lainaa niin kauan kuin pystyy. Pankin tehtävä on pysäyttää tällaisissa tapauksissa henkilön velkakierre, niin että ei myönnä hänelle enää uutta luottoa.

Asiantuntija B kertoo, että pankilla on omat ohjeistuksensa ylivelkaantumisen ehkäisemisessä. Ylivelkaantuminen ei kuitenkaan ole suuri ongelma heidän pankilleen, eikä se näy juurikaan hänen tai pankin päivittäisessä toiminnassa. Keinoja ylivelkaantumisen ehkäisemiseen on esimerkiksi lyhennysvapaa, laina-ajan pidentäminen sekä pienemmän kuukausierän laatiminen.

Asiantuntija mainitsee käytännön esimerkkinä asuntoluotoissa käytettävän ns. stressitestin, jossa mitataan asiakkaan lainamaksukykyä, jos korko nousee esimerkiksi kuuteen prosenttiin nykyisestä korosta tulevaisuudessa. Hän kokee myös, että ylivelkaantuminen ei johdu perinteisistä pankeista, vaan ulkopuolisista toimijoista (muut rahoituslaitokset).

Asiantuntija C näkee ylivelkaantumisen kasvavana ongelmana. ”Maksuhäiriöiden määrä on ollut koko ajan kasvussa sekä rahoituksen ja pikavippien saaminen on helpottunut niin paljon tänä päivänä.” hän toteaa. Asiantuntija kokee, että ylivelkaantuminen ei ole enää rajattu vain tietyille ihmisryhmälle, vaan se koskettaa kaikkia. Ylivelkaantumisen helppoutteen hän kertoo, että: ”Kollega teki testin, kuinka monta lainahakemusta hän ehtii tekemään 10:ssä minuutissa. Hän kerkesi saamaan tässä ajassa 150 000 euroa koskevat päätökset vakuudettomina luottoina.”

Asiantuntijan keino ylivelkaantumisen ehkäisemiseen on katsoa henkilön taloutta kokonaisuutena. Velkaantuminen ei johdu yksittäisestä syystä, kuten pikavippien käytöstä yllättäviin menoihin, vaan taustalla on henkilökohtaisen taloustaidon puute. ”Oikeilla taloustaidoilla ei ”yllätyksiä” pääse käymään, koska on varauduttu niihin säästämällä ja sijoittamalla raha oikein.” asiantuntija kertoo. Toinen keino pankilla on yhteyshenkilön käyttö asiakkailta, joilla on maksuvaikeuksia. Yhteyshenkilö saa asiakkaan maksukäyttäytymiseen liittyviä tietoja, kuten maksuhäiriömerkinnän saaminen.

Asiantuntija D:lle ylivelkaantuminen ei näy ongelmana pankille tai sen merkitystä hänen päivittäiseen toimintaan.

Asiantuntija E kertoo, että: ”Ylivelkaantuminen näkyy aika vähän meillä.” Syiksi hän kertoo pankkinsa sijainnin sekä siihen liittyvän velan määrän vähyyden, joka on paljon pienempi verrattuna sitä esimerkiksi pääkaupunkiseudulla tarvittavaan lainaan (asuntoluottojen kohdalla). Tähän lisäten, asuntoluotoissa ylivelkaantuminen näkyy hyvin vähän. Asiantuntija tietää kuitenkin mahdolliset ongelmat asiakkaiden kulutusluotoista johtuen, joiden kanssa voidaan olla ongelmissa.

Yleiseen ylivelkaantumiseen asiantuntija näkee niin, että kokonaisvaltainen tyyli on muuttunut. Hän kertoo, että: ”Nykyinen ajattelumalli on ”minulle, kaikki, nyt, heti” – asenne, jota kulutusyhteiskunta ruokkii erilaisten houkutusten avulla.” Asiantuntija kuitenkin korostaa, että: ”Pikavippifirmat eivät ole yksin syypää siihen, että ihmiset velkaantuvat.” Hänkin mainitsee nykyisen taloustaitojen puutteen, joka on varmasti yksi vaikuttava tekijä ylivelkaantumisen mahdollistamiseen. Asiantuntija mainitsee myös että ”Ylivelkaantuminen on tehty niin sanotusti helpoksi.” viitaten netissä toimiviin rahoituslaitoksiin.

6.2 TEEMA 2. Nykyinen luotonmyöntöprosessi

Asiantuntija A kertoo, että uusasiakkaan kohdalla tiliotteet pyydetään muutaman kuukauden takaa. Tämä on varmistus siitä, että asiakas puhuu totta lainoistaan. Asiantuntija kertoo, että: ”Lainananto perustuu yksinkertaisesti ”tulot miinus velat” – periaatteeseen.”

Asiantuntija B kertoo myös pyytävänsä tiliotteita uusiasiakkaiden kohdalla. Heidän pankki pyytää tiliotteet kolmen kuukauden ajalta, jotta voidaan arvioida maksukäyttäytyminen maksuhistorian perusteella. Tästä tiedosta nähdään yleensä esimerkiksi mahdollisen pikavippien käyttö tai henkilön peliriippuvuus. Asiantuntija kertoo, että: ”Oman pankin asiakkaan kohdalla maksuhistoria tiedetään todella hyvin ja päätös voidaan tehdä jo ennen neuvotteluita.”

Asiantuntija C kertoo nykyisen luotonmyöntöprosessin huonoja puolia, kuten sen, että pankki ei saa muista pankeista tietoa, ennen kuin asiakkaan kohdalla on maksuhäiriöksi asti muodostuneita velkoja. Asiantuntija lisää tähän, että: ”Rästissä olevat vakuutus- tai luottokorttimaksut saavat kuitenkin helposti ”hälytyskellot” soimaan.” Hän painottaa myös sitä, että: ”Pankki joutuu toimimaan nyt ns. laput silmillä, joka nostaa riskin määrää.” Tämä koskee erityisesti uusasiakkaan kohdalla, koska henkilön maksuhistoria ei ole tiedossa.

Asiantuntija D kertoo nykyisen luotonmyöntöprosessin huonoista puolista pikeminkin kehitysehdotuksina tulevaan rekisteriin. Hän mainitsee asiakkaan vakuustietojen tärkeyden ja haluaisi sen sisältyvän uuteen rekisteriin. Toisena asiantuntija mainitsee myös yhteisluottojen ja asiakkaan teettämien hakemusten lukumäärän olevan hyvä lisä rekisteriin. Tähän löytyy tarkemmin tietoa ja perusteluita, kun käsittelemme positiivista luottotietoa ja -rekisteriä seuraavassa teemassa.

Asiantuntija E antaa esimerkkinä uusasiakkaan asuntoluoton hakemisen. Hän kertoo, että: ”Ainoa keino selvittää asiakkaan tiedot ovat hänen hakemuksensa annetuissa tiedoissa. Se on toinen juttu pitävätkö ne paikkansa.” Asiantuntija lisää aiheeseen kertoen, että: ”Lähtökohtana on kuitenkin se, että meidän täytyy luottaa

siihen asiakkaan antamaan tietoon.” Yleistä tapaa pyytää uusasiakkailta tilitietoja (esim. 3kk takaa) on asiantuntijalle ja heidän pankille aina tapauskohtaista, ei automaattista käytäntöä.

Asiantuntija kertoo, että ei ole aukotonta järjestelmää tällä hetkellä, ennen kuin uusi rekisteri astuu voimaan. Hän toteaa, että: ”Pyritään selvittämään asiakkaalta (kysymällä) niin paljon kuin on mahdollista.” Asiakkaiden rehellisyydestä asiantuntija kertoo, että pääasiassa suomalainen on aika rehellinen, että mahdollinen epärehellisyys johtuu tietämättömyydestä, ei valehtelusta. Asiantuntija lopuksi kiteyttää aiheen niin, että: ”Pankin toiminta on perustunut aikojen alusta asiakkaiden rehellisyyteen ja heidän annettun tiedon perusteella pankin arviointiin asiasta.”

