

# **PIENLAINAYHTIÖIDEN KULUTUSLUOTOT VERTAILUSSA OPN KULUTUSLUOTTOIHIN**

Case: OP Etelä-Häme



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Hämeen ammattikorkeakoulu, Liiketalouden koulutusohjelma

Kevät, 2017

Reetta Pitkänen

Liiketalouden koulutus  
Visamäki

---

<b>Tekijä</b>	Reetta Pitkänen	<b>Vuosi</b> 2017
<b>Työn nimi</b>	Pienlainayhtiöiden kulutusluotot vertailussa OPn kulutusluottoihin	
<b>Työn ohjaaja</b>	Ari Sarviharju	

---

## TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön aiheena oli tutkia ja vertailla OPn vakuudettomia kulutusluottoja pienlainayhtiöiden tarjoamiin kulutusluottoihin. Työssä pyrittiin löytämään vastauksia siihen, miksi asiakkaat monesti ottavat korkeakorkoisia pienlainoja pienlainayhtiöiltä, eivätkä tule hakemaan luottoa pankista. Tutkimusta lähestyttiin teorian kautta kulutusluottojen perustiedoista, lainsäädännöstä ja maksuhäiriöistä sekä haastateltiin toimeksiantajayrityksen työntekijöitä. Teoriaosuuden ja teemahaastatteluiden pohjalta löydettiin vastauksia ja tehtiin johtopäätöksiä työn tutkimusongelmaan. Työ toteutettiin toimeksiantona OP Etelä-Hämeelle.

Työ toteutettiin kahdessa vaiheessa. Tietoperustaa hankittiin kulutusluotoista, pienlainoista, luotonannosta, ihmisten velkaantumisesta, maksuhäiriöistä ja lainsäädännöstä. Teoriapohjan avulla sopivaksi tutkimustavaksi valittiin kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä ja laadittiin työhön soveltuvat teemahaastattelukysymykset. Toisena vaiheena toteutettiin haastattelut toimeksiantajayrityksessä. Teemahaastatteluihin valikoitui kolme rahoitusneuvottelijaa OP Etelä-Hämeen toimialueen eri konttoreista. Näin ollen työhön saatiin mielipiteitä ja näkemyksiä rahoitusneuvottelijoilta, joilla jokaisella oli erilainen toimialue ja pankkiura takanaan.

Pienlainayhtiöiden kulutusluottojen helppous nousi suurimmaksi syyksi sille, miksi asiakkaat hakevat lainansa pienlainayhtiöiltä. OPn kulutusluotoissa on kuitenkin huomattavasti matalampi korko, joka voisi toimia etulyöntiasemana kilpailussa. Työstä saatuja tuloksia voidaan hyödyntää toimeksiantajayrityksessä kulutusluotonantoon ja tuomaan vastauksia asiakkaiden tekemiin valintoihin kulutusluottoja hakiessaan.

**Avainsanat** kulutusluotot, pienlainat, maksuhäiriöt

**Sivut** 29 sivua

<b>Author</b>	Reetta Pitkänen	<b>Year</b> 2017
<b>Subject</b>	Quickie loan companies' consumer credits comparison to OPs unsecured consumer credits	
<b>Supervisors</b>	Ari Sarviharju	

---

#### ABSTRACT

The subject of this thesis was to examine and compare OPs unsecured consumer credits with quickie loan companies' similar unsecured loans. The aim of this thesis was to find answers why customers so often take high interest rated quickie loans and not come to the bank to get an un-secured consumer credit. The study was approached from the theory of legislation, basic information about unsecured consumer credits and payment defaults and also from interviewing the principal company's employees. With the theory and the interviews the author was able to find answers and make conclusions to the research problem. The thesis was executed as an assignment for OP Etelä-Häme.

The study was done in two phases. First the author collected background information about consumer credits, quickie loans, lending, peoples getting into debt, payment defaults and legislation. The qualitative research method was chosen for the study and the research questions were set. The empirical phase of this thesis consisted of theme based interviews with three financial negotiators from different branch offices of OP Etelä-Häme. Hence the author gained different kind of opinions and views from different territories and careers in banking.

Quickie loan companies' easiness was the biggest reason why customers choose rather quickie loans than OPs unsecured consumer credits. However, OPs consumer credits are cheaper than quickie loan companies' loans. That would be huge advantage in competition. The results from the study can be exploited at OP Etelä-Häme in consumer credits and in answering to the customers' choices when applying for an unsecured consumer credit.

**Keywords** consumer credits, quickie loans, payment defaults

**Pages** 29 pages

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
1.1	Toimeksiantajan esittely .....	1
1.2	Tutkimuskysymykset .....	2
1.3	Tutkimusmenetelmä ja tavoitteet .....	2
2	KULUTTAJALUOTOT .....	3
2.1	Asuntoluotot .....	3
2.2	Opintolainat.....	4
2.3	Kulutusluotot.....	4
3	OSUUSPANKIN KULUTUSLUOTOT .....	6
3.1	Vakuudelliset kulutusluotot .....	6
3.1.1	Jatkuva luotto .....	6
3.1.2	Pankkilaina.....	6
3.1.3	Vakuusmuodot .....	6
3.2	Vakuudettomat kulutusluotot.....	7
3.2.1	Joustoluotto.....	7
3.2.2	Täsmäluotto.....	8
3.2.3	Luottojen myöntämisperusteet.....	8
3.2.4	Korttiluotot .....	9
3.3	Luottojen maksuohjelma .....	9
4	LAINAYHTIÖIDEN PIENLAINAT .....	11
4.1	Erilaiset lainantarjoajat .....	11
4.2	Ferratum.....	12
4.3	IPF Digital Finland Oy – Credit24.....	13
4.4	DFC Nordic Oy – Laina .....	14
5	KULUTUSLUOTTOJEN MARKKINOINTIA JA SOPIMUKSIA KOSKEVA LAINSÄÄDÄNTÖ	15
5.1	Kulutusluottojen markkinointi .....	15
5.2	Kulutusluottosopimusta koskevat säännökset .....	15
6	KULUTUSLUOTOT JA MAKSUHÄIRIÖT .....	16
7	TUTKIMUS.....	19
7.1	Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä ja sen valintaperuste .....	19
7.2	Teemahaastattelut .....	19
7.3	Tutkimuskysymykset kulutusluotoista .....	20
7.4	Tutkimuskysymykset pienlainoista .....	23
7.5	Tutkimuskysymykset maksuhäiriöisistä asiakkaista.....	24
8	ANALYSOINTI JA JOHTOPÄÄTÖKSET .....	27
9	LÄHTEET .....	30

## 1 JOHDANTO

Nykypäivänä kulutusluotot ja maksuhäiriöt kuuluvat suomalaisten arkeen. Vuonna 2016 tammikuusta heinäkuuhun kulutusluottojen kanta oli kasvanut yli 300 miljoonaa euroa nousten jopa 14,4 miljardiin euroon saakka. Samaan aikaan myös maksuhäiriöisten määrä nousi 5 000 henkilöllä edellisvuoteen verrattuna. (Talouselämä 2016.) Kulutusluottojen yhteys maksuhäiriöihin on myös useaan otteeseen nostettu esille. Kulutusluotot ja maksuhäiriöt ovatkin erittäin ajankohtainen aihe. Tässä opinnäytetyössä perehdytään syvemmin OP:n tarjoamiin vakuudettomiin kulutusluottoihin ja vertaillaan niitä markkinoilla oleviin pienlainayhtiöiden tarjoamiin kulutusluottoihin.

Työ toteutetaan toimeksiantona OP Etelä-Hämeelle. Työstä pyritään löytämään vastauksia siihen, miksi asiakkaat monesti kääntyvät lainatarpeesaan pienlainayhtiöiden puoleen eivätkä tule hakemaan lainaa omasta pankistaan. Työn tuloksia voidaan myöhemmin hyödyntää toimeksiantoyrityksessä kulutusluotonantoon ja tuomaan vastauksia siihen, mikä pienlainayhtiöissä asiakkaita houkuttaa ja mitä pankissa pitäisi tehdä toisin, jotta asiakkaat löytäisivät mieluummin OP:n vakuudettomat kulutusluotot.

### 1.1 Toimeksiantajan esittely

Tämän työn toimeksiantaja on OP Etelä-Häme (myöhemmin EHOP), joka on osa OP Ryhmää. OP Ryhmä on osuustoiminnallinen, itsenäisten osuuspankkien sekä ryhmän keskusyhteisön tytäryhtiöineen muodostama keskinäisessä yhteisvastuussa toimiva finanssiryhmä, joka työllistää noin 12 000 työntekijää Suomessa ja Baltiassa. OP:lla on myös oma sairaalansa Pohjola Terveys, joka sijaitsee tällä hetkellä kahdella paikkakunnalla Helsingissä ja Tampereella. (OP Intra n.d.)

EHOP koostuu kahdeksasta eri konttorista eteläisen Hämeen alueella ja ne jakautuvat vielä eteläiseen ja pohjoiseen alueeseen. Eteläisen alueen konttoreita on Lopella, Riihimäellä ja Hausjärvellä ja pohjoisen alueen konttoreita ovat pääkonttori Hämeenlinnassa ja konttorit Iittalassa, Hattulassa, Hauholla ja Rengossa. (OP Intra n.d.)

EHOP:n toiminta, kuten kaikkien muidenkin Osuuspankkien toiminta, perustuu osuustoiminnallisuuteen. Tämä tarkoittaa sitä, että Osuuspankkien omistaja-asiakkaat omistavat jokainen osuuden pankista ja näin ollen hyötyvät pankin kannattavasta liiketoiminnasta. Omistaja-asiakkaat pääsevät myös vaikuttamaan pankin päätöksentekoon ja hallintoon. Osuuspankkien tarkoituksena on harjoittaa luottolaitostoimintaa jäsentensä ja asiakkaidensa taloudellisen menestyksen tukemiseksi. (OP Intra n.d.)

EHOPsta löytyy pankki- ja vakuutusalan ammattilaisia sekä OPKK:n kiinteistönvälittäjiä. Pankkipuolella työskentelee ihmisiä kassa- ja päivittäispalvelutehtävissä sekä rahoitusneuvottelijoina ja sijoitusneuvojina. (OP Intra n.d.)

OP Ryhmä on OP-nimen omistajana valinnut kirjoitusasuun, jonka mukaan kumpikin kirjain kirjoitetaan aina isolla kirjaimella ja taivutusmuodot lisätään perään pienillä kirjaimilla, ilman kaksoispistettä. Esimerkiksi OPn, OPlle, OPsta. Myös englanniksi kirjoitettaessa kirjoitusasu on sama. OP ei ole lyhenne Osuuspankista, vaan Osuuspankin ja Pohjolan liitosta syntynyt ryhmälle rekisteröity erisnimi. Näin ollen myös tässä työssä käytetään OP Ryhmän linjaamaa kirjoitusasua. (OP Intra n.d.)

## 1.2 Tutkimuskysymykset

Tässä työssä pyritään löytämään vastauksia asiakkaiden kulutusluottokäyttäytymiseen teoreettisen viitekehyksen ja teemahaastatteluiden avulla. Toimeksiantajalle oli tärkeää löytää syitä siihen, miksi asiakkaat monesti valitsevat ennemmin pienlainayrityksien tarjoamia kulutusluottoja kuin tulevat pankista hakemaan sitä. Juuri se ongelma nousi tutkimuksen pääkysymykseksi. Muita haastatelluille esitettyjä tutkimuskysymyksiä olivat muun muassa, minkä suuruisia kulutusluottoja asiakkaat hakevat, vaikuttaako ikä tai sukupuoli asiakkaan kulutusluottokäyttäytymiseen, ja kuinka paljon rahoitusneuvottelijat tapaavat työssään maksuhäiriöisiä lainanhakijoita. Tutkimuskysymykset jaoteltiin kulutusluottoihin, pienlainoihin ja maksuhäiriöihin.

