

Opinnäytetyö (AMK)

Myyntityön koulutusohjelma, Finanssipalvelut

2025

Ossi Airola

Rahoituslaitoksen
asiakasprofilointi
ylevelkaantumisen
tunnistamisessa

Opinnäytetyö (AMK) | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Myyntityön koulutus, Finanssipalvelut

2025 | 42 sivua

Ossi Airola

Rahoituslaitoksen asiakasprofilointi ylivelkaantumisen tunnistamisessa

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on auttaa kuluttajaa hahmottamaan mahdollisia ylivelkaantumiseen johtavia tekijöitä viiden eri asiantuntijan vastausten perusteella. Lisäksi työ antaa kuluttajalle näyttöä siitä, miten asiantuntijat näkevät eri riskitekijöitä ja miten asiakkaan oma toiminta vaikuttaa siihen, miten rahoituslaitos näkee kuluttajan esimerkiksi luottamisen yhteydessä. Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena kyselytutkimuksena, joka ohjattiin viidelle rahoituslaitoksen asiantuntijalle. Kyselyssä selvitettiin miten vastanneet asiantuntijat painottavat eri riskitekijöitä asiakasprofiloinnissa. Tämän jälkeen kyselyssä avataan edellä mainitut riskitekijät avoimien kysymysten avulla. Viimeisessä kyselyn osiossa selvitetään tarkemmin ylivelkaantumista avoimien kysymysten avulla. Näistä eri kyselyn osuuksista asioita poimien työ pyrkii löytämään eri ylivelkaantumiseen johtavia tekijöitä ja osoittamaan nämä kuluttajalle.

Tulokset osoittavat eri tekijöiden painoarvoa asiakasprofiilia luodessa ja avaa kuluttajalle eri tekijöitä ja polkuja ylivelkaantumiselle. Työssä kävi ilmi, että kulutuskäyttäytyminen, kuluttajan oma asenne ja ymmärrys omaa taloutta kohtaan on merkitsevässä roolissa ylivelkaantumista ajatellen. Heikko oman talouden hallinta ja tietynlainen ulkoinen ja sisäinen paine omasta elämäntyylistä yhdistettiin vahvasti ylivelkaantumiseen.

Asiasanat:

taloudenhallinta, asiakasprofilointi, ylivelkaantuminen, maksukyky, kulutusluotto, riski

Bachelor's Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Bachelor of Business Administration (BBA), Financial Services

2025 | 42 pages

Ossi Airola

Identifying over-indebtedness through customer profiling in financial institution

The objective of this thesis is to help consumers identify potential factors leading to over-indebtedness, based on the responses of five financial experts in the financial sector. Additionally, the study provides consumers with insights into how experts perceive different risk factors and how a customer's own behavior influences how a financial institution assesses them, for example in the context of credit granting. The research was conducted as a qualitative survey targeted at five experts from a financial institution. The survey examined how the respondents prioritize various risk factors in customer profiling. These identified risk factors were then explored in more depth through open-ended questions. The final section of the survey focused more specifically on over-indebtedness, also using open-ended questions. By analyzing the different parts of the survey, the study aims to uncover various factors that may lead to over-indebtedness and to present these findings to the consumer.

The results highlight the relative weight of different factors when forming a customer profile and illustrate to consumers the various elements and pathways that may lead to over-indebtedness. The study revealed that spending behavior, along with the consumer's own attitude and understanding of their finances, plays a significant role in relation to over-indebtedness. Weak personal financial management, as well as certain internal and external pressures related to one's lifestyle, were strongly associated with the risk of becoming over-indebted.

Keywords:

financial management, customer profiling, over-indebtedness, payment ability, loan, risk

Sisältö

1 Johdanto	6
2 Lainaaminen	7
2.1 Kuluttajaluotottaminen	7
2.2 Korko	7
2.3 Luottotyypit	8
2.4 Luottokelpoisuus ja riski	10
2.5 Asiakasprofilointi	12
3 Taloudenhallinta	15
3.1 Budjetointi	15
3.2 Maksuvara / maksukyky	15
3.3 Velanhallinta	16
3.4 Ylivelkaantuminen	16
4 Tapaus	18
4.1 Tutkimuksen tausta	18
4.2 Tapaustutkimus	19
4.3 Tulokset	20
4.4 Pohdinta	35
4.5 Kuluttajalle	38
5 Johtopäätökset	39
Lähteet	41

Kuviot

Kuvio 1. Asiakasprofiilin muokkaus ja ylläpito (Pöllänen, 1999, 127)	13
Kuvio 2. Kysymyksen 1 tulokset	21
Kuvio 3. Kysymykset 2 vastaukset	21
Kuvio 4. Kysymyksen 3 tulokset	23

1 Johdanto

Kuluttajien taloudenhallinta on aina ajankohtainen aihe. Kotitalouksien kulutuskäyttäytyminen on muuttunut viimeisinä vuosikymmeninä. Muutoksen perustana on yhteiskunnallinen muutos, jossa on siirrytty säästöyhteiskunnasta kulutusyhteiskunnaksi. Luottojen euromääräiseen kasvuun on vaikuttanut paljon saatavuuden helpottuminen sekä tarjottavien luottojen, että luotonantajien lisääntyminen markkinoilla (Suomen Asiakastieto Oy 2018). Vaikka luottojen saannin helpottuminen on oikeassa paikassa ja ajankohdassa hyvä asia, on se johtanut kuluttajilla maksuvaikeuksiin luottojen kertyessä. Maksuvaikeuksien yleistyessä myös maksuhäiriömerkinnät ovat kasvaneet.

Maksuhäiriömerkinnällä tarkoitetaan merkintää maksuhäiriöstä. Maksuhäiriö syntyy, kun henkilö jättää hänelle osoitetun laskun maksamatta (Suomen Asiakastieto Oy 2022).

Maksuhäiriömerkintöjen määrän kasvu viittaa samalla ylivelkaantumisen kasvuun. Opinnäytetyön tavoitteena onkin auttaa kuluttajaa tunnistamaan ylivelkaantumisen riskejä rahoituslaitoksen asiakasprofilointiin suuntautuvan kyselyn avulla. Kysely koostuu kolmesta eri osuudesta. Ensimmäisessä kuluttajalle näytetään, miten pankki tarkastelee eri riskitekijöitä. Toisessa pyritään hahmottamaan eri tekijät kuluttajalle ja viimeisessä pyritään löytämään syitä itse ylivelkaantumiselle.

Tutkimuksen avulla pyritään saamaan selville, millaisia polkuja meillä on ylivelkaantumiseen sekä lisätä kuluttajan ymmärrystä oman talouden hallintaan. Asiantuntijoiden kokemukseen pohjautuvista vastauksista halutaan saada ennaltaehkäisevästi kuluttaja pohtimaan omaa nykyistä tilannetta, sekä ajattelemaan mahdollisuuksia parantaa taloudellista tilannettaan. Missä oma ongelmaraja menee ja miten tietoisesti katkaista mahdollinen ylivelkaantuminen?

2 Lainaaminen

2.1 Kuluttajaluotottaminen

Kuluttajaluotolla tarkoitetaan luottoa, jonka elinkeinonharjoittaja, eli luotonantaja sopimuksen mukaan myöntää tai lupaa myöntää kuluttajalle lainana tai muuna vastaavana taloudellisena järjestelyinä. (Finlex)

Kuluttajaluotto on yläkäsite kaikentyyppisille luotoille, joissa luotonantajana on elinkeinonharjoittaja ja luotonsaajana kuluttaja (Makkonen 2012, 30).

Kuluttajaluotoissa säädetään kuluttajasuojalakea, joka on turvaamassa kuluttajaa luoton ottamisessa ja ohjaa luotonantajaa toimintaa harjoittaessaan. Kuluttajaluotto sopimukset tulee olla aina kirjallisia, oli sopimus sitten paperinen tai sähköinen. Sopimuksen ollessa sähköinen se tulee olla kuitenkin jälkikäteen tulostettavissa. Kuluttajaluottosopimuksessa tulee olla merkattuna ainakin luoton määrä, korko, koron määräytymisperusteet, muut luottokustannukset, takaisinmaksuaika, tieto peruuttamisoikeudesta, tiedot luottosopimuksen irtisanomisajasta ja muusta päättämisestä sekä oikeussuojakeinot ja valvontaviranomaiset. (Makkonen 2012, 30–31.)

2.2 Korko

Lähtökohtaisesti luotonottaja maksaa luotonantajalle palkkion siitä hyvästä, että tämä on suostunut väliaikaisesti tarjoamaan varojaan luotonottajan käyttöön.

Tätä palkkiota kutsutaan yleisesti koroksi. Luotonantaja ei voi periä luotonottajalta mitään korkoja tai kuluja, joita ei ole kirjallisesti ilmoitettu sopimuksessa. (Makkonen 2012, 31.)

Korot voidaan jakaa yleisesti kahteen eri luokkaan sen perusteella, miten korko määräytyy. Tässä tapauksessa puhutaan hallinnollisesti ja markkinaan pohjautuvasta korosta. Hallinnollisilla koroilla tarkoitetaan muun muassa Euroopan keskuspankin ohjauskorkoa, jolla halutaan vaikuttaa markkinakorkoon, inflaatioon sekä ohjata ihmisten taloudellista käyttäytymistä.

Markkinaa pohjautuva korkoja ovat esimerkiksi Euribor, eli Euro Interbank Offered Rate, jota ohjaa Euroopan keskuspankin ohjauskorko. Euribor on siis euromaiden yhteinen viitekorko, joilla pankit tarjoutuvat lainaamaan toisilleen vakuudettomasti lainaa toisilleen. Euribor julkaistaan päivittäin. Lisäksi usein on huomioitava luottoa ottaessa ja tarjottaessa marginaalikorko, joka on asiakaskohtainen korko. Marginaali perustuu asiakaskohtaiseen riskiin. (Hallipelto 2021, 106–108.)

Korkojen lisäksi kuluttajan tulee olla tietoinen luoton kuluista. Vasta kun kulut ja korot lasketaan yhteen, saadaan luoton todellinen vuosikorko. Todellinen vuosikorko kasaa siis kaikki kustannukset lainasta ja osoittaa prosenttilukuna vuoden aikana aiheutuvat kustannukset lainatusta pääomasta. Tämän kanssa asiakkaan tulee olla tarkka, koska usein varsinkin kulutusluotoissa saatetaan mainostaa nimelliskorkoa. Nimelliskorolla tarkoitetaan lainan vuosikorkoa, josta ei ole poistettu inflaation vaikutusta. Vaikka nimelliskorko olisikin edullisen oloinen, tulee asiakkaan tarkastella myös luoton todellista vuosikorkoa, jotta kokonaiskustannukset kulujen jälkeen selviää. (Hallipelto 2021, 111–113.)

2.3 Luottotyypit

Kuluttajaluotot voidaan jakaa kolmeen eri luottotyyppiin. Eri luottotyyppiä ohjaa pääasiassa luoton käyttötarkoitus. Kolme pääryhmää ovat asuntoluotot, opintolainat, sekä kulutusluotot (Makkonen 2012, 31). Neljäntenä omana luottotyyppinä voidaan pitää korttipohjaisia luottoja, joilla on yhä suurempirooli kulutustuotteiden rahoituksessa. (Alhonsuo, Nisén Anne & Pellikka, 2009, 230–231.)

Asuntoluotolla tarkoitetaan luottoa, jonka elinkeinonharjoittaja (luotonantaja) sopimuksen mukaan myöntää tai lupaa myöntää kuluttajalle lainana, maksunlykkäyksenä tai muuna vastaavana taloudellisena järjestelyinä asunto-omaisuuden hankkimiseksi tai siihen kohdistuvan omistusoikeuden säilyttämiseksi. (Finlex)

Opintolainalla tarkoitetaan luottoa, jolla on vakuutena opintotukilain mukainen valtioneuvoston takaus. Opintolaina on tarkoitettu nimensä mukaisesti kuluttajan opiskeluiden tueksi, eräänlaisena investointina tulevaisuuden ansaintamahdollisuuksiin. (Makkonen 2012, 31.)

Kulutusluotolla tarkoitetaan luottoa, joka on nimensä mukaisesti tarkoitettu eri kulutushyödykkeisiin. Esimerkiksi erilaisiin palveluihin tai hyödykkeisiin, kuten matkaan tai ajoneuvoon. (Sipilä & Roine 1990, 48.)

