

Saimaan ammattikorkeakoulu  
Liiketalous Lappeenranta  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Laskentatoimi

Joanna Matilainen

## **Kuluttajansuojalain muutosten vaikutus asunto- omaisuuteen liittyvissä kuluttajaluotoissa**

Opinnäytetyö 2018

## Tiivistelmä

Joanna Matilainen

Kuluttajansuojalain muutosten vaikutus asunto-omaisuuteen liittyvissä kuluttajaluotoissa, 54 sivua, 2 liitettä

Saimaan ammattikorkeakoulu

Liiketalous Lappeenranta

Liiketalouden koulutusohjelma

Laskentatoimi

Opinnäytetyö 2018

Ohjaaja: lehtori Timo Hynynen, Saimaan ammattikorkeakoulu

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia kuluttajansuojalain keskeisimpiä muutoksia asunto-omaisuuteen liittyvissä kuluttajaluotoissa ja niiden vaikutuksia rahoitusalan työntekijöiden työnkuvaan. Opinnäytetyöllä haluttiin saada myös tietoa kuluttajien kokemuksista aiheeseen liittyen. Lakimuutoksia tarkasteltiin pankin, sen luottoja käsittelevän toimihenkilön sekä asiakkaan näkökulmasta.

Teoriaosuuden merkittävimpänä lähteenä toimi niin kansallinen kuin kansainvälinenkin lainsäädäntö sekä Suomen viranomais määräykset alaan liittyen. Empiirisen osuuden tiedonkeruu toteutettiin kyselytutkimuksella, jonka kohteena olivat pankin rahoitusneuvojat. Lisäksi haastateltiin kahta luottopäätäjää. Tutkimuksessa käytettiin kvalitatiivisia tutkimusmenetelmiä.

Opinnäytetyön tuloksena saatiin käsitys merkittävimmistä lakimuutoksista ja niiden vaikutuksista kuluttajan kannalta. Kyselyiden ja haastatteluiden tutkimustulokset sen sijaan osoittivat, että kuluttajansuojalain muutoksien myötä myös rahoitusneuvojan työnkuvassa on tapahtunut merkittäviä muutoksia aiempaan verrattuna. Tämän opinnäytetyön julkaistavasta versiosta on poistettu luvun 8 alaluvut 8.1–8.5 sekä liitteet.

Asiasanat: kuluttajansuojalaki, rahoitus, kuluttajaluotto, asuntoluotto

## **Abstract**

Joanna Matilainen

Changes in the Consumer Protection Act and its effects in credit agreements relating to residential immovable property, 54 pages, 2 appendices

Saimaa University of Applied Sciences

Faculty of Business Administration Lappeenranta

Degree Programme in Business Administration

Specialisation in Accounting

Bachelor's Thesis 2018

Instructor: Mr Timo Hynynen, Senior Lecturer, Saimaa University of Applied Sciences

The purpose of this thesis was to study the most significant changes in the Consumer Protection Act regarding the credit agreements relating to residential immovable property. One of the goals was to find out how the changes affect the employee's tasks in the financial industry. Another goal was to find out how the changes are experienced among the consumers. The changes in the law were examined from bank's, its employee's and customer's point of view.

The information for this thesis was mainly collected from the national and international legislation and from the regulations of the Finnish authorities. The research was carried out by sending out a questionnaire to the bank's financial advisors and by interviewing two credit decision-makers. The methods used in the research were qualitative.

As a result of the thesis, an understanding of the most significant changes in the legislation and their effects on the consumers was achieved. The questionnaires and the interviews indicated that due to the changes in the Consumer Protection Act, some significant changes have also happened in the actual work of a financial advisor. Chapters 8.1–8.5 and the appendices have been removed from the published version of this thesis.

Keywords: Consumer Protection Act, finance, consumer credit, mortgage credit

## Sisällys

1	Johdanto .....	5
2	Opinnäytetyöprosessi .....	5
2.1	Taustaa opinnäytetyölle .....	6
2.2	Opinnäytetyön keskeiset tavoitteet .....	7
2.3	Tutkimuskysymykset .....	7
2.4	Tutkimusmenetelmä .....	8
2.5	Tutkimuksen toteutus .....	9
3	Hyvä pankkitapa .....	10
3.1	Pankkitoiminta .....	10
3.2	Asiakkaan tunteminen ja tunnistaminen .....	11
3.3	Pankkisalaisuus .....	13
3.4	Oikeus peruspalveluihin .....	13
3.5	Luotonannon vastuullisuus .....	14
3.6	Finanssivalvonta .....	14
4	Luottosopimus ja vakuusjärjestelyt .....	15
4.1	Luottosopimuksen elinkaari .....	15
4.2	Vakuudet .....	18
5	Luototussuhde .....	20
5.1	Lainakatto .....	20
5.2	Luototussuhde Ruotsissa .....	22
6	Muutokset kuluttajansuojalaissa .....	23
6.1	Taustaa lakimuutokselle .....	24
6.2	Rajaukset .....	25
6.2.1	Luottojen muuttuneet määritelmät .....	25
6.2.2	Valuuttaluotot .....	27
6.2.3	Koron ja maksujen muutokset .....	28
6.2.4	Luottokelpoisuuden arviointi .....	29
6.2.5	Tiedonantolomakkeet .....	32
6.2.6	Kytkykaupan kielto .....	34
6.2.7	Luottosopimuksen peruuttaminen .....	35
6.3	Lakimuutokset Ruotsissa .....	36
7	Kyselytutkimus .....	36
7.1	Tutkimusjoukko .....	37
7.2	Kyselylomakkeet .....	37
8	Tutkimustulokset .....	39
8.1	Taustatiedot .....	39
8.2	Tutustuminen lakiin ja sisäinen koulutus .....	39
8.3	Merkittävimmät muutokset .....	39
8.4	Mielipiteet muutoksesta .....	39
8.5	Luottopäätäjien kokemuksia .....	39
9	Yhteenvedo ja pohdinta .....	39
	Kuvat .....	43
	Kuviot .....	44
	Lähteet .....	45

### Liitteet

- Liite 1 Rahoitusneuvojan kyselylomake
- Liite 2 Luottopäätäjän kyselylomake

## **1 Johdanto**

Kuluttajansuojalaki muuttui vuoden 2017 alusta. Lakimuutoksilla pantiin täytäntöön vuonna 2014 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2014/17/EU vaatimukset kiinteää asunto-omaisuutta koskevista luottosopimuksista. Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, miten lakimuutokset vaikuttavat kuluttajiin ja rahoitusalan työntekijöiden työnkuvaan.

Tutkimuksessa syvennyttään Suomen tämänhetkiseen lainsäädäntöön ja peilataan sitä myös aiempaan. Työn kannalta olennainen tietolähde on myös hallituksen esitys lain muuttamisesta (HE 77/2016 vp) koskien direktiiviä, josta kuluttajansuojalain muutokset ovat saaneet alkunsa. Lisäksi muita aiheeseen liittyviä viranomaismääräyksiä otetaan huomioon työn edetessä, jotta saadaan kokonaisvaltainen kuva siitä, miten lain muutokset näkyvät jokapäiväisessä elämässä. Ymmärrystä lakimuutoksesta on tarkoitus tavoittaa niin kuluttajan kuin rahoitusalan työntekijänkin kannalta.

Tutkimustulosten saavuttamiseksi opinnäytetyössä on käytetty kvalitatiivista tutkimusotetta. Itse tutkimus toteutetaan kyselyiden ja haastatteluiden avulla. Haastateltaviksi ovat valikoituneet lakimuutoksen kannalta oleellisissa työtehtävissä toimivat rahoitusalan ammattilaiset.

Opinnäytetyön julkaistavasta versiosta on poistettu luvun 8 alaluvut 8.1–8.5 sekä liitteet.

## **2 Opinnäytetyöprosessi**

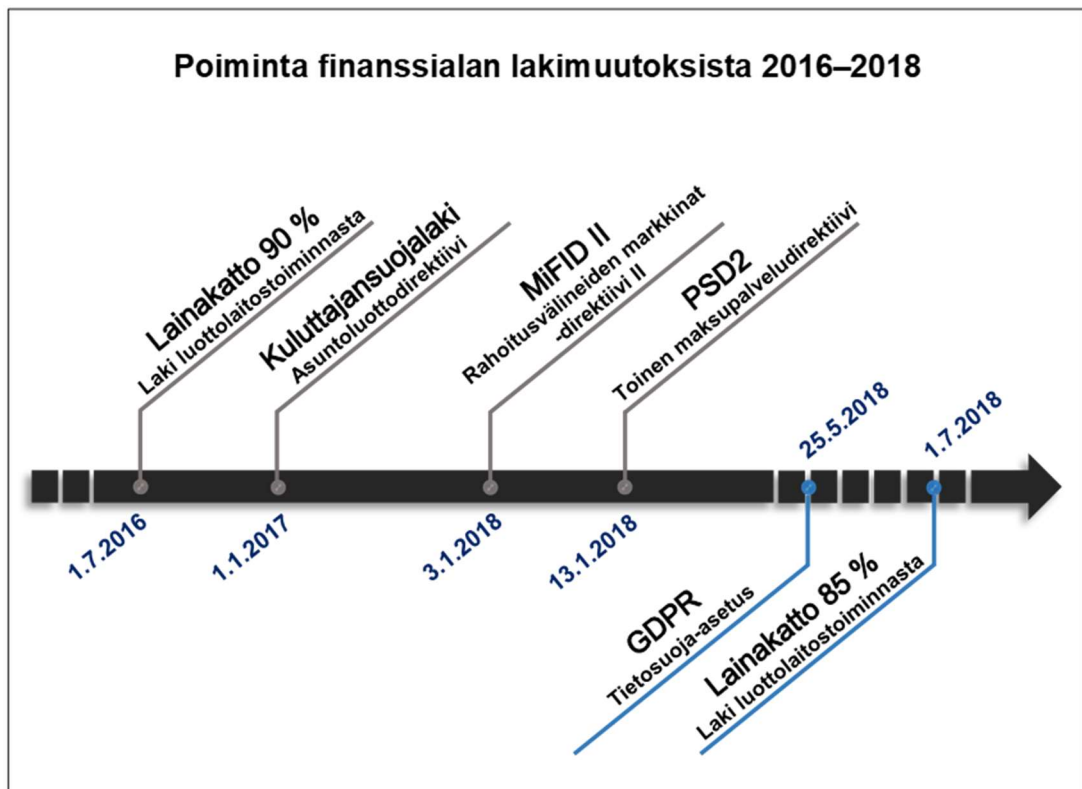
Aloitin liiketalouden opintoni syksyllä 2014 työn ohella suoritettavina monimuoto-opintoina. Opinnöt etenivät aikataulussaan, ja opinnäytetyön aihetta etsiskelin jo opintojen aikana, mutta tarkemmin aloin aihetta miettiä vuoden 2016 lopulla. Koska olen työni puolesta löytänyt itseni finanssialalta, näin hyvin läheltä sen, kuinka lakimuutokset ovat olleet alalla oleellisessa roolissa. Aloin pohtia läheltä omaa työtäni aihetta, joka edesauttaisi samalla syventymistä omaan alaani. Kun vuoden 2017 alussa kuluttajansuojalain muutokset astuivat voimaan, tunsin lähestulkoon välittömästi, että tässä on tutkittava aiheeni. Intoni syttyi aiheen

ajankohtaisuuteen sekä siihen, ettei siitä ollut tehty vielä varmastikaan paljoa tutkimusta. Lisäksi innostuin ajatuksesta, kuinka lakimuutokset koskettivat alaa niin konkreettisesti. Koin, että aiheesta on valtava etu itselleni ja samalla kiehtoi ajatus tutkia aihetta, josta oli vielä niin vähän kokemusta käytännön toimintamallien näkökulmasta.

## **2.1 Taustaa opinnäytetyölle**

Finanssialalla on kuluneiden viime vuosien aikana tapahtunut melko merkittäviä muutoksia, aivan kuten asiointitapojen, myös sääntelyn ja lainsäädännön näkökulmasta. Lakimuutokset asettavat usein vaatimuksia henkilöstön osaamisen päivittämiselle ja uusien kokonaisuuksien ymmärtämiselle. Tämä johtuu siitä, ettei kyseessä ole finanssilaitosten sisäiset säännökset ja toimintamallit, vaan laki velvoittaa kaikkia toimimaan samojen sääntöjen ja kriteerien puitteissa.

Lakimuutokset tuntuvat juontavan juurensa useimmiten kansallisen lainsäädännön ulkopuolelta, kuten Euroopan unionin yhtenäisistä linjoista. Vuosi vuodelta tuntuu enemmän siltä, että kuluttajan asemaa halutaan vahvistaa ja suojella yhä laajemmin. Mittavilla lakimuutoksilla on kuitenkin usein suuri vaikutus myös finanssialaan ja tarkemmin, sen työntekijöiden varsinaiseen työnkuvaan. Havainnollistaakseni asiaa olen laatinut kuvan, joka sisältää poiminnan muutamasta merkittävältä tuntuneesta lakimuutoksesta kuluneilta lähivuosilta (Kuva 1). Lukuun ottamatta lainakattosäätelyä, mainitut lakimuutokset ovat peräisin EU-lainsäädännöstä. Lainakattosäätelyä sekä kuluttajansuojalain muutoksiin johtanutta asuntoluottodirektiiviä käsitellään myöhemmin opinnäytetyössä. MiFID II -sääntelyn (Markets in Financial Instruments Directive) tarkoituksena oli parantaa sijoittajansuojaa, ja sen vaikutus näkyy muun muassa laajentuneella tiedonantovelvoitteella (Finanssivalvonta 2018c). Toisen maksupalveludirektiivin PSD2:n (Payment Services Directive) vaikutukset näkyvät maksupalvelulain muutoksissa, joiden myötä esimerkiksi niin kutsutut kolmannet palveluntarjoajat tuotiin sääntelyn ja valvonnan piiriin (Finanssivalvonta 2018d). Tietosuoja-asetus GDPR (General Data Protection Regulation) aiheuttaa muun muassa uusia velvoitteita koskien tietosuojaa ja henkilötietojen käsittelyä (Tietosuojavaltuutettu 2018). Kuvan 1 osoittamat päivämäärät ovat ajankohtia, joista alkaen säännöksiä tulee soveltaa.



Kuva 1. Poiminta finanssialan lakimuutoksista 2016–2018

## 2.2 Opinnäytetyön keskeiset tavoitteet

Kuluttajansuojalain muutosten olleen näin tuoreita, mielenkiintoni keskittyi tutkimaan erityisesti näkökulmaa, kuinka suuria vaikutuksia lakimuutoksilla on henkilöasiakkaiden rahoituksen parissa työskentelevien pankkitoimihenkilöiden työhön. Lisäksi kiinnosti, millaisia tunteita muutokset herättävät heidän keskuudessaan. Asiaa tutkitaan sen vuoksi työntekijän silmin, koska asiakaskunnalle muutokset voivat esittäytyä vielä tässä vaiheessa liian etäisinä tai täysin tuntemattomina, jotta niistä saataisiin riittävästi mielipiteitä. Asiakkaat eivät yleisesti ottaen ole välttämättä edes tietoisia vielä, että muutosta on ylipäätään tapahtunut.

## 2.3 Tutkimuskysymykset

Tutkimus keskittyi henkilöasiakkaan rahoituksen parissa työskentelevän pankin toimihenkilön näkökulmaan siitä, minkälaisia ja kuinka merkittävältä tuntuja vaikutuksia työtehtävän suorittamiseen ja luottopäätösprosessiin on lakimuutoksen myötä tullut. Tutkimuksella oli tavoitteena myös sivuta hieman asiakasnäkökulmaa siltä kannalta, kuinka työntekijät ovat kokeneet asiakkaiden näkemyksen

lakimuutokseen. Asiakkaan asemaa tarkasteltiin siis välillisesti työntekijän silmin. Tutkimuksen myötä oli tarkoitus löytää vastauksia kysymyksiin:

- Mitkä ovat merkittävimmät asuntoluottoja ja asuntovakuudellisia kuluttajaluottoja koskevat muutokset kuluttajansuojalain uudistuksen myötä?
- Miten muutokset vaikuttavat luottoja käsittelevien pankkitoimihenkilöiden työhön?