## 1.3 Tutkimusmenetelmä ja tavoitteet

Tutkimusmenetelmänä tässä työssä käytettiin kvalitatiivista tutkimusmenetelmää teemahaastatteluin. Teemahaastattelut toteutettiin haastatteleamalla kolmea EHOPn kokenutta rahoitusneuvottelijaa. Tutkimuksen teoriaosuus puolestaan koostui aiheesta kirjoitetusta kirjallisuudesta, lainsäädännöstä ja eri internetlähteistä. Teemahaastatteluiden avulla pyrittiin löytämään vastauksia tutkimuskysymyksiin. Työn päätavoitteena oli löytää syitä, miksi asiakkaat hakevat luottonsa pienlainayhtiöiltä.

## 2 KULUTTAJALUOTOT

Tässä luvussa käsitellään kulutusluottojen yläkäsitettä kuluttajaluottoja. Kuluttajaluottoja ovat muun muassa asunto- ja opintolainat, osamaksuluotot, luottokorttiluotot ja rahoitusyhtiöiden huonekalu- ja kodinkoneliikkeiden kautta tarjoamat korttiluotot. Myös osamaksulla ostettavat kulutushyödykkeet ovat kuluttajaluottoja. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014.)

Kuluttajaluotolla tarkoitetaan luottoa, jossa luotonsaajana on kuluttaja ja luotonantajana elinkeinonharjoittaja. Kuluttaja on tässä tapauksessa luonnollinen henkilö, joka hankkii luoton muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten. Näin ollen kuluttajaluotto ei ole luonnollisen henkilön yritystoimintaa varten otettua luottoa, mutta yrittäjä voi ottaa kuluttajaluoton henkilökohtaista talouttaan varten. Luonnollisella henkilöllä tarkoitetaan yksittäistä ihmistä, jolla on subjektiivisia oikeuksia ja velvollisuuksia. Esimerkiksi yritys ei voi olla luonnollinen henkilö. (Makkonen 2012, 30.)

### 2.1 Asuntoluotot

Suomalaisten kotitalouksien velka on pääosin asuntolainaa. Suomen Pankin tilastojen mukaan vuoden 2013 lopulla suomalaisilla oli asuntolainoja yhteensä 80,3 miljardin euron edestä (Hänninen & Hänninen 2015, 130). Asuntoluotto on lainaa, jonka käyttötarkoitus on asunnon hankinta tai sen peruskorjaus. Asuntoluottojen laina-ajat ovat pääasiassa joko 20 tai 25 vuotta, ja luoton saamiseen tarvitaan vakuus. (Makkonen 2012, 32.)

Vakuus on pankille annettava pantti siitä, että asiakas maksaa myös lainan takaisin. Ostettava asunto toimii osittain lainan vakuutena ja se kattaa siitä yleensä noin 70 %. Loppuosalle tarvitaan siten lisävakuutta. Lisävakuudeksi OPlla voidaan käyttää Osuuspankin luottotakausta, valtiontakausta tai läheisten antamaa vakuutta. Ensiasunnon ostaja voi saada myös ASP-lainan, jos 10 % asunnon hankintahinnasta on säästetty ASP-tilille. Asunnon peruskorjauksen vakuudeksi voidaan yleensä hyödyntää olemassa olevaa asuntoa, mikäli vapaata vakuutta on. (OP n.d.)

Asuntoluottoon tulee lainamäärän lisäksi myös viitekorko ja marginaali. Viitekorko voi olla esimerkiksi 12 kuukauden Euribor, jolloin luotonottaja tietää kokonaiskoron vuodeksi eteenpäin. Vaihtoehtoisesti voidaan käyttää myös kiinteää korkoa, jolloin korko pysyy muuttumattomana sovittun ajan. Marginaali puolestaan on pankin hinta lainalle, joka määritellään asiakaskohtaisesti neuvottelussa. (OP n.d.)

## 2.2 Opintolainat

Opintolainalla tarkoitetaan luottoa, jonka vakuutena on opintotukilain mukainen valtiontakaus. Opintolainaa myönnetään opiskelijalle, joka on oikeutettu opintorahaan. Opintolaina on yhdistelmä markkinaehtoisesta luotosta ja opintososiaalisesta etuudesta. Eroavaisuutena moniin muihin luottoihin on se, että korko päämitetaan osittain lainan pääomaan opintotukeen oikeutettuna aikana. (Makkonen 2012, 32.) Opintolainan valtiontakauksen määrä riippuu iästä ja oppilaitoksesta. Alle 18-vuotiaat ei-korkeakouluopiskelijat ovat oikeutettuja kaikista pienimpään lainatakauksen määrään ja puolestaan ulkomailla opiskelevat ovat oikeutettuja kaikista suurimpaan. (Kela 2016.)

## 2.3 Kulutusluotot

Kulutusluotot ovat lyhytaikaisia vakuudettomia tai vakuudellisia lainoja, joita myöntävät pankkien lisäksi monet luotonantoon erikoistuneet rahoituslaitokset, luottokorttiyhtiöt ja pienlainayhtiöt Suomessa ja ulkomailla (Lainoja, n.d.). Kulutusluotolla tarkoitetaan sellaista kuluttajaluottoa, jonka kuluttaja hyödyntää erilaisiin kulutustarkoituksiin, kuten kulutushyödykkeisiin ja erilaisiin palveluihin. Kulutusluottoina pidetään esimerkiksi ajoneuvorahoitusta, luottokorttiluottoja, kuluttaja-asiakkaan luotollisia käyttötilejä, kodinelektroniikkaluottoja tai osamaksuluottoja. Myös pikaluotot eli pienlainat ovat kulutusluottoja. Kulutusluotot ovat tyypillisesti muutamasta sadasta eurosta muutamaa tuhatta euroon. Pikavippifirmoista on kuitenkin mahdollista saada kulutusluottoa vain muutaman kymmenen verran ja vakuudellista kulutusluottoa on mahdollista saada kymmeniin tuhansiin euroihin saakka. (Makkonen 2012, 33.)

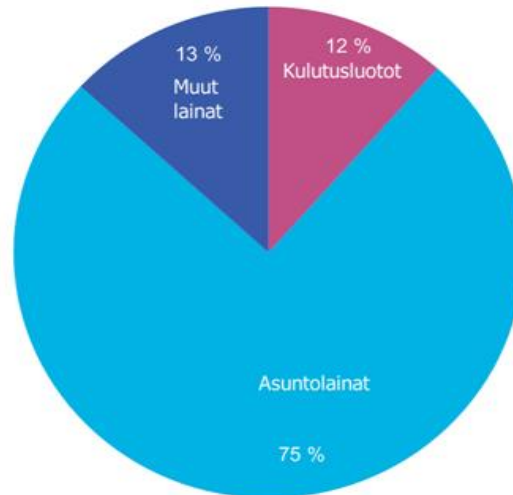
Kulutusluotto voi siis olla vakuudellinen tai vakuudeton. Vakuudellisia kulutusluottoja myöntävät lähes yksinomaan pankit. Vakuudelliset kulutusluotot eroavat vakuudettomista siten, että vakuudellisten luottojen lainamäärät voivat yleensä olla huomattavastikin suurempia. Tässä työssä perehdytään tarkemmin vakuudettomiin kulutusluottoihin.

Seuraava kuva kuvaa hyvin kotitalouksien lainajakaumaa vuonna 2013. Kuva on Finanssialan keskusliiton vuonna 2013 tekemän tutkimuksen dia-sarjasta.



## KULUTUSLUOTTOJEN OSUUS KOTITALOUKSIEN LAINOISTA

Luottolaitosten lainat kotitalouksille yhteensä 115 mrd. EUR 31.1.2013



Lähde: Suomen Pankki



Kuva 1 Kulutusluottojen osuus kotitalouksien lainoista (Finanssialan keskusliitto, 2013).

### 3 OSUUSPANKIN KULUTUSLUOTOT

Yleensä asiakkaat hakevat pankista luottoa asunnon tai jonkin muun suuren ostoksen vuoksi. Toisinaan myös suurikorkoisten pienlainojen yhdistely on asiakkaiden lainahakemuksen perusteena. Tässä luvussa käsitellään OPsta saatavia sekä vakuudellisia että vakuudettomia kulutusluottoja.

#### 3.1 Vakuudelliset kulutusluotot

Vakuudellisia luottoja OPssa ovat Jatkuva luotto ja pankkilaina. Auton hankintaan voidaan myös hyödyntää Osamaksua, jossa lainan vakuutena on hankittava ajoneuvo. Osamaksun luoton perustamiskustannus on 150 € ja käsittelymaksu 8 €/erä. Esimerkiksi 15 000 euron autolainassa lainan korkoprosentti on 4,90 %, todellinen vuosikorko 6,2 % ja maksueriä 60. Viiden vuoden laina-ajalla asiakas siis maksaisi 17 699 euroa. (OP n.d.)

##### 3.1.1 Jatkuva luotto

Jatkuva luotto on vähintään 3 000 euron suuruinen limiittityyppinen vakuudellinen kulutusluotto. Jatkuvan luoton vakuudeksi voidaan esimerkiksi hyödyntää lainanhakijan omistusasuntoa. Asiakkaan maksettua luottoa takaisin, voi sitä nostaa uudestaan käyttöön ilman uuden luottohakemuksen tekemistä. Luoton määrä, kuukausierä ja korko sovitaan neuvottelussa asiakaskohtaisesti. Jatkuva luotto antaa joustoa arjen yllättäviin menoihin, eikä käyttämättömästä luotosta tule kustannuksia. (OP n.d.)

##### 3.1.2 Pankkilaina

Pankkilaina on tarkoitettu isompiin kertaluontoisiin hankintoihin. Yleisin pankkilainalla rahoitettu hanke on asunnon osto. Pankkilainalla voidaan myös lainoittaa esimerkiksi ajoneuvon osto tai remontti. Pankkilainaa on mahdollista saada yli 5 000 euron ostoksiin ja lainalle tarvitaan vakuudeksi esimerkiksi lainanhakijan omistusasunto. Lainalle sovitaan neuvottelussa asiakaskohtaisesti lyhennystapa, kuukausierä ja korko. (OP n.d.)

##### 3.1.3 Vakuusmuodot

Vakuus on lainan pantti eli pankille sitoumus siitä, että laina tulee maksetuksi takaisin. Vakuudellista kulutusluottoa tai esimerkiksi asuntolainaa varten pitää olla jotain omaisuutta, jolla asiakas takaa lainansa maksun. Vakuutena voidaan hyödyntää asuntoa, vapaa-ajan asuntoa, talletuksia, arvopapereita, metsätilaa tai toisen henkilön antamaa takausta. Pankit laskevat vakuuksille vakuusarvon, ja eri omaisuuslajien arvostus vakuutena vaihtelee myytävyyden ja arvon säilymisen mukaan. Esimerkiksi nuori asunnon ostaja voi käyttää lainalleen vakuudeksi vanhempien omistaman asunnon tai vapaa-ajan asunnon. (OP n.d.)

### 3.2 Vakuudettomat kulutusluotot

Vakuudettomia kulutusluottoja OPssa ovat Joustoluotto ja Täsmäluotto. Luotot ovat asiakkaille joustavia ja nopeita rahoitusvaihtoehtoja, jotka so-  
pivat erityisen hyvin asiakkaille, joilla ei ole vakuuksia tai jotka eivät halua  
vapaita vakuuksiaan käyttää. Luottojen hakuprosessi on lyhyt vakuus-  
käsittelyn puuttumisen vuoksi ja luottopäätöksen saa heti. Rahoitus on  
siis saatavilla heti tarpeen ilmaannuttua. (OP Intra n.d.)

