



Kuluttajaluottojen vastuullinen myöntäminen ja kuluttajansuoja myymälärahoituksessa

Jussi Stähle

2023 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Kuluttajaluottojen vastuullinen myöntäminen ja kuluttajansuoja myymälärahoituksessa

Jussi Ståhle
Liiketalouden koulutus
Opinnäytetyö
Joulukuu, 2023

Jussi Ståhle

Kuluttajaluottojen vastuullinen myöntäminen ja kuluttajansuoja myymälärahoituksessaVuosi 2023 Sivumäärä 35

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää kohdeyrityksen myymälärahoitusosaston luotonmyöntöprosessia ja muuta toimintaa entistä vastuullisemmaksi huomioimalla erityisesti kuluttajansuojan sekä siinä tapahtuneet muutokset. Tavanomaisen myymälärahoituksen lisäksi aihe kattaa myös koti- ja etämyynnin yhteydessä tapahtuvan rahoituksen. Opinnäytetyön kohdeyrityksenä toimi yhtenä monista toiminnoistaan eri kohteisiin tarkoitettuja hyödykesidonnaisia kuluttajaluottoja tarjoava rahoitusalan yritys.

Työn aihe valikoitui työn tekijän toimesta aiheen ajankohtaisuuden vuoksi. Vastuullisen luotonmyöntöprosessin tärkeys on kasvanut entisestään viime vuosina maailman yleisen haastavan taloudellisen tilanteen ja tämän seurauksena kuluttajien maksukyvyyn heikkenemisen takia. Tämän lisäksi vastuulliseen luotonmyöntöön liittyviä toimenpiteitä tukeva kuluttajansuojalaki on työtä tehtäessä juuri uudistunut sen viimeisimpien uudistuksien astuttua voimaan 1.10.2023 vaikuttaen suuresti luotonmyöntäjien toimintaan heti kyseisestä päivämäärästä lähtien. Työstä saaduilla tuloksilla on tarkoitus vaikuttaa myös kohdeyrityksen osaston uudistuksessa olevan luotonmyöntöprosessin ohjeistuksiin ja käytäntöihin.

Teoriaosuudessa käytettyjen lähteiden pääpaino on ollut aiheeseen liittyvässä kirjallisuudessa siten, että työhön on mahdollista perehtyä myös ilman aiempia tietoja kyseisestä aiheesta. Teorian tarkoituksena on antaa lähtökohtia työn tutkimusosiota varten muun muassa aiheeseen liittyvien käsitteiden ja niiden ymmärtämisen kautta. Tutkimusosiossa aihetta käsitellään tarkemmin erityisesti kohdeyrityksen myymälärahoituksen osalta eri tutkimusmenetelmien avulla. Tutkimuksen päämenetelmäksi valikoitui vertaileva tutkimus kahden kohdeyritykselle tärkeän maan Suomen ja Ruotsin aiheeseen liittyvien lainsäädäntöjen sekä käytäntöjen välillä. Vertailevan tutkimuksen eli benchmarkingin ohella toisena tutkimusmenetelmänä on käytetty kohdeyrityksen myymälärahoituksen parissa eri rooleissa työskenteleville henkilöille kohdennettua kyselytutkimusta.

Tehdyn tutkimuksen lopullisina tuloksina onnistuttiin paikantamaan kaksi vastuullista luotonmyöntöä ja kuluttajansuojan toteutumista edistävää menettelytapaa kohdeyrityksen toimintaa sekä päivitettävää luotonmyöntöön liittyvää ohjeistusta varten.

Asiasanat: vastuullinen luotonmyöntö, kuluttajansuoja, kuluttajaluotto, ylivelkaantuminen, luottotappio

Jussi Ståhle

Responsible granting of consumer credits and consumer protection in sales finance

Year	2023	Pages	35
------	------	-------	----

The purpose of this thesis was to enhance the lending process and other activities of the target company's sales finance department, making those processes and activities more responsible with a particular focus on consumer protection and recent changes in that regard. In addition to conventional in-store financing, the topic also covers financing in the context of home and remote sales. The target company for this thesis operates as a financial company offering for example commodity-based consumer loans for various purposes.

The choice of the topic was driven by its timeliness, as the importance of responsible lending has increased in recent years due to the challenging global economic situation and the subsequent decline in consumers' ability to pay. Furthermore, the consumer protection law supporting measures related to responsible lending has recently been updated, taking effect on 1.10.2023 and significantly impacting the operations of lenders from that date forward. The results of this thesis are intended to influence the target company's in-process updates to lending process guidelines and practices.

The theoretical framework relies on literature related to the topic, allowing readers to delve into the subject even without prior knowledge. The purpose of the theory is to provide a foundation for the research section, including understanding relevant concepts. In the research section, the topic is explored more thoroughly using various research methods, especially concerning the target company's sales finance department. Comparative research, benchmarking, between two significant countries for the target company, Finland and Sweden, is the primary method examining relevant legislations and practices. Alongside benchmarking, the second method involves a survey targeted at individuals working in various roles within the target company's sales finance department.

The final results of the conducted research successfully identified two practices that promote responsible granting of consumer credits and the realization of consumer protection, which can be implemented to update the target company's lending-related guidelines.

Keywords: responsible lending, consumer protection, consumer credit, over-indebtedness, credit loss

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Työn rakenne ja tarkoitus	7
2.1	Tutkimuksen tavoite ja rajaukset	7
3	Teoreettinen viitekehys	8
3.1	Vastuullinen luotonmyöntö	8
3.1.1	Hyvä luotonanto- ja pankkitapa	10
3.1.2	Luottosuhde ja luotonhakijan vastuullisuus	12
3.1.3	Luotonvalvonta ja riskienhallinta	15
3.2	Kuluttajansuoja	16
3.2.1	Lainsäädäntö ja tulkinta	18
4	Myynnin rahoitus kohdeyrityksessä	19
4.1	Markkinatilanne	19
4.2	Tutkimusmenetelmät	20
4.3	Tutkimuskysymykset	22
4.4	Aineiston keruu	22
4.4.1	Myymälärahoitus	23
4.4.2	Koti- ja etämyynnin rahoitus	24
4.5	Tietojen analysointi	25
5	Tutkimustulokset	26
5.1	Kohdennetut kyselyt	27
5.2	Johtopäätökset	29
5.2.1	Tutkimuksen luotettavuus ja jatkotutkimus	30
	Lähteet	31
	Kuvat	33
	Liitteet	34

1 Johdanto

Kuluttajaluottojen vastuullinen myöntäminen ja kuluttajansuoja ovat keskeisiä ja ajankohtaisia aiheita nykyaikaisessa taloudellisessa ympäristössä. Arkielämän kulujen kasvaessa ja kotitalouksien sekä yksittäisten kuluttajien maksukyvyyn heikentyessä kuluttajaluottojen houkutus saattaa kasvaa suureksi. Luoton hakeminen heikossa taloudellisessa tilanteessa ei kuitenkaan ole edullista kuluttajalle, eikä varsinkaan haettavan luoton mahdolliselle myöntäjälle. Kuluttajien heikko maksukyky ja ylivelkaantuminen johtavat yleisesti kuluttajien osalta maksuhäiriömerkintöihin ja luotonmyöntäjien osalta puolestaan koko liiketoiminnan tulokseen vaikuttaviin luottotappioihin.

Vallitsevassa markkinatilanteessa rahoitus- ja muiden kulujen kasvun paikkaamiseksi luotonmyöntäjien on pyrittävä minimoimaan luottotappioitaan kuluttajaluottojen vastuullisella myöntämisellä, jolla pystytään vaikuttamaan suoraan myös kuluttajien ylivelkaantumiseen. Kokonaisuudessaan vastuullinen luotonmyöntö sekä sen seuraukset vaikuttavat molempien osapuolien lisäksi koko yhteiskunnan toimivuuteen positiivisesti.

Vastuullinen luotonmyöntö ja kuluttajansuoja ovat käsitteinä laissa määriteltyjä toisiaan täydentäviä luotonmyöntäjien toiminnan peruspiirteitä. Vastuu luotonmyöntöprosessin vastuullisuudesta ei kuitenkaan koske ainoastaan luotonmyöntäjiä, vaan myös kuluttajilla on tässä oma osansa. Kuluttajansuojan pääasiallisena tarkoituksena puolestaan on edistää erityisesti kuluttajien asemaa, mutta tämän toteutuminen vaikuttaa positiivisesti myös luotonmyöntäjien toimintaan.

Luotonmyöntöprosessin on tapahduttava nopeasti, mutta luottopäätöksen on oltava vastuullinen ja lainmukainen. Luotonmyöntäjän tulee siis varmistua muun muassa hakijan taloudellisesta tilanteesta ja tämän maksukyvyistä hyvin lyhyen ajan sisällä siitä, kun luottihakemus on tullut käsiteltäväksi. Luottopäätöksen lisäksi tämän opinnäytetyön aihe sisältää myös toiminnan luottosuhteen koko elinkaaren aikana kattaen myös luottosuhteen alkamiseen vaikuttavia tekijöitä. Työn pääasiallisena tarkoituksena on paikantaa kehityskohteita kohdeyrityksessä vastuullisen luotonmyönnön ja kuluttajansuojan toteutumisen edistämiseksi sekä tarjota näihin konkreettisia kehitysehdotuksia.

2 Työn rakenne ja tarkoitus

Tämä opinnäytetyö koostuu aiheeseen liittyvän teoriaosuuden lisäksi empiirisestä osiosta ja on toteutettu pankki- ja rahoitusosalalla toimivalle muun muassa kivijalkaliikkeiden myynnin rahoitusta tarjoavalle kohdeyritykselle. Teoriaosuuden aineistona on pyritty käyttämään aiheeseen liittyvää kirjallisuutta sekä muita ajankohtaisia lähteitä mahdollisimman monipuolisesti siten, että lukija pystyy perehtymään aiheeseen myös ilman aiempaa taustatietoa aiheesta ja siihen liittyvistä käsitteistä. Tutkimusosiossa aihetta käsitellään käytännönläheisemmin kohdeyrityksen yleiset toimintatavat sekä kansalliset ja kansainväliset juridiset säädökset huomioiden.

Opinnäytetyön aihe, vastuullinen luotonmyöntö ja kuluttajansuoja, pohjautuu Suomessa vahvasti niin kansallisiin, kuin myös Euroopan Unionin jäsenenä EU- ja ETA-alueen yhteisiin lakisäädöksiin ja käytäntöihin. Tästä huolimatta juridisia eroja eri maiden välillä on havaittavissa luotonmyöntäjien prosesseissa, joihin tässä työssä perehdytään erityisesti vastuullisen luotonmyöntöön ja kuluttajansuojan sekä niiden toteutumisen näkökulmasta. Aihe valikoitui työn tekijän toimesta sen ajankohtaisuuden vuoksi, sillä työtä tehtäessä kuluttajansuojalain viimeisimmät uudistukset ovat juuri astuneet voimaan ja alkaneet vaikuttaa osittain voimakkaasti luotonmyöntäjien omiin prosesseihin luotonmyönnössä. Tämän lisäksi megatrendeistä vastuullisuus on omalta osaltaan ohjannut luotonmyöntäjien toimintaa viime vuosina koko ajan kasvavissa määrin, erityisesti maailmantalouden yleisen heikon tilanteen vuoksi. Pankki- ja rahoitusosalalla yleinen markkinatilanne on toiminnan kannattavuuteen vaikuttavista tekijöistä vahvimpia ja alalla luotonmyöntöön vastuullisuus heijastuu niin luotonmyöntäjiin, kuin myös -hakijoihin luottotappioiden kasvulla sekä kotitalouksien ylivelkaantumisella ja maksuhäiriömerkinnöillä.

Vastuullista luotonmyöntöä sellaisenaan on aiemmin tutkittu ensisijaisesti kansallisen yhteiskunnallisen vastuun näkökulmasta ja tämän tutkimuksen tarkoituksena on täydentää aiempia tutkimuksia ottamalla huomioon myös viimeisimmät 1.10.2023 voimaan tulleet kuluttajansuojalain uudistukset. Tämän lisäksi uutta näkökulmaa tutkittavaan aiheeseen on tuotu vertailevalla analyysillä Suomen ja Ruotsin välisten lainsäädäntöjen ja käytäntöjen välillä.

2.1 Tutkimuksen tavoite ja rajaukset

Opinnäytetyön vertailevan tutkimuksen tavoitteena on paikantaa kohdeyritykselle kahden tärkeän maan, Suomen ja Ruotsin, vastuulliseen luotonmyöntöön ja kuluttajansuojaan liittyvän lainsäädännön yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia yrityksen sisäisten ohjeistuksien ja käytäntöjen täydentämiseksi entistä vastuullisemmaksi. Pääpaino tutkimuksessa on Suomen kuluttajansuojalain viimeisimmissä uudistuksissa sekä niiden vertailukohdissa Ruotsin lainsäädännössä, joista tavoitteena on tuoda ilmi muun muassa uusia vastuullisen luotonmyöntöön toimintatapoja.

Työn empiirinen osio pohjautuu opinnäytetyön kohdeyrityksen toiminnoista myynnin rahoitukseen sekä erityisesti kyseisen osaston toimintaa ohjaaviin lainsäädäntöihin ja käytäntöihin. Tutkimus on rajattu käsittelemään pääasiassa myymälärahoitusta, joka sisältää perinteisten kivijalkaliikkeiden lisäksi myös koti- ja etämyyntiin kohdistuvaa hyödykesidonnaista vakuudetonta rahoitusta. Tutkimusosion vertailevan analyysin tuloksia pyritään täydentämään työn lopussa kohdeyrityksen myymälärahoitusosaston toimijoille kohdennetuilla kyselyillä mahdollisia konkreettisia kehitysehdotuksia varten.