Lisäksi tutkimuksessa toivottiin löydettävän mielipidettä myös siitä, onko lain olleen reilun vuoden ajan voimassa herännyt riittävästi kokemusta vastata kysymykseen:

- Näkyvätkö muutokset konkreettisesti asiakkaan näkökulmasta katsottuna ja kuinka asiakkaat ovat muutokset itse kokeneet?

## **2.4 Tutkimusmenetelmä**

Tutkimusmenetelmäksi valikoitui tutkimuksen luonteen myötä kvalitatiivinen, eli laadullinen tutkimus. Tutkimukselleni tämä tutkimusote soveltui parhaiten, sillä kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtana on kuvailla todellisia tilanteita mahdollisimman monipuolisesti, avoimesti ja kokonaisvaltaista näkökulmaa käyttäen. Kvalitatiivisen tutkimusotteen näkökulmasta tavoitteena on löytää jotain aivan uutta tietoa tai tuntemusta tutkimuksen myötä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161.) Laadullisen tutkimuksen kohteina ovat useimmiten sellaiset ikään kuin koskemattomissa olevat ja jopa epäkonkreettiset asiat, jolloin vuorovaikutuksen myötä syntyneet ilmiöt, tunteet ja mielipiteet nousevat enemmänkin esiin. Kaikkea ei voi selittää laskennallisia metodeja käyttäen, joten laadullisen tutkimuksen merkitys korostuu entisestään sen lisätessä ymmärrystä erilaisien joukkojen, yksilöiden ja tilanteiden keskuudessa syntyneeseen tietoon ja tuntemuksiin. Tiedon keruu tapahtuu siis ilman niin kutsuttuja lopullisia totuuksia vaan keskittyy ja korostaa ihmisten omaa näkökulmaa. (Puusa & Juuti 2011, 31, 47.)

Kvantitatiivinen, eli määrällinen tutkimus eroaa kvalitatiivisesta tutkimuksesta siten, että kvantitatiiviselle tutkimukselle tyypillistä on aiempien teorioiden myötä



tehdyt johtopäätökset ja niiden pohjalta hypoteettinen, eli oletuksellinen ote tutkimukseen. Määrällisessä tutkimuksessa tiedonkeruu järjestetään usein siten, että tutkimuksen tulokset muodostuvat matemaattisesti ja numeerisesti mitattaviksi, jolloin myös niiden käsittely voidaan toteuttaa tilastollisen analysoinnin avulla. Otanta on määrällisessä tutkimuksessa tavallisesti suurempi kuin laadullisessa tutkimuksessa. Tutkimusjoukosta määritellään perusjoukko ja siitä vielä tietty otos. Kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen tutkimus voivat toisinaan sekoittua tai ne täydentävät toisiaan, joten ei voida puhua täysin toisiaan poissulkevista metodeista, vaan enemmänkin tietyistä yleislinjauksista ja -piirteistä, mitä kummallakin tutkimustyyppillä on. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 135–137, 139–140.)

## **2.5 Tutkimuksen toteutus**

Tämän opinnäytetyön tutkimuksen toteutustapoina käytettiin kyselyä sekä haastattelua. Kyselytutkimuksessa on omat haasteensa. Suurimpana lienee vastaajien motivoituminen osallistumiseen ja vakavuus vastauksia antaessaan. Vastausten rehellisyyttä on vaikeaa mitata tai varmistua siitä, kuinka huolellisesti vastaukset ovat annettu. Huolena voi olla myös kysymysten väärinymmärrettävyys. Etuna kyselyssä on kuitenkin sen tehokkuus, sillä sama kysely voidaan lähettää usealle henkilölle, ja aineiston keruu sujuu siten sujuvasti. Vastausten saamatta jääminen on yksi kyselyn keskeisimmistä haasteista, mutta koin pienen tutkimusjoukon kyselyn toteutuksessa vastausten keräämisen kontrolloinnin melko vaivattomaksi oman aktiivisuuteni myötä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 195.)

Haastattelun selkeänä etuna voidaan nähdä keskustelun käyminen ja sen myötä kysymysten esittämisjärjestysten joustavuus sekä siitä syntyvä avoin tiedonsaanti haastateltavalta. Sen sijaan haasteena voi olla ajan ja resurssien löytäminen haastattelun suorittamiseksi. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 73–74.) Tutkimusjoukko ja kyselytutkimus käsitellään myöhemmin omassa osiossaan.

Tutkimuksen tavoitteena oli päästä rahoitusalan työntekijöiden ajatusmaailmaan ymmärtäen, miten he kokevat lakimuutokset henkilökohtaisesti. Täten voidaan valinta kyselyn toteuttamisesta kiteyttää inspiroiviin Tuomin ja Sarajärven (2013,

72) sanoihin: *kun haluamme tietää, mitä ihminen ajattelee tai miksi hän toimii niin kuin toimii, on järkevä kysyä asiaa häneltä.*

### **3 Hyvä pankkitapa**

Hyvällä pankkitavalla tarkoitetaan sellaisia käytännössä muodostuneita säännöksiä ja toimintamalleja, jotka ovat ajan mittaan luoneet perustan pankkitoiminnan peruskysymyksiin. Laki ei erikseen määrittele käsitettä hyvälle pankkitavalle, mutta se on mainittu kuitenkin luottolaitostoimintalaissa, jonka mukaan luottolaitoksen on noudatettava hyvää pankkitapaa lain ulkopuolisten säädösten mukaan. (Finanssialan Keskusliitto 2015, 2; Laki luottolaitostoiminnasta 15:1 §.)

Hyvän pankkitavan ohjeistuksen perusteet on laatinut Finanssialan Keskusliitto. Tässä luvussa perehdytään siihen, mitä hyvä pankkitapa pitää pääpiirteissään sisällään.

#### **3.1 Pankkitoiminta**

Pankit ovat sitoutuneet noudattamaan lakien ja säännösten lisäksi sellaista toimintatapaa, joka edesauttaa luottamuksen säilymistä sekä vastuullisuutta pankkitoiminnassa. Asiakkaan etu tulee huomioida kaikissa tilanteissa, joten voidaan ajatella, että yksi pankkitoiminnan peruskysymyksistä on huolehtia asiakkaan asemasta ja turvallisuudesta. Vahvana perustana tässä on molemminpuolinen luottamus pankin ja asiakkaan välillä. Tämä tarkoittaa myös huolehtimista asiantuntevan osaamisen ylläpidosta pankin toimesta. Pankin työntekijöillä tulisi olla käytössään riittävä ammattitaito asiakkaan asioiden hoitamiseksi ja erilaisten vaihtoehtojen ja ratkaisuiden tarjoamiseksi. Pankin tulee huolehtia siitä, että se tarjoaa asiakkaidensa käyttöön riittävää osaamista neuvontaan liittyen. Käytännössä osaamisen varmistamisessa on kyse siitä, kuinka hyvin pankki valmentaa ja kouluttaa omaa henkilökuntaansa. Asiakkuuksien hoitamisessa, pankin toimintatavan tulee olla asiakkaita kohtaan yleisesti oikeudenmukaista ja syrjimätöntä. Pankilla on kuitenkin velvoite saada riittävästi tietoja asiakkaasta asiakassuhteen aloittamiseksi ja palveluiden tarjoamiseksi. (Finanssialan Keskusliitto 2015, 2.)

### 3.2 Asiakkaan tunteminen ja tunnistaminen

Asiakkaan tunteminen on käsitteenä usein valtaosalle vieras. Yleinen olettaus rajoittuu toisinaan siihen, että riittävä tieto finanssipalveluiden asiakkuuden perustamiseksi tai sen ylläpitämiseksi on oman henkilöllisyyden todentaminen virallisella henkilöllisyysasiakirjalla. Kyseessä on kuitenkin paljon laajempi kokonaisuus, josta säädetään laissa. Asiakkaan tuntemiseen liittyvän yksityiskohtaisen ohjeistuksen on laatinut Suomen rahoitus- ja vakuutusvalvontaviranomainen eli Finanssivalvonta. Asiakkaan tunteminen ja tunnistaminen muodostavat prosesseina kokonaisuuden, joka kattaa sekä varmistumisen asiakkaan oikeasta henkilöllisyydestä että ymmärryksen asiakkuuden tarkoituksesta, laajuudesta ja sen toiminnasta. (Finanssivalvonta 2017a.)

Kun asiakas tunnistetaan, selvitetään luotettavalla tavalla asiakkaan henkilöllisyys (identifiointi) ja todennetaan se oikeanlaisesta virallisesta asiakirjasta (verifiointi). Henkilöllisyyden varmentamiseen kuuluu myös velvoite dokumentoida tiedot asiakirjasta, jota on tunnistamiseen käytetty. Tämänkaltaisia yksilöintitiedoiksi kutsuttuja tietoja ovat useimmiten asiakirjan numero, sen myöntäjä sekä voimassaoloaika. Suomessa yleisimmin käytettyinä tunnistamisasiakirjoina pidetään suomalaisen viranomaisen myöntämää passia, henkilökorttia, ajokorttia, diplomaattipassia, muukalaispassia tai pakolaisen matkustusasiakirjaa sekä kuvallista kelakorttia ja ulkomaalaisten viranomaisten myöntämiä passeja sekä matkustusasiakirjoiksi hyväksytyjä henkilökortteja. Puhtaasti henkilöllisyyden todistamiseksi laaditut asiakirjat Suomessa ovat passi ja henkilökortti, mutta ei laki eikä Finanssivalvontakaan kiellä suoranaisesti muiden tunnistusasiakirjojen käyttöä, vaan riskinhallinnan perusteet asiaan liittyen määrittelee palveluntarjoaja eli Finanssivalvonnan alaisuudessa toimiva valvottava. (Finanssivalvonta 2010, 5.1, 5.3.3.; Wuolijoki & Hemmo 2013, 55; Makkonen 2016; 109 Finanssivalvonta 2017a.)

Nykyään sähköisten kanavien käytön lisääntymisen myötä on tullut myös yleisemmäksi todentaa tunnistamistiedot elektronisesti, johon hyväksyttävästi käytetty tunnistamiskeino on vahva sähköinen tunniste esimerkiksi verkkopankin tai mobiilivarmenteen avulla. Tällöin tulee kuitenkin etätunnistamisen menettelyn

tiedot säilyttää. (Finanssivalvonta 2017a; Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä 3:3 §.) Tunnistamisasiakirjojen tietojen säilytyksestä säädetään henkilötietolaissa, jonka mukaan tulee tietoja säilyttää ja käsitellä erityistä huolta ja yksityisyydensuojaa noudattaen (Finanssivalvonta 2016b).

Kuten jo edellä mainittu, pitää tuntemismenettelyn kokonaisuus sisällään tunnistamisen lisäksi riittävän ja kokonaisvaltaisen ymmärryksen asiakkuudesta. Tuntemisesta edellytetään monessa eri laissa, mutta keskeisesti sen veloitteet pohjautuvat rahanpesulakiin ja sitä myötä riskienhallintaan. Tuntemisen tietojen laajuudessa voi olla eroavaisuuksia asiakkuuksien välillä, mutta lainsäädäntö asettaa kuitenkin raamit vähimmäistiedoille. Kaikista asiakkuuksista tulee saada välttämättöminä tietoina asiakkaan perustietoja koskevat asiat, kuten virallinen nimi, henkilötunnus, kansalaisuus ja osoitetiedot. Lisäksi tarvitaan tietoa asiakkaan taloudellisesta asemasta, jolla tarkoitetaan sitä, onko asiakas työssäkäyvä, eläkkeellä vai kenties opiskelija. Näiden lisäksi tarvitaan tieto tai arvio säännöllisesti tulevista ja lähtevistä maksuista ja niiden tarkoituksesta. Pankin on toisin sanoen ymmärrettävä asiakkaan rahaliikennettä ja sen tarkoituksensa riittävällä tasolla. Tuntemisen prosessi ei suinkaan rajoitu ainoastaan asiakkuuden perustamiseen ja uusien sopimusten solmimiseen. Tuntemismenettely on jatkuva prosessi, joka ulottuu koko asiakassuhteen elämänkaaren ajalle. (Finanssivalvonta 2016a.)

Asiakkaan tuntemistiedoiksi edellytetään myös tieto asiakkaan verotuksellisesta asuinvaliosta, joka pohjautuu kansainväliseen CRS-raportointistandardiin (Common Reporting Standard) sekä Yhdysvaltojen kanssa solmittuun FATCA-sopimukseen (Foreign Account Tax Compliance Act) (Verohallinto 2017b). FATCA-sopimuksen periaatteena on veronkierron ehkäisy Yhdysvaltojen ulkopuolisten valtioiden kautta, ja Suomi solmi sopimuksen vuonna 2014. Tietojen kerääminen CRS-raportointia varten aloitettiin sen sijaan vuonna 2016. Suomi on sitoutunut noudattamaan verotietojen keräämiseen ja vaihtoon liittyviä säännöksiä, jonka vuoksi Suomessa toimivien finanssilaitosten on kerättävä kyseiset tiedot asiakkailtaan ja raportoitava niistä eteenpäin. (Finanssiala 2016.)

Tuntemismenettelyyn liittyy myös kysymys, onko asiakas poliittisesti vaikutusvaltainen henkilö. Poliittisesti vaikutusvaltainen henkilö eli PEP (Politically Exposed

Person) määritellään henkilöksi, joka toimii, tai on viimeisen kuluneen vuoden aikana toiminut jossakin merkittävässä julkisessa tehtävässä tai asemassa toisessa valtiossa. Neljännen rahanpesudirektiivin myötä laajeni käsite koskemaan myös kotimaan toimijoita. Määritelmä koskee myös henkilöä, joka on PEP-henkilön perheenjäsen tai läheinen yhtiökumppani. (Finanssivalvonta 2010, 42; Finanssiala 2017; Valtiovarainministeriö.) Kysymys perustuu rahanpesulainsäädäntöön, ja laki velvoittaa käyttämään PEP-henkilöiden osalta tehostettua eli ikään kuin syvällisempää tuntemismenettelyä. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että PEP-yhteyden nähdään muodostavan suuremman riskin rahanpesun tai terrorismin rahoittamisen näkökulmasta, jonka vuoksi pankin täytyy tunnistaa PEP-asiakkuutensa. Tarkemmat määritelmät PEP-alaisuuteen kuuluvista tehtävistä löytyvät voimassaolevasta rahanpesulaista. (Finanssivalvonta 2010, 26; Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä 3:13 §.)

### **3.3 Pankkisalaisuus**

Pankkisalaisuudella on vanhat perinteet pankkialalla. Sen noudattaminen on ollut kautta historian käytännön toimintatapa, ennen kuin sitä on edes virallisesti kirjattu lainsäädäntöön ja kuulumaan osaksi hyvää pankkitapaa. Kirjoitetut ohjeistukset pankkisalaisuudesta juontavat juurensa jo 1970-luvun lainsäädäntöön. Luottolaitoslaista pankkisalaisuuden periaatteet ovat löytyneet vuodesta 1993 lähtien. (Finanssialan Keskusliitto 2009, 1.) Peruspilarina pankkisalaisuudessa on luottamuksellinen toiminta asiakkaan tietoja käsiteltäessä. Tietoja ei saa luovuttaa ulkopuolisille ja asiakkaan tietojen käsittely rajoittuu pankin sisälläkin vain niiden henkilöiden käyttöön, kuin asiakkaan asian hoitaminen edellyttää. (Finanssialan Keskusliitto 2015, 2.)