Asiakas voi hakea Joustoluottoa ja Täsmäluottoa omassa verkkopalvelus-  
saan tai konttorissa. Kun hakemuksesta on saatu hyväksytty päätös, luo-  
tosta muodostuu tarjous. Tarjous on voimassa kolme kuukautta, jona ai-  
kana luotto voidaan ottaa käyttöön joko pankin konttorissa, puhelinpal-  
velussa tai asiakas voi hyväksyä sen omassa verkkopankissaan. Kun tar-  
jous hyväksytään sopimukseksi, nostetaan myönnetty luoton määrä  
(Joustoluoton osalta vähintään 1 000 euroa) asiakkaan tilille. (OP Intra  
n.d.)

Ensimmäinen lasku muodostuu asiakkaalle noin kolme viikkoa ennen en-  
simmäistä eräpäivää ja tämän jälkeen kuukausittain. Eräpäivävaihtoehdot  
ovat kuukauden 1., 8., 16. ja 24. päivä. Asiakas voi valita laskutustavak-  
seen e-laskun, suoramaksun tai paperilaskun. (OP Intra n.d.)

Myös korttiluotot luetaan kulutusluotoiksi. OPn omia luotollisia kortteja  
ovat OP-Visa, OP-Mastercard ja OP-Visa Gold. (OP n.d.)

#### 3.2.1 Joustoluotto

Joustoluotto on limiittityylinen vakuudeton kulutusluotto, joka voi olla  
suuruudeltaan 1 000–8 500 euroa. Vuosimaksu siinä on 50 euroa ja korko  
on 3 kk:n Euribor + 6,5 %-yksikköä. Laskutuspalkkio on luoton ollessa käy-  
tössä 4 euroa kuukaudessa, mikäli laskutustapana on e-lasku ja 5 euroa  
kuukaudessa, jos laskutustapana on paperilasku tai suoramaksu. Asiakas  
voi siirtää Joustoluottoa tililleen OPn verkkopalvelussa tai OPn kontto-  
rissa. Luotonsiirtopalkkio on 3 % siirron määrästä, kuitenkin vähintään 3  
euroa ja enintään 170 euroa. (OP Intra n.d.)

Luottoa lyhennetään asiakkaan valitsemalla tasaeräisellä kuukausilyhen-  
nyksellä, jonka suuruus on vähintään 2,5 % luoton määrästä. Määrän täy-  
tyy kuitenkin olla vähintään 50 euroa kuussa. Joustoluotolle on mahdol-  
lista valita yksi maksuvapaa kuukausi vuodessa, ilman erillistä kustan-  
nusta. Todellinen vuosikorko esimerkiksi 1 500 euron suuruiselle Jousto-  
luotolle on 25,66 % (01/17). Arvioitu kokonaiskustannus on tällöin 1  
693,41 euroa. (OP Intra n.d.)

Joustoluottoa voidaan siis hakea OPn verkkopalvelussa tai konttorissa ja  
hyväksytty Joustoluotto näkyy verkkopalvelussa kahden pankkipäivän si-  
sällä luottopäätöksen tekemisestä. Asiakas voi siirtää luottoa tililleen

verkkopalvelussa tilisiirtona luottotililtä käyttötilille tai käydä konttorissa asioimassa. Verkkopalvelussa asiakas näkee luoton tapahtumat ja sen saldon. (OP Intra n.d.)

### 3.2.2 Täsmäluotto

Täsmäluotto on kertaluonteinen vakuudeton kulutusluotto, joka voi olla suuruudeltaan 1 000–15 000 euroa. Luoton perustamismaksu on 150 euroa ja sen korko on 3 kk:n Euribor + 6,5 %-yksikköä. Laskutuspalkkio Täsmäluotossa on 5 euroa kuukaudessa. Laina-aika voi enintään olla 10 vuotta, ja Joustoluoton tapaan asiakas lyhentää Täsmäluottoa tasaeräisinä kuukausilyhennyksinä mahdollisuutena valita yksi maksuvapaa kuukausi vuodessa. Luotto päättyy, kun viimeinen erä on maksettu ja sitä ei voi nostaa Joustoluoton tapaan nostaa takaisin sitä mukaa mitä on maksettu. (OP Intra n.d.)

Todellinen vuosikorko 10 000 euron Täsmäluotolle 5 vuoden maksuajalla on 8,17 % (01/2017). Arvioitu luoton kokonaiskustannus tällöin on 12 092,90 euroa maksuerien ollessa 60 kpl.

Myös Täsmäluottoa haetaan Joustoluoton tavoin OPn verkkopalvelussa tai konttorissa. Hyväksytty Täsmäluotto siirretään kerralla asiakkaan tilille. (OP Intra n.d.)

### 3.2.3 Luottojen myöntämisperusteet

Joustoluotto ja Täsmäluotto voidaan myöntää Suomessa pysyvästi asuvalle, 23–74-vuotiaalle OPn pitkäaikaiselle pääasialliselle asiakkaalle, jolla on säännölliset palkka- tai eläketulot, riittävä maksukyky ja raha-asiat moitteettomasti hoidettuna. Luoton saaminen edellyttää aina OP Korttiyhtiö Oyj:n myönteistä luottopäätöstä. Asiakkaan OP Korttiyhtiössä olevat muut luotot vaikuttavat myönnettävän luoton määrään. (OP Intra n.d.)

Asiakkaan tulevaa maksukäyttäytymistä ja vakavien maksuhäiriöiden syntymisen todennäköisyyttä arvioidaan käyttäen tilastollista menetelmää. Luottoriskiarvioinnissa käytetään sekä asiakkaan pankille antamia, että hänen asiointiinsa ja maksukäyttäytymiseensä liittyviä tietoja. Näistä muodostuu luottoluokka. (OP Intra n.d.)

Luottoa ei voida tarjota asiakkaalle, jolla on maksuhäiriömerkintöjä tai rästejä muista OPn lainoista. Edunvalvojan piirissä oleminen, luottoja perinnässä, velkajärjestely ja konkurssi ovat myös esteitä luoton myöntämiselle. (OP Intra n.d.)

### 3.2.4 Korttiluotot

OPn omia OP Korttiyhtiö Oyj:n korttiluottoja ovat OP-Visa, OP-Mastercard ja OP-Visa Gold. Näistä ensimmäinen ja viimeinen ovat yhdistelmäkortteja, eli niissä on sekä Debit- että Credit-puolet. OP-Mastercard on pelkkä Credit-kortti. Edellä mainitut kortit voidaan myöntää vähintään 20 vuotta täyttäneelle asiakkaalle. Näiden korttien lisäksi OPlta on mahdollista saada yhteistyökumppanien tarjoamia kortteja, mutta tässä työssä keskitytään vain OP Korttiyhtiön omiin tuotteisiin. (OP n.d.)

OP-Visa on varmasti käytetyin OPn luottokortti ja sitä suositellaan ensisijaiseksi kortiksi. Korttiin liitetään asiakkaan käyttötili ja luotto määräytyy asiakkaan mukaan. Kortin voi halutessaan ottaa myös ilman Debit-ominaisuutta. Luottoraja OP-Visassa voi olla 1 000-6 000 euron suuruinen. Luoton korko on 3 kk:n Euribor + 7 %. Kortin hinta on 2,75 € kuukaudessa. OP-Visassa on ostoturvavakuutus, ja luotto-ominaisuudella maksetut ostokset sekä käytössä oleva luotto kerryttävät OP-bonuksia. (OP n.d.)

OP-Mastercard on siis pelkällä luotto-ominaisuudella varustettu kortti. Mastercard-kortteja on mahdollista muilta pankeilta saada myös yhdistelmäkorttina, mutta OPlta kortissa on vain luottopuoli. Se sopii hyvin OP-Visan rinnalle esimerkiksi paljon matkustavalle varakortiksi. Nykyään suositellaan aina ottamaan matkalle mukaan aina kaksi korttia, mieluiten juuri OP-Visa ja OP-Mastercard. Luottoraja OP-Mastercardissa voi olla minimissään 1 000 euroa ja maksimissaan 6 000 euroa. Luoton korko on 3 kk:n Euribor + 6 % eli siis hieman pienempi mitä OP-Visassa. OP-Mastercardissa ei ole ostoturvavakuutusta ja vain sen käytössä oleva luotto kerryttää OP-bonuksia. OP-Mastercardin vuosimaksu on 50 euroa. (OP n.d.)

OP-Visa Gold on yhdistelmäkortti, johon liitetään asiakkaan käyttötili ja luotto-ominaisuus. Luottoraja voi olla 1 000 eurosta jopa 10 000 euroon. OP-Visa Goldissa on siis suurin luottoraja näistä kolmesta. Luoton korko on sama kuin OP-Visassa eli 3 kk Euribor + 7 %. OP-Visan tapaan myös Goldista löytyy ostoturvavakuutus ja luotolla maksetut ostokset sekä käytetty luotto kerryttävät OP-bonuksia. OP-Visa Goldin kuukausimaksu on 6,25 euroa. Yleensä ensisijaisesti asiakkaille tarjotaan luottokorttia, jonka jälkeen vasta Jousto- tai Täsmäluottoa. (OP n.d.)

### 3.3 Luottojen maksuohjelma

Luottoa tehtäessä sovitaan aina asiakaskohtaisesti luoton maksuohjelma. Vakuudellisissa kulutusluotoissa maksuajat ovat huomattavasti pidempiä kuin vakuudettomissa luotoissa. Vakuudellisista luotoista esimerkiksi asuntolainan maksuaika on yleensä n. 20 vuotta. Maksuohjelmaan vaikuttaa asiakkaan maksukyky ja haettavan lainan määrä. Nyökkisääntönä voidaan pitää sitä, että lainan maksamisen jälkeen asiakkaalle olisi hyvä

jäää rahaa myös säästöön eli lainaerä ei saisi olla niin tiukka, että kaikki tulot menevät asumiseen ja elämiseen. (OP Intra n.d.)

Vakuudettomissa luotoissa maksuerä ja maksuohjelma määritellään tuotteen mukaan. Luottokorteissa minimimaksuerä riippuu saadun luottorajan mukaan. Esimerkiksi 1 000 euron luottorajalla minimimaksuerä on 30 euroa kuussa, 2 000 euron luottorajalla 60 euroa ja niin edelleen. Luottokortissa maksuaikaan vaikuttaa myös käytetyn luoton määrä. (OP Intra n.d.)

Täsmäluoton enimmäismaksuaika on 10 vuotta. Mikäli asiakas siis ottaa suurimman mahdollisen Täsmäluoton eli 8 500 euroa ja maksaa sitä 10 vuotta takaisin, maksaa hän silloin kuussa noin 85 euroa. Tässä on otettu huomioon korko, laskutuslisä ja vuosimaksu. (OP Intra n.d.)

Maksuohjelmaa voi lainan maksun aikana myös muuttaa. Lainan eräpäivää ja erän suuruutta on mahdollista muuttaa sekä vakuudellisissa että vakuudettomissa luotoissa. Mikäli asiakas joutuisi, vaikka työttömäksi, voidaan esimerkiksi asuntolaina laittaa mahdollisuuksien mukaan lyhennysvapaalle, jolloin asiakas maksaa lainastaan vain korot ja muutospalkkion. Myös Joustoluottoon ja Täsmäluottoon on mahdollista valita yksi maksuvapaa kuukausi vuodessa. Luottokortin luoton lyhentämiseen ei voida maksuvapaita kuita valita, mutta mahdollisten maksuvaikeuksien koittaessa asiakkaan kannattaa olla yhteydessä OP Korttiyhtiöön sopiakseen luotonmaksusta. (OP Intra n.d.)