Korttipohjaisella luotolla tarkoitetaan maksukorttipohjaista luottoa, jolla asiakas saa käyttöönsä sovitun määrän saldoa. Luottokortti on joustava tapa tehdä hieman normaalista budjetista poikkeavia investointeja, jota asiakas ei itse voisi maksaa kerralla. (Alhonsuo ym. 2009, 230–231.)

Kuluttajaluotoissa on myös toinen merkittävä toisistaan erottava tekijä, jolla luottoja voidaan jakaa eri osiin. Omaako luotto vakuuden? Vakuudellinen luotto on nimensä mukaisesti luotto, jossa on vakuus riskienhallinnallisista syistä. Vakuudella tarkoitetaan jotain tiettyä taetta tai välinettä, jolla velvoite tai saaminen pyritään luoton antajalle varmistamaan (Sipilä & Roine 1990, 110). Vakuudella siis ennaltaehkäistään mahdollista luottotappiota lainanantajalle. (Niemi 2013, 277.)

Esimerkiksi suuremmissa luotoissa kuten asuntoluotossa vakuutena voi olla esimerkiksi ostettava kiinteistö, asunto-osake tai asumisoikeus. Lisäksi luotolla voi olla lisävakuutena esimerkiksi vierasvakuus, henkilötakaus, valtioneuvoston takaus sekä lainatakaus. (Niemi 2013, 279–299.)

Vakuudet voidaan myös jakaa esinevakuuksiin ja henkilövakuuksiin. Oikeudellisesti nämä vakuudet ovat toisistaan erilaiset. Esinevakuudessa vakuuden omistaja luovuttaa tietyn esineen velkojalle vakuudeksi luotolleen. Näitä voi olla esimerkiksi huoneiston osakekirja tai panttikirja kiinteistölle. Vakuus rajoittuu näihin esineisiin. Henkilövakuutuksista yleisimmässä henkilötakauksessa takaaja vastaa vastattavasta velkamäärästä koko omaisuudellaan. Tämä ei siis rajoitu tiettyyn esineeseen. (Niemi 2013, 278.)

Takauksessa takaaja ottaa vastuun lainasta tai osasta siitä. Takaus voi olla omavelkainen tai toissijainen takaus. ”Laissa tarkoitetaan omavelkaisella takauksella takausta, jonka mukaan takaaja vastaa päävelasta niin kuin henkilökohtaisesti vastuussa oleva velallinen”. Toissijaisella takauksella tarkoitetaan ”takausta, jonka mukaan takaaja vastaa päävelasta vain, jollei suoritusta saada velalliselta”. (Takauslaki 19.03.1999/361.)

2.4 Luottokelpoisuus ja riski

Luottokelpoisuudella tarkoitetaan vaatimusta, jonka rahoituslaitos asettaa asiakkaalle. Asiakkaan on täytettävä tietyt ehdot, jotta asiakkaalle voidaan luottoa myöntää. Luottokelpoisuutta määritetään riskiluokituksella. Riskiluokitus tarkoittaa arviota asiakkaan taloudellisesta tilanteesta. (Sipilä & Roine 1990, 55, 90.)

Asiakkaan talouden arvioimisessa pyritään selvittämään millainen maksukyky asiakkaalla, eli luoton ottajalla, on nyt ja tulevaisuudessa? Mitkä asiat vaikuttavat asiakkaan maksukykyyn? Mitkä ovat asiakkaan mahdollisuudet ja keinot vaikuttaa omaan riskiinsä, mikäli esimerkiksi taloudellinen tilanne muuttuu luoton otosta heikompaan suuntaan? Onko muita riskejä, joita asiakkuuteen liittyy? (Niemi 2013, 354.)

Riskiluokitus vaikuttaa asiakkaan luottoehtoihin, kuten hintaan ja vaadittaviin vakuuksiin, mutta myös luoton saatavuuteen. (Sipilä & Roine 1990, 90.)

Minkälaisia riskejä luoton ympärille sitten muodostuu? Luotonantajanriskit voidaan jakaa neljään osa-alueeseen ja luotonantajan kolmeen. Luotonantajan riskejä ovat menettelytapoihin liittyvät riskit, oikeudelliset riskit, luottoriskit ja vakuusriskit. (Niemi 2013, 350.)

Menettelytapoihin liittyviin riskit ovat operatiivisia riskejä. Operatiivisilla riskeillä tarkoitetaan vaaraa tappiosta, joka voi aiheutua sisäisten prosessien, järjestelmien, henkilöstön tai ulkoisten tekijöiden riittämättömyydestä tai epäonnistumisista. Tällaisia tappioihin johtavia riskejä ovat esimerkiksi

harhaanjohtava tai luottamuksellisia tietoja hyödyntävä mainonta, sekä salassapito- ja tiedonantovelvollisuuden laiminlyönti. (Niemi 2013, 350.)

Oikeudelliset riskit kuuluvat myös operatiivisiin riskeihin. Oikeudellisia riskit voivat tulla ulkoisten tekijöiden, sekä pankin toiminnasta alati muuttuvassa toimintaympäristössä. Jatkuvan muutoksen keskellä virheellinen säännösten, sekä määräysten soveltaminen voivat johtaa luotonantajan tappioihin mahdollisten oikeudellisten vastuiden ja vahingonkorvausten kautta.

Luotonantajan vastuulla on hallita riittävää asiantuntijuutta sekä kansallista, että kansainvälistä säännöstelyä sekä kansallista lainsäädäntöä. (Niemi 2013, 351.)

Luottoriski on nimensä mukaisesti riskejä, jotka tulevat itse luotoista. Luotonannossa on aina riski siitä, ettei luotonottaja pysty hoitamaan sopimuksen mukaisia vastuitaan luotonantajalle. Mikäli asiakkaalla ei ole kyvykkyyttä hoitaa vastuitaan, saattaa luotto siirtyä järjestämättömiin saamisiin. Tällöin luottotappio ja riski toteutuu. Tämän takia luotonantajan tulee koota tarpeeksi kattava kuva luototettavasta asiakkaasta ennen luoton myöntämistä. Luottopäätöksen peruspilarina tulee olla hyvän luotonantotavan mukainen luottoanalyysi asiakkaan arvioidusta maksukyvyistä. Hyvä analyysi luotoannon hetkellä ei kuitenkaan riitä, vaan luotonantajan tulee hallinnoida riskiä myös vanhojen asiakkaiden kanssa. Luottoriskiä tulee kartoittaa olemassa olevien asiakkaiden kanssa jatkuvasti ja kartoittaa mahdolliset maksukyvyn heikkenemiset mahdollisimman ajoissa. Mikäli mahdolliset negatiiviset muutokset havaitaan ajoissa, voi luotonantaja keventää toteutumassa olevaa riskiä neuvottelemassa asiakkaan kanssa uusista ehdoista ja toimenpiteistä, joilla luotonottaja selviää vastuistaan. (Niemi 2013, 351.)

Vakuusriski tarkoittaa mahdollisuutta vakuuksien riittämättömyydestä.

Luotonantajan tulee tarkastella vakuudet luotoilleen niin, että mahdolliset tappiot luottoriskin realisoituessa voitaisiin hoitaa vakuuden avulla. Tämä tarkoittaisi, että luotonannon hetkellä vakuuksien mahdolliset arvonalenemiset ovat huomioitu. Mikäli vakuutta on, sen realisointi on aikaa sekä resursseja vievää. Mikäli vakuudet eivät ole riittävät voivat kulut kasvaa merkittävästi siinä missä saamisiin käytetty aikakin ulosottomenettelyyn mentäessä. (Niemi 2013, 353.)

Ulosotolla tarkoitetaan yksittäisen maksamattoman saatavan täytöntöönpanoa, jotta luottotajan saamiset saataisiin kuitattua. Tämä voi tarkoittaa omaisuuden muuttamista rahaksi, jolla velallisen vastuut saadaan hoidettua. (Niemi 2014, 229–230.)

2.5 Asiakasprofilointi

Asiakkaiden tunnistaminen ja tunteminen on yritykselle erittäin tärkeää. Tunteminen on todella tärkeää, koska omien asiakkaiden tuntemisella voidaan kohdistaa esimerkiksi markkinointia oikeaan suuntaan sekä tunnistaa mahdollisia riskejä, joilla edesautetaan kassavirran kasvua. Asiakasprofilointi on käytännössä siis prosessi asiakkaan tuntemiseksi, jolloin omia intressejä ja varoja voidaan kohdistaa tehokkaasti oikeaan suuntaan. (Pöllänen 1999, 120.)

Asiakasprofilointi on prosessi. Tässä prosessissa asiakassuhdetta analysoidaan jatkuvasti asiakkaan tuottaman informaation perusteella monellakin eri ulottuvuudella. Tuloksena on reaaliaikainen kuvaus asiakassuhteesta ja suhteiden kehittämisessä huomioitavista asioista. Jokaisella yrityksellä on toiminnan mukaan eri tarve asiakkaan profilointiin. Tämän takia on mahdotonta esittää luetteloa kaikista eri asiakassuhteesta muovaavista muuttujista. (Pöllänen 1999, 120–121.)

Miten asiakasprofiileja sitten ylläpidetään? Asiakasprofilointi on järjestelmä, jota ylläpidetään usein kolmen eri tekijän toimesta. Nämä tekijät ovat asiakas, yrityksen henkilöstö sekä tietojärjestelmä. (Pöllänen 1999, 127.)



Kuvio 1. Asiakasprofiilin muokkaus ja ylläpito (Pöllänen 1999, 127.)

Henkilöstön kohdalla profiilin luomiseen osallistuminen tapahtuu erinäisten kirjausten perusteella. Merkitys profiilin luomisen kannalta kasvaa aina, mitä enemmän asiakkaan ja yrityksen välillä on kontakteja. Esimerkiksi tapaamisessa ylös nousseet asiat, jotka työntekijä huomaa vaikuttavan kokonaisuuteen kirjataan ylös. Rahoituslaitoksen näkökulmasta tällaista voisi pitää henkilöstön kirjausta esimerkiksi asiakkaan muuttuneesta taloudellisesta tilanteesta luotottamista harkittaessa. Tietojärjestelmien osallistuminen asiakasprofiilin luomiseen tulee erilaisten kriteerien kautta, jotka on ohjelmoitu tietokantaan. Aina kun jokin merkittävä tekijä muuttuu asiakassuhteessa, järjestelmä muuttaa asiakkaan profiilin vastaamaan uutta muuttujan jälkeistä tilannetta. Pankeissa tietojärjestelmän luoma profilointia hyödynnetään erityisen paljon ja on suuressa roolissa esimerkiksi luottoriskiä laskettaessa. Tietojärjestelmä huomioi pienetkin muutokset riskin kannalta, esimerkiksi viiveet

luotonhoidossa voisi olla vastaava triggeri, joka laukaisee järjestelmän laskemaan riskiä uudestaan. Asiakas voi vaikuttaa profiilin luomiseen myös itse. Päivittämällä esimerkiksi verkkosivuille tietojaan asiakas muokkaa profiilia itsestään suoraan. Asiakkaan kirjauksia hyödynnetään muun muassa palvelun yksilöinnin parantamiseksi. Rahoituslaitoksen näkökulmasta helppo esimerkki voisi olla, että asiakas kertoo olevansa kiinnostunut sijoittamisesta, jolloin ensi tapaamisessa vastaanottava toimihenkilö osaa varautua myös sijoittamiseen liittyvään neuvonantoon ja keskusteluun. (Pöllänen 1999, 127–129.)

3 Taloudenhallinta

3.1 Budjetointi

Oman talouden hallinta lähtee sen suunnittelusta eli budjetoinnista. Jotta kuluttaja voi hallita talouttaan, tulee hänen tietää, millaisia tuloja ja menoja hänellä on. (Asunmaa & Sammalisto 2021, 21.)