6.3 TEEMA 3. Positiivinen luottotieto ja -rekisteri

Asiantuntija A kertoo positiivisen luottotietorekisterin helpottavan hänen ja muiden työtä huomattavasti, työn nopeuteen rekisteri vaikuttaa eniten. Kysyessäni tarkennusta sekä käytännön esimerkkiä, asiantuntija kertoo, että ”Ennen kuin asiakas tulee (lainaneuvotteluun), tiedän periaatteessa jo kaiken tarvittavan luotonhakijasta etukäteen.” Toisena esimerkkinä hän kertoo, että: ”Hyödyllistä on myös se, että ei tarvitse luottaa sokeasti asiakkaan sanaan.”

Asiantuntijan kuullessa rekisterin esitetyt kriteerit, hän sanoo niiden olevan erittäin hyvät, mutta painottaa kattavuuden tärkeyttä luotonmyöntäjien osalta. Toteutus kattavuuden takaamisen vuoksi epäilyttää, mutta ns. paperilla kriteerit ovat riittävät. Asiantuntija haluaisi Finanssivalvonnan rekisterin valvojaksi, joka määräisi luotonmyöntäjät rekisteriin.

Asiantuntija B tuo myös esiin rekisterin hyviksi puoliksi sen tuoman nopeuden ja helppouden luotonmyöntöprosessiin. Asiantuntija myös löytää mahdollisia huonoja puolia, kuten ”hyvien” asiakkaiden poiminnan rekisteristä ja niiden kaappaamista omalle pankille. Pankki saa huomattavan kilpailuedun, koska näkee asiakkaan muut lainatiedot rekisteristä, eli muiden pankkien myöntämät luotot. Tämän tiedon avulla

pankki pystyy tarjoamaan parempia lainatarjouksia asiakkaalle ja houkuttelemaan hänet omalle pankilleen.

Asiantuntija C tuo esille rekisterin tärkeyden koko luotonmyöntöprosessiin. Asiantuntija kertoo, että: ”Rekisteri toisi läpinäkyvyyttä sekä nopeutta päätöksen tekoa ja koko (luotonmyöntö)prosessia.” Hän on vahvasti rekisterin kannalla, koska: ”Positiivinen luottotietorekisteri tehostaisi luotonmyöntöprosessia, ja pankkien omat järjestelmät ovat hyvin kalliita ja riskienhallintaan, johon menee hurja määrä energiaa ja rahaa.”

Asiantuntija löytää rekisterin mahdollisia kompastuskiviä, kuten rekisterin järjestämisen ja toteutuksen liittyen esimerkiksi pankkisalaisuutta ja sen kattavuutta koskien. Kattavuuskysymykseen hän vastaa, että kaikkien rahoituslaitosten saaminen järjestelmään, kuten netissä toimivien rahoituslaitosten, tulee olemaan vaikeaa toteuttaa. Asiantuntija kuitenkin kertoo, että: ”Jos edes suurimmat pankit saataisiin mukaan, olisi rekisteri hyödyllinen.”

Asiantuntija lisää rekisterin kriteereitä koskien, että: ”Pankkien täytyy voida luottaa täysin rekisterin antamaan tietoon.” Hän kiteyttää rekisterin merkityksen niin, että: ”Rekisterin suurin merkitys on ehdottomasti sen tuoma ennakointi, koska potentiaalinen riski on aina hinnoiteltava.” Asiantuntija antaa lopuksi vielä esimerkin nykyisestä pankkien omasta järjestelmästä luottotappion ennakointiin liittyvästä ns. ECL-kirjauksesta, jossa pankki antaa arvion luottotappioista ennakoon. Asiantuntija kertoo tämän kirjauksen aidosti pudottavan pankin tulosta, koska ”Pankkien tulokseen vaikuttaa luottosalkkujen laatu eli luottojen luokittelu.”

Asiantuntija D:n mielestä rekisteri tuo huomattavan selkeyden luotonmyöntöprosessiin. Hän pitää rekisteriä hyvänä askeleena parantamaan ja helpottamaan asiakkaan luottokelpoisuuden arviointia. Asiantuntijalla on kehitysehdotuksia tulevalle rekisterille, kuten vakuuksien näkyminen rekisterissä. Tämän tiedon saaminen re-

kisteristä auttaisi suuresti, koska tällä hetkellä ei nähdä asiakkaan vakuuksien käyttöä millään tavalla muissa pankeissa. Asiantuntija pitää rekisterin pakollisuutta luotonmyöntäjien keskuudessa todella tärkeänä ominaisuutena.

Asiantuntijan toinen kehitysehdotus rekisterille olisi, että yhteisistä luotoista olisi merkintä rekisterissä, esimerkiksi pariskuntien yhteinen asuntolaina. Hän perustelee ehdotusta niin, että: ”Ei tiedetä, minkälainen merkitys toisella henkilöllä on lainantakaisinmaksukykyyn, ja tämä epätietoisuus luo suuria vaaratilanteita pankille.” Kolmantena kehitysehdotuksena olisi asiantuntijan mukaan asiakkaan tekemien hakemusten määrä. Tähän hän antaa esimerkin: ”Tulisi vaikka varoitus pankille, jos henkilön hakemusten määrä ylittää tietyn määrän vuoden aikana.” Tästä asiakas esimerkkinä on henkilö, joka hakee kaikista pankeista luottoa sillä agendalla, että jos joku pankki tekisi virheen ja myöntäisi ”vahingossa” luoton. Asiakas vaan ns. kokeilee kepillä jättä, jos joku myöntäisi luoton hänelle.

Rekisterin mahdollisina huonona puolena asiantuntija pitää asiakkaiden valitsemista tuotto-odotuksen mukaan. Pankin ei ole ns. ”pakko” myöntää lainaa ja pankki ei myönnä lainaa, jos se ei täytä tiettyjä tuotto-odotuksia pankille. Asiantuntijan lisäksi aiheeseen, että ”Pankki miettii, saako siitä asiakkaasta hyvän asiakassuhteen tuottomielessä.” Hän antaa esimerkin tästä: ”Otetaan henkilö, jolla on viiden vuoden laina ja verrataan sitä henkilöön, jolla on 20 vuoden laina. Jälkimmäinen on paljon kannattavampi ja asiakkaasta on pidempi hyöty pankille.”

Rekisterin ehdotetuista kriteereistä asiantuntija pitää täysin riittävinä esimerkiksi vuoden maksukäyttäytymisen näkyminen lainanmaksun muodossa on riittävä. Hän kertoo, että tarvittaessa voidaan kysyä lisää tietoa esimerkiksi tilioitteita muutamalta kuukaudelta. Asiantuntija kuitenkin korostaa yhtä rekisterin kriteeriä: ”Rajatapauksissa, joissa asiakkaan maksukyky juuri ja juuri täyttää luoton myöntämiseen vaadittavat kriteerit, on pystyttävä luottamaan rekisterin antaman tiedon paikkansa pitävyyteen.”

Asiantuntija E kertoo heti tulevan rekisterin olevan hyvä keino ylivelkaantumisen ehkäisemiseen. Asiantuntija kertoo, että rekisteri poistaa ns. epätietoisuuden henki- löä koskevista luottotiedoista, saadaan kaikki oleellinen tieto luottokelpoisuuden arviointiin muilta pankeilta sekä nähdään kantaako asiakkaan maksukykyutta, ha- ettua luottoa. Käytännön hyödyiksi asiantuntija kertoo rekisterin säästävän aikaa ja auttavan riskienhallinnassa esimerkiksi mahdollisen luottotappioriskin vähenemi- senä.

Huonoina puolina asiantuntija ilmaisee myös toimeenpanon vaikeuden. Asiantun- tija antaa esimerkkinä lainsäädännöllisen vaikeuden pikavippifirmojen kohdalla sekä pankkisalaisuuden turvaamisen. Hän mainitsee myös, että ”Rekisteri vaatii tie- toteknistä osaamista hyvin paljon, ja tietoturvan suojaaminen on yksi haastavim- mista kriteereistä toteuttaa.”

6.4 TEEMA 4. Suomen Asiakastiedon kyselyjärjestelmä

Asiantuntija A:lla ei ole käytössä kyseistä järjestelmää tai edes tietoa palvelun olemassaolosta. Syiksi asiantuntija näkee, että pankki on pinttynyt vanhoihin tapoi- hin tai ei olla nähty pakottavaa tarvetta rekisterille. Tuleva rekisteri on tiedossa ja muutaman vuoden odotus ei haittaa.