## 4 LAINAYHTIÖIDEN PIENLAINAT

Tässä luvussa tarkastellaan internetistä löytyvien lainayhtiöiden vakuudettomia pienlainoja. Pienlainojen ottaminen on hyvin helppoa ja nopeimmillaan luotto on luotonhakijan tilillä päivän päästä luottihakemuksesta. Luottojen korot ovat kuitenkin yleensä korkeammat kuin pankista haettavien vakuudettomien luottojen korot.

### 4.1 Erilaiset lainantarjoajat

Vuonna 2013 kesäkuussa astui voimaan lainmuutos, joka asetti pienlainoille korkokaton. Sen myötä korkoraja alle 2 000 euron lainoille on 50 prosenttia. Tätä lakimuutosta ennen korkeakorkoiset kännykkävipit olivat kuluttajien suosiossa. Pienlainayhtiöiden vanhat asiakkaat saivat lainan vain yhdellä tekstiviestillä eikä se uusillekaan asiakkaille kovin hankalaa ollut. Vielä samana vuonna toimineessa pienlainayrityksiä edustaneessa Suomen pienlainayhdistyksessä laskettiin, että enimmillään pienlainayrityksiä oli Suomessa 80, mutta vuoden 2013 kesällä niitä oli enää 16. Myös yhdistys lopetti toimintansa lain tultua voimaan. (Hänninen & Hänninen 2015, 75.) Muutama vuosi sitten pienlainayrityksiä oli siis huomattavasti vähemmän kuin aikaa ennen lakimuutosta, mutta nykypäivänä määrä on taas kasvussa. Alfa lainaa -sivusto on koonnut vertailuun listan eri pienlaina tarjoavista yrityksistä. Listassa on 19 eri yritystä. (Alfalainaa, 2016.)

Kesäkuusta 2013 pienlainayritysten määrä on siis noussut ja kaikkia markkinoilla olevia pienlainayrityksiä ei edes listassa mainita. Ylen Internet-sivuilla joulukuussa 2016 julkaistussa uutisessa kerrotaan, että alan yrityksiä on Suomessa tänä päivänä noin 60 (Yle 2016). Lainakattolaki ei siis tuonutkaan luultua helpotusta pienlainaongelmaan. Seuraavassa kuvassa havainnoidaan pienlainayritysten määrän kasvua vuodesta 2009 vuoteen 2012. Kuva on Finanssialan keskusliiton vuonna 2013 teettämän tutkimuksen diasarjasta ja se kuvaa luottokannan kasvua.



Kuva 2 Kotitalouksien pienlainat, luottokanta (Finanssialan keskusliitto, 2013).

## 4.2 Ferratum

Ferratum kuvaa sivuillaan itseään näin ”Ferratum on suomalainen rahoitusyhtiö, ja tavoitteenamme on tarjota palveluita jotka ovat more than money to everyone, enemmän kuin rahaa kaikille. Me ymmärrämme monenlaisia elämäntilanteita ja tarjoamme luotettaville aikuisille tukea hetkellisten taloudellisten haasteiden yli pääsemiseen. Meidän avullamme päätät itse, miten, milloin ja mihin rahasi käytät.” (Ferratum 2017.) Ferratum on Suomessa ja ulkomailla toimiva pienlainayritys. Se tarjoaa ensimmäistä kertaa lainaa hakeville ilmaista pikavippiä. Jos lainanottaja maksaa lainan pois ajallaan, siitä ei kerry korkoa eikä kuluja. Velallinen maksaa takaisin täsmälleen saman summan, jonka hän Ferratumilta lainaa. Avausmaksuja, käsittelykuluja tai muita lisäyksiä laskuun ei tule. (Lainafakta 2017.)

Ferratumista on mahdollista saada lainaa minimissään 50 euroa uutena asiakkaana ja maksimissaan 5 000 euroa. Myös luotollinen tili on mahdollista saada. Ensilainajaalle Ferratum Koroton-pienlaina on täysin koroton ja kuluton vaihtoehto, mutta mikäli tarvitsee suurempaa kertalainaa, on Ferratum Plus-laina siihen tarkoitettu tuote. (Ferratum 2017.)

Plus-lainaa on mahdollista saada 2 050 eurosta 5 000 euroon asti. Lainassa ei ole luoton avauspalkkiota eikä tilinhoitomaksua, mutta nimellinen vuosikorko lainassa on 78 %. Todellinen kulut huomioiva vuosikorko on kuitenkin 112,91 %. Ferratum-lainaa voi hakea jokainen 20 vuotta täyttänyt (Plus-lainaa 25 vuotta täyttänyt), luottokelpoinen ja raha-asiansa hyvin



hoitanut henkilö. Kaikilla hakijoilla tulee olla oma sähköpostiosoite ja matkapuhelinliittymä. (Ferratum 2017.)

Esimerkki Ferratumin lainan takaisinmaksusta: 4 000 euron lainalle todellinen kulut huomioiva vuosikorko on 112,91 %, ja luoton arvioitu kokonaiskustannus 7 979,09 €, kun asiakas nostaa lainan 4 000 € ja maksaa sen takaisin 24 erässä kuukausittain. Luotonottaja maksaa siis ottamansa lainan melkein kaksinkertaisena takaisin kahden vuoden aikana. (Ferratum 2017.)

Mielenkiintoisen Ferratumista tekee muun muassa se, että yrityksestä neljänneksen omistaa Elinkeinoelämän keskusliiton entinen puheenjohtaja Ilpo Kokkila sijoitusyhtiönsä Pontos Groupin kautta. Esimerkiksi kuluttajatekonomian professori Visa Heinonen on Sanomalehti Kalevan haastattelussa pitänyt arveluttavana asiana sitä, että EK:n puheenjohtaja osallistui pikalainatoimintaan. (Hänninen & Hänninen 2015, 75.)

Vuonna 2010 Ferratum haki Suomessa Finanssialan keskusliitolta pankkitoimilupaa, joka kuitenkin hylättiin. Koska Ferratum on viime vuosina laajentanut toimintaansa Suomen rajojen ulkopuolelle, tarvitsivat he sitä kuitenkin toimiakseen esimerkiksi Saksassa. Ferratum ratkaisi ongelman hakemalla pankkitoimilupaa Maltan veroparatiisisaarelta, joka myönsi luvan vuonna 2012. Näin ollen Ferratum saa harjoittaa pankkitoimintaa kaikissa Euroopan unionin maissa. Myös tällainen toiminta osaltaan lisää Ferratumin ja muiden pienlainayritysten toimintaa. (Hänninen & Hänninen 2015, 76.)

#### 4.3 IPF Digital Finland Oy – Credit24

IPH Digital Finland Oy on Alfa lainaa-sivustolta uupumaan jäänyt pienlainayritys, joka tunnetaan Credit24-tuotteestaan. IPH Digital Finland Oy on yksityishenkilöiden kuluttajaluototukseen keskittynyt rahoitusyhtiö, joka on osa Lontoon pörssiin listattua International Personal Finance Plc-konsernia. Konsernin palveluksessa työskentelee n. 7 000 ihmistä ja toimintaa on 13 maassa. IPF Digital Finland Oy on rekisteröity luotonantaja, joka on saanut Etelä-Suomen aluehallintavirastolta luvan myöntää kulutusluottoja Suomessa. (Credit24 n.d.)

Credit24:llä on tuotteina joustolimiitti-luotot ja pikavippi. Pikavippejä on mahdollista saada 100 eurosta 500 euroon saakka. Joustolimiitti on puolestaan mahdollista saada 100 eurosta 4 000 euroon saakka. Credit24:n joustolimiitissä ei Ferratumin tavoin ole myöskään avausmaksua eikä tilinhoitomaksua. Nimellinen vuosikorko vaihtelee 40,8 %-95,4 %. Lainaan tulee kuitenkin nostopalkkio, joka on 0 %-6,95 % ja todellinen vuosikorko on 50,2 %-153,63 %. Enimmäistakaisinmaksuaika on Credit24:llä 36 kuukautta. Credit24 Joustolimiittiä voi hakea 19 vuotta täyttänyt, raha-asiansa hyvin hoitanut yksityishenkilö, jolla on henkilökohtainen matkapuhelinliittymä. (Credit24 n.d.)

#### 4.4 DFC Nordic Oy – Laina

DFC Nordic Oy on vertailussa kolmas pienlainayritys. Yritys tituleeraa itseään sivuillaan Suomen johtavaksi kuluttajaluottoja, käyttöluottoja ja verkkokaupan rahoitusratkaisuja sekä saatavienhallintapalveluita tarjoavaksi konserniksi. DFC Nordic Oy -konserni on osa Dollar Financial Groupia, joka toimii USA:n lisäksi kahdeksassa maassa ja jolla on n. 5 000 työntekijää 1 236 toimipisteessä. (Laina, 2014.)

DFC Nordic Oy tunnetaan paremmin Laina-sivustona. Yrityksen kulutusluottotuotteitaan ovat kertalaina ja käyttölaina. Kertalainan suuruus voi olla 600 eurosta 3 500 euroon. Nimensäkin mukaisesti Kertalaina on kertaluontoinen lainamuoto, jonka takaisinmaksu voi olla joko 12 kk tai 24 kk. Kertalainan nimellinen vuosikorko on 24,5 % tai 29 % laina-ajasta riippuen ja lainan nostopalkkio on 9,25 %. Todellinen vuosikorko lainassa on 49,80 %. Esimerkiksi 1 000 euron laina 12 kuukauden maksuajalla tulee lainanottajalle maksamaan 1 232,26 euroa. (Laina, n.d.)

Käyttölaina on 20–75 -vuotiaille henkilöille myönnettävä limiittimuotoinen laina. Käyttölainan suuruus voi olla 2 100 eurosta 5 000 euroon saakka, mutta lainaa ei ole välttämätöntä käyttää kuin tarvitsemansa määrän. Käyttölainan nimellinen vuosikorko on 29 % -39 % ja nostopalkkio on 12,5 %. Todellinen vuosikorko voi maksimissaan olla 77,02 %. Laina-aika voi minimissään olla 3 kuukautta ja maksimissaan 52 kuukautta. Esimerkiksi 1 600 euron suuruinen laina tulee maksamaan korkoineen ja kuluineen 2 482,83 euroa, mikäli luotonottaja maksaa lainan takaisin 31 kuukausittaisessa minimierässä. Käyttölainaa voi nostaa tilille tekstiviestillä tai Laina.fi:n omassa Online-palvelussa henkilökohtaisilla verkkopankkitunnuksilla. (Laina.fi n.d.)

## 5 KULUTUSLUOTTOJEN MARKKINOINTIA JA SOPIMUKSIA KOSKEVA LAINSÄÄDÄNTÖ

Kulutusluottoja koskeva lainakattolakimuutos tuli voimaan kesäkuussa 2013. Tässä luvussa käsitellään laajemmin kulutusluottojen lainsäädäntöä markkinoinnin ja sopimusten osalta. Laki määrittelee kulutusluotot Finlexin sivuilla näin: ”Kulutusluotolla tarkoitetaan tässä luvussa kuluttajalle kulutushyödykkeen hankkimista varten annettavaa luottoa, jonka antajana on myyjä tai palveluksen suorittaja itse taikka muu elinkeinonharjoittaja myyjän tai palveluksen suorittajan kanssa tekemänsä sopimuksen tai muun kuluttajien luottottamista koskevan järjestelyn perusteella.” (Laki kuluttajansuojalain muuttamisesta 1986/385 § 1.)