3 Teoreettinen viitekehys

Tutkimuksen teoreettisella viitekehyksellä täsmennetään ja selkeytetään lukijalle tutkittavaa ilmiötä sekä siihen liittyvää käsitteistöä. Teoreettinen viitekehys on oleellinen osa tutkimustaan sisältäessä tietoja myös aiemmista aiheeseen liittyvistä tutkimuksista. Yleisesti ottaen teoriaosuudella tuodaan tutkimuksissa ilmi aiemmat aiheeseen liittyvät tiedot, jotka toimivat lähtökohtana tutkimuksen tekemiselle. (Oulun yliopisto 2009, 21.) Teoriaosuuden pääasiallisena tarkoituksena on antaa lähtökohdat työn empiiristä osiota varten.

3.1 Vastuullinen luotonmyöntö

Vastuullisella luotonmyönöllä tarkoitetaan luotonantajien eli yleisesti pankkien ja rahoituslaitosten käytäntöjä ja toimintatapoja, joilla pyritään muun muassa varmistamaan luotonhakijoiden luottokelpoisuus ja maksukyky. Ensisijaisesti vastuullisella luotonmyönöllä pyritään ennaltaehkäisemään kuluttajien ylivelkaantumista ja maksuhäiriöitä, sekä samanaikaisesti vähentämään pankkien ja rahoituslaitosten luottotappioita. Luottopäätösten vastuullisuus on näin ollen yhteiskunnallisesti hyvin tärkeää ja tämän lisäksi siitä on säädetty myös laissa 1.12.2010 lähtien, jolloin kuluttajansuojalain luvun 7 uudistamisen yhteydessä luotonantajille säädettiin muun muassa velvollisuus hyvän luotonmyöntötavan noudattamisesta ja luottokelpoisuuden arvioinnista. Erilaisia ohjeita ja periaatteita luottopäätösprosesseihin on ollut olemassa jo ennen kyseisiä uudistuksiaikin esimerkiksi hyvän pankkitavan ja Finanssivalvonnan normien muodossa, mutta erillistä juridisesti velvoittavaa lakia ei vastuulliseen luotonmyöntöön liittyen ollut. Kyseisen kuluttajansuojalain 7:n luvun uudistamisella Suomessa tuotiin voimaan myös Euroopan Unionin vuonna 2008 säätämä kulutusluottodirektiivi, jonka tarkoituksena oli yhtenäistää jäsenmaiden kansallisia luotonmyöntötapoja kansainvälisen, vastuullisen luotonmyönön edistämiseksi jäsenmaiden välillä. (Makkonen 2012, 38-39.)

Vuonna 2013 vastuulliseen luotonmyöntöön liittyvää lakisäännöstä tiukennettiin edelleen muun muassa luoton markkinointiin liittyen siten, ettei luotollisen maksutavan saatavilla oleminen vaikuttaisi heikentävästi kuluttajien ostopäätöksiin, eivätkä nämä olisi ensisijaisesti tarjottavia maksuvaihtoehtoja (Oikeusministeriö 2022a, 16). Kyseisiä kuluttajaluottojen

markkinointiin liittyviä seikkoja täsmennettiin vielä entisestään 1.10.2023 kuluttajansuojalain muutosten yhteydessä luettelemalla entistä tarkemmin hyvän ja vastuullisen luotonmyöntötavan vastaisia markkinointikeinoja, kuten esimerkiksi luoton tarjoaminen maksuhäiriömerkintäisille kuluttajille. Tämän lisäksi maksutavat on esitettävä verkkokauppojen kassalla ostosten yhteydessä siten, että luoton hakemista merkitsevät maksutavat esitetään viimeisenä pankki- ja luottokorttien jälkeen eikä mitään maksutapaa saa asettaa asiakkaalle oletusvalinnaksi (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2023a).

Pankkien ja rahoituslaitosten vastuullista luotonmyöntöä valvotaan monien viranomaisten toimesta, jonka lisäksi luotonmyöntöön liittyvää toimintaa seurataan myös sisäisesti. Finanssialalla yleistä on yrityksen sisäinen compliance-toiminto, jonka tehtävänä on muun muassa varmistaa yritysten vaatimustenmukaista toimintaa yleisellä tasolla. Sisäinen valvonta pyrkii ennaltaehkäisemään esimerkiksi Finanssivalvonnan tekemissä ulkoisissa tarkistuksissa ilmeneviä puutteita vaatimustenmukaisessa toiminnassa. Luotonmyöntäjien toimintaa valvovista viranomaisista erityisesti Finanssivalvonta seuraa yritysten toimintaa ja yksittäisiä kuluttajia koskevia luottosopimuksia käsittelee muun muassa Kuluttajariitalautakunta sekä yleiset tuomioistuimet. Mikäli luotonmyöntäjä ei toimi vaatimusten mukaisesti esimerkiksi vastuullisen luotonmyönnön ja siihen liittyvien seikkojen kannalta, viranomaiset voivat ryhtyä toimenpiteisiin. Mahdolliset toimenpiteet voivat johtaa lainvastaiseen toimintaan liittyvien varoitusten ja kieltojen lisäksi erilaisiin sanktioihin. (Makkonen 2012, 214-215.)

Vastuullisen luotonmyönnön laiminlyömisestä seuraamuksiin luotonmyöntäjien näkökulmasta kuuluvat esimerkiksi luottotappiot, jotka ovat yleisesti suoraa seuraamusta asiakkaan maksukykyyn riittämättömästä arvioinnista. Luottotappiot eivät kuitenkaan aina ole suoraa seuraamusta vaatimusten laiminlyömisestä, vaan asiakkaan maksukyky voi tarkastakin selvityksestä huolimatta heikentyä myöntävän luottopäätöksen jälkeenkin. Tässä tapauksessa vastuullisesti toimiminen luotonmyöntäjän kannalta voi tarkoittaa esimerkiksi erilaisia lainanhoitajoustoja ja maksujärjestelyitä, eli yksinkertaisimmillaan laskujen eräpäivien siirtoja. (Makkonen 2012, 217-218.) Vastuullisuus luotonmyöntäjien keskuudessa kattaakin itse luottopäätöksen lisäksi myös toiminnan koko luottosuhteen aikana, joka luotonmyöntäjän- ja hakijan välille syntyy tehtävän luottosopimuksen yhteydessä.

Kuluttajansuojalakia on täsmennetty ja sitä tullaan myös jatkossa täsmentämään muun muassa luotonmyönnön vastuullisuuteen liittyen. Vastuullisuus liittyy vahvasti koko luottosuhteeseen, sillä pankeilla ja rahoituslaitoksilla on lakiin perustuva velvollisuus toimia vastuullisesti niin luottoa markkinoitaessa, luotonhakuprosessissa, kuin myös luottosuhteen aikana luotonvalvonnan sekä mahdollisten lainanhoitajoustojen ja perinnän kautta. Vaikka monet lait ja säännökset luotonhakuun ja koko siihen liittyvään prosessiin ohjaavat erityisesti luotonmyöntäjien toimintaa, myös kuluttajilla on velvollisuus toimia vastuullisesti luotonhaussa sekä luottosuhteen aikana luotonmyöntäjää kohtaan. Nämä lakiin perustuvat velvollisuudet sisältävät

muun muassa vastuun maksujen ajoittamisesta ja luoton takaisinmaksusta, sopimusehtojen noudattamisesta sekä rehellisestä tiedonannosta. Kaikkia edellä mainittuja seikkoja sekä niihin liittyvää teoriaa tullaan täydentämään seuraavissa luvuissa, tarkoituksena perehtyä vastuulliseen luotonmyöntöön erityisesti Suomessa.

3.1.1 Hyvä luotonanto- ja pankkitapa

Yksi vastuullisen luotonmyönnön peruspiirteistä on kuluttajansuojalain luvussa 7 säädetty hyvä luotonantotapa ja sen noudattaminen. Hyvä luotonantotapa on kyseisessä luvussa esitetty eri pääpiirteillä, joiden mukaisesti luotonmyöntäjän tulisi menetellä toimiakseen vastuullisesti ja hyvän luotonantotavan mukaisesti. Nämä piirteet sisältävät muun muassa markkinoinnin siten, että tämä vaikuttaisi heikentävästi kuluttajan kykyyn luoton ottamisen harkinnassa eikä luoton saatavilla oleminen toimi ostettavan kulutushyödykkeen päämarkkinointikeinona. Lisäksi luotonmyöntäjä ei saa markkinoida luottoa kuluttajan taloudellisia ongelmia edistävästi, eikä muistuttaa käyttämättömistä luotoista tai vähätellä luotonoton vaikutuksia. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2023b.) Näiden lisäksi hyvään luotonantotapaan kuuluu luotonhakijan taloudellisen tilanteen arvioiminen muun muassa kuluttajan säännöllisten tulo- ja menotietojen avulla. Kuluttajan luottokelpoisuuden arviointi hyvän luotonantotavan mukaisesti sisältää taloudellisen tilanteen arvioimisen lisäksi selvityksen hakijan muista veloista sekä aiemmasta maksuhistoriasta, sisältäen muun muassa mahdolliset maksuhäiriömerkinnät. Lain-säädäntö ohjaa myös kuluttajan luottokelpoisuuden arviointia luottotietolain toimesta siten, että arvioinnissa käytettävät tiedot ovat joko asiakkailta itseltään tai eri viranomaisten ylläpitämistä rekistereistä (Makkonen 2012, 97). Näiden lisäksi hyvään luotonantotapaan ja sen riskienhallinnallisiin tehtäviin sisältyy myös luotonhakijan henkilöllisyyden huolellinen todentaminen, jolla niin kuluttajat kuin myös pankit ja rahoituslaitokset pystyvät välttymään esimerkiksi mahdollisilta petoksilta. (Makkonen 2012, 40-41.)

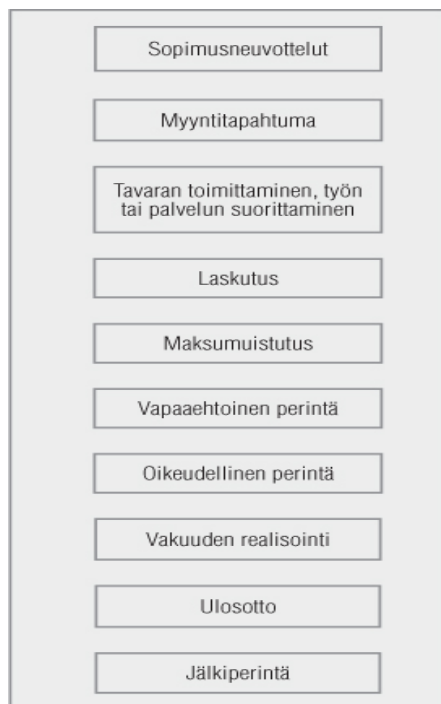
Suomessa hyvää luotonantotapaa valvotaan Finanssivalvonnan lisäksi kuluttajansuojaa valvovien Kuluttajaviraston ja kuluttaja-asiamiehen toimesta, riippuen siitä mikä viranomaisen valvonnan alaisuuteen luotonmyöntäjä kuuluu. Yleisesti ottaen viranomaisten valvonta perustuu kuitenkin usein Finanssivalvonnan normeihin ja yleiseen hyvään pankkitapaan, joka sisältää hyvän luotonantotavan periaatteita. (Makkonen 2012, 42.) Hyvän pankkitavan noudattaminen koskee varsinaisten pankkien lisäksi myös muita luotonmyöntäjiä yleisesti ja tämän noudattaminen on ollut osa luotonmyöntäjiä koskevia juridisia säännöksiä vuodesta 2014 lähtien, vaikka hyvä pankkitapa on ollut yleisesti luotonmyöntäjien käytössä myös ennen tämän kirjaimista lakiin. Hyvä pankkitapa perustuu lain lisäksi kunkin luotonmyöntäjän omiin periaatteisiin ja yksi tärkeimmistä keinoista hyvän pankkitavan toteuttamisessa yleisesti on hyvän luotonantotavan noudattaminen. (Wuolijoki 2022, 97.)

Koko luotonhakuprosessi perustuu lähtökohtaisesti edellä mainittuihin seikkoihin hyvään luotonmyöntötapaan liittyen, jolla ensisijaisesti pyritään estämään kaikkia kuluttajien maksukyvyttömyyteen ja ylivelkaantumiseen liittyviä tilanteita ja samanaikaisesti minimoimaan luotonmyöntäjien luottotappioita. Vaikka luotonmyöntötilanteissa päätökset perustuvat suurilta osin lakeihin ja yleisiin toimintaa ohjaaviin säännöksiin eri viranomaisilta, luottopäätökset arvioidaan hakemuskohtaisina eikä hyväksytylle tai hylätylle päätökselle löydy aina yksiselitteistä oikeaa ratkaisua. Luottopäätöksen sisältö riippuu eri lakien ja säännösten lisäksi luotonmyöntäjänä toimivan yrityksen sisäisestä luottopolitiikasta, sillä luotonmyönnessä ja tähän liittyvässä yritystoiminnassa toiminta perustuu riskien ottamiseen ja niiden hallintaan (Lindström 2014, 7). Pankit ja rahoituslaitokset voivat käyttää luottopäätöksissään apuna esimerkiksi Suomen Asiakastiedon ylläpitämää kuluttajaluottotietojen kyselyjärjestelmää tarvittavien tietojen saamiseksi muiden luotonantajien osalta ja esimerkiksi Bisnoden luottotietopalvelua luottokelpoisuuden yleisessä arvioinnissa. Näiden ohella luotonmyöntäjät voivat käyttää apua erilaisia luottoluokitusmalleja automaattista päätöksentekoa varten sekä esimerkiksi erilaisia laskelmia haettavan luoton vaikutuksista luotonhakijan taloudelliseen tilanteeseen liittyen. Mahdollisen hylätyn luottopäätöksen jälkeen asiakkaalla on syytä riippumatta aina oikeus tietää hylkäykseen johtaneet syyt ja niiden perustelut. (Lindström 2014, 13-18 & 30.) Myös hyväksytyyn yrityksen luotonantopolitiikkaan perustuvan luottopäätöksen dokumentointi on luotonmyöntäjälle tärkeää, jotta tämä pystyy tarvittaessa luottopäätöksen jälkeinkin perustelemaan päätöksen esimerkiksi hyvää luotonantotapaa valvoville viranomaisille turvataksseen muun muassa saatavansa (Makkonen 2012, 159).