Asiantuntija B:n pankki ei ole mukana järjestelmässä. Syiksi asiantuntija näkee kulurakenteen olevan mahdollisesti liian kova. Toinen syy on, että heidänkään pankki ei näe pakottavaa tarvetta järjestelmälle. Asiantuntija mainitsee, että tiliot- teet ja muut pankin toimet riittävät tällä hetkellä luotonmyöntämiseen.

Asiantuntija C:llä ei tiedä selkeää vastausta miksi järjestelmä ei ole käytössä. Syiksi asiantuntija arvelee johtuvan, että järjestelmässä ei ole vielä isoja pankkeja mukana (kattavuuskysymys). Samaa aihetta sivuten hän mainitsee, että ei voida täysin luottaa kattavuusongelman vuoksi järjestelmään. Kolmantena asiantuntija mainitsee mahdollisen tietoturvakysymyksen liittyen järjestelmään.

Asiantuntija myös mainitsee, että ei ole mukana järjestelmässä, koska pankkien välillä valitsee kova kilpailu. Sama ongelma, kun tulevassa rekisterissä on huolenaiheena, että pankki näkee asiakkaan muut lainat ja voi sen avulla houkutella asiakkaan omalle pankilleen.

Asiantuntija D:n pankkiryhmä näkyy olevan mukana järjestelmässä, mutta asiantuntija ei itse voi varmistaa, että tämä olisi käytössä, koska ei itse ole käyttänyt kyseistä järjestelmää.

Asiantuntija E:n pankilla ei ole tätä kyseistä palvelua Suomen Asiakastiedolta, mutta kuitenkin useampi muu yrityksen palvelu on käytössä. Asiantuntija kertoo, että kauppa-, tilinpäätös-, väestö- sekä kiinteistörekisteri on käytössä ns. negatiivisen rekisterin lisäksi. Asiantuntija perustelee vastausta niin, että: ”(Järjestelmää) ei ole käytössä millään pankilla.” Asiantuntijan katsottuaan tarkemmin netistä Suomen Asiakastiedon nettisivuja, hän uskoo, että järjestelmään kuuluvien pankkien käyttämät keskusluottolaitokset (=luottokorttiyritykset) ovat mukana tässä. Asiantuntija kertoo, että heidän käyttämä luottokorttiyritys kuuluu järjestelmään, mutta he eivät kuulu. Asiantuntija myös kertoo, että kyseinen järjestelmän jaettu tieto on rajattu koskemaan todennäköisesti vain luottokortin tarjoamaa tietoa ja sen käyttämistä ja jakamista järjestelmään kuuluvien yritysten kesken. Asiantuntija lisää, että ”Järjestelmässä on mukana vain Suomen pankkien keskuspankit.”

Asiantuntija kertoo mahdollisiksi syiksi miksi heidänkään pankki ei ole mukana järjestelmässä on siksi, että: ”Syy on todennäköisesti luvanvaraisuuskysymyksessä sekä järjestelmä on todennäköisesti omavarainen.” Hän perustelee vielä vastaustaan niin, että: ”Jos tämä (järjestelmä) olisi soveltuva pankeille, niin olisi tämä kaikilla pankeilla jo käytössä.” Viimeiseksi hän kertoo, että: ”Tässä täytyy olla joku lainasäädännöllinen este, joka estää pankeja liittymästä tähän järjestelmään.” Lopuksi asiantuntija ilmaisee tämän kaiken olevan hänen henkilökohtainen mielipide ja tietämys asiasta.

6.5 TEEMA 5. Maksuhäiriömerkintä ja -tallennusaika

Asiantuntija A:n pankilla on käytäntönä, että jos maksuhäiriömerkintä on voimassa ei uutta luottoa myönnetä. Asiantuntija lisää aiheeseen, että: ”Voidaan katsoa luotonmyöntämistä uudelleen, kun voimassaoloaika loppuu, koska merkinnän saaminen ei kerro koko totuutta (henkilöstä).” Negatiivinen luottotietorekisterin käyttö on asiantuntijalle välttämätön, koska: ”Rekisteri on ehkä tärkein työkalu, kun karroitetaan asiakkaan luottokelpoisuutta, koska siitä näkee suoraan, onko luottohäiriöitä vai ei.”

Uutta tallennusaikaa asiantuntija pitää hyvänä muutoksena, koska moni hänen asiakkaistaan kärsii merkinnän vaikutuksesta ja pitää nykyistä tallennusaikaa karuna. Asiantuntijan mielestä puoli vuotta olisi inhimillisempi. Kysyessäni, että näkeekö hän huonoja puolia muutoksessa, hän toteaa, että: ”Ei minun mielestäni. Näen asialla vaan positiivisia vaikutuksia. Se on vaan se yksi mahdollisuus, ei se välttämättä takaa sitä lainan myöntämistä. Helpottaa vaan sitä asiakasta sekä voidaan käydä se keskustelu (luotonmyöntöprosessi) nopeammin.”

Asiantuntija B:n pankki ei automaattisesti hylkää luottoa, vaikka olisi voimassa oleva merkintä. Luotonmyöntäminen on aina yksilökohtaista, mutta asiantuntija kuitenkin kertoo, että: ”Uusiasiakkaan kohdalla ei voida myöntää uutta luottoa, koska ei ole tarpeeksi tietoa maksukäyttäytymisestä tai -historiasta mittaamaan henkilön luottokelpoisuutta.” Asiantuntija kertoo myös, että: ”Nämä asiat eivät ole vain mustaa tai valkoista. Kaikki tekevät virheitä ja sen vuoksi ihmisistä ei tulisi tuomita maksuhäiriön tai aiempien virheiden perusteella.”

Uusi tallennusaika asiantuntijan mielestä on hyvä vain niille, jotka ovat saaneet merkinnän ns. puolivahingossa tai jonkun muun henkilön toimesta. Hän pitää muutosta yleisesti huonona, koska lyhempi tallennusaika mahdollistaa väärinkäytön. Asiantuntija kertoo tästä esimerkin: ”Voidaan odottaa merkinnän vanhentumista ja jatkaa sitten samaan malliin.” Puoli vuotta on asiantuntijan mielestä aivan liian lyhyt aika saada omaa maksukäyttäytymistään kuntoon.

Asiantuntija pitää nykyistä tallennusaikaa hyvänä keinona henkilön ns. oppia virheistään ja muuttaa omaa talouttaan kestävämmäksi.

Asiantuntija C:n pankin käytäntö on virtaviivainen, jos on voimassa oleva merkintä ei uutta luottoa saa. Asiantuntijan mielipide uudesta tallennusajasta on, että: ”Jos merkintä on tullut ns. vahingossa niin uusi tallennusaika on hyvä, mutta oman kokemuksen mukaan henkilöillä on enemmän kuin yksi merkintä.” Asiantuntija antaa hyvän vertauksen, liittämällä huonon maksukäyttäytymiseen tupakointiin niin, että: ”Sitä on vaikea yhtäkkiä lopettaa.” Asiantuntija kommentoi lopuksi, että aika on yksinkertaisesti liian lyhyt, että vuosikin on lyhyt aika tällaisissa tapauksissa.

Asiantuntijalla on kehitysehdotus koskien maksuhäiriömerkintärekisteriä. Hänen mielestään ulosotto- ja maksuhäiriömerkinnät saisivat kuulua samaan rekisteriin. Tämän muutoksen hän näkisi erittäin toivottuna ominaisuutena pankeille. Asiantuntija antaa muutoksen perustelun: ”Maksuhäiriörekisteri voi näyttää ”puhtaalta”, vaikka henkilöillä olisi suuria määriä velkoja ulosotossa.” Asiantuntija kertoo tämän vaikuttavan haitallisesti luotonmyöntöprosessiin, koska tällä hetkellä ei nähdä mitään henkilön ulosottoja ja maksuhäiriömerkintä ja ulosotto kuitenkin ”kävelevät käsi kädessä” eli ovat verrannollisia keskenään. Asiantuntija kertoo vielä, että: ”Tällä hetkellä on pakko soittaa ulosottoon itse ja kysyä, onko asiakkaalla ulosotossa mitään.”

