

Henna Valtanen

YRITYKSEN LUOTTORISKIN ARVIOINTI JA SEN TYÖKALUT
MYYNNIN RAHOITUKSESSA

Liiketalouden koulutusohjelma
2017

Yrityksen luottoriskin arviointi ja sen työkalut myynnin rahoituksessa

Valtanen, Henna
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Huhtikuu 2017
Ohjaaja: Korhonen, Satu
Sivumäärä: 47
Liitteitä: 2

Asiasanat: luottoriski, riskienhallinta, luottotappio

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää minkälaisen luottoriskin yritys ottaa verkkokauppojen myynnin rahoituksessa sekä minkälaisia työkaluja luottoriskin arviointiin on mahdollista käyttää. Verkkokaupparahoitus on alana vielä melko uusi mutta silti jo paljon kilpailtu, ja kauppiaan näkökulmasta tärkeintä on saada nopeita luottopäätöksiä mahdollisimman hyvällä konversioprosentilla. Luottoriskien hallinnan kannalta luottopäätöksen laatu ei saa kärsiä vaikka se pitääkin antaa asiakkaalle jo sekunneissa.

Kohdeyrityksenä opinnäytetyössä oli rahoitusosalalla toimiva yksityisomistuksessa oleva yritys, jolla on toimintaa verkkokauppojen myynnin rahoituksessa. Työn aihe valikoitui yrityksen tarpeen mukaan, sillä luottoriskipolitiikkaa ollaan tarkistamassa verkkokaupparahoituksen osalta. Tutkimuksen empiiristä osiota varten suoritettiin haastatteluita yrityksen sisällä osaston johtajalle sekä kahdelle rahoituksen luottoarvioijalle. Haastatteluiden ja työn lähteinä käytetyn kirjallisuuden perusteella empiriaosuuteen valikoitui viisi pääaihetta; positiivinen luottorekisteri, sähköinen tunnistaminen, sopimusehtojen ajantasaisuus, automatisoitu päätöksenteko sekä perinnän tehostaminen.

Teoriaosuudessa aihetta käsiteltiin yleisellä tasolla mutta silti verkkokaupparahoituksen näkökulma mielessä pitäen. Lähteenä käytettiin pääasiassa alan ammattikirjallisuutta sekä erilaisten toimijoiden verkkosivuja sekä alaa koskevaa lainsäädäntöä. Teoriaosuudessa käsiteltävät teemat valittiin etukäteen kirjallisuuteen tutustumalla, ja osuus jaettiin kahteen kappaleeseen; ensin tutkittiin luottoriskejä yleisesti ja sen jälkeen keskityttiin niiden minimoimisen keinoihin.

Opinnäytetyön tuloksena oli yrityksen verkkokaupparahoituksessa ottaman luottoriskin selkeyttäminen, eli mistä riski koostuu ja miten sitä voidaan hallita. Loppupäätelmänä voitiin todeta, että vaikka käytettävät keinot ovatkin vähäiset, niin tärkeimmäksi nousi positiivisen luottorekisterin saaminen Suomeen sekä automaattisen päätöksenteon kriteereiden päivittäminen. Lisäksi perintään pitää kiinnittää enemmän huomiota, sillä vaikka suurin vaikutus on hetkellä ennen luoton myöntämistä niin saatavan kotiutumiseen voi vaikuttaa vielä myös eräpäivän jälkeen.

Companys credit risk management and its tools in sales finance

Valtanen, Henna

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Business Administration

April 2017

Supervisor: Korhonen, Satu

Number of pages: 47

Appendices: 2

Keywords: credit risk, risk management, credit loss

The purpose of this thesis was to find out what kind of credit risk does a company take with e-commerce financing and what kind of tools there are for credit risk assessment. E-commerce financing as an industry is still relatively new, but nevertheless strongly competed. From a storekeepers point of view the most important thing is to provide fast credit decisions at the highest possible conversion rate. When talking about credit risk management the quality of credit decision can't be affected even though the decision needs to be given within seconds.

Target company in this thesis was a medium sized, private owned financing company that operates in many areas, e-commerce financing being one of them. The subject for this thesis was selected purely from company needs, since their credit risk management policy is going to be changed in the near future. The empirical part of the study was done with three interviews inside the target company; the director and two credit officers of the e-commerce financing department. Based on theoretical sources and interviews the empirical part includes five subjects; comprehensive credit reporting, electronic identification, company terms and conditions, automated decision making and improving debt collection.

In the theory section the subject was handled on a common level but still keeping e-commerce financing in mind. Professional literature of the field was used as a primary source, as well as various webpages and legislation. Themes in the theory section were picked beforehand when studying professional literature, and they were divided into two segments; first examine credit risk in general and after that focusing on ways to minimize it.

The result of this thesis was to clarify the risk company takes in e-commerce financing, more specifically what it consists of and how to control it. In conclusion it was stated that the most important factor was getting comprehensive credit reporting to Finland and updating companys automated decision making. Better credit reporting and automated decision making processes are the key, but the reminder and collection procedures for unpaid debts are also important players in minimizing credit loss and thus, reducing the risks involved.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	TAVOITE JA KÄYTETYT MENETELMÄT	6
2.1	Tarkoitus ja tavoite.....	6
2.2	Tutkimusstrategia	7
2.3	Käytettävä aineisto	8
3	LUOTTORISKIT	11
3.1	Luottoriskin määrittely	11
3.2	Luottopolitiikka.....	13
3.3	Organisointi ja vastuu.....	14
3.4	Luottoriskin mittaaminen	15
4	LUOTTORISKIEN HALLINTA JA RAJOITTAMINEN.....	17
4.1	Asiakasvalinta	17
4.1.1	Yritykset	18
4.1.2	Yksityishenkilöt	19
4.2	Luottopäätös.....	21
4.3	Luottopäätöksen automatisointi	22
4.4	Luottosopimus ja sopimusehdot	23
4.5	Hinnoittelu ja vakuudet	25
4.6	Valvonta.....	27
4.7	Perintä ja luottotappiot	27
5	LUOTTORISKIT JA NIIDEN HALLINTA KOHDEYRITYKSESSÄ.....	31
5.1	Haastatteluiden toteuttaminen.....	31
5.2	Haastatteluiden tulokset.....	33
5.2.1	Positiivinen luottorekisteri luotonmyönnön tukena	33
5.2.2	Automatisoitu päätöksenteko luotonmyönnössä	35
5.2.3	Vahva sähköinen tunnistaminen	37
5.2.4	Yleiset sopimusehdot ja niiden ajantasaisuus.....	38
5.2.5	Perinnän tehostaminen	40
6	YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	42
	LÄHTEET	45
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Yritystoimintaan liittyy paljon riskejä, joihin varautumalla yrityksen johto ja henkilöstö pyrkii takaamaan toiminnan jatkumisen vaikka vahinko kohtaisikin. Näiden erilaisten liiketoimintaa uhkaavien riskien tunnistaminen ja jaottelu on tärkeää yrityksen koosta ja toimialasta riippumatta. Kun riskit on tunnistettu, voidaan sen jälkeen kehittää keinot joiden avulla riskien todennäköisyyttä voidaan laskea ja niistä aiheutuvaa haittaa pienentää. Riskejä ei voida kokonaan poistaa eikä se ole tarkoituskaan, sillä ilman riskiä ei ole myöskään tulosta.

Tässä työssä keskitytään rahoitusriskien yhteen alaluokkaan eli luottoriskeihin ja niiden hallintaan verkkokauppojen myynnin rahoituksen näkökulmasta. Maksutapojen tarjoaminen verkossa sekä kuluttajille että yrityksille on erittäin kilpailtu ala, jossa oletuksena ovat nopeat ja tehokkaat luottopäätökset mutta kuitenkin samalla suuret läpimenoprosentit. Verkkokauppiaille liian hidas ja tiukka luottoprosessi tarkoittaa menetettyjä kauppia, kun taas liian löysä luottopolitiikka aiheuttaa rahoittajaosapuolelle suuret luottotappiot. Luottoriskien hallinnan näkökulmasta päätösten laatu ei saa kärsiä, vaikka asiakkaille pitää antaa luottopäätös jo sekunneissa.

Luottopäätöksen tekemisen tueksi tarvitaan yleisesti tiedot luottoriskeistä; mitä ne ovat ja miten vaikuttavat yrityksen talouteen sekä kuka on vastuussa niistä. Sen jälkeen tulee tuntea ja arvioida ne keinot, joilla riskien pienentäminen on tehokkaimmin mahdollista.

2 TAVOITE JA KÄYTETYT MENETELMÄT

2.1 Tarkoitus ja tavoite

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia yrityksen myynnin rahoituksessa ottamia luottoriskejä ja arvioida niitä, sekä pohtia prosessissa käytettäviä työkaluja. Tutkimuksen tavoitteena oli luottoriskien arvioinnin selkeyttäminen verkkokauppojen myynnin rahoituksessa luotonmyöntäjän näkökulmasta, eli käydä luotonmyöntöprosessi läpi vaihe vaiheelta ja poimia luottoriskiin vaikuttavat tekijät. Lisäksi työssä tarkoituksena oli selvittää miten näitä riskejä on mahdollista hallita tässä hetkellä käytettävissä olevin keinoin.

Opinnäytetyön aihe valikoitui tekijän omassa työssään tekemien havaintojen kautta, sillä luottotappioiden määrää seurataan koko ajan tarkasti ja niiden perusteella tulee ryhtyä toimeen, mikäli tilanne näyttää muuttuvan huonompaan suuntaan. Kohdeyrityksessä ollaankin nyt päivittämässä ja tarkentamassa verkkokaupparahoituksen luotonmyöntöprosessia varsinkin luotonhakijan arvioinnin kohdalla, joten tämän opinnäytetyön tekeminen osui juuri sopivaan ajankohtaan. Tarkoitus oli siis selvittää luotonhallintaprosessia etenkin sen alkuvaiheessa, eli miten luottoriskiä voidaan pienentää jo ennen varsinaista luoton myöntöä ja mitä välineitä siinä on mahdollista käyttää. Työssä on tarkoituksella jätetty perintälähtöinen ajattelumalli pois ja pyritty keskittymään riskien minimoimiseen jo etukäteen, vaikka toki eräpäivän jälkeisetkin keinot käydään läpi siltä osin kun ne eivät kuulu varsinaisen perintätoimiston hoidettavaksi.

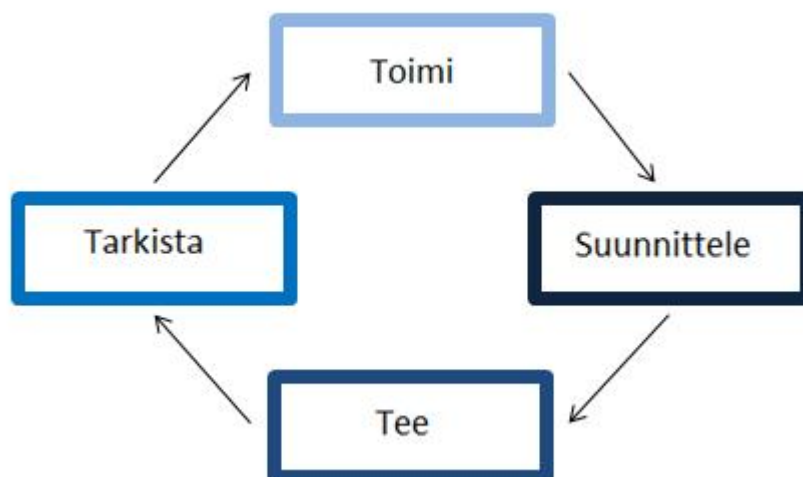
Kohdeyrityksenä opinnäytetyössä toimi verkko- ja kivijalkakauppoihin maksuratkaisuja tarjoava rahoitusalan yritys, jonka maksutapa on mahdollista integroida asiakasyrityksen verkkokauppa-alustaan tai kassaan. Kohdeyritys ostaa myyntisaamiset asiakasyritykseltä oman luottopäättöksensä tuloksena, ja tämän koko prosessin on oltava nopea jotta se palvelee asiakkaita mahdollisimman hyvin. Luotonmyöntö sekä sen eri vaiheet ja välineet ovat keskeisessä roolissa myynnin rahoituksessa, kun kohdeyritys toimii pääasiassa verkossa. Tavoitteena oli siis kartoittaa juuri ne luottoriskit joita ky-

seiseen liiketoimintaan liittyy, sekä miten niitä hallitaan luottotappioiden minimoimiseksi. Riskien tunnistamisen työkaluna käytettiin alan ammattikirjallisuutta, opinnäytetyön kirjoittajan omia havaintoja sekä yrityksen työntekijöiden kokemuksia.

2.2 Tutkimusstrategia

Tutkimusstrategia tässä opinnäytetyössä on teoreettinen, joka tarkoittaa aiheeseen perehtymistä erilaisten ajatusrakennelmien kautta. Tutkimuskohteita ei havainnoida välittömästi, vaan niistä luodaan käsitteellisiä malleja ja selityksiä aiempien tutkimuksien ja muiden kirjallisten lähteiden kautta. Opinnäytetyön ollessa kvalitatiivinen eli laadullinen pyritään sillä ymmärtämään tutkittavan kohteen laatua, ominaisuuksia ja merkityksiä kokonaisvaltaisesti. Samalla tietysti korostuu sekä kohteen että työn kirjoittajan esiintymisympäristö ja tausta, sekä merkitykseen ja kieleen liittyvät näkökulmat. (Jyväskylän yliopiston www-sivut 2017.) Opinnäytetyön kappaleissa kolme ja neljä käydään ensin teoreettisesti läpi luottoriskin määrittelyyn, mittaamiseen ja rajoittamiseen liittyvät seikat yleisesti mutta kuitenkin kohdeyrityksen näkökulma mielessä pitäen.

Kun laadullisella tutkimuksella pyritään parantamaan jotakin tiettyä prosessia, on hyödyllistä käyttää avuksi myös matematiikan tohtori William Edwards Demingin (1900 - 1993) kehittämää jatkuvan kehittämisen mallia PDCA:ta (Plan Do Check Act). Se muistuttaa, ettei laadun ylläpito ole vain yksi projekti vaan jatkuva, itseään toistava kehä jossa vain tavoitteet nousevat aina korkeammalle tasolle (Kuvio 1). Ensin suunnitellaan eli tehdään päätös parannettavasti prosessista ja suoritetaan käytännön toteutus, sitten tarkistetaan tulokset ja lopuksi toimitaan sen pohjalta. Täydellisyyteen ei voi siis pyrkiä yhden projektin aikana, vaan kehitettävää löytyy aina. (Laatuakatemia – www-sivut 2010.) Riskienhallinnan yhteydessä parannettavat prosessit ovat jatkuvia ja alati muutoksessa; kun yksi ongelma saadaan ratkaistua, niin seuraava on aloitettava heti sen jälkeen. Tässä opinnäytetyössä siis pyritään tällä hetkellä olemassa olevan tiedon kautta auttamaan käytännön toteutuksessa kohdeyrityksen luottoriskien hallintaprosessin uudistamisessa.