Luotonmyöntäjän kuluttajansuojalain mukainen velvollisuus noudattaa hyvää luotonantotapaa ulottuu myös luotonmyöntöprosessin ulkopuolelle, aina luottosuhteen päättymiseen ja mahdollisten ongelmien selvittämiseen asti sisältäen esimerkiksi kuluttajien neuvonnan mahdollisissa perintätilanteissa. Yksityiskohtaista asiakasvalitusten käsittelyä koskevaa lakia ei luotonmyöntäjille olla kuitenkaan säädetty, vaikka tästä on säädetty hyvän pankkitavan sääntöjen lisäksi myös Finanssivalvonnan standardeissa. Niiden mukaisesti luotonmyöntäjien odotetaan antavan kuluttajille selkeät ohjeistukset mahdollisia asiakasvalituksia varten ja tarvittaessa ohjeistavan kuluttajaa valituksen tekemisessä oikealle taholle. Tämän lisäksi luotonmyöntäjällä tulee olla selkeät sisäiset ohjeistukset valitusten käsittelyä varten. Tarvittaessa luotonmyöntäjän tulee antaa valituksen tekeväälle kuluttajalle vaihtoehtoiset ratkaisukanavat ristiiritilannetta varten, joihin kuuluu Kuluttajaneuvonta, Kuluttajariitalautakunta, tietosuoja- viranomaiset sekä yleinen tuomioistuinmenettely. Näiden tahojen lisäksi kuluttaja voidaan ohjeistaa ottamaan yhteyttä vastaavissa tilanteissa Finanssialan sopimus pohjaiseen asiakasorganisaatioon (FINE) tai Finanssivalvontaan, jotka sekä valvovat että kehittävät luotonmyöntäjien toimimista hyvän luotonmyöntötavan mukaisesti. (Makkonen 2012, 205-212.)

3.1.2 Luottosuhde ja luotonhakijan vastuullisuus

Luoton hakeminen ei itsessään sido asiakasta luottosuhteeseen luotonmyöntäjän kanssa, vaan luottosuhde sekä luotonmyöntäjän saatava syntyy mahdollisen hyväksytyn luottopäätöksen jälkeen luottosopimuksen allekirjoituksen yhteydessä ja kestää saatavan koko elinkaaren (kuva 1) ajan. Allekirjoituksen jälkeen luotonhakija on sitoutunut noudattamaan sopimuksessa mainittuja ehtoja, jotka on tehty luotonmyöntäjän ehdoilla lakiin perustuen. Kuluttajansuojalain luvussa 2 käsitellään erityisesti asiakassuhteeseen liittyviä säännöksiä, joita sovelletaan myös muun muassa kuluttajaluottojen markkinointiin ja muuhun luottosuhteeseen liittyvään molempia sopimusosapuolia koskevaan tiedonantoon. (Makkonen 2012, 44-45.) Kuluttajansuojalain luvussa 7 puolestaan eritellään tarkemmin luottosopimuksen tulkintaan liittyviä seikkoja sopimuksen molempien osapuolien kannalta. Allekirjoitettu luottosopimus tulee olla molempien osapuolien saatavilla koko luottosuhteen ajan sekä tarvittaessa myös sen jälkeen ja sopimuksessa tulee käydä ilmi muun muassa kaikki kulut, joita luotonsaajalta voidaan luottosuhteen aikana periä. Korkoihin, kuluihin, luoton takaisinmaksuun ja muihin keskeisiin sopimusehtoihin liittyvien seikkojen tulee Euroopan Unionin vuonna 2008 antaman kulutusluottodirektiivin mukaisesti olla esitettyinä asiakkaalle vakiomuotoisissa eurooppalaisissa kuluttajaluottotiedoissa ennen asiakkaan allekirjoitusta ja asiakkaalla tulee olla mahdollisuus sopimuksen huolelliseen tulkintaan ennen sopimuksen allekirjoittamista. (Makkonen 2012, 147.) Sopimuksen tulkintaan liittyvissä epäselvyyksissä kuluttajansuojalain mukaisesti etu on yleisesti kuluttajalla siten, että sopimuksen epäselvien kohtien voidaan tulkita toimivan kuluttajan käsityksen mukaisesti (Peltonen & Määttä 2015, 257).



Kuva 1: Saatavan synty ja elinkaari (Lindström 2014, 5.)

Luottopäätös voidaan tietyissä tilanteissa antaa myös suullisena tai kirjallisena luottolupauksena. Luottopäätökset ja -lupaukset ovat sitovia luotonmyöntäjiä kohtaan riippumatta siitä, miten lupaus on annettu eikä luotonmyöntäjällä ole hyväksytyt päätöksen voimassaoloaikana laillisia perusteita olla myöntämättä hyväksytyä tai luvattua luottosummaa. Tällaisen toiminnan seurauksena korvausvelvollisuus on lähes poikkeuksetta lupauksen tai hyväksytyt luottopäätöksen myöntäjäyrityksellä riippumatta mahdollisesta luotonmyöntöön liittyneistä arviointi- tai muista virheistä. (Makkonen 2012, 148-149.) Luotonhakijalle myönnetty luottopäätöskään ei itsessään ole sitova, vaan myös sopimuksen allekirjoittamisen jälkeen kuluttajalla on mahdollisuus purkaa sopimus sopimuksella esitettyjen ehtojen mukaisesti, yleensä 14 päivän sisällä sopimuksen allekirjoittamisesta. Myös mahdollisissa hyödykesidonnaisten luottojen reklamaatiotilanteissa kuluttajalla on tietyin ehdoin oikeus purkaa allekirjoitettu luottosopimus yhteisymmärryksessä luotonmyöntäjän kanssa, jolloin asiakkaan mahdollisesti maksamat maksut kyseiseen luottoon liittyen tulee palauttaa asiakkaan tilille. Luottosopimus on mahdollista purkaa myös luotonmyöntäjän toimesta, mikäli kuluttaja laiminlyö sopimuksen velvoittamia ehtoja luotonmyöntäjää kohtaan. (Peltonen & Määttä 2015, 340 & 364.) Luottosopimuksesta huolimatta kuluttajalla saattaa tietyissä tilanteissa olla oikeus jättää hyödykesidonnaisia luottoja koskevia laskuja maksamatta luotonmyöntäjälle, kolmannen osapuolen eli tässä tapauksessa myyjäyrityksen rikkoessa sopimusehtoja loppuasiakasta kohtaan. Tätä kutsutaan luotonantajavastuuksi, mikä sisältää nimenomaan hyödykesidonnaisissa luottosopimuksissa ja luottosuhteissa erilaisia vastuita myös rahoitettavaa tuotetta ja palvelua kohtaan. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2023c.)

Luottosuhteen perustamisessa lailliset vastuut ovat luotonmyöntäjällä, mutta asiakkaalla on luotonhaussa kuitenkin lakiin perustuva velvollisuus muun muassa henkilöllisyytensä todentamiseen, rehelliseen tiedonantoon ja tarvittaessa tietojen varmentamiseen sekä luotonhakuun liittyvien ehtojen hyväksymiseen liittyen. Asiakkaan tulee myös ennen luotonhakua arvioida luoton mahdollisen hyväksymisen ja käyttämisen vaikutusta omaan taloudelliseen tilanteeseensa liittyen, joka toimii lähtökohtana vastuullisuudelle kuluttajan näkökulmasta. Henkilöllisyyden todentaminen on osa niin luotonmyöntäjän kuin myös -hakijan vastuullisuutta luotonhakuprosessissa. Kummankin osapuolen kannalta hakijan henkilöllisyyden luotettava todentaminen on vastuullisen toiminnan lisäksi osa juridisia toimenpiteitä luotonhakuprosessissa, jotta luottosuhde voidaan aloittaa. Kuluttajansuojalaissa ei mainita erikseen poikkeuksista, jolloin asiakkaan henkilöllisyyttä ei velvoitettaisi todentamaan luotonhakuprosessissa. Käytännössä todentaminen tapahtuu aina viimeistään luottosopimuksen allekirjoittamisen yhteydessä, jolloin varsinainen luottosuhde luotonmyöntäjän ja -hakijan välillä alkaa. Mikäli luotonhakija ei viimeistään tuolloin pysty todentamaan henkilöllisyyttään luotonmyöntäjälle, myös myönnetty luottohakemus voidaan mitätöidä luotonmyöntäjän toimesta. (Makkonen 2012, 54-56.)

Luotonhakijoiden yksilöintitiedot, kuten todennettu henkilöllisyys ja osoitetiedot kuuluvat pankkisalaisuuksien piiriin, joten laillisesta näkökulmasta kuluttajilla ei ole syytä olla antamatta luotonmyöntäjälle tarvittavia yksilöintitietoja luotonhaun yhteydessä, mahdollisesta omaehtoisesta luottokiellostakaan huolimatta. Kaikilla kuluttajilla on mahdollisuus omaehtoiseen luottokieltomerkinntään muun muassa henkilötietojen väärinkäytön estämiseksi. Mikäli kuluttajalla on syytä epäillä joutuvansa vastaavanlaisen toiminnan kohteeksi, on kiellon hakeminen luottotietopalveluista, kuten esimerkiksi Bisnodesta osa asiakkaan vastuullista toimintaa luotonhakuun liittyvissä asioissa. Omaehtoisen luottokiellon hakenut asiakas pystyy kiellosta huolimatta hakemaan luottoa tietyin ehdoin toimitettuaan luotonmyöntäjälle virallisen dokumentin haetusta omaehtoisesta luottokiellosta, sen myöntäjistä ja voimassaoloajasta. Vaihtoehtoisesti merkinnän voi väliaikaisesti ottaa myös kokonaan pois käytöstä. Luotonmyöntäjille luotonhakijan omaehtoinen luottokiello saattaa ilmetä maksuhäiriömerkintänä, joten selvitys vaaditaan asiakkaalta poikkeuksetta tapauksesta ja esimerkiksi haettavasta luottosummasta riippumatta. Väärinkäytösepäilyjen lisäksi merkintää voidaan hakea myös oman henkilökohtaisen ylivelkaantumisen estämiseksi ja lähtökohtaisesti luottokieltomerkinntä on voimassa vuoden kerrallaan. (Makkonen 2012, 113-114.)

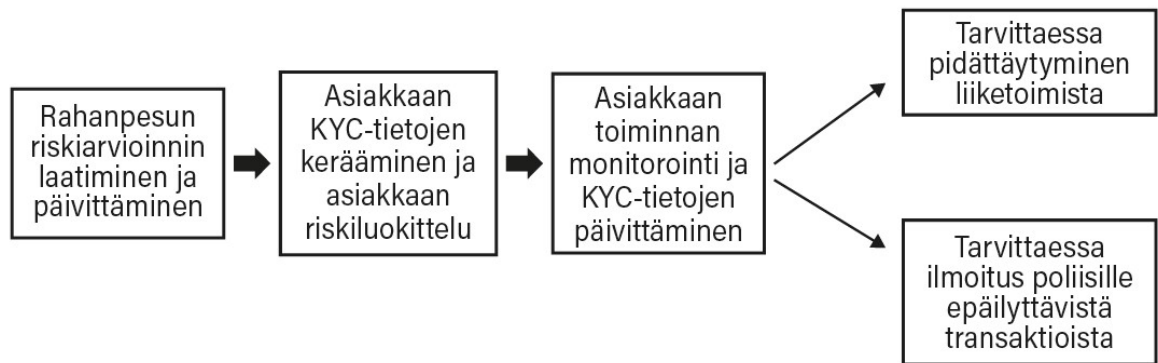
Vastuuton luotonhaku näkyy ensisijaisesti kuluttajan maksuvaikeuksina ja -kyvyttömyyksiin. Tällaisissa tapauksissa myös luotonmyöntäjillä on osuutensa siinä, että asiakas on joutunut kyseiseen tilanteeseen saamalla maksukykyään vastaamattomia luottosummia. Isossa kuvassa luotonmyöntäjän vastuullinen luotonmyöntö heijastuu vahvasti asiakkaiden vastuulliseen toimintaan ja vastuuttomuus näkyy monesti varattomiin kuluttajiin kohdistuvien mitättömien vahingonkorvausten kautta luotonmyöntäjien kokemissa luottotappioissa. Erilaiset velkajärjestelyt asiakkaiden maksukyvyttömyystilanteissa ovat luotonmyöntäjien viimeisiä keinoja saataviensa takaisinsaamisessa, mutta kyseisissä tilanteissa kyseessä on yleensä enää vastuuttomalla luotonhaualla ja -myöntämisellä aiheutettujen vahinkojen mahdollista minimoimista. Kuluttajan vastuuttomuuteen luotonhaussa liittyy myös luotonhakijan antamat harhaanjohtaneet tiedot, joilla haettu luottosumma on saatettu myöntää ilman tarkempia selvityksiä. Tällaisia tapauksia varten luotonmyöntäjien sopimusehdoissa on yleensä kohta, jonka mukaisesti harhaanjohtavilla tiedoilla hankittujen luottojen perintätoimet voidaan aloittaa ennen aikaisesti. (Makkonen 2012, 181-182.) Jatkossa luotonhakijan vastuulliseen käyttäytymiseen luottosuhteen aikana tulee vaikuttamaan myös vuonna 2024 käyttöön tuleva Positiivinen Luottotietorekisteri, jonka avulla luotonmyöntäjät saavat käyttöönsä negatiivisten luottotietojen, kuten maksuhäiriömerkintöjen lisäksi tietoa myös kuluttajien positiivisesta ja vastuullisesta käyttäytymisestä aiemmissa luottosuhteissa sekä säännöllisistä tulotiedoista (Suomen Asiakastieto 2023).