Asiantuntija D:lle ja hänen pankilleen voimassa oleva merkintä ei ole esteenä uuden luoton myöntämiselle. Asiantuntija kertoo luoton myöntämisen riippuvan: syystä, luoton summasta, maksukäyttäytymisestä sekä merkinnän voimassaoloajasta. Kysyessäni pätevää syytä, milloin uusi luotto myönnetään, asiantuntija kertoo esimerkin: ”Hyvänä syynä on esimerkiksi kattoremontti asunnolle, joka toimii myös vakuutena pankille. Tässä tilanteessa molempien osapuolten etu on, että kohteen arvo säilyy.” Asiantuntija korostaa kokonaiskuvan tärkeyttä näissä tilanteissa. Uuden luoton myöntäminen kuitenkin koskee vain omia asiakkaita, uusasiakkaille päätös on kielteinen.

Uutta tallennusaikaa asiantuntija pitää huonona asiana. Asiantuntijan mielestä se on liian lyhyt aika saada omat raha-asiat kuntoon. Hän kuitenkin voisi sallia tämän ajan tapauskohtaisesti, mutta yleisellä tasolla se on liian lyhyt aika, koska myös tämän asiantuntijan mielestä tätä lyhyempää aikaa voidaan käyttää hyväksi.

Asiantuntija E:lle ja hänen pankilleen voimassa oleva merkintä ei suoraan evää uuden luoton myöntämistä. Asiantuntija korostaa, että: ”Asiakkaan kokonaistilanne on keskiössä. Katsotaan mistä se on johtunut (syy), miten pitkälle se on päässyt sekä onko pankilla mahdollisuutta auttaa asiakasta.” Asiantuntija mainitsee, että luoton hyväksyminen toimii vain omien asiakkaiden kanssa, uusasiakkaan kohdalla tämä on pääsääntöisesti kielteinen. Asiantuntija painottaa myös, että luoton myöntäminen tällaisissa tilanteissa on aina tapauskohtaista.

Asiantuntija kuitenkin kertoo, että: ”Maksuhäiriömerkinnän saaminen ei kuitenkaan koskaan tule vahingossa.” Asiantuntija perustelee vastaustaan siten, että: ”Tapauksissa missä merkinnän syy on itsestä riippumaton tai jonkun muun henkilön syy, on harvinaista ja vaikea selvittää (onko rikos vai huolimattomuus kyseessä).”

Uusi tallennusaika on asiantuntijan mielestä liian lyhyt aika, vaikka nykyäänkin tallennusaikoja on eri pituisia. Asiantuntija puoltaa lyhyemmän ajan puolesta niissä tapauksissa, jossa henkilö on jo maksanut velan kokonaan pois, tai kyseessä on ollut pieni summa ja se on hoidettu.

Asiantuntija antaa kehitysehdotuksena maksuhäiriörekisteriin tietyn summarajan. Silloin nuoruuden hölmöilyt eivät vaikeuttaisi jokapäiväistä elämää pitkään, näissä tapauksissa nykyinen tallennusaika on kohtuuton.

7 TUTKIMUKSEN TULOSTEN YHTEENVETO

Teema 1. Ylivelkaantuminen

Asiantuntijoista B, D, E sanovat suoraan, että ylivelkaantuminen ei näy suurena ongelma heille tai heidän pankilleen. Asiantuntija A pitää pankkia vastuussa ylivelkaantumisen hillitsemisessä sekä Asiantuntija C kertoo ylivelkaantumisen olevan kasvava ongelma. ”Pankilla on omat ohjeistuksensa ylivelkaantumisen ehkäisemisessä.” kertoo Asiantuntija B.

Ylivelkaantumisen aiheuttajana asiantuntijat A, E ei pidä esimerkiksi perinteisiä asuntoluottoja. Asiantuntija B kertoo, että ei pidä pankkia ylivelkaantumisen aiheuttajana. Asiantuntijoista A, B, E pitävät kulutusluottoja muilta rahoitusyhtiöiltä mahdollisena syynä ylivelkaantumiselle, sen kiihtymiselle tai mahdollisena ongelman aiheuttajana asiakkaalle. Asiantuntijat C, E pitävät puutetta taloustaidoissa yhtenä vaikuttavana tekijänä ylivelkaantumisen mahdollistamiseen. Asiantuntija E. mainitsee myös ylivelkaantumisen syyksi kokonaisvaltaisen tyylin muuttumisen ja kulutusyhteiskunnan ruokkivan tätä ajattelumallia. Asiantuntijoista A, C, E pitävät ylivelkaantumista liian helppona ja mainitsevat muut rahoituslaitokset kuten pikavippifirmat olevan tämän aiheuttajana. Asiantuntija E kuitenkin mainitsee, että: ”Pikavippifirmat eivät ole yksin syytä, että ihmiset velkaantuvat.”

Asiantuntija A näkee pankin olevan se velkakierteen pysäyttävä, koska ylivelkaantunut itse ei osaa kontrolloida enää tekemisiään. Asiantuntija B:n mainitsi pankin omat menetelmät ylivelkaantumisen ehkäisemiseen, jotka olivat lyhennysvapaus, laina-ajan pidentäminen, pienempi kuukausierä sekä asuntoluottoa hakiessa käytettävä stressitesti. Asiantuntija C painottaa katsomaan henkilön taloutta kokonaisuutena ja oikeat taloustaidot takaavat sen, että ylivelkaantumista ei pääse ylipäättään tapahtumaan. Asiantuntija mainitsee lisäksi myös yhteyshenkilön käytön sekä pankin roolin asiakkaan tukena talousasioissa.

Teema 2. Positiivinen luottotieto ja -rekisteri

Asiantuntijoista A, B, C, E suoraan mainitsevat uuden rekisterin tuovan nopeutta päätöksentekoon ja luotonmyöntöprosessiin. Ajan säästämisen vuoksi se myös tehostaisi luotonmyöntöprosessia ja Asiantuntija C kertookin, että: ”Nykyinen pankin järjestelmä on kallis ja hidas.” Asiantuntijat A, B mainitsevat suoraan myös rekisterin helpottavan hänen ja muiden työtä huomattavasti. Asiantuntijat C, E molemmat näkevät rekisterin olevan todella hyvä apu riskienhallintaan ja sitä mukaan ennakoitava luottotappioriski helpompi määrittää ja vähentyy tämän myötä. Asiantuntija C näkee rekisterin tärkeyden tuomalla läpinäkyvyyttä luotonmyöntöprosessiin. Asiantuntija D mainitsee rekisterin tuovan selkeyden ja askeleen parempaan luottokelpoisuuden arviointiin. Asiantuntija E:n mielestä rekisteri on hyvä keino ylivelkaantumisen ehkäisemiseen ja sen poistavan epätietoisuutta luotonmyöntöprosessissa, koska kaikki oleellinen tieto saadaan muilta pankeilta rekisterin myötä. Asiantuntija A mainitsee, että rekisterin myötä ei tarvitse luottaa sokeasti asiakkaan sanaan ja näin asiakkaan rehellisyyttä ei tarvitse kyseenalaistaa.

Ehdotetuista kriteereistä rekisterille, Asiantuntijat A, C, D, E pitävät kattavuutta tärkeänä, koska rekisterin tietoon on pystyttävä luottamaan täysin. Asiantuntijoilla A, C, E heräävät epäilyt rekisterin toteutuksesta ja toimeenpanosta, koska uskoo sen olevan todella vaikeaa. Asiantuntija C mainitsee esimerkillä tähän epäilyyn, pankkisalaisuuden toteuttaminen. Asiantuntija E kertoo huolen siitä, että rekisteri tulee olemaan lainsäädännöllisesti vaikea toteuttaa pikavippifirmojen kohdalla. Asiantuntija lisää, että rekisteri vaatii todella paljon tietoteknistä osaamista, koska tietoturva on tärkeä. Asiantuntija D mainitsee rekisterin käytön pakollisuuden luotonantajilla olevan tärkeä ominaisuus.