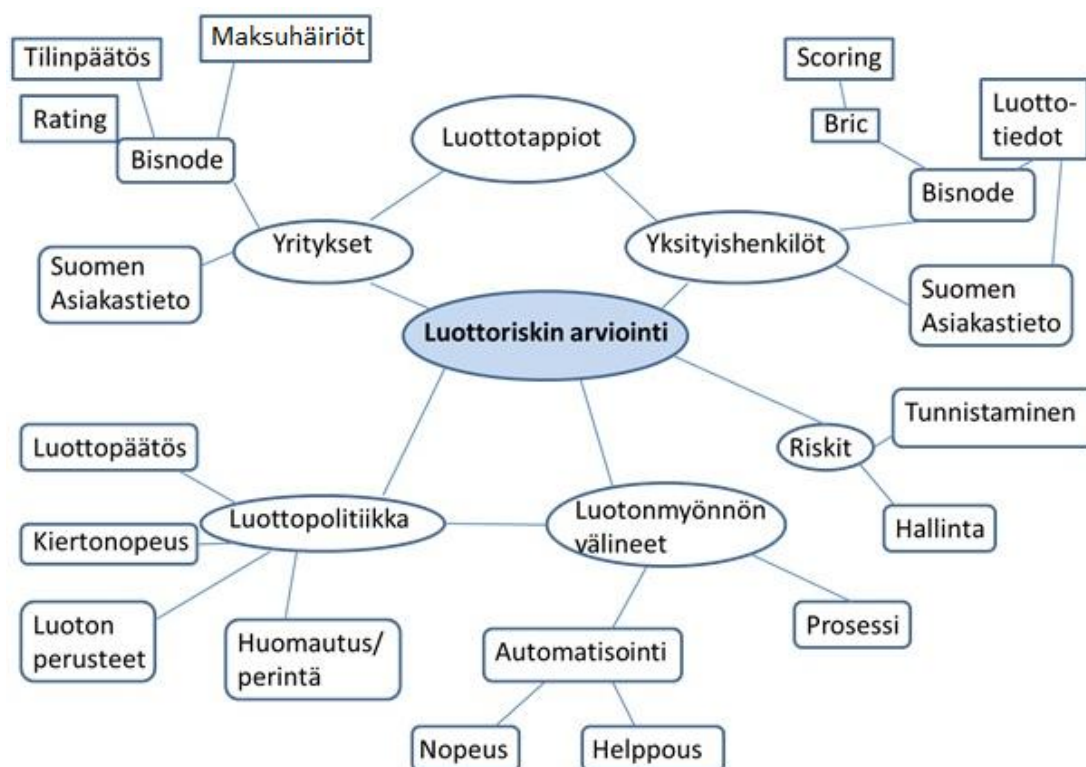


Kuvio 1. Demingin jatkuvan kehittämisen malli (Laatuakatemia –www-sivujen 2010 mukaan).

Teoreettisen strategian lisäksi opinnäytetyön lähestymistapana on osittain myös niin sanottu tapaustutkimus. Sen tarkoituksena on tutkia syvällisemmin vain yhtä kohdetta tai ilmiökokonaisuutta, josta ”tapauksen” ongelma määritellään, analysoidaan ja sitten ratkaistaan (Eriksson & Koistinen 2014). Tapaustutkimuksessa pyritään tuottamaan valitusta tapauksesta yksityiskohtaista ja intensiivistä tietoa, joka ei ehkä olisi mahdollista kovin laajassa tutkimuksessa. Tutkimusstrategiana tapaustutkimus on kuitenkin melko väljästi määrittävä. Siinä voidaan yleisesti puhua ”caseista” eli tapauksista, joilla viitataan näihin yksittäisiin, suppeisiin tutkimuskohteisiin. (Jyväskylän yliopiston www-sivut 2017.)

2.3 Käytettävä aineisto

Opinnäytetyön aineiston hankintaan on monia erilaisia periaatteita ja tapoja, joilla tarvittava teoreettinen sekä empiirinen aineisto kootaan tekijän käyttöön (Jyväskylän yliopiston www-sivut 2017). Tätä työtä varten hankittu teoreettinen aineisto koostui aiheeseen liittyvistä kirjoista, kuvioista ja taulukoista, lainsäädännöstä sekä lehtiartikkeleista. Teoriamateriaali kerättiin suunnitteluvaiheessa laaditun teoreettisen viitekehyksen pohjalta ja analysoitiin sen jälkeen laadulliselle tutkimukselle ominaisesti teemoitain (Kuvio 2). Teemoittelun tarkoituksena on selvittää hankitusta aineistosta keskeiset aihepiirit jotka nousevat toistuvasti esiin ja keskittyä sen jälkeen tutkimaan niitä tarkemmin. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 173.)



Kuvio 2. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys.

Havainnointi ja sen avulla koottu aineisto on jokaisen tieteenalan perusmenetelmä, sillä se koostuu todellisuuteen pohjautuvista observoinneista (Hirsjärvi & Hurme 2008, 37). Sitä on mahdoton välttää mutta toisaalta taas ehkä vaikea tunnistaa; mikä on opinnäytetyön kirjoittajan omaa havainnointia esimerkiksi työpaikaltaan ja mikä taas muista lähteistä kerättyä tietoa. Näiden yhdistelmä kuitenkin on se, johon tässä opinnäytetyötutkimuksessa pyrittiin. Kyseessä ei suinkaan tämän perusteella ollut siis kokonaistutkimus vaan pikemminkin otanta verkkokauppamyynnin rahoituksesta, sillä tarkka havainnointi on mahdollista vain tietyssä, vähän pienemmässä otannassa.

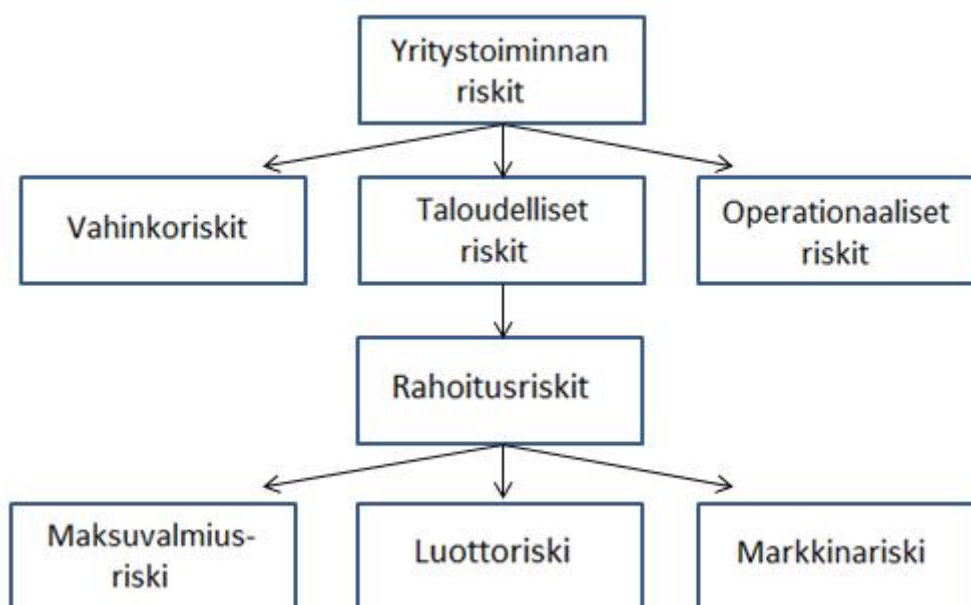
Opinnäytetyön kirjoittajan omien havaintojen lisäksi empiiristä osuutta varten toteutettiin haastatteluja kohdeyrityksen verkkokaupparahoituksen keskeisen henkilöstön keskuudessa. Tietoja kerättiin osaston johtajalta sekä kahdelta luottoarvioijalta. Näin saatiin eri näkökulmaa samoihin asioihin, kun haastateltaviksi valikoitui henkilöitä eri työtehtävistä. Haastattelut olivat puolistrukturoituja, eli niitä varten oli muotoiltu jonkin verran valmiita kysymyksiä vastausten vertailun helpottamiseksi. Kyseessä ei kuitenkaan ollut lomakehaastattelu, sillä vastausten käsittelyn yhdenmukaisuus voitiin

varmistaa kun vastaajia ei ollut kovin montaa. Täysin strukturoimattomasta eli ns. syvähaastattelusta ei kuitenkaan myöskään ollut kyse, sillä tarkoituksena oli pystyä vertailemaan samantyyppisten kysymysten vastauksia eri vastaajien kesken. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 43-47.) Haastatteluista sekä niiden tuloksista kerrotaan teoriaosuuden jälkeen kappaleessa 5.

3 LUOTTORISKIT

3.1 Luottoriskin määrittely

Yritystoimintaan liittyy paljon riskejä, ja niiden hallinnan helpottamiseksi riskit on hyvä jakaa eri osa-alueisiin. Toimialasta riippuen yrityksen johto päättää mihin osa-alueeseen on parasta keskittyä, eli mitkä riskitekijät vaikuttavat omaan liiketoimintaan eniten ja miten niitä olisi mahdollista hallita. Yritystoiminnan riskit voidaan karkeasti jakaa kolmeen luokkaan; vahinkoriskit, operationaaliset riskit ja taloudelliset riskit. (Knüpfer & Puttonen 2014, 215). Talousriskien alle sijoittuvat rahoitusriskit voidaan vielä jakaa alakategorioihin eli maksuvalmiusriskin, markkinariskin ja luottoriskin (Kuvio 3). Maksuvalmiusriski on likviditeettiriski, jolloin yrityksen käytettävissä olevat varat ja rahoitusmahdollisuudet eivät riitä kattamaan kaikkia menoja kuten laskuja ja lainanlyhennyseriä. Tästä luonnollisesti saattaa seurata maksukyvyttömyys, joka johtaa yrityksen toiminnan lopettamiseen. (Niskanen & Niskanen 2016, 234 - 235.)



Kuvio 3. Yritystoiminnan riskien luokittelu (Knüpfer & Puttonen 2014, 215 & Niskanen & Niskanen 2016, 234 – 235 mukaan).

Markkinariskeihin taas kuuluu esimerkiksi osakkeiden hinta, valuuttariski, korkoriski ja hintariski. Valuuttariski voi kohdata yritystä vaikka se harjoittaisi liiketoimintaa vain omassa kotivaluutassaan, sillä monen alan kilpailu on kuitenkin kansainvälistä.

Lisäksi esimerkiksi ulkomailla toimivan tytäryhtiön tulosta kotivaluutalle käännettäessä yrityksellä on aina valuuttariski. Hint- ja korkoriski taas määrittelevät ulosmaksetun luoton nykyarvon lainanmyöntäjälle yleisen korkotason mukaan. Tähän liittyy tietysti tapauskohtaisesti esimerkiksi koron tarkistaminen kolmen kuukauden Euriborin mukaan tai että onko kyseessä mahdollisesti kiinteäkorkoinen luotto. Velallisyri-tyksen hintariski kasvaa korkosidonnaisuusajan mukana, kun taas korkovirtariski päin- vastoin laskee tarkistusajan kasvaessa. (Knüpfer & Puttonen 2014, 217 – 221.)

Pankkitoimintaa harjoittavalle yritykselle luottoriski on rahoitusriskeistä kaikkien merkittävin, vaikka sitä syntyy tietysti myös muille yrityksille toimialasta riippumatta (Finanssivalvonnan standardi 4.4a 2004, 6). Luottokauppa kuuluu lähes jokaisen yri-tyksen normaaliin päivittäiseen toimintaan, ja riskien hallitsemiseksi on aina tärkeää osata ensin määritellä ne.

Yritys altistuu aina luottoriskille, kun se myy tuotteitaan tai palveluitaan luotolla (Ju- vonen, Koskensyrjä, Kuhanen, Ojala, Pentti, Porvari & Talala 2014, 33). Riskistä voi- daan puhua siis siksi, että ei ole varmaa että vastapuoli maksaisi velvoitteensa sovitun mukaisesti takaisin luotonmyöntäjälle, tai että vakuudet kattaisivat luottolaitoksen koko saatavan. Pankkitoiminnassa tämä tarkoittaa käytännössä yksityisille tai yrityks- sille myönnettyjä luottoja, mutta riski voi piillä myös esimerkiksi takauksissa, mikäli yritykseltä aletaan vaatia maksua sen perusteella. (Kontkanen 2012.)

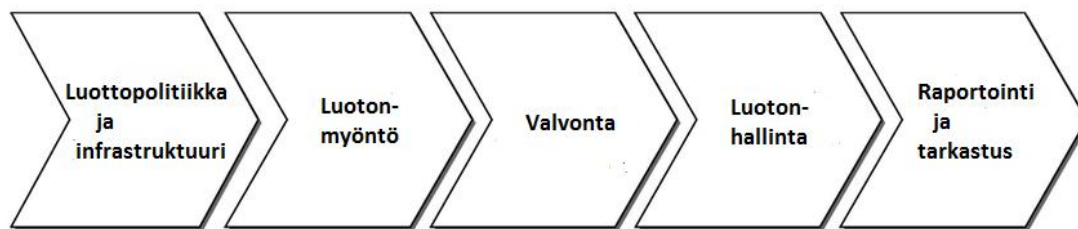
Riskien määrittely ei saa olla vain kertaluonteinen tapahtuma yritystoiminnan alkuvai- heessa tai riskienhallintatyökalun käyttöönoton yhteydessä, vaan yrityksen jatkuvan käytännön määrittely on tärkeää. Nykyisten ja mahdollisesti tulevien riskien todennä- köisyyden kartoittamisen jälkeen yrityksellä tulisi olla järjestelmä, johon riskikarttoja voi päivittää. Lisäksi jatkuvan käytännön puolesta on tärkeää, että henkilöstö tietää organisaation tavan tunnistaa, raportoida ja toimia tilanteissa, joissa riski on todennä- köinen. (Kuusela & Hannukainen 2005, 138.) Riskienhallinnan järjestämisestä kerro- taan tarkemmin luvussa 3.3. Organisointi ja vastuu.

3.2 Luottopolitiikka

Kirjallisen luottopolitiikan laatiminen ja vahvistaminen on tärkeää yrityksen koosta ja toimialasta riippumatta. Siihen kiteytyy kaikki se mitä yrityksen johto riskienhallinnan kokonaissuunnittelulla on päättänyt, eli miten suuri luottoriski yrityksessä voidaan ottaa ja minkälaisia tappiota se kestää esimerkiksi yhden tilikauden aikana. Luottopolitiikassa määritellään millaisten asiakkaiden kanssa luottokauppaa voidaan ylipäätään harjoittaa, mistä ja miten käytettävät luottotiedot hankitaan, kuka tekee lopulliset päätökset ja kuinka laskutus, huomautusvaihe sekä sen jälkeinen mahdollinen perintä hoidetaan. (Lindström 2014, 3.) Luottopolitiikkaa laadittaessa ei siis varsinaisesti vielä arvioida minkään yksittäisen asiakkaan tilannetta, vaan annetaan yleinen kehys sille kuinka näitä tietoja päivittäisessä toiminnassa arvioidaan ja minkälaisiin seikkoihin pohjautuen luottopäätökset tehdään.

Luottopolitiikkaa laadittaessa otetaan huomioon yrityksen toimiala, eli tarjotaanko asiakkaille rahalainoja ilman vakuuksia vai esimerkiksi palveluja. Tähän liittyen myös kenelle näitä luottoja myönnetään, eli onko asiakkaat enemmistönä yrityksiä vai yksityishenkilöitä. Myös liiketoiminnan lainsäädäntö, alan yleiset tavat ja tottumukset sekä kilpailutilanne vaikuttavat luottopolitiikasta päätettäessä. Tärkeänä osa-alueena on myös erilaiset asiakkaille toimitettavat asiakirjat, kuten sopimukset, tilausvahvistukset ja laskut. Näiden ulkoasun ja sisällön tulisi olla yhtenäinen ja selkeä sekä säännöllisesti päivitetty. (Lindström 2014, 6.)

Luottopolitiikan avulla määritellään yrityksen käytännön luottoprosessin kulku. Luotonmyöntöprosessit vaihtelevat paljon yrityksestä ja toimialasta riippuen, vaikka tietyt käytännön mallit ovatkin lähes standardinomaisia (Bessis 2011, 42 & 47). Luottoriskienhallinnan prosessi on kuitenkin usein samankaltainen yrityksestä riippumatta, eli luottopolitiikan laatimisesta valvontakäytäntöjen kautta raportointiin ja sisäiseen tarkastukseen asti. (Kuvio 4.)