3.1.3 Luotonvalvonta ja riskienhallinta

Luotonmyöntäjän puolesta luotonvalvonnalla tarkoitetaan kaikkia tehtäviä toimenpiteitä luottosuhteen alkamiseksi, kuten luottihakemuksen käsittelyä ja luottopäätöstä, luottosuhteen aikana tehtävää asiakkaan maksukäyttäytymisen seurantaan sekä saatavan lopullista vastaanottamisessa tarvittaessa perintätoimenpiteillä. Luotonvalvonta sisältää luottosuhteen elinkaaren kokonaisuudessaan ja on myös iso osa luotonmyöntäjän vastuullista toimintaa esimerkiksi erilaisten neuvotteluiden ja lainanhoitajoustopien toimesta luottosuhteen aikana. Vastuullisuudella on luotonvalvonnassa suuri merkitys myös saatavan takaisinmaksussa ja tätä kautta luotonmyöntäjän mahdollisissa luottotappioissa. (Lindström 2014, 1.) Luotonvalvonta alkaa myönteisen luottopäätöksen tekemisestä vaadittujen ohjeiden ja säännösten mukaisesti. Luottosopimuksen allekirjoituksen jälkeen kuluttajan ja luotonmyöntäjän välille muodostuu luottosuhde, jonka pääpiirteisiin kuuluu asiakkaan laskutus sopimuksella sovittujen ehtojen mukaisesti. Kuluttajaluottoihin liittyvissä kaupoissa kuluttajalla on kuluttajansuojalain lukuun 7 perustuva oikeus luoton maksamiseen kokonaisuudessaan lyhyen ajan sisällä luottosuhteen alusta ilman luottokustannuksia. Laskutus alkaa yleisesti ottaen heti saatavan synnyttyä ja jatkuu aina luoton loppuun maksamiseen asti joko ennenaikaisesti tai luottosopimuksen mukaisesti. Luotonvalvontaan kuuluu myös asiakkaiden maksukäyttäytymisen seuraaminen valvonnalla lähetetyille laskuille kohdistuvia suorituksia. Puuttuvat ja myöhästyneet suoritukset laskuille ovat juridisesti sopimusrikkomuksia ja voivat johtaa maksullisiin rangaistuksiin, kuten maksumuistutuksiin ja huomautuksiin. Tietyissä tapauksissa vastaavanlaiset sopimusrikkomukset voivat johtaa myös luottosopimuksen ja sitä kautta luottosuhteen irtisanomiseen. (Lindström 2014, 141.)

Luotonvalvontaa ei tule sekoittaa luotonmyöntäjän reskontranhoitoon, vaikka tämä sisältääkin osittain samoihin asioihin liittyviä toimenpiteitä. Luotonvalvonta on aktiivista asiakkaiden maksukäyttäytymisen seuraamista ja samalla osa luotonmyöntäjän riskienhallintaa, sillä koko toimintaan liittyvät riskit painottuvat hyvin pitkälti luottopäätökseen, sen sisältöön ja tämän jälkeen tehtäviin toimenpiteisiin luottosuhteen aikana. (Lindström 2014, 172.) Osa pankkien ja rahoituslaitosten riskienhallinnasta liittyy myös rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämiseen. Tähän liittyvät toimenpiteet sisältävät muun muassa yhteistyöyritysten vastuuhenkilöiden ja mahdollisten loppuasiakkaiden sekä heidän kauttaan rahoitettavien tuotteiden tarkkaan tuntemisen. Asiakkaan tunteminen eli KYC (Know Your Customer) on luotonvalvonnallisesti myös yksi luotonmyöntäjien tärkeistä lainvelvoittamista tehtävistä. Asiakkaan tunteminen edellyttää luotonmyöntäjältä muun muassa yhteistyöyritysten, joiden palveluita ja tuotteita rahoitetaan loppuasiakkaille, ajankohtaista tuntemista niin liiketoiminnan kuin myös yrityksen taloudellisen tilanteen kannalta. Kyseisillä yritysasiakkailla on oltava muun muassa yrityksen toimintaan ja taloudelliseen tilanteeseen perustuva riskiluokittelu (Kuva 2), jonka perusteella määräytyy myös tuntemistietojen päivitysfrekvenssi. Keskeistä rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisessä luotonvalvonnan ja riskienhallinnan kannalta on myös eri

transaktioiden valvonta sekä niin kuluttajien kuin myös yritysasiakkaiden monipuolinen ja jatkuva monitorointi. Luotonvalvonta ja siihen liittyvä riskienhallinta on yleisesti ottaen yksi tärkeimpiä pankkien ja rahoituslaitosten työkaluja lain velvoittamien vaatimusten mukaisesti toimimiseen, vastuullisuuteen ja koko toiminnan kannattavuuteen liittyen. (Wuolijoki 2022, 113-120.)



Kuva 2: Rahanpesulainsäädännön velvollisuuksien kokonaisuus (Wuolijoki 2022, 114)

Riskienhallinnan kannalta oleellista on myös estää erilaisia väärinkäytöksiä, kuten petoksia ja identiteettivarkauksia luotonhaun yhteydessä. Edellisessä luvussa esitellyt menettelyt asiakkaan henkilöllisyyden ja taloudellisen tilanteen todentamisessa ovat tärkeimpiä keinoja luotonmyöntöön liittyvien väärinkäytösten estämisessä. Kuluttajansuojalaissa on myös erikseen säädetty velvollisuus luotonhakijan luotettavasta henkilöllisyyden todentamisesta. Tämän mukaisesti luotonmyöntöprosessi on laillisin perustein keskeytettävissä, mikäli asiakas ei pysty vastaamaan luotonmyöntäjän vaatimuksiin henkilöllisyyden tai taloudellisen tilanteen todentamiseen liittyen. Luotettaviin henkilöllisyyden todentamismenetelmiin kuuluvat viranomaisen myöntämät voimassa olevat henkilöllisyystodistukset, kuten passi, henkilö- tai ajokortti. Yleisesti ottaen henkilöllisyystodistuksen tulee myös olla luotonmyöntömaan viranomaisen myöntämä asiakirja, jotta todentamista voidaan pitää luotettavana. Viime vuosikymmenen aikana yleistynyt sähköinen allekirjoitus mobiililaitteen avulla on myös hyvä esimerkki vahvasta ja luotettavasta tunnistautumisesta luotonhakuprosesseissa. (Makkonen 2012, 156.)

3.2 Kuluttajansuoja

Yhtenä pankkisääntelyn keskeisimmistä tavoitteista pidetään kuluttajansuojaa ja sen toteutumista pankkien ja rahoituslaitosten toiminnassa. Kuluttaja-asiakkaiden ollessa yleisesti sekä taloudellisesti että tiedollisesti yrityksiä heikommassa asemassa, kuluttajansuoja tarjoaa kuluttajille turvaa yleisen sopimusoikeudellisen heikkouden näkökulmasta. Tämän lisäksi kuluttajien luottamus pankkeja ja rahoituslaitoksia kohtaan on yhteiskunnallisesti hyvin tärkeää rahoitusjärjestelmän vakauteen ja häiriöherkkyyteen liittyen, joten kuluttajansuoja ei turvaa ainoastaan kuluttajien asemaa. Kuluttajansuoja ja sen tapauskohtainen toteutuminen saattaa

kuitenkin olla tulkinnallinen kysymys sitä koskevien lakien määrän sekä soveltuvuuden takia. (Wuolijoki 2022, 91-92.) Kuluttajaluottoja koskevassa kuluttajansuojassa lähtökohtana on kuluttajansuojalaki, jonka ensimmäisen luvun mukaan kyseinen lakikokonaisuus koskee erityisesti kulutushyödykkeitä sekä niiden välittämistä elinkeinonharjoittajilta kuluttajille. Alun perin kuluttajansuojalakia säädettäessä tarkoituksena oli kaikkien kuluttajaviranomaisten toimivallan määräytyminen kuluttajansuojalain soveltamisalan perusteella. Nykypäivänä tilanne on kuitenkin erilainen kuluttaja-asiamiehen, kuluttajaoikeusneuvojen ja kuluttajariitalautakuntien toimivaltojen erotessa toisistaan. (Peltonen & Määttä 2015, 44-45.)

Kuluttajansuojalain säännöksiä sopimattomasta toiminnasta sovelletaan luotonmyöntäjän ja -saajan välisessä asiakassuhteessa täydentäen vastuullisen luotonmyönnön peruseikkoja. Myös sopimaton toiminta asiakassuhteen aikana on säädetty kattamaan toimintaa koko luottosuhteen aikana kattaa niin mainonnan, sopimusneuvottelut, kuluttajan ja luotonantajan välisen informaation jakamisen, luottosopimussuhteen, perinnän ja asiakasvalitusten käsittelyn sekä luottosopimuksen päättymisen jälkeen tapahtuvan toiminnan. Kuluttajansuojalain voidaan myös todeta edistävän ja konkretisoivan yleisiä lainsäädännön mukaisia vastuullisia toimintatapoja, kuten hyvää luotonanto- ja pankkitapaa sekä viranomaisten, eli esimerkiksi Finanssivalvonnan antamia normeja ja standardeja. (Makkonen 2012, 44-45.)

Pankkien ja rahoituslaitosten toimintaa valvovista viranomaisista Suomessa keskeisimpänä toimii Finanssivalvonta. Valvontavastuu saattaa kuitenkin jakautua organisaation koon ja toiminnan mukaan Finanssivalvonnan lisäksi EKP:lle eli Euroopan keskuspankille. Valvontavastuu saattaa kuitenkin jakautua myös toimijan virallisen kotimaan mukaan. Esimerkiksi Suomeen sijoitettujen ulkomaisten toimijoiden sivuliikkeiden toimintaa valvotaan ensisijaisesti yrityksen kotimaan viranomaisten ja lainsäädännön mukaan. Euroopan Unionin yhden toimiluvan periaatteen mukaisesti kotimaassaan toimiluvan saanut yritys voi perustaa sivuliikkeitä ja -konttoreita muihin EU:n ja Euroopan talousalue ETA:n jäsenvaltioihin ilman, että sivuliikkeiden toiminnalle vaaditaan uutta toimilupaa jäsenvaltiossa. (Wuolijoki 2022, 42.) Finanssivalvonnan lisäksi finanssialan toimijoiden vaatimusten mukaan toimimista valvoo Kilpailu- ja kuluttajavirasto eli KKV, jonka rooli toiminnan valvonnassa eroaa Finanssivalvonnasta sen valvoessa erityisesti kilpailusääntelyn ja kuluttajansuojan noudattamista (Wuolijoki 2022, 79). Kuluttajansuojan toteutumisen ja koko rahoitusmarkkinoiden vakauden kannalta finanssialan toimijoiden toimiminen vaatimusten mukaisesti on välttämätöntä. Tästä syystä pankkien ja rahoituslaitosten perustoimintoihin on kuuluttava myös toiminnan sisäiset tarkastukset sääntelyn noudattamisen hyödyttäessä myös organisaation omaa toimintaa (Wuolijoki 2022, 40). Sääntelyn noudattaminen kuuluu ensisijaisesti finanssialan organisaatioiden omiin vastuualueisiin, vaikka toimintaa valvontaan myös ulkoisesti eri viranomais tahojen toimesta.

3.2.1 Lainsäädäntö ja tulkinta

Yleisesti ottaen Suomen kuluttajansuojaoikeudellisissa laeissa noudatetaan vakiintuneita ohjeita, jotka liittyvät oikeudellisiin lähteisiin. Ohjeissa viitataan oikeuslähteoppiin ja korostetaan etusijaperiaatetta siten, että ensisijaisesti on otettava huomioon vahvasti sitovat oikeuslähteet, toisena vähemmän sitovat ja viimeisenä muut sallitut oikeuslähteet. Euroopan Unionin jäsenenä Suomen on myös noudatettava EU:n yhteisen kuluttajansuojaoikeudellisen lainsäädännön perusteita, vaikka EU:n sisäisillä mailla on omat kansalliset lainsäädäntönsä kuluttajien suojaamiseksi. Kansallisten ja kansainvälisten lainsäädäntöjen välille saattaa muodostua ristiriitoja, joten etusijaperiaate on välttämätön lain tulkinnassa. Oikeuslähteet sisältävät myös niin sanottuja kiellettyjä oikeuslähteitä, joiden erottamiseen sallituista oikeuslähteistä ei aina ole yksiselitteistä ratkaisua. (Peltonen & Määttä 2015, 12.)

