

Luotonantajien yhteiskuntavastuu asiakkaista

Ella Vuorinen



Tekijä Ella Vuorinen	
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma	
Opinnäytetyön nimi Luotonantajien yhteiskuntavastuu asiakkaista	Sivu- ja liitesivumäärä 46 + 4
<p>Kotitalouksien velkaantuminen on lisääntynyt ja siitä aiheutuvien ongelmien vähentäminen ja ennaltaehkäisy ovat puhututtaneet paljon vuoden 2018 aikana. Keinoja on etsitty muun muassa lainsäädännön kiristämisestä ja positiivisesta luottorekisteristä. Yritysten yhteiskuntavastuullisuudelta odotetaan yhä enemmän ja sen merkitys on lisääntynyt kuluttajien, sijoittajien sekä yhteiskunnan näkökulmista.</p> <p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, minkälainen luotonantajien yhteiskuntavastuu on asiakkaista. Mikä tekee luotonantajien näkökulmasta luotonannosta yhteiskuntavastuullista, onko luotosta perittäville koroilla ja luottoriskillä suhdetta vastuullisuuteen, mitä asiakkaiden hyvinvointiin liittyviä riskejä luotonantajat ovat tunnistaneet ja miten pyrkivät niitä ehkäisemään. Mitä hyötyjä saavat vastuullisuudesta?</p> <p>Opinnäytetyön tietoperusta on jaettu kolmeen osaan. Ensimmäisessä käydään läpi yhteiskuntavastuun määritelmää ja merkitystä, sosiaalista yhteiskuntavastuuta, sidosryhmiä sekä vastuullisuusraportointia. Seuraavaksi käsitellään luotonantajien vastuullisuutta ohjaavaa Kuluttajansuojalakia sekä Finanssivalvonnan ja hyvän pankkitavan ohjeita. Viimeisenä tietoperustana käytän kuluttajien velkaantumisesta kertovia tilasto- ja tutkimustietoja.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Tutkimuksen kohteena oli kaksitoista (12) kuluttajille kulutusluottoja myöntävää luotonantajaa, tutkittavista viisi oli perinteisiä pankkeja ja seitsemän oli muita luotonantajia. Aineistona käytettiin luotonantajien vuoden 2017 vuosiraportteja sekä niiden verkkosivuilla olleita vastuullisuustietoja. Tutkimusaineisto kerättiin vuoden 2018 syyslukukauden aikana. Aineiston analyysintapana käytettiin sisällön analyysiä.</p> <p>Tutkimus rajattiin koskemaan asiakkaisiin liittyvään sosiaaliseen yhteiskuntavastuuseen. Luotonantajien toimintaa säätelevästä lainsäädännöstä keskityttiin Kuluttajansuojalain 7 lukuun kuluttajaluotoista.</p> <p>Tutkimuksen tuloksena luotonanto on eettisesti vastuullista silloin, kun luoton myöntäminen ei aiheuta asiakkaalle taloudellisia vaikeuksia. Useimmalle tärkeät sidosryhmät olivat työntekijät, asiakkaat ja omistajat, mutta esimerkiksi yhteiskunta tai yhteisö oli tunnistettu tärkeäksi vain kuudessa tapauksessa. Luotonmyöntöprosessit vaihtelivat kokonaan automaattisesta analyysistä kokonaisvaltaiseen henkilökohtaiseen analyysiin. Tutkittujen välillä oli eroja siinä, miten neuvovat asiakasta maksuviivästys tilanteissa. Luotoista perittävien korkojen suhde luottorisktiin ja -tappioihin oli ilmeinen, mitä korkeampaa korkoa luotonantaja perii sitä korkeampi, on niiden luottotappioprosentti.</p>	
Asiasanat Yhteiskuntavastuu, vastuullinen luotonanto, sosiaalinen yhteiskuntavastuu, velkaongelma	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Tutkimusongelmat, tutkimuksen tavoitteet ja rajaus	2
1.2	Tutkimusmetodi.....	3
1.3	Keskeisten käsitteiden määrittely ja peittomatriisi.....	4
2	Yritykset ja vastuullisuus	5
2.1	Yrityksen yhteiskuntavastuu.....	5
2.2	Vastuullisuuden tasot.....	7
2.3	Vastuullisuuden hyödyt yritykselle.....	8
2.4	Yhteiskuntavastuun osa-alueet	8
2.4.1	Sosiaalinen yhteiskuntavastuu	9
2.4.2	Taloudellinen yhteiskuntavastuu	11
2.5	Yrityksen sidosryhmät.....	12
2.6	Yhteiskuntavastuun raportointi	14
3	Luotonantajien vastuullisuutta ohjaavia säädöksiä ja ohjeita	17
3.1	Kuluttajansuojalaki 7 luku Kuluttajaluotot (27.8.2010/746)	17
3.2	Hyvä pankkitapa	19
3.3	Finanssivalvonnan määräykset luotonmyöntöprosessin vastuullisuudesta.....	19
3.4	Luottotappioriskien arviointi luottoa myönnettäessä	21
4	Kotitalouksien velkaantumisesta Suomessa.....	22
4.1	Velkaantumisen ja maksuhäiriöiden lisääntyminen	22
4.2	Velkaongelmien ja ylivelkaantumisen haittoja	24
5	Tutkimuksen toteutus	26
5.1	Tutkimus- ja aineistonkeruu menetelmät.....	26
5.2	Tutkimuksen luotettavuuden arviointimenetelmät.....	27
5.3	Tutkittavien luotonantajien valinta	28
6	Tulokset	31
6.1	Luotonantajien ryhmittely	31
6.2	Mikä tekee luotonantajan luotonantotoiminnasta yhteiskuntavastuullista.....	31
6.3	Luotonantajien tärkeät sidosryhmät.....	32
6.4	Miten yhteiskuntavastuu näkyy luoton myöntöprosessissa?.....	34
6.5	Luottoriskin suhde luoton korkotasoon	36
6.6	Tuotteiden ja palveluiden sisältämät riskit liittyen asiakkaiden hyvinvointiin	39
6.7	Miten riskien toteutumista pyritään ehkäisemään?	39
6.8	Luotonantajan saamat hyödyt yhteiskuntavastuullisuudesta	41
7	Pohdinta.....	42
7.1	Johtopäätökset.....	42
7.2	Kehittämisen- ja jatkotutkimusehdotukset	44

7.3 Luotettavuus arviointi	45
7.4 Arvio opinnäytetyön prosessista.....	46
Lähteet	47
Liitteet.....	51
Liite 1. Luotonantajan kotipaikka, vuosiraportin kieli, ROE	51
Liite 2. Luottokanta 2017 ja 2016 valuutanvaihtokurssit, luottotappiot 2017.....	52
Liite 3. Toimeentulotuki vuosina 2011 – 2016.....	53
Liite 4. Luettelo tutkitusta aineistosta: Yhteiskuntavastuuraportit ja muut materiaalit ...	54

1 Johdanto

Opinnäytetyön aiheena on *Luotonantajien yhteiskuntavastuu asiakkaista*. Kiinnostukseni luotonantajien vastuullisuuteen on seurausta pitkäaikaisesta työskentelystä talousasiantuntijana Takuusäätiössä velkaongelmissa olevien asiakkaiden kanssa. Yrityksen yhteiskuntavastuullisuuteen sisältyy mielestäni hieno mahdollisuus tehdä asioita kaikkien osapuolien kannalta eettisemmin ja kestävämmiin, myös luotonantamisen osalta.

Kotitalouksien velkaantuminen on kasvanut jo vuosien ajan ja se herättää kysymyksiä siitä, onko luottoja myönnetty liian löyhin perustein ja pelkän tuoton tai luottokannan kasvattamisen vuoksi. Velalliset usein kertovat luottojen saannin olleen liian helppoa. Vakuudettomien kulutusluottojen määrä oli elokuun 2018 lopussa yli 15,7 miljardia euroa ja kotitalouksien kokonaisvelkaantumisaste oli vuoden 2017 lopussa 128,9 prosenttia. Suomen Asiakastiedon lokakuussa 2018 julkaiseman tiedon mukaan maksuhäiriömerkintöjen määrä on myös noussut uuteen ennätyslukemaan ja häiriömerkintöjä on jo yli 380 000 henkilöllä.

Velkaantumisen aiheuttamia ongelmia on pyritty vähentämään erilaisilla lakimuutoksilla ja ohjeilla. Esimerkiksi vuonna 2013 tuli voimaan lakimuutos, jossa alle 2000 euron suuruisien lainojen korkokatto saa olla enintään 50% yli ohjauskoron. Alkuun näytti siltä, että lakimuutos olisi onnistunut vähentämään ongelmia, mutta kotitalouksien velkamäärät ovat vain kasvaneet ja velkaongelmat syventyneet.

Ylivelkaantumisen aiheuttamien ongelmien vähentämiseksi tai ehkäisemiseksi on vuoden 2018 aikana on tehty useita erilaisia selvityksiä ja lakiesityksiä. Oikeusministeriö teetti yritysoikeuden professori Erkki Kontkasella ja asianajaja Jukka Långilla selvityksen positiivisen luottotietojärjestelmän edellytyksistä. Tehdyn selvityksen perusteella tämän tiedon talentavalla rekisterillä voitaisiin vaikuttaa luottojen myöntämiseen ja vähentää ylivelkaantumista. Positiivisen luottorekisterin toteutumiseen on arvioitu menevän 5-7vuotta. Kuluttajansuojalakia on ehdotettu muutettavaksi muun muassa korkokatto sääntelyn osalta koskemaan myös yli 2000 euron luottoja, enimmäiskoron määrää alennettavaksi ja luotonantajan kohtuuttomista sopimusehdoista annettavien sanktioiden helpottamista. Lisäksi oikeusministeriössä on alkamassa selvitystyö kuluttajaluottojen markkinoinnin sääntelyn tiukentamisesta. (HE 230/2018). Näiden muutosten vaikutukset velkaongelmien vähentämisessä eivät ole nopeita ja esitetty korkosääntely ei tulisi vaikuttamaan ennen lain voimaantuloa tehtyjen sopimuksien sisältöön.