### 5.1 Kulutusluottojen markkinointi

Kulutusluoton myöntämistä ei saa käyttää pääasiallisena markkinointikeinona markkinoitaessa muita kulutushyödykkeitä, ja kertaluottoa markkinoitaessa on ilmoitettava aina luoton todellinen vuosikorko. Tililuottoa markkinoitaessa on puolestaan ilmoitettava todellinen vuosikorko luoton tyypillistä käyttöä kuvaavana esimerkkinä. Pelkän kulutusluottomahdollisuuden mainitsemista markkinoinnissa ei kuitenkaan pidetä kulutusluoton markkinointina. Ennen kuin kertaluotosta tehdään sopimus, on kuluttajalle ilmoitettava sopimusehdot, muut tiedot ja todellinen vuosikorko ja hänelle on annettava tilaisuus tutustua niihin kirjallisena. (Laki kuluttajansuojalain muuttamisesta 1986/385 § 5–9.)

### 5.2 Kulutusluottosopimusta koskevat säännökset

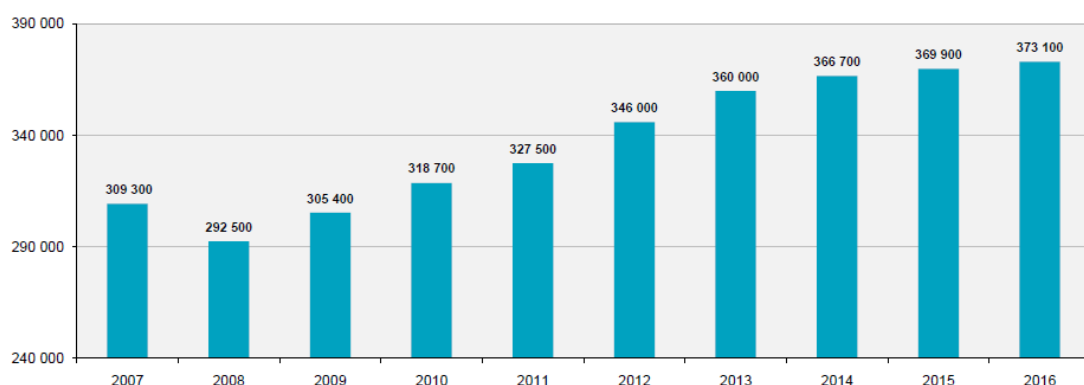
Sekä tili- että kertaluotosta on aina tehtävä kirjallinen sopimus. Kertaluoton sopimuksesta tulee löytyä luottohinta, mahdollinen käteismaksu-osuus, luoton eräpäivät ja suuruudet, muut sopimusehdot, käteishinta, luottokustannukset sekä informaatio oikeudesta maksaa luotto ennenaikaisesti. Kuluttajalle tulee jäädä oma kappaleensa kirjallisesta sopimuksesta. Tililuoton sopimuksessa tulee mainita tilin avaukseen ja luoton käyttöön liittyvät maksut, korot sekä muut luottokustannukset. Kuluttajalta ei saa käteishinnan lisäksi periä maksua, korkoa, hyvitystä tai korvausta, jos siitä ei ole otettu ehtoa sopimukseen. (Laki kuluttajansuojalain muuttamisesta 1986/385 § 10–12.)

## 6 KULUTUSLUOTOT JA MAKSUHÄIRIÖT

Yhä useammin mediassa tuodaan esille kulutusluottojen yhteys maksuhäiriöihin. Suomessa maksuhäiriöisiä henkilöitä oli vuoden 2016 lopussa yhteensä 373 100. Se on 3 100 maksuhäiriöistä enemmän kuin vuosi sitten. Uusia maksuhäiriömerkintöjä rekisteröitiin kuluttajille yhteensä 1,5 miljoonaa kappaletta, joka oli suunnilleen saman verran kuin edellisvuonna. Suuri syy maksuhäiriöisten kasvavaan määrään uskotaan olevan kulutusluotoissa ja pienlainoissa. Kulutusluottojen ja pienlainojen tarve puolestaan kumpuaa huonosta talous- ja työllisyystilanteesta sekä oman talouden hahmottamisesta. (Suomen Asiakastieto Oy, 2017.)

Alla olevassa kuvassa on kuvattu maksuhäiriöisten määrän kasvua vuodesta 2007 vuoteen 2016. Kuva on Suomen Asiakastieto Oy:n tilastopakettista vuonna 2016 kuluttajille ja yrityksille rekisteröidyistä maksuhäiriöistä.

### HENKILÖT, JOILLA ON MAKSUHÄIRIÖ 2007-2016 PERSONS WITH PAYMENT DEFAULTS 2007-2016



Kuva 3 Henkilöt, joilla on maksuhäiriö 2007-2016 (Suomen Asiakastieto Oy, 2016).

## UUSIEN PIKALUOTTOJEN KPL MÄÄRÄT JA KESKIMÄÄRÄINEN LAINAN KOKO

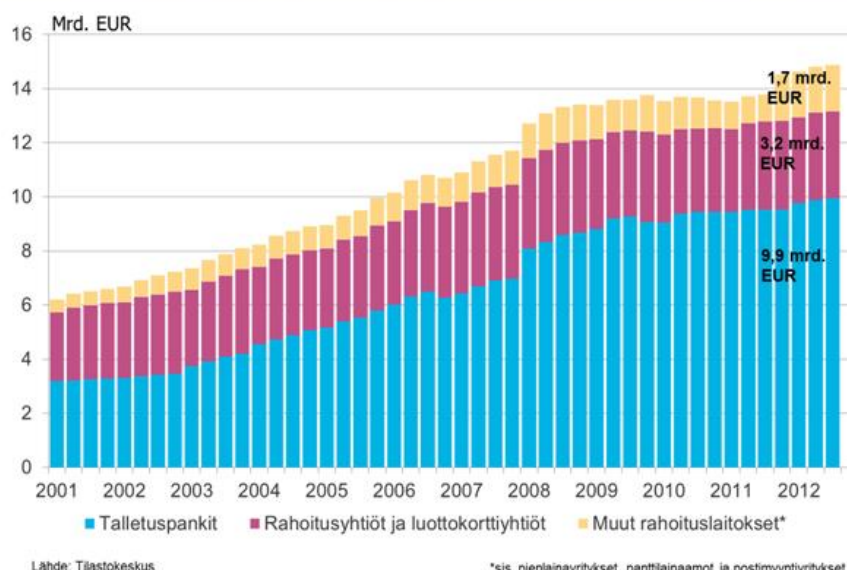


Lähde: Tilastokeskus, luottokantatilasto

Kuva 4 Uusien pikaluottojen kpl määrät ja keskimääräinen lainan koko (Finanssialan keskusliitto, 2013).

Kotitalouksien kulutusluottojen määrän kasvun voi puolestaan huomata seuraavasta Finanssialan keskusliiton vuonna 2013 tekemän tutkimuksen kuvasta. Kuvassa on kuvattu kulutusluottojen määrää eri luotonantajaryhmittäin. Nämä luotonantajat ovat talletuspankit, rahoitusyhtiöt ja luottokorttiyhtiöt sekä muut rahoituslaitokset. Vuoteen 2012 mennessä kulutusluottojen määrä on yli kaksinkertainen vuodesta 2001.

## KOTITALOUKSIEN KULUTUSLUOTTOKANNAN JAKAUMA LUOTONANTAJARYHMITÄIN



Lähde: Tilastokeskus

\*sis. pienlainayritykset, pantilainaanot ja postimyyntiyritykset

Kuva 5 Kotitalouksien kulutusluottokannan jakauma (Finanssialan keskusliitto, 2013).

Maksuhäiriö- ja muita luottotietomerkintöjä on erilaisia ja eripituisia. Laskuista, veloista ja ulosotosta aiheutuneet merkinnät näkyvät maksuhäiriörekisterissä yleensä 2-4 vuotta. Maksuhäiriömerkinnän voi saada aikaisintaan noin kahden kuukauden kuluttua laskun eräpäivästä. Usein sen saaminen kestää kuitenkin noin puoli vuotta. Luottotietoja ei siis menetä laskun maksun tai velanmaksun lyhyen viivästymisen vuoksi. Velkoja lähettää useita maksuhuomautuksia ennen kuin maksuhäiriömerkintä kirjataan luottotietorekisteriin. Viimeinen maksukehotus on lähetettävä vähintään 21 päivää ennen kuin maksuhäiriö rekisteröidään. (Takuusäätiö n.d.)

Maksuhäiriömerkintä vaikuttaa moneen asiaan. Se ei ole ehdoton este esimerkiksi vuokra-asunnon saantiin, vaan sopimuksen tekijä itse päättää luottaako maksuhäiriöisen henkilön maksukykyyn. Useasti kuitenkin maksuhäiriöllä on negatiivinen vaikutus muun muassa luoton myöntöön, vuokra-asunnon hankintaan, työpaikan saamiseen, puhelinliittymän saamisen ja vakuutuksiin. (Takuusäätiö n.d.)

Maksuhäiriöisten ongelmaryhmä on 25–44-vuotiaat miehet. Heillä maksuhäiriöriski on yli 15 % keskiarvoon verrattuna. Naisilla riski on kaikissa ikäluokissa selvästi pienempi kuin miehillä. Ongelmaryhmästä miltei joka kuudennella on maksuhäiriö. (Uusi Suomi 2016.)

## 7 TUTKIMUS

Tässä luvussa esitellään valintaperusteet tutkimukselle sekä teoriaa tutkimusmenetelmään liittyen. Tutkimuksen tavoitteena oli tutkia OPn tarjoamia kulutusluottoja markkinoilla tarjottaviin pienlainayhtiöiden kulutusluottoihin ja pienlainoihin sekä pohtia asiakkaiden valintaperusteita. Tutkimusmenetelmänä tässä tutkimuksessa käytettiin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää teemahaastatteluiden kautta. Tutkimuksen tuloksia vertaillaan teoriaan ja niistä tehdään yhteenvetoja teemahaastatteluiden sekä teorian välille. Tässä luvussa esitellään myös teemahaastattelusta tutkimuksen välineenä ja kerrotaan kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän valintaperusteet ja siihen johtaneet tekijät.

### 7.1 Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä ja sen valintaperuste

Tutkimusmenetelmänä tässä työssä käytettiin kvalitatiivista tutkimusmenetelmää teemahaastatteluilla. Kvalitatiiviselle menetelmälle ominaista on, että siinä haastatellaan valittuja yksilöitä ja haastattelun perusmuoto on aina avoin kysymys tai teema. Aineiston totuudellisuudella ei ole merkitystä, vaan vastaukset ja tulokset perustuvat haastateltavien mielipiteisiin ja kokemuksiin. (Tilastokeskus n.d.)

Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä valikoitui ensiksi toimeksiantajan ehdotuksesta. Toimeksiantaja ehdotti, että työssä voisi hyödyntää muutamaa kokeneen rahoitusneuvottelijan näkökulmia, mielipiteitä ja kokemuksia työn teemasta. Lopulta kun työn aihe tarkentui, myös teemahaastattelut nousivat kaikkein parhaimmaksi tutkimustavaksi. Aluksi kirjoittaja olisi halunnut hyödyntää kvantitatiivista tutkimusmenetelmää kyselylomakkein, jotka olisi lähetetty asiakkaille, ketkä olisivat ottaneet pienlainoja muista yhtiöistä ja joilla olisi mahdollisesti maksuhäiriö. Tällaisen datan saaminen koitui kuitenkin mahdottomaksi tehtäväksi.