Vahvasti sitovina oikeuslähteinä pidetään lakien lisäksi vakiintuneita kansallisia käytäntöjä, kun taas heikosti velvoittavia oikeuslähteitä ovat lain esityöt ja oikeuskäytäntö, kuten eduskunnan valiokuntamietinnöt ja hallituksen esitykset. Sallittuja oikeuslähteitä puolestaan ovat muun muassa oikeuskirjallisuus, -periaatteet sekä kuluttajariitalautakunnan ratkaisusuositukset. Sallittuihin oikeuslähteisiin voidaan viitata ristiriitatilanteissa, jolloin vahvasti sitovat ja heikosti velvoittavat oikeuslähteet eivät anna suoraa ratkaisua. (Peltonen & Määttä 2015, 16-24.) Näiden lisäksi luotonmyöntäjillä on käytössään myös omat yleiset menettelynsä, joiden on niin ikään perustuttava voimassa olevaan lainsäädäntöön, oikeuskäytäntöön, valvontaviranomaisten ohjeisiin sekä alaan liittyviin käytännesääntöihin. Luotonmyöntäjän sopimattomaan toimintaan kuluttajaa kohtaan kuluttajansuojalain mukaisesti kuuluu esimerkiksi epäselvän informaation jakaminen siten, että kuluttajalla ei ole selvästi tiedossa tilanteen kaupallinen tarkoitus tai se, minkä tahon lukuun kussakin tilanteessa toimitaan. Esimerkiksi hyödykesidonnaisen kuluttajaluoton hakemisessa luotonmyöntäjän yhteistyöyritys toimii luotollisissa maksutavoissa luotonmyöntäjän lukuun, eikä kuluttaja saa jäädä tästä epätietoiseksi. Kuluttajan harhaanjohtaminen ja olennaisen informaation antamatta jättäminen kaikin tavoin kuuluu sopimattomaan toimintaan niin luotonmyöntäjän, kuin myös tämän lukuun toimivan myyjäyrityksen kannalta. (Makkonen 2012, 45.)

Kuluttajansuojalain ja muun lainsäädännön päivittyessä, päivittyvät myös finanssialan yritysten toimintatavat ja käytännöt lakimuutosten mukana. Muutoksiin reagoiminen on osa pankkien ja rahoituslaitosten vaatimusten mukaan toimimisessa ja mahdollisista toimintatapojen muutoksista organisaatioissa vastaa yleensä yrityksen sisäinen compliance-toiminto. Kyseinen toiminto varmistaa sisäisesti yrityksen toimintojen toimimisen vaatimusten mukaisesti siten, ettei yritykselle aiheudu sanktioita tai muita rangaistuksia esimerkiksi Finanssivalvonnan toimesta toimittuaan muuttuvan lainsäädännön vastaisesti. Compliance-toiminnon vastuulla on varmistaa organisaation toimiminen vaatimusten mukaisesti niin hallituksen, johdon sekä muun henkilökunnan toiminnan kannalta. (Laininen 2021, 12.)

4 Myynnin rahoitus kohdeyrityksessä

Yleisellä tasolla finanssiala on ollut murroksessa viime vuosien aikana muuttuvan maailmantilanteen takia. Alan sääntelyä kehitetään jatkuvasti myös kestävästä rahoituksen sekä muiden rahoitusalan trendien, kuten vastuullisen luotonmyönnön kannalta. Sääntelyn tarkoituksena on hyödyttää koko yhteiskuntaa estämällä esimerkiksi kotitalouksien ylivelkaantumista ja yritysten konkurssseja, joiden estäminen edistää myös luotonmyöntäjien toimintaa tuloksellisesti. Erilaiset finanssialaan kohdistuvat säännökset keskittyvät erityisesti juuri pankkeihin ja rahoituslaitoksiin, joiden on muokattava toimintaansa lähes jatkuvasti toimiakseen muuttuvien vaatimusten mukaisesti. (Wuolijoki 2022, 18.) Erityisesti kuluttajansuojalain muutokset ja uudet säännökset vaikuttavat suoraan kaikkiin kuluttajille suunnattuihin rahoitustuotteisiin. Työtä tehtäessä kuluttajansuojalain viimeisimmät muutokset ovat astuneet voimaan 1.10.2023, josta lähtien kuluttajarahoitusta tarjoavien finanssialan yritysten toiminnan muutoksiin ovat vaikuttaneet vahvimmin kuluttajaluottojen korkokaton aleneminen 20 prosentista 15 prosenttiin. Uusi korkokatto on aiempaa monimutkaisempi siitä syystä, että uuteen korkokattoon on lisättävissä myös toimijakohtainen viitekorko siten, ettei kokonaiskorko koskaan kasva yli 20 prosentin rajan. Tämän lisäksi uudistuksessa täsmennettiin muun muassa luotollisten maksutapojen markkinointiin ja niiden valintaan sekä henkilöllisyyden todentamiseen liittyviä seikkoja verkkokauppaostoksissa. (Lempiäinen 2023.)

Pankki- ja rahoitussektorilla toimivan opinnäytetyön kohdeyrityksen toiminnoista tässä opinnäytetyössä keskitytään kuluttajille tarjottaviin vakuudettomiin myynnin rahoituspalveluihin, joissa keskiössä on luotonmyöntäjän lisäksi niin luotonhakija eli kuluttaja, kuin myös toimeksiantaja eli luotonmyöntäjän yhteistyöyritys. Keskeistä kyseiselle rahoitustuotteelle on myös hyödykesidonnaisuus, jolloin luotonmyöntäjä myöntää kuluttajalle rahoituksen tiettyyn ostokseen yhteistyöyrityksestä, tilittää kauppasumman yritykselle ja laskuttaa ostoksen asiakkaalta asiakkaan valitseman maksuajan mukaisesti. Kohdeyrityksen myynnin rahoitus kattaa tässä työssä kuluttajille suunnatun rahoitustuotteen ensisijaisesti kivijalkaliikkeissä tapahtuvan myynnin osalta, sisältäen myös koti- ja etämyynnin rahoitusta. Kyseiseen rahoitustuotteeseen liittyviin seikkoihin keskitytään vastuullisen luotonmyönnön ja kuluttajansuojan kannalta tarkemmin työn tulevissa kappaleissa, käyttäen apuna muun muassa vertailevaa analyysia Suomen ja Ruotsin lainsäädännöistä sekä käytännöistä.

4.1 Markkinatilanne

Yleinen markkinatilanne maailmalla on työn kirjoittamishetkellä haastava, vaikka koronapandemian jälkeen tämän oli määrä rauhoittua ja alkaa palaamaan entiselle tasolle. Pandemian jälkeen Venäjä aloitti hyökkäyssodan Ukrainassa, mikä vaikuttaa tällä hetkellä vahvimmin maailman yleisen markkinatilanteen heikkouteen. Rahan hinnan vaihdellessa kysynnän ja tarjonnan mukaan yleisen markkinatilanteen heikkous vaikuttaa suoraan muun muassa

yleiseen korkotasoon, jonka nousu vaikuttaa jo itsessään vahvasti myös luotonmyöntäjien ja kuluttajien toimintaan. Tämän seurauksena yrityksiä on mennyt konkurssiin, usealla alalla menee yleisesti hyvin heikosti ja kuluttajien maksukyky on hintojen noustessa heikentynyt. Kaikki edellä mainitut seikat vaikuttavat suoraan pankkien ja rahoituslaitosten liiketoiminnan tulokseen.

Pankkien ja rahoituslaitosten liiketoiminnan tulokseen viime aikoina vahvimmin ovat vaikuttaneet inflaation ja yleisen korkotason nousun aiheuttamat rahoituskulujen kasvu sekä luottotappiot. Rahoituskulujen kasvaessa luotonmyöntäjät ovat myös joutuneet nostamaan kuluttajaluottojensa hintoja. Kuluttajaluottojen hintojen nostaminen ei itsessään kuitenkaan pelasta luotonmyöntäjien tulosta nykyisen markkinatilanteen aikana, sillä korkotason nousun aiheuttamat hintojen nousut yleisesti aiheuttavat kuluttajille huomattavia lisäkuluja myös omassa arjessaan. Kuluttajien menojen kasvaessa myös heidän maksukykynsä heikentyy, mikä saattaa pahimmassa tapauksessa johtaa maksukyvyttömyystilanteisiin ja niiden kautta luotonmyöntäjien luottotappioihin. Tästä syystä huomion kiinnittäminen vastuullisuuteen luotonmyönnössä ja -haussa on entistä tärkeämpää niin kuluttajien kuin myös luotonmyöntäjien kannalta.

Euroopassa korkotason nousu on vaikuttanut pankkien ja rahoituslaitosten tulokseen myös positiivisesti kasvaneiden tuottojen kannalta, vaikka samalla kasvaneet rahoituskulut ovat tasoittaneet tilannetta. Euroopassa taloustilanteen voidaan siis arvioida olevan kohtalainen maailman yleiseen markkinatilanteeseen nähden. Tästä huolimatta on hyvä kuitenkin huomioida osittain maailman taloudellista tilannetta ohjaava Yhdysvallat, jossa vallitseva markkinatilanne on ajanut vuoden 2023 aikana kolme keski suurta pankkia konkurssiin. (Koskinen & Ahoniemi 2023.) Suomessa vastaava tilanne ei lain mukaisesti ole samalla tavalla mahdollista, mutta jatkuvaa korkotason nousua ei voida pitää hyvänä asiana pitkässä juoksussa.

Lähtötulevaisuuden markkinaennuste on tällä hetkellä kaksijakoinen maiden kansallisten taloudellisten tilanteiden ollessa vaihtelevia. Esimerkiksi Iso-Britanniassa kuluttajien hintataso on jopa laskenut vuoden 2023 aikana. Suomessa haastavan markkinatilanteen odotetaan helpottavan vuoden 2024 aikana kuluttajien palkankorotusten kasvaessa ja yleisen korkotason nousun hiipuessä. (Valtiovarainministeriö 2023.)

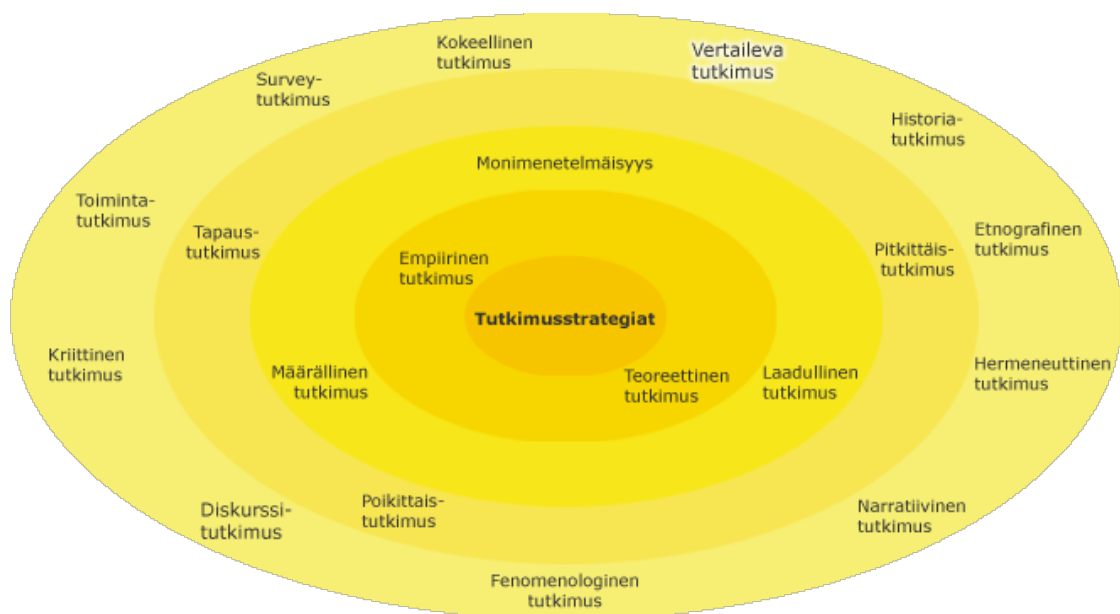
4.2 Tutkimusmenetelmät

Työn tutkimusstrategian mukaisena päätutkimusmenetelmänä käytetään benchmarkingia eli vertailevaa tutkimusta. Vertailevan tutkimuksen avulla pyritään saamaan kattavaa kokonaiskäsitystä aiheesta ja luomaan konkreettisia kehitysehdotuksia kohdeyritykselle Ruotsin aiheeseen liittyvistä käytännöistä. Toisena tutkimusmenetelmänä työssä käytetään kyselytutkimusta, jonka tarkoituksena on täydentää vertailevan tutkimuksen tuloksia ja kehitysehdotuksia vastuullisen luotonmyönnön ja kuluttajansuojan kehittämistä kohdeyrityksessä. Tutkimusmenetelmien kokonaistarkoituksena on antaa vastauksia muun muassa seuraavassa

kappaleessa esitettäviin tutkimuskysymyksiin, joilla pyritään täsmentämään vastuulliseen luotonmyöntöön ja kuluttajansuojan toteutumiseen liittyviä kohdeyrityksen sisäisiä ohjeistuksia ja toimintatapoja.

Yleisemmin benchmarkingia käytetään yritysten kilpailija-analyseissa ja menetelmän perimmäisenä tarkoituksena on muiden toimijoiden hyviksi todettujen toimintatapojen soveltaminen omaan käyttöön. Tässä työssä menetelmää käytetään apuna mahdollisten parannuskohdeiden paikantamiseksi vertailemalla kohdeyritykselle tärkeän maan toimintatapoja vastuullisen luotonmyöntöön ja kuluttajansuojan edistämiseksi. Benchmarking-prosessiin kuuluu tutkimus eli datan kerääminen, tulkinta eli kerätyn datan ymmärtäminen ja toiminta eli ymmärryksen toteuttaminen omassa toiminnassa (Impiö 2022).

Kuvan 3 mukaisesti benchmarking eli vertaileva tutkimus on tutkimusmenetelmänä vain yksi pieni osa tutkimusstrategioiden kokonaisuutta, vaikka tässä työssä tämä toimii pääasiallisena tutkimusmenetelmänä. Tutkimusstrategiaa rakennettaessa kyseisen kuvan mukaisesti, voidaan todeta tässä työssä tehtävän tutkimuksen olevan monimenetelmäinen empiirinen tutkimus.