Toinen kasvava trendi on kuluttajien ja sijoittajien kiinnostus yritysten vastuullisuudesta ja yhteiskuntavastuusta. Osa kuluttajista ja sijoittajista haluavat vähentää omilla valinnoillaan yritysten toiminnan aiheuttamia yhteiskunnallisia ongelmia tai haittoja. Mikäli kuluttajat ja sijoittajat edellyttäisivät luotonantajilta yhteiskuntavastuullisuutta luottotaman negatiivisten vaikutuksien vähentämisessä, niin voisiko se olla yksi keino vähentää kotitalouksien velkaantumista.

Yhteiskuntavastuuseen liittyviä tutkimuksia ja opinnäytetöitä on tehty paljon, erityisesti vastuullisesta sijoittamisesta, vastuuraportoinnin tekemisestä ja asiakkaiden vastuullisista valinnoista, mutta asiakkaisiin liittyvästä yritysten sosiaalisesta vastuusta en löytänyt yhtään tutkimusta. Yhteiskuntavastuun mittareissa asiakkaisiin liittyvä sosiaalinen vastuu on esitetty hyvin suppeasti ja näyttää siltä, että yrityksen toiminnan vaikutuksien ei nähdä sisältävän suuria riskejä itse asiakkaan hyvinvoinnille. Parhaiten asiakkaat ja kuluttaja-asiat on otettu huomioon ISO 26000:2010 Standardissa. GRI-vastuullisuusraportoinnin viitekehysessä sosiaalisen osa-alueen raportointiin on tehty mittareita, joilla yritys voi ilmoittaa asiakkaisiin kohdistuvista rikkeistä ja sanktioista.

1.1 Tutkimusongelmat, tutkimuksen tavoitteet ja rajaus

Tutkimukseni tarkoituksena on saada kokonaiskuva kuluttajaluottoja myöntävien luotonantajien julkisesti viestitystä asiakkaisiin liittyvästä yhteiskuntavastuusta. Mikä tekee luotonmyöntämisestä yhteiskuntavastuullista, tekevätkö asiakkaan osalta enemmän kuin lait edellyttävät, huomioivatko ne vastuullisuudessaan asiakkaille tuotteiden tai palveluiden sisältämät riskit tai niiden aiheuttamat negatiiviset vaikutukset ja onko heillä toimenpidesuunnitelmia näiden vähentämiseksi. Kiinnostavaa olisi myös tietää, onko vastuullisuudella nähtävissä vaikutusta yrityksen kannattavuuteen ja mitä hyötyjä vastuullisuudesta kokevat saavansa. Voiko yhteiskuntavastuullisemmalla luotonannolla vähentää velkaongelmia?

Tutkimusongelma:

1. Millainen on luotonantajien yhteiskuntavastuu asiakkaista?

Alaongelmat:

1. Mikä tekee luotonannosta yhteiskuntavastuullista?
2. Mitkä ovat yrityksen tärkeät sidosryhmät?
3. Miten yhteiskuntavastuu näkyy luoton myöntöprosessissa?
4. Minkälainen on luottoriskin suhde vastuullisuuteen?

5. Minkälaisia asiakkaiden hyvinvointiin liittyviä riskejä luotonantajat tunnistavat palveluissaan ja tuotteissaan olevan?
6. Miten riskien toteutumista pyritään ehkäisemään?
7. Mitä hyötyjä luotonantaja kertoo saavansa yhteiskuntavastuusta tai vastuullisuudesta?

Tutkimuksessani pääpaino on sosiaalisessa yhteiskuntavastuussa ja lisäksi sen osana käsittelemäni taloudellista vastuullisuutta. Sosiaalisen vastuun olen rajannut koskemaan asiakkaita, koska luottojen ja velkaantumisen aiheuttamat yhteiskunnalliset ongelmat koskevat asiakkaita. Yhteiskuntavastuuseen kuuluvaa ekologista vastuullisuutta en käsittele työssäni, koska se ei ole tutkimukseni kannalta relevantti osa-alue.

Tutkimuksen kohteeksi valitsin kaksitoista (12) kulutusluottoja myöntävää luotonantajaa. Aineisto on ajallisesti rajattu koskemaan vuoden 2017 tilinpäätös- ja vuosiraporttitietoja, koska ne olivat tuoreimmat käytettävissä olevat tiedot tutkimustyötä aloittaessani. Lisäksi vastuullinen toiminta ja sen raportointi on prosessi, jolloin kattavimmat tiedot löytyvät viimeisimmästä. Aikaresurssien rajallisuuden vuoksi pitäydyin kirjallisen aineiston tutkimuksessa.

Tutkimistani luotonantajista pankit kuuluvat luottolaitoksiin ja luottolaitostoiminta on luvanvaraista ja säänneltyä. Luottolaitoslaissa määritetään luottolaitoksen toimintaan keskeisesti liittyviksi vaatimuksiksi korkea vakavaraisuus, tehokas riskien hallinta sekä riittävä asiakkaansuojan turvaaminen. (Makkonen 2012, 24). Tutkimukseni lakiosuus rajoittuu luotonehtoja ja -antoa sekä markkinointia rajoittavaan Kuluttajansuojalakiin (KSL). Tutkimuksestani olen jättänyt pois Kuluttajansuojalain 7a luvun, koska siinä määrätään asunto-omaisuuteen liittyvistä luotoista ja tutkimukseni kiinnostuksen kohteena ovat vakuudettomien luottojen aiheuttamat ongelmat. Kuluttajansuojalain luotonantajat saavat reunaehdot vastuulliselle luotonannolle. Jotta pystyn arvioimaan, onko luotonantajien toiminta yhteiskuntavastuullista ja tekevätkö enemmän kuin laki edellyttää, olen nostanut KSL 7 luvusta tutkimukseni kannalta oleellisia tekijöitä.

Käsittelimistäni standardeista ja ohjeistoista olen käyttänyt ainoastaan ilmaiseksi verkosta löytyviä tietoja.

1.2 Tutkimusmetodi

Opinnäytetyöni on tutkimus ja tutkimusmenetelmäksi valitsin laadullisen tutkimuksen. Aineiston analyysin toteutustapana käytin sisällönanalyysiä ja tämän lisäksi käytin sisällön

erittelyä kuvaamaan aineistoa kvantitatiivisesti niissä kohdissa, joissa siitä oli apua kokonaisuuden selkiyttämiseksi. Analyysin muotona käytin teoriaohjaavaa analyysiä ja tutkin minkälaisena tutkitut luotonantajat kuvaavat yhteiskuntavastuutaan asiakkaista. Tutkimuskohteena oli, valittujen luotonantajien vuosiraporttien yritysraportit tai vastaavat saatavilla olevat tiedot.

1.3 Keskeisten käsitteiden määrittely ja peittomatriisi

Seuraavassa on raportissa käyttämäni keskeisten käsitteiden määrittely, muiden käytettyjen käsitteiden määrittely on tehty asianomaisessa kohdassa.

Tässä tutkimuksessa tarkoitan sosiaalisella yhteiskuntavastuulla asiakkaista kokonaisvaltaista vastuuta yrityksen tuotteiden ja palveluiden vaikutuksista asiakkaan hyvinvointiin huomioiden positiiviset ja negatiiviset vaikutukset.

Vastuullisella luotonannolla tarkoitetaan lainsäädännöllisesti määritettyjä kriteereitä, jotka liittyvät luotonantajan velvollisuuteen noudattaa hyvää luotonantotapaa, luotonhakijan luottokelpoisuuden arviointia sekä asiakkaan henkilöllisyyden luotettavaa todentamista. (Makkonen 2012, 38). Hyvästä luotonantotavasta ja luottokelpoisuuden arvioinnista tarkemmin kohdassa 3.1.

Luotonantajalla tarkoitan kuluttajaluottoja myöntäviä tahoja: pankkia, rahoitusyhtiötä tai muuta yritystä, joka on Aluehallintoviraston ylläpitämässä kuluttajaluottoja myöntävien yritysten rekisterissä.

Taulukko 1. Peittomatriisi

Tutkimusongelman alaongelmat	Teoreettinen viitekehys	Tulokset
Mitä luotonantajat kertovat luotonantotoimintansa vastuullisuudesta	2.2, 2.4.2, 3, 3.1-3.3	6.2
Mitkä ovat yrityksen tärkeät sidosryhmät?	2.5, 4	6.3
Miten yhteiskuntavastuu näkyy luoton myöntöprosessissa?	2, 2.1, 2.2, 3.1-3.3	6.4
Minkälainen on luottoriskin suhde vastuullisuuteen?	2.4.2, 3.3, 3.4, 4.1	6.5
Mitä asiakkaiden hyvinvointiin liittyviä riskejä ovat havainneet palveluiden/ tuotteiden sisältävän?	2.1, 2.2, 2.3, 2.4.1	6.6
Miten riskejä pyritään ehkäisemään?	2.4.1, 3.1	6.7
Mitä hyötyjä vastuullisuudesta kokevat saavansa?	2.3	6.8

2 Yritykset ja vastuullisuus

Tässä luvussa kerron, mitä yrityksen yhteiskuntavastuullisuus ja yhteisen arvon tuottaminen tarkoittavat ja, mitä hyötyjä yritys voi saada toimiessaan yhteiskuntavastuullisesti. Näiden lisäksi vastuullisuuden osa-alueista käyn läpi sosiaalista ja taloudellista vastuullisuutta sekä yrityksen sidosryhmien merkityksestä yhteiskuntavastuullisuuden toteuttamisessa. Lopuksi kerron vastuullisuuden raportoinnista ja sitä ohjaavasta sääntelystä.

2.1 Yrityksen yhteiskuntavastuu

Yrityksen yhteiskuntavastuusta puhuttaessa käytetään myös termiä yritysvastuu. Käytän raportissani termiä yrityksen yhteiskuntavastuu tai vaihtoehtoisesti pelkkää yhteiskuntavastuuta. Yrityksen yhteiskuntavastuulla (corporate social responsibility, CSR) tarkoitetaan yrityksen ja yhteiskunnan välistä valtasuhdetta siitä, miten näiden välillä on jaettu tehtävät vastata kansalaisten ja ympäristön hyvinvoinnista. Yhteiskuntavastuullisesti toimiva yritys ottaa vastuuta toimintansa aiheuttamista vaikutuksista ihmisille ja ympäristölle. (Harmaala & Jallinoja 2012, 14).