### **3.4 Oikeus peruspalveluihin**

Hyvän pankkitavan sekä lainsäädännön mukaisesti kuluttaja on oikeutettu tietynlaajuisiin peruspankkipalveluihin. Kuluttajan tulee saada käyttöönsä päivittäisten pankkiasioiden hoitamisen mahdollistamiseksi peruspalvelut, kuten tili ja siihen liitetty maksuväline sekä palvelu maksujen toteuttamiseksi ja sähköiseen tunnis-

tautumiseen. Palvelut tulee tarjota kaikille luonnollisille henkilöille, jotka oleskelevat Euroopan talousalueeseen kuuluvassa valtiossa laillisesti. (Finanssialan Keskusliitto 2015, 2–3; Laki luottolaitostoiminnasta 15:6 §.)

Kieltäytymiselle palveluiden tarjoamiseksi tulee olla painava peruste, joka tulee ilmoittaa asiakkaalle, jolta palvelut evätään. Kieltäytymisperusteina voivat olla esimerkiksi puutteellisten tunnistamistietojen saatavuus tai palveluiden väärinkäyttö. (Finanssialan Keskusliitto 2015, 2–3; Laki luottolaitostoiminnasta 15:6 §.)

### **3.5 Luotonannon vastuullisuus**

Osana hyvää pankkitapaa ovat myös vastuullisen luotonannon periaatteet. Vastuullisen luotonannon menettelystä on omat säännöksensä kuluttajansuojalaissa. Säännökset löytyvät lain 7. luvun 13. §:stä, jossa käsitellään hyvää luotonantotapaa. Lain säätämä vastuullisuus ja hyvä tapa luotonannossa sisältävät hyvin laajasti eri näkökulmia vastuullisesta toiminnasta ja kuluttajan aseman suojaamisesta. Luoton markkinointiin liittyvät säännökset suojaavat kuluttajaa harhaanjohtavilta ja omaan taloudelliseen tilanteeseen sopimattomilta tai tarpeettomilta luotoilta. (Kuluttajansuojalaki 7:13 §; HE 77/2016 vp, 17.)

Vastuullisuus luotonannossa sisältää myös luottokelpoisuuden arviointiin liittyvät asiat sekä velvoittaa riittävää selonottoa muiden lakimääräisten seikkojen osalta, kuten tuntemismenettelyä ja tietojen todentamista vaativia toimintatapoja (HE 77/2016 vp, 18). Luottokelpoisuuden arviointia käsitellään myöhemmin omana osionaan, jolloin aiheeseen syvennyttään enemmän.

### **3.6 Finanssivalvonta**

Finanssivalvonta toimii Suomessa rahoitus- ja vakuutusvalvontaviranomaisena, joka vastaa pankkien lisäksi myös vakuutus- ja eläkeyhtiöiden toiminnasta sekä esimerkiksi sijoituspalveluyritysten, rahastoyhtiöiden ja pörssin valvonnasta (Finanssivalvonta 2018a).

Finanssivalvonnan päätehtävät ovat näiden toiminnan vakauden valvonta ja säätely. Tärkeänä Finanssivalvonnan alaisuuteen kuuluu myös vastuu siitä, että finanssimarkkinoilla noudatetaan hyvää toimintatapaa ja luottamusta. Sillä on vastuullaan myös lisätä ja ylläpitää yleistä tietotasoa finanssialasta Suomessa.

Finanssialan tehtävät on kirjattu kokonaisuudessaan lakiin Finanssivalvonnasta. Opinnäytetyön aiheeseen liittyen korostettakoon, että Finanssivalvonta on se viranomainen, jonka tehtävänä on suojata asiakkaan asemaa ja valvoa asuntoomaisuuteen liittyvien kuluttajaluottojen välittäjien toimintaa. Finanssivalvonnan tarkastelun kohteisiin kuuluvat välittäjien toimintatavat, jotta ne vastaisivat hyvän tavan ja lainsäädännön mukaista toimintamallia, altistamatta asiakkaita sopimattomiin menettelyratkaisuihin tai esimerkiksi harhaanjohtavan markkinoinnin kohteiksi. (Finanssivalvonta 2017b; Laki Finanssivalvonnasta 5:45 §.)

## **4 Luottosopimus ja vakuusjärjestelyt**

Tämän luvun tarkoitus on selittää tärkeimpiä luottosopimuksen eri vaiheita ja selittää luottosopimus käsitteenä. Luvussa käsitellään tarkemmin opinnäytetyön kannalta relevanttien, eli asuntovakuudellisten luottojen prosesseja sekä vakuusjärjestelyitä.

Kun pankista myönnetään luottoa, voi erityyppisiä rahoitusratkaisuja luokitella erilaisin menetelmin. Luotot voidaan jaotella muun muassa sen mukaan, onko luotto vakuudellista vai vakuudetonta luottoa sen perusteella, onko luotto joustavasti käytössä oleva luotto vai kertaluotto vai onko kyseessä euromääräinen vai jonkun muun valuutan mukaan myönnetty luotto. Rahoitusratkaisuja voi olla hyvinkin monia eri tyyppisiä, mutta juridisesti ajateltuna suurin merkitys luottojen jaotteluissa on kuitenkin se, onko kyseessä yksityishenkilölle myönnetty eli kuluttajaluotto vai rahoitetaanko yhteisöä, eli onko kyse yritysluotosta. (Wuolijoki & Hemmo 2013, 72.)

Lainsäädännön mukaan kuluttajaluotto määritellään luottona, joka myönnetään sopimuksen mukaan kuluttajalle luotonmyöntäjän toimesta lainana, maksunlykkäyksenä tai muuna vastaavan kaltaisena taloudellisena järjestelyinä (Kuluttajansuojalaki 7:1 §).

### **4.1 Luottosopimuksen elinkaari**

Luottosopimuksen solmimisen voidaan nähdä etenevän prosessina muutaman vaiheen kautta. Pohditaan asiaa esimerkin kautta asuntolainasopimuksen

prosessin kannalta, koska siinä on yleensä enemmän vaiheita muihin kuluttaja-luottoihin verrattuna. Oman kodin rahoittamisen suunnitelma alkaa lainaneuvottelusta. Luottosopimuksen synnyn kannalta tärkein vaihe onkin luottoneuvottelu pankin ja mahdollisten tulevien velallisten välillä, sillä neuvottelussa kartoitetaan mahdollisuudet luoton saamiseksi ja sitä, minkälainen ratkaisu on tilanteeseen sopiva. Lisäksi tässä vaiheessa selvitetään kuluttajan kannalta useimmiten kiinnostavimmat lisätiedot mahdollisesta luotosta, kuten hinnoitteluun, vakuuksiin sekä muihin ehtoihin liittyvät tiedot. Vakuusjärjestelyihin perehdytään tarkemmin omassa luvussa 4.2. Neuvottelun etenemiseksi luotonhakijan tulee antaa tietoja luotonmyöntäjälle luoton myöntämisen kannalta riittävässä laajuudessa. (Makkonen 2012, 29.) Nämä määräykset liittyvät luottokelpoisuuden arviointiin ja löytyvät kuluttajansuojalain luvun 7a 12. §:stä. Lain mukaan luotonhakijan täytyy ilmoittaa tiedot luotonantajalle sovituissa määräajassa tämän ilmoitettua, minkälaisia tietoja luottokelpoisuuden arviointia varten tarvitaan. Jos tiedot jätetään ilmoittamatta, voi sen nojalla lain mukaan luotonantaja evätä luoton myöntämisen. (Kuluttajansuojalaki 7a:12 §.)

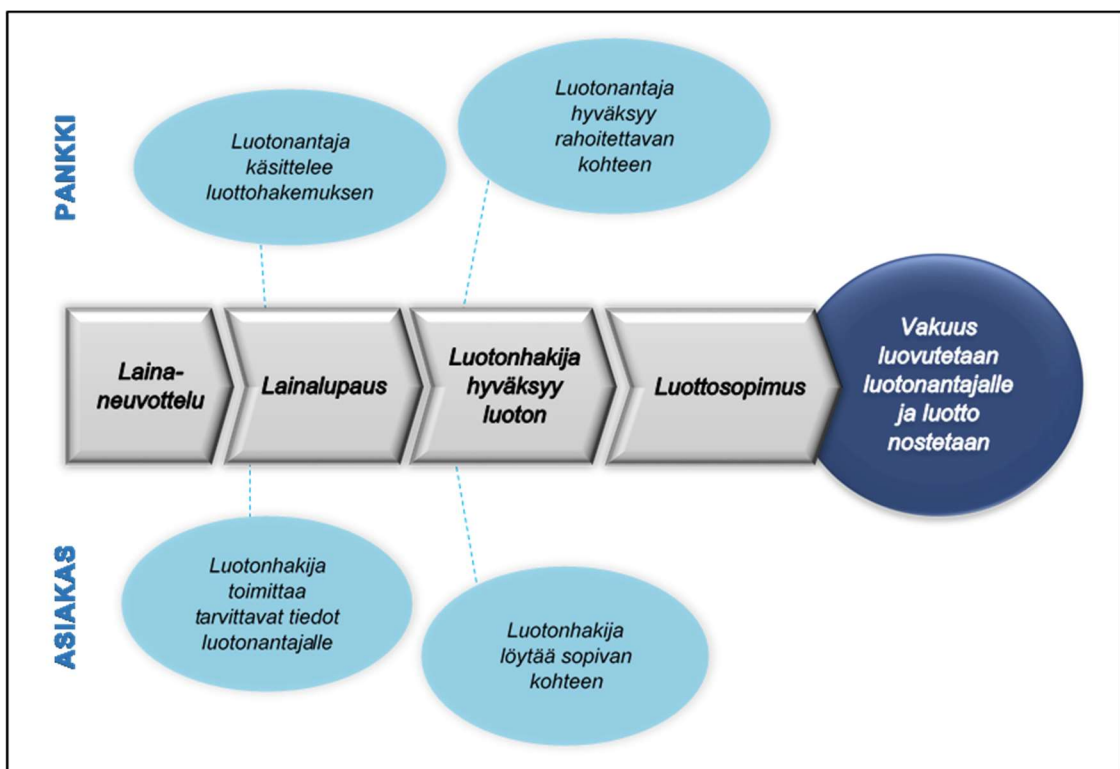
Jotta kuluttaja voi jatkaa kodin hankintaan johtavaa prosessia, tarvitaan eräänlainen sitoumus eli ilmaisu pankilta, että rahoitus järjestyy sovittujen ehtojen puitteissa. Tätä kutsutaan usein luotto- tai lainalupaukseksi. Lainalupauksen saatuaan voi kuluttaja vapaammin ja huolettomammin etsiä hankittavaa kotia, mutta se ei vielä juridisesti sido kuluttajaa solmimaan sopimusta. Siinä mielessä puhutaan yksipuolisesta tahdonilmaisusta luotonantajan puolelta. Tyypillistä on myös, että vähänkään epäselvissä tilanteissa hankittavan kodin ostotarjous tehdään varmuuden vuoksi ehdollisena rahoituksen kannalta, jolloin varmistetaan lopullisesti rahoituksen onnistuminen pankista. Tällöin myös luottosopimuksen syntyminen jatkuu prosessina eteenpäin. (Makkonen 2012, 29–30.)

Mikäli luottoneuvotteluista on kulunut jo pidemmän aikaa eikä sopivaa kohdetta ole löytynyt, on lainalupaus voinut umpeutua. Tavallisimmin luotonantaja ei peruuta lainalupautaan, eikä saisikaan, mikäli se pysyy saman riskitason ja luotonmyöntöperiaatteiden puitteissa. Tilanteet, joissa lainalupaus ei uusittaisi tai se peruutettaisiin, voisivat johtua esimerkiksi asiakkaan taloudellisen tilanteen tai



luottoa vastaan tarjottavien vakuuksien tilanteiden muutoksista. Myös lakimuutokset saattavat muuttaa tilannetta. Kyseessä voi myös olla toteaminen annettujen tietojen paikkansapitämättömyydestä. Lainalupaukseen voidaan myös sisällyttää tietyntylaisia ehtoja, jolloin lopullinen lupaus perustuu ehtojen toteutumiseen. Ehdoksi saatetaan esimerkiksi asettaa kohteen kuntotarkastus tai, ettei kohteessa voi tulla vastaan suuria lähitulevaisuuden korjaustarpeita, koska ne vaikuttavat usein lisärahoituksen tarpeeseen. Pääsääntöisesti lainalupaus säilyy, mikäli aiemmin neuvotellut ja sovitut asiat eivät muutu niin merkittävästi, että tilanne vaatisi uutta käsittelyä luoton myöntämisen harkitsemiseksi. (Makkonen 2012, 148.)

Luottosopimuksen elinkaari jatkuu sopimuksen syntymisellä, jossa hyväksytään sopimus allekirjoittamalla velkakirja ja luovuttamalla vakuus luotonmyöntäjälle. Kun luotto on nostettu, alkaa velkasuhde luotonottajan ja -myöntäjän välillä, luovutettaessa luottovarot velallisen käyttöön. (Makkonen 2012, 30.) Asuntolainaprosessissa voi tulla matkan varrella muutoksia, kuten lainamäärän tai kohteen vaihtumista, mutta yksinkertaisen asuntolainaprosessin kulkua voidaan havainnollistaa Makkosen (2012, 30) esityksen mukaan laatimallani kuvalla (Kuva 2).



Kuva 2. Asuntolainaprosessi (Makkonen 2012, 30 mukaisesti.)

## 4.2 Vakuudet

Vakuusjärjestelyiden keskeisin periaate voidaan selittää sillä, että luottojen takaisinmaksuvelvoitteen täyttämiseksi luotonantajalle annetaan luottoa vastaan vakuus. Vakuudet voidaan karkeasti jaotella kahteen ryhmään, reaali- vakuuksiin sekä henkilö- vakuuksiin. Reaalivakuudella tarkoitetaan, jonkun konkreettisen omaisuuden antamista vakuudeksi lainaa vasten. Reaalivakuudesta puhutaan toisinaan myös esinevakuuden nimellä. Tavallisimmin reaalivakuutena käytetään asunnon asunto-osakekirjoja, asuinkiinteistön tai vuokraoikeuden kiinnityksiä eli panttikirjoja tai muita arvopapereita, kuten esimerkiksi pörssiosakkeita tai rahasto-osuuksia sekä rahatalletuksia. (Kontkanen 2016, 178–181; Makkonen 2016, 213–216, 220–222.)

Reaalivakuutta kutsutaan oikeudellisena terminä pantiksi. Sopimus siitä, että pantti vastaa saatavasta, eli lainasta, kutsutaan panttaussitoumukseksi. Henkilö, jonka omaisuutta pantti on, kutsutaan pantinantajaksi tai -omistajaksi. Siitä, jolle pantti annetaan velkaa vasten vakuudeksi, tulee sen sijaan pantinhaltija, joka on useimmiten pankki. Kun puhutaan vierasvelkapantista, tarkoitetaan, että pantti annetaan toisen henkilön velan vakuudeksi. Vierasvelkapantissa pantinantaja ja velallinen ovat siis eri henkilöitä. Myös silloin on kyse vierasvelkapantista, jos pantti on yhteinen, mutta vain toinen omistaja tulee velalliseksi. (Makkonen 2016, 207.)

Jälkipantista puhuttaessa tarkoitetaan vakuuden jakamista useamman luotonantajan välillä. Tällöin yksi vakuus voi olla eri luotonantajapankin hallussa vakuutena. Tilanne muodostuu usein pankkien välillä siten, että vakuus on käytössä vakuuden omistajan omaan nykyiseen velkaan ja vapaa osa vakuudesta annetaan vierasvelkapanttina edelleen toiseen luotonantajapankkiin. Toisinaan osa pantista varataan myös tulevaisuuden rahoitustarpeisiin. Jälkipantista syntyvää sopimusta kutsutaan jälkipanttisopimukseksi, ja se sisältää aina tiedon, kuinka vakuus on jaettu eri pantinsaajien kesken. (Makkonen 2016, 223.) Arvo-osuustiliin voi kohdistua samanaikaisesti vain yksi panttaus (Laki arvo-osuustileistä 6 §).