Kuva 3: Vertaileva tutkimus (Jyväskylän yliopisto 2015)

Vertailevan tutkimuksen täydentämiseksi ja mahdollisten jo tässä vaiheessa saatujen tulosten verifioimiseksi toisena menetelmänä käytetään kohdennettua kyselytutkimusta, jossa kohdentamisella viitataan ennalta määritettyyn kyselyn kohderyhmään. Kyselyn kohderyhmänä on käytetty kohdeyrityksen myymälärahoitusosastoa, josta vastauksia pyritään saamaan yhteensä viideltä henkilöltä. Kohderyhmä sisältää kyseisellä osastolla luottopäätöksiä tekevien rahoituskäsittelijöiden ohella osaston tuoteomistajan sekä esihenkilön. Edellä mainittuja menetelmiä tukevana menetelmänä on käytetty havainnointia työn tekijän ollessa yksi osaston

rahoituskäsittelijöistä. Tässä työssä havainnointi kattaa huomiot, joilla ei ole erillisiä lähdeviittauksia, sillä nämä perustuvat työn tekijän omiin kokemuksiin ja huomioihin aiheesta. Havainnointi kattaa myös työn tekijän omat näkökulmat tehdyssä kyselytutkimuksessa ja korvaa samalla vastaamisen kyselyyn tutkimuksen luotettavuuden parantamiseksi sekä näkökulmien laajentamiseksi.

4.3 Tutkimuskysymykset

Tutkimuskysymysten tarkoituksena on tarkentaa opinnäytetyön tutkimusosion tavoitteita ja samalla tutkimuksen tavoitteena on saada vastauksia muun muassa näihin kysymyksiin. Työn tutkimuskysymykset on lueteltu neljällä ranskalaisella viivalla seuraavasti:

- Miten Suomen ja Ruotsin lainsäädännöt eroavat toisistaan vastuullisen luotonmyönnön ja kuluttajansuojan toteutumisen osalta myymälärahoituksessa?
- Minkälaisia käytäntöjä ja standardeja Suomen ja Ruotsin rahoituslaitokset noudattavat vastuullisen luotonmyönnön ja kuluttajansuojan noudattamiseksi?
- Onko vastuullisen luotonmyönnön toteutumisen tehokkuudessa havaittavissa eroja maiden luottopäätösprosesseissa?
- Onko kohdeyrityksen ohjeistuksissa ja käytännöissä parannettavaa vastuullisen luotonmyönnön toteutumiseksi?

4.4 Aineiston keruu

Tässä kappaleessa kerätään tutkimuksen ensimmäinen varsinainen aineisto Suomen ja Ruotsin lainsäädännöistä ja käytännöistä sekä niiden eroavaisuuksista vastuulliseen luotonmyöntöön ja kuluttajansuojaan liittyen. Kohdeyritykselle ja samalla tälle työlle relevanttia aineistoa pyritään keräämään vertailevalla tutkimuksella mahdollisimman kattavan aineiston saamiseksi eri lähteistä Suomesta ja Ruotsista. Suomen osalta pääpaino tutkimuksessa on kuluttajansuojalaissa, mutta Ruotsin osalta lähteitä tutkimuksen aihepiiristä löytyy useampia, sillä yksittäistä kuluttajansuojalakia maassa ei ole. Suomen kannalta kuluttajansuojalain tulkinta on myös helpompaa, sillä yleisesti tässä sovelletaan myös muita lakeja sekä niihin tulevia uudistuksia ja muutoksia, joista tälle työlle relevanttina voidaan pitää esimerkiksi Suomen korkolakia. Korkolakia on sovellettu myös kuluttajansuojalain viimeisemmässä 1.10.2023 voimaan astuneessa uudistuksessa peilaamalla voimaan astunutta uutta kuluttajaluottojen korkokattoa yleisen korkolain mukaiseen maksimikorkoon. Ruotsissa vastuullista luotonmyöntöä ja kuluttajansuojaa käsittelee puolestaan esimerkiksi kuluttajaluottolaki, markkinointilaki, maksupalvelulaki sekä kuluttajaviraston ohjeistukset ja standardit. Kuluttajien etuja Ruotsissa valvoo ensisijaisesti kuluttajavirasto. (Konsumentverket 2023.)

Suomessa vastuullisen luotonmyönnön edistämiseksi lähitulevaisuudessa ollaan ottamassa käyttöön Positiivinen luottotietorekisteri. Tämän vastineeksi Ruotsin viranomaiset pyrkivät

järjestämään luotonmyöntäjille viranomaisten raportointia yksittäisten kuluttajien ja kotitalouksien varallisuuksista ja veloista (Finanssinspektionen 2023). Maiden kuluttajansuojaan uudistukset vaikuttavat muun muassa ylivelkaantumista edistävinä seikkoina.

Euroopan Unionin jäsenenä Suomen ja Ruotsin kuluttajaluottolainsäädännöt seuraavat paljon toisiaan EU:n yhteisten asetusten vuoksi. Tästä syystä myös vastuulliseen luotonmyöntöön liittyvät toimintatavat muistuttavat toisiaan. EU:n jäsenenä maiden tulee siis noudattaa jäsenmaiden yhteisiä asetuksia yleisesti, mutta otettaessa huomioon myös maiden omat kansalliset säädökset myös eroja on havaittavissa. Eroavaisuuksien paikantaminen toimii myös tämän tutkimusaineiston keräämisen päätarkoituksena.

4.4.1 Myymälärahoitus

Hyvän luotonantotavan ja sitä kautta vastuullisen luotonmyönnön toimintatapoihin Suomessa on pyritty kiinnittämään huomiota erityisesti vähentämällä luotollisia maksutapoja koskevaa markkinointia kuluttajien ostopäätösten yhteydessä. Luotollisen maksutavan saatavilla oleminen ei saa myöskään olla ratkaisevana tekijänä ostopäätöksen syntymiselle, josta on säädetty myös kuluttajansuojalaissa. Myös Ruotsin kuluttajaluottolaissa on säädetty erikseen luotollisten maksutapojen hillitystä markkinoinnista ja niiden vaikuttamisesta kuluttajien ostopäätöksiin (Oikeusministeriö 2022, 65), joten kuluttajaluottojen markkinoinnin osalta merkityksellisiä eroja Suomen ja Ruotsin välillä ei löydy. Myymälärahoituksen osalta luotonmyöntäjän esitteitä voi kuitenkin olla asiakkaiden saatavilla myymälöissä, mikä perustuu kuluttajansuojalain mukaiseen luotonmyöntäjän tiedonantovelvollisuuteen myös mahdollisille tuleville kuluttajasiakkailleen. Myös esimerkiksi verkkokaupoissa luotonmyöntäjän tiedonantovelvollisuus toimii samalla tavalla, eli luotonmyöntäjä voi tarjota verkkokauppiaille muun muassa esimerkiksi laskelmia saatavilla olevasta luotosta ja sen kuluista ilman tämän laskemista markkinoinniksi. Luotonmyöntäjän tiedonantovelvollisuuden voidaan siis tässä mielessä katsoa korvaavan markkinointia koskevia säädöksiä. Markkinoinnin tulee kuitenkin tapahtua enemmän tietoa antavalla tavalla, kuin kuluttajan ostopäätökseen vaikuttavana seikkana.

Myös kuluttajaluottojen korkokatosta on säädetty kummankin maan lainsäädännössä erikseen. Suomessa viimeisin korkokaton muutos tapahtui kuluttajansuojalain viimeisimmässä uudistuksessa 1.10.2023 lähtien, jolloin uudeksi kuluttajaluottojen korkokatoksi määräytyi korkolain mukainen toimijakohtainen viitekorko lisättynä 15 prosenttiyksiköllä. Kuluttajaluottojen maksimikorko ei nykyiselläänkään salli nimelliskoron ylittävän aiempaa 20 % rajaa. Ruotsissa vastaavien hyödykesidonnaisten kuluttajaluottojen korkokatosta ei ole mainittu samalla tavalla, vaan korkolain mukainen viitekorko lisättynä 30 prosenttiyksiköllä viittaa enemmän muihin vakuudettomiin rahoitustuotteisiin. (Oikeusministeriö 2022, 65.) Tämän perusteella voitaisiin todeta aiheeseen liittyvän Suomen kuluttajaluottolainsäädännön olevan ajantasaisempi korkokaton ottaessa huomioon myös hyödykesidonnaiset, pienempikuluiset kuluttajaluotot.

Luotonmyöntöprosesseissa puolestaan kummallakin maalla on käytössään omat prosessinsa vastuullisen luotonmyönnön toteuttamiseksi ja eroja on löydettävissä esimerkiksi maiden luotonmyöntäjien käyttämistä luottotietorekistereistä, joita Ruotsissa on käytössä useampia. Vastuulliselle luotonmyöntöprosessille olennaista olisi relevanttien tietojen, kuten luotto- ja maksutietojen, maksuhistorian sekä erilaisten maksukykyyn vaikuttavien tekijöiden löytäminen samasta paikasta. Suomessa luotonmyöntäjät ovat saamassa tähän lähitulevaisuudessa myös ratkaisun Positiivisen luottotietorekisterin toimesta. Vastuullisen luotonmyönnön osalta luotonmyöntöprosessit kummassakin maassa perustuvat suurimmilta osin maiden voimassa oleviin lainsäädäntöihin ja nämä säätelevät koko prosessia luottosuhteen alkamisesta aina sen päättymiseen asti. Luoton myöntämisessä itsessään ei kuitenkaan aina ole yksiselitteistä lainmukaista vastuullista ratkaisua, joten tilaa löytyy myös niin maa- kuin myös luotonmyöntäjäkohtaisille prosesseille.

Yhteenvetona tässä vaiheessa myymälärahoituksen puolesta voidaan yleisesti todeta juridisten vastuulliseen luotonmyöntöön ja kuluttajansuojaan liittyvien erojen minimaalinen määrä. Erot painottuvat maiden omiin prosesseihin, joita luotonmyöntäjät ovat soveltaneet omissa toiminnassaan lakisäädöksiä noudattaen. Eroavat käytännöt, kuten erilaiset luottotietorekisterit, on kummassakin maassa luotu palvelemaan kummankin maan omia käytäntöjä, joten näiden vertailu sellaisinaan voidaan todeta turhaksi. Kuluttajansuojalain mukaiset erityissäädökset, joissa eroja Suomen ja Ruotsin välillä ilmenee koskevat erityisesti verkkokaupparahoitusta. Näihin säädöksiin tässä työssä ei kuitenkaan ole tarkoitus ottaa tämän tarkemmin kantaa, sillä eroja on löydettävissä enemmän myös kohdeyrityksessä myymälärahoituksen pariin kuuluvassa koti- ja etämyynnissä sekä niihin liittyvässä rahoituksessa.

4.4.2 Koti- ja etämyynnin rahoitus

Kotimyynniksi määritellään myyntitapahtumat, jotka tapahtuvat jossain muualla kuin myyjäyrityksen toimipaikassa, kuten myymälässä tai toimistossa. Esimerkiksi messuilla tapahtuvaa myyntiä ei kuitenkaan lasketa kotimyynniksi myyntipaikan sisältäessä yleisesti ostettavissa olevia tavaroita tai palveluita. (Kuluttajaliitto 2023.) Etämyynniksi puolestaan lasketaan esimerkiksi puhelinmyynti sekä verkkokaupat, joista tälle työlle merkittävät säädökset ja käytännöt liittyvät puhelinmyyntiin sekä sen rahoitukseen. Koti- ja etämyynti ei kuluttajansuojalain mukaisesti ole suoraan verrattavissa tavanomaiseen myyntitapahtumaan tämän sisälläessä useita omia erityissäädöksiä. Tässä kappaleessa tarkoituksena on paikantaa näiden säädösten kansallisia eroja Suomen ja Ruotsin lainsäädännöissä sekä käytännöissä. Säädöksiä ja käytäntöjä vertailemalla tarkoituksena on löytää mahdollisia keinoja vastuullisen luotonmyönnön ja kuluttajansuojan toteutumisen edistämiseksi kohdeyrityksessä.

Kohdeyrityksen myymälärahoitukseen kuuluva koti- ja etämyynti painottuu vahvimmin kotien remontteja ja korjauksia tarjoavien yritysten toimintaan. Erityisesti kotimyyntiin yhdistetään

monesti painostavia myyntitilanteita, joihin Suomessa kuluttaja-asiamies on joutunut puuttumaan. Tämän ehkäisemisiksi Suomessa kuluttajansuojalaissa on määritelty erikseen kiellettyjä menettelytapoja kotimyynnin yhteydessä, sisältäen muun muassa myyntitilanteen ajoituksen, paikan ja keston. Kuluttajansuojalaissa esitetyt kotimyyntiin liittyvät aggressiiviset myyntitilanteet kattavat myös kyseisen myynnin markkinoinnin. Luotonmyöntäjänä toimivaa kohdeyritystä tämä puolestaan koskee kuluttajansuojan osalta siitä syystä, että kotimyynnin yhteydessä tehdyn hyväksytyn luottopäätöksen ja luottosopimuksen allekirjoituksen jälkeen myös luotonmyöntäjä on vastuussa myytävästä tuotteesta sekä mahdollisista myynnin yhteydessä tapahtuneista kuluttajansuojalain laiminlyönneistä. Myyjänä toimivan yrityksen on myös kotimyynnin yhteydessä tarjottava kuluttajalle selkeät ohjeistukset ja ennakkotiedot tuotteesta ja mahdollisesti haettavasta rahoituksesta. Tämän lisäksi kuluttajilla on yleisesti mahdollisuus peruuttaa kotimyynnin yhteydessä tehty sopimus vähintään 14 päivän aikana. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2023d.) Vastaavien myyntitilanteiden rahoittamisen yksi tärkeimmistä luotonmyöntäjän toimenpiteistä on rahoittaa ostos vasta mahdollisten asennusten tai toimitusten jälkeen siten, ettei kuluttajalla ole myöskään reklamoitavaa tuotteesta, palvelusta tai mahdollisesta asennuksesta. Suomessa tämä voidaan varmistaa esimerkiksi kuluttajan allekirjoittamalla toimituspöytäkirjalla. Ruotsissa vastaavanlainen kirjallinen vahvistusmenettely on käytössä myös puhelinmyynnin yhteydessä ja kyseinen käytäntö on vähentänyt yhteydenottoja kuluttajaviranomaisiin huomattavasti (HE 14/2022 vp). Kirjallinen vahvistusmenettely on Ruotsissa todettu yleisesti hyväksi menettelytavaksi koti- ja etämyynnin lisäksi kyseisen myynnin rahoituksessa rahoittajan ollessa myös vastuussa rahoitettavasta ostoksesta.