Yhteiskuntavastuun käsitteen muodostumiseen on vaikuttanut erityisesti liiketoimintaetiikan tutkimus ja yritys-elämän käytännöt. Yhteiskuntavastuun liiketoiminta etiikan ajatuksen mukaan, yrityksen eettisenä velvollisuutena on edistää yhteiskunnallisesti hyviä asioita riippumatta niiden vaikutuksesta yrityksen maineeseen tai riskiin. Miten yrityksen eettisyyttä voi arvioida? Eettisyyttä voi arvioida ainakin sen perusteella, miten yritys kohtelee työntekijöitään, asiakkaitaan sekä rahoittajiaan ja minkälaista tietoa se kertoo itsestään omistajille, sijoittajille ja verottajalle ja toimiiko yritys tekemiensä sopimusten mukaisesti (Kanniainen 2014, 2).

Yhteiskuntavastuullisuus voidaan nähdä myös yritykseen kiinteästi kuuluvana kokonaisuutena. Euroopan unionin määritelmän mukaan yrityksen yhteiskuntavastuu on prosessi, jossa yhdistetään sosiaaliset, ympäristölliset, eettiset sekä ihmisoikeusasiat yrityksen toimintoihin ja perusstrategiaan, läheisessä yhteistyössä yrityksen sidosryhmien kanssa (Chandler 2017, 7).

Suomalaisen yritys vastuun edelläkävijän FIBS ry:n (alun perin Finnish Business & Society) määritelmän mukaan vastuullinen yritys muun muassa tekee enemmän kuin laki edellyttää, huomioi sidosryhmänsä, maksimoi positiiviset vaikutukset muillekin kuin osakkeen omistajille ja minimoi negatiiviset taloudelliset, sosiaaliset ja ympäristövaikutukset (FIBS ry 2018).

Yrityksen sosiaalisesta yhteiskuntavastuusta voidaan ajatella kahdella eri tavalla, joko niin, että yrityksen toimita joko on tai ei ole vastuullista tai niin, että yrityksen vastuullisuuden taso vaihtelee riippuen asioista ja yhteyksistä, joissa ne ilmenevät. Jälkimmäinen tapa ajatella yrityksen yhteiskuntavastuullisuutta tavoittelee oikean kuvan saamista yrityksen nettovaikutuksista, onko yritys parempi vai huonompi kuin toiset yritykset. Yritykset, jotka huomioivat jokapäiväisen toimintansa hyvät ja huonot vaikutukset voivat kertoa nettoposiitiivisista vaikutuksistaan. (Chandler 2017, 180). Tynkkynen ja Berninger määrittävät nettoposiitiivisuuden perusajatuksen siten, että yritys tekee enemmän hyvää kuin pahaa. Heidän näkemyksensä mukaan nettoposiitiivisesti toimiessaan yritys sekä minimoi toiminnan aiheuttamia haittoja ja lisää toiminnan positiivisia vaikutuksia. (Tynkkynen & Berninger 2017, 16-19).

Michael Porterin ja Mark Kramerin mukaan yritykset ovat pitkään huomioineet vain lyhyentähtäimen taloudelliset tulokset tai pitäneet niitä ensisijaisina. Yrityksiä on syytetty yksipuolisesta hyvinvoinnin luonnista itselleen (ja omistajilleen) muun yhteiskunnan kustannuksella. Porter ja Kramer ovat kehittäneet yrityksen yhteiskuntavastuun ajatusta pidemmälle ja haluavat tuoda sen keskeisemmäksi yrityksen perustoimintoihin tuottamalla yhteistä arvoa (creating shared value, CSV). Yrityksien tulee luoda taloudellista arvoa siten, että se luo samalla arvoa yhteisölle vastaten sen haasteisiin ja tarpeisiin. (Porter & Kramer 2011, 64.)

Kramerin ja Porterin mukaan yhteisen arvon tuottaminen (CSV) ja yrityksen sosiaalinen yhteiskuntavastuu (CSR) eroavat toisistaan, esimerkiksi siten, että jälkimmäisen arvona on tehdä hyvää ja ensimmäisen arvona on taloudellinen ja sosiaalinen hyöty suhteessa kustannuksiin. Yhteiskuntavastuun ohjelmat ovat Porterin ja Kramerin näkemyksen mukaan enemmän irrallaan yritystoiminnasta ja keskittyvät pääosin yrityksen maineeseen. Heidän mukaansa CSR vastaa ulkopuolelta tulevaan painostukseen tehdä asioita paremmin ja on erillinen tuottojen maksimoinnista. Näiden seikkojen vuoksi vastuullisuuteen liittyvää toimintaa olisi vaikea yllä pitää. CSV taas on olennainen osa yrityksen tuottavuudessa ja kilpailuasemassa (competitive position). (Porter & Kramer 2011, 76.) Yhteisen arvon tuottamisen päämääränä on yrityksen liiketoiminnan tai arvon kasvu samalla kun yhteiskunnassa vallitsevat olot paranevat (Harmaala & Jallinoja 2012, 80).

2.2 Vastuullisuuden tasot

Yhteiskuntavastuun laaja-alaisuutta on pyritty selkiyttämään osa-alueiden erittelyillä ja tasoille jakamisella. Archie Carroll on määritellyt yrityksen yhteiskuntavastuullisuuden (CSR) jakautuvan neljään osaan, joihin liittyvät sosiaaliset sitovuudet ja odotukset ovat keskenään eri tasoisia. Vastuullisuustasoja ovat: Taloudellinen, laillinen, eettinen ja filantrooppinen (economic, legal, ethical and philanthropic). Carroll kuvaa näitä tasoja pyramidina (kuva 1.).



Kuva 1. Yhteiskuntavastuullisuuden pyramidi (mukaillen Carroll 2006, 39)

Taloudellinen taso on kaiken yrityksen vastuullisuuden perustana. Siinä *yhteiskunnallinen edellytys* (Societal expectation) on, että yritys on tuottava. Yrityksen tulee tehdä järkeviä päätöksiä, maksimoida myynti ja minimoida kustannukset sekä tarjota sijoittajille hyvä tuotto. Laillisella tasolla yrityksen *edellytetään* noudattavan lakia ja muita säännöksiä. Täyttää sopimukselliset velvollisuutensa ja kunnioittaa tuotetakuita ja vakuuksia (honor warranties and guarantees). Eettisellä tasolla yrityksen *odotetaan* välttävän kyseenalaisia toimintatapoja. Toimivan myös lain hengen mukaisesti, lain vähimmäisvaatimukset ylittäen. Yritys tekee sen mikä on oikein ja reilua. Filantrooppisella tasolla yrityksen *toivotaan tai odotetaan* olevan hyvä yrityskansalainen. Yritys antaa yhteiskunnalle takaisin, tukee yhteisöä esimerkiksi koulutuksessa, terveydenhoidossa ja kulttuurissa sekä osallistuu hyväntekeväisyyteen. (Carroll & Buchholtz 2006, 35-39).

Vastuullisuuden tasoja on tarkoituksen mukaista käsitellä yhteydessä toistensa kanssa eikä toistensa vastakohtina tai irrallisina. Pyramidi-mallin tarkoitus on esittää, että yrityksen odotetaan ottavan toiminnassaan huomioon kaikki tasot ja täyttävän vastuullisuusodotukset yhtäaikaisesti. (Carroll & Buchholtz 2006, 40).

Suomalaisesta näkökulmasta vastuullisuuden tasot on Reijo Knuutinen jakanut seuraavasti: yrityksen perustehtävä on osakeyhtiölain mukaisesti tuottaa taloudellista lisäarvoa. Muita tasoja ovat varsinaisesti pakolliset (oikeudelliset), puolipakolliset (hyväksytyt menettelytavat) ja kokonaan vapaaehtoiset. Lisäksi liiketoimintaan liittymätön hyväntekeväisyystyö tai lahjoitukset eivät Knuutisen mukaan kuulu varsinaisesti yritysvastuun piiriin. (Knuutinen 2014, 94-95).

2.3 Vastuullisuuden hyödyt yritykselle

Yrityksen menestymisen ehtona on, että yrityksen toiminta ja vastuullisuus vastaavat riittäväällä tasolla sidosryhmien odotusten kanssa. Jos toiminnan vaikutukset ovat sidosryhmien kannalta kestävämmällä tavalla ei-toivottuja, ne pyrkivät vaikuttamaan joko lainsäädäntöön tai asettamalla yrityksen tuotteet ostoboikottiin. (Lehtipuu & Monni 2007, 45).

Yhteiskuntavastuuseen investoimalla yritys saa hyötyä kustannussäästöistä, jotka usein tulevat keskipitkällä tai pitkällä aikavälillä. Yrityksen panostaessa työntekijöiden turvallisuuteen, työhyvinvointiin ja osaamisen kehittämiseen, työntekijät ovat yritykselle tuottavampia, innovatiivisempia sekä sitoutuneempia (Harmaala & Jallinoja 2012, 59). Yritysvastuun hyötyjä voidaan tarkastella lisäarvon tuottamisen perustella, joko niin, että asiakkaat ovat valmiita maksamaan vastuullisesta tuotteesta enemmän tai että yritys saa pienennettyä kustannuksiaan eikä hintaa tarvitse laskea (Juutinen 2016, 60).

Yritys voi esimerkiksi tehdä ennakoivasti ja vapaaehtoisesti energiaa säästäviä tai materiaalien kierrättämistä parantavia ratkaisuja, jotka tiukentuvan lainsäädännön tullessa voimaan tuo kilpailuetua tai säästöjä. FIBS ry:n mukaan vastuullisella yrityksellä on paremmat toimintaedellytykset myös tulevaisuudessa (FIBS ry 2018).