3.2 Maksuvara / maksukyky

Maksukyvyllä tarkoitetaan kykyä hoitaa taloudellisia velvoitteita. Maksukyvyllä käytännössä siis selvitetään, kuinka paljon luotonhakijalle jää varoja hoitaa uutta luottoa jo nykyisten menojen jälkeen. Tätä arvioidessa tarkastellaan luotonhakijan tuloja ja menoja. Erityisesti välttämättömät menot ovat tärkeää saada selville luottoa haettaessa, saati myönnettäessä. On sekä luotomyöntäjän, että luotonhakijan etu selvittää maksukykyyn liittyvät seikat huolellisesti, jottei riskit kummallakaan osapuolella kasva liian suureksi luoton takaisinmaksun kannalta. (Niemi 2013, 355.)

Maksukykyä arvioidessa molempien osapuolien tulisi kiinnittää huomiota toisen osapuolen arvioon. Vaarana voi olla, että sekä hakija, että luotonmyöntäjä sortuvat liiallisiin oletuksiin. Luotonhakija saattaa sen suuremmin tutustumatta ehtoihin ajatella, että pankki luottoa myöntäessä on varma asiakkaan maksukykyä. Tällöin hakijan on siihen helppo itsekin tuudittautua. (Niemi 2013, 355.)

Erityisesti nopeammissa ja summiltaan kevyemmissä luotoissa pankilla voi olla erilaiset kuluolettamat käytössä esimerkiksi asumisen, liikkumisen ja välttämättömien ostosten kanssa. Eritoten näissä tapauksissa hakijan tulisi varmistaa, että nämä pankin ohjeelliset menotiedot vastaavat tarpeeksi tarkasti hakijan omia menoja. Muuten on vaarana, että asiakkaan maksukyky jää liian kevyeksi ja takaisinmaksu vaarantuu. (Niemi 2013, 355–356.)

3.3 Velanhallinta

Velanhallinnalla tarkoitetaan tekijöitä, joihin yksilö voi vaikuttaa omassa velkaantumisessa. Ymmärrys omista veloista ja niiden vaikutuksesta omaan talouteen ovat avain asemassa näiden hallinnassa. Erilaiset luotot vaikuttavat kuluttajan talouteen eri lailla. Avainasemassa on, onko luotolla investointitarkoitusta vai onko luotto otettu kulutustarkoituksessa. Esimerkiksi velka asuntoa varten tai yrityksen perustamista varten voidaan luokitella investointiluotoksi. Kun luotto otetaan kulutusta varten, on luotto usein nopeasti käytetty, eikä varallisuus kasva tämän avulla. Ajoneuvoluotto voi olla molempia. Luotto ei usein ole tarpeellinen investoinnin näkökulmasta, mutta mikäli tätä tarvitaan esimerkiksi työn tekemiseen, on kyseessä investointi. (Hallipelto 2021, 274.)

Velanhallinnassa on tärkeää ottaa huomioon myös oma taloudellinen tilanne. Tulot ovatkin suuressa roolissa velanhallinnassa. Tulojen säännöllisyys ja suuruus vaikuttavat vahvasti kuluttajan riskiin ylivelkaantua. Vaikka vakituisesti suurituloisella henkilöllä voi olla suhteellisesti enemmän velkaa kuin matalampi tuloisella, on tällä usein enemmän joustovaraa taloudessaan. Vaikutukset velkoihin ja omaan talouteen voivat olla suuret, mikäli pienituloisen henkilön talous kärsii lyhyenkin takaiskun, kuten hetkellisen palkattoman jakson. Tällöin avainasemassa on myös asiakkaan likvidit varat, joilla omaa taloutta voidaan suojata tällaisilta takaiskuilta. Kuluttajalla onkin hyvä olla puskuria taloudelleen niin, että selviää hetkelliset vajaukset tuloissaan. (Hallipelto 2021, 275.)

3.4 Ylivelkaantuminen

Kuluttajan ylivelkaantuminen tarkoittaa tilannetta, jossa henkilö ei selviä enää vastuistaan. Menot ovat ylittäneet pisteen, jossa tulot eivät riitä välttämättömien menojen jälkeen velkojen takaisinmaksuun. (Hallipelto 2021, 276.)

Kun kuluttaja joutuu ottamaan uuden luoton vanhan luoton poismaksamiseksi tai ihan vain kattamaan välttämättömiä menojaan kuten vuokraa, voidaan

tilannetta kutsua velkaongelmaksi. Erityisen raskaita velkaongelman näkökulmasta ovat niin sanotut nopeat luotot kuten vakuudettomat luotot tai korttiluotot. Nämä ovat nimensä mukaisesti yleisesti ottaen helpompia saada, mutta myös verrattain kalliita luotonantajalle muodostuvan suuren riskin takia. (Hallipelto 2021, 276–277.)

Todella vaarallinen taloudellinen kierre voi alkaa, kun vanhoja luottoja aletaan maksamaan uusilla luotoilla. Oman velanhallinnan kannalta onkin oleellista arvioida ja tunnistaa, koska oma taloudellinen tilanne ei enää kestä uutta luottoa. Jotta oma velanhallinta on hallussa, tulisi maksukykyä ennalta arvioida, sillä korkotilanne tai oma tulotilanne voi muuttua nopeastikin.

4 Tapaus

4.1 Tutkimuksen tausta

Syy tutkimuksen toteuttamiselle löytyy halusta auttaa kuluttajaa tunnistamaan ylivelkaantumiseen johtavia tekijöitä.

Suomessa on uutisoitu viimeisten vuosien aikana, miten suomalaisten taloudenhallinta on heikentynyt. Esimerkiksi maksuhäiriöiden määrä kasvoi vuonna 2024 valtavasti (Yle Uutiset 2025). Vaikka luottotietolakia muutettiin joulukuussa 2022, ei maksuhäiriömerkintöjen määrät kääntyneet laskuun (Yle Uutiset 2024). Lakimuutoksen myötä merkintöjä alettiin poistamaan jälkeen 30 vuorokauden jälkeen siitä, kun luottotietorekisteriin on merkattu tieto alkuperäisen saatavan maksamisesta (Suomen Asiakastieto Oy 2022). Ylen mukaan merkinnät ovat kasvaneet erityisesti nuorten joukossa. (Yle Uutiset 2025.)

Myös perintäyhtiö Intrum kertoi viime vuoden kesäkuussa julkaistussa raportissaan kuluttajien maksukyvyyn olevan heikkenemässä ja maksuvaikeuksien lisääntyvän kevyestä talouskasvusta huolimatta. (Intrum 2024.)

Kuluttajan ylivelkaantuminen johtuu lähtökohtaisesti oman talouden heikosta hallinnasta. Erityisesti nuorilla on itsenäistymisen kynnyksellä monia taloudellisia vaihtoehtoja ja päätöksiä edessään. Osa nuorista omaa hyvän ymmärryksen taloudesta, mutta taloustaitojen opettamista vaadittaisiin edelleen enemmän. (Yle Uutiset 2025.)

Tutkimuksella halutaan rahoituslaitoksen asiantuntijoiden osaamisen avulla löytämään eri asioita kuluttajan taloudenhallinnasta, joihin kuluttaja voi kiinnittää huomiota ja jotka voivat johtaa ylivelkaantumiseen. Tarkoitus on näyttää kuluttajalle, miten asiantuntija arvioi tätä luotottaessa ja mitkä ovat tämän mielestä suurimmat riskit. Tätä kautta tutkimus pyrkii osoittamaan mahdollisia yhteyksiä kuluttajaan tai kuluttajaryhmään. Tutkimuksen on tarkoitus olla niin

ennalta ehkäisevässä roolissa, mutta myös auttaa mahdollisen ylivelkaantumisen korjaamisessa.

Kaikki lähtee kuluttajalla oman talouden hallinnasta. Taloudenhallinta tarkoittaa kuluttajalla oman talouden seuraamista ja hallinnointia. Jotta kuluttaja voi hallita talouttaan, tulee oma taloudellinen tilanne selvittää. Oman talouden selvittäminen lähtee tulojen ja menojen läpi käynnillä. Tulojen ja menojen kartoittamisella voidaan aloittaa hankintojen ja normaalin arjen rahoittamisen suunnittelu. Talouden suunnittelu onkin kuluttajalla avain tasapainoiselle taloudelle. (Kuluttajaliitto)

Kuluttajan kuukausikohtainen tulo koostuu yleisesti palkasta, pääomatuloista, eläkkeestä, etuuksista tai lisistä. Menot voivat koostua käytännössä mistä vain kulutusmahdollisuuksien ollessa lähes loputtomat. Kuluttajan tulisi lähteä kuukauden kulujen kanssa siitä liikkeelle, mitkä kulut ovat pakollisia kuukausittaisia menoja. Yleisimpiä pakollisia menoja ovat asumiskulut, ruokakulut sekä tulojenhankkimiskulut, kuten kulkuneuvo. Kun tulot ja menot ovat tiedossa, voidaan omaa taloutta lähteä suunnittelemaan. (Kuluttajaliitto)

4.2 Tapaustutkimus

Kyselyn tavoitteena on pankin asiakasprofiloinnin avulla selvittää ylivelkaantumisen riskejä ja antaa kuluttajalle mahdollisuus peilata pankin näkemyksiä oman talouden hallintaan ja velkaantumiseen. Kysely on suunnattu erään rahoituslaitoksen toimihenkilöille, jotka käsittelevät luottopäätöksiä ja ovat asiantuntevassa roolissa omassa ammatissaan. Kysely perustuu vastaajien kokemuspohjaiseen arvioon luottoriskin näkökulmasta eikä suoraan kyseisen rahoituslaitoksen luotto-ohjeeseen, jotta saadaan monipuolisempia vastauksia ja pystytään hyödyntämään parhaiten vastaajien laajaa asiantuntijuutta.

Kysely toteutettiin kvalitatiivisena, eli laadullisena tutkimuksena. Kyselyssä käytettiin paljon avoimia kysymyksiä, jotta vastaajien asiantuntijuus ja omat näkemykset tulisivat mahdollisimman selvästi esille.

Kyselytutkimus koostui kolmesta eri osa-alueesta. Ensimmäisessä pyrittiin selvittämään kolmen kysymyksen voimin, mitä tekijöitä vastanneet asiantuntijat pitävät tärkeimpinä, kun asiakasprofiilia luodaan asiakkaasta luotottamisen yhteydessä. Seuraavat kaksitoista kysymystä pyrkivät avaamaan kuluttajalle ensimmäisissä kysymyksissä esitettyjä tekijöitä. Miten esitetty asia vaikuttaa arviointiin. Viimeinen osio koostui kuudesta kysymyksestä. Tässä osiossa käsiteltiin tarkemmin ylivelkaantumista. Lopuksi eri osioiden kautta pyrittiin löytämään yhteneväisyyksiä ja avaamaan kuluttajalle asiantuntijoiden vastausten kautta, mihin asioihin omassa taloudenhallinnassa ja velkaantumisessa tulisi kiinnittää huomiota.

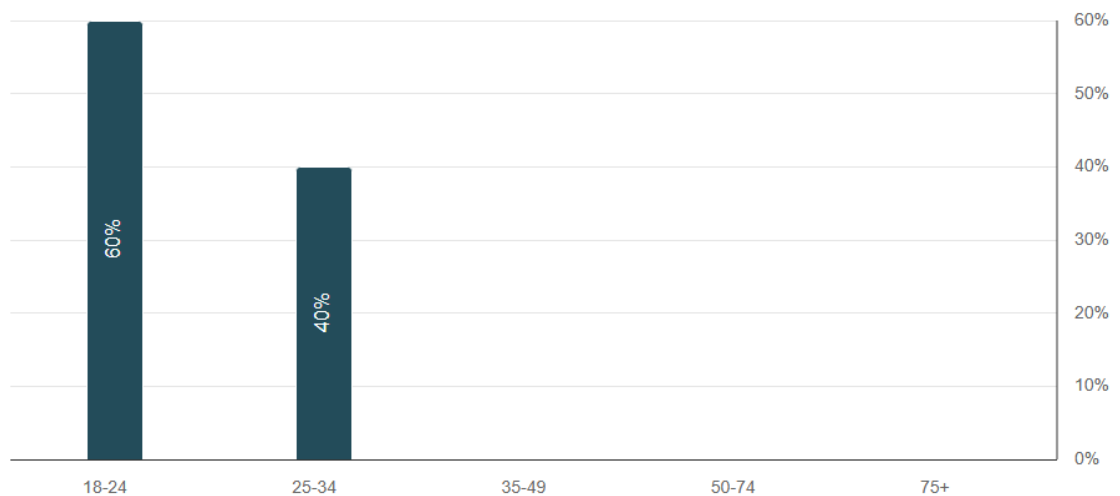
4.3 Tulokset

Tutkimukseen tuli yhteensä viisi vastausta. Vastausten määrä on tarkoituksella pienempi. Tarkoituksena oli saada mahdollisimman laadukkaita vastauksia kohdistamalla kysely vain valituille asiantuntijoille. Vastausten määrän takia kaikissa, mutta erityisesti ensimmäisessä kolmessa kysymyksessä tulee ottaa huomioon, että vastaukset ja näin ollen keskiarvot pohjautuvat vain muutaman vastaajan kokemukseen ja voivat poiketa suuremman otannan tutkimuksista.