Suomessa kuluttajansuojan ajantasaistamiseksi luotu Omnibus-direktiivi täsmensi erityisesti voimassa olevaa lainsäädäntöä koti- ja etämyyntiin sekä niihin liittyvää rahoitusta koskien säätämällä esimerkiksi kuluttajasopimusten kohtuuttomista ehdoista, kaupallisista menettelyistä ja kuluttajan oikeuksista. Direktiivi astui voimaan 27.11.2019. (HE 14/2022 vp.)

4.5 Tietojen analysointi

Analysoimalla edellisessä kappaleessa kerättyä aineistoa Suomen ja Ruotsin lainsäädännöistä vastuulliseen luotonmyöntöön ja kuluttajansuojaan liittyen saadaan myös vertailevan tutkimuksen tuloksia, jotka toimivat lähtökohtana tutkimuksen seuraavalle vaiheelle. Vertailevan tutkimuksen lähtökohtaisena tarkoituksena oli löytää eroja ja yhtäläisyyksiä Suomen ja Ruotsin vastuulliseen luotonmyöntöön ja kuluttajansuojaan liittyen myymälärahoitukseen sekä koti- ja etämyyntiin kohdistuvissa lainsäädännöissä ja käytännöissä.

Kuluttajansuojalain mukainen myynti ilman erityistä erittelyä myynnin kohteesta tai myyntipaikasta luetaan yleisesti kuuluvan tavanomaisen myymälärahoituksen piiriin. Tästä syystä eroja ei juurikaan ole Suomen ja Ruotsin välillä löydettävissä, sillä kuluttajansuojan peruspiirteet painottuvat kummassakin maassa Euroopan Unionin yhteisiin ohjeistuksiin ja

käytäntöihin. Erot vastuullisen luotonmyönnön ja kuluttajansuojan toteutumisessa painottuvatkin maiden erityissäädöksiin muualla kuin myymälässä tai muussa tavanomaisessa myyntipaikassa tapahtuviin myyntitapahtumiin, joissa myyjäyritys toimii luotollisten maksutapojen yhteydessä luotonmyöntäjän lukuun. Nämä erityissäädökset kuluttajaluotoissa koskevat erityisesti verkkokauppoja sekä koti- ja etämyyntiä, joista tässä työssä käsitellään erityisesti jälkimmäistä sen kuuluessa kohdeyrityksen myymälärahoitusosaston piiriin.

5 Tutkimustulokset

Yhteenvedona vertailevasta tutkimuksesta myymälärahoituksen osalta voidaan todeta, että eroja ei juurikaan ole löydettävissä vastuullisen luotonmyönnön ja kuluttajansuojan toteutuksen osalta. Kohdeyrityksen ja tämän työn kannalta tärkeimmät erot maiden luotonmyöntäjien käytännöissä perustuvat koti- ja etämyyntiin sekä samalla kyseisiin myyntitapahtumiin liittyvään hyödykesidonnaiseen rahoitukseen.

Esimerkkinä yhtenä hyvästä Ruotsissa käytössä olevasta toimintatavasta koti- ja etämyynnin rahoituksesta voidaan tuoda esille kirjallinen vahvistusmenettely ja sen laaja-alainen käyttöön ottaminen myös Suomessa. Kirjallisella vahvistusmenettelyllä luotonmyöntäjä pystyy varmistamaan rahoitettavasta tuotteesta tai palvelusta sen myymisen, asentamisen ja muun toimimisen hyvien toimintatapojen mukaisesti. Tämän lisäksi luotonmyöntäjät voivat välttyä suurelta osalta rahoituksen jälkeisistä reklamaatioista koskien esimerkiksi rahoitetun tuotteen asennuksia, tai toimitusviivästyksiä. Esimerkiksi Ruotsissa vastaavanlainen menettelytapa puhelinmyynnissä on vähentänyt yhteydenottoja kuluttajaviranomaisiin huomattavasti. Kirjallisella vahvistusmenettelyllä on kuitenkin omat haasteensa ja esimerkiksi Ruotsissa tämän on todettu muun muassa vähentävän puhelinmyyntialan yritysten liikevaihtoa. Tästä huolimatta menettelyn laaja-alainen käyttöön ottaminen myös Suomessa olisi suositeltavaa, sillä liikevaihdon vähentyminen tällaisissa tapauksissa olisi seurausta ainoastaan alan vaatimusten mukaisesti toimimisesta.

Kirjallisen vahvistusmenettelyn haasteena Ruotsissa on todettu olevan myös se, että kuluttajat eivät aina ymmärrä allekirjoittamaansa vahvistusta tuotteen tai palvelun vastaanottamisesta tai sen merkityksestä esimerkiksi rahoitustilanteissa. Tällaiseen tilanteeseen saattaa johtaa esimerkiksi myyjäyrityksen kuluttajansuojalain vastainen toiminta, jolloin kuluttaja painostetaan vahvistuksen allekirjoitukseen. Kuluttajansuojalain vastainen toiminta saattaa kuitenkin johtaa myyjäyrityksen osalta erilaisiin sanktioihin ja kuluttajalla on vastaavanlaisissa tilanteissa oikeus myös purkaa tehty sopimus vähintään 14 päivän aikana sopimuksen syntymisestä. Petostilanteisiin kirjallinen vahvistus ei sellaisenaan ole ratkaisu, mutta sähköisellä vahvistuksella myös petoksia voitaisiin vähentää entisestään. Sähköinen

vahvistusmenettely tuskin vähentäisi myöskään alan myyjäryitysten liikevaihtoa samalla tavalla toimenpiteen vaivattomuuden takia.

Vastuullinen luotonmyöntö käytännössä on luotonmyöntäjäkohtaista, vaikka laki ohjaa toimintaa vahvasti molemmissa maissa. Lain lisäksi maiden luotonmyöntäjien käytännöt riippuvat kuitenkin toimijakohtaisista ohjeistuksista, joten tässä työssä on päädytty selvittämään kohdeyrityksen myymälärahoitusosaston mielipiteitä vastuullisesta luotonmyönnöstä heille kohdennettujen kyselyiden avulla. Kyselyiden pohjalta tarkoituksena on mahdollisesti päivittää kyseisen kohdeyrityksen osaston käytäntöjä ja ohjeistuksia vastuullisen luotonmyönnön osalta.

5.1 Kohdennetut kyselyt

Kyselytutkimuksen pääasiallisena tarkoituksena on täsmentää vastuulliseen luotonmyöntöön liittyviä kohdeyrityksen myymälärahoituksen käytäntöjä tuomalla mukaan osaston luottohakemuksia käsittelevien rahoituskäsittelijöiden sekä osaston tuoteomistajan ja esihenkilön mielipiteitä aiheesta. Kysymyksiä kyselyssä on yhteensä viisi, eikä vastauksia eritellä vastaajan mukaan, vaan suoraan osastolle kohdennettuihin kysymyksiin vastataan nimettömästi. Kysymysten näkökulmana vastuullisen luotonmyönnön lisäksi on käytetty tutkimuksen edellisessä vaiheessa saatuja vertailevan tutkimuksen tuloksia. Kysymykset ovat nähtävillä alkuperäisessä muodossaan työn lopussa liitteessä 1. Kysely toteutettiin hyödyntäen Google Forms -alustaa ja se toimitettiin yhteensä viidelle kohdeyrityksen myymälärahoituksen parissa toimivalle henkilölle, joista vastaus saatiin jokaiselta.

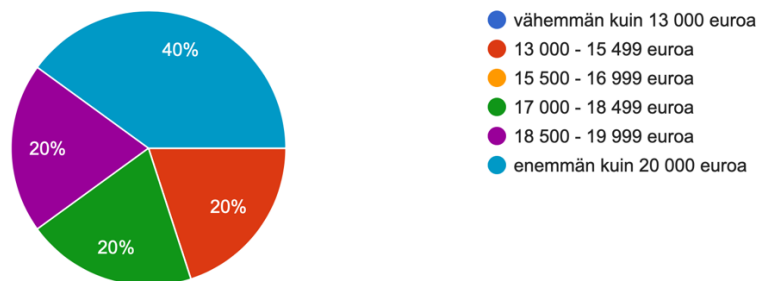
Aiemman tutkimuksen mukaisesti vastuullisen luotonmyönnön ja kuluttajansuojan toteutumisen mukaiset luotonmyöntöön liittyvät prosessit vaihtelevat jopa toimijakohtaisesti, vaikka lainsäädäntö ohjaa prosessia suurimmilta osin. Luotonmyöntöprosessien erojen takia kyselyssä on keskitytty erityisesti luotonmyönnön kehittämiseen entistä vastuullisemmaksi kohdeyrityksen myymälärahoituksessa, joten kysymykset painottuvat suurelta osin tähän. Kyselyssä pyritään muun muassa tuomaan ilmi osaston kokemuksiin perustuvia mielipiteitä siitä, kuinka paljon asiakkaalle tulisi lähtökohtaisesti jäädä kuukaudessa ylimääräistä maksuvaraa muiden velkojen ja menojen jälkeen. Ainoastaan luottotiedot ja säännölliset tulotiedot eivät siis enää takaa kaikkien luottojen myöntämistä, mikä aiempien luotonmyöntöön liittyvien käytäntöjen jälkeen ei kuluttajille ole aina itsestäänselvyys.

Kyselytutkimuksen kysymykset painottuivat vahvimmin vastuulliseen luotonmyöntöön liittyviin osaston mielipiteisiin ja vastauksia saatiin osaston eri rooleihin kuuluvilta henkilöiltä, joilla kaikilla on vahvaa luotonmyöntöön liittyvää osaamista ja kokemusta. Kyselytutkimuksen otanta ei ole suuri, mutta suuntaa antava esimerkiksi osaston sisäisiä luotonmyöntöön liittyviä ohjeistuksia varten.

Vastauksia analysoitaessa voidaan todeta luotonmyöntöön liittyvien mielipiteiden olevan vaihtelevia. Tämä on selitettävissä muun muassa sillä, että luottopäätökset ovat yleisesti todella hakemuskohtaisia. Kuvan 4 mukaisesti myönteiseen luottopäätökseen vaadittavien yksittäisen kuluttajan vuosittaisten nettotulojen tulisi olla vähintään 17 000 euroa neljän viidestä oltua tätä mieltä. Nettomääräisistä vuosituloista luotonhakijalla tulisi kyselyn mukaan myös jäädä ylimääräistä maksuvaraa vähintään 300 euroa kuukaudessa. Luotettavimmiksi käytössä oleviksi tavoiksi puolestaan valikoitui Open Banking -palvelut kuluttajaluottotietojen kyselyjärjestelmien ohella. Näiden ohella myös kuluttajien aiempi maksuhistoria osoittautui tärkeäksi maksukyvyyn indikaattoriksi, vaikka tämä ei aina kerro koko totuutta luotonhakijoiden ajantasaisesta maksukyvyistä. Ajantasaisen maksukyvyyn arvioimiseksi luotonmyöntäjien käyttöön on lähitulevaisuudessa tulossa myös Positiivinen luottotietorekisteri, jonka tarkoituksena on kattaa edellä mainituista kuluttajien maksukyvyyn arviointityökaluista jokainen. Positiivinen luottotietorekisteri tulee näillä näkymin myös tulevaisuudessa olemaan tärkein yksittäinen työkalu luotonhakijan maksukyvyyn arvioinnissa ja sen toivotaan olevan tärkeässä roolissa myös luottotappioiden vähenemisessä, joiden isoimmaksi yksittäiseksi syyksi kyselyssä arvioitiin luotonhakijan maksukyvyyn puutteellinen arviointi.

Kuinka paljon luotonhakijalla tulisi minimissään olla säännöllisiä tuloja vuodessa täyttääkseen kriteerit luoton saamiseksi? Valitse mielestäsi sopivin vaihtoehto

5 vastausta

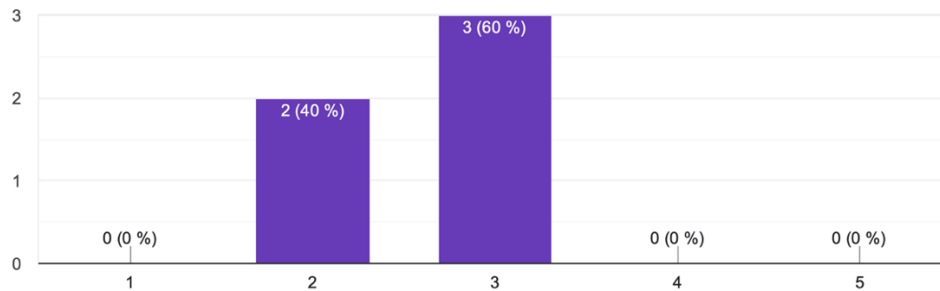


Kuva 4: Luotonhakijalta vaadittavat nettotulot

Kyselyn lopuksi pyrittiin selvittämään myös Suomen eri lakipykälien roolia lopullisissa luottopäätöksissä verrattuna luottihakemusten käsittelijöiden omaan arviointiin. Kuvan 5 mukaisesti päätösvalta on edelleen enemmän käsittelijöillä, vaikka kyseisen suhteen on jo nyt arvioitu menevän suurin piirtein tasan. Lähitulevaisuudessa kuluttajansuojalain muutosten voidaan olettaa tasoittavan suhdetta entisestään edellisten muutosten ja uudistuksien suunnan mukaisesti.