Henkilövakuutta kutsutaan myös henkilötakaukseksi tai pelkästään takaukseksi. Tällöin mitään esinettä tai omaisuutta ei anneta lainan vakuudeksi vaan takaajaksi ryhtyvä henkilö vastaa luotosta henkilökohtaisesti. Henkilötakausta voisi ehkä helpoiten ymmärtää ajatuksella, että takaaja vastaa luotosta kaikella nykyisellä sekä mahdollisella tulevalla omaisuudellaan, mikäli velallisesta tulee luoton hoitoon kykenemätön. Henkilötakaus syntyy sopimuksenteon näkökulmasta takaussitoumuksella. Henkilötakaukset ovat nykypäivän käytännössä vähäisessä käytössä. Tämä johtunee siitä, ettei henkilötakauksella ole konkreettista esineomaisuuden kaltaista vakuusarvoa pankille sekä siitä, ettei henkilötakausta voida käyttää asuntolainojen vakuutena enimmäisluototussuhteen- eli lainakattosääntelyn mukaan. (Kontkanen 2016, 179; Makkonen 2016, 207–208.) Lainakattosta kerrotaan lisää työn edetessä.

Vakuudet voidaan eritellä edelleen kahteen eri luokkaan aiemman luokittelun lisäksi. Vakuuksien laajuus sen mukaan, mistä eri vastuista ne vastaavat, jaotellaan yleis- ja erityisvakuuksiin. Yleisvakuudella tarkoitetaan, että vakuus vastaa velallisen kaikista nykyisistä sekä myös tulevista vastuista. Erityisvakuus rajataan taas usein luottokohtaisesti, jolloin se vastaa ainoastaan takaus- tai panttaussitoumuksen mukaisesta vastuun määrästä. Tällöin erityisvakuutena käytettävän panttaussitoumuksen tulee sisältää yksilölliset tiedot siitä, mistä vastuusta on kyse. (Makkonen 2016, 208.)

Vakuuteen liittyy aina vakuuden arviointi, ja pankkikiielellä puhutaankin vakuusarvosta. Luotonantaja määrittelee vakuusarvon tarjotulle vakuudelle, ja se vaihtelee omaisuuden mukaan. Nykypäivänä asunto-osakkeiden ja asuin- tai loma-kiinteistöjen vakuusarvo vaihtelee tavallisimmin 70–80 prosentin välillä. Myös alempaa vakuusarviointia voidaan käyttää, mutta tällöin kyseessä on useimmiten kohde, johon ei voida soveltaa tavanomaista vakuusarvostusta, esimerkiksi sen jälleenmyynnin arvioidun vaikeustason mukaan. Vakuusarvostusta ei siis säätele laki, vaan Finanssivalvonta on laatinut luottolaitosten käyttöön ohjenuorat vakuuksiin ja niiden arviointiin liittyen. Pankki määrittelee Finanssivalvonnan ohjeiden mukaan vakuusarviointiin liittyvät asiat aina tapauskohtaisesti, ja pankin tuleekin laatia omat sisäiset ohjeensa ja toimintatapansa sekä menettelynsä eri

vakuuksien osalta. (Makkonen 2016, 245.) Talletuksia pidetään usein pieniriskisinä ja likvideinä, eli helposti rahaksi realisoitavina vakuuksina (Kontkanen 2016, 180).

Lain mukaan luotonantajan täytyy määrittää sellaiset vakuusmuodot, jotka se hyväksyy vakuudeksi luottosopimuksille. Lisäksi luotonantajan tehtävänä on varmistaa, että vakuudeksi annettavan asunto-omaisuuden arviointi on suoritettu luoton myöntöön riippumattoman henkilön toimesta. Arviointiin on laadittu standardoidut arviointimenettelyt. Laki määrää myös tietojen säilytysvelvollisuuden ajaksi viisi vuotta laskettuna luoton erääntymisestä maksettavaksi. (Kuluttajansuojalaki 7a:13 §.)

## **5 Luototussuhde**

Tässä luvussa perehdytään luototussuhteeseen käsitteenä ja sen tarkoitukseen, sen ollessa hyvin oleellinen osa nykylainsäädäntöä luototuksen kannalta. Luvussa tutustutaan myös siihen, kuinka Suomen luototussuhteeseen liittyvä sääntely eroaa Ruotsin käytännöstä.

Luototussuhteella tai -asteella tarkoitetaan luoton määrän suhdetta sitä vastaan annettavien vakuuksien käypään arvoon. Käypänä arvoa pidetään luotonmyöntöhetkellä vakuuden markkinahintaa. Asunnon ostovaiheessa, käypänä arvona pidetään siis tavallisimmin sen toteutuvaa kauppahintaa (Finanssivalvonta 2015, 4–5).

Luototussuhteesta käytetään myös lyhennettä LtV, joka tulee englannin kielen sanoista Loan-to-Value, jonka voisi suomentaa selittämään lainan suhdetta arvoon nähden (Finanssivalvonta 2012a, 1).

### **5.1 Lainakatto**

Luototussuhteen laskennan merkitys korostui entisestään vuoden 2016 heinäkuussa voimaan astuneen lainakaton myötä. Lainakatolla tarkoitetaan enimmäisluototussuhdetta, joka nykyisen lainsäädännön mukaan saa olla enintään 90 %, poikkeuksena ensiasunnonostajat, joilla enimmäisluototussuhde voi olla 95 %. (Finanssivalvonta 2016c.) Finanssivalvonta ilmoitti päätöksessään 19.3.2018

kiristävänä nykyistä lainakattoa muiden, kuin ensiasunnon ostajien kohdalla 5 prosenttiyksiköllä. Päätös astuu voimaan 1.7.2018, jonka jälkeen enimmäisluototussuhde on 85 %. (Finanssivalvonta 2018b.)

Ensiasunnon ostajaksi Verohallinnon ohjeistuksen mukaan määritellään henkilö, joka asunnon ostohetkellä on 18–39-vuotias ja ostettava osuus asunnosta on vähintään 50 % eikä aikaisempia yli 50 % omistusosuuksia asunto-osakkeeseen tai asuinkiinteistöön ole ollut. Ostettavan asunnon tulee lisäksi tulla omaksi vaki-tuiseksi asunnoksi, ja siihen on muutettava 6 kuukauden kuluessa kaupanteosta. (Verohallinto 2017a.)

Luototussuhteen laskenta tulee suorittaa ja enimmäisluototussuhteen rajoituksia täytyy noudattaa asuntolainoissa, joiden käyttötarkoituksena on lyhyesti kiteytet- tynä asunnon, asuinkiinteistön tai vuokraoikeudella sijaitsevan asuinkiinteistön hankinta, mutta laskennan velvoite ulottuu myös luottoihin, jotka rahoitetaan asuntovakuudellisena luottona asunnon tai asuinkiinteistön peruskorjauksen tekemiseksi (Finanssivalvonta 2015, 4). Peruskorjaus ja vuosikorjaus eroavat remonteina toisistaan siten, että peruskorjauksella muutetaan, uudistetaan tai laajennetaan asuntoa tai rakennusta selkeästi tasokkaammaksi, alkuperäiseen tilanteeseen verrattuna. Vuosikorjauksella tarkoitetaan sen sijaan pienempiä muutoksia, jotka vastaavat tasoltaan aiempaa. Verohallinto on laatinut tarkemmat määritelmät korjauksille ja ohjeet niiden verovähennyskelpoisuudelle. (Verohal- linto 2018.)

Lainakaton ylittäminen on mahdollista tietyissä poikkeustilanteissa tai väliaikais- ratkaisuisa, mutta niitä ei käsitellä tässä opinnäytetyössä. Siihen, mitä lainojen käyttötarkoitukset merkitsevät muuttuneen lainsäädännön myötä, syvennyttään lisää myöhemmin tutkielmassa.

Lainakattolaskennassa hyväksytään vakuuksista reaali- vakuudet. Kuten aiemmin jo käsiteltiin, tämänkaltaisia laskentaan hyväksytyjä vakuuksia ovat muun muassa asunto-osakkeet, kiinteistökiinnitykset eli panttikirjat, rahatalletukset tai esimerkiksi arvopaperit, kuten rahasto-osuudet tai osakkeet. (Makkonen 2016, 207.) Henkilötakaukset eivät siis sovellu nykyisen lainsäädännön mukaan laina- kattolaskennan piiriin. Laskentaan ei hyväksytä myöskään valtiontakausta eikä

pankin tai vakuutusyhtiön tarjoamaa takausratkaisua (Finanssivalvonta 2016c). Tämänkaltaisten ostettujen lisävakuusratkaisuiden tarkoituksena on lähinnä pankin näkökulmasta saada luotolle kattava vakuus, mutta lainakattoon ei niillä ole vaikutusta.

Lainakatto on makrovakauseräpolitiikan väline, jonka tarkoituksena on hillitä liiallista velkaantumista ja luotonannon kasvua sekä vähentää täten luotonantoon ja velkaantumiseen liittyviä riskejä. Makrovakaudella tarkoitetaan sitä, että viranomaiset pitävät huolta rahoitusjärjestelmästä ja valvovat sitä suurempana kokonaisuutena. Suurempana kokonaisuutena voidaan tarkoittaa tarkastelua esimerkiksi kansallisella tasolla, kuten valtion, tai vielä laajemman kansainvälisen kokonaisuuden, kuten esimerkiksi koko Euroopan unionin alueen kannalta. (Finanssivalvonta 2017c.)

Lainakaton voimaantulo 1.7.2016 herätti paljon keskustelua ja pohdintaa siitä, hankaloituuko asunnonosto erityisesti nuorten ensiasunnonostajien keskuudessa. Huolenaiheeksi nousi se, kuinka nuoret ehtisivät saada säästöillään katettua omarahoitusosuuden ostettavaa asuntoa varten, mikäli ei muuta lainan vakuudeksi annettavaa omaisuutta olisi luottoa vastaan pankille tarjota.

## **5.2 Luototussuhde Ruotsissa**

Kun vertaillaan luototussuhteen käytäntöjä esimerkiksi naapurivaltioomme Ruotsiin, huomataan poikkeamia Suomessa käytössä olevaan sääntelyyn. Asuntolainamarkkinat eroavat muutoinkin melko merkittävästi Suomen ja Ruotsin välillä, vaikka voisi kuvitella, että EU-lainsäädännön raamit alkavat hiljalleen vaikutuksellaan yhtenäistämään valtioiden välisiä eroja asuntoluototuksessa.

Ruotsin finanssivalvontaviranomainen Finansinspektionen on ollut huolissaan velkaantuneisuuden kiihtymisestä viime vuosikymmenen aikana ruotsalaistalouksissa. Finansinspektionen on nostanut esiin vuonna 2017 asuntolainamarkkinoita käsittelevässä raportissaan huolenaiheekseen velkaantuneisuuden kasvamisen lisäksi sen, että korkotaso on ollut historiallisen matalalla tasolla jo pitkään, kun taas asuntojen hintataso on ollut samanaikaisesti nousussa. Riskinä nähdään väistämättä olevan todennäköisempää, että korkotaso lähtee nousuun ennemmin kuin enää laskuun ja sen rinnalla odotetaan asuntojen hintatason

kokevan kovan kolahduksen lähivuosina. Tämän vuoksi myös Ruotsissa otettiin jo vuonna 2010 Finansinspektionin esittämän talouden vakauttamisen välineeksi lainakatto, jonka mukaan uusien lainojen luototusaste ei saisi ylittää 85 prosenttia, kun vakuutena käytetään ostettavaa asuntoa. Asunnon hankinta on mahdollista kuitenkin rahoittaa myös vakuudettomalla lainalla. Ruotsissa vuonna 2016 keskimääräinen luototusaste oli noin 64 %. Kesäkuussa 2016 Finansinspektionen ehdotti sääntelyn kiristämistä lainan lyhennysohjelmiin liittyen, jonka mukaan lainoille määritettäisiin vuosittainen vähimmäislyhennysvaatimus, riippuen lainan luototusasteesta. (Finansinspektionen 2017, 3–5.)

Ruotsin keskuspankki Riksbank tuki Finansinspektionen ehdotusta vähimmäislyhennysvaatimusten tiukentamisesta. Riksbank kannusti erityisesti niiden koskemista uusiin, kotitalouksien tuloihin nähden suurikokoisiin lainoihin, joissa rahoitetaan kohteet yli 50 % luototusasteella. Tukemalla Finansinspektionen ehdotusta Riksbank toivoo vauhdittavansa muutosaikataulun etenemistä mahdollisimman nopeasti vakauttamaan Ruotsin ylivelkaantuneisuuden riskejä. (Riksbank 2017.)

Ruotsin asuntolainojen keskimääräisiin 30–50 vuoden laina-aikoihin verrattuna Suomessa laina-ajat ovat kohtuullisia, mutta muutosta on kuitenkin vuosien aikana Suomessa tapahtunut. Suomessakin asuntolainojen laina-aika on kahden viime vuosikymmenen aikana kasvanut keskimääräisestä 10–15 vuodesta jopa 30 vuoteen. (Euro ja talous 2017.)

## **6 Muutokset kuluttajansuojalaissa**

Tässä luvussa keskitytään selvittämään opinnäytetyön ja tutkimuksen kannalta merkittävimpiä kuluttajansuojalain muutoksia. Lain muutokset astuivat voimaan 1.1.2017.

Tämän opinnäytetyön sekä sen tutkimuksen näkökulmasta erityisen merkittävä on lakiin kirjattu täysin uusi luku 7a, joka käsittelee asunto-omaisuuteen liittyviä kuluttajaluottoja. Mukaan on poimittu myös muita tutkimuksen ja asunto-omaisuuteen liittyvien kuluttajaluottojen kannalta merkittäviä lainkohtien muutoksia.

## 6.1 Taustaa lakimuutokselle

Lakimuutosten suunnittelu alkoi vuoden 2014 Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivistä, jota kutsutaan myös asuntoluottodirektiiviksi. Direktiivi koski eritoten kuluttajille tarkoitettuja kiinteää asunto-omaisuutta koskevia luottosopimuksia. Muutoksien saattaminen lainsäädäntöön oli siis osa asuntoluottodirektiivin täytäntöönpanoa. (HE 77/2016 vp, 1, 6.)

Muutosten pohjalla oli muun muassa halu yhtenäistä eri jäsenvaltioiden toimintatapaa, lainsäädäntöä ja sen menettelyä asunto-omaisuutta koskevissa luottosopimuksissa. Tämän lisäksi huomioitiin, että finanssikriisin myötä kuluttajat ovat menettäneet luottamustaan finanssitoimijoihin ja, että heille on liian vähäisen ja yhtenäisen tiedonannon myötä koitunut myös mahdollisesti taloudellisia vaikeuksia luottojen hoitoon liittyen. Asuntoluottodirektiivin tavoitteena oli lisätä kuluttajalle suojaa ja tietoutta sekä parantaa luottolaatua ja vastuullista toimintatapaa asunto-omaisuuteen liittyvässä luototuksessa. Tärkeiksi osakohdiksi komissio nosti erityisesti tiedonantoon liittyvät seikat ennen luottosopimusten solmimista sekä luottokelpoisuuden arviointiin liittyvän näkökulman. (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2014/17/EU.)

Luotonotto on lisääntynyt Suomessa viime vuosien aikana entisestään. Vuoden 2017 aikana nostettiin uusia asuntolainoja 18,1 mrd. euroa. Määrä on kasvanut 0,2 mrd. euroa vuodesta 2016 ja 1,5 mrd. euroa vuodesta 2015. Keskimääräinen asuntolainojen takaisinmaksuaika oli vuoden 2017 aikana nostetuista lainoista 19 vuotta 6 kuukautta, joka on 6 kuukautta pidempi kuin edellisvuoden lainojen keskimääräinen laina-aika. Kokonaisuudessaan vuoden 2017 aikana asuntolainakanta kasvoi 2,2 %, mikä tarkoittaa, että joulukuun 2017 lopussa asuntolainaa oli yhteensä 96,1 mrd. euroa. (Suomen Pankki 2018b.)