Vastuullisuudella voi pienentää yritystoimintaa liittyviä riskejä, kuten maineriskiä. Vastuullisesti toimiessaan yrityksen ei tarvitse pelätä esimerkiksi jonkin kansalaisjärjestön nostaman epäkohdan tai yrityksen väärinkäytöksen aiheuttamaa skandaalia. (Tynkkynen & Berninger 2017, 38).

2.4 Yhteiskuntavastuun osa-alueet

Yrityksen yhteiskuntavastuun katsotaan jakautuvan kolmeen osa-alueeseen: taloudelliseen, sosiaaliseen ja ympäristö vastuuseen. Yritys pyrkii liiketoiminnan vaikutuksissa minimoimaan riskejä ja hyödyntämään mahdollisuuksia huomioiden nämä eri osa-alueet. (Harmaala & Jallinoja 2012, 17; Juutinen & Steiner 2010, 21.) Käsittelen seuraavissa alaluvuissa tarkemmin sosiaalista ja taloudellista yhteiskuntavastuuta.

2.4.1 Sosiaalinen yhteiskuntavastuu

Sosiaalisen yhteiskuntavastuun kehitys lähti liikkeelle teollistumisen alkuaikoina, jolloin painopiste oli sosiaalisissa epäkohdissa, teollistumisen loppupuolella vastuullisuuden painopiste oli enemmän ympäristöasioissa ja 2000-luvulla sosiaalinen vastuullisuus on nousut uudelleen vahvasti esille (Harmaala & Jallinoja 2012, 24-27).

Sosiaaliseen yhteiskuntavastuuseen kuuluu yrityksen henkilöstön hyvinvointi, joka sisältää muun muassa työolot, työturvallisuuden, osaamisen kehittämisen sekä työehtosopimuksen velvollisuudet. Asiakkaiden näkökulmasta yhteiskuntavastuullisuutta on tuotteiden turvallisuuden varmistaminen ja kuluttajansuoja. Lisäksi sosiaalista vastuullisuutta on yhteistyö muiden yritysten ja yhteisöjen kanssa esimerkiksi yritystoiminnan vaikutus paikallisten asukkaiden elämään. (Harmaala & Jallinoja 2012, 20-21; Lehtipuu & Monni 2007, 66). Sosiaalisessa vastuussa tulee huomioida myös tasa-arvo ja syrjinnän ehkäisy (Harmaala & Jallinoja 2012, 207) sekä ihmisoikeudet ja asiakkaiden yksityisyyden suoja (FIBS ry 2018b).

Yritykset ovat vastuussa tuotteiden ja palveluiden turvallisuudesta. Turvallisuus voidaan määrittää siten, että tuote/ palvelu on vapaa haitasta tai riskistä tai se on suojeltu vaaran, haitan tai menetyksen uhilta. Käytännössä tällaista turvallisuutta ei kuitenkaan pystytä 100 prosenttisesti takaamaan ja kaikkiin tuotteisiin liittyy jonkin asteinen riskin mahdollisuus. Turvallisuuden varmistamiseksi yrityksen tulisi toimissaan huomioida ainakin seuraavat asiat: turvallisuus jo tuotteen suunnittelussa, opettaa asiakkaita tuoteturvallisuudesta ja raportoida tuotteiden virheistä tai aiheuttamista haitoista nopeasti. (Carroll & Buchholtz 2006, 418).

ISO 26000:2010 standardissa sosiaalinen vastuu on jaettu 7 eri osa-alueeseen (kuva 2.). Osa-alueet ovat kytköksissä toisiinsa ja käytännöt ovat riippuvaisia organisaation /yrityksen tekemistä johtamisvalinnoista.



Kuva 2. Sosiaalisen vastuun 7 pää osa-alueetta (mukaiillen ISO 26000, 9)

Tutkimukseni kannalta edellä olevista pääosa-alueista oleellisin on kuluttajiin liittyvät asiat. ISO 26000:2010 standardissa on jaettu kuluttaja-asiat (consumer issues) vielä seitsemään alueeseen, jotka tulee huomioida vastuullisessa johtamisessa:

- Rehellinen markkinointi, faktuaalista ja puolueetonta tietoa sekä oikeudenmukaiset sopimuskäytännöt.
- Turvata kuluttajien terveyttä ja turvallisuutta
- Kestävä kulutus
- Kuluttajapalvelu ja -tuki, valitukset ja riita-asioiden ratkaisut
- Kuluttajien tietojen turvaaminen ja yksityisyys
- Välttämättömien palveluiden saatavuus
- Koulutus ja tietoisuus. (ISO 26000, 13).

GRI Standards raportointiohje, josta tarkemmin kohdassa 2.7, ei vastaa välttämättä asiakaskäytännön liittyvään sosiaaliseen vastuuseen, mikäli yrityksellä ei ole lainkaan sakkoja, valituksia tai muita sanktioita lakien tai eettisten ohjeiden rikkomisesta.

Finanssialan yrityksistä vuonna 2011 tehdyn selvityksen perusteella sosiaalisen vastuun näkökulmasta keskeisessä osassa ovat asiakkaat ja henkilöstö. Yritykset (muun muassa pankit ja vakuutusyhtiöt) pitivät erittäin tai melko tärkeänä tuotteiden ja palveluiden laatua. (Rakuuna 2011, 41-42).

Alko on yhteiskuntavastuuraportissaan kertonut alkoholinkäytön aiheuttamien haittojen kustannuksista yhteiskunnalle. THL:n (Terveystieteiden tutkimuskeskus) tekemien laskelmien mukaan vuonna 2013 alkoholista tuli suoraa kustannuksia yhteiskunnalle noin 1,4

miljardilla eurolla (Alko 2018a). Lisäksi Alko on huomionnut viestimisessään tuotteidensa sisältävät terveysriskit, riskeistä varoitetaan ja neuvotaan asiakkaita ja toisaalta laitetaan rajoja, joiden avulla haittoja voidaan pienentää (Alko 2018b).

2.4.2 Taloudellinen yhteiskuntavastuu

Taloudellinen yhteiskuntavastuu vastaa omistajien tuotto-odotuksiin ja yrityksellä on vastuu osallistua yhteiskunnan hyvinvoinnin tuottamiseen. Taloudellinen vastuu on yritystoiminnan perusedellytys, jotta yritys voi toimia kannattavasti ja panostaa myös vastuullisuuden muihin osiin. (Lehtipuu & Monni 2007, 66).

Ekonomisti ja taloustieteen Nobel-palkinnon voittanut, Milton Friedman (1970) esitti New York Timesin artikkelissa, että yrityksen ainoa sosiaalinen vastuu (social responsibility) on tuottaa omistajilleen enemmän voittoja. Friedmanin mukaan yritys itse ei voi olla vastuullinen (tai toimia vastuullisesti), koska yrityksellä ei ole moraalialueita, ainoastaan yrityksen omistajat, johtajat ja työntekijät voivat toimia vastuullisesti. Hänen näkemyksensä mukaan vapaan markkinan ideaalissa yksilöt voivat vapaasti tehdä yhteistyötä, jos kokevat siitä hyötyvänsä. Eikä ole olemassa muita "sosiaalisia" arvoja tai "sosiaalista" vastuullisuutta, kuin jaettu arvo ja yksilöiden vastuullisuus. (Friedman 1970)

" In an ideal free market resting on private property, no individual can coerce any other, all cooperation is voluntary, all parties to such cooperation benefit or they need not participate. There are no "social" values, no "social" responsibilities in any sense other than the shared values and responsibilities of individuals." (Friedman 1970)

Friedmanin tausta-ajatuksena on, että vapaasti toimiva markkinatalous pystyisi parhaiten vastaamaan kysynnän ja tarpeiden vaihteluun ja haasteisiin. Friedmanin näkemykset ovat vauhdittaneet sääntelyn poistamisen talouspolitiikkaa, jota ajoivat muun muassa Ronald Reagan ja Margaret Thatcher. Maailma on kuitenkin muuttunut Friedmanin ajoista eikä yksipuolinen näkemys vastaa enää monimutkaistuviin ongelmiin, globalisaation, verkostoitumisen ja keskinäisten riippuvuussuhteiden haasteisiin. (Laitinen 2012, 54-55.)

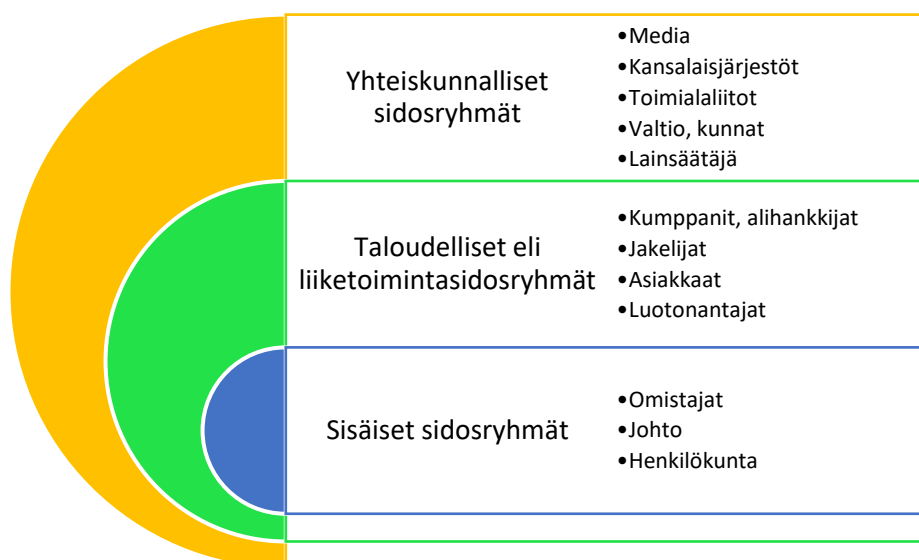
Maailman odotusten muuttumisen on huomannut myös Otto Heinonen Yhteisöviestinnän pro gradu -työssään, jossa on tutkittu pankkien yhteiskuntavastuullisuutta maineen näkökulmasta ja siinä toimittajat määrittivät pankkien yhteiskuntavastuullisuutta seuraavasti: Pankin tulee huomioida ympärillä oleva yhteiskunta, eikä se saa tuottaa ympäristölleen haittaa. Pankin tulee tehdä päätöksensä ottaen huomioon kaikkien sidosryhmiensä näkökulmat eikä pelkästään voitontavoittelun perusteella. (Heinonen 2014, 76)

2.5 Yrityksen sidosryhmät

Yritysvastuun lähtökohdat vaihtelevat toimijoittain, mutta kaikille yrityksille yhteistä on ottaa huomioon sidosryhmänäkökulma. Yrityksen sidosryhmillä tarkoitetaan niitä tahoja, joihin yritystoiminnalla on vaikutusta, joihin sillä voi olla vaikutusta sekä niitä, jotka omilla toimillaan vaikuttavat tai voisivat vaikuttaa yritykseen.