Kysymys 1. Riski ikäryhmittäin

Minkä ikäinen on suurimmassa vaarassa ylivelkaantua?

Vastaajien määrä: 5

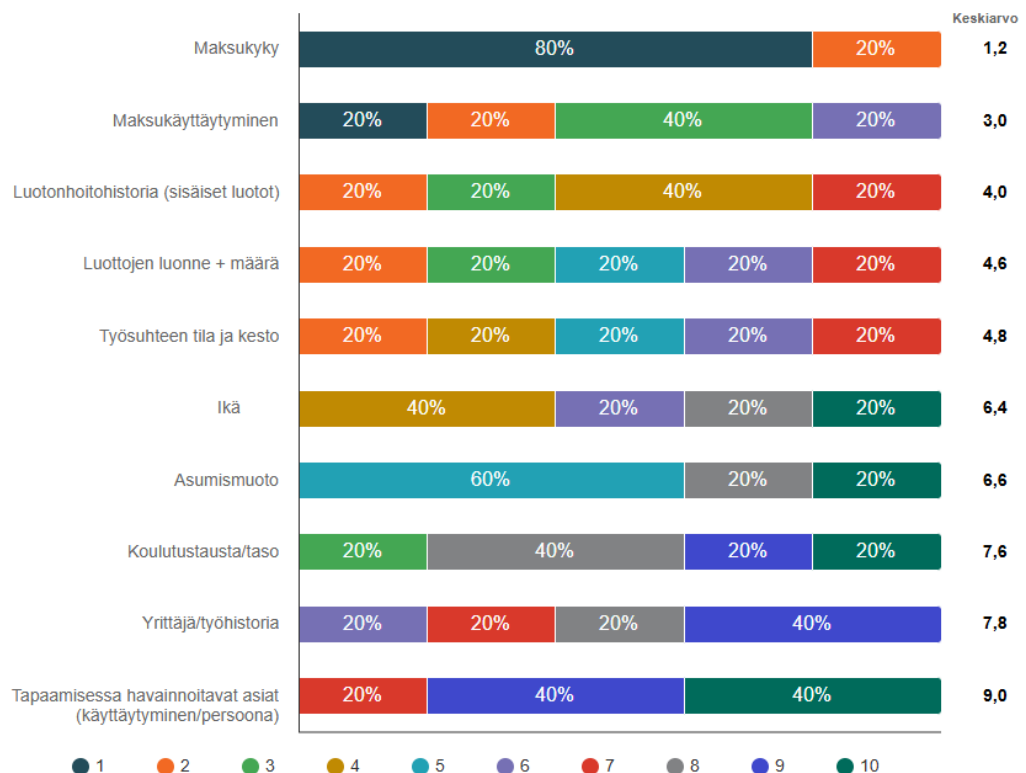


Kuvio 2. Kysymyksen 1 tulokset

Ensimmäisessä kysymyksessä selvitettiin ikäluokkaa, joka nähdään asiakasprofiilia tehdessä riskialttiimpana ylivelkaantumiselle. Ikäryhmät oli jaettu viiteen eri ryhmään, pyrkimyksenä jakaa vaihtoehdot elämän eri vaiheiden ympärille. Vastausvaihtoehdot olivat 18 – 24, 25-34, 35 – 49, 50 – 74 ja 75 +. Suurin osa vastaajista näkevät kaikkein nuorimman ikäluokan riskialttiimpana eli 18–24-vuotiaat. Vastaajista 60 % vastasi ikäluokan 18–24, joka vastaa kolmea vastaajaa. Ikäluokka 25–34 sai äänistä 40 %. Ikäryhmät 35-49, 50-74 ja 75+ eivät saaneet lainkaan ääniä. Nuorempia kuluttajia pidetään selvästi riskialttiimpina ylivelkaantumiselle. Eri elämänvaiheiden riskitekijöitä käydään läpi kysymyksissä 13–15.

Kysymys 2. Eri tekijät luottoriskiä arvioidessa

Aseta seuraavat tärkeysjärjestykseen asiakkaan luottoriskiä arvioidessa? 1 = Tärkein
Vastaajien määrä: 5



Kuvio 3. Kysymykset 2 vastaukset

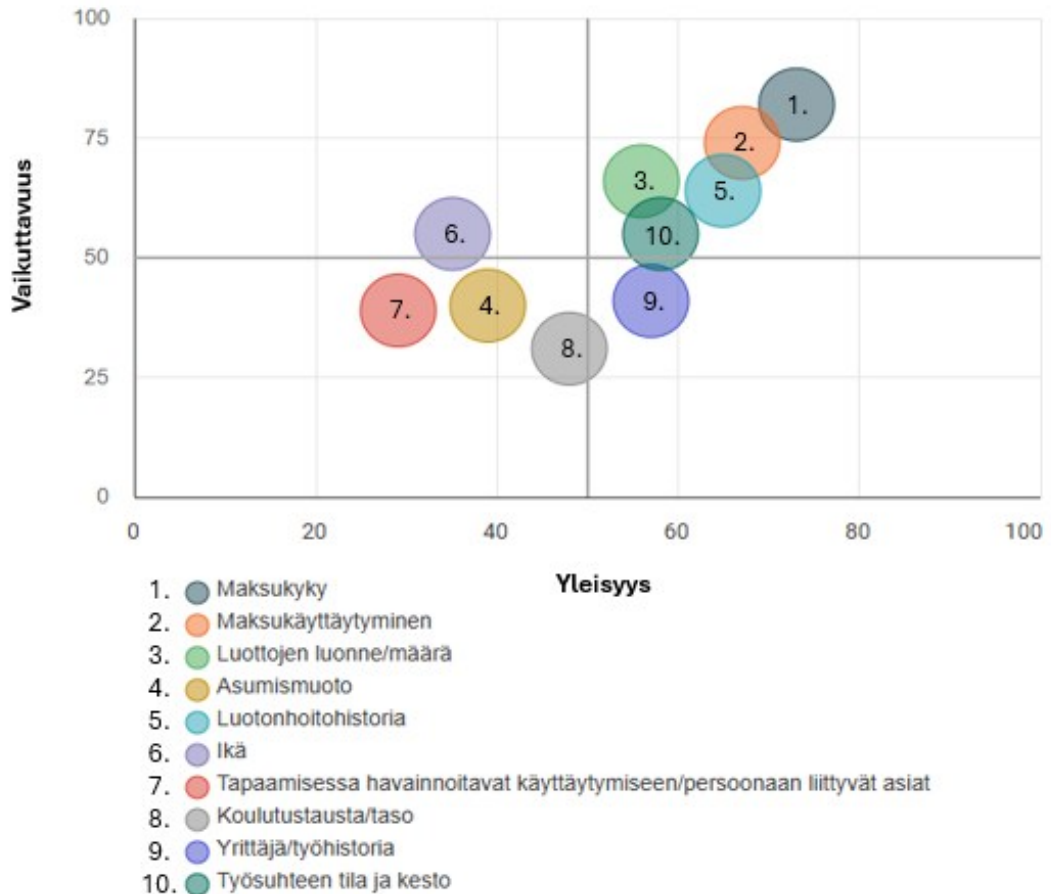
Kysymyksessä vastaajille annettiin kymmenen eri tekijää, joiden oletetaan vaikuttavan asiakkaan luottoriskiin. Vastausvaihtoehdot olivat maksukyky, maksukäyttäytyminen, luottojen luonne + määrä, ikä, työsuhteen tila ja kesto, luotonhoitohistoria (sisäiset luotot), asumismuoto, tapaamisessa havainnoitavat asiat, koulutustausta/taso sekä yrittäjä/työhistoria. Kuvaajan alla näkee vastausvaihtoehdot väreinä 1–10 välillä. Vastausnumero yksi tarkoittaa, että vastaaja on pitänyt kyseistä tekijää tärkeimpänä luottoriskiä arvioidessa. Väreistä voimme huomata miten eri vastaukset ovat jakautuneet. Esimerkiksi vastaajista 80 % näki maksukyvyn tärkeimmäksi tekijäksi ja näin ollen sijoitti vastauksissaan maksukyvyn kohtaan yksi. Vastauksissa on paljon hajontaa, mutta taulukon oikeassa reunassa nähdään keskiarvo siitä, mihin vastaajat olivat sijoittaneet eri tekijät. Tämä selkeyttää hyvin, miten vastaajat ovat arvostaneet eri tekijöitä luottoriskiä arvioidessa.

Vastauksista käy ilmi, että vastaajat pitivät maksukykyä kaikkein tärkeimpänä tekijänä luottoriskiä arvioidessa. Seuraava rypäs koostuu maksukäyttäytymisestä, luotonhoitohistoriasta, luottojen määrästä ja laadusta sekä työsuhteen tilasta ja kestosta. Tämän jälkeen lähes yhtä tärkeänä pidettiin ikää ja asumismuotoa. Lopuksi voidaan todeta, ettei koulutustaustalla tai tasolla, yrittäjä ja työhistorialla, saati tapaamisessa havainnoitavilla asioilla ollut suurta merkitystä luottoriskiä arvioidessa.

Kysymys 3. Eri tekijät asiakasprofiilia luodessa

Asiakasprofiilia luodessa, arvioi tekijöiden vaikuttavuutta asiakkaan riskiin ylivelkaantua. Pystysuunnassa kuinka vahva vaikutus tekijällä on ja vaakasuunnassa kuinka usein vaihtoehto on ollut ratkaisevana tekijänä profiilin määrittämisessä lopputuloksessa. 1 = Ei vaikuta usein/ei muodosta suurta riskiä profiilia luodessa?

Vastaajien määrä: 5



Kuvio 4. Kysymyksen 3 tulokset

Nelikentässä vastaajaa pyydettiin arvioimaan asiakasprofiilia luodessa eri tekijöiden merkityksellisyyttä asiakkaan riskiin ylivelkaantua. Pystysuunnassa pyydettiin arvioimaan kuinka vahvasti esitetty tekijä vaikuttaa riskiin ja vaakasuunnassa sitä, kuinka usein tekijä on ratkaisevassa asemassa asiakasprofiilia luodessa. Vastauksista käy ilmi, että maksukykyä pidetään myös asiakasprofiilia luodessa vahvimpana tekijänä, joka vaikuttaa profiiliin. Tämän jälkeen tuli aiemman kysymyksen tapaan maksukäyttäytyminen. Seuraavaksi tuli luotonhoitohistoria, jonka jälkeen melko lähellä kannassa olivat

luottojen luonne ja määrä sekä työsuhteen tila ja kesto. Iällä ei nähty olevan kovinkaan usein vaikuttava tekijä profiilin lopputuloksen kannalta, mutta jotain vaikutusta riskiin kuitenkin nähtiin. Yrittäjä ja työhistoria vaikuttaisi saaneen hieman suuremman keskiarvon, mitä edellinen kysymys antoi olettaa. Tärkeysjärjestykseen luottoriskiä ajatellen tekijä sijoitettiin kuitenkin lähes viimeiseksi. Alla ollen vain tapaamisessa havainnoitavat asiat.