Vakuudellisten kulutusluottojen lainakanta on kasvanut kiihtyvästi viime vuoteen verrattuna ja kannan kasvu oli 4,7 % marraskuussa 2017. Suomessa toimivien luottolaitosten myöntämien vakuudellisten kulutusluottojen osuus samana ajankohtana oli 5,9 mrd. euroa. Kaiken kaikkiaan kulutusluottojen määrä, huomioiden



myös vakuudettomat kulutusluotot, ovat kasvaneet kovaa vauhtia, ja kotitalouksien yhteenlaskettu kanta kulutusluottojen osalta tavoittelee jo lähes 19 mrd. euroa. (Suomen Pankki 2018a.)

Hallituksen esityksessä kuluttajansuojalain muuttamisesta huolenaiheeksi nousi kotitalouksien velkaantumisen kiihtyvä kasvu sekä yleistynyt maksuvaikeuksiin joutuminen, jopa maksuhäiriömerkintään johtamiseen saakka. Tämä nähtiin johtuvan juurikin lisääntyneestä luotonotosta sekä luotontarjoajavalikoiman kasvamisesta. Vaikka esityksessä todetaan, että asuntoluotoista aiheutuu useimmiten vähemmän maksuvaikeuksia ja ongelmia velkaantumisen osalta kuin muista luotoista, on asuntoluottodirektiivin mukaan ongelmakohtina nähty vastuuton luotonanto ja kuluttajan aseman riittämätön turvaaminen yleisluontoisesti. Näistä syistä muutosten tarve nähtiin tarpeelliseksi laajentaa kaikkiin asunto-omaisuuteen liittyviin kuluttajaluottoihin. (HE 77/2016 vp, 5–6.)

## **6.2 Rajaukset**

Tässä työssä jätetään tarkastelun ulkopuolelle kuluttajansuojalain sisällöltään vähäiset tai tutkimuksen kannalta muutoin vähemmän merkittävät muutokset. Tarkastelu on rajattu erityisesti asunto-omaisuuteen liittyvien kuluttajaluottojen käsittelyyn liittyviin muutoksiin. Työhön ovat valikoituneet tutkimuksen kannalta merkittävimmät muutokset lain luvuista 7 ja 7a, jotka esitellään seuraavaksi.

### **6.2.1 Luottojen muuttuneet määritelmät**

Asunto-omaisuuteen liittyvien kuluttajaluottojen määritelmät uudistettiin vuoden 2017 alusta voimaan tulleeseen kuluttajansuojalakiin. Määritelmien muutos perustui asuntoluottodirektiivin säännösvaatimusten täytäntöönpanoon (HE 77/2016 vp, 51). Kuluttajansuojalain luvun 7a: 3. § mukaan tarkoitetaan

*1) asunto-omaisuudella asuinkiinteistöä, asuinhuoneiston hallintaan oikeuttavia yhteisöosuuksia sekä asuinrakennusta, joka sijaitsee kiinteistöä koskevan käyttöoikeuden nojalla hallitulla alueella*

*2) asuntoluotolla luottoa, jonka elinkeinonharjoittaja (luotonantaja) sopimuksen mukaan myöntää tai lupaa myöntää kuluttajalle lainana, maksunlykkäyksenä tai muuna vastaavana taloudellisena järjestelyinä asunto-omaisuuden hankkimiseksi tai siihen kohdistuvan omistusoikeuden säilyttämiseksi*

*3) asuntovakuudellisella kuluttajaluotolla luottoa, jonka luotonantaja sopimuksen mukaan myöntää tai lupaa myöntää kuluttajalle lainana, maksunlykkäyksenä tai muuna vastaavana taloudellisena järjestelyinä muuhun kuin 2 kohdassa mainittuun tarkoitukseen ja jonka vakuudeksi annetaan asunto-omaisuutta*

*4) valuuttaluotolla asuntoluottoa tai asuntovakuudellista kuluttajaluottoa, joka myönnetään tai luvataan myöntää muussa valuutassa kuin sen Euroopan unionin jäsenvaltion tai Euroopan talousalueeseen kuuluvan valtion valuutassa, jossa kuluttaja asuu, taikka muussa kuin sen valtion valuutassa, jossa kuluttaja saa tulonsa tai jossa hänellä on varoja, joista luotto on tarkoitus maksaa takaisin.*

Avataan hieman vielä käsitteitä kolmeen ensimmäiseen määritelmään liittyen. Valuuttaluotot tullaan käymään läpi omana alalukunaan seuraavaksi työssä, joten ne jäävät tässä osiossa käsittelemättä. Asunto-omaisuuden määrittämisessä ei liene epäselvyyttä, ja asiaa käsiteltiin hieman jo luotonmyönnön vaiheita käsittelevässä osiossa. Asuntoluoton ja asuntovakuudellisen kuluttajaluoton määritelmät sisältävät sen sijaan hyvinkin oleellisia muutoksia. Määritelmän 2 mukaista asuntoluottoa voi lakia tulkiten olla sellainen luotto, joka myönnetään yksinkertaisesti sanottuna määritelmän 1 mukaisen kohteen hankintaan tai säilyttämiseen. Asuinmuoto ei ole oleellinen eikä se, onko kyseessä asunto, johon itse muuttaa vai kenties sijoitus- tai vapaa-ajanasunto. Toissijaista on lisäksi se, mitä tulee asuntoluoton vakuudeksi, eli merkittävää on se, että sillä voi ainoastaan hankkia tai säilyttää määritelmän 1 mukaista asunto-omaisuutta. Tämä on uutta aiempaan verrattuna, sillä aiemman lainsäädännön mukaan myös peruskorjauksen tekemiseksi myönnetty luotto määriteltiin asuntoluotoksi. Lakia sovelletaan myös asumisoikeus- ja osaomistusasuntoihin. Samoin, myös taloyhtiölainan poismaksu tulkitaan määritelmän 2 mukaiseksi asuntoluotoksi. Omistusoikeuden säilyttämällä tarkoitetaan esimerkiksi tilannetta avioeron tai muun vastaavan osituksen yhteydessä, jossa lunastetaan omistusosuus asunto-omaisuudesta. (HE 77/2016 vp, 51; Laki kuluttajansuojalain muuttamisesta 746/2010 7:7 §.)

Tärkeänä näkökulmana voi nähdä sen, kuinka uusien määritelmien myötä luotonmyönnön selvitystyö muuttuu luotonmyöntäjän osalta. Luotonmyöntäjän tulee olla tarkasti perillä siitä, minkälaista hanketta ollaan rahoittamassa. Aiemmin tässä työssä käytiin läpi luototussuhteen laskentaan liittyviä asioita. Luotonantajan tulee olla tietoinen remontointitarpeisiin haettujen luottojen osalta siitä,

kuinka laajaa korjausta huoneistoon ollaan tekemässä, sillä se on merkittävää rahoitusastelaskennan veloitteen ja lainakaton rajoitusten kannalta.

## **6.2.2 Valuuttaluotot**

Valuuttaluotto on määritelty kuluttajansuojalain uudessa luvussa 7a. Valuuttaluotto määritellään asunto-omaisuuteen liittyväksi luotoksi, joka myönnetään muussa, kuin sen Euroopan unionin jäsenvaltion tai Euroopan talousalueeseen kuuluvan valtion valuutassa, josta kuluttajan tulo tai luotonhoitoon varatut rahavarat ovat peräisin tai, joka on hänen luotonmyöntöhetkellä oleva asuinvaltionsa. (Kuluttajansuojalaki 7a:3 §).

Valuuttaluottoihin nähdään liittyvän valuuttariski, jonka vuoksi niitä koskien on tarkennettu erityissäännöksiä. Tarkoitus näillä säännöksillä on kuluttajan suojaaminen valuuttakurssien muutosten mahdollisilta epäsuotuisilta vaikutuksilta. Valuuttariski tulee ilmaista kuluttajalle jo luottosopimuksesta puhuttaessa, hyvissä ajoin ennen varsinaisen sopimuksen syntymistä. Kuluttajansuojalain luvun 7a:22. §:n mukaan kuluttajalla on myös oikeus koska tahansa muuttaa luottonsa euromääräiseksi, mikäli luotto on tarjottu jossakin toisessa valuutassa. (HE 77/2016 vp, 31, 62; Kuluttajansuojalaki 7a:22 §.) Lisäksi, mikäli jäljellä oleva luottomäärä tai maksuerät poikkeavat yli 20 prosenttia verrattuna siihen, mitä ne olisivat, jos sovellettaisiin luotonmyöntöhetken voimassaolevaa valuutanvaihtokurssia, tulee luotonantajan lain mukaan ilmoittaa tästä luotonottajalle viipymättä ja ilmoitusvelvollisuus jatkuu niin kauan, kun poikkeama ylittää 20 prosenttia (Kuluttajansuojalaki 7a:23 §).

Valuuttaluotto on nimenä hämäävä, koska edellä mainittujen lainsäädännön perusteiden mukaan valuuttaluotolla ei välttämättä tarkoiteta vieraassa valuutassa myönnettyä luottoa. Ratkaisevaa onkin se, missä maassa kuluttaja asuu luotonmyöntöhetkellä tai mistä maasta ja sen myötä, missä valuutassa ovat peräisin tulot tai varat, joilla luottoa hoidetaan. Täten myös euroissa myönnetty luotto voi olla valuuttaluotto.

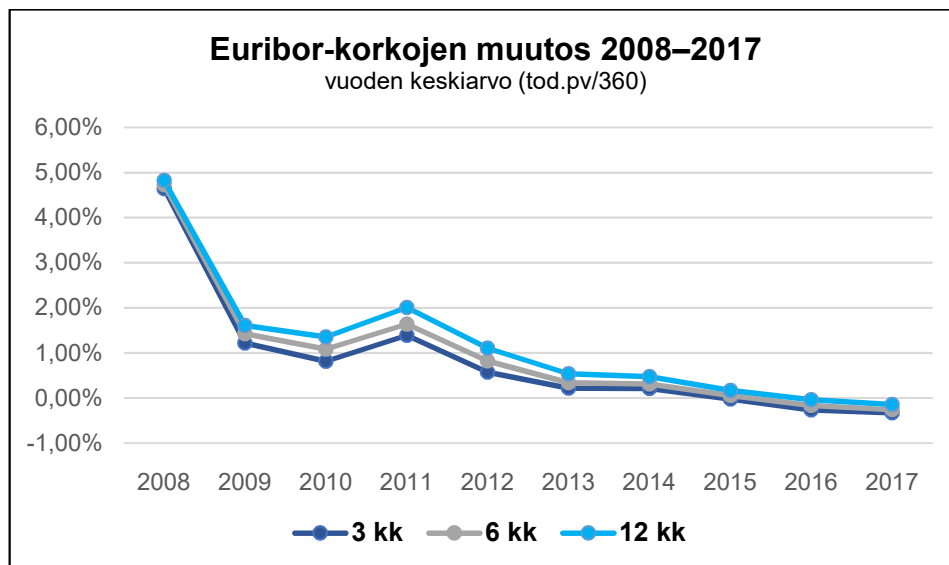
### 6.2.3 Koron ja maksujen muutokset

Luoton koron voidaan ajatella olevan se hinta, jota vastaan luotonantaja lainaa rahaa luotonottajalle. Luoton korko muodostuu useimmiten viitekorosta ja siihen lisättävästä marginaalista. Korko voi olla myös kiinteä, sovittuna tietylle ajalle tai jopa koko luottoajalle. Suomessa kuluttajaluotoissa tänä päivänä tyypillisin vaihtuva korko on Euribor (Euro Interbank Offered Rate), joka on euroalueen yhteinen viitekorko. Yleisimmin käytetyt Euribor-korot ovat kuluttajaluotoissa 3, 6 ja 12 kuukauden Euribor. Vaihtoehtona joissakin luotoissa on myös valita pankin itse määräämä Prime-korko. Marginaali lisätään vaihtuvaan korkoon, josta saadaan luoton kokonaiskorko. Marginaalilla pankki hinnoittelee luoton, ja hintaan vaikuttavia tekijöitä on useita. Marginaali määräytyy asiakas- ja luottokohtaisesti. Useimmiten luoton hintaan ja juurikin marginaalin suuruuteen vaikuttavat yleisimpinä tekijöinä esimerkiksi luotonottajan maksukyky, luottoa vastaan tarjottavat vakuudet ja tietysti se, mihin tarkoitukseen luotto on aikomus käyttää. Koska koron voidaan ajatella toimivan tuottona luotonantajalle lainaamastaan rahasta, on myös luoton riskitason arviointi keskeisenä perusteena luoton hinnoittelulle. (Niemi 2014, 131-134.)

Kuluttajansuojalain 7. luvun 24. § mukaan kuluttajaluoton korko voi muuttua luottosopimuksen aikana ainoastaan siten, että ennalta sovittu viitekorko muuttuu koron yksilöllisten muutosten mukaan. Luotonantaja ei saa yksipuolisesti muuttaa luoton korkoa alkuperäiseen sopimukseen verrattuna. Jos luottosopimuksessa sovittu viitekorko painuu negatiiviseksi, vähentää se kuluttajan maksamaa kokonaiskorkoa.

Koron luottoaikaisiin muutoksiin liittyen asetettiin kuluttajansuojalakiin uusi pykälä lukuun 7a. Luvun 7a:31. §:n mukaan, luotonantajalla on oikeus määrittää asuntolainojen kohdalla luottosopimukseen ehto, joka sallii luotonantajan periä asuntolainoista vähintään pankin marginaalin määrän. Asuntolainoissa viitekorolle voidaan siis ehdollistaa niin sanotusti korkolattia, mikä tarkoittaa, että asuntolainan viitekorko pysähtyy vähintään nolnaan, vaikka se laskisikin negatiiviseen arvoon. Ehdon tulee kuitenkin tulla ilmi luottosopimuksessa. (Kuluttajansuojalaki 7a:31 §.) Korkolattiakysymys on ollut oleellisempi kuluneiden viime vuosien

aikana, sillä yleisimmin kuluttajaluotoissa käytetyt Euribor-korot painuivat alle nollan vuosien 2015–2016 aikana (Kuvio 1).



Kuvio 1. Euribor-korkojen muutos 2008–2017 (Suomen Pankki 2018c.)

Käytännössä pankit ovat asettaneet korkolattian ehdoksi asuntolainasopimuksiinsa jo muutaman vuoden ajan, mutta käytäntö on ollut kuitenkin pankkikohtainen, eikä yleistä linjaa tai aikataulua muutokseen ole ollut. Osa pankeista on saattanut muuttaa vanhojen ehtoisen mukaisen viitekoron uuteen nollakorkolattiaan samalla, kun lainaan on tehty muita muutoksia. Tämä edellyttää sopimusehtojen muutoksen hyväksymistä velalliselta. (Talouselämä 2016.) Päätelyn kautta voi tulla siihen tulokseen, että kuluttajansuojalain muutoksen myötä kirjattu uusi pykälä korkolattian asettamisesta asuntolainoihin lienee enemmänkin tarkennus lainsäädäntöön, koskien tapaa, joka on ollut jo kauan käytäntönä pankkien toiminnassa, korkotilanteen ollen laskusuhdanteinen näin pitkän aikaa.