Yrityksen tulisi tunnistaa kaikki vaikutuspiirissään olevat olennaiset sidosryhmät, huomioiden sekä positiiviset että negatiiviset vaikutukset. Tämän jälkeen yrityksen tulee arvioida kunkin sidosryhmän painoarvo ja selvittää sidosryhmien odotukset. Mitä suurempi painoarvo sidosryhmällä on yritykseen, sitä enemmän heidän odotuksiinsa pyritään vastaamaan. (Juutinen & Steiner 2010, 82-83; Harmaala & Jallinoja 2012, 65-67). Olennaisiksi tunnistetut sidosryhmät ovat keskenään erilaisia ja niiden odotukset voivat olla ristiriidassa keskenään. Tämän vuoksi yritykset tekevät usein olennaisuusanalyysin, jonka perusteella selvitetään eri vastuullisuusasioiden merkitys sidosryhmille ja minkälaiset vaikutusmahdollisuudet sidosryhmillä on yrityksen toimintaan nyt tai tulevaisuudessa. (Juutinen & Steiner 2010, 86; Harmaala & Jallinoja 2012, 68).

Karkeasti jaoteltuna yrityksen sidosryhmiä ovat: omistajat, rahoittajat, asiakkaat, kuluttajat, henkilöstö, lähiyhteisö ja muut (Juutinen & Steiner 2010, 23.). Kuvassa 3 on sidosryhmistä tehty tarkempi erittely ja ne on jaettu kolmeen pääalueeseen sen mukaan minkälaisessa asemassa ne ovat yrityksen toiminnan näkökulmasta.



Kuva 3. Yrityksen sidosryhmät (mukaillen Harmaala & Jallinoja. 2012, 65.)

Sisäiset sidosryhmät ovat kiinteässä yhteydessä yrityksen toimintaan. Usein ajatellaan, että omistajat ja työntekijät ovat yrityksen tärkeimmät sidosryhmät, koska he panostavat yritykseen varallisuuttaan sekä antavat aikaansa ja osaamistaan yrityksen käyttöön. Toisaalta myös liiketoimintasidosryhmään kuuluvien asiakkaiden odotuksiin vastaaminen on tärkeää, koska ilman tuotteita tai palveluita ostavia asiakkaita ei yritys pysty vastaamaan omistajien tuotto-odotuksiin. Asiakkaiden valinnat vaikuttavat myös yrityksen mahdollisuuksiin tehdä vastuullista liiketoimintaa. (Harmaala & Jallinoja 2012, 65-66).

Aiemmin esittelin Carrollin yhteiskuntavastuu pyramidin (kohta 2.2) jossa vastuullisuus on jaettu eri tasoihin. Nämä tasot koskevat yrityksen sidosryhmiä eri asteisesti ja niiden painoarvo voi vaihdella. Carroll on jakanut sidosryhmät viiteen: omistajat, asiakkaat/ kuluttajat, työntekijät, yhteisö/yhteiskunta (community) ja muut. Carroll on itse arvioinut, että taloudellinen taso koskettaa ensisijaisesti omistajia ja työntekijöitä, laillinen taso työntekijöitä ja asiakkaita, eettinen taso asiakkaita ja työntekijöitä sekä filantrooppinen yhteisöä ja työntekijöitä. (Carroll & Buchholtz 2006, 40-41).

Vuosien varrella yritykset ovat ottaneet asiakas-/kuluttajasidosryhmän näkemykset ja tarpeet vaihtelevasti huomioon. Toisessa ääripäässä ovat olleet ne yritykset, jotka ovat huomioineet asiakkaiden palautteet lähinnä symbolisesti eikä niillä ole ollut varsinaista vaikutusta yrityksen toimintaan. Toisaalta yritykset ovat kehittäneet erilaisia laadun johtamismenetelmiä, kuten laaja-alainen laatujohtaminen (TQM, total quality management), jossa asiakas näkökulma on otettu vahvasti huomioon. (Carroll & Buchholtz 2011, 430). Sosiaaliseen median, globalisaation ja uuden teknologian seurauksena eri toimijoiden välinen riippuvuus on lisääntynyt ja asiakkaat ovat isommassa roolissa yrityksen toiminnan kehittämisessä. (Laitinen 2012, 60.) Sidosryhmien kanssa käytävän vuoropuhelun avulla on mahdollista saada tärkeää tietoa eri sidosryhmien odotuksista ja samalla sidosryhmät saavat itselleen oleellisia tietoja yrityksen toiminnasta ja suunnitelmista (Juutinen & Steiner 2010, 88).

Toisaalta yhteiskuntavastuuseen panostamisella ei välttämättä ole vaikutusta sidosryhmien asenteisiin yrityksestä. Sodexon teettämän kyselyn mukaan (Suomessa vastaajia 1003), vain 24 prosentille nuorista työntekijöistä (23-35vuotiaat) vastuullisuudella oli melko tai erittäin paljon merkitystä heidän haluunsa työskennellä jossain yrityksessä. Asiakkaiden osalta vastuullisuudella oli kuitenkin todettu olevan isompi merkitys, kun hankkivat tuotteita tai palveluita. Vastanneista 43 prosenttia piti vastuullisuutta melko tai erittäin tärkeänä. (Talouselämä 10.1.2019). Kertooko tämä tutkimustulos enemmän siitä, että työntekijöillä on vähemmän vaihtoehtoja, jolloin vastuullisuudelle ei pystytä antamaan yhtä suurta painoarvoa kuin asiakkaan valitessa lounaspaikkavaihtoehtoa?

2.6 Yhteiskuntavastuun raportointi

Yhteiskuntavastuusta julkaistava raportti on yrityksen strateginen valinta samalla tavalla kuin yleinen suhtautuminen vastuullisuuteen tai muihin kehitystrendeihin. Yrityksen yhteiskuntavastuu raportoinnin katsotaan edistävän avoimuutta ja tuovan toimintaan läpinäkyvyyttä. Yritys pystyy tuomaan jäsennellysti esille sidosryhmiä kiinnostavat asiat ja siitä voi olla apua yritykselle liiketoimintaan liittyvän vastuullisuustyön hahmottamisessa, riskien tunnistamisessa ja uhkien ennakoinnissa. Lisäksi raportointi voi tukea johtamisjärjestelmiä ja käytänteitä, kun yrityksen eri osa-alueet tekevät raportoinnissa yhteistyötä, niin erilaiset näkemykset tulevat paremmin esille. (Niskala, Pajunen & Tarna-Mani, 2013, 98-99; Harmaala & Jallinoja 2012, 221-222).

Raportoinnin kritiikissä on nostettu esille, että yritys vastuun raportit olisi tehty ensisijaisesti yrityksen markkinointia varten eikä todellisen vastuullisuuden tason kertomiseen. Yhteiskuntavastuuraportin tekeminen voi olla yritykselle hyvin raskas prosessi ja raportit eivät aina tavoita oleellisimpia sidosryhmiä. Tilinpäätöksien yhteyteen tehdyt raportit sisältävät vanhaa tietoa jo ilmestyessään, kun niissä kerrotaan edellisen tilikauden tapahtumista. Vastauksena kritiikkiin jotkut yritykset tekevät lyhyitä kohdennettuja raportteja ja julkaisevat yritys vastuustaan tietoa jatkuvasti esimerkiksi omilla verkkosivuillaan tai sosiaalisessa mediassa. (Harmaala & Jallinoja 2012, 223). Menneiden tietojen lisäksi osa yrityksistä kertoo raportissa vastuullisuus strategiasta, mikä on sen tavoite tulevaisuudessa ja mitä kyseisen tilikauden aikana on saatu aikaan ja mihin suuntaa siinä ollaan menossa. (esimerkiksi Nordea bank 2017; Danske bank 2017).

Yritysvastuuraporttien yhtenä tarkoituksena on toimia vertailun välineenä erityisesti saman toimialan yritysten välillä. Vertailtavuuden kannalta olisi tärkeää, että yritykset kertoisivat vastuullisuudestaan tiettyjen standardien mukaisesti. Vertailua vaikeuttaa myös se, että raportoinnin oleelliset osa-alueet yritys voi päättää itse. (Harmaala & Jallinoja 2012, 223). Yhteisten standardien luomista ja mittaamista vaikeuttaa erilaiset näkemykset siitä mitä yritysten yhteiskuntavastuullisuus on. Kun yritys voi itse päättää mitkä asiat tekevät sen toiminnasta yhteiskuntavastuullista ja mistä asioista raportoivat, se voi jättää kertomatta jotakin sellaista, jolla on huomattavan negatiiviset vaikutukset yhteiskuntaan. (Chandler 2017, 181).

Suurten yritysten on Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2014/95/EU (22.10.2014) mukaan annettava tilinpäätöstietojen kanssa myös muita kuin taloudellisia tietoja koskeva selvitys. Suurella yrityksellä tarkoitetaan sellaista yritystä, jonka tase on

tilikauden päättyessä vähintään 20 miljoonaa euroa ja liikevaihto on vähintään 40 miljoonaa euroa, lisäksi keskimääräinen työntekijöiden määrä tilikauden aikana on 500. (Direktiivi 2014/95/EU 19a artikla. Suurilta yrityksiltä ja konserneilta edellytettävien muiden kuin taloudellisten tietojen ja monimuotoisuutta koskevien tietojen julkistamisen osalta; Direktiivi 2013/34/EU, 3 artikla, 7kohta.). Edellä olevaa pienemmillä yrityksillä ei ole siten velvoitetta raportoida vastuullisuudestaan, mutta he voivat halutessaan raportoida.