Rekisterille löydettiin myös negatiivisia puolia, kuten asiakasvalinta ja kilpailuetu. Asiantuntijat B, D kertoo asiakkaiden mahdollisen poiminnan omalle pankille, asiakkaan tuotto-odotuksen perusteella. Asiantuntija B kertoo, että pankki saa huomattavan kilpailuedun, koska näkee asiakkaan mahdolliset muut luotot ja voi näin

”kaapata” asiakkaan itselleen. Asiantuntija D kertoo myös mahdollisia kehitysehdotuksia rekisterille, kuten merkintä mahdollisista vakuuksista, yhteislutoista sekä asiakkaan hakemusten lukumäärä vuositasolla.

Teema 3. Nykyinen luotonmyöntöprosessi

Asiantuntijat A, B, E keräävät positiivista luottotietoa kysymällä uusasiakkaalta tilioitteita, jossa yleinen käytäntö on kolmen kuukauden ajalta. Asiantuntija B. kertoo tilioitteiden tarjoavan maksuhistoriatiedon, jonka avulla voidaan arvioida henkilön maksukäyttäytymistä. Asiantuntijat B, C kertovat, että uusasiakkaiden kohdalla tämän tiedon saamisen tärkeys korostuu, oman pankin asiakkaan kohdalla lainapäätös voidaan tehdä jo ennen itse lainaneuvottelun käymistä. Asiantuntijat A, E toteavat, että asiakkaiden rehellisyys ja siihen luottaminen, on nykyisen luotonmyöntöprosessin perusta. Asiantuntija E mainitsee, että uusasiakkaan kohdalla kaikki tieto saadaan hänen hakemuksena annettujen tietojen perusteella, ja tämän paikkansa pitävyydestä ei ole varmuutta.

Teema 4. Suomen Asiakastiedon kyselyjärjestelmä

Kukaan asiantuntijoista A, B, C, D, E ei käytä kyseistä palvelua. Asiantuntija D:n pankki kuuluu pankkiryhmään, joka kuuluu järjestelmään. Asiantuntija ei kuitenkaan voi varmistaa palvelun käytöstä, koska hän itse ei ole käyttänyt kyseistä palvelua. Mahdollisia syitä miksi palvelua ei käytetä, asiantuntijat löytävät paljon. Asiantuntijat A, B kertovat mahdolliseksi syyksi, että tälle palvelulle ei ole pakottavaa tarvetta, koska tiedetään uuden rekisterin tulevan kohta sekä Asiantuntija B:n mielestä tilioitteet ja muut pankin toimet ovat riittävät keinot luotonmyöntämiseen tällä hetkellä. Muita mahdollisia syitä voi olla pankin pinttyneet tavat, palvelun kulurakenne, kattavuusongelma, pankkien välinen kilpailu sekä tietoturvakysymys.

Asiantuntija E mielestä kyseistä järjestelmää ei ole käytössä millään pankilla, vaan kyseessä on pankkien keskuspankit, ja näiden käyttämät keskusluottolaitokset kuuluvat järjestelmään. Asiantuntija lisää, että nämä keskusluottolaitokset eli luotto-

korttifirmat jakavat luottokortin tietoja järjestelmän sisällä. Syiksi asiantuntija kertoo olevan luvanvarainen kysymys ja lisäksi kyseinen järjestelmä on omavarainen. Tämä johtaa siihen, että pankit eivät voi liittyä järjestelmään, koska kyseessä on jonkinlainen lainsäädännöllinen este. Asiantuntija perustelee mahdollista estettä, koska muuten kaikki pankit kuuluisivat järjestelmään.

Teema 5. Maksuhäiriömerkintä

Asiantuntijoista B, D, E voivat myöntää tapauskohtaisesti uutta luottoa pankin omalle asiakkaalle, vaikka hänellä olisi voimassa oleva maksuhäiriömerkintä. Asiantuntijat kuitenkin korostavat, että uuden luoton myöntäminen koskee vain heidän omia asiakkaitaan, uusasiakkaita tämä ei koske. Syy on siinä, että uusasiakkaiden maksuhistoriaa ei ole tarpeeksi mittaamaan henkilön luottokelpoisuutta. Asiantuntijoista A, C eivät myönnä henkilöille uutta luottoa, jos voimassa oleva maksuhäiriömerkintä löytyy. Kun merkintä poistuu rekisteristä, voidaan katsoa luotonmyöntämistä uudelleen.

Asiantuntijat B, C, D, E ovat sitä mieltä, että uusi tallennusaika on yleisesti ottaen huono asia. Nämä asiantuntijat ovat yhtä mieltä siitä, että ehdotettu (6kk) on liian lyhyt aika saamaan raha-asiat kuntoon sekä muuttaa henkilön maksukäyttäytymistä. Asiantuntijat B, D ovat myös sitä mieltä, että lyhyempi tallennusaika antaa mahdollisuuden sen väärinkäytölle, jossa henkilö vain odottaa vain sen päättymistä, jatkaen sen jälkeen samaan malliin. Asiantuntija A on ainoastaan sitä mieltä, että uusi tallennusaika on pelkästään hyvä asia.

Asiantuntijoiden B, C mielestä uusi tallennusaika on hyvä niille, jotka ovat saaneet puolivahingossa tai jonkun muun henkilön toimesta merkinnän. Asiantuntija D kertoo, että uusi aika voi toimia tapauskohtaisesti, ja Asiantuntija E silloin kun velka on jo maksettu tai kyseessä on pieni summa ja se on hoidettu. Kehitysehdotuksena rekisterille, Asiantuntija C haluaisi ulosottotietojen liittämisen samaan rekisteriin,

koska niitä ei tällä hetkellä nähdä mistään ja nämä kuitenkin kulkevat ns. käsi kädessä. Asiantuntija E haluaisi tietyn summarajan rekisterille, jotta nuoruuden tyhmit virheet eivät rasittaisi henkilön elämää liian pitkään.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA OMA POHDINTA

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää perinteisten pankkien mielipiteitä tietyistä teemoista: ylivelkaantumiseen, positiiviseen luottotietoon ja -rekisteriin, nykyiseen luotonmyöntöprosessiin, Suomen Asiakastiedon kyselyjärjestelmään ja maksuhäiriömerkintään. Teoriassa käytiin läpi tutkimuksen pääteemat sekä useamman sidosryhmän mielipide teemoista. Tutkimuksen tarkoitus oli tuoda pankin mielipide esille, niin että saataisiin mahdollisimman aito vastaus. Haastattelut käytiin tämän vuoksi kattavien teemahaastatteluiden muodossa ja nimettömästi, jotta asiantuntija saisi avoimesti kertoa mielipiteensä ottamatta huomioon pankin yleistä linjausta.

Tutkimusongelmina oli selvittää, minkälainen merkitys positiivisella luottotiedolla on asiakkaan luottokelpoisuuden arviointiin tällä hetkellä ja rekisterin jälkeen. Tutkimuksessa haluttiin myös tietää, miten maksuhäiriömerkintä vaikuttaa luotonmyöntöprosessiin ja sitä kautta asiakkaan luottokelpoisuuden arviointiin. Kolmantena haluttiin saada selville, miksi Suomen Asiakastiedon kyselyjärjestelmä ei ole yleisesti käytössä pankeilla. Nämä ongelmat johdettiin teorian olettamusten ja tutkimusongelmien pohjalta tutkimuskysymysten muotoon ja tutkimusten tulosten vastaamista niihin.

Ensimmäisenä tutkimuskysymyksenä oli selvittää, miten ylivelkaantuminen näkyy pankille ja sen toiminnassa. Tutkimuksen tulosten perusteella enemmistö asiantuntijoista on sitä mieltä, että ylivelkaantuminen ei näy suurena ongelmana pankille tai asiantuntijan toiminnassa. Syy tälle on pankkien tarkat ja kattavat ohjeet sekä ylivelkaantumisen vähäinen näkyminen pankkien päätuotteen eli asuntolainan kanssa. Pankkeja tai sen toimintaa ei nähty ylivelkaantumisen mahdollistajana tai aiheuttajana. Perusteluksi tälle esitettiin juurikin pankin tarkat ohjeet ja käytännöt, jotka osa oli myös lainsäädännöllisesti velvoitettuja, esimerkiksi asuntolainaa hakiessa käytettävä stressitesti. Pankit näkivät ylivelkaantumiseen kiihdyttävinä tekijöinä kulusluotot muilta rahoituslaitoksilta, taloustaitojen puutteen sekä kokonaisvaltaisen

kulutustottumuksen muuttumisen. Mielestä tutkimuskysymykseen saatiin selkeä vastaus ja lisäksi kattavat perustelut tämän tueksi.