#### 6.2.4 Luottokelpoisuuden arviointi

Luottokelpoisuuden arviointiin liittyvät kriteerit ovat tiukentuneet viime vuosikymmenen aikana. Alun perin luottokelpoisuuden arviointia koskevat säännökset esitettiin lisättävän lainsäädäntöön vuoden 2010 hallituksen esityksessä eduskunnalle laeiksi kuluttajansuojalain muuttamisesta ja eräiden luotonantajien rekisteröinnistä sekä eräiksi niihin liittyviksi laeiksi. Esityksessä todettiin jo tuolloin luotontoton lisääntyneen, ja muutostarve luottokelpoisuuden arvioinnille koettiin,

koska nähtiin tarve pyrkiä edistämään luotonannon vastuullisuutta sekä ehkäisemään kuluttajien ylivelkaantumista ja maksuvaikeuksiin joutumista. Muutokset pohjautuivat tällöin vuoden 2008 Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiiviin 2008/48/EY, kulutusluottosopimuksista ja neuvoston direktiivin 87/102/ETY kumoamisesta. Luottokelpoisuuden arvioinnin vähimmäisvaatimuksena oli tuolloin luotonhakijan luottotietojen tarkastaminen. Muutoin selonoton velvollisuudet rajoituivat pitkälti luotonhakijan antamiin tietoihin ja riippuivat luoton määrästä ja yleisestä tilanteesta kunkin luotonhaun yhteydessä. (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2008/48/EY, 8 artikla; HE 24/2010 vp, 11, 15; HE 77/2016 vp, 29.) Luottokelpoisuuden arvioinnin säännöksiä tiukennettiin luotonantajan vastuun osalta edelleen vuonna 2013, korostaen merkitystä tiedonkeruusta ja tietojen todennettavuudesta mahdollisesti myös muista lähteistä, kuin kuluttajalta itseltään (HE 78/2012 vp, 11; HE 77/2016 vp, 29).

Luottokelpoisuuden arviointiin liittyviä säännöksiä tarkennettiin yhä vuoden 2017 alusta voimaan tulleeseen kuluttajansuojalakiin, ja niitä sovelletaan asunto-omaisuuteen liittyviin kuluttajaluottoihin. Uutta aiempaan verrattuna on se, että muutuneen kuluttajansuojalain mukaan luotonantajan velvollisuutena on määritellä tiedot, joiden avulla luotonhakijan luottokelpoisuus arvioidaan ja toteuttaa riskienhallinnan kannalta luotonantajan asianmukaista menettelytapaa. (HE 77/2016 vp, 29; Kuluttajansuojalaki 7a:10 §.) Lakiin on myös kirjattu kuluttajan luottokelpoisuuden arvioinnin velvollisuus nimenomaan luotonantajan puolelta. Laki velvoittaa arvioimaan luottokelpoisuutta erityistä huolellisuutta noudattaen. Tulojen ja menojen arvioinnin lisäksi luotonantajan täytyy arvioida luotonhakijan taloudellisia olosuhteita kokonaisvaltaisesti. Tiedot tulee lain mukaan myös todentaa, eli niiden paikkansapitävyyden varmistaminen on luotonantajan vastuulla. Näin ollen pelkkä luotonhakijan vakuuttaminen tietojen paikkansapitävyydestä ei ole riittävä, vaan luotonmyöntäjän vastuu on todentaa tulot ja taloudellinen tilanne luotettavalla ja asianmukaisella tavalla, kuten esimerkiksi palkkalaskelmasta tai tilitiedoista. Tiedot tulee myös säilyttää viiden vuoden ajan siitä, kun luotto on eräännytynyt kokonaisuudessaan maksettavaksi. (Kuluttajansuojalaki 7a:11 §.)

Voimassaolevan lainsäädännön lisäksi Finanssivalvonta on antanut ohjeeksi noudattaa Euroopan pankkiviranomaisen EBA:n ohjeita (EBA/GL/2015/11) luottokelpoisuuden arvioinnista (Finanssivalvonta 2017d, 5). Näiden ohjeiden mukaan luotonantajan selvittämismuutoksen kuuluu, pystyykö luotonhakija täyttämään luottosopimuksen mukaiset velvoitteet. Riittävän tulojen arvioinnin lisäksi tulee luotonantajan arvioida, kuinka ansiot vaihtelevat ajallisesti ja minkälainen ansiohistoria luotonhakijalla on ollut. (Euroopan pankkiviranomainen 2015, 6–7.)

Lisäksi arvioinnin alaisuuteen liittyy se, kuinka luotonhakijan kokonaistilanne sietää suunnitellun luottosopimuksen. Arvioitaessa tulee ottaa ohjeen mukaan huomioon muut lainanhoitovelvoitteet, jotka ovat riskitekijöitä ylivelkaantumiseksi ja maksukyvyyn vaikeutumiseksi. Lisäksi ajallinen ansioiden muuttuminen tulee huomioida siten, ettei tulojen odoteta nousevan yleisen oletuksen mukaan, vaan niiden pohjalla on riittävästi todentavia seikkoja. Samalla periaatteella myös eläköityminen tulee ottaa huomioon, mikäli luottosopimus ulottuu työelämän jälkeiseen ajankohtaan. Tällöin tulee tiedostaa ansioiden pieneneminen ja suhteuttaa se etenkin maksukyvyyn arviointiin. (Euroopan pankkiviranomainen 2015, 6–7.)

Kuten edellisessä luvussa käsiteltiin, korkotaso on ollut historiallisen alhaisella tasolla jo useamman vuoden ajan. Maksukyvyyn ja sen myötä luottokelpoisuuden arvioinnissa tulee myös ottaa huomioon mahdolliset korkojen nousun vaikutukset. Finanssivalvonnan suosituksena pankeille maksuvaralaskelman laatimisessa on käyttää laskelmissa vähintään 6 % laskennallista kokonaiskorkoa ja 25 vuoden maturiteettia, eli lyhennysohjelman laina-aikaa selvittääkseen, kuinka luotonhakijan talous kestää takaisinmaksuerät luoton korkojen noustessa. 6 % korkosuositus perustuu siihen, että euroaikana korot ovat nousseet enimmillään 5,5 %:iin (Euribor 12 kk) vuonna 2008. Riskiksi nähdään Finanssivalvonnan ohjeistuksen mukaan myös tilanteet, jolloin lainanhoitomenot ovat yli 40 % lainanhakijan kuukausittaisista nettotuloista. (Finanssivalvonta 2012b, 6–7.)

### **6.2.5 Tiedonantolomakkeet**

Tiedonantovelvoite käsitteenä sisältää velvollisuuden luotonantajaa kohtaan antaa riittävät ja lain mukaan vaaditut tiedot luotonhakijalle (Wuolijoki & Hemmo 2013, 110). Luotonantajalla on kuluttajansuojalain nojalla velvollisuus antaa riittävät tiedot luotosta asiakkaalleen pysyvässä muodossa. Pysyvä muoto käsittää esimerkiksi paperitulosteen tai sähköisesti lähetetyn dokumentin, jonka asiakas tarpeensa mukaan voi halutessaan tallentaa itselleen, edelleen pysyvämpään muotoon. Asiakkaalla tulee olla riittävä aika tutustua tietoihin ennen sopimuksen solmimista. Tiedonantolomakkeiden vakimuotoisuus tekee asiakkaalle erilaisien luottotarjousten vertailun yksinkertaisemmaksi ja helpommin ymmärrettäväksi, jonka vuoksi tiedonantolomakkeiden vakimuotoisuuden voidaan nähdä kuluttajan asemaa suojaavana. (Makkonen 2016, 178–179.) Tiedonantolomakkeet, joihin seuraavaksi tutustutaan, ovat standardilomakkeet SECCI ja ESIS.

#### **Vakimuotoiset eurooppalaiset kuluttajaluottotiedot – SECCI**

SECCI-lomaketta (Standard European Consumer Credit Information form) käytetään tiedonantoon oikeastaan kaikissa muissa paitsi asuntoluotoissa. Näitä luottoja ovat muun muassa vakuudettomat kuluttajaluotot, kuten kertaluotot tai jatkuvat korttiluotot, valtion takaamat opintolainat sekä vakuudelliset kuluttajaluotot, kuten esimerkiksi remonttilainat. (Makkonen 2016, 178.)

Kuluttajansuojalain mukaan Vakimuotoiset eurooppalaiset kuluttajaluottotiedot -lomakkeen tiedot on annettava asiakkaalle pysyvässä muodossa. Luotonantajan tulee ilmoittaa asiakkaalle lomaketta käyttäen riittävät tiedot luotosta ennen sopimuksen solmimista. Lomakkeen tulee sisältää kuluttajansuojalain 7:9. § mukaan

- 1) luotonantaja*
- 2) tarjottava luotto, luottokustannukset ja luoton takaisinmaksu*
- 3) luototettava hyödyke*
- 4) sopimusrikkomuksen seuraamukset*
- 5) kuluttajalle lain nojalla kuuluvat oikeudet.*



Mikäli luoton myöntö tapahtuu etämyyntinä kuten esimerkiksi puhelimitse, eikä asiakkaalle voida sen vuoksi antaa Vakiomuotoiset eurooppalaiset kuluttajaluottotiedot -lomaketta luottosopimuksen voimaan saattamista edeltävänä ajankohdana, tulee tiedot antaa asiakkaalle viipymättä sopimuksen voimaantulon jälkeen. Luotonmyöntäjän on kuitenkin annettava etämyyntitilanteessa asiakkaalle samat lain velvoittamat tiedot luotosta sovittaessa. Alle 100 euron hyödykesidonnaisissa luotoissa voidaan tiedot antaa muulla tavalla kuin vakiotietolomakkeella. (Kuluttajansuojalaki 7:9–11 §.) Hyödykesidonnaisella luotolla tarkoitetaan sellaista luottoa, jonka käyttötarkoitusta kuluttaja ei itse pysty määrittelemään, vaan luotto on solmittu tietyn hyödykkeen hankkimista varten. Tämänkaltaisia ovat esimerkiksi postimyynnistä ostetut tuotteet luotto- tai osamaksusopimuksella. (Kuluttajaliitto.)

### **Eurooppalainen standardoitu tietosivu – ESIS**

Kuluttajansuojalakiin tuli muutoksia asuntoluottojen tiedonantoon liittyen. Muutosten myötä syntyi asuntoluottoja koskeva päivitetty tietolomake ESIS (European Standardised Information Sheet). ESIS-lomakkeen uusien tarkennettujen tietojen tarvetta arvioitiin pääasiassa kuluttajan vertailua helpottavana tekijänä, jolloin asuntoluottoja voisi verrata keskenään eri luotonantajien tarjoamien ratkaisuiden välillä, hyvissä ajoin ennen luottosopimuksen solmimista. Ennen lakimuutosta asuntoluottojen tiedonannossa on voitu käyttää esimerkiksi SECCI-lomaketta, mutta se ei ole ollut velvoitteena (HE 77/2016 vp, 25, 40).

Kuluttajansuojalain 7a luvun 6. §:n mukaan ESIS-lomakkeen tulee sisältää tiedot seuraavista asioista:

- 1) *luotonantaja*
- 2) *luotonvälittäjä*
- 3) *tarjottava luotto, luottokustannukset ja luoton takaisinmaksu*
- 4) *kuluttajan muut velvoitteet*
- 5) *kuluttajalle lain nojalla kuuluvat oikeudet*
- 6) *neuvontapalvelut*
- 7) *sopimusrikkomuksen seuraamukset*
- 8) *oikeussuojakeinot ja valvontaviranomaiset.*

ESIS-lomakkeella annettavien tietojen antamisesta ei saa periä kuluttajalta maksua (Kuluttajansuojalaki 7a:8 §).

### **Tiedonantovelvoitteet vakuudenantajalle**

Vakuusjärjestelyitä käsiteltiin aiemmin omassa osiossaan, jolloin selvitettiin myös vieraspantinantajan asema. Vieraspantinantajan asemaa suojellaan lainsäädännössä, joten tietty tiedonanto- ja toisaalta tiedonsaantivelvoite pantinantajaankin liittyy, eikä lainsäädäntöön tullut tämän osalta muutosta. Kokonaiskuvan saamiseksi mainittakoon kuitenkin hieman tiedonantovelvoitteesta pantinantajan asemaan liittyen.

Säännökset on kirjattu lakiin takauksesta ja vierasvelkapanttauksesta. Vakuudenantajalle tulee antaa tiedot ja ehdot siitä, mitä vierasvelkapanttaussopimus pitää sisällään ja, minkälainen merkitys sillä on pantinantajaan nähden. Lisäksi vakuudenantajan tulee saada tiedot luottosopimuksen sisällöstä, jota vastaan vakuus on annettu sekä tietoja velallisen taloudellisesta tilanteesta ja asemasta tai muista vakuudenantajan kannalta oleellisesti vaikuttavista seikoista. (Laki takauksesta ja vierasvelkapanttauksesta 3:12 §; Makkonen 2012, 72–73.)

### **6.2.6 Kytkykaupan kielto**

Kuluttajansuojalaki on jo ennen muutosta tuntenut säännökset yhdistetyistä tarjouksista ja kylkiäistarjouksista lain 2. luvun 12. §:ssä. Ne käsitellään asunto-luottodirektiivissä, jonka mukaan on sallittua tarjota luottoa edullisemmin paketoimalla tarjouksen sisään toinen luotonmyöntäjän tarjoama palvelu. Tämä voisi tarkoittaa käytännössä esimerkiksi, että luoton saa edullisempaan hintaan, jos kuluttaja ottaa luoton lisäksi muut pankkipalvelut samalta palveluntarjoajalta tai esimerkiksi vakuutuksia luotonmyöntäjän yhteistyökumppanilta. Yhdistettyjen tarjousten osalta on lain mukaan merkittävää se, että kuluttajalle ilmoitetaan tarjouksen sisällöstä sekä hinnoittelusta erityisen tarkasti. Luotonmyöntäjän tulee ilmoittaa hinnat tarjotuista palveluista pakettihinnan lisäksi myös erillisinä. Tällöin kuluttajan on mahdollista ymmärtää hinnoittelu sekä lisäpalveluiden kanssa että ilman niitä. Se, että luoton myönnön edellytyksenä olisi lisäpalvelun ottaminen yhdessä luoton kanssa, tunnetaan kuluttajansuojalaissa kytkykauppana ja on

kiellettyä. (Makkonen 2016, 269; HE 77/2016, vp, 20.) Lisäpalvelut ovat määritelty kytkeytyksen osalta siten, että edellyttää ei saa niin rahoitus- kuin muitakaan palveluita luottosopimuksen syntymiseksi. Lisäpalveluna voi olla esimerkiksi tili, maksuväline tai vakuutus. (HE 77/2016, vp, 47; Makkonen 2016, 269.) Kytkeytyksen kielto lisättiin kuluttajansuojalakiin sijoittaen se lukuun 7 omana pykälänään 13a.

Poikkeuksena voi luotonmyöntäjä erityistä riskienhallintaa vaativissa tapauksissa edellyttää tiettyjä lisäpalveluita luoton myöntämiseksi. Tällöin on usein kyse siitä, että luotonmyöntäjä vaatii kuluttajaa solmimaan vakuutus sopimuksen luoton takaisinmaksun turvaamiseksi. Kuluttajalla tulee olla tällöin vapaus valita palveluntarjoaja itse, mikäli vaadittava vakuutuksen sisältö täyttyy palveluntarjoajasta huolimatta. Luotonmyöntäjän tulee ilmaista valinnan vapaus kuluttajalle riittävän selvästi. Lisäksi vakuudeksi tulevan omaisuuden vakuuttamista voidaan myös vaatia tietyssä mittakaavassa, kuten palamisen varalta. Edellä mainituissa tapauksissa ei tilannetta nähdä kytkeytyksenä, mutta merkityksellistä on juurikin kuluttajan valinnan vapaus eri palveluntarjoajista. (Makkonen 2016, 270; HE 77/2016, vp, 9, 47.)