Selvityksen tulee sisältää tiedot yrityksen kehityksestä, tuloksesta, asemasta sekä sen toiminnan aiheuttamista vaikutuksista ainakin ympäristöasioissa, sosiaalisissa ja työntekijöihin liittyvissä asioissa, ihmisoikeuksien kunnioittamisessa sekä korruption ja lahjonnan torjumisesta. Näistä tulee kertoa sellaisella laajuudella, että niiden avulla on mahdollista ymmärtää toiminnan yhteys vaikutuksiin. Lisäksi yrityksen tulee kertoa, minkälaisia riskejä ja haittavaikutuksia yrityksen tuotteilla tai palveluilla todennäköisesti on sekä miten yritys näitä riskejä hallitsee. (EUVL L330, 4-5).

Raportointia varten on kehitetty erilaisia standardeja ja ohjeistuksia, joista laajimmin käytetty on GRI (Global Reporting Initiative) raportoinnin ohjeistus (GRI 2019). Se antaa yrityksille työkaluja vastuullisuus asioiden raportointiin. Ohjeet tuovat näkyväksi millä alueilla yrityksen toiminnalla voi olla vaikutusta vastuullisuuteen liittyvissä asioissa ja millä tavalla vaikutuksia voidaan mitata. Sosiaalisen osa-alueen GRI Standards 400 käsittelee muun muassa asiakkaisiin ja tuotteisiin/ palveluihin liittyviä aiheita. Seuraavissa osissa mittareina käytetään tapauksien määrää ja/tai sanktioiden määrää, joissa yritys on saanut sakkoja, rangaistuksia tai varoituksia liittyen tuotteiden tai palveluiden turvallisuuteen. Mittareina käytetään myös tilanteita, joissa toiminta on ollut ristiriidassa lakien, säädösten tai vapaaehtoisten koodistojen kanssa.

GRI 416: Asiakkaiden terveys ja turvallisuus standardissa yrityksen tulee kertoa tuotteiden vaikutuksista asiakkaiden terveyteen ja turvallisuuteen sekä kerrottava prosenttiosuus merkittävien tuotteiden ja palveluiden terveyden ja turvallisuuden parantamiseksi tehdyistä toimenpiteistä.

GRI 417: Markkinointiviestintä ja tuotetiedot osuudessa yrityksen tulee antaa selvitys tuotteen tai palvelun sisältämien osien tuotannosta (sourcing), millä asioilla voi olla vaikutuksia ympäristölle tai sosiaaliselle hyvinvoinnille, tuotteen turvallinen käyttö, tuotteen hävittäminen ja siitä tulevat ympäristö tai sosiaaliset vaikutukset.

GRI 418: Asiakkaiden yksityisyyden suojasta tapahtuneet valitukset sekä asiakastietojen kadottamisesta tai vuotamisesta.

GRI 419: (Socioeconomic compliance) osuudessa raportissa tulee kertoa merkitykselliset sakot tai ei-rahalliset seuraamukset, jotka aiheutuneet lakien tai säädösten rikkomisesta.
(GRI Standards 2019, GRI 416-419)

3 Luotonantajien vastuullisuutta ohjaavia säädöksiä ja ohjeita

Käsittelen tässä luvussa ensimmäiseksi voimassaolevaa Kuluttajansuojalain 7 lukua, jossa säädetään erityisesti kuluttajaluotoista ja luotonantajan velvollisuudesta toimia vastuullisesti. Toisena kerron lyhyesti Finanssialan keskusliiton Hyvä pankkitapa -ohjeen tutkimusaiheeni kannalta oleellisemmat asiat. Seuraavaksi käyn läpi Finanssivalvonnan antamia määräyksiä ja ohjeita vastuullisuudesta luotonmyöntöprosessissa ja viimeisenä asiana käsittelen luottotapporiskin arviointia.

Luotonantamisen lähtökohtana on sopimusvapaus, jolloin sopijaosapuolet voivat vapaasti päättää tekevätkö sopimuksen ja, millä ehdoilla siihen sitoutuvat. Luottojen myöntämisen sääntelyn tarkoitus on, että kuluttaja pystyy harkitsemaan luottoa ottaessaan, millainen taloudellinen merkitys sillä hänelle on. Nykyisen sääntelyn tarkoitus ei ole, että luotonantaja päättäisi luotonhakijan puolesta luotonmyöntämisestä ja parhaiten luotonhakijalle sopivasta luottotuotteesta. Luotonottamispäätös on aina luotonhakijan tehtävä. (Makkonen 2012, 144-145).

3.1 Kuluttajansuojalaki 7 luku Kuluttajaluotot (27.8.2010/746)

Kuluttaja-asiamiehen linjauksen mukaan Kuluttajansuojalain 7 luku sisältää erityissäännökset suhteessa saman lain 2 luvun yleissäännöksiin (KKV 2017a). Hallitus on antanut eduskunnalle esityksen 15.11.2018 kuluttajaluottoihin liittyvän lainsäädännön muuttamiseksi ja muutokset on esitetty tulevan voimaan 1.9.2019 (HE 230/2018).

Kuluttajansuojalain 7 luvun 5 pykälän (14.10.2016/851) mukaan tämän luvun säännöksistä kuluttajan vahingoksi poikkeava luottosopimuksen sopimusehto on mitätön. Kuluttajaluoton mainonnasta määrätään 7 luvun 8 pykälässä (27.8.2010/746), jonka mukaan tiedot tulee antaa selkeästi ja mainoksen täytyy sisältää seuraavat tiedot: luoton todellinen vuosikorko, luoton korko ja muut luottokustannukset, luotonmäärä tai luottoraja, luottosopimuksen kesto sekä luoton ja luottokustannusten yhteismäärä ja maksuerien määrä.

Luotonantajan tulee antaa asiakkaalle/kuluttajalle hyvissä ajoin ennen luottosopimuksen tekemistä ”vakiomuotoiset eurooppalaiset kuluttajaluottotiedot” -lomake (9§) sekä maksutta luottosopimusluonnos, mikäli kuluttaja sitä pyytää (11§).

Hyvän luotonantotavan ja kuluttajan luottokelpoisuuden arvioinnin yksi tärkeä tavoite on, ettei maksukyvyttömälle henkilölle myönnetä luottoa eikä muutenkaan aiheuteta taloudellisia vaikeuksia edistämällä ylivelkaantumista (Makkonen 2012, 41). Kuluttajansuojalain 7

luvun 13 § Hyvä luotonantotapa (15.3.2013/207). Luotonantajan tulee menetellä luotonantonsaan vastuullisesti. Laissa edellytetään erityisesti, että luotonantaja:

1) ei markkinoi luottoa siten, että markkinointi on omiaan selvästi heikentämään kuluttajan kykyä harkita luoton ottamista huolellisesti;

2) ei käytä luoton myöntämistä pääasiallisena markkinointikeinona markkinoidessaan muita kulutushyödykkeitä;

3) ei käytä luottoa markkinoitaessa, sitä myönnettäessä eikä muussa luottosuhteeseen liittyvässä asioinnissa lisämaksullista tekstiviestipalvelua tai muuta vastaavaa viestipalvelua;

4) antaa kuluttajalle ennen luottosopimuksen tekemistä riittävät ja selkeät selvitykset sen arvioimiseksi, soveltuuko luotto ja mahdollisesti tarjotut lisäpalvelut kuluttajan tarpeisiin ja hänen taloudelliseen tilanteeseensa, sekä tiedon siitä, voiko kuluttaja irtisanoa lisäpalvelua koskevan sopimuksen erikseen ja mitä seuraamuksia irtisanoimisesta kuluttajalle aiheutuu; (14.10.2016/851)

5) antaa kuluttajalle maksuviivästystilanteissa tietoa ja neuvoja maksuvaikeuksien syntyminen tai syveneminen estämiseksi ja maksukyvyttömyystilanteiden hoitamiseksi sekä suhtautuu vastuullisesti maksujärjestelyihin.

Hallituksen esityksen mukaan hyvään luotonantotapaan liittyy myös asiakkaan neuvominen ja tiedonanto maksuviivästystilanteissa. Tiedoilla ja neuvoilla pyritään ehkäisemään kuluttajan maksuvaikeuksien syveneminen. Luotonantaja voi esimerkiksi kertoa mahdollisuudesta sopia uudesta maksuaikataulusta ja viranomaistahoista, joiden puoleen asiakas voi kääntyä, mikäli tarvitsee tarkempaa ohjausta velkojen järjestelyssä sekä mahdollisista negatiivisista seurauksista kuten luottohäiriömerkinnästä. (Hallituksen esitys 24/2010, 35).

Luotonantajalla on velvollisuus arvioida kuluttajan luottokelpoisuus. Arviointi tehdään kuluttajan tuloja ja muita taloudellisia olosuhteita koskevien riittävien tietojen perustella. Lisäksi mikäli luottoa merkittävästi korotetaan, tulee luottokelpoisuus arvioida uudelleen (14§).

16 a § (14.10.2016/851) Luotonantajan on määriteltävä luoton myöntöön käytettävät periaatteet ja kuluttajalle saa myöntää luottoa vain silloin, jos luottokelpoisuuden arvioinnin tuloksena voidaan pitää todennäköisenä, että luottosopimuksen velvoitteet täytetään sopimuksessa edellytetyllä tavalla.

17 a § (15.3.2013/207) mukaan alle 2000 euron luottoja koskee korkokatto. Luoton todellinen vuosikorko saa olla enintään 50 prosenttiyksikköä yli viitekoron. Todellinen vuosikorko sisältää myös luotosta perittävät kulut. Tällä hetkellä lainsäädännössä ei siis rajoiteta yli 2000 euron suuruisten kuluttajaluottojen enimmäiskorkoa. Tähän on kaavailtu muutosta

siten, että kaikista kuluttajaluotosta perittäviin kustannuksiin tulee enimmäisrajat, luoton korko olisi enintään 30 prosenttia ja lisäksi kulujen määrää rajoitettaisiin siten, että ne voivat olla enintään 0,01 prosenttia päivässä luoton määrästä (HE 230/2018).