Kysymys 4. Maksukyky

Neljäs kysymys oli toisen osion ensimmäinen, jossa vastaajaa pyydettiin avaamaan toisessa ja kolmannessa kysymyksessä annettuja vastausvaihtoehtoja. Kyseessä oli siis avoin kysymys. Kysymyksessä pyydettiin avaamaan mitkä asiat vaikuttavat asiakkaan maksukyvyn arviointiin. Vastaajat kertoivat, että lähtökohtaisesti asiakkaan nettotulot vähennettynä kiinteillä menoilla sekä elämäntilanteen myötä muodostuvilla säännöllisillä kustannuksilla kertovat asiakkaan maksukyvyn. Osa vastaajista lähtivät kuitenkin avaamaan asiaa tarkemmin. Eräs vastaaja totesi osana vastausta, että: ”Keskeisessä roolissa on asiakkaan kulutustottumukset ja maksukäyttäytyminen”. Toinen lähti avaamaan myös pidemmän aikavälin arviointia: ”Asiakkaan todennettavissa olevat tulot sekä velat, osamaksusopimukset, taloyhtiön yhtiölainaosuudet. Perhevapaalla olevien osalta pohdimme usein maksukykyä pidemmällä horisontilla - maksukyky perhevapaan aikana vrt. kun töihin on taas palattu. Toisaalta taas opintojen loppusuoralla olevan tulotaso voi oletusarvoisesti olla hyvinkin noususuuntainen, vaikka luotonhakupäätöksellä tulot olisivat pienemmät (esim. lähiaikoina valmistuvassa olevat lääkärit). Teemme siis pelkkien lukujen tuoman analyysin lisäksi myös kokonaisharkintaa”. Vastaus havainnoi hyvin sitä, että pankin ja myös kuluttajan arvio omasta maksukykyvyydestä ei tule olla vain sen hetkisestä tilanteesta vaan arvion tulee olla kauas katseisempi. Lisäksi huomioitavaa on kulutustottumusten nouseminen esiin, jolle annettiin selvästi suuri huomio osana maksukykyä.

Kysymys 5. Maksukäyttäytyminen

Kysymyksessä vastaajia pyydettiin avaamaan asioita, jotka vaikuttavat asiakkaan riskiin, kun arvioidaan maksukäyttäytymistä. Useampi vastaaja vastasi uhkapelaamisen sekä useat ulkoiset luotot ja osamaksut, jotka rasittavat kuluttajan taloutta: ”Asiakkaalla on esimerkiksi lukuisia korttiluottoja sekä muita jatkuvia luottoja, ja em. luotot ovat ”tapissa”. ”Asiakas on viimeisen 12kk aikana poren mukaan ottanut lukuisia uusia kulutusluottoja. Asiakkaan tilitapahtumissa nähdään pelaamista tai laskuja maksetaan perintätoimiston kautta.” Pore on usein rahoitussektorilla käytetty lyhenne ja sillä viitataan tässäkin työssä positiiviseen luottotietorekisteriin. Maininnan sai edellä mainittujen lisäksi myös päihteet: ”Epäedullinen maksukäyttäytyminen pelaaminen, päihteet sekä velkaantuminen useisiin eri rahalaitoksiin. Kapea maksuvara arjessa / heikko taloudellisten puskureiden muodostuminen.” Maksukäyttäytymistä havainnoitaessa tekijät, jotka vaikuttavat raskaimmin asiakkaan ylijäämään ja näin ollen taloudenhallintaan, pidettiin haitallisimpana. Näitä voivat olla esimerkiksi useat kalliit kulutusluotot tai riippuvuudet, kuten uhkapelaaminen tai päihteet. Kuluttaja voi huomaamattaan upottaa koko kuukauden ylijäämän rahapeleihin viikko ja pelitapahtuma kerrallaan. Kun ylijäämää ei kerry lainkaan, ei kuluttajan talous ole myöskään valmis mahdollisiin yllättäviin menoihin, jolloin uusi velka voi olla useaan otteeseen ainoa keino rahoittaa uusia kuluja. Tällöin ylivelkaantumisen riski kasvaa.

Kysymys 6. Luottojen luonne ja määrä

Kysymyksessä vastaajaa pyydettiin avaamaan miten luottojen luonne ja määrä vaikuttavat arviointiin. Edellisen kysymyksen vastausten lailla esiin nousi jälleen kulutusluottojen määrä. Tämä yhdistettiin asiakkaan taloudenhallintaan ja tapaan rahoittaa elämäänsä. ”Voimakas kulutusluottoihin perustuva tapa rahoittaa investoinnit ja kuluttaminen lisää ylivelkaantumisen riskiä, erityisesti jos viimeisen 12kk aikana on otettu useita kulutusluottoja. Tämä osin indikoi elämäntapaa, jossa hankinnat tehdään hetken mielijohteesta, eikä asiakas välttämättä osaa hahmottaa omaa kokonaistalouttaan.” Useissa vastauksissa kulutusluottojen määrä, varsinkin suhteessa aikaan nousi esille, mutta enemmän huoli nousi siitä mitä useat kulutusluotot indikoivat. ”Vaikuttaa ja

otetaan huomioon. Pääsääntöisesti useammat luotot vaikuttavat selkeästi asiakkaan maksuvaraansa sekä antaa osviittaa asiakkaan maksukäyttäytymisestä, jossa elämistä useimmiten rahoitetaan velkarahalla.” ” Jos vakuudetonta on yli 50k on se aina kohottava riski ja kertoo hakijan muista valinnoista elämässä, mikä kohottaa riskiä.” Eli vaikka jokainen luotto painaa itsessään maksukykyä alaspäin, yhtä lailla huoli nousee asiakkaan harkintakyvystä, sekä taloudenhallinnan ymmärtämisestä.

Kysymys 7. Asumismuoto

Vastaajaa pyydettiin avaamaan, miten asumismuoto vaikuttaa arviointiin. Suurin osa vastaajista ei nähnyt asumismuodolla suurta vaikutusta: ”Itsessään asumismuodolla ei suurta vaikutusta mielestäni ole mikäli asumiskustannukset ovat vain hyvin tasapainossa riippumatta onko asiakas vuokra vai omistusasuja.” Osa vastaajista näki asumismuodon kuitenkin osana kokonaisarviota: ”Oletusarvoisesti omistusasujan riski ylivelkaantumiseen nähdään pienemmäksi kuin vuokralla asuvalla. Tämä on kuitenkin vain yksi muuttuja kokonaisuudessa.” Kuten ensimmäisessä esimerkkivastauksessa todettiin, suurta vaikutusta arviointiin ei ole. Asumismuoto tuo yhden kiinteän kulun kuukaudessa asumismuodosta riippumatta. Ylivelkaantumiseen itse asumismuodolla ei suurta merkitystä ole. Merkitystä löytyy enemmän siitä, millaisia kuluja asuminen tuottaa. Asumiskulut voivat olla liian suuret oli kyse omistus- tai vuokra-asunnosta.

Kysymys 8. Luotonhoitohistoria

Kun ikää käsitellään erikseen myöhemmin, lähdettiin seuraavaksi käsittelemään luotonhoitohistoriaa. Kysymyksessä pyydettiin vastaamaan siihen, miten asiakkaan aiempi luotonhoitohistoria vaikuttaa arviointiin. Vastauksissa todettiin, että hyvä luotonhoitohistoria viittaisi myös asiakkaan kykyyn hallita talouttaan. Samalla jo pienten maksuviiveiden koettiin vaikuttavan negatiivisesti arviointiin. ”Tämä kertoo myös paljon asiakkaan talouden hallinnasta ja mikäli luotoissa on edes pieniä maksuviiveitä niin tämä vaikuttaa ilman muuta kyllä negatiivisesti arviointiin”. Eräässä vastauksessa nostettiin taas esille kulujen ja elämäntyylin

merkitys asiakkaan taloudenhallinnassa. ”Hyvä sisäinen luotonhoitohistoria on positiivinen tekijä, etenkin jos asiakkaan rahoitusta pohditaan esimerkiksi maksukyvyn näkökulmasta. ”Pienistä tuloista on voitu hyvin hoitaa isoltakin tuntuvaa lainaa moitteetta, kun oman talouden hallintataidot ovat kunnossa, mutta isoilla tuloilla ja leveällä elämäntyyllillä lainatkin maksetaan viiveellä”. Porelta näemme nyt myös muissa rahoituslaitoksissa olevat pidemmät maksuviiveet. Poreella olevat havainnot pidemmistä maksuviiveistä pääsääntöisesti estävät asiakkaalta uuden luoton saamisen”. Myös luotonhoitohistorian nähdään selvästi olevan kytköksissä asiakkaan taloudenhallintaan. Luotonhoitohistoria ei siis kerro vain suoraan, miten asiakas on kyennyt hoitamaan vastuitaan, vaan osoittaa paljon laajemmin myös asiakkaan ymmärryksestä ja asenteesta talouttaan kohtaan.

Kysymys 9. Tapaamisessa havainnoitavat asiat

Osa vastaajista eivät nähneet tapaamisessa havainnoitavia asioita kovinkaan suurena tekijänä arviointia tehdessä. Kuitenkin eräs vastaaja nosti esiin asiakkaan totuudenmukaisuuden ja ymmärryksen taloudestaan. Vastauksessa pohdittiin esimerkiksi tilannetta, jossa asiakkaan kertoma omasta taloudestaan ei vastaa läheskään jo totuudeksi osoitettua taloudellista tilaansa. Töllöin riski siitä, että asiakas pimittää tärkeitäkin tekijöitä nähdään ymmärrettävästi kasvavan. Tapaamisessa tarkasteltiin siis asiakkaan luonnetta ja ymmärrystä taloudestaan, mutta tällä ei nähty olevan yleensä suurta merkitystä luotottamisessa. Yleisesti kuitenkin nähtiin, ettei tapaamisessa tarkasteltavilla asioilla ole suurta merkitystä asiakasprofiilia arvioidessa.

Kysymys 10. Koulutustausta ja taso

Seuraavaksi vastaajat avasivat näkemyksiään koulutustaustan ja -tason merkityksestä arviointiin. Vastauksista käy melko varovasti ilmi, että korkeampi koulutustaso vähentäisi ylivelkaantumisen riskiä. ”Yleensä korkeampi koulutustaso indikoi parempaa talouden ymmärrystä ja hoitokykyä”. Riski nähtiin vähenevän korkeamman koulutustason myötä tulleen laajemman talouden ymmärryksen kautta. Lisäksi laaja-alaisemmat

työllisyysmahdollisuudet nähtiin riskiä vähentävänä tekijänä. Vastauksissa muistutettiin kuitenkin jälleen asenteen ja kulutuskäyttäytymisen merkityksestä oman talouden hallintaan. ”Oletusarvoisesti korkeakoulututkinnon suorittaneilla on pienempi riski ylivelkaantua. Toisaalta arkikokemus on osoittanut, että moni hyvätuloinen haluaa elää mukavasti ja riittävän tasokkaasti, jolloin talouteen ei kerry puskureita, ja hankinnat rahoitetaan luotolla. Pitkän päälle tämä lisää talouden haavoittuvuutta ja velkakierteen riskiä.” Eli vaikka koulutustaso nähdään olevan osa kokonaisarviota, ei sitä nähty kuitenkaan kovinkaan merkittävänä tekijänä.

Kysymykset 11–12. Yrittäjä- ja työhistoria, Työsuhteen tila

Vastaukset osoittavat ennalta arvattavuuden olevan selvästi positiivinen tekijä. Pidempi vakaa työhistoria nähtiin olevan osoitus siitä, että työura jatkuisi myös sellaisena. Näin ollen myös vähentävän luottoriskiä. Työhistorian kohdalla painotettiin arvioinnissa työsuhteen pituutta ja ammattitaitoa eikä niinkään sitä, mitä työtä asiakas tekee. Suomessa on olemassa myös monta ammattia, joissa työsuhteen pituutta joutuu katsomaan hieman eri tavalla. Esimerkiksi opettajien ja sairaanhoitajien kohdalla tulee väistämättä ottaa tämä huomioon, kun riskejä kartoitetaan. Tämä johtuen siitä, että kyseisissä ammateissa on laajasti käytössä määräaikaiset työsuhteet. Vaikka todellisuudessa saman työntäjän alla saatetaan olla monta vuotta. ”Nykyään määräaikaiset työsuhteet ovat monella alalla enemmän pääsääntö kuin poikkeus, eikä työhistoriaa tehdä enää yhden työnantajan palveluksessa. Enemmänkin pohdimme, millä alalla asiakas on töissä, ja miten se kärsii mahdollisessa laskusuhdanteessa. Esim. rakennusalalla määräaikaisissa töissä olevan työtilanne voi muuttua nopeasti, mutta hoitoalalla on oletusarvoisesti paremmin kaikissa suhdanteissa töitä tarjolla.”