### **6.2.7 Luottosopimuksen peruuttaminen**

Aikaisemman lainsäädännön mukaan, kuluttajalla oli oikeus peruuttaa kuluttaja-luottosopimus kuluttajansuojalain 7:20. §:n mukaisesti, ilmoittamalla siitä luotonantajalle. Lain soveltamisen ulkopuolelle jäivät asuntoluottosopimukset, paitsi etä- tai kotimyynnissä tarjotut asuntoluottosopimukset, joihin peruuttamisoikeus kuului. Luoton peruuttamisoikeus laajennettiin lakimuutoksen myötä koskemaan kaikkia asunto-omaisuuteen liittyviä kuluttajaluottoja, mukaan lukien asuntoluotot. Peruuttamisoikeutta ei siis rajata enää sen mukaan, onko luottosopimus syntynyt etämyyntinä, eli esimerkiksi puhelinneuvottelun tai verkkoneuvottelun kautta vai luotonantajan omissa toimitiloissa, eli käytännössä pankin kontto-reissa. Lain mukaan luoton peruuttaminen tulee tehdä kirjallisesti, pysyvällä tavalla. Peruutuksen syyn perustelua ei kuluttajalta kuitenkaan veloiteta. (HE 77/2016 vp, 60; Kuluttajansuojalaki 7a:17 §.)

Lakiin on kirjattu tiettyjä muotovaatimuksia peruuttamisen osalta. Kuluttajansuojalain mukaan luoton peruutus tulee tehdä 14 vuorokauden kuluessa siitä, kun sopimus on solmittu tai vaihtoehtoisesti aika lasketaan ajankohdasta, jolloin kuluttaja on saanut tietoonsa pysyvällä tavalla tiedot sopimuksesta. Luottosopimuksesta syntyneet varat tulee kuluttajan suorittaa luotonantajalle luoton peruuttuaan viivästyksettä, kuitenkin viimeistään 30 päivän kuluessa siitä, kun peruuttamisilmoitus on tehty. Ajasta, jolloin luotto on ollut käytettävissä, on luotonantajalla oikeus periä korko ja tapauskohtaisesti myös sellaisia maksuja, jotka luotonantaja on luoton perustamiseksi joutunut viranomaisille suorittamaan. (HE 77/2016 vp, 60; Kuluttajansuojalaki 7a:17 §.)

### **6.3 Lakimuutokset Ruotsissa**

Kaikki edellä mainitut lakimuutokset tehtiin myös Ruotsin osalta kuluttajaluottoja koskevaan lakiin. Ruotsissa laki on nimeltään Konsumentkreditlag.

Ruotsin kuluttajaluottolain lainkohdat ovat Suomen kuluttajansuojalakiin verrattuna hyvinkin samanmuotoisia. Tämä voidaan perustella sillä, että muutokset pohjautuvat Euroopan unionin asuntoluottodirektiiviin ja sen minimivaatimuksiin. Suomen ja Ruotsin kuluttajaluottoja koskevat lainsäädännöt ovat myös rakenteeltaan hyvin samanlaisia. (Konsumentkreditlag; Kuluttajansuojalaki.)

## **7 Kyselytutkimus**

Tutkimuksen luonteen hahmotuttua valikoitui tutkimusstrategiaksi survey-tyyppinen tutkimus. Survey-tutkimukselle tyypillisinä piirteinä on tietyn ihmisjoukon yksilöiden muodostaman otoksen avulla rakennettu kysely tai haastattelu ja näiden aineiston perusteella muodostettu käsitys sekä vertailu ilmiöistä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 134). Tämä tuntui omalle tutkimukselleni oikeaksi menetelmäksi, olihan tarkoituksenani ennen kaikkea löytää sellaista tunnetta ja kokemuksia asiasta, joka on täysin uusi ja, johon ihmisten oma tekeminen ja mielipiteet tietynlaisessa toimintaympäristössä vaikuttavat.

Aineiston hankinta on varsinaisen tutkimuksen kannalta yksi merkittävimmistä vaiheista, koska koko tutkimus pohjautuu siihen, minkälaisen materiaalin pohjalta

tehdään lopulta johtopäätöksiä. Tutkimuksen aineiston hankkimiseksi päädyin kyselyn ja haastattelun yhdistelmiin, joita puretaan käsitteinä tulevissa osioissa ja selitetään niiden toteutustapa tässä tutkimuksessa.

## **7.1 Tutkimusjoukko**

Koska tutkimuksen tarkoitus ja aihe rajattiin pankkitoimihenkilön kokemuksen ja tuntemuksien mittaamiseen, tutkimusjoukoksi valikoitui sellaiset toimihenkilöt, joiden työn keskiössä on pankin henkilöasiakkaiden rahoituksen, tarkemmin vielä asuntorahoituksen ja vakuudellisen kuluttajarahoituksen tehtäväkuva. Aiheen valinnan ja tutkimuksen suunnittelun myötä minulle oli melko selvää jo alusta, että tutkimuksesta tulee kvalitatiivinen, koska kohdejoukon tarkoituksenmukainen valikoiminen on yksi hyvin tyypillinen kvalitatiivisen tutkimuksen piirre. Tutkimusmenetelmän valitsemista vahvasti myös se, kuinka kvalitatiivisessa tutkimusstrategiassa halutaan ennen kaikkea antaa tilaa tapausten, eli eri yksilöiden ainutlaatuisen kokemukseen ja sen myötä syntyvään uuteen tietoon. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 164.)

Tutkimusjoukko koostui erään Suomessa toimivan pankin kymmenestä edellä mainitussa tehtävässä toimivasta rahoitusneuvojasta sekä kahdesta luottopäätäjistä. Luottopäätäjien mielipiteiden kysyminen perustui siihen, että heidän työnkuvansa puolesta saisi hyvää kontrastia tutkimukseen, koska luottopäätäjät eivät neuvottele luottoja suoraan asiakkaiden kanssa, mutta toimivat luoton neuvotelleiden henkilöiden tukena. Heillä on myös laaja vastuu päätöksenteossa. Lisäksi halusin nähdä, löytyykö luottopäätäjien ja rahoitusneuvojien vastauksista huomattavia eroavaisuuksia.

## **7.2 Kyselylomakkeet**

Kyselylomake sisälsi yhteensä kaksitoista kysymystä (Liite 1). Näistä neljä ensimmäistä käsittelivät vastaajan taustatietoja, eli ikää, kokemusta alalta ja rahoitustehtävistä sekä omaa tietoutta ja sen aktiivisuutta uuteen kuluttajansuojalakiin. Kahdeksan jälkimmäistä kysymystä keskittyivät siihen, kuinka hyvän perehdytyksen lakimuutosten vaikutuksista vastaaja on saanut työnantajan toimesta ja, minkälaisia kokemuksia ja tunteita muutokset ovat herättäneet

omassa työnkuvassa ja asiakkaissa. Noudatin kysymysten järjestelyssä Hirsjärven, Remeksen & Sajavaaran (2009, 202–203) mainitsemaa perusohjetta, jonka mukaan yleiset kysymykset olisi hyvä sijoittaa kyselyn alkupuolelle. Kyselyssä käsitellään myös vastaajan mielipide siihen, kuinka laki näkyy asiakkaan näkökulmasta ja minkälaisia reaktioita tämä on herättänyt. Koska kyselyn tarkoitus oli nimenomaan herättää ja löytää vastaajien tunteita ja kokemuksia, on vastausvaihtoehtoiksi strukturoitujen vastausten lisäksi annettu mahdollisuus vastata avoimeen kenttään varattuun tilaan vapaamuotoisesti. Vaihtoehtona oli myös jättää vastaamatta tiettyihin kysymyksiin, mikäli asiaan ollut mielipidettä. Tämä antaa vastauksille todellisemman kuvan eikä vääristä vastauksia tai tuntemuksia, jos vastaajalla ei ole kyseiseen kysymykseen mielipidettä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 203.)

Kyselyn monivalinta- ja avointen kysymysten valikoituminen perustui niiden ominaisuuksiin tutkimuksen kannalta. Monivalintakysymysten tarkoitus oli saada tietyt raamit ja vertailla vastaajia muutamilla peruskysymyksillä, esimerkiksi iän vaikutusta mielipiteisiin pystyi vertaamaan näin vaivattomammin. Sen sijaan avoimet kysymykset olivat mukana antamassa mahdollisuuden erilaisiin vastauksiin, joita ei tutkimuksen hypoteesittomuuden vuoksi voinut ennalta odottaa tai arvata. Tarkoituksena valmiilla vastausvaihtoehtoilla oli saada vastaajilta tietoa yleisellä tasolla ja avoimilla inspiroida vastaajaa tuomaan uutta näkökulmaa esille. Näiden kummankin näkökulman etujen hyödyntämistä myös Hirsjärvi, Remes & Sajavaara (2009, 201) painottavat kyselyissä. Kyselylomake toimi myös pohjana kahden luottopäättäjän haastatteluille, joissa samat kysymykset käsiteltiin keskustelun kautta. Lisäksi luottopäättäjiltä kysyttiin lisäkysymys, jonka tarkoituksena oli selvittää, minkälaisia toistuvia asioita luottoesityksistä ilmenee kuluttajansuojalain muutoksiin liittyen (Liite 2). Tämänkaltaisen puolistrukturoidun haastattelun myötä haastattelutilanteeseen saadaan rennompia ja avoimempia tunnelmia, joka toteutui myös tässä tutkimuksessa. Puusan & Juutin (2011, 81) mukaan puolistrukturoidun haastattelun avulla käytävän keskustelun ja sen vapaan tyylin mukana voidaan löytää paljonkin uutta tietoa vastausvaihtoehtojen ajatusmaailman ulkopuolelta. Tämä toteutuikin luottopäättäjien haastattelussa.

## **8 Tutkimustulokset**

Kyselylomake lähetettiin tutkimusjoukolle sähköisesti. Haastattelut luottopäättäjien kanssa suoritettiin saman lomakkeen avuin, mutta avointa keskustelua käytiin tämän lisäksi myös aiheiden ulkopuolelta.

Kyselylomakkeita lähetettiin yhteensä kymmenelle rahoitusneuvojalle ja vastauksia saatiin seitsemän. Kumpikin kahdesta suunnitellusta luottopäättäjän haastattelusta toteutui.

### **8.1 Taustatiedot**

### **8.2 Tutustuminen lakiin ja sisäinen koulutus**

### **8.3 Merkittävimmät muutokset**

### **8.4 Mielipiteet muutoksesta**

### **8.5 Luottopäättäjien kokemuksia**

## **9 Yhteenveto ja pohdinta**

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin, minkälaisia muutoksia asunto-omaisuuteen liittyviin kuluttajaluottoihin tuli kuluttajansuojalain uudistuksen myötä vuodesta 2017 alkaen. Lisäksi tarkoituksena oli selvittää, miten muutokset koetaan kyseisiä luottoja käsittelevien pankin työntekijöiden ja heidän asiakkaidensa keskuudessa. Kyselyn vastausten keruussa ja käsittelyssä käytettiin tutkimuskriittisesti ja -eettisesti hyväksyttäviä tapoja ja menetelmiä. Tutkimustulokset analysoitiin luotettavasti ja parhaan mukaan vastaajien, eli rahoitusneuvojien sekä luottopäättäjien näkemystä kunnioittaen. Kaikkiin tutkimuskysymyksiin saavutettiin vastaus, joten tutkimus oli onnistunut. Tutkimusjoukon kokemusten yhdenmukaisuus kertoo siitä, että lakimuutokset kuluttajansuojalakia vastaavassa laajuudessa vaativat paljon aikaa ja uutta ajattelutapaa niiden henkilöiden osalta, joiden työhön muutokset vaikuttavat. Lain merkittävimmät muutokset opinnäytetyön aiheen kannalta kerättiin pääosin lainsäädännöstä. Opinnäytetyössä selvitettiin myös, mistä muutokset juontavat juurensa, jolloin syvennyttiin Euroopan unionin asuntoluottodirektiiviin ja hallituksen esitykseen lakimuutokseen liittyen.

Tutkimustulokset osoittavat, että kuluttajansuojalain muutokset ja etenkin sen uusi luku 7 a, ovat aiheuttaneet huomattavia muutoksia asunto-omaisuuteen liittyviin kuluttajaluottoihin ja niitä käsittelevien, pankin toimihenkilöiden työhön. Tutkimukseen osallistuneiden työntekijöiden iällä tai työkokemuksella ei ilmene suurta eroa mielipiteisiin, jotka ovat hyvinkin yksimielisiä.

Rahoitusalan työntekijöiden näkökulmasta vaikutus asunto-omaisuuteen liittyviin kuluttajaluottoihin ja niitä käsittelevän rahoitusneuvojan työnkuvaan nähden on ollut merkittävä. Rahoitusneuvojen työn kannalta merkittävimpänä muutoksena koetaan asuntoluoton uusi määritelmä. Määritelmän muuttuminen velvoittaa rahoittamaan asunnon hankinnan omana luottona erillään asuntoon kohdistuvista muutoshankkeista, kuten remontista. Tällä koetaan olevan työvaiheita ja -aikaa lisäävä vaikutus lakimuutosta edeltävään toimintatapaan verrattuna. Lisäksi rahoitusneuvojat kokevat toisinaan vaativaksi selvittää riittävän tarkasti erilaisten rahoitusratkaisujen käyttötarkoituksen, joka on välttämätöntä lain noudattamiseksi. Koska asuntoon liittyvät luotot tulee jakaa käyttötarkoituksiensa mukaan, osa kokee myös luototusasteen laskennan luottokohtaisesti työläemmäksi kuin ennen. Luottojen käyttötarkoituksen mukainen jaottelu on myös lakimuutoksen alkuvaiheessa herättänyt toisinaan epävarmuuden tunnetta rahoitusneuvojen keskuudessa. Rahoitusneuvojat kokevat, että näin merkittävät lakimuutokset, kuin kuluttajansuojalaissa tapahtuivat, vaativat perehdyttämisen kannalta enemmän aikaa ja harjoittelua, kuin on totuttu saamaan, jotta asiat ehditään omaksumaan ennen, kuin laki ja sen uudet kriteerit astuvat voimaan. Nyt muutokseen on jo ehditty tottua.

Valtaosa tutkimukseen osallistuneista rahoitusneuvojista kokee luottojen uusien määritelmien vaikutukset merkittäväksi myös asiakkaan kannalta. Lakimuutoksen mukainen asuntoon liittyvien luottojen jaottelu on rahoitusneuvojen kokemuksen mukaan aiheuttanut toisinaan asiakkaisissa tyytymättömyyttä. Asiakkaat ovat myös usein ihmeissään asiasta. Rahoitusneuvojat kertovat, että asiakkaat ymmärtävät asian, kun se selitetään ja perustellaan, mutta se on ajoittain kovin aikaa vievää neuvottelujen kannalta. Omana haasteenaan rahoitusneuvojat kuin luottopäättäjätkin kokevat sen, että rahoitusratkaisut luottojen jaottelussa eroavat



toisinaan eri pankkien välillä. Asiakkaille lakimuutokseen liittyvät asiat ovat rahoitusneuvojen silmissä vielä muutoin etäisiä. Positiiviseksi näkökulmaksi koetaan lainojen erittely siltä kannalta, että se saa mahdollisesti kuluttajat pohtimaan velkaantumistaan ja rahoitushankkeiden tarpeellisuutta herkemmin, kun eri käyttötarkoituksiin haettuja luottoja ei voi yhdistää yhdeksi asuntolainaksi.

Rahoitusneuvojen on valtaosin vaikeaa löytää konkreettisia hyötyjä lakimuutokseen liittyen, pois lukien tiedonantovelvoitteiden muutokset. Positiivisimpana muutoksena asiakkaan näkökulmasta nähdäänkin asuntoluoton uusi tiedonantolomake ESIS. Rahoitusneuvojat uskovat, että asiakkaan on helpompi nyt vertailla eri pankkien lainatarjouksia vakimuotoisen tiedonantolomakkeen avulla. Jotkut mainitsevat myös kytkykaupan kiellon hyvänä muutoksena asiakkaan kannalta. Luottopäättäjä näkee lisäksi luottokelpoisuuden arviointiin liittyvien tiukentuneiden kriteerien suojelevan asiakasta mahdollisilta maksuvaikeuksilta.