Kuvio 4. Luottoriskinhallinnan prosessi (Lam 2014, 184 mukaan.)

Mitään yhtä oikeaa tapaa riskienhallintaan ei ole, ja jokainen yritys päättää itse suhtautumisensa esimerkiksi juuri luottoriskeihin. Mutta varsinkaan rahoitustoiminnassa näiden riskien ei kuitenkaan pidä antaa yllättää, vaikka riskien ja tuottojen välinen yhteys onkin varmasti yksi rahoitusmaailman haastavimpia käytännön kysymyksiä. (Knüpfer & Puttonen 2014, 222.) Kirjallisen luottopolitiikan lisäksi yrityksellä voi olla myös kirjallinen riskienhallintapolitiikka, jossa esimerkiksi kerrotaan miten riskienhallinta linkittyy yhteen yrityksen strategisten ja muiden tavoitteiden kanssa (Kuusela & Ollikainen 2005, 128).

3.3 Organisointi ja vastuu

Luottoriskien hallinnan järjestäminen on eräs luottolaitoksen johdon keskeisistä tehtävistä, ja se on tärkeä osa yrityksen sisäistä valvontaa. Näin johto varmistaa, että yrityksen pääoma riittää suhteessa yrityksen toiminnassaan ottamiin riskeihin ja niiden aiheuttamiin luottotappioihin (Finanssivalvonnan standardi 4.4a 2004, 6.) Yrityksen johto on siis se, joka päättää halutun riskinottotason eli riskipolitiikan.

Riskeistä tulisi raportoida säännöllisesti muun muassa yhtiön hallitukselle ja johtoryhmälle, jotta niillä olisi käytössään ajantasaista tietoa tukemassa päätöksentekoa. Tämän raportoinnin suunnittelu riippuu toimialasta ja yrityksen eri liiketoimintatasoista sekä laaditusta riskienhallinnan politiikasta, mutta yleisesti eri liiketoimintayksiköiden johdot tekevät alustavan ja melko karkean analyysin riskeistä ja niiden todennäköisyydestä, joita se sitten tarkentaa ja yhtenäistää muiden yksiköiden kanssa yhdessä riskienhallinnasta vastaavan henkilön tai tiimin kanssa. Näin saadaan kerättyä koko yrityksen riskit yhteen ja avattua niistä yleiskuva koko organisaation tasolla. Tarkemmassa analyysissä voidaan käyttää asiantuntija-apua, tilastoja tai esimerkiksi yrityksen omaa historiallista tietoa. Luottoriskien säännöllisessä seurannassa nähdään eri osa-

alueiden kehitys, ja miten ne pienenevät tai kasvavat ajan mukana. (Kuusela & Hanukainen 2005, 139-145.) Tilanteet muuttuvat koko ajan ja uudet, vielä tunnistamattomat riskit tulee osata ottaa mukaan riskienhallinnan piiriin (Kontkanen 2012). Luottohakemukset voivat kulkea tietyn suuruusluokan ylittäessään myös määrätyn luottokomitean läpi ja monissa rahoitusalan yrityksessä se onkin yleinen käytäntö. Luottokomitea yhdistää yrityksen liiketoiminnan linjan, riskienhallinnan sekä yrityksen johdon. (Bessis 2011, 42.)

Osittain riskienhallinnasta luottotoiminnassa määrää myös rahoitusala koskeva lainsäädäntö ja ohjeistus. Finanssivalvonnan 25.5.2004 antaman määräyksen tavoitteena on varmistaa, että jokaisella rahoitustoimintaa harjoittavalla yrityksellä on käytössään tarpeeksi tehokkaat toiminnot sekä riskien tunnistamiseen, rajoittamiseen ja valvontaan osana riskienhallinnan kokonaisuutta. Standardin avulla pyritään myös estämään turhien luottoriskien ottaminen niin, että se vaarantaisi yrityksen taloutta liian voimakkaasti. Näin varmistetaan yritysten vakavaraisuus ja tuodaan yleiseen tietoon, mitä Rahoitustarkastus vaatii valvonnassaan olevilta rahoitusalan yrityksiltä. (Finanssivalvonnan standardi 4.4a 2004, 26.)

Laki luottolaitostoiminnasta (610/2014) muodostaa koko pankkitoiminnan perustan, ja se koskee kaikkia niitä yrityksiä jotka joko ottavat vastaan talletuksia tai antavat omaan lukuun luottoja tai muuta rahoitusta (Kontkanen 2012). Luottolaitoslain 9. luvussa määrätään luottoyrityksen riskien hallinnasta, ja esimerkiksi siitä että yrityksellä tulee olla riittävä sisäinen arviointimenetelmä luottoriskien varalta (Luottolaitoslaki 9 luku 9 §). Myös luoton myöntämistä varten tulee olla määritellyt perusteet ja menetelmät, joilla yksittäisen luoton riskejä voi arvioida (Luottolaitoslaki 9 luku 10 §). Nämä kaikki perusteet ja toimintatavat eivät saa kuitenkaan suoraan nojautua ulkopuoliseen luottoluokitukseen.

3.4 Luottoriskin mittaaminen

Luottoriskejä mittaamalla pyritään selvittämään se euromääräinen summa, jonka luotonmyöntäjä menettää mahdollisessa luottotappiotilanteessa. Tarkkoja lukuja on tie-

tysti mahdoton ennustaa, mutta todennäköisyyksiin ja historiallisiin faktoihin perustuvia laskelmia voi kuitenkin yrittää tehdä. Luottoriskiin vaikuttavat monet eri tekijät, kuten asiakkaan maksukyvyttömyyden todennäköisyys seuraavan vuoden sisällä ja tästä koituva tappion määrä sekä asiakkaan vastuu tällaisessa tilanteessa. Maksukyvyttömyyden todennäköisyys on tärkein tekijä luottoriskiä mitattaessa, ja sitä varten on luotu sisäinen menetelmä, jolla voidaan laskea luottoriskistä mahdollisesti koituva tappio. Siinä odotettu tappio (Expected Loss, EL) saadaan euroina kertomalla kolme ensimmäistä tekijää; todennäköisyys prosentteina (Probability of Default, PD), tappion määrä prosentteina (Loss Given Default, LGD) ja asiakkaan vastuu euroina (Exposure of Default, EAD). (Kontkanen 2012, Kuvio 5.)

$$EL (\text{€}) = PD (\%) \times LGD (\%) \times EAD (\text{€})$$

Kuvio 5. Odotetun tappion (EL) laskentakaava (Kontkanen 2012).

Maksukyvyttömyyden todennäköisyys (PD) tarkoittaa sitä prosenttia, jonka todennäköisyydellä luoton ottajasta tulee seuraavan vuoden kuluessa maksukyvytön. Asiakkaan vastuu (EAD) tarkoittaa sitä euromäärää, joka myönnetystä luotosta on avoinna maksukyvyttömyyden hetkellä. Tappion määrä (LGD) prosentteina saadaan jakamalla todellisen taloudellisen tappion määrä asiakkaan vastuun määrällä (EAD). Standardi-LGD vakuudettomille luotoille on kuitenkin 45 %. (Finanssivalvonnan standardi 4.3d 2010, 28-37.)

Odotetun tappion lisäksi rahoituslaitosta kohtaa myös odottamaton tappio (Unexpected Loss, UL), ja se on ehkä odotettua tappiota merkittävämpi. Odotettua tappiota varten yrityksen ei tarvitse varata pääomaa, mikäli se on laskettu ja siihen on varauduttu kuten aiemmassa kappaleessa esitettiin. Odottamattoman tappion varalle pitää kuitenkin olla turvana taloudellista pääomaa, joten ne ovat silloin niitä yrityksen kohtaamia aitoja tappioita. Taloudellisen pääoman tarve lasketaan odottamattomien tappioiden mukaan, sillä vaikka ne ovat odottamattomia niin niitä voi silti yrittää ennustaa esimerkiksi tulevaisuuden talouden yleisten näkymien kautta. (Lam 2014, 177 - 179.)

4 LUOTTORISKIEN HALLINTA JA RAJOITTAMINEN

4.1 Asiakasvalinta

Kaikki luottoriskien hallinnan keinot saattavat pienentää yrityksen mahdollista asiakaskuntaa, joten tämä on otettava huomioon ennen toimiin ryhtymistä (Juvonen, Koskensyrjä, Kuhanen, Ojala, Pentti, Porvari & Talala 2014, 33). Mikään yritys ei voi myöntää luottoa jokaiselle sitä haluavalle, mutta liian tiukka luottopolitiikka supistaa asiakaskunnan ja näin ollen myös tuotot minimiin.

Luotonmyönnön perusteet ovat aina jokaisen pankin tai rahoituslaitoksen liikesalaisuuksia, joten yritys ei ole velvollinen kertomaan niitä asiakkailleen. Tähän poikkeuksena maksuhäiriömerkinnästä johtuva hylkääminen, joka tulee kertoa sitä kysyessä. Luoton myöntäminen on siis vapaaehtoista, eikä asiakas voi vaatia selitystä sen myöntämättä jättämisestä. Rahoituslaitos harjoittaa liiketoimintaa itsenäisesti ja näin ollen on vapaa päättämään kenen kanssa ja millä ehdoilla se tekee sopimuksen. (Vakuutus- ja rahoitusneuvonta FINE:n [www-sivut](http://www.fine.fi) 2017.)

Luottolaitokset käyttävät perinteisesti luotonmyönnön apuvälineenä asiakasvalinnan yhteydessä erilaisia luottoluokitteluita. Näiden luokitteluiden perusteet ja tekniikat vaihtelevat yritysten kesken, joten ne eivät ole sinänsä vertailukelpoisia toistensa kanssa. Luokittelun sisällön yksityiskohdat kuuluvat yrityksen liikesalaisuuden piiriin kuten muutkin luoton myöntämisen perusteet, joten näitä menetelmiä ei yleisesti avata asiakkaille. (Kontkanen 2012.) Finanssialan Keskusliiton luottolaitoksille antamissa käytännesäännöissä kuitenkin painotetaan asiakkaan informoinnin tärkeyttä henkilötietojen käsittelyä sekä luottoluokitusten periaatteita koskien. Ne voidaan kuitenkin kertoa vain, mikäli luokituspisteytykseen ei ole sisällytetty yrityksen liikesalaisuuksia. Mikäli asiakas haluaa, niin luottolaitos voi tietysti oman harkintansa mukaan käydä läpi luokittelun perusteet yleisellä tasolla. Asiakkaan informointi henkilötietojen käsittelystä ja luottoluokittelusta voidaan tehdä esimerkiksi rekisteriselosteella tai muuten luoton hakemisen yhteydessä. (Luottolaitosten henkilötietojen käsittelyä koskevat käytännesäännöt, Finanssialan Keskusliitto 2012.)

4.1.1 Yritykset

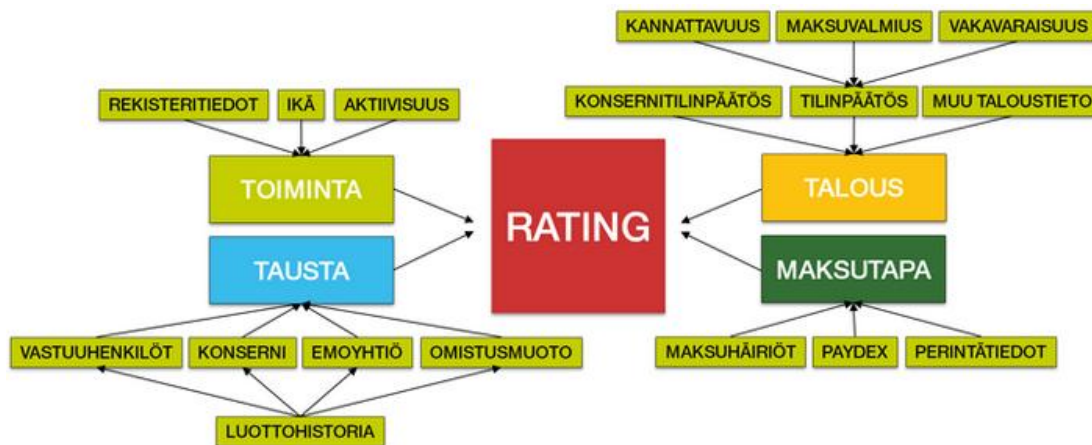
Yrityksen luottopäätöstä tehtäessä on tärkeää hankkia ensin tarpeeksi kattavat, tarkat ja ajantasaiset yksilöintitiedot, eli nimi ja yhtiömuoto, Y-tunnus, katuosoite ja tiedot vastuuhenkilöistä. Nämä yksilöintitiedot sekä kaupparekisteriotteen voi pyytää suoraan yritykseltä, sillä antamalla tiedot itsestään antaa yritys samalla myös merkin omasta vilpittömydestään ja avoimuudestaan. Tietojaan pimittelevä asiakas ei milloinkaan anna kovin hyvää kuvaa luottopäätöksen tekijöille. (Lindström 2014, 8.)

Kaupparekisteriotetta ei välttämättä tarvitse kuitenkaan pyytää suoraan yritykseltä tai hakea edes Patenti- ja rekisterihallituksesta, vaan yritysluottotiedot voi myös tilata suoraan luottotietoja välittävästä yhtiöstä päätöksen tueksi. Suomessa yritysluottotiedot voi tilata yksinkertaisesti internetin välityksellä Bisnode Finland Oy:sta tai Suomen Asiakastieto Oy:sta. Tärkeimmät tiedot kaupparekisteriotteesta luottopäätöksen kannalta ovat yhtiön virallinen nimi, toimitusjohtaja, osakeyhtiön osakepääoma, toiminimenkirjoittajat sekä mahdolliset vastuunalaiset yhtiömiehet, ja nämä sisältyvät myös luottotietoyhtiön raporttiin. (Lindström 2014, 9.)

Lopulta yrityksen luottotiedot ovat kuitenkin ehkä se tärkein tekijä luottopäätöstä tehtäessä (Lindström 2014, 39). Päätöksen tueksi luottotietoyhtiöt tarjoavat erilaisia sanallisia tai kirjaimilla merkittyjä lausuntoja yrityksen tilanteesta ottamalla huomioon toiminnan, taustan, talouden sekä maksutavan. Esimerkiksi tämän opinnäytetyön kohdeyrityksellä on käytössään Bisnoden tarjoama jatkuvasti päivittyvä ja ajantasainen luottoluokitusjärjestelmä eli rating, jonka avulla voi objektiivisesti vertailla eri yrityksiä keskenään. (Bisnoden www-sivut 2017.) Rating-järjestelmällä yritykset voidaan siis asettaa keskinäiseen järjestykseen luottotappioriskin mukaan, ja esimerkiksi sitoa yrityksen käytettävissä oleva luottolimiitti siihen (Lindström 2014, 39). Yritysten luottotietojen hankinnasta ja käytöstä säädetään Luottotietolaissa (527/2007 6 luku).

Bisnoden tarjoaman yritysratingin perustana on kuusiportainen malli, jossa yritykset jaotellaan luokkiin AAA-C sen mukaan, kuinka suositeltua luoton myöntäminen on. AAA tarkoittaa korkeinta luokitusta ja C ettei luotonantoa puolleta. Rating-mallin pe-

rusteet koostuvat esimerkiksi vastuuhenkilöiden taustatiedoista (positiivinen vs. negatiivinen), talouden tunnusluvuista, maksuhäiriömerkinnöistä sekä mahdollisista maksuviiveistä. (Bisnoden www-sivut 2017; Kuvio 6.)



Kuvio 6. Rating-malli yritysten luottoluokitusjärjestelmää varten (Bisnoden www-sivut 2017).