19 § määrätään varojen luovutusaikaa koskevasta rajoituksesta, sen mukaan kello 23.00-7.00 välillä haetut luotot maksetaan asiakkaalle vasta klo 7.00 jälkeen. Tätä pykälää ei kuitenkaan sovelleta jatkuvan luoton luotolta nostamiseen. Eli tämän pykälän määräykset eivät päde esimerkiksi asiakkaalle myönnettyyn yli 2000 euron limiittiluottoon, josta asiakas voi vapaasti nostaa rahaa käyttöönsä limiitin puitteissa. Tällaisia luottoja on tutkituista luotonantajista esimerkiksi Ferratum Finland Oy:llä (joustava -luotto) ja IPF Digital Finland Oy:llä (Credit24 joustolimiitti-luottosopimus).

3.2 Hyvä pankkitapa

Finanssialan keskusliitto on määritellyt pankkeja varten Hyvän pankkitavan -periaatteet. Tämän tutkimuksen kannalta oleelliset periaatteet koskevat pankin palveluiden markkinointia ja niistä sopimista sekä luottopalveluita.

Markkinoinnissa on annettava palvelusta totuudenmukainen kuva ja tiedot palvelun oleellisesta sisällöstä. Luottoa myönnettäessä pankin tulee huolellisesti arvioida asiakkaan luotokelpoisuus. Hyvän pankkitavan periaatteen mukaisesti pankin tulee noudattaa luottosuhteissa vastuullisuutta ja ottaa mahdollisuuksien mukaan huomioon kuluttaja-asiakkaan taloudellinen tilanne. (FK 2015, 3.)

Vastuullisen luotonantamisen toisena puolena on kuluttajan vastuullinen luotonottaminen. Hyvän pankkitavan periaatteiden mukaan myös asiakkaan tulee itse arvioida luotonhoitokustannuksien selviytymiskykyään. Luotonantaja tekee luottopäätöksen luotonhakijan antamien tietojen perusteella, jolloin hakijan tulee antaa taloudellisesta tilanteestaan oikeat ja riittävät tiedot. (Makkonen 2012,181).

3.3 Finanssivalvonnan määräykset luotonmyöntöprosessin vastuullisuudesta

Finanssivalvonta on viranomainen, joka myöntää toimilupia ja valvoo rahoitus- ja vakuutusosalalla toimivia tahoja. Viranomaisen valvottavina ovat muun muassa pankit, vakuutus- ja eläkeyhtiöt, sijoituspalveluyritykset ja pörssi. (Finanssivalvonta 2018a). Finanssivalvonta myös myöntää toimiluvat muun muassa talletuspankkien keskusyhteisöille, talletuspankeille ja luottoyhteisöille kiinnitysluottopankkitoimintaan sekä Eta-maiden ulkopuolisten luottolaitosten sivukonttoreille Suomessa (Finanssivalvonta 2018b).

Finanssivalvonta antaa määräyksiä ja ohjeita valvottavilleen. Määräykset ovat valvottavia sitovia ja ohjeet ei-sitovia. Finanssivalvonta on antanut määräykset luotonmyöntöprosessiin ja periaatteisiin luottoriskinhallinnan näkökulmasta. (Finanssivalvonta 2018, 12).

Vaikka Finanssivalvonnan standardit koskevat vain heidän valvonnassaan olevia tahoja, voidaan osaa niistä käyttää myös yleisen hyvän luotonantotavan sisältöä määritettäessä (Makkonen 2012, 43).

Finanssivalvonta määrää, että luottoa myöntävän on tehtävä asiakkaasta luottoanalyysi ennen luottopäätöksen tekemistä. Analyysin on annettava riittävä ja kattava kuva luottoa hakevasta asiakkaasta, hänen tuloistaan ja menoistaan, luottokelpoisuudesta sekä luoton käyttökohteesta tai -tarkoituksesta. Luottopäätöksissä on arvioitava ainakin seuraavia seikkoja:

- velallisen takaisinmaksuhistoriaa, takaisinmaksukykyä nyt ja tulevaisuudessa huomioiden kaikki velallisen varat ja vastuut
- luoton käyttötarkoitusta ja mihin lähteeseen takaisinmaksu perustuu, on huomioitava jatkuvuuteen liittyvät asiat
- onko velallisella omaa rahoitusosuutta käyttökohteen rahoituksessa
- arvioitava yleisiä taloudellisten olosuhteiden muutoksia, kuten korkojen vaikutuksia
- mikäli luoton lyhennykset painottuvat laina-ajan loppuun, tulee kiinnittää huomiota tehdyn lyhennyssuunnitelman realistisuuteen.

Finanssivalvonnan valvottavien on luottoa myönnettäessä huomioitava tuoton ja riskin välinen suhde luottojen hinnoittelussa ja asiakassuhteiden kokonaisarvioinnissa. Luotonannon tulee olla itsenäisesti kannattavaa verrattuna luottoriskeihin, lisäksi luotonantajan tulee seurata makrotalouden muutoksia ja miten muutokset vaikuttavat velallisiin. (Finanssivalvonta 2018, 12-13).

Luotonmyöntöprosessista tulee olla kirjalliset ohjeet, jotka ovat toimivan johdon hyväksymät. Ohjeessa on kerrottava luotonmyöntämiseen osallistuvien tehtävät ja vastuut ja kuinka suuret valtuudet heillä on luottojen myönnössä. Esitysten valmistelu ja päätöksen teko on yleensä eriytettävä toisistaan. Mikäli kyseessä on pieni ja vähäriskinen luottopäätös voi sama taho tehdä päätöksen valtuuksiensa puitteissa, lisäksi täytyy olla käytettävissä jokin luottokelpoisuuden arviointi, joka on päätöksentekijästä riippumaton. Mikäli luotonantaja on automatisoinut osan luotonmyöntöprosessistaan, tulee heidän varmistaa, että myös tämän prosessin osalta noudatetaan samoja luottoriskien hallinnan sääntöjä kuin muutenkin luotonmyönnössä. Luotonmyöntöohjeisiin on kirjattava miltä osin luottotuotteet ja kohderyhmät ovat automatisoidun luottoprosessissa. Mitä automaattisempi luotonmyöntöprosessi on sitä pienempiä ja vähäriskisempiä myönnettävien luottojen tulee olla. (Finanssivalvonta 2018, 16-17).

3.4 Luottotappioriskien arviointi luottoa myönnettäessä

Luottopolitiikkaa valittaessa yritys voi määrittää omat luottoriskirajansa sen mukaan mitä omistajat ovat valmiita sietämään. Vain luottolaitostoiminnalle on asetettu laissa riskirajat. (Makkonen 2012, 155). Luottoja myönnettäessä yrityksen tulee arvioida riskiä siitä, että luotto jää maksamatta. Yritystoiminnan kestävät luottotappiot riippuvat yrityksen liikevaihdon ja liikevoiton suhteesta. Jos yritys ottaa liian suuria riskejä voivat luottotappiot syödä koko liikevoiton. Toisaalta, jos yrityksellä ei tule lainkaan luottotappioita voidaan kysyä, onko yritys hyvin onnekas tai taitava valikoimaan asiakkaansa vai liian varovainen. Liian varovaisen yrityksen luotonmyöntökriteerit ovat hyvin tiukat ja tämän vuoksi asiakkaiden määrä jää pienemmäksi ja yritys voi sen vuoksi menettää liikevaihtoa. (Lehtonen ym. 2018, 3. luottopolitiikka).

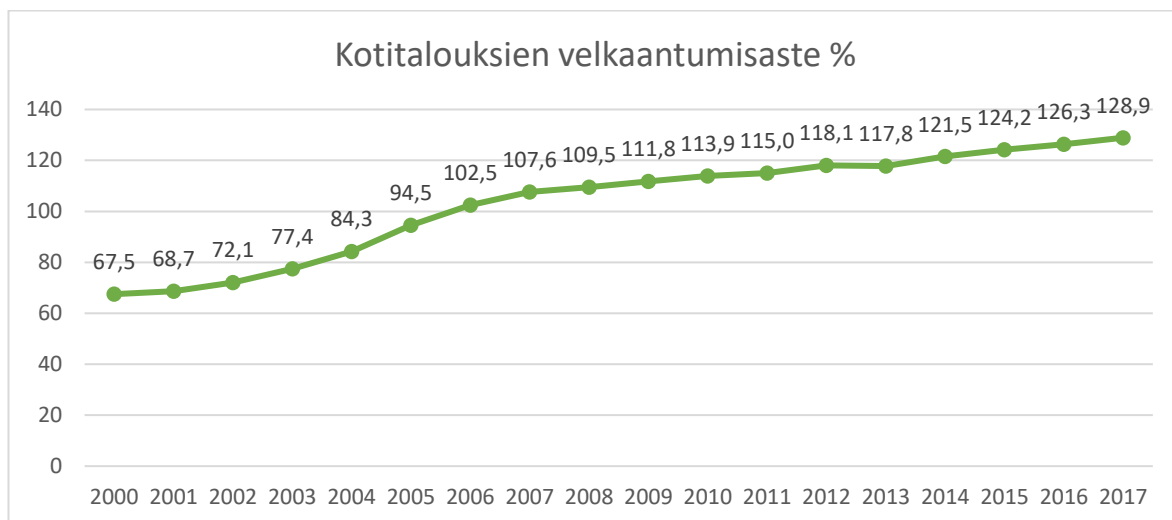
Luottoriskin rajoittamisesta Finanssivalvonta määrää, että luotonantajan tulee hajauttaa riskiä. Mikäli joidenkin riskien välttäminen on vaikeaa tai riskin ottaminen on liiketoiminnan kannalta perusteltua, tulee luottoriskin kasvu huomioida luoton hinnoittelussa ja omien varojen riittävyyden määrittelyssä. (Finanssivalvonta 2018, 18).