Vaikka lakimuutos aiheutti muitakin selkeitä eroja aiempaan lainsäädäntöön verrattuna, eivät ne herättäneet yhtä paljon tunteita pankin rahoitusneuvojen kuin luottopäättäjäjienkään joukossa, kuin luottojen määritelmien muuttuminen. Niillä ei koettu olevan yhtä suuria vaikutuksia konkreettisten työvaiheiden kannalta, joka lienee merkittävin tekijä. Se, että luottojen muuttuneet määritelmät koettiin rahoitusneuvojen keskuudessa suurimpana muutoksena, olikin tietyllä tavalla yllättävä löydös, sillä tutkiessani aihetta opinnäytetyöprojektini alkutaipaleella, ei asia noussut missään vaiheessa merkittävästi esille. Tämä johtunee siitä, että lakimuutoksia ei olla vielä tutkittu tai analysoitu työntekijän näkökulmasta, vaan sen merkittävyyttä pohditaan useimmiten vain kuluttajan puolelta, mikä koetaan tärkeämpänä myös asuntoluottodirektiivin sisältöä ajatellen.

Vain tulevaisuus näyttää, minkälaisia lakimuutoksia on vielä edessä. Rahoitustehtävissä työskentelevien pankin toimihenkilöiden kohdalla on uutta myös se, että heidän tulee suorittaa ammatillisten vaatimusten pätevyysnäytteen osoittaminen asunto-omaisuuteen liittyvissä kuluttajaluotoissa. Kyseessä on valtioneuvoston asetus, joka astui voimaan samanaikaisesti kuluttajansuojalain muutosten kanssa 1.1.2017. Asetuksen mukaan vastaavissa tehtävissä toimivan työntekijän on osoitettava tietämyksensä ja pätevyytensä esimerkiksi soveltuvalla koulutuksella tai osaamista mittaavalla kokeella. Osaamista on myös pidettävä ajan

tasalla. Pätevyyden osoittaminen tulee tehdä 21.3.2019 mennessä. (Valtioneuvoston asetus 1.12.2016/1031.) Voisi olla mielenkiintoista seurata, millä tavalla tämä näkyy rahoitusneuvojan työssä tulevaisuudessa. Kuluva vuosikaan ei ole lakimuutosten kannalta vielä ohi. Pian voimaan astuu tietosuoja-asetus sekä kiristynyt lainakatto. Myös maksupalveludirektiiviin tuomia muutoksia voimme varmasti ihmetellä lähivuosina.

## **Kuvat**

Kuva 1. Poiminta finanssialan lakimuutoksista 2016–2018, s. 7

Kuva 2. Asuntolainaprosessi, s. 17

## **Kuviot**

Kuvio 1. Euribor-korkojen muutos 2008–2017, s. 29

Kuvio 2. Vastaajien ikä, s. 39

Kuvio 2. Työkokemus pankkialalla, s. 40

Kuvio 4. Työkokemus rahoitustehtävissä, s. 40

## Lähteet

Euro ja talous 2017. (2/2017). <https://www.eurojatalous.fi/fi/2017/2/pitkissa-ja-suurissa-asuntolainoissa-riskinsa--ruotsin-huoli-on-mynos-meidan/>. Luettu 5.3.2018.

Euroopan pankkiviranomainen 2015. EPV:n (EBA) ohjeet luottokelpoisuuden arvioinnista. EBA/GL/2015/11. [http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Saantely/Maarayskokoelma/Uusi/Documents/2017\\_03/2017\\_03\\_Liite1.pdf](http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Saantely/Maarayskokoelma/Uusi/Documents/2017_03/2017_03_Liite1.pdf). Luettu 4.4.2018.

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2008/48/EY. Kulutusluottosopimuksista ja neuvoston direktiivin 87/102/ETY kumoamisesta.

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2014/17/EU. Kuluttajille tarkoitusta kiinteää asunto-omaisuutta koskevista luottosopimuksista ja direktiivien 2008/48/EY ja 2013/36/EU sekä asetuksen (EU) N:o 1093/2010 muuttamisesta.

Finanssinspektionen 2017. Report: The Swedish Mortgage Market (6.4.2017). [http://www.fi.se/contentassets/2a4665e04627420880e4af1c771a11fe/bo-lan\\_2017\\_eng.pdf](http://www.fi.se/contentassets/2a4665e04627420880e4af1c771a11fe/bo-lan_2017_eng.pdf). Luettu 5.3.2018.

Finanssiala 2016. Kansainvälinen verotietojen vaihto – mitä tietojen vaihto tarkoittaa finanssialan asiakkaille? [http://www.finanssiala.fi/uutismajakka/Sivut/Kansainvalinen\\_verotietojen\\_vaihto\\_tietopaketti.aspx](http://www.finanssiala.fi/uutismajakka/Sivut/Kansainvalinen_verotietojen_vaihto_tietopaketti.aspx). Luettu 18.2.2018.

Finanssiala 2017. Kysymyksiä ja vastauksia PEP-kyselystä. <http://www.finanssiala.fi/uutismajakka/Sivut/QA-pep-kyselysta.aspx> Luettu 18.2.2018.

Finanssialan Keskusliitto 2009. Pankkisalaisuusohjeet. <http://www.finanssiala.fi/materiaalit/Pankkisalaisuusohjeet.pdf>. Luettu 18.2.2018.

Finanssialan Keskusliitto 2015. Hyvä pankkitapa. [http://www.finanssiala.fi/materiaalit/Hyva\\_pankkitapa.pdf](http://www.finanssiala.fi/materiaalit/Hyva_pankkitapa.pdf). Luettu 18.2.2018.

Finanssivalvonta 2010. Finanssivalvonnan standardi 2.4. Asiakkaan tunteminen - rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estäminen. Määräykset ja ohjeet. <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Saantely/Maarayskokoelma/Uusi/Documents/2.4.std5.pdf>. Luettu 18.2.2018.

Finanssivalvonta 2012a. LtV-määrittely. [http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Tiedotteet/Valvottavatiedotteet/Documents/Valvottavatie-dote\\_28\\_2012\\_liite\\_LtV\\_muistio.pdf](http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Tiedotteet/Valvottavatiedotteet/Documents/Valvottavatie-dote_28_2012_liite_LtV_muistio.pdf). Luettu 19.2.2018.

Finanssivalvonta 2012b. Otantatutkimus henkilöasiakkaiden asuntoluotoista 2012. [http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Tiedotteet/Lehdistotiedotteet/Documents/Otantatutkimus\\_asuntoluotoista\\_2012.pdf](http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Tiedotteet/Lehdistotiedotteet/Documents/Otantatutkimus_asuntoluotoista_2012.pdf). Luettu 4.4.2018.

Finanssivalvonta 2015. Finanssivalvonnan määräykset ja ohjeet 3/2015: Luototussuhteen laskenta. [http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Saantely/Lausuntopyynnot/Documents/01\\_2017\\_Liite1\\_MOK\\_3\\_2015\\_muutos.pdf](http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Saantely/Lausuntopyynnot/Documents/01_2017_Liite1_MOK_3_2015_muutos.pdf). Luettu 29.12.2017.

Finanssivalvonta 2016a. Sääntely. Asiakkaan tuntemistiedot ja pankkien menettelytavat. Kannanotto 3/2016 - 9.12.2016. [http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Saantely/Kannanotot/Pages/03\\_2016.aspx](http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Saantely/Kannanotot/Pages/03_2016.aspx). Luettu 3.5.2018

Finanssivalvonta 2016b. Finanssiasiakas. Usein kysytyt kysymykset. [http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan\\_palveluita/Pages/Usein\\_kysytyt\\_kysymykset.aspx](http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Pages/Usein_kysytyt_kysymykset.aspx). Luettu 18.2.2018.

Finanssivalvonta 2016c. Finanssiasiakas. Asuntolainat. <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Tuotteita/Lainat/Asuntolainat/Pages/Default.aspx>. Luettu 19.12.2017.

Finanssivalvonta 2017a. Finanssiasiakas. Asiakkaan tunnistaminen ja tunteminen. [http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan\\_palveluita/Pages/asiakkaan\\_tunnistaminen.aspx](http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Pages/asiakkaan_tunnistaminen.aspx). Luettu 18.2.2018.

Finanssivalvonta 2017b. Tietoa Finanssivalvonnasta. Tehtävät. <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Fiva/Tehtavat/Pages/Default.aspx>. Luettu 19.2.2018.

Finanssivalvonta 2017c. Valvonta. Makrovakausero. Mitä on makrovakausero? Mitä on makrovakauseropolitiikka? Makrovakauserovälisestä. <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Valvonta/makrovakausero/Pages/Default.aspx>. Luettu 19.2.2018.

Finanssivalvonta 2017d. Määräykset ja ohjeet 3/2017. Luottokelpoisuuden arviointi. [http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Saantely/Maarayskokoelma/Uusi/Documents/2017\\_03/2017\\_03.M1.pdf](http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Saantely/Maarayskokoelma/Uusi/Documents/2017_03/2017_03.M1.pdf). Luettu 4.4.2018.

Finanssivalvonta 2018a. Tietoa Finanssivalvonnasta. <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Fiva/Pages/Default.aspx>. Luettu 3.5.2018.

Finanssivalvonta 2018b. Finanssivalvonnan päätös 19.3.2018. [http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Tiedotteet/Lehdistotiedotteet/Documents/Makrovakauserovalinepaatos\\_19032018.pdf](http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Tiedotteet/Lehdistotiedotteet/Documents/Makrovakauserovalinepaatos_19032018.pdf). Luettu 23.4.2018.

Finanssivalvonta 2018c. Sääntely. MiFID II. <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Saantely/Saantelyhankkeet/MiFID/Pages/Default.aspx>. Luettu 3.5.2018.

Finanssivalvonta 2018d. Sääntely. PSD2. <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Saantely/Saantelyhankkeet/PSD2/Pages/Default.aspx>. Luettu 3.5.2018.

HE 24/2010 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi kuluttajansuojalain muuttamisesta ja eräiden luotonantajien rekisteröinnistä sekä eräiksi niihin liittyviksi laeiksi. [https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Documents/he\\_24+2010.pdf](https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Documents/he_24+2010.pdf). Luettu 6.12.2017.

HE 77/2016 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi kuluttajansuojalain muuttamisesta, asunto-omaisuuteen liittyvien kuluttajaluottojen välittäjistä ja eräiden luotonantajien ja luotonvälittäjien rekisteröinnistä sekä eräiksi niihin liittyviksi laeiksi. <https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2016/20160077.pdf>. Luettu 5.1.2018.

HE 78/2012 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi kuluttajansuojalain 7 luvun, eräiden luotonantajien rekisteröinnistä annetun lain sekä korkolain 2 §:n muuttamisesta. [https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Documents/he\\_78+2012.pdf](https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Documents/he_78+2012.pdf). Luettu 4.4.2018.

Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Konsumentkreditlag 2010:1846. (Ruotsin kuluttajaluottolaki.)

Kontkanen, E. 2016. Pankkitoiminnan käsikirja. Vantaa: Hansaprint Oy.

Kuluttajaliitto. Kuluttajaliiton tietopankki. Kuluttajaluotot. <http://www.kuluttajaliitto.fi/tietopankki/oman-talouden-hallinta/lainat-ja-luotot/kuluttajaluotot/>. Luettu 6.12.2017.

Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38.

Laki arvo-osuustileistä 17.5.1991/827.

Laki Finanssivalvonnasta 19.12.2008/878.

Laki kuluttajansuojalain muuttamisesta 746/2010.

Laki luottolaitostoiminnasta 8.8.2014/610.

Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä 444/2017.

Laki takauksesta ja vierasvelkapanttauksesta 19.3.1999/361.

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

Makkonen, A. 2016. Asunto- ja kuluttajarahoitus. Helsinki: Talentum Media Oy.

Niemi, M. 2014. Luotto-oikeus. Helsinki: Talentum Media Oy.

Puusa A. & Juuti P. 2011. Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Vantaa: Hansaprint.

Riksbank 2017. Ruotsin keskuspankki. The Riksbank supports Finansinspektionen's proposal for stricter amortisation requirement 2/2017. [https://www.riksbank.se/globalassets/media/rapporter/fsr/artiklar/engelska/2017/171122/rap\\_fsr1\\_fordjupning\\_1\\_171122\\_eng.pdf?t\\_id=1B2M2Y8](https://www.riksbank.se/globalassets/media/rapporter/fsr/artiklar/engelska/2017/171122/rap_fsr1_fordjupning_1_171122_eng.pdf?t_id=1B2M2Y8)

AsgTpgAmY7PhCfg%3d%3d&\_t\_q=loan+to+value&\_t\_tags=language%3aen-GB%2csiteid%3af3366ed3-598f-4166-aa5a-45d5751e940b&\_t\_ip=2001%3a999%3a10%3a48d7%3a54b1%3a2e43%3a654d%3aed3&\_t\_hit.id=Riksbanken\_Core\_Models\_Media\_Document-File/\_a3a6dc98-424c-4e9c-95ab-a368cfed5ab5&\_t\_hit.pos=3. Luettu 5.2.2018.

Suomen Pankki 2018a. (2.1.2018). Tilastot. <https://www.suomenpankki.fi/fi/Tilastot/rahalaitosten-tase-lainat-ja-talletukset-ja-korot/tiedotehistoria/2017/kulutustuottojen-kasvu-kiihtynyt/>. Luettu 4.4.2018.

Suomen Pankki 2018b. (31.1.2018). Tilastot. <https://www.suomenpankki.fi/fi/Tilastot/rahalaitosten-tase-lainat-ja-talletukset-ja-korot/tiedotehistoria/2018/asuntolainojen-nostot-kasvaneet-ja-laina-ajat-pidentyneet/>. Luettu 4.4.2018.

Suomen Pankki 2018c. Tilastot. [https://www.suomenpankki.fi/fi/Tilastot/korot/taulukot2/korot\\_taulukot/euribor\\_korot\\_short\\_fi/](https://www.suomenpankki.fi/fi/Tilastot/korot/taulukot2/korot_taulukot/euribor_korot_short_fi/). Luettu 5.2.2018.

Talouselämä 2016. <https://www.talouselama.fi/uutiset/uusi-laki-painaisi-asuntolainojen-korot-miinukselle-ei-voi-menna-niin-etta-pankki-maksaa-kuluttajalle/3352bf7d-c401-3ea4-a858-ffa20a20bd4>. Luettu 5.2.2018.

Tietosuojavaltuutettu 2018. EU:n tietosuojauudistus. <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/euntietosuojauudistus.html>. Luettu 3.5.2018.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Vantaa: Hansaprint Oy.

Verohallinto 2017a. Ensiasunto. [https://www.vero.fi/henkiloasiakkaat/asuminen/varainsiirtovero/ensiasunnon\\_ost/](https://www.vero.fi/henkiloasiakkaat/asuminen/varainsiirtovero/ensiasunnon_ost/). Luettu 3.4.2018.

Verohallinto 2017b. Automaattinen tietojenvaihto. [https://www.vero.fi/tietoa-verohallinnosta/tietoa\\_verotuksesta/verovaj/automaattinen\\_tietojenvaiht/](https://www.vero.fi/tietoa-verohallinnosta/tietoa_verotuksesta/verovaj/automaattinen_tietojenvaiht/). Luettu 18.2.2018.

Verohallinto 2018. Remonttikulut. <https://www.vero.fi/henkiloasiakkaat/omaisuus/vuokratulot/vahennykset/remonttikulut/>. Luettu 30.4.2018.

Valtioneuvoston asetus 1.12.2016/1031. Valtioneuvoston asetus luotonantajien ja luotonvälittäjien ammatillisista vaatimuksista asunto-omaisuuteen liittyvissä kuluttajaluotoissa.

Valtiovarainministeriö. Rahanpesun estäminen rahoitusmarkkinoilla. <http://vm.fi/rahanpesun-estaminen-rahoitusmarkkinoilla>. Luettu 5.5.2018.

Wuolijoki, S. & Hemmo, M. 2013. Pankkioikeus. Helsinki: Talentum Media Oy.