4.1.2 Yksityishenkilöt

Yksityishenkilölle luottoa myönnettäessä pätevät osittain samat ohjeet kuin yritystenkin suhteen, eli ensimmäisenä tarvitaan oikeat yksilöintitiedot; vähintään nimi, henkilötunnus sekä osoite. Luotonmyöntötilanteessa henkilötunnuksen antaminen on välttämätöntä, vaikka moni asiakas sitä saattaisikin vieroksua ja jopa hieman pelätä. Se on kuitenkin kaikkein varmin ja tarkin tieto jota kuluttajasta voi olla saatavilla, ja auttaa esimerkiksi myöhemmän luotonvalvonnan ja perinnän vaiheissa. Vaikka henkilö muuttaisi paikkakunnalta toiselle ja vaihtaisi nimeään, niin henkilötunnus pysyy käytännössä katsoen lähes aina samana. (Lindström 2014, 12.) Henkilötunnuksen käsittely on sallittua kun kyseessä on luotonvalvonta tai perintä, eli ihan mihin tahansa tarkoitukseen sitä ei saa tietenkään pyytää. Yksityishenkilöiden tietojen käsittelystä määrää Suomessa Henkilötietolaki (523/1999). Henkilötietolain 13 § mukaan henkilötunnuksen käsittelyn pitää tapahtua vain joko henkilön omalla suostumuksella tai laissa säädettyissä tilanteissa. Henkilötunnusta ei saa kuitenkaan merkitä tarpeettomasti asiakasrekisterin perusteella tulostettuihin tai laadittuihin asiakirjoihin, vaan sen käytön pitää aina olla tarkoin perusteltua.

Kun luottoa hakevan asiakkaan perustiedot on kerätty, niin tarvitaan myös yksilöityä tietoa mahdollisista maksuhäiriömerkinnöistä ja muista luotoista (niin sanottu positiivinen luottorekisteri). Henkilöluottotietoja saa luovuttaa vain luoton myöntämistä ja sen myöhempää valvomista varten, ja niitä ei sen lisäksi saa myöskään käyttää mihinkään muuhun (Luottotietolaki 4 luku 19 §). Mikäli luottopäätös on kielteinen juuri näiden luottotietojen vuoksi, eli hakijalla on esimerkiksi maksuhäiriömerkintä tai käynnissä oleva velkajärjestely, niin hylkäyksen syy pitää kertoa hakijalle kuten myös paikka josta luottotiedot on saatu (Luottotietolaki 7 luku 29 §). Tämä luottotietojen tarkastaminen ei kuitenkaan ole luotonmyöntäjälle vapaaehtoista, vaan kuluttajan luottokelpoisuuden arvioinnin pakollisuudesta säädetään Kuluttajansuojalain 38/1978 7 luvun 14 §.

Henkilöluottotietoihin kuuluu myös muunlaiset luotonhakijan maksukäyttäytymistä koskevat tiedot kuin pelkästään mahdolliset maksuhäiriömerkinnät. Vaikka Oikeusministeriö julkaisemassaan selvityksessä vuonna 2013 ei suosittelen positiivisen luottorekisterin käyttöönottoa Suomessa julkisen sektorin ylläpitämänä ja lakiin säädettyinä, niin sellaisen käyttäminen on osittain silti jo mahdollista yksityisten toiminnanharjoittajien kautta (Näkökohtia luottotietojen kokoamisen ja käytön sääntelystä, oikeusministeriön selvityksiä ja ohjeita 22/2013, 39-42). Käytännössä positiiviset luottotiedot tarkoittavat perinteisten luottotietojen laajentamista, eli lisättynä tietosisältönä myös rekisteröidyn henkilön velat ja tieto niiden hoitamisesta jo ennen varsinaista häiriötä (Lindström 2014, 16). Tällä hetkellä Suomen Asiakastieto Oy:n ylläpitämä Omatietopalvelu antaa luotonantajille mahdollisuuden jakaa toisilleen tietoa yksityishenkilöiden lainoista ja niiden hoitamisesta, kuten luottojen määrä yhteensä kappaleina, kuukausittaiset lyhennykset euromääräisinä sekä yli 60 päivää sitten erääntyneen lainan määrä. Näillä tiedoilla luotonantaja pystyy tekemään tarkemman luottopäätöksen ja varmistamaan hakijan takaisinmaksukyvyn, vaikka kyseessä ei olekaan varsinainen rekisteri. (Suomen Asiakastieto Oy:n www-sivut 2017.)

Luottotietojen lisäksi eri yritykset tarjoavat myös muunlaisia palveluita kuluttajien maksukyvyn arviointiin. Suomen Asiakastieto Oy:n rinnalla toimiva Bisnode markkinoi omaa Bric-alueanalyysiään, joka tilastollisiin tietoihin peilaten pyrkii kertomaan luotonantajalle millainen asiakaskunta missäkin päin Suomea asuu. Analyysi niin sa-

notusti pisteyttää asiakkaat eri kategorioiden, kuten asuinaluetyypin, tilastollisen elämänvaiheen, koulutuksen, maksuhäiriöriskin sekä ostovoima perusteella. (Bisnoden www-sivut 2017.) Tällaista pisteytystä hyväksikäyttäen luotonantaja saa tilastollista lisätietoa hakijasta, mutta sokeasti siihen luottaminen ei kuitenkaan kannata. Aina ei tietenkään ole käytännössä mahdollista tehdä luottopäätöstä manuaalisesti henkilön tietoihin perehtyen, mutta automaationa tällainen vaihtoehto toimii tietynlaisten luottojen kohdalla.

4.2 Luottopäätös

Sen jälkeen kun koko luotonmyöntöprosessi on käyty läpi luottopolitiikan mukaisesti asiakkaan tietojen analysointiin asti, niin seuraavaksi lainanantaja tekee luottopäätöksen. Päätöksen tekee yrityksen politiikan mukaisesti tilanteesta ja riskiluokittelusta riippuen joko luottokäsittelijä, tämän esimies tai luottokomitea (Bessis 2011, 47). Päätös tulisi tehdä aina kirjallisesti ja sen pitää sisältää vähintään tiedot kenelle lainataan, kuinka paljon, miten pitkäksi aikaa ja millä ehdoilla ja/tai vakuuksilla. Sisällön selkeys ja yksinkertaisuus helpottaa jatkossa esimerkiksi perinnän järjestämisessä; yksitulkintainen dokumentti, josta käy ilmi myös luoton peruste kuten kauppasopimus. (Lindström 2014, 40.)

Luottopäätös on nimensä mukaisesti vastaus kysymykseen; onko yritys valmis ottamaan riskin kyseessä olevan asiakkaan kohdalla myöntämällä sille luottoa. Usein mahdollinen luottoriski syntyy jo päätöstä tehdessä, ja kaikki sen jälkeen tehtävät toimenpiteet vain pyrkivät pienentämään vahinkoa mahdollisimman paljon. Luottoa myönnettäessä riski on aina läsnä, ja päätös tulee tehdä riittävään tietoon nojautuen sekä yrityksen luottopolitiikkaa noudattaen. Kun asiakas saa luoton se tarkoittaa sitä, että yritys luottaa hänen maksavan sen myös sovitusti takaisin. Silloin siis odotetaan ja toivotaan parasta, mutta riskienhallinnan näkökulmasta kuitenkin samalla varaudutaan pahimpaan. (Lindström 2014, 7.)

Isompia, tosin ei ehkä niinkään kuluttajamyynnissä, tehtäviä luottopäätöksiä varten yrityksillä on yleisesti käytäntö luottokomitean käytöstä ennen lopullista päätöstä. Ko-

mitea tutkii riskitason ja antaa myöntävän tai kieltävän vastauksen, ja joissain tapauksissa se voi myös suositella toimenpiteitä jotta riskienhallinnan tavoitteet täyttyvät. Tällaisia voivat olla esimerkiksi vakuudet ja takaukset. (Bessis 2011, 47.)

Luottopäätöksen yhteydessä asiakkaalle, oli kyseessä sitten yritys tai yksityishenkilö, määritellään myös luottoraja. Kyse voi olla joko jatkuvan tilin luottorajasta eli limiitistä tai sitten kertaluontoisesta luotosta, kuten kulutusluotosta tai tiettyyn ostokseen sidotusta luotosta. (Lindström 2014, 42.) Limiitti myönnetään samoin riskiluokkaan sidotusti kuin mikä tahansa muukin luotto (Bessis 2011, 46).

Asiakkaan tunnistaminen kuuluu myös luotonmyöntöprosessiin luottopäätöksen antamisen yhteydessä, ja se tulisi tehdä ihan viimeistään ennen luottosopimuksen allekirjoittamista (Kuluttajansuojalaki 7 luku 15 §). Tämän voi tehdä perinteisen viranomaisen myöntämän henkilöllisyystodistuksen sijaan myös sähköisesti, esimerkiksi asiakkaan omien verkkopankkitunnusten avulla eli Tupas-palvelulla (Tunnistuspalvelu Standardi), kunhan se täyttää sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalvelusta säädetyn lain (617/2009) vaatimukset. Kun asiakas on kerran tunnistettu Tupas-palvelun avulla, voidaan hänelle tämän jälkeen antaa henkilökohtainen tunniste, jonka avulla uuden luoton myöntäminen nopeutuu ja helpottuu (Kuluttajansuojalaki 7 luku 15 §). Samaa henkilöasiakasta ei siis tarvitse tunnistaa vahvalla menetelmällä kahdesti, vaan hän voi helposti tehdä toistuvia ostoksia samaa palvelua käyttäen. Yritysasiakkaiden kohdalla tulee tietysti tarkistaa, että luottoa hakeva ja sopimusta tekemään tullut henkilö on oikeutettu toimimaan yrityksen nimissä, eli nimenkirjoitusoikeus tai valtuutus (Lindström 2014, 72).

4.3 Luottopäätöksen automatisointi

Luottopäätöstä ei ole aina käytännössä mahdollista tehdä täysin manuaalisesti luottoarvioijan taholta, vaan monenlaisessa rahoitustoiminnassa on joko koko prosessi tai ainakin osa siitä automatisoitu. Henkilötietolain (6 luku 31 §) mukaan automatisoitu päätöksenteko tarkoittaa sitä, että esimerkiksi henkilön luottokelpoisuuden arviointiin käytetään automaatiota tavalla joka vaikuttaa tähän oikeudellisesti tai muuten merkittävästi. Luottolaitoksissa tehtävät automaattiset päätökset eivät välttämättä ole aina

sellaisia, kuten automaattinen valinta suoramarkkinoinnin kohteeksi, mutta luottopäätöksen tekeminen taas aiheuttaa oikeudellisia vaikutuksia joten se kuuluu Henkilötietolain 6 luvun 31 § piiriin. Automatisoidusta päätöksestä ei kuitenkaan ole kyse, mikäli automaatiota käytetään vain apuvälineenä ja esimerkiksi kielteiset luottopäätökset menisivät aina automaattisesti uudelleen käsiteltäviksi. (Luottolaitosten henkilötietojen käsittelyä koskevat käytännösäännöt, Finanssialan Keskusliitto 2012.)

Kun päätös on automatisoitu, ei luotonhakijalla ole mahdollisuutta myötävaikuttaa luoton myöntämiseen tai myöntämättä jättämiseen liittyviin seikkoihin. Tällöin pitää ottaa huomioon henkilön oikeuksien suojaaminen (Henkilötietolaki 6 luku 31 §). Tämä voidaan luottotoiminnassa toteuttaa esimerkiksi niin, että hakijalla on kielteisen päätöksen saatuaan mahdollisuus ottaa yhteyttä luotonmyöntäjän asiakaspalveluun päätöksen uudelleen käsittelyä varten. Manuaalisen käsittelyn yhteydessä asiakkaalla on mahdollisuus esittää luottolaitokselle tietoja joita sillä ei välttämättä ole, tai saada lisätietoja perusteista joilla luottopäätös on tehty. (Luottolaitosten henkilötietojen käsittelyä koskevat käytännösäännöt, Finanssialan Keskusliitto 2012.) Tässä kohtaa tulee tietysti ottaa huomioon myös se, että luottokriteerit ja kieltävän päätöksen perusteet saattavat kuulua yrityksen liikesalaisuuden piiriin, jolloin niitä ei tietenkään paljasteta asiakkaalle (Kontkanen 2012).

Automatisoitua päätöksentekoa käyttöönotettaessa yrityksen on tehtävä siitä ilmoitus tietosuojavaltuutetulle. Ilmoitus tehdään lähettämällä rekisteriselosteet niistä rekistereistä joihin automaattiset päätökset perustuvat ja lisäksi siinä on selostettava päätöksenteossa käytettävä logiikka. (Henkilötietolaki 8 luku 36 & 37 §.)

4.4 Luottosopimus ja sopimusehdot

Myönteistä luottopäätöstä seuraa luonnollisesti sopimusoikeudelliset asiat. Riskienhallinnan näkökulmasta sopimuksen huolellinen laatiminen on tärkeässä asemassa, ja etenkin mikäli luotonmyöntäjä käyttää valmiiksi laadittuja yleisiä sopimusehtoja. Tällaisia vakiosopimusehtoja käytettäessä tulee olla tarkkana, sillä mahdolliset ristiriitaiset ja ongelmalliset kohdat ratkaistaan usein sopimuksen laatijan eli velkojan vahin-

goksi. Vakiosopimukseen sisällytettävistä ehdoista tärkeimpiä ovat luottorajat ja luoton kustannukset, maksuehdot ja maksuviivästyksen seuraamukset, tietoa huomautuksesta ja perinnästä, luotto- ja viivästyskorke, sopimuksen voimassaoloaika sekä irtisanomisaika, luoton erääntyminen ja irtisanominen sekä sovellettava lainsäädäntö. (Lindström 2014, 67.) Mikäli näihin vakiosopimukseen sisältyy kohtuuttomia ehtoja, niin ne voidaan lain mukaan jättää kokonaan huomiotta tai sovitella (Laki varallisuus-oikeudellisista oikeustoimista 228/1929, 3 luku 35 §). Tällainen lainkohta on tietysti tulkinnanvarainen ja jokaisen henkilön oman kokemuksen veroinen, mutta yleisesti ehdot jotka antavat vain toiselle osapuolelle yksipuolista päätäntävaltaa ovat kohtuuttomia (Lindström 2014, 67).

Sopimusehtoihin voidaan lisätä kohta luoton eräännyttämisestä myös siten, että yritys voi vaatia suoritusta sellaisestakin luoton osasta joka ei lyhennyssuunnitelman mukaan ole vielä erääntynyt. Tällainen kohta sopimusehdoissa on tarpeen erityisesti silloin, kun asiakkaalle myönnetään pitkä maksuaika. Näin saadaan siirrettyä koko luotto nopeammin perintään ja parannettua sen kannattavuutta. (Lindström 2014, 69.) Kuluttajansuojalaki (7 luku 33 §) määrää kuitenkin tietyt ehdot velkojen tekemälle luoton eräännyttämiselle; kertaluoton ollessa kyseessä eräännyttämisen ehtona on vähintään 10 prosenttia erääntyneenä koko luotosta, tai jos siihen sisältyy useampia erääntymiä niin 5 prosenttia koko luoton määrästä.

Yleisten sopimusehtojen lisäksi tulee Kuluttajansuojalain 7 luvun 9 § mukaan henkilöasiakkaalle toimittaa ennen luottosopimuksen allekirjoittamista myös lomakemuodossa olevat Vakio- ja Vakiomuotoiset eurooppalaiset kuluttajaluottotiedot. Niihin pitää sisällyttää muun muassa tiedot luotonantajasta, kustannuksista, takaisinmaksusta sekä kuluttajan oikeuksista.