Kuinka suuren osan lopullisesta luottopäätöksestä laki määrittää?

5 vastausta



Kuva 5: Luottopäätöksen tekijän ja lain suhde luottopäätöksessä

5.2 Johtopäätökset

Tässä opinnäytetyössä johtopäätöksiä tarkoituksena on tarjota kohdeyrityksen myymälärahoituksen osastolle konkreettisia kehitysehdotuksia vastuullisen luotonmyönnön ja kuluttajan suojan entistä tehokkaampaa toteutumista varten. Havainnoin avulla työn tekijä on selvittänyt kohdeyrityksen osaston kyseisten prosessien olevan lain vaatimusten mukaisella tasolla. Lähtökohtaisesti yrityksen toimiminen vaatimusten mukaisesti oli tiedossa myös ennen tutkimusta, mutta luotonmyöntöön liittyvien ohjeistuspäivitysten ollessa ajankohtaisia tutkimuksen tarkoituksena oli tuoda uusia näkökulmia päivitettäviin ohjeistuksiin. Toisena ajankohtaisena aiheena tutkimuksessa oli kuluttajansuoja ja sen toteutuminen, jonka muutokset vaikuttavat yleisesti sellaisinaan luotonmyöntäjien prosesseihin. Kuluttajansuojan toteutumisen osalta tarkoituksena olikin tuoda esille toimintatapoja Ruotsista, jotka maassa on todettu jo toimiviksi.

Konkreettisin kehitysehdotuksina kohdeyritykselle tehdyn tutkimuksen pohjalta voidaan nostaa luotonhakijoiden nettotulorajojen kasvattaminen luoton saamiseksi ja tämän ohella kirjallisen vahvistusmenettelyn laaja-alaisempi käyttöön ottaminen kuluttajansuojan edistämiseksi. Nettotulorajoja nostettaessa nousevat lähtökohtaisesti myös kuluttajien käyttöön kuukausitasolla jäävät maksuvarat. Tulorajat sellaisinaan eivät tietenkään muodosta hyväksyttyä luottopäätöstä, mutta voisivat toimia lähtökohtana luottihakemusten tarkemmalle käsittelylle. Nykyisessä markkinatilanteessa hintojen kasvaessa ja kuluttajien maksukykyyn laskiessa luottopäätöksiin ja niiden vastuullisuuteen tulee kiinnittää erityistä huomiota. Toisena kehitysehdotuksena erityisesti koti- ja etämyyntiin liittyvien isojen luottosummien rahoituksissa tutkimuksesta on nostettavissa kirjallinen vahvistusmenettely ja sen laaja-alainen käyttöönotto. Tämän avulla luotonmyöntäjät voivat hyödykesidonnaisessa rahoituksessa vähentää ostokseen liittyviä reklamaatioita asiakkaan hyväksyessä rahoitus vasta huomattuaan tyytyväisyytensä tehtyyn ostokseen ja sen laatuun. Menettelyllä voidaan vaikuttaa myös mahdollisten petosten

määrään siten, että vahvistus vaatisi sähköistä tunnistautumista. Nykyaikaisessa maailmassa sähköisen tunnistautumisen määrä kasvaa jatkuvasti ja samalla sen tärkeys muun muassa pe-
tosten estämisessä lisääntyy, joten kuluttajan mahdollisuus sähköiseen tunnistautumiseen
voisi näin ollen olla myös yksi lähitulevaisuuden kriteereistä luoton saamiseksi.

5.2.1 Tutkimuksen luotettavuus ja jatkotutkimus

Tutkimuksessa saadut tulokset ovat kohdennettuja kehitysehdotuksia kohdeyrityksen kohde-
osastolle, joten tulosten yleinen hyödyntäminen ei ole suoraan perusteltavissa. Tutkimuksen
luotettavuuteen on pyritty vaikuttamaan muun muassa siten, että työn tekijä ei ole itse osal-
listunut tuloksiin vaikuttavan kyselyaineiston vastauksiin. Lisäksi työhön tarvittavaa tietoa ja
muuta aineistoa on etsitty ainoastaan luotettaviksi todetuista lähteistä. Työn tekijän omaa
näkökulmaa aiheesta on pyritty tuomaan alan henkilökohtaiseen kokemukseen perustuvan ha-
vainnin avulla kohdeyrityksestä.

Yleisenä aiheena vastuullinen luotonmyöntö ja kuluttajansuoja ovat jatkuvassa kehityksessä
niin kansallisella kuin myös kansainvälisellä tasolla ja mahdolliset jatkotutkimukset aiheeseen
liittyen tulisi keskittää tuleviin muutoksiin. Tämän lisäksi aiheeseen liittyviä jatkotutkimuksia
on mahdollista kohdistaa toimijakohtaisiin ohjeistuksiin ja niiden kehittämiseen aiheen
osalta.

Lähteet

Finansinspektionen. 2023. Consumer Protection Report 2023. Viitattu 2.12.2023.

<https://www.fi.se/contentassets/80cf6858548b47b89ce60f74568eff83/konsumentskydds-rapport-2023-en.pdf>

HE 14/2022 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi kuluttajansuojalain ja kuluttajansuoja-
viranomaisten eräistä toimivaltuuksista annetun lain muuttamisesta sekä eräiksi muiksi la-
eiksi. Viitattu 3.12.2023. https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Sivut/HE_14+2022.aspx?TSPD_101_R0=08d2c9383aab2000a4f716196daee816d55c6e9f8c0364e7fde93650440acad073017e770459207b08d579a2631430006597a8afba910781034fdf2746f57ed67ae4ade9fa78a80130885b89aada0db2e2a27ffa4153218a8437224373a8c6c2

Impiö, A. 2022. Benchmarking eli kilpailijavertailu auttaa parantamaan pienemmänkin yrityk-
sen tuloksellisuutta. Blogi. Viitattu 27.11.2023. <https://blogi.oamk.fi/2022/05/16/benchmarking-kilpailijavertailu-auttaa-parantamaan-yrityksen-tuloksellisuutta/>

Jyväskylän yliopisto. 2015. Vertaileva tutkimus. Koppa. Viitattu 25.11.2023.

[https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrate-
giat/vertaileva-tutkimus](https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/vertaileva-tutkimus)

Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2023a. Kuluttajansuojalain uudistus tuo muutoksia kuluttajaluot-
tojen sääntelyyn ja verkossa maksamiseen. Viitattu 5.11.2023. [https://www.kkv.fi/ajankoh-
taista/tiedotteet/kuluttajansuojalain-uudistus-tuo-muutoksia-kuluttajaluottojen-saantelyyn-
ja-verkossa-maksamiseen/](https://www.kkv.fi/ajankoh-
taista/tiedotteet/kuluttajansuojalain-uudistus-tuo-muutoksia-kuluttajaluottojen-saantelyyn-
ja-verkossa-maksamiseen/)

Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2023b. Kuluttajaluottojen tarjoaminen. Viitattu 8.11.2023.

[https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/tietoa-ja-ohjeita-yrityksille/kuluttaja-asiamiehen-lin-
jaukset/kuluttajaluottojen-tarjoaminen/#luottolinjaus10](https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/tietoa-ja-ohjeita-yrityksille/kuluttaja-asiamiehen-lin-
jaukset/kuluttajaluottojen-tarjoaminen/#luottolinjaus10)

Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2023c. Luotonantajan vastuu. Viitattu 8.11.2023.

[https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/luotot-ja-maksaminen/luotot/luotonantajavastuu-
tuu/#mita-luotonantajavastuu-tarkoittaa](https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/luotot-ja-maksaminen/luotot/luotonantajavastuu/#mita-luotonantajavastuu-tarkoittaa)

Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2023d. Ohjeistus korjaus- ja remonttialan kotimyyntiä harjoitta-
ville yrityksille: Kuluttajalle tulee antaa riittävät tiedot tuotteesta eikä myyntitilanteessa saa
olla painostava. Viitattu 2.12.2023. <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/tietoa-ja-ohjeita-yrityksille/kuluttaja-asiamiehen-ohjeistukset/ohjeistus-korjaus-ja-remonttialan-kotimyyntia-harjoittaville-yrityksille/>

Konsumentverket. 2023. Tietoa Ruotsin kuluttajavirastosta. Viitattu 28.11.2023.

<https://www.konsumentverket.se/languages/suomi-finska/>

Koskinen, K. & Ahoniemi, K. 2023. Rahoitusolojen kiristyminen kasvattaa kansainvälisen rahoitusjärjestelmän riskejä. Euro ja talous. Viitattu 4.11.2023. <https://www.eurojatalous.fi/fi/2023/artikkelit/rahoitusolojen-kiristyminen-kasvattaa-kansainvalisen-rahoitusjarjestelman-riskeja/>

Kuluttajaliitto. 2023. Koti- ja etämyynti. Viitattu 2.12.2023. <https://www.kuluttajaliitto.fi/materiaalit/koti-ja-etamyynti/>

Laininen, J. 2021. Compliance-toiminnon järjestäminen: käsikirja finanssialan toimijoille. Helsinki: Edita Publishing Oy

Lempiäinen, S. 2023. Kuluttajansuojalain uudistukset vaikuttavat verkkokauppaan ja kuluttajaluottoihin. Suomen Yrittäjät. Viitattu 15.11.2023. <https://www.sttinfo.fi/tiedote/70000596/kuluttajansuojalain-uudistukset-vaikuttavat-verkkokauppaan-ja-kuluttajaluottoihin?publisherId=1624&lang=fi>

Lindström, J. 2014. Luotonvalvonta ja saatavien perintä. E-kirja. Alma Talent Oy

Makkonen, A. 2012. Vastuullinen luotonanto. Helsinki: Finanssi- ja vakuutuskustannus Oy

Oikeusministeriö. 2022. Kuluttajaluottoja koskevan lainsäädännön tarkistaminen. Valtioneuvosto. Viitattu 4.11.2023. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163913/OM_2022_12_ML.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Oulun yliopisto. 2009. Ohjeita opinnäytetyöskentelyyn. Taloustieteiden tiedekunta. Viitattu 22.11.2023. <http://iwww.ulapland.fi/includes/loader.aspx?id=5cb4751b-4f73-460b-b4ccb7a6ff85b4a7>

Peltonen, A. & Määttä, K. 2015. Kuluttajansuojaoikeus. E-kirja. Helsinki: Talentum Pro

Suomen Asiakastieto. 2023. Positiivinen Luottotietorekisteri. Viitattu 20.11.2023. <https://www.asiakastieto.fi/web/fi/palvelut-yrityksille/positiivinen-tieto/positiivinen-luottotietorekisteri.html>

Valtiovarainministeriö. 2023. Taloudellinen katsaus: Syksy 2023. Viitattu 25.11.2023. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165180/VM_2023_65.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Wuolijoki, S. 2022. Pankkioikeus I. E-kirja. Alma Talent Oy

Kuvat

Kuva 1: Saatavan synty ja elinkaari (Lindström 2014, 5.)	12
Kuva 2: Rahanpesulainsäädännön velvollisuuksien kokonaisuus (Wuolijoki 2022, 114.)	16
Kuva 3: Vertaileva tutkimus (Jyväskylän yliopisto 2015)	21
Kuva 4: Luotonhakijalta vaadittavat nettotulot.....	28
Kuva 5: Luottopäätöksen tekijän ja lain suhde luottopäätöksessä.....	29

Liitteet

Liite 1: Kohdennetun kyselyn kysymykset

⋮
Kuinka paljon luotonhakijalla tulisi minimissään olla säännöllisiä tuloja vuodessa täyttääkseen *
kriteerit luoton saamiseksi? Valitse mielestäsi sopivin vaihtoehto

- vähemmän kuin 13 000 euroa
- 13 000 - 15 499 euroa
- 15 500 - 16 999 euroa
- 17 000 - 18 499 euroa
- 18 500 - 19 999 euroa
- enemmän kuin 20 000 euroa

⋮
Kuinka paljon asiakkaalle tulisi minimissään jäädä ylimääräistä maksuvaraa asumis- ja
velkamenojen jälkeen luoton saamiseksi? Valitse mielestäsi sopivin vaihtoehto *

- Yli 100 euroa
- Yli 200 euroa
- Yli 300 euroa
- Yli 400 euroa
- Yli 500 euroa
- Yli 600 euroa

Mikä on mielestäsi luotettavin käytössä oleva tapa luotonhakijan maksukyvyn selvittämiseksi? *

Voit valita useita

- Palkkakuitti
- Kuluttajaluottotietojen kyselyjärjestelmä (esim. Suomen Asiakastieto)
- Open Banking
- Aikaisempi maksuhistoria

...

Minkä yksittäisen tekijän arvioisit olevan suurin syy mahdollisille luottotappioille? *

- Petokset
- Inflaatio ja yleinen hintojen nousu
- Luotonhakijan maksukyvyn puutteellinen arviointi
- Korkotason vaihtelu
- Muu...

Kuinka suuren osan lopullisesta luottopäätöksestä laki määrittää? *

	1	2	3	4	5	
Luottopäätös perustuu ainoastaan omaan arviointiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Luottopäätös perustuu ainoastaan lakiin