Yrittäjän kohdalla nostettiin arvatunkin erityisesti yrityksen tilaa esille.

”Tilastollisesti yrittäjä taustaisilla henkilöillä on suurempi todennäköisyys joutua maksuvaikeuksiin, joten toki yrityksen toiminta tulee ottaa tarkkaan huomioon luottopäätöstä tehtäessä”. Yrityksellä mahdolliset maksuvaikeudet, maksuhäiriömerkinnät, palkanmaksukyky olivat esiin nostettuja tekijöitä profiilia

luodessa. Niiden nähtiin olevan kytköksissä suoraan myös yrittäjän riskiin. ”Yrityksen maksuhäiriömerkinnät indikoivat, että myös yrittäjälle itselleen voi tulla taloudellisia vaikeuksia”. Riskinä voi olla myös, ettei yrittäjä näe itse ajoissa, koska toiminta tulisi lopettaa. Yrityksellä voi olla esimerkiksi paljon tunnearvoa, jolloin oikeiden ratkaisujen tekeminen voi olla haastavaa.

Kysymys 13. Nuoret

Kysymyksessä pyydettiin kertomaan, mihin asioihin vastaaja kiinnittää erityisesti huomiota asiakasprofiilia luodessa, kun kyseessä on nuoresta, työelämän alkutaipaleella olevasta asiakkaasta. Nuoren kohdalla esiin nousee maksukyvyyn, luottojen ja velkaantumistasen lisäksi vahvasti elämäkokemus ja oman talouden ymmärtäminen. Nuori on saattanut käydä jo palkkatöissä vanhemmilla asuessaan ja rahaa on vaikka mihin, koska kulut ovat äärimmäisen maltilliset. Miten nuori käsittelee ja suhtautuu kulujen massiiviseen nousuun omaan kotiin muuttaessa. Pystyykö nuori muuttamaan kulutustottumuksiaan, vai viekö odotus tietynlaisesta elämäntyylistä mukanaan. Näitä asioita on pakko pohtia, kun profiilia luodaan nuoresta. Riskit oman talouden hallinnan menettämisestä ja myös velkaantumisesta ovat muutosten keskellä ymmärrettävästi suuret. Eräs vastaajista avasikin hyvin asenteen ja ymmärryksen merkitystä arviota tehdessä. ”Nuoren kohdalla monta kertaa neuvottelussa kohtaaminen on tärkeä elementti asiakkaan arvioinnissa, mikä tunne tai kuva meille välittyy nuoresta ja hänen ajatuksistaan. Onko tyyli, että kaikki mulle heti nyt, vai välittyykö enemmän harkitseva pitkäjänteinen kuva. On ymmärrettävää, ettei nuori ole välttämättä ehtinyt säästää isoja puskureita omaan talouteensa, mutta jos hän on vähästäkin kyennyt säästämään (esim. asp-tilille), se on iso plussa ja osoittaa tiettyjä taloushallintataitoja. Muuten huomio kiinnittyy ihan samoihin asioihin kuin vähän jo enemmän elämää kokeneilla: onko asiakkaalla kulutus- ja korttiluottoja, ovatko ne tapissa, onko asiakas velkaantunut useilla luotoilla 12kk aikana”. Vastauksesta on helppo poimia ydin. Ei ole niin valtavan merkityksellistä onko asiakkaalla esimerkiksi neljän tuhannen euron tilivarallisuus tai saman verran luottoa. Kyse on enemmän siitä mistä tämä kertoo, eli asenteesta ja ymmärryksestä omaa

taloutta kohtaan. Nuoren on helppo lähteä ottamaan mallia sosiaalisessa mediassa siitä, millaiselta oman elämän tulisi näyttää. Millainen on hyvä elämä ja mihin on oikein tyytyä. Todellisuudessa kuitenkin tämä on usein täysin mahdotonta esimerkiksi osa-aikaisessa työssä olevalta opiskelijalta tai juuri työelämän aloittaneelta nuorelta. Kuitenkin ajatus siitä, miten minun tulisi elää vie helposti mennessään. Kulutuksen jatkuva rahoittaminen on haastavaa ja kalliiden kulutusluottojen saaminen helppoa. ”Jos tämän kerran?”.

Kysymys 14. Työikäiset

Kysymyksessä pyydettiin kertomaan, mihin vastaaja kiinnittää erityisesti huomiota, kun asiakasprofiilia tehdään jo selvästi työelämässä kiinni olevasta henkilöstä. Vastaukset olivat pitkälti samoja, kun aiemmassa. Esiin nousi vahvasti maksukyky, tulojen säännöllisyys ja menojen hallinta. Luottojen määrä ja laatu saivat myös lähes jokaisessa vastauksessa mainintaa. Näiden ympärillä pohdittiin tulevaisuuden ammatillisia näkymiä, mahdollisia säästöjä sekä maksuhistoriaa. Vastaukset osoittavat samalla syvempää ajatusta asiakkaasta. Kun näitä vastauksia pohtii, esiin nousee taas talouden hallinta sekä asiakkaan oma asenne ja ymmärrys näistä. Miten asiakas rahoittaa elämänsä? Miten asiakas suhtautuu kuluihin ja vastuisiin? Onko asiakkaalla tullut viimeisen kahdentoista kuukauden aikana tullut jo kulutusluottoa toisen päälle vai onko asiakkaan tilille kertynyt säästöjä elämisen ohella.

Kysymys 15. Eläkeläiset

Suuria muutoksia ei työikäiseen ollut. Tasapainon löytäminen asiakkaan taloudesta oli vastauksissa läsnä. Eläkkeelle siirtyessä asiakkaan tulot saattavat muuttua paljonkin, jolloin asiakkaan maksuvara on suuressa roolissa profiilia luodessa. Asiakkaan omistukset nousivat myös vastauksista. Asiakkaan ikä on myös pakko ottaa huomioon uutta mahdollista luottoa myönnettäessä. Ikä täytyy huomioida takaisinmaksua ajatellen. Tällöin myös vakuudet nousevat väistämättä esiin. Pidemmässä pankki suhteessa on hyvin dataa jo siitä, miten asiakas suhtautuu talouteensa ja hoitaa vastuitaan. Elämäntilanne on otettava kuitenkin huomioon kokonaisarviota tehdessä.

Kysymys 16. Kohonnut riski

Ensimmäinen ylivelkaantumista käsittelevässä kysymyksessä asiantuntijoilta kysyttiin, onko olemassa jotain tiettyä tekijää, josta voi tunnistaa kohonnutta riskiä ylivelkaantua. Eniten mainintoja näkyvänä riskiä kohottavana tekijänä saivat korkeakorkoiset luotot, jotka syövät asiakkaan maksukykyä. Erityisesti huolta herätti, mikäli luotot olivat otettu nopealla tahdilla viimeisten kuukausien aikana. Lisäksi mainintoja saivat esimerkiksi epäsäännölliset tulot, maksuviiveet ja lyhyt työhistoria. Käytännössä kuitenkin kaikki mainitut luovat tai osoittavat riskiä siitä, että asiakkaan maksukyky ei riitä kuukausittaisten menojen maksamiseen. Vastauksista voidaan päätellä, että maksukyvyyn riittämättömyys on selkein tekijä, joka kohottaa riskiä ylivelkaantumiselle. Tulot saavat oikeutetusti mainintaa maksukykyä ajatellessa, ”Monenlaiset asiakkaat voivat ylivelkaantua. Varsinaisia ennakkoindikaattoreita en osaa arvioida. Pääsääntöisesti matalapalkka-aloilla on luonnollisesti suurempi riski joutua maksuvaikeuksiin useamman lainan kanssa, koska palkkatason kykyä hoitaa velkaa/velkoja + muita talouden kuluja on varsin rajattu”. Vaikka tulot saavatkin mainintaa, näkisin silti kaikista vastauksista selkeästi menojen hallinnan olevan suuremmassa roolissa tuloihin nähden ylivelkaantumisen riskiä ajatellen. Tulot eivät määritä suoraan ylivelkaantumista itsessään, jos menoja osataan tai pystytään hallitsemaan. Mikä on helposti ymmärrettävää myös siinä mielessä, että menoihin on helpompi vaikuttaa.

Kysymys 17. Varhaisimmat merkit

Toisessa ylivelkaantumista käsittelevässä kysymyksessä pyydettiin listaamaan kaksi asiaa, jotka ovat vastaajan mielestä varhaisimmat merkit ylivelkaantumisesta. Vastaajalle annettiin myös mahdollisuus avata vastaustaan näin halutessaan. Ensimmäisiä merkkejä olivat vastausten perusteella selvästi kulutusluottojen määrän kasvu ja alkaneet maksuviiveet. Tapissa olleet korttiluotot ja vakuudettomat kulutusluotot saivat erityisesti mainintaa ja varsinkin, mikäli nämä oli otettu lyhyen ajan sisään. Selkeästi sama kaava toistuu kulutusluottojen osalta. Kalliit kulutukseen tarkoitettut luotot nähdään rampauttavan kuluttajan taloutta ja nostavan selvästi riskiä ylivelkaantumiselle.

”Varsin usein asiakas koittaa pyörittää alijäämistä talouttaan kulutusluotoilla, ja eräänymässä oleva luotto maksetaan pois uudella hieman suuremmalla kulutusluotolla. Jatkuvasti tapissa olevat korttiluotot kuvaavat osaltaan sitä, että asiakas rahoittaa elämistä luotolla, eikä asiakkaan taloudessa ole välttämättä liikkumavaraa”.

Kysymys 18. Huomaamaton ylivelkaantuminen

Ylivelkaantuminen voi tapahtua joko äkillisesti tai hitaasti. Äkillinen ylivelkaantuminen voi tapahtua jo yhdellä luotolla, jota ottaessa kuluttaja, luoton myöntäjä tai molemmat ovat laskeneet luotonottajan maksuvaran virheellisesti. Kuluttaja voi myös olla tietoinen siitä, että luotto tulee osumaan omaan talouteen liian rajusti, mutta silti luotto on otettava. Esimerkiksi sairastapauksen tai muun välttämättömän tarpeen takia saatetaan ottaa luottoa pakon edessä. Kuluttaja voi ylivelkaantua myös huomaamattaan pienin askelin. Kuudestoista kysymys pyrkikin avaamaan sitä, miten hidas ylivelkaantumien tapahtuu. Kysymyksessä vastaajaa pyydettiin avaamaan omaa näkemystään siitä, miten hidas ylivelkaantuminen yleisimmin tapahtuu. Vastauksissa painottui kuluttajan taloudessa syntyvän alijäämän paikkaaminen luotoilla. Kuukausittaiset kulut saattavat huomaamatta kasvaa prosentuaalisesti suureksi osuudeksi kuluttajan tuloihin nähden, jolloin budjetin liikkumavara voi jäädä todella kapeaksi. ” Hidas velkaantuminen tapahtuu huomaamatta. Tehdään ensin pieniä osamaksusopimuksia, hankitaan viihdepalveluita kk-maksuilla jne. Kuukausittaisesta palkasta saattaa kuluu yhtäkkiä yllättävän suuri osa näihin maksuihin. Jossakin kohtaa tilannetta koitetaan korjata ottamalla kertaluotto, mutta velkaantuminen ei korjaannu, ellei omia kulutustottumuksia muuteta samalla”. Vastauksessa painottui jälleen kuluttajan kulutustottumukset juurisyynä velkaantumiselle. Mikäli asiakas ei tunnista tai ei yksinkertaisesti koe tarvetta karsia kuluja, voi luotto olla ainoa vaihtoehto oman elämän rahoittamiselle. Huomaamatta voidaan olla jo niin syvällä luottojen kanssa, että nämä syövät asiakkaan koko kuukausibudjetin. Tällöin kulutustottumuksiin tulisi tehdä jo valtava muutos. Pieni kevennys ei enää riitä. Tällaisessa tilanteessa, kun on totuttu tiettyyn elämäntyyliin, muutos voidaan nähdä liian suurena.

Tämän takia kuluttajan tulisi tarttua heti kiinni omasta taloudestaan, kun ylivelkaantumisen merkkejä alkaa nousta pintaan.