Luottopäätöksen yhteydessä tehdyn asiakkaan sähköisen tunnistamisen lisäksi asiakas voi myös allekirjoittaa luottosopimuksen sähköisesti. Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista pätee myös tällöin, eli järjestelmien vaatimusten ja palveluntarjoajien velvollisuuksien on täytyttävä lain mukaisesti. Sähköisen allekirjoituksen palveluntarjoajista käytännön tasolla esimerkiksi Visma Sign mahdollistaa dokumenttien jäljitettävän lähettämisen asiakkaalle niin, että tämä saa tiedon sekä sähköpostiin että puhelimeen ja voi mukana tulevan linkin kautta päästä

tarkastelemaan sopimusta ehtoineen sekä allekirjoittamaan sen omilla verkkopankki-tunnuksillaan tai mobiilivarmenteella. Kun tämä on tehty, saa luotonantaja siitä tiedon omaan sähköpostiinsa ja sopimus on syntynyt. Allekirjoitetut sopimukset säilyvät arkistossa myöhempää tarkastelua varten, ja parhaimmassa tapauksessa menetelmä säästi yritykseltä aikaa monta päivää. (Visma Signin www-sivut 2017.) Palveluntarjoaja, esimerkiksi verkkokauppojen maksunvälittäjä, voi tehdä myös itse sopimuksen niiden pankkien kanssa jonka Tupas-tunnisteita se haluaa palvelussaan käyttää (Pankkien Tupas-tunnistuspalvelun tunnistusperiaatteet, Finanssialan Keskusliitto 2011, 7).

4.5 Hinnoittelu ja vakuudet

Luottoriskin aiheuttama pääoman vaateen kasvu on yksi luottolaitoksen lainojen hinnoitteluun merkittävästi vaikuttava tekijä. Rahoituslaitosten käyttämä riskisopeutettu tuotto on kannattavuuden mittari, jossa pääoman tuottoon on otettu huomioon yksittäiseen lainaan liittyvä riskiprofiili. Riskisopeutettu tuotto voidaan laskea yleisesti käyttäen kaavaa $(\text{tuotot} - \text{kustannukset} - \text{odotettu tappio}) / \text{taloudellinen pääoma} = \text{riskisopeutettu tuotto}$. Kaavassa tuotot ovat niitä palkkioita ja korkoja, jotka luotonmyöntäjä laskee pääoman ja mahdollisen viitekoron päälle oman riskiarvionsa perusteella. Kustannukset ovat operatiivisista toimenpiteistä ja järjestelyistä aiheutuvia kuluja, ja odotettu tappio (EL, katso tarkemmin kohdasta 3.4 Luottoriskin mittaaminen) käsitellään luotonannon kustannuksena jolloin se luonnollisesti vähennetään tuotoista. Taloudellinen pääoma tarkoittaa odottamattomiin mutta väistämättömiin luottotappioihin varattua pääomaa. Riskisopeutetun tuoton laskentakaavan avulla luottolaitos voi sopeuttaa esimerkiksi korkomarginaalinsa suoraan asiakkaan luottoluokitukseen, sillä odotetun tappion määrän kasvaessa myös tuottojen eli korkojen on noustava. (Kontkanen 2012.)

Luotonmyöntäjä voi vaikuttaa ottamaansa luottorisktiin myös vaatimalla asiakkaaltaan erilaisia vakuuksia, ja varmistamalla näin antamansa luoton takaisinmaksun. Tällaisia yleisesti käytettyjä vakuuksia voivat olla esimerkiksi takaus tai panttaus. (Lindström 2014, 103.) Takaus on henkilövakuus, jossa joko luonnollinen henkilö tai oikeushenkilö sitoutuu mukaan vastuuseen päävelallisen kanssa. Takaus voi olla toissijainen tai

omavelkainen, eli se ratkaisee voiko velkoja vaatia maksua takaajalta vasta kun päävelallinen on esimerkiksi todettu varattomaksi, vai heti erääntymisen jälkeen. Usein yksityishenkilöiden toisilleen antamat takaukset ovat omavelkaisia, eli luotonmyöntäjä voi vaatia maksua heti. (Kontkanen 2012.) Velkoja voi pyytää luotonhakijalta myös yhteisvastuullista mukaan, jolloin luoton takaisinmaksu kuuluu solidaarisesti molemmille/jokaiselle hakijalle. Tällöin päävelallisia on enemmän, eikä luotonmyöntäjän tarvitse odottaa erääntymiseen tai maksukyvyttömyyteen asti ennen kuin se voi vaatia maksua. (Lindström 2014, 114.)

Reaalivakuuden antamisessa eli panttauksessa velallinen asettaa luotonmyöntäjän pyynnöstä pantin, jollaisia voivat olla esimerkiksi erilaiset arvopaperit, asunto-osakkeet tai kiinteistön kiinnittäminen (Kontkanen 2012). Tällöin velkoja saa panttiesineen hallintaansa (pois lukien luonnollisesti kiinteistöt) ja on oikeutettu pitämään sitä hallussaan niin kauan kunnes velka on kokonaisuudessaan maksettu (Lindström 2014, 103). Luotonmyöntäjä voi realisoida pantin, mikäli velka erääntyy maksettavaksi ja sitä ei hoideta ilmoituksesta huolimatta kuukauden kuluessa (Kauppakaari 3/1734, 10 luku 2 §). Panttauksen kohde yleisesti myydään joko vapaaehtoisella kaupalla tai huutokaupalla, riippuen siitä mitä panttaussopimuksessa on sovittu. Molempien etujen mukaista on yleensä käyttää vapaaehtoista kauppaa, sillä huutokaupassa pantista saatu hinta ei välttämättä ole yhtä hyvä ja velalliselle saattaa jäädä vielä maksettavaa. Huutokauppa onkin yleensä viimeinen vaihtoehto, mikäli vakuutta ei saada realisoitua vapaaehtoisella kaupalla. (Lindström 2014, 103-104.)

Luottosopimukseen voidaan lisätä myös erityinen omistusoikeuden pidätysehto, jonka mukaan luovutettavan hyödykkeen omistus siirtää ostajalla vasta kun kauppahinta on kokonaisuudessaan maksettu. Omistusoikeuden pidätys on tehokas keino silloin, kun kyseessä on käyttöomaisuus ja siitä on sovittu kirjallisesti. (Lindström 2014, 68.) Esimerkiksi ajoneuvokaupassa omistusoikeuden pidätyksen lisääminen luottosopimukseen on varteenotettava vaihtoehto.

4.6 Valvonta

Kun luotto on myönnetty, niin vaikka paljoka ei ole enää tehtävissä luottotappioiden minimoimiseen niin vaadittavat toimenpiteet eivät silti lopu. Asiakaskäyttäytyminen saattaa muuttua vuosien varrella asiakaskohtaisesti paljon, joten jatkuva valvonta myös luotonmyönnön jälkeen on tarpeen. Jo olemassa olevien asiakkaiden maksukäyttäytymisen seuranta on hyödyllistä ja ennakoivaa luottoriskien hallintaa. (Juvonen, Koskensyrjä, Kuhanen, Ojala, Pentti, Porvari & Talala 2014, 33.)

Luotonvalvonnassa yritys huomaa ensimmäisenä konkreettisesti luottopolitiikan toimimisen tai toimimattomuuden. Valvonta tarkoittaa paljon enemmän kuin pelkkien maksujen kirjaamista ja kohdistamista, sillä valvonnan kautta saatujen havaintojen perusteella on ryhdyttävä nopeasti toimiin. Pääasiallisena keinona voidaan käyttää esimerkiksi yrityksen omia sisäisiä reskontratietoja luottorajojen käytöstä sekä mahdollisista maksuviiveistä. Myös Kauppalehdessä julkaistavat maksuhäiriömerkinnät ovat yksi tapa valvoa jo olemassa olevia yritysasiakkaita. (Lindström 2014, 173.)

Jatkuvan valvonnan voi myös ulkoistaa luottotietopalveluita tarjoavalle yhtiölle, sillä asiakasyritysten luottotietojen manuaalinen seuraaminen on usein käytännössä täysin mahdotonta. Näin voidaan pelkkien maksuhäiriöiden lisäksi valvoa myös muita yrityksen tiedoissa tapahtuvia muutoksia esimerkiksi kotipaikan ja vastuuhenkilöiden osalta. (Lindström 2014, 173.) Mikäli käytössä on yritysasiakkaiden kohdalla vaikka aiemmin mainittua Bisnoden rating, niin valvontaan voi lisätä myös mahdolliset ratingissa tapahtuvat muutokset. Näin luotonantaja pysyy ajan tasalla asiakkaansa maksukäyttäytymisestä ja ehtii reagoida sen muutoksiin ajoissa. Kun valvontaan valituissa tiedoissa tapahtuu muutoksia, palvelua tarjoava luottoyhtiö välittää sen luotonmyöntäjälle. (Bisnoden www-sivut 2017.)

4.7 Perintä ja luottotappiot

Koska luottoriskejä realisoituu väistämättä hyvin järjestetystä riskienhallinnasta ja valvonnasta huolimatta, niin on tärkeää huolehtia myös saatavien perinnästä. Taloudel-

lista tappiota voidaan tehokkaasti pienentää esimerkiksi ulkoistetulla perintätoiminalla. (Juvonen, Koskensyrjä, Kuhanen, Ojala, Pentti, Porvari & Talala 2014, 33.) Vapaaehtoisen perinnän tarkoituksena on kotiuttaa yrityksen saatavat turvautumatta tuomioistuimen tai ulosoton käyttöön. Tällöin velallinen säilyy ilman maksuhäiriömerkintää, sillä vapaaehtoisen perinnän ajatuksena on pitää asia niin sanotusti velkojen ja velallisen välisenä, jolloin viranomaisten apua ei tarvita. (Lindström 2014, 220.) Vapaaehtoisesta perinnästä säädetään laissa, ja sillä on turvattu velallisen oikeudet esimerkiksi saada tietoonsa velkojen kokonaismäärä, niiden perusteet ja erittelyt maksamattomista eristä sekä niille kertyneistä koroista riippumatta siitä, hoitaako yritys perintänsä itse vai onko se ulkoistettu (Laki saatavien perinnästä 513/1999, 4 a §). Laissa saatavien perinnästä määrätään myös maksumuistutuksista ja –vaatimuksista, maksusopimuksista, puhelinperinnästä ja maksuajan pidennyksestä. Vapaaehtoiseen perintään ryhdytään yleensä ensimmäisen maksuhuomautuksen jälkeen, eli yksityishenkilön ollessa kyseessä 30 päivän kuluttua saatavan erääntymisestä (Lindström 2014, 271).

Mikäli vapaaehtoinen perintä ei tuota tulosta ja kaikki sen keinot (kirje, puhelin, sähköposti) on käytetty, niin voidaan käynnistää oikeudellinen perintä. Sen tarkoituksena on myös saada velallinen hoitamaan veloitteensa tai tekemään maksusuunnitelman, mutta sillä erolla vapaaehtoiseen perintään että oikeudellisessa perinnässä velkojan on mahdollista hankkia oikeuden päätös velkojen ulosmittaamiseen velallisen omaisuudesta. (Lindström 2014, 291.) Oikeudellisen perinnän vaiheet ovat siis oikeudenkäynti ja sitä seuraava ulosotto. Mikäli velallinen ei maksuvaatimuksista huolimatta maksa velkaansa tai tee suunnitelmaa sen hoitamiseksi, niin yritys (kantaja) voi jättää käräjäoikeuteen haastehakemuksen. Käräjäoikeus tarkistaa sen ja antaa tiedoksi velalliselle (vastaaja), joka voi myöntää haasteen perusteet tai jättää kokonaan vastaamatta. Tällöin käräjäoikeus voi antaa yksipuolisen tuomion, joka toimii ulosottoperusteena. Mikäli velallinen riitauttaa haasteen, tulee kantajan vastata jälleen omasta puolestaan ja asian käsittely jatkuu (Niemi 2014, 177.)

Oikeudellisen perinnän käynnistämisessä tulee arvioida kuitenkin tällaisen perinnän kustannuksia suhteessa saatavan määrään, nimittäin mikäli velallinen todetaan prosessin kuluessa varattomaksi, jää kustannukset velkojan maksettaviksi. Lisäksi yrityksen

kannattaa valtuuttaa asiamies hoitamaan oikeudellinen perintä, esimerkiksi alaan erikoistunut perintätoimisto. (Lindström 2014, 293.)

Yritysten maksamattomien, erityisesti vähän pienempien saatavien kohdalla voidaan tehokkaasti käyttää trattaperintää. Se tarkoittaa velallisy yritykselle lähetettävää yksipuolista maksuvaatimusta, eli trattaa, jossa on julkisuusuhka ja joka yleensä tehoaa yrityksiin joilla ei juurikaan ole ennestään maksuhäiriöitä. Mikäli yritys ei maksa trattaa eli velkaa ja sen korkoja sekä kuluja sille asetetussa määräajassa, perintäyhtiö saa tiedon nopeasti luottotietoyhtiölle (esimerkiksi Suomen Asiakastieto Oy). Luottotietoyhtiö lähettää velallisy yritykselle vielä tiedon trattaprotestista, jolloin sillä on mahdollisuus maksaa saatava pois ja näin protesti tehdään hiljaisesti. Julkinen trattaprotesti julkaistaan esimerkiksi Kauppalehdessä ja Taloussanomissa, ja se saa yleensä yrityksen muutkin velkojat kyselemään saataviaan nopeaan tahtiin. (Niemi 2014, 168 - 169.) Tratan käytöstä säädetään Laissa saatavien perinnästä (7 §), kuten että sitä saa käyttää vain riidattomiin ja erääntyneihin saataviin, siitä saa julkaista tiedon aikaisintaan kymmenen päivää tratan lähettämisen jälkeen ja että sitä ei saa käyttää yksityishenkilöihin kohdistuvassa perinnässä.

Mikäli velallinen ei kaikesta huolimatta hoida velvoitettaan esimerkiksi velkajärjestelyn, saneerauksen tai konkurssin vuoksi, velkojalle seuraa siitä luottotappio. Luottopolitiikassaan yritys on määritellyt sen rajan, kuinka suuren luottoriskin se voi yhden tilikauden aikana ottaa. Luottotappioiden kohdalla riski käy toteen, ja yrityksen täytyy kasvattaa liikevaihtoaan kattaakseen luottotappioiden määrän. Jos yritys tekee esimerkiksi 5 prosenttia voittoa, tarvitsee sen 2 500 euron luottotappion kattamiseksi nostaa liikevaihtoaan n. 50 000 euroa. Liikevaihdon lisäämiseen vaadittujen kulujen myötä todellinen kustannus luottotappiolle on kuitenkin vieläkin suurempi. (Lindström 2014, 5.) Mitä pienempi on yrityksen voittoprosentti, niin sitä suuremman liikevaihdon kasvun yksittäinen luottotappio sille vaatii (Taulukko 1).

Taulukko 1. Luottotappion kattamiseen vaadittava lisämyynnin määrä (Lindström 2014, 5 mukaan).

Liikevoitto (%)	Luottotappio (€)	Lisämyynnin tarve (€)
3	1 500	50 000
10	1 500	15 000
18	1 500	8 300
3	5 000	167 000
10	5 000	50 000
18	5 000	27 800
3	10 000	333 000
10	10 000	100 000
18	10 000	56 000

5 LUOTTORISKIT JA NIIDEN HALLINTA KOHDEYRITYKSESSÄ

5.1 Haastatteluiden toteuttaminen

Tähän opinnäytetyöhön kerättiin kohdeyrityksen näkökulmasta tietoa haastatteleamalla keskeisiä henkilöitä verkkokaupparahoituksen osastolta. Kyseessä oli puolistrukturoidut haastattelut eri osa-alueiden osajilta, joita olivat osaston johtaja sekä kaksi luottoarvioijaa. Tarkoitus oli siis haastatella ihmisiä, joilla on kokemusta verkkokaupparahoituksen alalta ja myös näkemystä sen kehittämisestä. Kohdeyritys on keskisuuri rahoitusalan yritys jolla on toimintaa rahoituksen eri osa-alueilla, mutta näissä haastatteluissa keskityttiin vain verkkokaupparahoitukseen ja se oli haastateltavien tiedossa.