### 7.2 Teemahaastattelut

Teemahaastattelu on keskusteleva tiedonkeruumuoto, jolla on etukäteen päätetty tarkoitus. Sitä edeltää samanlainen asia- ja tutkimusongelman pohdiskelu kuin muitakin tutkimuksia, mutta nostettavat teemat ovat tarkkaan etukäteen mietityt ja määritellyt. Teemahaastattelussa ei ole välttämätöntä asioiden käsittelyjärjestys, mutta jotkin tutkimusongelmat voivat vaatia sen, että asiat ovat käsiteltävä tietyssä järjestyksessä. Teemahaastatteluiden etu on siinä, että kerättävä aineisto rakentuu aidosti haastateltavan kokemuksista. (Tilastokeskus n.d.)

Teemahaastatteluihin valittiin kolme eri EHOPn rahoitusneuvottelijaa toimialueen eri konttoreista. Tutkija halusi haastatteluihin mukaan pankkialan pitkäaikaisia ammattilaisia sekä yhden hieman lyhyempään pankissa työskennelleen henkilön. Kahdella haastatelluista onkin miltei 30 vuoden

pankkitausta. Myös se oli tärkeää, että jokainen haastatelluista työskentelee eri puolilla EHOPn toimialuetta. Kaksi heistä työskentelee ”maalla” ja yksi kaupungissa. Haastateltavista käytetään H-etuliitettä ja numeroa erotamaan vastaajat toisistaan.

H1 on työskennellyt pankkialalla 28 vuotta. Vuosiin on mahtunut erilaisia työtehtäviä, esimerkiksi hän on toiminut sivukonttorin konttorinjohtajana. Viime vuodet ovat menneet rahoitusasioiden parissa rahoitusasiantuntijana. H1 työskentelee EHOPn pääkonttorilla Hämeenlinnassa.

H2 on työskennellyt pankkialalla 29 vuotta. Hän on työskennellyt erilaisissa työtehtävissä niin päivittäis- kuin sijoitusasioidenkin parissa, mutta pääpaino on nykyään rahoitusasioissa niin yksityishenkilöiden kuin maatalousasiakkaiden parissa. H2 työskentelee Rengon konttorissa konttorinjohtajana.

H3 on työskennellyt pankkialalla 10 vuotta, joista kuusi vuotta hän on työskennellyt rahoitusasioiden parissa. Nykyään hän toimii Hauhon konttorin konttorinjohtajana, työskennellen henkilöasiakkaiden ja maatalousyrittäjien rahoitusasioissa sekä päivittäis- ja sijoitusasioissa.

### 7.3 Tutkimuskysymykset kulutusluotoista

Tässä kappaleessa paneudutaan haastatelluille esitettyihin kysymyksiin, jotka koskivat OPn omia kulutusluottoja. Vakuudettomia kulutusluottoja OPlla on siis Joustoluotto, Täsmäluotto ja korttiluotot. OPn vakuudettomat kulutusluotot myönnetään OP-Korttiyhtiön kautta, eli asiakas allekirjoittaa sopimukset tilipankkinsa kanssa ja toimihenkilö toimii OP-Korttiyhtiön valtuuttamana. Kulutusluottoja koskevat teemahaastattelukysymykset olivat:

Kuinka asiakkaat hakevat kulutusluottoja? (Ottavatko he itse yhteyttä, suoraan verkosta...)

Mihin käyttötarkoituksiin kulutusluottoja haetaan ja otetaan?

Minkäsuuruisia kulutusluottoja asiakkaat yleensä ottavat?

Vaikuttaako asiakkaan sukupuoli tai ikä kulutusluottojen ottamiseen?

Mitkä tekijät vaikuttavat asiakkaan valintaan tulla hakemaan kulutusluottoa juuri OP:ltä? (Kertovatko he tapaamisissa jotain erityisiä syitä, pitkä asiakassuhde, kaikki pankkiasiointi OPlla...)

Kuinka yleisiä kulutusluotot ovat työssäsi rahoitusasioiden parissa?

Ensimmäinen kysymys oli siis, että kuinka asiakkaat hakevat kulutusluottoja. Teemahaastatteluiden vastauksien perusteella asiakkaat hakevat OPn kulutusluottoja pääasiassa joko verkosta tai soittavat puhelinpalveluun ja varaavat sieltä ajan. Asiakkaat ottavat useammin itse yhteyttä, kun on kyseessä pankin vakuudellinen kulutusluotto.



Konttorissa myynti tapahtuu mielestäni useimmiten niin, että me herätämme tämän mahdollisuuden ja tarjoamme sopivaa vaihtoehtoa.

H2

Verkon kautta hakemukset ovat lisääntyneet ja varmasti lisääntyvät. Mikäli tämän tiimoilta soitetaan, opastus on silloin tärkeää.

H2

Asiakkaille tarjotaan neuvottelun yhteydessä vakuudetonta luottoa, mikäli neuvottelun aikana käy ilmi, että se on asiakkaan lainatarpeeseen sopiva vaihtoehto. Monesti vakuudetonta luottoa tarjotaan pankista oma-aloitteisesti esim. asuntolainan yhteydessä tai jos tarvekartoituksen yhteydessä käy ilmi, että talouteen tarvittaisiin hieman joustoa kulutusluoton muodossa.

H3

Seuraavana kysymyksenä haastatelluille oli, että mihin käyttötarkoituksiin kulutusluottoja haetaan ja otetaan. Vastausten pohjalta kävi ilmi, että kulutusluottoja haetaan yleisimmin auton hankintaan, remonttiin ja kodin hankintoihin sekä matkusteluun. Isommat hankinnat rahoitetaan kuitenkin vakuudellisella luotolla.

Vakuudettomissa luotoissa ei välttämättä selviä asiakkaan tarvetta, mutta se voi olla vaikkapa lomamatka.

H1

Vakuudettomat kulutusluotot ovat nopeita hakea ja päätös tulee yleensä heti, yleensä näitä käytetään pienempiin hankintoihin.”

H2

Kolmantena kysymyksenä oli, että minkä suuruisia kulutusluottoja asiakkaat yleensä ottavat. Kulutusluottojen summan suuruus rahoitusneuvottelijoiden vastausten pohjalta vaihteli hankinnan mukaan. Lähtökohtaisesti pankista tullaan kuitenkin hakemaan hieman suurempaa rahamäärää kuin mitä esimerkiksi pienlainayritykset tarjoavat. Täsmäluottoa on mahdollista saada aina 15 000 euroon saakka.

Pankkilainana ei suositella alle 5000 euron luottoa asiakkaalle, koska perustamiskulut tulevat asiakkaalle kalliimmiksi kuin Jousto- tai Täsmäluotossa ja tässä korkotasossa korkoero ei ole kovin suuri.

H1

Seuraavaksi haastatelluilta kysyttiin vaikuttaako ikä tai sukupuoli kulutusluoton ottamiseen. Vastauksien perusteella kulutusluottoa hakevat ovat yleensä miehiä, mutta myös naisten kulutusluottoaktiivisuus on noussut. Läkkäämmät ihmiset haluavat useimmin vakuudellisen kulutusluoton, kun taas nuoremmat ovat valmiita ottamaan vakuudettomia luottoja helpommin.

Kokemukseni mukaan miehet ovat herkempiä ottamaan kulutusluottoa johtuen varmasti kiinnostuksesta auton vaihtoon, jolloin kyseessä yleensä on autolaina. Nuoret miehet ehkä 20 - 25 vaihtavat useammin autoa kuin yli 60-vuotiaat.

H1

Seuraavana kysymyksenä oli, että mitkä tekijät vaikuttavat asiakkaan valintaan tulla hakemaan kulutusluottoa juuri OPlta. Tunnettuus nousi tärkeimmäksi asiaksi kulutusluotonhakupaikan valintaan teemahaastatteluiden perusteella. Monien mielestä on tärkeää, että heidät ja heidän maksukäyttäytymisensä tunnetaan jo omassa pankissa. Vastauksissa nostettiin esille myös se, että asiakkaat kokevat mukavammaksi sen, että kulutusluotonkin myöntää oikea ihminen, eikä vain Internetin hakulomake. Pienlainayrityksien kulutusluottoja hakevat yleensä ne ihmiset, jotka eivät halua kertoa luotonhakemisen syitä.

Kulutusluoton hakemiseen vaikuttaa olemassa oleva asiakassuhde. Monet ihmiset kokevat tärkeäksi, että kulutusluotonkin ”myöntää ihminen”, eikä raha vain siirry tilille verkossa tehdyllä hakemuksella. Jos asiakas kokee, ettei halua kertoa syytä kulutusluoton hakemiselle, sen hakeminen on helpompaa kasvottomasti verkon kautta. Mutta, jos asiakas kokee, että haluaa vielä keskustella luoton määrästä, maksusuunnitelmasta tai kaipaa vahvistusta päätökselleen hakea kulutusluottoa, niin henkilökohtaista palvelua arvostetaan.

H3

Viimeisenä kulutusluottoja koskevana kysymyksenä oli, että kuinka yleisiä kulutusluotot ovat haastatelluiden työssä. Kulutusluottoja haastatellut käsittelevät hieman konttorista riippuen joko päivittäin tai viikoittain. Myös vuodenajankohta vaikuttaa kulutusluottojen hakemiseen ja näin ollen käsittelyyn. Mikäli kulutusluotto haetaan verkosta, eivät rahoitusneuvottelijat tee silloin mitään työtä kulutusluoton parissa. Haku, päätös ja rahojen siirto tapahtuvat tällöin sähköisesti.

Kevät on selkeästi kulutusluottojen ”kulta-aikaa”. Ihmiset innostuvat auton, veneen hankinnasta, kodin sisustamisesta. Kulutuslainoja menee vaihtelevasti koko vuoden ajan.

H1

## 7.4 Tutkimuskysymykset pienlainoista

Tässä luvussa käsitellään tutkimuskysymyksiä pienlainoista. Monesti rahoitusneuvottelijat näkevät työssään lainaa hakevia asiakkaita, joilla on paljon pienlainoja eri pienlainayrityksistä. Jotkut tulevat tällaisen tilanteen vuoksi hakemaan apua pankista.

Kuinka usein kulutusluottoa hakevat asiakkaat hakevat sitä yhdistelläkseen/maksaakseen aikaisempia lainoja/pienlainoja?

Kuinka yleistä on aiempien pienlainojen ottaminen asiakkaiden keskuudessa, jotka hakevat OPlta kulutusluottoa?

Miksi asiakkaat monesti ottavat pienlainoja pankkien vakuudettomien kulutusluottojen tai lainojen sijaan?

Ensimmäisenä kysymyksenä haastatelluille esitettiin, että kuinka usein kulutusluottoa hakevat asiakkaat hakevat sitä yhdistelläkseen/maksaakseen aikaisempia lainoja/pienlainoja. Keskeisimpänä asiana teemahaastatteluiden vastauksissa nousi se, että monesti asiakkaat tulevat pankkiin siinä vaiheessa, kun on jo liian myöhäistä. Haastatellut näkevät työssään viikoittain asiakkaita, jotka tulevat tällä kärjellä tapaamiseen. Monilla saattaa siinä vaiheessa olla jo useampia maksuhäiriöitä ja pahimmassa tapauksessa asiakas on ulosotossa. Monet asiakkaat ottavat myös kulutusluottoja muualta kuin pankista tietämättään, että ne ovat luottoja. Esimerkiksi huonekalu- ja elektroniikkaliikkeiden osamaksurahoitukset ja luottokortti yhteistyöt ovat yleensä hyvinkin kalliita rahoitusvaihtoehtoja asiakkaille, joita he eivät edes miellä luotoksi.

Asiakkaat kääntyvät vasta viime hädässä pankin puoleen järjestelläkseen vippiluottoja, olisi järkevää kääntyä aikaisemmin pankin puoleen.