Toisena tutkimuskysymyksenä haluttiin selvittää, minkälainen merkitys asiakkaan positiivisella luottotiedolla on pankin luotonmyöntöprosessissa. Asiantuntijat antoivat positiivisen luottotiedon käyttöön hyvän esimerkin eli pankeilla on yleisenä käytäntönä pyytää uusasiakkaalta tiliotteet, yleisesti kolmelta kuukaudelta, uutta luottoa hakiessa. Pankkien omien asiakkaiden kohdalla tämän tiedon hakee asiantuntija itse ja pystyykin yleensä tekemään jo luottopäätöksen ennen kuin asiakas edes tulee lainaneuvotteluun. Positiivista luottotietoa yleensä kuvataan henkilön palkkakuitin tai tiedot muista lainoista esimerkin avulla, mutta se on kaikkea sellaista tietoa, joka kuvaa henkilön kykyä tai halua hoitaa maksuvelvoitteensa. Tämän vuoksi henkilön tilitietojen saanti on todella hyvä apuväline luotonmyöntöprosessissa.

Minkälainen merkitys siis asiakkaan positiivisella luottotiedolla on pankin luotonmyöntöprosessiin tällä hetkellä. Voidaan todeta, että pankki on riippuvainen tästä tiedosta, koska Asiantuntija A:ta siteeraten: ”Luotonanto perustuu pitkälti tulot minus velat – periaatteeseen.” Luotonmyöntöprosessin toinen puoli tulot, ovat juurikin tätä henkilön positiivista luottotietoa. Negatiivisen luottotietorekisterin eli sen sisältävän maksuhäiriötiedon käyttö perustuu siihen, että luotonmyöntöprosessissa ensin tarkistetaan, onko merkintää ja sen jälkeen prosessi käytännössä perustuu henkilön menojen ja tulojen mittaamiseen. Positiivisen luottotiedon käyttö on siis luotonmyöntöprosessissa välttämätön.

Kolmantena tutkimuskysymyksenä haluttiin selvittää, mitä lisäarvoa positiivista luottotietoa sisältämä rekisteri tuo pankille asiakkaan luottokelpoisuutta arvioitaessa. Asiantuntijat mainitsivat esimerkiksi sen tuovan helpotusta omaan ja muiden työhön huomattavasti ja etenkin nopeuden mainitsi suoraan melkein kaikki asiantuntijat. Rekisterin uskottiin myös tuovan hyötyä esimerkiksi luotonmyöntöproses-

sin läpinäkyvyyteen, riskienhallintaan ennakoitavan luottotappion muodossa ja siihen, että asiakkaiden rehellisyyttä ei tarvitsisi enää tulevaisuudessa kyseenalaistaa. Rekisteri nähtiin myös erittäin hyvänä keinona ylivelkaantumisen ehkäisemiseen.

Rekisterille ehdotetut kriteerit nähtiin riittävinä, mutta epäiltiin niiden toteutusta sekä toimeenpanoa. Esimerkiksi rekisterin riittävä kattavuus nähtiin ongelmaisenä, koska sen täytyisi kattaa kaikki luottoa myöntävät tahot. Vastajat olivat myös huolissaan lainsäädännöstä muiden rahoituslaitosten kohdalla sekä tietoturvan ja pankkisalaisuuden ylläpitämisestä. Rekisterille nähtiin myös mahdollisia huonoja puolia, kuten kilpailuedun saamisen ja asiakkaiden kaappauksen.

Vastattaessa kysymykseen, mitä lisäarvoa positiivista luottotietoa sisältämä rekisteri tuo pankille asiakkaan luottokelpoisuuden arviointia koskien, nähdään sen etenkin helpottavana ja nopeuttavana tekijänä, jonka avulla voidaan hyvin ehkäistä ylivelkaantumisen lisääntymistä. Helppouden ja nopeuden parantaminen auttaa pankkia tehostamaan luotonmyöntöprosessia ja siten vapauttamaan energiaa ja resursseja muihin tärkeisiin tehtäviin. Tärkeimpänä lisäarvona asiakkaan luottokelpoisuuden mittaamiseen, se tuo pankille varmuuden asiakasta koskeviin tietoihin. Rekisterin avulla pankki pystyy luottamaan sen antamaan tietoon ja epätietoisuus häviää. Näin asiakkaan luottokelpoisuuden arviointi on helpompaa, nopeampaa ja pankki pystyy tarkemmin määrittämään riskin hinnan sekä rajatapauksissa myöntämään asiakkaille luoton.

Neljäntenä päätutkimuskysymyksenä oli selvittää, miten asiakkaan maksuhäiriömerkintä vaikuttaa luoton myöntämiseen. Tarkoituksena oli yksinkertaisesti saada selville, myöntääkö pankki asiakkaalle, jolla on voimassa oleva maksuhäiriömerkintä uutta luottoa. Asiantuntijoista kolme viidestä myöntää kyseiselle henkilölle uutta luottoa, jos hän on pankin oma asiakas. Uusiasiakkaan kohdalla vastaus on yleisesti kielteinen. Asiantuntijoista kaksi viidestä ei myönnä uutta luottoa, vaikka kyseessä olisikin oma asiakas, mutta heti tallennusajan päättyessä voidaan uutta luottoa myöntää. Kyseessä on siis enemmänkin pankin oma rajaus tai sääntö.

Luotonmyöntäminen on kuitenkin aina tapauskohtaista ja siihen vaikuttaa esimerkiksi syystä uuden luoton tarvitsemiseen, sen summasta, yleisestä maksukäyttäytymisestä sekä merkinnän voimassaoloajasta.

Teorian olettamuksina oli, että ylivelkaantuminen on suuri ja hillitsemätön ongelma, jonka ehkäisemiseen naivisti oletettiin positiivisen luottotietorekisterin korjaavan ja koettiin sen antaman hyödyn olevan enemmänkin täydentävä, kuin mulistava. Olettamuksena oli myös, että maksuhäiriömerkintä tekee enemmän tuhoa kuin hyvää. Teoreettisen viitekehyksen luomat olettamukset ja oma henkilökohtainen kokemus ja olettamus, olivat sekä puolesta että vastaan tutkimuksen tuloksia, mutta tutkimuksen tarkoitus olikin vahvistaa ja hylätä olettamuksia, jotta totuus saadaan selville. Descartesin mukaan: ”In order to determine whether there is anything we can know with certainty, we first have to doubt everything we know.”

8.1 Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti

”Tutkimuksessa pyritään välttämään virheiden syntymistä, mutta silti tulosten luotettavuus ja pätevyys vaihtelevat.” (Hirsjärvi ym. 2004, 216). Tutkimuksen reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimustulosten toistettavuutta ja sen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia eli sen luotettavuutta. Tutkimuksen validiteetilla tarkoitetaan tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä oli tarkoituskin mitata eli sen pätevyyttä.