Kysymys 19. Ajatusmallit ja persoonalliset tekijät

Vastanneilta kysyttiin, onko olemassa jotain tiettyä ihmisen omaan ajatusmalliin tai persoonaan liittyvää tekijää, joka voi altistaa ylivelkaantumiselle.

Esimerkkeinä kysymyksessä esitettiin jännityksen hakuisuus ja odotus tietynlaisesta elämäntyylistä. Odotus tietynlaisesta elämäntyylistä oli selkein asia, johon vastaajat tarttuivat. ”Yleisesti nyt some-maailma luo valtavan paljon mielikuvia, joissa jokaisen on mahdollista saada toteutettua omia haaveitaan ja unelmiaan heti, sekä luo mielikuvaa, että jokaisella on mahdollisuus tietyn tasoiseen elämään / elämäntyyliin. Monen asian hankkiminen kulutusluotolla on nykyään helppoa, jolloin ostopäätös on turhankin helppo tehdä hetkessä, pohtimatta omaa maksukykyä. Jossain mielessä jännityksen / tuoton hakeminen johtaa joidenkin kohdalla velkaongelmiin - viittaa peliongelmiin ja tätä kautta syntyneeseen velkaongelmaan, kun voitot vaihtuvat tappioiksi, mutta pelaamista ei osata lopettaa”. ”Kaikkein merkittävin on todennäköisesti juuri odotus / halu tietynlaisesta elämäntyylistä sekä ylioptimistisuus omasta taloudesta sekä kyvyttömyys tunnistaa mahdollisia tulevia riskejä omassa elämässä & taloudessa”. Ulkopuoliset ja sisältä tulevat paineet näyttävät selvästi nostavan riskiä taloudenhallinnan näkökulmasta. Halutaan näyttää itselle ja toisille kuinka hohdokasta oma elämäntyyli on, vaikka tuo olisikin vieraalla pääomalla rahoitettu. Toinen vastauksia kerännyt aihe oli uhkapelaaminen ja tietynlainen yrittäjähenkisyys, josta jälkimmäisestä korostettiin olevan puhtaasti intuitiopohjainen mielipide. Molemmilla viitattiin suurempien taloudellisten riskien ottamiseen.

Kysymys 20. Rahoituslaitoksen mahdollisuudet

Vastaajaa pyydettiin avaamaan mielipidettään siitä, missä kuluttajalla menee raja, jonka ylittyään kyseinen asiantuntija näkee rahoituslaitoksen mahdollisuuden auttaa kuluttajaa ylivelkaantumisessa loppuvan. Esimerkiksi maksukyvyyn ja vakuuksien riittämättömyys nähtiin selkeinä rajoina siitä, ettei

asiakasta voidaan enää lähteä esimerkiksi tämän luottoja yhdistelemällä auttamaan. Lisäksi vastaukset keräsivät parikin eri rajaa, jossa nähtiin luottojen yhdistelyn olevan mahdotonta. Esimerkiksi vastauksissa mainittiin tilanne, jossa asiakkaalla on jo yli 15 luottoa tai kun vakuudettomien luottojen summa on euro määrällisesti yli 100 000 euroa. Usein tällaisessa tilanteessa, kun lainojen yhdistelyä haetaan, on asiakas jo mahdolliset vakuutensa käyttänyt. Rahoituslaitoksella ei ole mahdollisuutta vakuudetonta luottoa korkean riskin takia myöskään myöntää. Eräessä vastauksessa nostettiin jälleen asiakkaan oma asenne ja ymmärrys tilannettaan kohtaan. ”Asiakkaalla ei itsellään ole realistista kuvaa omasta taloudestaan, eikä asiakas sitoudu tilanteen vaatimiin muutoksiin, esim. vaihda samalla asuntoaan edullisempaan, mitä pankki voi edellyttää osana järjestelyä. Jos asiakas ei pidä kiinni pankin kanssa sovitusta (=välinpitämätön asenne), kun asiakkaan talouden tilaa on koitettu kohentaa, ei pankki anna enää uutta mahdollisuutta”. Vastannut asiantuntija korostaa asiakkaan omaa halua ja ymmärrystä tilanteensa korjaamisesta. Pankki voi kuitenkin auttaa vain tiettyyn pisteeseen asti, mutta tilanteen korjaaminen pitää lähteä kuluttajasta itsestään. Kuluttajan tulee tehdä työ ja muutos omassa elämäntyyliinsä, jotta tilanne voidaan korjata. Omia tottumuksia voi joutua muuttamaan ja asuntoakin mahdollisesti vaihtamaan, jotta tilanne saadaan todella korjattua ja luotot maksettua. Asiakas saattaa joutua hakemaan apua myös muualta ja pankki voi ohjata asiakasta oikeaan suuntaan, vaikka edellytykset luotolle ei olisi olemassa. ”On kuitenkin hyvä muistaa, että vaikka pankki ei voisi asiakasta auttaa, voimme ohjata asiakkaan esimerkiksi velkaneuvontaan ja suositella hakeutumaan velkajärjestelyyn, jolloin asiakas voi saada oman ylivelkaantumisensa ratkaistua”.

Kysymys 21. Korjausliikkeet

Viimeisessä kysymyksessä vastaajalta kysyttiin, mitkä ovat ensimmäiset korjaavat liikkeet, jolla vastaaja voi ohjata asiakasta korjaamaan mahdollista ylivelkaantumistaan. Lähes jokaisessa vastauksessa korostuivat kaksi asiaa, jotka nousivat esiin läpi kyselyn. Oman talouden ymmärtämisen kasvattaminen, sekä asiakkaan oman kulutuskäyttäytymisen muuttaminen. ”Asiakkaan pitää

ensin muodostaa itse rehellinen kuva omasta taloudestaan - kirjata kaikki menonsa muutaman kuukauden ajalta, jotta asiakas näkee, mihin hän rahansa käyttää. Tätä kautta omaa talouttaan voi ensin koittaa oikaista muuttamalla omaa kulutuskäyttäytymistään. Pienistä puroista kasvaa huomaamatta isot menot - osamaksut, kk-maksuiset sopimukset jne. Asiakkaan kannattaa koittaa sopia velkojiansa kanssa lainoille maksusopimuksia niin, että asiakas saa ensin maksettua pienet ja usein kalliit luotot pois, ja tämän jälkeen voi käyttää vapautuvaa maksukykyä isompien lainojen lyhentämiseen. Tärkein neuvo on se, ettei päättä saa laittaa pensaaseen, vaan velkoihin täytyy pitää aktiivisesti yhteyttä maksuvaikeuksien hetkellä.” Lisäksi konkreettisia ehdotuksia, joita nousee esiin ovat muun muassa lyhennysvapaat, joista saadut säästövarat voidaan ohjata korkeakorkoisempiin luottoihin, sekä jo aiemmin mainittu yhdistelyluotto. ”Pyrkiä ohjaamaan asiakasta leikkaamaan menojaan sekä mahdollisesti lyhennysvapaita muihin lainoihin (esim. asuntolainoihin) ja näiden lyhennyksistä irtoavilla varoilla vyörytetään korkeakorkoisempia kulutusluottoja.” Selvästi kulujen leikkaaminen ja kulutustottumusten muuttaminen oli suurin tekijä, joka nähdään auttavan ylivelkaantunutta. ”Pyrkiä ohjaamaan asiakasta leikkaamaan menojaan sekä mahdollisesti lyhennysvapaita muihin lainoihin (esim. asuntolainoihin) ja näiden lyhennyksistä irtoavilla varoilla vyörytetään korkeakorkoisempia kulutusluottoja”.

4.4 Pohdinta

Kun vastauksia aletaan kasaamaan yhteen, voidaan sanoa selvästi, että maksukyky on keskiössä asiakasprofilointia ja ylivelkaantumista ajatellen. Loput työssä esitetyt tekijät, kun riskiä pohditaan, vaikuttavat maksukykyyn tai osoittavat sitä. Pois lukien tapaamisessa havainnoitavat asiat, joka nähtiinkin selkeästi vähiten riskiin vaikuttavana tekijänä, kun asiakasprofiilia luodaan. Oli kyse maksukäyttäytymisestä tai iästä, niin vastauksissa oli lähes aina kyse siitä, miten nämä tekijät vaikuttavat kuluttajan maksukykyyn. Höylääkö asiakas koko tulonsa nettikasinolle tai miten asiakas rahoittaa uudet vaatteet? Miten tulot

muuttuvat asiakkaan siirtyessä eläkkeelle? Näitä kaikkia kuluttajan tulisi pohtia, sillä kaikki vaikuttavat kuluttajan maksukykyyn ja näin ollen riskiin ylivelkaantua.

Ikäryhmistä nuorimmat nähtiin riskialttiimpina, mutta kyselyn edetessä huomattiin, ettei iällä nähty kuitenkaan suurta merkitystä ylivelkaantumisen kannalta. Nuorella vaihtuvat tulot ja menot sekä lyhyt kokemus omasta taloudenhallinnasta nostavat nuoret suurimpaan riskiin.

Taloudenhallinnan merkitystä ei voi korostaa liikaa. Miten omaa elämää rahoitetaan? Kyselyssä käy hyvin ilmi, että tulot harvoin nähdään juurisyynä velkaantumiselle, vaan suurin riski piilee nimenomaan kuluttajan menoissa ja näiden hallinnassa. Mihin asiakkaan maksuvara häviää? Esimerkiksi osamaksut, erilaiset kuukausittaiset viihdetilaukset ja liittymät kasaavat helposti jo toista sataa euroa olevat kustannukset kuukausitasolla, usein täysin huomaamatta. Tähän kun otetaan päälle vielä luotot, joita asiakkaalla saattaa olla, häviää maksuvara pahimmassa tapauksessa asiakkaalta kokonaan. Kuluttajan tulee olla siis talouttaan hallitakseen ja ylivelkaantumisen riskiä tiputtaakseen perillä mihin omat varat kulutetaan.

Esimerkkinä menojen hallinnan tärkeydestä saatiin muun muassa luotonhoitohistoriaa kysyttäessä. Vastauksessa korostettiin, että pienemmilläkin tuloilla voidaan kokemuksen mukaan hoitaa taloutta sekä vastuita ja taas suuremmilla tuloilla voidaan hoitaa omaa taloutta kovinkin heikosti. ”Pienistä tuloista on voitu hyvin hoitaa isoltakin tuntuvaa lainaa moitteetta, kun oman talouden hallintataidot ovat kunnossa, mutta isoilla tuloilla ja leveällä elämäntyyliä lainatkin maksetaan viiveellä”. Omia kulutustottumuksia tuleekin tarkastella tarkkaan ja todella kriittisesti, mikäli omat varat tuntuvat olevan riittämättömät arjessa.

Kalliiden luottojen merkitys täytyy erikseen myös nostaa esille. Luottojen saaminen on kuluttajalle todella helppoa, ja säästäminen voi olla työlästä ja haastavaa. Siitä huolimatta kuluttajan tulisi harkita tarkkaan, kun ottaa uutta luottoa. Useat luotot kasvattavat kuukaudessa syntyviä kuluja todella nopeasti

ja huomaamatta, mikäli oma talous ei ole hallinnassa. Tällöin ylivelkaantumisen riski kasvaa jälleen.

Oman budjetin laatiminen ja vaivannäkö omaa taloudenhallintaa kohtaan huomataan laskevan ylivelkaantumisen riskiä myös huomattavasti. Oma budjetti on kuitenkin yhtä kuin oma maksukyky kirjoitettuna ylös. ”Asiakkaan pitää ensin muodostaa itse rehellinen kuva omasta taloudestaan - kirjata kaikki menonsa muutaman kuukauden ajalta, jotta asiakas näkee, mihin hän rahana käyttää. Tätä kautta omaa talouttaan voi ensin koittaa oikaista muuttamalla omaa kulutuskäyttäytymistään. Pienistä puroista kasvaa huomaamatta isot menot - osamaksut, kk-maksuiset sopimukset jne”. Omaa budjetin laatimista pidetään ensimmäisenä askeleena ylivelkaantumisen suunnan korjaamisessa. On vaikea lähteä muuttamaan omaa kulutustaan, mikäli oma kulurakenne ei ole hallussa.