H2

Melkein aina kun haetaan yleisesti kulutusluottoja, asiakkaan ajatuksena on yhdistellä esimerkiksi muista pankeista haettu korttiluotto, huonekaluliikkeiden tarjoamat korttiluotot Tuohi yms. tai pienlainat. Pikavippien kohdalla asiakas tulee valitettavan usein siinä tilanteessa pankkiin, kun ei välttämättä voida tehdä enää mitään.

H1

Toisena kysymyksenä kysyttiin, että kuinka yleistä on aiempien pienlainojen ottaminen asiakkaiden keskuudessa, jotka hakevat luottoa OPlta. Teemahaastatteluista kävi ilmi, että on hyvin yleistä, jos asiakkaalla on pienlainoja entuudestaan. Melkein joka toisella on muun muassa juuri edellä mainittuja huonekaluliikkeiden korttiluottoja. Yleisyyteen on vaikuttanut pienlainojen helppous, rahan saa jopa päivässä Internet-hakemuksen lähettämisestä. Asiakkaat eivät myöskään ymmärrä pienlainojen ja kulutusluottojen todellisia kuluja, vaan esimerkiksi huonekalukaupassa laina otetaan,

koska myyjä on hyvä ja päätöksen saa paikalla ollessaan heti. Ei tarvitse enää erikseen käydä pankissa kysymässä rahoitusta hankinnalleen.

Pienlainoja käsitykseni mukaan otetaan, koska niiden hakeminen on tehty äärimmäisen nopeaksi ja helpoksi. Asiakas saattaa jopa huomaamattaan ottaa lainan, jos esimerkiksi haluaa kaupassa maksuaikaa ostokselleen.

H3

Viimeisenä kysymyksenä kysyttiin, miksi asiakkaat monesti ottavat pienlainoja pankkien vakuudettomien kulutusluottojen sijaan. Helppous nousi vastauksissa suurimmaksi syyksi. Toisilla asiakkailla saattaa myös jo olla tullut kielteinen luottopäätös pankista tai pankin vakuudettomia kulutusluottoja on jo niin paljon, ettei enempää enää saa. Pankissa kriteerit luotonsaamiseen ovat myös tiukemmat kuin esimerkiksi pienlainayrityksillä. Myös vakuuden puute saattaa olla syy miksi otetaan ennemmin pienlaina. Asiakkaat monesti mieltävät, että pankista saa kulutusluottoa vakuutta vastaan ja jos ei enää ole vapaata vakuutta antaa, niin käännytään pienlainten puoleen.

Suurin syy on helppous. Luottotiedot ovat puhtaat ja työpaikka, niin muutamassa minuutissa joka paikasta saa jonkun luottokortin tai pienlainan. Siinä vaiheessa, kun tarve on, ei asiakas kysele paljon kustannusten perään, hänelle tärkeintä, että saa tuotteen, niin hänen tarpeensa on ok.

H2

Yleisesti ottaen asiakkaalla ei ole ketään kuka antaisi vakuutta tai ei ymmärretä pienlainten korkoa tms. Helppo raha, kivaa hetken aikaa ja kun on maksun aika, niin siinä vaiheessa mietitään saisiko pankista lainaa.

H1

## 7.5 Tutkimuskysymykset maksuhäiriöisistä asiakkaista

Viimeisimmät haastateltaville esitetyt teemahaastatteluiden kysymykset koskivat maksuhäiriöisiä asiakkaita. Maksuhäiriöisten asiakkaiden luoton hakeminen on nykypäivänä hyvin yleistä, joten tutkimuskysymyksissä haluttiin ottaa huomioon myös maksuhäiriöiden huomioiminen luotottamisessa. Monet asiakkaat eivät tiedä, kuinka maksuhäiriömerkintä voi vaikuttaa heidän luotonsaantiin. Tulevaisuudessa saattaa kuitenkin tulla markkinoille erilaisia luotonmyöntäjiä, joilta lainansaaminen maksuhäiriöisenä voisi olla mahdollista.

Voiko maksuhäiriöinen saada pankista lainaa tai vakuudetonta kulutusluottoa? Kuinka usein tällaiseen kohtaat työssäsi?

Voiko tulevaisuudessa olla mahdollista luotottaa maksuhäiriöisiä asiakkaita?

Ensimmäisenä kysymyksenä koskien maksuhäiriöitä kysyttiin, että voiko maksuhäiriöinen saada pankista lainaa tai vakuudetonta luottoa ja kuinka usein rahoitusneuvojat kohtaavat tällaiseen työssään. Haastatellut olivat hyvin yksimielisiä sen suhteen, että vakuudellista luottoa voidaan myöntää maksuhäiriöiselle tapauskohtaisesti, mutta koska vakuudettoman kulutusluoton päätöksen tekee OP-Korttiyhtiö, niin sitä maksuhäiriöinen ei voi saada. OP-Korttiyhtiö hylkää automaattisesti kaikki luottohakemukset, joissa on maksuhäiriöitä. Vakuudellinen luotto on puolestaan mahdollista saada, mutta se arvioidaan aina tilanteen mukaan. Jos asiakas on esimerkiksi hoitanut jo kaikki maksuhäiriönsä pois, mutta niistä edelleen merkintä näkyy, on mahdollista luotottaa asiakasta. Tällöin asiakas tarvitsee kuitenkin lainaansa reaalivakuutta, henkilötakaus ei ole mahdollinen. Haastatellut kohtaavat tällaisia tapauksia noin muutamasta kerrasta vuodessa yhteen kertaan kuukaudessa.

Pyritään toki auttamaan asiakasta tällaisessa tilanteessa ja yhdistelemään luotot yhteen lainaan, jos kaikki palaset ovat kohdallaan.

H2

Viimeisenä teemahaastattelukysymyksenä oli, että voiko tulevaisuudessa olla mahdollista luotottaa maksuhäiriöisiä asiakkaita. Tämä kysymys jakoi haastateltujen mielipiteitä laajasti. Tutkija pyysi haastateltuja miettimään kysymystä omien näkemysten ja kokemusten perusteella, sillä kysymyseen ei varmaa tietoa voida antaa. Haastatelluista kaksi oli sitä mieltä, että maksuhäiriöisen asiakkaan rahoittaminen voi olla mahdollista, mikäli asiaan tulisi esimerkiksi lakimuutos tai muita säädöksiä helpotettaisiin. Toinen heistä oli kuitenkin sitä mieltä, että jatkuvasti luotonanto ennemmin vain kiristyy kuin helpottaa. Kolmas vastaajista kääntyi mielipiteensä siihen, että luotonanto vain kiristyy ja maksuhäiriöisten on yhtä vaikeaa tai jopa vaikeampaa saada rahoitusta. Maksuhäiriöisten rahoittamiseen hän näki vaihtoehtona joukkorahoituksen kuten vertaislainaamisen.

Riskienhallinnallisista syistä ja valvonnan tiukentuessa ollaan entistä tarkempia siitä, että rahoitetaan vain maksukykyisiä asiakkaita ja että luottotappioriskit minimoidaan. Jos maksuhäiriöisiä asiakkaita rahoitettaisiin, uskon, että kulusluotoista perittävät korot nousisivat tuntuvasti. Tämä johtuisi siitä, että suurempi määrä luottoja jäisi maksamatta, kasvaisi ja tämä tulisi pystyä hinnoittelemaan. Yhtenä näkökulmana pohdin ns. joukkorahoituksen suosion kasvua. Yksityisten henkilöiden on mahdollista yrityksen kautta lainata rahaa toisille yksityishenkilöille, joten löytynee henkilöitä, jotka korkeampaa tuotto-odotusta vastaan olisivat valmiita lainaamaan rahaa myös maksuhäiriöisille.

Tämä saattaa tulevaisuudessa lisätä myös maksuhäiriöisten henkilöiden mahdollisuutta saada lainaa, perittävä korko on tietysti asia erikseen.

H3

## 8 ANALYSOINTI JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Haastatelluilta saatiin erittäin asiantuntevia ja mielenkiintoisia vastauksia heille esitettyihin kysymyksiin, minkä avulla saatiin vastauksia opinnäytetyön tutkimusongelmaan teoriapohjan lisäksi. Heidän useiden vuosien ja vuosikymmenien kokemus rahoitus- ja pankkialalta toi työhön käytännönläheistä ajatusmaailmaa. Teoria ja eri kulutusluottojen vertailu taas auttoivat työssä näkemään asiaa eri näkökulmasta.

Teoriaosuuden vertailussa kävi ilmi, että OPn kulutusluotoissa on huomattavasti matalammat korot kuin pienlainayhtiöiden tarjoamissa kulutusluotoissa. Poikkeuksena Ferratumin 50–300 euron Koroton-pienlaina, joka on asiakkaalle täysin koroton ja kuluton. Usein asiakkailla on kuitenkin sellainen tilanne, että lainan tarve on suurempi kuin 300 euroa, jolloin Koroton-pienlainan lainamäärä olisi liian pieni.

OPn kulutusluotoissa suurin korko on Joustoluotossa, jossa esimerkiksi 1 500 euron lainan todellinen vuosikorko on 25,66 %. Teoriaosuudessa vertailtujen pienlainayhtiöiden matalin korko on Lainan Kertalaina-tuotteessa, jonka todellinen vuosikorko on 49,80 %. Suurin korko on puolestaan Credit24:n Joustolimiitti-tuotteessa. Siinä todellinen vuosikorko saattaa lainamäärästä ja laina-ajasta riippuen nousta jopa 156,63 %:iin. Näistä vertailuista voidaan todeta, että OPn kulutusluottojen korkein korko on melkein puolet alhaisempi kuin pienlainayhtiöiden matalimman koron omaava Kertalaina.

OPlla ja muilla suomalaisilla pankeilla luotonmyöntäminen on huomattavasti tiukempaa kuin pienlainayhtiöillä. Esimerkiksi OPlla on täytynyt olla puoli vuotta asiakkaana, ennen kuin vakuudetonta luottoa voidaan myöntää. Myös maksukäyttäytyminen ja ikä vaikuttavat lainan myöntöön. Pienlainayhtiöillä ei nähdä muita tietoja kuin asiakkaan luottotiedot ja hänen itse lainahakemukseen syöttämänsä tiedot. Ikäraja OPlla on korkeampi kuin monilla pienlainayhtiöillä. Korttiluottoja voidaan myöntää 20 -vuotiaille, mutta vakuudettomat luotot Jousto- ja Täsmäluotto voidaan myöntää vasta 23 vuotta täyttäneelle. Pienlainayhtiöillä matalin ikäraja on Credit24:llä, jonka lainan voi saada jopa 19 -vuotias. Korkein ikäraja on Ferratumin Plus-laina – tuotteessa, jonka saadakseen on oltava 25 vuotta täyttänyt.

Yhden haastateltavan kanssa kävi ilmi, että lainatarpeen syytä ei välttämättä haluta neuvottelijalle kertoa. Tällöin asiakkaat hakevat lainansa muualta kuin pankista. Monesti asiakkaat eivät myöskään ymmärrä tai tiedä, että omasta pankista on myös mahdollista saada vakuudetonta luottoa. Pankki mielletään paikaksi, josta haetaan luottoa suurempiin elämän hankintoihin tai tullaan hakemaan apua siinä vaiheessa, kun kaikkialta muualta luottoa on jo haettu ja käytetty. Asiakkailla saattaa myös olla aiemmin saatu kielteinen luottopäätös pankista, jolloin uuden pienen lainan tarpeessa haetaan se jostain muualta. Tämä johtuu muun muassa

siitä, että OPssa, kuten muissakin pankeissa, on rajallinen määrä vakuudettomia vastuita, joita asiakkaalle pystytään myöntämään. Kun tämä määrä täyttyy, asiakkaan ei ole mahdollista saada muuta kuin mahdollisesti vakuudellista lainaa tai vaihtoehtoisesti kääntyä pienlainayhtiöiden puoleen. Työn kirjoittamisen aikana heräsikin ajatus, että kaikilla luotonmyöntäjillä pitäisi olla yhteinen luottokanta, josta järjestelmä näkisi kuinka moneen eri paikkaan asiakkaalla on lainoja. Näin ollen ylivelkaantumista pystyttäisiin hallitsemaan ja asiakkaiden taloudellinen tilanne ei pääsisi karkaamaan heidän käsistään.