Tutkimuksen reliabiliteettia tukee se, että jos haastateltaisiin samoja asiantuntijoita uudestaan, uskon että päästäisiin samaan lopputulokseen. Perusteluksi tähän annan sen, että haastatteluisa annettiin asiantuntijan vapaasti kertoa asiansa alusta loppuun, sekä kysyttiin tarvittaessa tarkentavia lisäkysymyksiä, kuten käytännönesimerkkejä, jotta väärä tulkinnanvaraisuus olisi mahdollisimman pieni. Uskon myös, että toinen arvioija tulisi samaan lopputulokseen haastatteluista, kuten minäkin, koska haastattelut ja niiden antamat tulokset rajattiin tarkasti teemoittain, ja yhteneväisistä tekijöistä tehtiin vasta johtopäätökset. Samaa käytäntöä noudattaen

en usko, että toinen arvioija pääsisi eri lopputuloksiin, vaikkakin jokainen yksilö tekee omien kokemustensa perusteella tietystä kohteesta oman tulkintansa ja on epätodennäköistä, että kaksi arvioijaa ymmärtäisi kolmannen sanoman täysin samalla tavalla. ”Yksimielisyyden todennäköisyys kasvaa kuitenkin silloin, kun arvioinnit on sijoitettava tiettyihin luokkiin ja kun näitä luokkia on vähän.” (Hirsjärvi & Hurme 2001, 186; Hirsjärvi ym. 2004, 216)

Tutkimuksen validiteettia voidaan arvioida eri näkökulmista, jolloin puhutaan ennuste-, tutkimusasetelma- sekä rakennevalidiudesta. ”Validius merkitsee kuvauksen ja siihen liitettyjen selitysten ja tulkintojen yhteensopivuutta.” (Hirsjärvi ym. 2004, 217). Ennustevaliditeettia tukee, se että tutkimuksen tuloksista voidaan ennustaa myöhempien tutkimustuloksista ainakin yleinen asiantuntijoiden mielipide tutkimuksen teemoista. Uskon, että yhtäläisyydet asiantuntijoiden välillä toistuu myös tulevaisuudessa, ainakin siihen asti, kunnes positiivinen luottotietorekisteri otetaan käyttöön, koska käytännön toteutusta ja käyttöönoton jälkeisiä kokemuksia on vaikea arvioida. Tästä saadaan erittäin hyvä jatkotutkimusaihe, kun rekisteri otetaan käyttöön, saadaan nähdä mitä asiantuntijoiden olettamuksista toteutuu. Todennäköisyys asiantuntijoiden vastausten pitävän paikkansa muilta osin, paitsi rekisterin kriteerien toteutuksesta sekä käyttöönoton jälkeisistä mielipiteistä, niitä ei voida luotettavasti arvioida. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 186-187).

Rakennevaliditeetissa pyritään arvioimaan, koskeeko tutkimus sitä, mitä se on oletettu koskevan. Esitetyt tutkimusongelmat ja tutkimuskysymykset tutkimuksen johdannossa, käytiin läpi edellä mainitussa kappaleessa ja totesin niiden vastaavan mielestäni todella hyvin tutkimuksessa saatuihin tuloksiin. Sisäistä validiteettia tarkastellessa katsotaan vastaako tutkimuksen tulokset teoriassa esitetyjä käsitteitä. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 187)

8.2 Jatkotutkimusehdotukset

Tutkimuksen edetessä mieleen tuli paljon erilaisia jatkotutkimusideoita, jota itseä kiinnostaisi selvittää tulevaisuudessa, mutta myös sellaisia ideoita, jotka ovat valmiiksi sellaisenaan opinnäytetyöaihetta etsivälle opiskelijalle. Näistä esimerkkeinä:

1. Keskittyminen uusasiakashankintaan ja positiivisen luottotietorekisterin merkitystä siihen. Minkälainen on sen merkitys?
2. ECL-kirjaus, mikä se on, mihin se vaikuttaa, miten siihen vaikuttaa rekisterin käyttöönotto.
3. Positiivisen luottotietorekisterin oletusten vertaaminen käyttöönoton jälkeen.
 - a. Heti kun rekisteri on otettu käyttöön (mitä rekisteri pitää sisällään, verrattuna mitä siihen kaavailtiin)
 - b. Vuoden jälkeen
 - c. Viiden vuoden jälkeen
 - d. 10 vuoden jälkeen
4. Suomen Asiakastiedon ja sen kyselyjärjestelmään keskittyminen
 - a. HYPOTEESI: Mistä johtuu, että pankit eivät voi liittyä järjestelmään?
 - b. Onko kyseessä lainsäädännöllinen este, vai joku muu?

8.3 Loppusanat ja kiitokset

Ensiksi iso kiitos kuuluu Nuotti-valmentajalleni Katri Matomäelle, joka oli minun tukenani yli vuoden verran auttamassa minua saamaan opiskeluni päätökseen. Toiseksi haluan kiittää ystävääni Ristomatti Jönkkäriä avusta ja hyvistä neuvoista. Kolmanneksi haluan kiittää erityisesti mahtavia asiantuntijoita, jotka löysivät aikaa haastattelun pitämiseen ja antoivat hurjasti uutta tietoa alasta. Iso kiitos kuuluu myös muille työhön liittyville henkilöille. Viimeiseksi kiitos kuuluu itselle ja omalle periksiantamattomuudelleni, että sairaudesta huolimatta sain työni päätökseen.

LÄHTEET

Asiakastieto Media. 2018. Maksuhäiriöissä jälleen uusi ennätys – nopeat korjauskeinot tarpeen. Viitattu 5.3.2021. <https://www.asiakastieto.fi/web/fi/asiakastieto-media/maksuhairioissa-jalleen-uusi-ennatys-nopeat-korjauskeinot-tarpeen.html>

FINLEX a. Laki luottolaitostoiminnasta. L 121/2007. Viitattu 5.3.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2007/20070121?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=Luotto%20134>

FINLEX b. Hyvä luotonantotapa. L 13§ 15.3.2013/207. Viitattu 5.3.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1978/19780038#L7P13>

FINLEX c. Velvollisuus arvioida kuluttajan luottokelpoisuus. L 14§ 15.3.2013/207. Viitattu 5.3.2021. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1978/19780038#L7P14>

FINLEX d. Laki luottolaitostoiminnasta annetun lain 125§:n muuttamisesta. L 563/2008. Viitattu 5.3.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2008/20080563>

Harju, R. 2018. Selvitys positiivisia luottotietoja koskevan järjestelmän edellytyksistä. Viitattu 5.3.2021. <https://kauppakamari.fi/lausunto/selvitys-positiivisia-luottotietoja-koskevan-jarjestelman-edellytyksista/>

Henriksson, A. 2020. Vastaus kirjalliseen kysymykseen maksuhäiriömerkinnän säilytysaikojen lyhentämisestä. Viitattu 5.3.2021. https://www.edus-kunta.fi/FI/vaski/Kysymys/Documents/KKV_689+2020.pdf

Hirsjärvi, S. Hurme, H. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. 2001. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S. Remes, P. Sajavaara, P. Sinivuori, E. 2004. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi Oy.

Hirsjärvi, S. Remes, P. Sajavaara, P. Sinivuori, E. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi Oy.

iKassa. 2021. Maksuhäiriöt ja luottotietojen menetys. Viitattu 5.3.2021. <https://www.ikassa.fi/usein-kysyttya/luottotietojen-menetys>

Isoaho, J. 2020. Maksuhäiriömerkintöjen säilytysaikojen lyhentäminen, lausunto-tiivistelmä. Viitattu 5.3.2021. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162522/OM_2020_19.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Kontkanen, E. & Lång, J. 2018. Selvitys positiivisia luottotietoja koskevan järjestelmän edellytyksistä. Viitattu 5.3.2021. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161002/OMSO_26_2018_Positiivinen_luottotietojarjestelma.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Logistiikanmaailma. 2021. Auditointi. Viitattu 5.3.2021. <https://www.logistiikanmaailma.fi/logistiikka/laatu/auditointi/>

Majamaa, K. & Rantala, K. 2020. Katsaus viime vuosien ylivelkaantumiskehitykseen. Viitattu 5.3.2021. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162625/2020_05_VN_Selvitys.pdf?sequence=1

Makkonen, A. 2012. Vastuullinen luotonanto. Jyväskylä: Bookwell Oy.