Haastattelu tiedonhankintakeinona ei välttämättä ole aina yhteydessä laadulliseen tutkimukseen, mutta joissain tilanteissa sen käyttö on hyvin perusteltua. Puolistrukturoidun haastattelun avulla voitiin syventää haastateltavalta saatavia tietoja esimerkiksi pyytämällä perusteluja tämän esittämiin mielipiteisiin ja vastauksiin. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 35.) Näin pyrittiin saamaan merkityksellisiä vastauksia opinnäytetyön ongelmaan liittyen. Haastateltavien asemallisista eroista johtuen myös kysymysten asetelut ja laajuudet olivat hieman toisistaan eroavia, vaikka aihealueet olivatkin samat (Liite 1 & Liite 2).

Jo ennen kysymysten muotoilua ja niiden lähettämistä haastateltaville oli tarpeen pohdita miten haastattelun tuloksia on tarkoitus lähteä purkamaan ja analysoimaan. Tietoa voi kertyä todella runsaasti, ja tämä on varsinkin vähemmän strukturoitujen haastatteluiden kohdalla yleinen ilmiö. Tällöin kaikkea kerättyä tietoa ei ole mahdollista tai edes tarpeellista käyttää. Laadullisen tutkimuksen kohdalla aineiston analyysi alkaa usein jo haastatteluvaiheessa, sillä tutkimuksen tekijä eli haastattelijä havainnoi erilaisia ilmiöitä niiden toistuvuuden perusteella ja tekee päätelmiä niiden perusteella. Tässä opinnäytetyössä on lisäksi osin kyseessä abduktiivinen päättely, jossa tutkijalla on valmiina joitain tiettyjä teoreettisia ideoita joihin hän hakee todisteita haastatteluiden avulla keräämästään aineistosta. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei ole olemassa vain

yhtä oikeaa aineiston analysointitapaa, vaan työn tekijä voi itse määritellä omaan tutkimukseensa sopivan keinon. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 136.)

Haastattelut toteutettiin lähettämällä kysymykset sähköpostilla osaston johtajalle ja luottoarvioijille 13.2.2017, kun heiltä oli ensin varmistettu halukkuus osallistua tämän opinnäytetyön tekemiseen haastateltavan roolissa. Toinen luottoarvioijista halusi vastata kirjallisesti sähköpostin välityksellä, mutta toisen luottoarvioijan sekä johtajan haastattelut toteutettiin suullisesti ja haastattelut nauhoitettiin sekä puhtaaksikirjoitettiin sen jälkeen kirjalliseen muotoon. Vaikka haastatteluita ei ollut montaa, niin ne litteroitiin silti sanatarkasti tulosten analysoinnin helpottamiseksi, ja nämä dokumentit ovat haastattelijan hallussa. Osaston johtajan haastattelu tehtiin 28.2.2017 ja toisen luottoarvioijan 6.3.2017. Toinen luottoarvioija vastasi sähköpostin välityksellä 7.3.2017.

Haastattelemalla tehdyn tutkimuksen edetessä tulee tarkkailla myös sen laatua. Tämä alkaa luonnollisesti jo haastattelurungon kasaamisesta sekä kysymysten muotoilusta, vaikka haastatteluissa ei voida koskaan varautua kaikkiin sen aikana ilmeneviin lisäkysymyksiin tai varsinkaan niiden muotoiluun. Haastatteluiden kohdalla laatua voidaan parantaa myös tekemällä puhtaaksikirjoitukset mahdollisimman pian itse haastattelutapahtuman jälkeen sekä huolehtimalla tietysti tallenteiden huolellisesta säilyttämisestä. Myös tutkimuksen reliabelius tulee ottaa huomioon, eli saataisiinko samat kysymykset samalle haastateltavalle uudestaan esittämällä samanlaiset tulokset, tai että voisiko kaksi tutkijaa tulla samankaltaisiin johtopäätöksiin. Kyseessä on siis myös tutkimuksen tekijän oma subjektiivisuus aihetta koskien, eli että tulokset ovat luotettavia. Tutkijan tulee pystyä avoimesti ilmaisemaan oma kantansa ja esimerkiksi miksi ja miten tietyt valinnaiset kannat on jätetty analyysin ulkopuolelle. Yleensä tällaiseen pyritään vertaamalla ja todistamalla vetoamalla kirjallisuuteen ja jo aiemmin tehtyihin tutkimuksiin, mutta toisaalta tämä saattaa omalta osaltaan myös estää tutkimuksen etenemistä. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 185 - 190.)

5.2 Haastatteluiden tulokset

Kohdeyrityksen verkkokaupparahoituksen osaston kolmessa haastattelussa nostettiin esiin viisi pääaihetta, joiden valinnat perustuivat pääosin opinnäytetyön kirjoittajan omiin havaintoihin alalta. Haastateltavien kanssa pyrittiin kehittämään keskustelua aiheista sekä niiden puolesta että vastaan, jotta aihealueista saataisiin erilaisia näkökulmia. Valitut aiheet ovat vahvasti läsnä verkkokauppojen myynnin rahoituksen arkipäivässä, ja vaikuttavat monilta osin suoraan luottotappioiden määrään kohdeyrityksessä. Haastateltaville esitettiin asiat yleisellä tasolla, jotta heidän vastauksiinsa ei vaikuttaisi liialti haastattelijan omat näkemykset asioista.

Tuloksista käy ilmi, että verkkokaupparahoituksen osaston johtajan näkökulma oli enemmän teoreettinen, taloudellinen ja koko verkkokaupparahoituksen osaston tulevaisuutta kartoittava, kun taas luottoarvioijien näkökulma oli ennen kaikkea käytännöllinen ja ehkä pienempiin yksityiskohtiin keskittyvä. Näiden avulla haettiin uusia näkökulmia sekä vahvistusta opinnäytetyön kirjoittajan omiin havaintoihin ja kokemuksiin kyseiseltä alalta.

5.2.1 Positiivinen luottorekisteri luotonmyönnön tukena

Positiivinen luottorekisteri ei ole tällä hetkellä Suomessa minkään julkisen sektorin ylläpitämä, ja sellaisen perustaminen ei näytä lupaavalta ainakaan oikeusministeriön tekemän selvityksen perusteella (Näkökohtia luottotietojen kokoamisen ja käytön sääntelystä, oikeusministeriön selvityksiä ja ohjeita 22/2013, 39-42). Monet luotonmyöntäjät ja alan yritykset puhuvat positiivisen luottorekisterin puolesta, ja sen käytöstä voisi ottaa mallia esimerkiksi länsinaapuriltamme Ruotsilta jossa positiivinen luottorekisteri on ollut käytössä jo 20 vuotta. Siellä luotonmyöntäjä saa asiakkaasta käyttöönsä runsaasti tietoja, jonka pohjalta tehdä luottopäätös luotettavasti. Näitä tietoja ovat esimerkiksi hakijan velat ja tulot, kiinteistön tai asunnon omistussuhteet sekä tiedot yleisestä maksukäyttäytymisestä. Tällaiset tiedot olisivat ensiarvoisen tärkeitä myös tämän opinnäytetyön kohdeyritykselle jo pelkästään Kuluttajansuojalain vaatimuksien osalta; luotonmyöntäjän on ensin tarkistettava kuluttajan kyky maksaa luotto

takaisin, eli varmistaa tämän luottokelpoisuus (Kuluttajansuojalaki 7 luku 14 §). Tämän vaatimuksen kokonaisvaltaisempaan täyttämiseen positiivisten luottotietojen saatavuus olisi ensiarvoisen tärkeää. Positiivisen luottoriskin hyödyt eivät koskisi siis pelkästään kohdeyritystä, vaan niiden avulla voitaisiin ehkäistä asiakkaiden ylivelkaantumisen luottoriskien hallinnan ohella. (Kohdeyrityksen luottoarvioija 2 7.3.2017).

Virallisen positiivisen luottorekisterin kaltaista järjestelmää on silti mahdollisuus hyödyntää Suomessa jo nyt yksityisen palveluntarjoajan tuottamana. Kyseessä on Suomen Asiakastieto Oy:n ylläpitämä palvelu, johon eri luottolaitokset voivat ilmoittaa omia saataviaan ja samoin nähdä sieltä vastaavat tiedot toisilta luotonmyöntäjiltä (Suomen Asiakastieto Oy:n www-sivut 2017). Tämä vaihtoehto on käytössä kohdeyrityksessä yleisesti, mutta ei kuitenkaan tällä hetkellä suoraan integroituna verkkokaupparahoitukseen. Osaston johtajan mukaan se ei kuitenkaan ole poissuljettu vaihtoehto, vaikka pitää ensiarvoisen tärkeänä että Suomeenkin saataisiin positiivinen luottojärjestelmä yleisesti käyttöön; ”- se olisi ihan mahtavaa, jos se saataisiin meille integroitua suoraan nykyisen palveluntuottajan scoringiin”. (Kohdeyrityksen osaston johtaja 28.2.2017.) Samalla hän toteaa kuitenkin, että ne yritykselle kaikkein tärkeimmät seikat Asiakastiedon ylläpitämisestä palvelusta jo silti löytyvät. Vaikka nykyinen käytettävissä oleva järjestelmä ei tietenkään ole täydellinen, niin sen hyödyntäminen olisi varmasti silti kannattavaa. Manuaalisesti sen käyttäminen olisi käytännössä kuitenkin mahdotonta nopeasti vaadittujen luottopäätösten takia, joten sen integroiminen suoraan päätöksenteon tueksi olisi ensiarvoisen tärkeää. Samalla yritys voi päättää minikälaisten luottojen yhteydessä sitä haluaa hyödyntää kustannustehokkaasti, sillä ilmaisia mitkään palvelut eivät tietenkään ole.

Suomen Asiakastiedon ylläpitämässä palvelussa tietoja vaihtaa tällä hetkellä 26 luotonmyöntäjää (Suomen Asiakastieto Oy:n www-sivut 2017). Näiden yritysten joukosta puuttuu kokonaan perinteiset pankit, mutta verkkokaupparahoituksen osaston johtaja ei näe sitä ongelmana, sillä kyseessä olevan tuotteen kohdalla olisi varmasti tärkeämpää nähdä nimenomaan hakijan pienemmät luotot kuten kulutusluotot, erämaksut ja pienemmät pikavipit. Mahdollisen asuntolainan myöntänyt pankki on kuitenkin tehnyt jo kokonaisvaltaisen luottotarkastuksen asiakkaalleen, ja sillä harvoin on merkitystä pienempiä luottoja myönnettäessä. (Kohdeyrityksen osaston johtaja 28.2.2017.) Luottoriskien minimoimisen kannalta oleellista olisi siis saada tiedot

muista mahdollisista samankaltaisista luotoista sekä kuinka asiakas on niitä tähän mennessä hoitanut. Luottoriski on sitä suurempi, mitä velkaantuneempi asiakas on en-tuudestaan (Oikeusministeriön lausuntoja ja selvityksiä 2009:4, 21). Lisäksi haastatel-lun verkkokaupparahoituksen luottoarvioijan mukaan luotonhakijan tulotietojen näke-minen voisi monissa tapauksissa helpottaa varsinkin isompien luottojen kohdalla; tällä hetkellä niiden tietoon saaminen on mahdollista vain asiakkaalta itseltään kysyttäessä (Kohdeyrityksen luottoarvioija 2 7.3.2017).

5.2.2 Automatisoitu päätöksenteko luotonmyönnössä

Nopeat luottopäätökset ovat verkossa toimimisen ehdoton vaatimus, sillä asiakkaan on saatava luottopäätös heti vuorokauden ympäri ja vuoden jokaisena päivänä. Tämä olet-tamus mielessä pitäen rahoitustyökalun yhteyteen on ollut pakollista rakentaa auto-maatti, joka tarkistaa yksityishenkilön tai yrityksen tiedot nopeasti ja tekee päätöksen saman tien. Kohdeyrityksen kohdalla kyseessä on siis Henkilötietolain 6 luvun 31 § tarkoittama automatisoitu päätös, sillä kaikki hakemukset menevät saman seulan läpi, eikä kenenkään työntekijän ole todellisuudessa mahdollista valvoa niitä manuaalisesti. Käytännössä siis yritys on etukäteen kiinnittänyt automaattiin tietyt säännöt jonka mu-kaan päätös tehdään, ja koska kyseessä on henkilön ominaisuuksien arviointi ilman että tällä on mahdollisuus vaikuttaa lopputulokseen, niin tämän oikeuksien toteutu-mista tulee valvoa huolellisesti (Luottolaitosten henkilötietojen käsittelyä koskevat käytännesäännöt, Finanssialan Keskusliitto 2012).

Kohdeyrityksen verkkokaupparahoituksen luottoarvioijan mukaan automatisoidun päätöksenteon kohdalla tulee ottaa erityisesti huomioon lainsäädäntö tietosuojan yh-teydessä, sillä Suomessa valvotaan tarkasti yksityishenkilön yksityisyydensuojaa. Hän näkee juuri tämän yhtensä suurimpana syynä sille, ettei positiivista luottorekisteriä-kään ole otettu vielä käyttöön, mutta myös sille, kuinka paljon muita tietoja luottoyh-tiöllä on asiakkaastaan käytettävissä. Näitä tietoja ei käytännössä ole kovin paljoa, jo-ten tilastollisten keskiarvojen käyttäminen luotonmyönnön apuna on monien yritysten toiminnan mahdollistamiseksi pakollista. Tämä ei kuitenkaan aina ole täysin tarkoi-tuksenmukaista. (Kohdeyrityksen luottoarvioija 2 7.3.2017.) Tärkeää on tietysti myös nähdä luotonhakijan jo syntyneet mahdolliset häiriömerkinnät, eli se mitä näkyy niin

sanotussa negatiivisessa luottorekisterissä, sekä käyttää yrityksen omia historiatietoja asiakkaasta.

Paitsi että käytettävissä olevat tiedot asiakkaasta ovat hyvin vajavaiset, niin myös Finanssialan Keskusliiton antamat käytännesäännöt määräävät yksilön oikeudesta päästä vaikuttamaan kielteiseen luottopäätökseen (Luottolaitosten henkilötietojen käsittelyä koskevat käytännesäännöt, Finanssialan Keskusliitto 2012). Käytännössä tämä tarkoittaa siis sitä, että asiakas voi halutessaan ottaa yhteyttä esimerkiksi asiakaspalvelun kautta ja pyytää selvitystä sekä uudelleenarviointia hylättyyn luottohakemukseensa. Tämä on kohdeyrityksessä täysin manuaalinen toimenpide, jolloin asiakas näin halutessaan voi toimittaa lisätietoja luotonmyönnön tueksi ja luottoarvioija tekee uuden päätöksen niiden perusteella (Kohdeyrityksen luottoarvioija 1 6.3.2017). Kielteisen luottopäätöksen syytä ei kuitenkaan avata sen enempää, paitsi tietysti mahdollisen maksuhäiriömerkinnän kohdalla, sillä nämä tiedot kuuluvat kohdeyrityksen liikesalaisuuden piiriin.