Paine omasta elämäntyylistä nousi useampaan otteeseen esiin vastauksissa. Eritoten nuorista ja ajatusmalliin liittyvistä tekijöistä kysyttäessä nähtiin myös ulkoisen ja sisäisen paineen vaikuttavan kulutuskäyttäytymiseen ja näin ollen ylivelkaantumiseen. Esiin nousi sosiaalisen median vaikutus kuluttajien mielikuviin hyvästä elämästä. Paine koskee kaikkia ja nostavat kaikilla riskiä ylivelkaantua, mikäli oma talous ei ole täysin hallinnassa. Nuorella riskit ovat suurimmat tässäkin, kuten kyselyn ensimmäisessä osuudessa myös indikoidaan. Nuoren edessä saattaa olla muutto omille, eikä opiskeluaikakaan yleensä kerrytä valtavia tulovirtoja. Odotus tietynlaisesta elämäntyylistä saattaa kuitenkin jo olla takaraivossa, vaikka sille ei olisi mitään edellytyksiä. Sama pätee juuri työelämän aloittaneille nuorille. Tulovirta on ensimmäisiä kertoja kasvanut enemmän ja kuvitellaan varoja olevan vaikka mihin, koska muillakin on. Nuori kuluttaja voi kuvitella, että on varaa ottaa luotto autoon, lomamatkaan ja kodin ostamiseen tai parantamiseen. Paine uusille hankinnoille ja tietynlaisen elämäntyylin saavuttamiselle saattaa olla kovakin. Ei kuitenkaan nähdä pidemmälle, kuinka nämä syövät varoja tulevaisuudesta ja nostavat riskiä ylivelkaantumiselle. ”Voimakas kulutusluottoihin perustuva tapa rahoittaa investoinnit ja kuluttaminen lisää ylivelkaantumisen riskiä, erityisesti jos viimeisen 12kk aikana on otettu useita kulutusluottoja. Tämä osin indikoi

elämäntapaa, jossa hankinnat tehdään hetken mielijohdeesta, eikä asiakas välttämättä osaa hahmottaa omaa kokonaistalouttaan.”

4.5 Kuluttajalle

Mikäli omassa taloudessa tuntuu siltä, että velkaantuminen alkaa ottaa ohjaksia ja luottoja alkaa kertyä, niin pysähdy pohtimaan omaa taloutta. Käytä aikaa juurisyiden tunnistamiseen. Voit verrata yllä olevia vastauksia, jotka osoittavat tiettyjä riskejä ylivelkaantumiselle.

Työn tarkoitus ei ole ottaa kantaa elämänlaatuun vaan objektiivisesti ylivelkaantumiseen. Ymmärrettävästi aina ei ole mahdollisuutta tilannetta korjata, mutta aina on mahdollisuus ennaltaehkäistä. Kuten työstä on käynyt ilmi, eivät tulot ole usein juurisyynä ylivelkaantumiselle, vaan kuluttajan omat kulutustottumukset. Mikäli jostain karsiminen tuntuu pahalta, niin jokaisen luoton myötä karsimista vaaditaan aina lisää, kunnes joku muu kuin kuluttaja itse määrittää, mitä tälle voi jäädä käteen tuloistaan.

Ylivelkaantumisessa, kuten kuluttajan taloudessa muutenkin, on kyse oman talouden hallinnasta. Ensimmäinen täysin selvä asia, jolla ylivelkaantumista voidaan korjata, on oman budjetin luominen. Neuvoni on, että ole kiinnostunut omasta taloudestasi ja istu alas aina silloin tällöin pohtimaan omia tuloja ja menoja. Kallis kulutusluotto on harvoin oikea ratkaisu keskipitkällä tai pitkällä aikavälillä.

”Asiakkaan pitää ensin muodostaa itse rehellinen kuva omasta taloudestaan - kirjata kaikki menonsa muutaman kuukauden ajalta, jotta asiakas näkee, mihin hän rahana käyttää. Tätä kautta omaa talouttaan voi ensin koittaa oikaista muuttamalla omaa kulutuskäyttäytymistään. Pienistä puroista kasvaa huomaamatta isot menot - osamaksut, kk-maksuiset sopimukset jne”

”Pienistä tuloista on voitu hyvin hoitaa isoltakin tuntuvaa lainaa moitteetta, kun oman talouden hallintataidot ovat kunnossa, mutta isoilla tuloilla ja leveällä elämäntyylillä lainatkin maksetaan viiveellä.”

5 Johtopäätökset

Tämän opinnäytetyön tutkimusongelmana oli selvittää ylivelkaantumiseen johtavia polkuja rahoituslaitoksen asiantuntijoiden näkökulmasta ja kasvattaa kuluttajan ymmärrystä oman talouden hallinnasta. Työllä pyritään näyttämään eri velkaantumiseen johtavia tekijöitä rahoituslaitoksen asiakasprofiloinnin avulla. Samalla työ osoittaa kuluttajalle, miten rahoituslaitoksen asiantuntijat näkevät objektiivisesti kuluttajan ja tämän eri riskit. Näitä eri tekijöitä ja ylivelkaantumiseen kohdistuvia kysymyksiä avaamalla kuluttajalle pyritään tarjoamaan työkalu yhdistää mahdollisia riskejä ja osoittaa näiden riskien merkitystä ylivelkaantumiselle. Tämän kautta kuluttajan on myös mahdollista löytää ja tunnistaa näitä riskejä omasta taloudestaan, vertailemalla omaa talouden tilaa asiantuntijoiden näkemyksiin eri riskitekijöistä.

Teoriaosuudessa pyrittiin aukaisemaan luottottamisen ja taloudenhallinnan teoriaa, jota tarvittaisiin tutkimusosuudessa. Teorian tavoitteena oli koota kattava kooste eri tekijöistä, joita kuluttajan tulisi tietää uutta luottoa haettaessa ja näin tukea kuluttajan vastuullista luottokäyttäytymistä. Taloudenhallinnan osuus pyrkii avaamaan oman talouden hallintaan tarvittavia tekijöitä sekä eri tekijöitä, jotka ovat keskiössä ylivelkaantumisessa. Näin tarjota lukijalle tietopohjaa oman tilanteen kartoittamiseen. Teoriaosuus koottiin lähes kokonaisuudessaan kotimaisesta kirjallisuudesta. Työssä käytyyn teoriaan on tarjolla todella kattavia teoksia, jotka käsittelevät laaja-alaisesti käytyä asiaa.

Tapaustutkimus toteutettiin laatimalla kahdenkymmenen kysymyksen kvalitatiivinen kysely, johon koottiin kattavat vastaukset viideltä eri rahoitusalan asiantuntijalta. Kysely koostui kolmesta eri osuudesta. Ensimmäisessä osuudessa haluttiin näyttää eri kaavioiden avulla eri tekijöitä ja näiden merkityksellisyyttä asiakasprofiilia luodessa luottottamisen yhteydessä. Toisessa osiossa haluttiin avata ensimmäisessä osiossa listattuja tekijöitä, jotta kuluttaja saisi kokonaiskuvan siitä, millaisia riskejä eri tekijät sisältävät. Näin kuluttajan on helpompi saada kokonaisvaltainen kuva ja löytää mahdollisia yhtäläisyyksiä

niin omaan talouteensa, että kyselyn muihin osioihin. Vastauksia käsiteltiin ja analysoitiin erikseen sekä kokonaisuutena.

Analyysissä voidaan todeta maksukyvyyn olevan ylivelkaantumisen ytimessä. Kaikki muut työssä esitetyt tekijät voidaan nähdä olla sidoksissa maksukykyyn, joko vaikuttaen siihen tai osoittaen sitä. Erityisesti huomio kiinnittyi jatkuvasti kuluttajan menoihin. Miten kuluttaja hallitsee omaa talouttaan tai millainen on kuluttajan kulutuskäyttäytymiseen. Käytännössä voitiin todeta, että vaikka tulot vaikuttavat kuluttajan taloudelliseen liikkumavaraan, se ei kuitenkaan ollut itse syy ylivelkaantumiselle. Eräessä vastauksessa, jossa kysyttiin luotonhoitohistoriasta, oli kiteytetty tutkimuksen ympärillä toistuva teema. ”Pienistä tuloista on voitu hyvin hoitaa isoltakin tuntuvaa lainaa moitteetta, kun oman talouden hallintataidot ovat kunnossa, mutta isoilla tuloilla ja leveällä elämäntyyliä lainatkin maksetaan viiveellä”. Toinen nouseva teema oli psyykkiset asiat. Millainen asenne kuluttajalla oli omaa talouttaan ja elämäntyyliään kohtaan. Sosiaalinen paine omaa taloutta ja elämäntyyliä kohtaan kasvaa alati esimerkiksi sosiaalisen median kautta. Sosiaalinen media muovaa käsitystä elämäntyylistä, joka harvoin on kuitenkaan kuluttajalla saavutettavissa, ainakaan nopealla aikavälillä. Samaan aikaan kulutukseen tarkoitettujen luottojen saaminen on äärimmäisen helppoa. Jokainen kulutukseen otettu luotto syö kuitenkin budjettia tulevaisuudesta ja laskee mahdollisuutta ylläpitää kuluttajan aikaisempaa taloudellista tilaa.

Lähteet

Alhonsuo, S., Nisén, A. & Pellikka, T. 2009. Finanssitoiminnan käsikirja. Helsinki. Finva

Asunmaa, A. & Sammalisto, S. 2021. Viisas pääsee vähemmällä taloudessakin. Helsinki. Kauppakamari

Hallipelto, A. 2021. Talousoosaaminen 2020- luvulla. Helsinki. Tietosanoma

Intrum. 2024 Kuluttajien maksukyky heikkenemässä kesällä. Viitattu 04.03.2025: <https://www.intrum.fi/fi/yrityksille/raportit-ja-analyysit/analyysit/kuluttajien-maksukyky-heikkenemassa-kesakuukausina/#:~:text=Luotonhallintayhti%C3%B6%20Intrum%20arvioi%20penn%C3%A4n%20reskontran%20ja%20laskunv%C3%A4lityspalvelujensa%20tietojen,kuluttajien%20maksuvaikeudet%20lis%C3%A4%C3%A4ntyv%C3%A4t%20ja%20maksukyky%20heikkenee%20tulevina%20kuukausina.>

Kuluttajaliitto. n.d. Taloussuunnitelma. Viitattu 24.03.2025: <https://www.kuluttajaliitto.fi/materiaalit/taloussuunnitelma/>

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

Niemi, M-L. 2013. Asuntoluotto, osapuolten oikeusasema ja sopimuksen riskit. Hämeenlinna. Kariston kirjapaino Oy

Niemi, M-L. 2014. Luotto-oikeus. Luottotyypit, perintäprosessi ja takaisinmaksu. Helsinki. Talentum

Pöllänen, J. 1999. Yksilömarkkinointi. Jyväskylä. Talentum Oyj

Sipilä, L-M. & Roine, S-L. 1990. Pankki- ja rahoitussanasto. Helsinki. Taloustieto Oy

Suomen Asiakastieto Oy. 2018. Kuinka monta kuluttajaluottoa on liikaa. Viitattu 14.3.2025: <https://www.asiakastieto.fi/web/fi/asiakastieto-media/uutiset/kuinka-monta-kuluttajaluottoa-on-liikaa.html>

Takauslaki 1999/361. Annettu Helsingissä 19.03.1999. Viitattu 02.05.2025:
<https://finlex.fi/eli?uri=http://data.finlex.fi/eli/sd/1999/361/ajantasa/2019-11-29/fin>

Yle Uutiset. 2024. Maksuhäiriöisiä jo 15 000 enemmän kuin viime vuoden lopussa. Viitattu 28.03.2025: <https://yle.fi/a/74-20116678>

Yle Uutiset. 2025. Maksuhäiriöiden määrä kasvoi räjähdysmäisesti – merkintöjä erityisesti nuorilla. Viitattu 02.04.2025: <https://yle.fi/a/74-20142601#:~:text=Vuonna%202024%20kirjattiin%20I%C3%A4hes%20kaksi%20miljoonaa%20maksuh%C3%A4iri%C3%B6merkint%C3%A4%C3%A4.%20Yksitt%C3%A4isille,suhteutettuna%20eniten%20Pohjois-Karjalassa.%20Kuva%3A%20Merja%20Siiril%C3%A4%20%2F%20Yle>