	Joustoluotto
Lainan määrä	1 000-8 500€
Korko	3kk:n Euribor + 6,5%
Vuosimaksu	50 €
Laskutuslisä	4/5 €
Todellinen vuosikorko	25,66% (1 500 euron lainalle)
Ikäraja	23 v.

	Täsmä
Lainan määrä	1 000-15 000€
Korko	3kk:n Euribor + 6,5%
Perustamismaksu	150 €
Laskutuslisä	5 €
Todellinen vuosikorko	8,17% (10 000 euron lainalle 5v. laina-ajalla)
Ikäraja	23 v.

	OP-Visa
Luoton määrä	1 000-6 000€
Korko	3 kk:n Euribor + 7%
Vuosimaksu	33 €
Ikäraja	20 v.

	OP-Mastercard
Luoton määrä	1 000-6 000€
Korko	3 kk:n Euribor + 6%
Vuosimaksu	50 €
Ikäraja	20 v.

	OP-Visa Gold
Luoton määrä	1 000-10 000€
Korko	3 kk:n Euribor + 7%
Vuosimaksu	75 €
Ikäraja	20 v.

	Ferratum/Pluslaina
Lainan määrä	2 050-5 000€
Nimellinen korko	78 %
Todellinen kulut huom.	112,91 %
Ikäraja	25 v.

	Credit24/ Pikavippi ja Joustolimiitti
Lainan määrä	100- 4 000€
Nimellinen korko	40,8-95,4%
Todellinen kulut huom.	50,2-153,63%
Ikäraja	19 v.
Nostopalkkio	0-6,95%

	Laina/Kertalaina
Lainan määrä	600-3 500€
Nimellinen korko	24,5%/29%
Todellinen kulut huom.	49,80 %
Ikäraja	20 v.
Nostopalkkio	9,25 %

	Laina/Käyttölaina
Lainan määrä	2 100-5 000€
Nimellinen korko	29-39%
Todellinen kulut huom.	77,02 %
Ikäraja	20 v.
Nostopalkkio	12,50 %

Kuva 6 Vertailu OPn ja pienlainayhtiöiden kulutusluotoista

Yllä olevan kuvan avulla pystyy hyvin vertailemaan luvuissa 3 ja 4 käytyjä tietoja. Kuten tästä nähdään, niin todellinen kulut huomioiva vuosikorko on pienlainayhtiöiden tarjoamissa kulutusluotoissa huomattavasti suurempi kuin OPsta saatavissa vakuudettomissa kulutusluotoissa. Ikäraja on kuitenkin niissä hieman alhaisempi, minkä vuoksi myös nuoremmat henkilöt voivat lainaa itselleen saada.

Suurimmiksi syiksi, joiden vuoksi asiakkaat hakevat luottoa mieluummin pienlainayhtiöiltä, voidaan teorian ja teemahaastatteluiden pohjalta todeta olevan ikäraja ja helppous. Helppous voidaan jakaa muutamaan eri näkökulmaan. Pienlainayhtiöiden luotonmyöntö on huomattavasti löyhempää ja helpompaa kuin pankeissa tapahtuva luotonmyöntö. Lainaha-



kemuksen täyttäminen on asiakkaalle helppoa ja nopeaa, lainan ollessa tilillä nopeimmillaan yhdessä päivässä. Näin ollen asiakas saa pienlainayhtiöstä suuremmalla varmuudella kulutusluoton, jota pankista ei olisi tiukempien kriteerien vuoksi saanut. Myös kynnys tulla pankkiin on osa helppoutta. Asiakkaat mieltävät yksinkertaisemmaksi mennä pienlainayhtiön internetsivuille tekemään lainahakemuksen, kuin soittaa tai varata ajan pankkiin.

Helppoutta on myös näkyvyys. Pienlainayhtiöt mainostavat erittäin aggressiivisesti omia tuotteitaan niin radioissa, televisiossa, internetissä kuin sosiaalisessa mediassakin. Kun lainatarve yllättää, kuluttaja muistaa kuulensa tai nähneensä lainamainoksen ja lähtee hakemaan ”tutusta” paikasta luottoa. Myös internetissä pienlainayhtiöt nousevat hakutuloksissa korkeammalle. Googletettaessa kulutusluotto sanan, OPn hakutulos on vasta kahdeksantena tuloksissa, kun sitä ennen on puolestaan todella monia pienlainayhtiöitä.

Jotta asiakkaat hakisivat mieluummin kulutusluottonsa OPsta eikä pienlainayhtiöstä, tulisi ikärajan olla matalampi, mainonnan voimakkaampaa ja luotonmyöntäminen löyhempää. Kaikkiin asioihin ei valitettavasti OPlla ja muilla pankeilla ole mahdollisuutta vaikuttaa, mutta esimerkiksi mainontaan ja markkinointiin voisi panostaa enemmän. OPlla on selkeä etulyöntiasema kulutusluottojen koroissa ja hinnoissa, joten asiakkaiden olisi niiden puolesta taloudellisesti kannattavampaa hakea vakuudeton kulutusluotto pankista. Tämä on seikka, joka OPn kannattaisi ehdottomasti ottaa huomioon.

## 9 LÄHTEET

- Alfalainaa.fi (2016). Kulutusluotto. Viitattu 16.2.2017. <http://www.alfalainaa.fi/kulutusluotto/>
- Credit24 (n.d.). IPF Digital Finland Oy. Viitattu 26.2.2017. <https://credit24.com/fi/yritys/>
- Credit24 (n.d.). Joustolimiitti palveluhinnasto. Viitattu 26.2.2017. <https://credit24.com/fi/palveluhinnasto/>
- Ferratum (2017). Ferratum yrityksenä. Viitattu 25.2.2017. <https://www.ferratum.fi/yritys>
- Ferratum (2017). Lainaa heti. Viitattu 25.2.2017 <https://www.ferratum.fi/laina-heti>
- Ferratum (2017). Plus-lainaa jopa 5 000€. Viitattu 25.2.2017. <https://www.ferratum.fi/plus-laina>
- Finanssialan keskusliitto (2013). Kulutusluottojen kehitys Suomessa –PowerPoint. Viitattu 12.2.2017. [www.finanssiala.fi/materiaalit/Kulutusluottojen\\_kehitys\\_Suomessa.ppt](http://www.finanssiala.fi/materiaalit/Kulutusluottojen_kehitys_Suomessa.ppt)
- Hänninen, J. & Hänninen, J. (2015). Suomalainen velkakirja. Helsinki: Into Kustannus Oy.
- Kela (2016). Opintolainan määrä. Viitattu 12.2.2017. <http://www.kela.fi/opintolaina-maara-ja-maksaminen>
- Kilpailu- ja kuluttajavirasto (2014). Luotot. Viitattu 28.1.2017. <http://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Maksut-laskut-perinta/luotot/>
- Laina.fi (2014). Laina.fi on osa alan johtavaa konsernia. Viitattu 26.2.2017. <https://www.laina.fi/tietoa-meista/>
- Laina.fi (n.d.). Kertalaina. Viitattu 26.2.2017. <https://www.laina.fi/kertalaina/>
- Laina.fi (n.d.). Käyttölaina. Viitattu 26.2.2017. <https://www.laina.fi/kaytto-laina/>
- Lainafakta.fi (2017). Ferratum.fi. Viitattu 25.2.2017. <http://www.lainafakta.fi/lainayritykset/ferratum-fi/>
- Lainoja.fi (n.d.). Kulutusluotot. Viitattu 12.2.2017. <https://www.lainoja.fi/kulutusluotot/>
- Laki kuluttajansuojalain muuttamisesta 1986/385. Viitattu 26.2.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1986/19860385>

Makkonen, A. (2012). Vastuullinen luotonanto. Helsinki. Finanssi ja vakuutuskustannus Oy FINVA.

My News Desk (2017). Suomen Asiakastieto Oy: Maksuhäiriötilastot 2016. Viitattu 4.3.2017. <http://www.mynewsdesk.com/fi/asiakastieto/documents/suomen-asiakastieto-oy-maksuhaeiriioetilastot-2016-63266>

OP (n.d.). Asuntolaina. Viitattu 12.2.2017. <https://www.op.fi/op/henki-loasiakkaat/lainat/asuntolaina?id=20200>

OP (n.d.). Lainalaskuri. Viitattu 12.2.2017. <https://uusi.op.fi/henkiloasiakkaat/lainat-ja-asunnot/lainalaskuri?credit=2>

OP (n.d.). Jatkuva luotto. Viitattu 12.2.2017. <https://uusi.op.fi/henkiloasiakkaat/lainat-ja-asunnot/kulutusluotot/jatkuva-luotto>

OP (n.d.). Kortit. Viitattu 12.2.2017. <https://uusi.op.fi/henkiloasiakkaat/paivittaiset/kortit>

OP (n.d.). Vakuudet. Viitattu 20.3.2017. <https://www.op.fi/op/henkiloasiakkaat/lainat/vakuudet?id=20700&srcpl=8>

OP Intra (n.d.) Viitattu 20.3.2017.

Suomen Asiakastieto Oy (2017). Maksuhäiriöt keskittyvät yhä useammin samoille henkilöille. Viitattu 4.3.2017. <https://www.asiakastieto.fi/web/fi/uutiset/maksuhairiot-keskittyvat-yha-useammin-samoille-henkiloille.html>

Takuusäätiö (n.d.). Maksuhäiriömerkintä. Viitattu 29.4.2017. <http://www.takuusaatio.fi/tietoa-ja-ratkaisuja/maksuhairiomerkinta>

Talouselämä (2016). Tuliko suomalaisesta hupalapio? Kovaa menoa kulutusluotoissa. Viitattu 20.3.2017. <http://www.talouselama.fi/uutiset/tuliko-suomalaisesta-hupalapio-kovaa-menoa-kulutusluotoissa-6587023>

Talouselämä (2016). Maksuhäiriöisten määrä nousi Suomessa ennätyslukemiin. Viitattu 20.3.2017. <http://www.talouselama.fi/uutiset/maksuhairiosten-maara-nousi-suomessa-ennatyslukemiin-suoraan-sanottuna-melko-huolestuttavaa-6564220>

Tilastokeskus (n.d.). Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erot. Viitattu 6.3.2017. <https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/01/07/>

Tilastokeskus (n.d.). Teemahaastattelu. Viitattu 6.3.2017. <https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/04/03>

Uusi Suomi (2016). Maksuhäiriöiden uusi ennätys – ”Ongelmaryhmä 25-44 vuotiaat miehet”. Viitattu 29.4.2017. <https://www.uusi-suomi.fi/raha/187512-maksuhairioiden-uusi-ennatys-ongelmaryhma-25-44-vuotiaat-miehet>

Yle (2016). Laajeneeko korkokatto? Ministeriössä mietitään pikavippien pelisääntöjä. Viitattu 16.2.2017. <http://yle.fi/uutiset/3-9330185>

#### HAASTATTELUT

Konttorinjohtaja (2017). OP Etelä-Häme, Hauhon konttori. Haastattelu 8.3.2017

Konttorinjohtaja (2017). OP Etelä-Häme, Rengon konttori. Haastattelu 27.2.2017, 6.3.2017.

Rahoitusasiantuntija (2017). OP Etelä-Häme, Pääkonttori. Haastattelu 2.3.2017