Luottoriskin pienentämisen näkökulmasta kaikki mikä tapahtuu ennen luottopäätöksen tekemistä, on kaikkein tärkeintä. Tästä syystä myös kohdeyrityksen myynnin rahoituksessakin pitää välillä palata juurilla ja pohtia, kuinka automatisoitua luottopäätöstä voitaisiin käyttää tehokkaammin ja tarkoituksenmukaisemmin hyödyksi ennemmin kuin ajatella että se on vain pakollinen paha. Osaston pitää yhdessä aineiston analysoinnin kautta ja mahdollisen ulkopuolisen avun opastuksella rakentaa sellaiset mallit luotonmyönnön avuksi, että mahdollisimman paljon luottohakemuksia voidaan päästää läpi hyväksytysti mutta samalla saataisiin pidettyä luottoriskit hallinnassa. Tämä vaatii kuitenkin enemmän tietämystä kunkin erillisen verkkokaupan asiakaskunnasta ja niiden maksukäyttäytymisestä; ”- nyt pyritäänkin analysoimaan enemmänkin verkkokauppakohtaisesti että mikä asiakaskunta siellä on, ja silloin pystyisi luomaan tarkempia scoringprofileja kunkin verkkokaupan mukaan” (Kohdeyrityksen osaston johtaja 28.2.2017). Myös verkkokaupparahoituksen osastolla työskentelevä luottoarvioija on samoilla linjoilla, että kun ajat sekä ihmiset muuttuvat niin välillä pitäisi mennä takaisin alkuun ja rakentaa kunnon pohja tarkasti tehdyn analyysin perusteella. Kun perusteet ovat kunnossa, niin hienosäätöjäkin on silloin helpompi tehdä. (Kohdeyrityksen luottoarvioija 1 6.3.2017.)

5.2.3 Vahva sähköinen tunnistaminen

Ennen kuin yritys voi tehdä sopimusta asiakkaan kanssa tai myöntää hänelle luottoa, tulee asiakkaan henkilöllisyys todentaa luotettavasti (Kuluttajansuojalaki 7 luku 15 §). Sen lisäksi että kyseessä on laissa määrätty tunnistaminen ja siksi siis pakollinen toimenpide, niin henkilöllisyyden huolellinen todentaminen vaikuttaa osaltaan myös luottoriskiin ja rahoitusmahdollisuuksiin verkossa; kun asiakasta ei näe, niin kauppiaan on luotettava käytettävissä oleviin menetelmiin henkilöllisyyden varmistamiseksi. Käytännössä tämä tarkoittaa tänä päivänä Suomessa verkkopankkitunnuksiin turvaantumista, vaikka moni kauppias kokeekin että se vahingoittaa heidän konversiotaan olemalla hidasta ja kankeaa loppuasiakkaan näkökulmasta katsottuna. Pelkän henkilötunnuksen käyttö on nopeaa ja asiakkaan näkökulmasta helpoin vaihtoehto, mutta tunnistamisen kannalta se on verkkopankkitunnuksilla tehtyä tunnistusta heikompi, sillä yksityishenkilön henkilötunnus on helppo varastaa sen ollessa vain muuttumaton yhdistelmä numeroita ja kirjaimia ja kirjoitettuna esim. ajokorttiin. (Kohdeyrityksen osaston johtaja 28.2.2017.)

Verkkokauppojen myynnin rahoittamisessa asiakkaan huolellinen tunnistaminen liittyy ehkä enemmän silti petosriskiin ja on siksi vieläkin tärkeämpää. Pelkän henkilötunnuksen varassa oleminen aiheuttaa tietysti isomman petosriskin, ja tällöin taustalla olevien petostunnistusohjelmistojen pitää olla kunnossa. Henkilötunnuksen käyttö pelkästään ei ole siis järkevää, vaikka vahva sähköinen tunnistaminen ei petosriskiä täysin poistaisikaan. (Kohdeyrityksen osaston johtaja 28.2.2017.) Suuret tappiot petoksien vuoksi vaikuttavat suuresti osaston tulokseen, ja niiden kurominen kiinni vaatii suuren myynnin lisäämisen verkkokaupoissa kohdeyrityksen maksutavoilla.

Käytännössä Suomessa verkkopankkitunnuksilla tunnistaminen on kaikkein yleisin tapa tunnistaa asiakas ja sen luotettavuutta pidetään hyvänä. Sen hankaluuden kanssa on tultava siis toistaiseksi toimeen, vaikka tarjolla olisi jo nyt kevyempiäkin vaihtoehtoja yksityishenkilöiden käyttöön. Vaikka esimerkiksi Ruotsissa on käytössä erittäin laajasti mobiilivarmenne helpottamassa ja nopeuttamassa asiakkaan tunnistamista, niin Suomessa samaa palvelua käytetään vähemmän eikä siitä edes tiedetä kovin laajasti, sillä mobiilivarmenteen mahdollisuutta tarjoaa harva verrattuna verkkopankkipainikkeisiin. (Kohdeyrityksen osaston johtaja 28.2.2017.) Mobiilivarmenteen käyttö

perustuu matkapuhelimen SIM-korttiin, eli käyttäjä ilmoittaa puhelinnumeronsa palveluun joka ilmoittaa puhelinnumeroon tiedon kirjautumisyriytyksestä ja pyytää näppäilemään salaisen tunnusluvun (Vuorela 2013). Tällöin käyttäjän ei tarvitse siirtyä oman pankkinsa sivuille eikä näppäillä monia käyttäjätunnuksia, salasanoja tai avainlukuja paperisista listoista.

Pelkän tunnistamisen lisäksi sähköisen menetelmän etuna on asiakkaan allekirjoituksen varma saaminen ja sen tallentaminen. Asiakkaan tulee hyväksyä ehdot omalla allekirjoituksellaan ja hänelle tulee jäädä oma kappale sopimuksesta (Kuluttajansuojalaki 7 luku 17 §), ja tämä on yleinen ongelma alalla jossa toimitaan pääsääntöisesti verkossa. Kohdeyrityksen verkkokaupparahoituksen osaston johtaja näkee koko sopimusprosessin täydellisen sähköistämisen ainoana järkevänä ratkaisuna; ”- *eihän siinä ole muuta vaihtoehtoa kuin että sen sähköistää ja jos joku sanoo että ei ole verkko-pankkitunnuksia, niin sitten paperilla*”. (Kohdeyrityksen osaston johtaja 28.2.2017.) Mahdollisissa riitatilanteissa esimerkiksi koron tai luoton muiden kustannuksien osalta on tärkeää, että sopimus on helposti löydettävissä kunnolla luettavassa muodossa ja että se on varmasta allekirjoitettu luoton ottajan toimesta. Tämä voitaisiin varmistaa sähköisellä menetelmällä, ja toivottavasti alan kehitys tulevaisuudessa tuo tullessaan verkkopankkitunnusten rinnalle myös muita, yhtä laajasti tunnettuja mutta käytännöllisempiä menetelmiä.

5.2.4 Yleiset sopimusehdot ja niiden ajantasaisuus

Alalla jossa sopimuksia tehdään liukuhinnalla ja ne muistuttavat suurilta osin toisiaan, on mahdollista käyttää valmiiksi laadittuja yleisiä sopimusehtoja. Tämä on käytännössä myös välttämätöntä, sillä sopimus tulee laatia ja saada siihen asiakkaan allekirjoitus aina ennen saatavan syntymistä. Näistä yleisistä sopimusehdoista tulisi käydä selville kaikki tulevan velkojen etujen mukaiset ehdot kuitenkin niitä liioittelematta, sillä huolimattomasti laadittujen ehtojen vuoksi käytävissä riidoissa niitä tulkitaan yleensä laatijansa vahingoksi. (Lindström 2014, 67.) Vaikka sopimuspolitiikka vaikuttaisikin yrityksen näkökulmasta toimivalta, niin ehtojen säännöllinen tarkastaminen on silti välttämätöntä. Yrityksessä tulisi siis olla nimetty henkilö joka huolehtii sopimus-

ten tarkastusvälistä, eli ettei se veny liian pitkäksi ja joka samalla huolehtii lainsäädännön muuttuvista vaatimuksista sopimusten osalta. Tämän toteutuminen riippuu siis pitkältä yrityksestä itsestään, ja myös sen sisällä saattaa olla osastokohtaisia eroja, kuten verkkokaupparahoituksen osaston johtajan haastattelussa kävi ilmi; ”- oli siis liian pitkä aika, että kyllä ne kerran vuodessa pitäisi mielestäni ihan systemaattisesti käydä läpi”. Ongelma ulottuu myös yrityksen ulkopuolelle, sillä uudet päivitetty ehdot tulisi saada varmasti ja mahdollisimman yksinkertaisesti jaettua myös toimeksiantajille. Ei siis auta jos sopimusehdoja tarkistetaan kerran vuodessa, mikäli yhteistyökumppaneilla on jaossa vanhentuneita versioita. (Kohdeyrityksen osaston johtaja 28.2.2017.)

Riskien kategorisoinnissa sopimusriskit ovat yleensä oma alaluokkansa, mutta ne linkittyvät kuitenkin läheisesti myös luottoriskien kanssa. Kaikki eritellyt tiedot mitä sopimukselta löytyy, voivat vaikuttaa saatavan kotiutumiseen joko myönteisesti tai kielteisesti. Siksi yleiset sopimusehdot eivät tietenkään pelkäästään riitä, vaan jokaisen sopimuksen yhteydessä tulee käydä ilmi myös sopimuskohtaiset ja yksilöivät tiedot. (Pk-yrityksen riskienhallinnan www-sivut 2017.) Sitä tulee siis täydentää jokaisen asiakkaan kohdalla ainakin luotonhakijan tiedoilla (kuten nimi, osoite ja muut yhteystiedot), luottosummalla, ostopäivällä, korolla, mahdollisilla kuluilla, todellisella vuosikorolla ja maksuajalla sekä allekirjoituksella. Muut sopimuksesta löytyvät kohdat, kuten maksuviivästyksen seuraukset, sopimuksen irtisanominen ja eräännyttäminen sekä sovellettava lainsäädäntö voidaan sisällyttää vakioehtoihin, mikäli ne ovat kaikille samat. (Lindström 2014, 67.) Mikäli kuluttaja ei ole allekirjoittanut sopimusta voi yritykseltä jäädä korkotulot saamatta, sillä tällöin sopimusta ei ole syntynyt eikä yritys voi periä saatavasta korkoa tai muita maksuja (Kuluttajansuojalaki 7 luku 17 §). Tämä liittyy siis läheisesti aiempaan kappaleeseen 5.2.2 Vahva sähköinen tunnistaminen, sillä sen lisäksi että yrityksen pitää varmistaa allekirjoituksen saaminen, niin samalla sen tulee myös huolehtia sen asianmukainen säilyttäminen.

Kohdeyrityksen näkökulmasta kuluttajien kanssa tehtävien sopimusten lisäksi sen tulee huolehtia myös toimeksiantajayritystensä kanssa tekemänsä sopimukset kuntoon. Nämä eroavat kuitenkin jonkin verran kuluttajasopimuksista, sillä kyseessä ovat verkkokaupat jotka käyttävät rahoitustyökalua omassa liiketoiminnassaan ja joille kohdeyritys maksaa saatavan jo ennen kuin on mitään varmuutta että kuluttaja hoitaa oman osuutensa sopimuksesta. Mikäli yritys ei käyttäisi toiminnassaan esimerkiksi valmiita

vakiosopimusehtoja, niin sen toimintaan sovellettaisiin yrityksen näkökulmasta ankaria kauppalakeja (Pk-yrityksen riskienhallinnan www-sivut 2017). Verkkokaupparahoituksen kohdalla sopimusehdot tulee jokaisen toimeksiantajan kohdalla tarkistaa erityisesti reklamaatiotakauksen osalta, sekä kenen vastuulla petokset ovat missäkin tapauksessa. Osaston johtajan mukaan myös nämä ehdot tulisi ehdottomasti tarkistaa kerran vuodessa, samoin kuin kuluttajienkin kohdalla (Kohdeyrityksen osaston johtaja 28.2.2017).

5.2.5 Perinnän tehostaminen

Tärkeimmät toimet luottoriskin pienentämiseksi tehdään jo ennen luoton myöntämistä, lähinnä asiakkaan maksukyvyyn arviointiin liittyen. Yrityksen omat vaikuttamisen mahdollisuudet sekä keinot eivät kuitenkaan lopu siihen. Vaikka kyseessä ei olisikaan perintälähtöinen ajattelu, niin perintää ei voi jättää kokonaan huomiotta. Itse asiassa verkkokaupparahoituksen johtajan mielestä se oli jopa erittäin tärkeässä asemassa verrattuna hetkeen ennen luoton myöntämistä, sillä etukäteen yrityksellä ei ole juurikaan käytössään tietoja uudesta asiakkaastaan. Siksi myös perintäprosessin huolellinen toteutus on tärkeässä roolissa. (Kohdeyrityksen osaston johtaja 28.2.2017.)

Erilaisia keinoja perinnän toteuttamiseen on nykyään paljon, kun perinteisten kirjeiden lisäksi on mahdollisuus käyttää sähköisiä menetelmiä sekä puhelinperintää. Molemmat verkkokaupparahoituksessa työskentelevät haastatellut luottoarvioijat pitivät silti tärkeimpänä nopeaa yhteydenottoa velallisasiakkaaseen; mitä pikemmin niin sitä parempi. Jos perintää lykätään liian pitkään, niin yritys on jo myöhässä ja sen mahdollisuudet saada takaisin antamiaan luottoja pienenee. Liian pitkien ja turhan joustavien maksuaikojen myöntäminen ei kannata, eli vaikka mahdollisuuksia perinnän toteuttamiseen on paljon, niin liian lepsua siitä ei saa tehdä. (Kohdeyrityksen luottoarvioijat 1 6.3.2017 & 2 7.3.2017.) Myös osaston johtaja pitää paljon todennäköisempänä saatavien kotiuttamista, mikäli perintä aloitetaan heti saatavan eräännyttyä kaikin mahdollisin keinoin, eikä myöskään ulosottoon siirtämistä harkita liian pitkään. Mikäli luottoa ikään kuin pidätetään yrityksen sisällä, niin myös ulosoton kautta tulevien suoritusten todennäköisyys pienenee. (Kohdeyrityksen osaston johtaja 28.2.2017.)

Kun saatava erääntyy maksettavaksi mutta suoritusta ei kuulu, yrityksen on siis toimittava heti. Ensimmäisen maksullisen huomautuksen voi lähettää aikaisintaan 14 päivää eräpäivän jälkeen, ja vaikka tämä onkin se niin sanotusti normaali toimintatapa, niin pelkästään siihen ei tarvitse tyytyä. Asiakkaaseen voi ottaa yhteyttä myös muilla keinoilla, ja kohdeyrityksen näkökulmasta haastatteluissa nousi esiin erityisesti soittokierros erääntyneille saataville. Tämänhetkisen toiminnan mukaan erityisesti pitkäkestöisen, tililuotto –tyyppisen tuotteen kohdalla saatavien perään soittelua on pidetty tehokkaana keinona, joskin hyvin vaihtelevana; ”- *kyllähän se on hyvä työkalu tässä, mutta todettua tehoa on vähän vaikea sanoa koska se vaihtelee niin paljon.*” (Kohdeyrityksen osaston johtaja 28.2.2017.) Samoilla linjoilla on myös osastolla työskentelevä luottoarvioija todetessaan, että puhelimen välityksellä tehtävä yhteydenotto on kaikista tehokkainta, ja nostaa esiin myös automaattisen tekstiviestipalvelun mahdollisuuden tulevaisuudessa (Kohdeyrityksen luottoarvioija 1 6.3.2017). Osaston johtaja kuitenkin muistuttaa, ettei luottoa kannata väkisin pitää voimassa mikäli asiakkaan tilanne on niin huono että vapaaehtoista perintää seuraava oikeudellinen perintä näyttää väistämättömältä; tällöin palataan taas kysymykseen varsinaisen perintäprosessin ja mahdollisen ulosoton nopeasta aloittamisesta. Viimeisenä perinnän aloittanut yritys yleensä on myös viimeisenä saamassa maksamiaan luottoja takaisin, joten myös perintätoimiston valinnalla ja heidän toiminnallaan on suuri merkitys. (Kohdeyrityksen osaston johtaja 28.2.2017.)