Oikeusministeriö a. 2018. Ministeri Häkkinen: Positiivinen luottorekisteri tukisi vastuullisempaa luottotoimintaa. Viitattu 5.3.2021. <https://oikeusministerio.fi/-/ministeri-hakkinen-positiivinen-luottotietorekisteri-tukisi-vastuullisempaa-luottotoimintaa>

Oikeusministeriö b. 2020. Positiivista luottotietorekisteriä ja maksuhäiriömerkintöjen lyhentämistä ryhdytään valmistelemaan. Viitattu 5.3.2021. <https://valtioneuvosto.fi/-/1410853/positiivista-luottotietorekisteria-ja-maksuhairiomerkin-tojen-lyhentamista-ryhdytaan-valmistelemaan>

Oikeusministeriö c. 2020. Selvitys: Ylivelkaantuminen on lisääntynyt kaikilla tilastomittareilla. Viitattu 5.3.2021. <https://valtioneuvosto.fi/-/10616/selvitys-ylivelkaantuminen-on-lisaantynyt-kaikilla-tilastomittareilla>

Oikeusministeriö d. 2021. Hankkeet ja säädösvalmistelu. Rangaistusluonteisia hallinnollisia seuraamuksia koskevan yleisen lainsäädännön valmistelu. Viitattu 5.3.2021. <https://oikeusministerio.fi/hanke?tunnus=OM038:00/2017>

Palmgren, J. 2018. Positiivinen luottorekisteri hyödyttää sekä luoton ottajaa että antajaa. Viitattu 5.3.2021. <https://www.finanssiala.fi/uutismajakka/Sivut/luottorekisteri-hyodyttaa-ottajaa-ja-antajaa.aspx>

Poikola, A. Kuikkaniemi, K. Kuittinen, O. Honko, H. Knuutila, A. 2020. MyData – johdatus ihmiskeskeiseen henkilötiedon hyödyntämiseen. Viitattu 26.4.2021. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160954/MyData%202018.pdf>

Rahoitu.fi. Tietoa kuluttajaluottojen kyselyjärjestelmästä. Viitattu 14.3.2021. https://rahoitu.fi/kuluttajaluottojen_kyselyj%C3%A4rjestelm%C3%A4

Sokala, H. 2016. Haussa hyvä pankkitapa. Viitattu 5.3.2021. <https://yle.fi/aihe/artikkeli/2016/06/13/haussa-hyva-pankkitapa>

Suomen Asiakastieto Oy b. 2020. 390 000 suomalaisella on maksuhäiriömerkintöjä – vanhatkin häiriöt kertovat riskistä. Viitattu 5.3.2021.

<https://www.epressi.com/tiedotteet/talous/390-000-suomalaisella-on-maksuhairiomerkinnoja-vanhatkin-hairiot-kertovat-riskista.html>

Suomen Asiakastieto Oy a. 2018. Positiivinen luottotietorekisteri on liian hidas lääke ylivelkaongelmiin. Viitattu 5.3.2021. <https://www.epressi.com/tiedotteet/talous/positiivinen-luottotietorekisteri-on-liian-hidas-laake-ylivelkaongelmiin.html>

Suomen Asiakastieto Oy c. 2020. Maksuhäiriötilastot Payment Default Statistics. Viitattu 5.3.2021. <https://www.epressi.com/media/userfiles/123829/1593603571/asiakastieto-maksuhairiotilasto-q2-2020.pdf>

Suomen Asiakastieto Oy d. 2021. DATAKATSAUS: Maksuhäiriötilastot 2020. Viitattu 5.3.2021. <https://www.epressi.com/tiedotteet/talous/datakatsaus-maksuhairiotilastot-2020.html>

Suomen Asiakastieto Oy e. 2021. Positiiviset luottotiedot kuluttajaluottojen kyselyjärjestelmässä. Viitattu 5.3.2021. <https://www.asiakastieto.fi/web/fi/positiivinen-tieto/positiiviset-luottotiedot-kuluttajaluottojen-kyselyjarjestelmassa.html>

Suomen Asiakastieto Oy f. 2021. Tietoa positiivista luottotiedoista. Viitattu 5.3.2021. <https://www.asiakastieto.fi/pdf/positiiviset-luottotiedot-tietoa.pdf>

Tulorekisteri a. 2021. Tietoa tulorekisteristä. Viitattu 5.3.2021. <https://www.vero.fi/tulorekisteri/tietoa-meist%C3%A4/>

Tulosrekisteri b. 2020. Positiivisen luottorekisterin ylläpitäjäksi esitetään Tulorekisteriyksikköä. Viitattu 5.3.2021. <https://www.vero.fi/tulorekisteri/tietoa-meist%C3%A4/uutishuone/medialle/lehdistotiedotteet2/positiivisen-luottotietorekisterin-yllapitajaksi-esitetaan-tulorekisteriyksikkoa/>

Vippi. 2021. Positiivinen luottorekisteri ja sen vaikutukset kuluttajaan. Viitattu 5.3.2021. <https://www.vippi.fi/positiivinen-luottorekisteri/>

YLE. 2018. Maksuhäiriöiden määrässä taas uusi ennätys – merkintä jo lähes 400 000:lla. Viitattu 5.3.2021. <https://yle.fi/uutiset/3-10284242>

Liite 2. Haastattelukysymykset

Perustietoa:

1. Kuinka monta vuotta olet toiminut pankkialalla?
2. Mitä työtehtäviisi kuuluu?

Ylivelkaantuminen

2. Kuinka suuri ongelma ylivelkaantuminen sinusta on pankille sekä asiakkaalle?
 - a. Miten se näkyy sinun tai teidän pankin toiminnassa?

Suomen Asiakastieto kyselyjärjestelmä

3. Miksi teillä on/ei ole käytössä Suomen Asiakastiedon kyselyjärjestelmä?
 - a. Jos on, niin kuinka suuri apu siitä on asiakkaan luottokelpoisuuden arvioinnissa?
 - b. Jos ei, niin miksi ei ole käytössä?

Positiivinen luottotietorekisteri

4. Mitä mieltä olet tulevasta (valtion ylläpitämästä) positiivisesta luottotietorekisteristä?
 - a. Mitä lisäarvoa se tuo verrattaessa nykyiseen luotonmyöntöprosessiin?
5. Kumpi toimija, yksityinen vai julkinen, (rekisterin ylläpitämisessä) parempi ratkaisu pankin kannalta?
 - a. Entäpä asiakkaan kannalta?
6. Oikeusministeriön teettämän Selvityksen (vuodelta 2018) mukaan rekisterille esitetään tietyt ehdotukset/vaatimukset, kuten luotonantajien velvoitettaisiin ilmoittamaan myöntämänsä luotot rekisteriin ja tarkistamaan luotonhakijaa koskevat tiedot rekisteristä ennen luoton myöntämistä ja olisi saatava mahdollisimman laajasti kaikki suomalaisille kuluttajille luottoja myöntämät tahot. Mitä mieltä olet asiasta?
 - a. Keskuskauppakamarin mielestä rekisterille keskeistä on sisältää riittävät kattavat tiedot luotonhakijan maksukyvyn arvioimiseksi. Mitä rekisteri pitäisi kattaa, jotta tähän päästään?

Maksuhäiriömerkintä

7. Minkälainen käytäntö teidän pankilla on maksuhäiriömerkinnän omaava henkilön hakiessa uutta luottoa?
 - a. Jos saa, niin missä tapauksessa?
 - b. Jos ei, niin miksi ei?
8. Mitä mieltä olet tulevasta ehdotuksesta lyhentää tallennusaika kuuteen kuukauteen?
 - a. Mitä mahdollisia positiivisia vaikutuksia sillä voisi olla? Entäpä negatiivisia?

Tarkentavat kysymykset

9. Mitä keinoja pankilla on ylivelkaantumisen ehkäisemiseksi/parantamiseksi kuin positiivinen luottotiedon käyttö asiakkaan luottokelpoisuuden arvioinnissa?
 - a. Minkälaisia keinoja? Ovatko ne jo käytössä? Kuinka suuri merkitys niillä on arviointiin liittyen?
 - i. Jos ei ole käytössä, niin miten ne saataisiin toteutettua? Miten nämä keinot auttavat pankkia/asiakasta?
10. Minkälainen vaikutus positiivisella luottorekisterillä on ylivelkaantumisen sekä maksuhäiriömerkintöjen syntyemisessä/ehkäisemisessä ja sitä mukaan asiakkaan luottokelpoisuuden arvioinnin parantamisessa?
11. Minkälaisella toiminnalla pankkiala itse auttaa/voisi auttaa parantamaan asiakkaan luottokelpoisuuden arviointia?
 - a. Löytyykö jo riittävät keinot?
 - i. Jos, ei niin mitä sinä suosittelisit?
 - ii. Jos kyllä, mitä ne ovat? Sekä auttavatko nämä keinot paremmin kuin edellä mainittu positiivinen luottotieto?
12. VAPAA SANA: Onko jotain mitä haluat lisätä/sanoa/mainita; koskien asiakkaan luottokelpoisuuden arviointia pankin näkökulmasta?