6 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää kohdeyrityksen verkkokauppojen myynnin rahoituksessa ottamia luottoriskejä sekä pohtia niiden arvioinnin ja hallinnan työkaluja. Tavoitteeseen arviointiprosessin selkeyttämisestä päästiin ensin perehtymällä luottoriskien teoriaan yleisesti kirjallisuuden sekä lainsäädännön kautta. Lisäksi käytiin tarkemmin läpi teorian kautta nousseet pääkohdat luotonmyöntöprosessista luottoriskienhallinnan näkökulmasta nimenomaan verkossa toimittaessa. Opinnäytetyön tarkoituksena ollut yrityksen luotonhallintaprosessin selvittäminen jo ennen luoton myöntämistä toteutui haastattelujen myötä, kun teoriaan nojaten pohdittiin niitä työkaluja joita yrityksen on mahdollista käyttää tällä hetkellä. Opinnäytetyö on kattava kuvaus yrityksen verkkokauppojen myynnin rahoituksessa ottamista luottoriskeistä sekä keinoista niiden hallitsemiseen.

Luottoriskin arvioinnin työkaluja ei ole nopeiden rahoitustuotteiden, kuten verkkokauppojen myynnin rahoituksen, kohdalla ainakaan liian paljoa. Niin kauan kunnes Suomessa otetaan käyttöön virallinen positiivinen luottorekisteri, ei luotonmyöntäjälle ole juurikaan mahdollisuuksia arvioida luotonhakijan taloudellisia ominaisuuksia. Aivan kuten kohdeyrityksen verkkokaupparahoituksen johtaja totesi, tämä ala on melkein kuin *best guess practice*, eli liian paljon jätetään sattuman varaan (Kohdeyrityksen osaston johtaja 28.2.2017). Valoa tulevaisuuteen on ehkä silti jo saatu, sillä Finanssialan keskusliitto pyörsi alkuvuodesta 2017 kielteisen kantansa positiivisen luottorekisterin perustamiseen; myös perinteiset pankit olisivat nyt valmiita rekisterin tulemiseen, mikäli sillä voitaisiin ehkäistä maksuhäiriömerkintöjen lisääntyminen (Lasila 2017). Uutinen miellyttää varmasti monia alan toimijoita, sillä siinä missä maksuhäiriömerkintöjen määrät saataisiin alas, niin sama trendi näkyisi varmasti myös rahoituslaitosten luottotappioissa.

Luotonmyöntäjän arvioidessa mahdollisen asiakkaansa luottoriskiä on automaattinen päätöksenteko ehkä kaiken tärkein työkalu positiivisten luottotietojen rinnalla; parasta olisikin jos nämä kaksi saisi yhdistettyä. Tämän toteuttaminen olisikin hyvä saada kohdeyrityksen uuden scoring-mallin rakentamisen kylkeen niin, että sitä voitaisiin par-

haiten hyödyntää osana automatiikkaa. Pelkkien maksuhäiriöisten karsiminen ei luonnollisestikaan ole hyvä ratkaisu, joten toimivien luottomallien rakentaminen on elintärkeää (Kohdeyrityksen luottoarvioija 2 7.3.2017).

Opinnäytetyön kohdeyrityksen luottoriskeistä puhuttaessa ei voida myöskään ohittaa tässä työssä pariinkin otteeseen mainittua petosriskiä, jonka minimoimisen työkaluna luotonhakijan vahva tunnistaminen olisi kaikkein tehokkain. Kaikki haastatellut, eli osaston johtaja ja molemmat luottoarvioijat, olivat asiassa samoilla linjoilla; vahva tunnistaminen olisi ehdottomasti saatava tärkeänä osana mukaan päivittäiseen toimintaan jokaiselle verkkokaupalle. Tämä ei nykyisillä työkaluilla ole kuitenkaan mahdollista, sillä moni kauppias pelkää liian kankeiden verkkopankkitunnusten vaatimista asiakkailtaan, mutta toivoo tietysti silti rahoittajaosapuolen kantavan koko riskin luottotappioista. Sillä aikaa kun odotetaan markkinoiden kehityksen tuovan kevyempiä ratkaisuja tilanteeseen, niin on mahdollista keksiä myös vaihtoehtoisia tapoja tunnistamisen nopeuttamiseen, kuten että asiakkaan ensitunnistaminen tehdään sähköisesti pankkien Tupas-palvelulla, jonka jälkeen tämä voi omalla henkilökohtaisella tunnistteellaan todentaa henkilöllisyytensä (Kuluttajansuojalaki 7 luku 15 §).

Vahvassa tunnistamisessa tulisi käyttää kahta eri tunnistamisen menetelmää samanaikaisesti, kuten esimerkiksi toteutuu perinteisellä pankkikortilla maksettaessa; sen käyttäjällä tulee olla sekä fyysinen kortti että sen tunnusluku tiedossaan. Tunnistamisen matalan, korotetun tai korkean varmuustason vaatimuksista säädetään Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksessa joka on annettu vuonna 2014 (Neuvoston asetus sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisiin transaktioihin liittyvistä luottamuspalveluista sisämarkkinoilla ja direktiivin 1999/93/EY kumoamisesta, 23.7.2014, (EUVL) N:o 910/2014, 28.8.2014, 88). Samalla kun asiakas tunnistetaan vahvalla sähköisellä menetelmällä, tämä voi myös allekirjoittaa luottosopimuksen sähköisesti; näin sopimus jäisi suoraan luotonmyöntäjän sähköiseen arkistoon ja sopimusten palauttamista olisi helpompi valvoa.

Vaikka perintä usein onkin kokonaan ulkoistettu ammattimaiselle perintätoimistolle, kuten myös opinnäytetyön kohdeyrityksen tapauksessa, niin perintäprosessi olisi hyvä aloittaa jo ennen varsinaisia perinnän lähettämiä maksullisia maksuvaatimuskirjeitä.

Käytännössä tämä tarkoittaa siis mahdollisiin toimiin ryhtymistä nopeasti sekä aktiivista yhteydenpitoa asiakkaan kanssa. Kuten tätä työtä varten tehdyissä haastatteluisa kävi ilmi, niin kohdeyrityksen työntekijöiden mielestä siten selviydytään voittajina varmimmin; sekä asiakas että luottoa myöntänyt yritys. Perintätoimiston lähettämä maksuvaatimus saattaa saada asiakkaan tuntemaan itsensä nöyryytyksi tai lamaantuneeksi, joten alusta asti hyvässä hengessä mutta tarpeeksi tiukasti toteutettu perintä on tärkeä lähtökohta (Eskola 2017). Käytännössä tämä voisi tarkoittaa siis yhteyden ottamista asiakkaaseen esimerkiksi soittamalla tälle jo heti laskun eräännyttyä, jolloin eräpäivien siirrosta tai maksujen jakamisesta voidaan sopia jo ennen perintää ja ehkäistä tätä kautta luottotappioiden syntyminen.

Tämän opinnäytetyön tulokset ovat laadullisia ja reliaabelit kohdeyrityksen kannalta, sillä haastatteluista saataisiin samat tulokset vaikka niiden tekijä vaihtuisi tai jos samat kysymykset esitettäisiin myöhemmin. Työn tekijän omaan subjektiivisuuteen tuli kuitenkin kiinnittää erityistä huomiota, ettei tämän omia observointeja käytetä liian merkittävänä lähteenä, vaikka toki ympäristön havainnoiminen kuuluu minkä tahansa tutkimuksen tekemiseen. Mikäli tätä tutkimusta jatkettaisiin vielä eteenpäin, olisi seuraava askel varmasti käytännön mittaaminen; millaisia tuloksia luottoriskin hallintaprosessin uudistamisella saatiin aikaan ja kuinka merkittäviä se ovat. Ja kuten työn alussa tutkimusstrategiaa kuvatessa kävi ilmi, niin riskienhallinta on jatkuvassa kehityksessä eikä siitä tule ikinä täysin valmista.

LÄHTEET

- Bessis, J. 2011. Risk Management in Banking. England, Chichester: Wiley.
- Bisnode Finland Oy:n www-sivut. 2017. Viitattu 17.1.2017. <http://bisnode.com>
- Eriksson, P. & Koistinen, K. 2014. Monenlainen tapaustutkimus. Kuluttajatutkimuskeskuksen tutkimuksia ja selvityksiä. <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/153032>
- Eskola, H. 2017. Perintäalalle kritiikkiä: ”Maksuhäiriömerkintäajan voisi puolittaa”. Kauppalehti 13.3.2017. Viitattu 15.3.2017. <http://kauppalehti.fi>
- Finanssivalvonnan standardi 4.3d; Luottoriskin vakavaraisuusvaatimus sisäisten luottoluokitusten menetelmää käytettäessä, 1.12.2010. Dnro 1/120/2006. Viitattu 12.1.2010. http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Saantely/Maarayskokoelma/Uusi/Kumotut/Documents/kumotut_rahoytussektorin_standardit_maaraykset_ohjeet/4.3d.std2.pdf
- Finanssivalvonnan standardi 4.4a; Luottoriskien hallinta, määräykset ja ohjeet, 25.5.2004. Dnro 1/120/2004. Viitattu 2.1.2017. <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Saantely/Maarayskokoelma/Uusi/Documents/4.4a.std1.pdf>
- Henkilötietolaki 22.4.1999/523 muutoksineen.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Juvonen, M., Koskensyrjä, M., Kuhanen, L., Ojala, V., Pentti, A., Porvari, P. & Talala, T. 2014. Yrityksen riskienhallinta. Helsinki: Finanssi ja vakuutuskustannus FINVA.
- Jyväskylän yliopiston www-sivut. 2017. Viitattu 23.1.2017. www.koppa.jyu.fi
- Kauppakaari 31.12.1734/3 muutoksineen.
- Knüpfer, S. & Puttonen, V. 2014. Moderni rahoitus. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Kohdeyrityksen luottoarvioija 1. 2017. Haastattelu 6.3.2017. Haastattelijana Henna Valtanen. Muistiinpanot haastattelijan hallussa.
- Kohdeyrityksen luottoarvioija 2. 2017. Haastattelu 7.3.2017. Haastattelijana Henna Valtanen. Muistiinpanot haastattelijan hallussa.
- Kohdeyrityksen verkkokaupparahoituksen osaston johtaja. 2017. Haastattelu 28.2.2017. Haastattelijana Henna Valtanen. Muistiinpanot haastattelijan hallussa.
- Kontkanen, E. 2012. Pankkitoiminnan käsikirja. Helsinki: Finanssi ja vakuutuskustannus FINVA.
- Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38 muutoksineen.

- Kuusela, H. & Ollikainen, R. 2005. Riskit ja riskienhallinta. Tampere: Tampere University Press.
- Laatuakatemia –www-sivut. 2010. Viitattu 21.3.2017. <http://www.kotiposti.net/tuurala/PDCA.htm>
- Laki luottolaitostoiminnasta 8.8.2014/610 muutoksineen.
- Laki saatavien perinnästä 22.4.1999/513 muutoksineen.
- Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista 7.8.2009/617 muutoksineen.
- Laki varallisuus oikeudellisista oikeustoimista 13.6.1929/228 muutoksineen.
- Lam, J. 2014. Enterprise Risk Management: From Incentives to Controls. Hoboken, New Jersey: Wiley.
- Lassila, A. 2017. Jokaisen suomalaisen kaikki lainat listaava rekisteri voi syntyä sitenkin. Helsingin Sanomat 3.3.2017. Viitattu 15.3.2017. <http://hs.fi>
- Lindström, J. 2014. Luotonvalvonta ja saatavien perintä. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Luottolaitosten henkilötietojen käsittelyä koskevat käytännesäännöt. 2012. Finanssialan Keskusliitto 20.11.2012. Viitattu 18.1.2017. http://www.finanssiala.fi/materiaalit/Luottolaitosten_kaytannesaaannot.pdf
- Luottotietolaki 11.5.2007/527 muutoksineen.
- Neuvoston asetus sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisiin transaktioihin liittyvistä luottamuspalveluista sisämarkkinoilla ja direktiivin 1999/93/EY kumoamisesta, 23.7.2014, (EUVL) N:o 910/2014, 28.8.2014, 88.
- Niemi, M-L. 2014. Luotto-oikeus; luottotyytit, perintäprosessit ja takaisinsaanti. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Niskanen, J. & Niskanen, M. 2016. Yritysrahoitus. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Näkökohtia luottotietojen kokoamisen ja käytön sääntelystä, oikeusministeriön selvityksiä ja ohjeita 22/2013. Oikeusministeriö, Helsinki 2013. Viitattu 18.1.2017.
- Oikeusministeriön lausuntoja ja selvityksiä. 2009:4. Pikaluottoihin liittyvän lainsäädännön uudistaminen.
- Pankkien Tupas-tunnistuspalvelun tunnistusperiaatteet. 28.3.2011. Finanssialan Keskusliitto. Viitattu 19.1.2017. http://www.finanssiala.fi/maksujenvalitys/dokumentit/Tupas-tunnistusperiaatteet_v20b.pdf
- Pk-yrityksen riskienhallinnan www-sivut. 2017. Viitattu 5.3.2017. <http://virtual.vtt.fi>
- Suomen Asiakastieto Oy:n www-sivut. 2017. Viitattu 18.1.2017. <http://asiakastieto.fi>

Vakuutus- ja rahoitusneuvonta FINE:n www-sivut. 2017. Viitattu 17.1.2017.
<http://fine.fi>

Visma Signin www-sivut. 2017. Viitattu 19.1.2017. <http://allekirjoitus.visma.fi>

Vuorela, A. 2013. Sähköistä henkilöllisyytesi mobiilivarmenteella. Yle Uutiset
2.4.2013. Viitattu 4.3.2017. <http://yle.fi>

HAASTATTELUKYSYMYKSET OSASTON JOHTAJALLE 13.2.2017

1. Kuinka positiivinen luottorekisteri voisi auttaa juuri verkkokaupan rahoituksessa?
 - Onko positiivista luottorekisteriä ollut suunnitelmissa hyödyntää?

2. Asiakkaan tunnistaminen pitää tehdä ennen sopimuksen allekirjoittamista. Voisiko tätä prosessia parantaa?

3. Onko luottopäätöstä tehtäessä kyse henkilötietolain määritelmän mukaisesta automaattisesta päätöksenteosta?
 - Kuinka hyvin se toimii tällä hetkellä?
 - Pitäisikö siinä huomioida jotain mitä tällä hetkellä ei huomioida?

4. Kuinka usein yleiset sopimusehdot ja luottosopimuksen sisältö tarkistetaan esim. kohtuuttomien ehtojen tai vanhenneiden tietojen varalta?

5. Kuinka varmistetaan asiakkaan allekirjoituksen ottaminen ja tallentaminen?
 - Olisiko se mahdollista sähköistää kokonaan?

6. Miten usein luoton korko tarkistetaan?
 - Voisiko käytössä olla riskisopeutettu korko esimerkiksi isommissa luottoissa, eli verrataan riskiluokkaa korkoprosenttiin? Kyllä tai ei, miksi?

7. Olisiko perinnän tehostamiseen olemassa jotain keinoja nykyisen käytännön lisäksi?

HAASTATTELUKYSYMYKSET LUOTTOARVIOIJILLE 13.2.2017

1. Miten tarpeellisena näkisit positiivisen luottorekisterin ottamisen käyttöön? Miksi?
2. Entä vahvan sähköisen tunnistamisen käyttämistä? Miksi?
3. Kuinka hyvin automatisoitu päätöksenteko toimii tällä hetkellä?
4. Mitä seikkoja automatisoidussa päätöksenteossa pitäisi ottaa huomioon mitä ei tällä hetkellä oteta?
5. Olisiko perinnän tehostamiseen olemassa jotain keinoja nykyisen käytännön lisäksi?