4 Kotitalouksien velkaantumisesta Suomessa

Tämän kotitalouksien velkaantumisesta kertovan luvun tein raporttiini, koska mielestäni on tärkeää nähdä liiallisen luotottamisen aiheuttamat negatiiviset vaikutukset yksilö- ja yhteiskuntatasolla. Näiden vaikutuksien ymmärtämisen kautta, luotonantajilla on mahdollisuus tehdä vastuullisuustyötään huomioiden laajemmin myös asiakas ja yhteiskunta sidosryhmiin liittyvät asiat. Tässä luvussa esittelen muutamia kotitalouksien velkaantumiseen liittyviä tilastotietoja, jotta lukija saa kuvan velkaantumisasteen, kulutusluottojen määrän sekä maksuhäiriömerkintöjen määrässä tapahtuneista muutoksista. Lisäksi kerron lyhyesti minkälaisia vaikutuksia velkaongelmilla on yksilö- ja yhteiskuntatasolla.

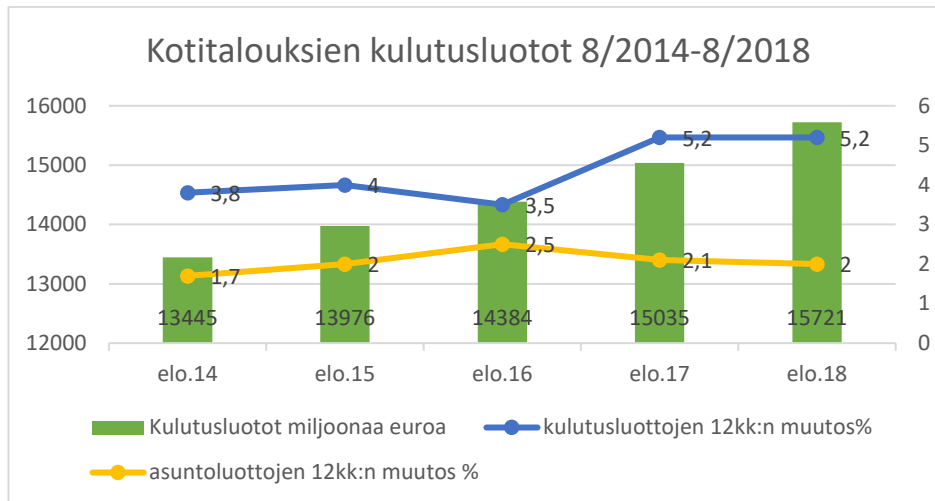
4.1 Velkaantumisen ja maksuhäiriöiden lisääntyminen

Kotitalouksien velkaantumisen trendi on ollut kasvava ja kulutusluottojen osalta se on kiihtynyt viimeisten vuosien aikana. Kotitalouksien velkaantumisaste kertoo minkä verran kotitalouksilla on velkaa suhteessa käytettävissä oleviin tuloihin. Vuonna 2006 lähtien suomalaisilla kotitalouksilla on ollut suhteessa enemmän velkaa kuin käytössä olevia tuloja. Kuten kuvio 1 näkyy, velkaantuminen on kasvanut lähes yhtä jaksaisesti koko 2000-luvun ajan.



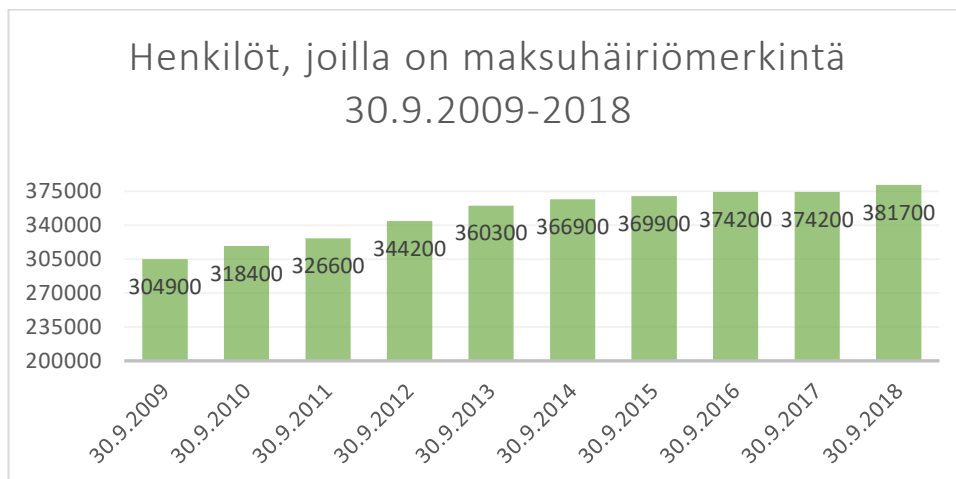
Kuvio 1. Kotitalouksien velkaantumisaste% Lähde: mukaillen Rahoitustilinpito, Tilastokeskus

Kotitalouksien euro määräisten kulutusluottojen määrä on noussut viiden viimeisen vuoden aikana lähes 2,3 miljardia (kuvio 2). Vuosi tasolla niiden kasvuvauhti on ollut kahden viimeisen vuoden aikana 5,2% vuodessa, kun vastaavasti asuntoluottojen kasvuvauhti on ollut maltillisempi, noin 2% vuodessa.



Kuvio 2. Kotitalouksien euromääräiset kulutusluotot ja 12 kk:n muutos % kulutusluotoissa ja asuntoluotoissa Lähde: mukailen Suomen pankki, Suomen kotitalouksien euromääräiset lainat ja talletukset

Maksuhäiriömerkintöisten henkilöiden määrä on kasvanut kuvion 3. mukaisesti viimeisen kymmenen vuoden aikana lähes 77 tuhannella henkilöllä. Maksuhäiriömerkinnän saa yleensä käräjäoikeuden antamasta velkomustuomiosta tai ulosottolaitoksen ilmoittamasta tiedosta. Luottotietoja tarkistetaan erilaisten sopimusten teon yhteydessä ja asiakkaalla olevat maksuhäiriömerkinnät voivat estää tai vaikeuttaa muun muassa rahaluoton, vuokra-asunnon ja kotivakuutuksen saamiseen. (Asiakastieto 2019a).



Kuvio 3. Henkilöt joilla on maksuhäiriömerkintä Lähde: mukailen Suomen Asiakastieto oy

4.2 Velkaongelmien ja ylivelkaantumisen haittoja

Ylivelkaantumisella tarkoitan sellaista tilannetta, jossa velallisen maksukyky on puutteellinen suhteessa hänellä olevaan kokonaisvelkamäärään eikä velallinen kykene selviytymään tekemistään velkasitoumuksista kohtuullisessa ajassa. Seuraavassa esimerkki siitä, miten velkaantuminen ja sen muuttuminen ylivelkaantumiseksi voi syntyä. Henkilölle tulee jokin yllättävä meno tai joku isompi lasku maksettavaksi, jonka maksuun ei normaali tulot riitä. Tämän maksuun hän ottaa nopeasti saatavan pienemmän, lyhyellä takaisinmaksuajalla maksettavan luoton. Seuraavassa kuukaudessa ei tulot riitä perusmenojen maksun jälkeen tämän luoton maksuun ja sitä varten otetaan uusi luotto. Vanhaa luottoa ei saa maksettua kokonaan ja velka määrä kasvaa. Sama tilanne jatkuu kuukaudesta toiseen ja velallinen alkaa pelätä luottotietojen menetystä. Hän ottaa uutta luottoa maksaakseen vanhoja velkoja ja velkamäärä vain kasvaa.

Kuluttaja saa nopeasti kerättyä itselleen useamman parin tuhannen euron luoton, kun luotonantajien näkökulmasta yksittäisen luoton myöntämisestä tuleva riski on heille pieni. Tämän jälkeen velallinen hakee ratkaisua tilanteeseen ottamalla isomman kulutusluoton, jolla yhdistää aiemmat luotot. Joskus käy niin, ettei velallinen kuitenkaan saa kaikkia velkojaan yhdistettyä uuteen luottoon, jolloin maksuvaikeudet jatkuvat ja uuden luoton ottaminen nähdään taas ratkaisuna. Lisävelkaantuminen päättyy usein siihen, että velallinen joko itse huomaa, ettei uuden luoton ottaminen ratkaise enää tilannetta tai sitten jostakin velasta tulee luottohäiriömerkintä eikä velallinen saa enää uutta luottoa.

Velkaongelmasta ja ylivelkaantumisesta on yksilötasolla suuria vaikutuksia ihmisen hyvinvointiin. Suomen Mielenterveysseuran kyselyn mukaan velkaantumisella on vaikutusta ihmisten psyykkiseen jaksamiseen, joskus jopa niin, etteivät he jaksa hoitaa muitakaan asioitaan, jolloin syntyy vielä vaikeammin selvitettäviä ongelmia (Ruishalme 24.10.2016). Pitkäaikaisen ylivelkaantumisen on tutkimuksessa todettu vaikuttavan henkilön terveyteen ja erityisesti naisilla se näkyi lisääntyneinä lääkemenoina. Myös Kelan maksamat lääkekorvauksien määrät kasvoivat ylivelkaantuneilla. (Blomgren ym. 2014).

Ylivelkaantumisesta seuraa usein maksuhäiriömerkintä ja sen on todettu haittaavan arkielämää. Nuorten velkaantumisesta tehdyssä tutkimuksessa 76% ilmoitti kokeneensa jotain vaikeuksia merkinnän vuoksi. Tällaisia vaikeuksia oli esimerkiksi matkapuhelinliittymän aukaiseminen, vakuutuksen saaminen, vuokra-asunnon ja pankki-/luottokortin saamisessa. Maksuvaikeudet aiheuttavat myös univaikeuksia, ahdistusta, fyysisiä oireita, ihmishuoneongelmia, muistihäiriöitä ja keskittymiskyvyn heikkenemistä. (Majamaa & Rantala

2016, 27-28). Tutkimuksen tulokset pätevät näkemykseni ja kokemukseni mukaan myös muissa ikäryhmissä, ei pelkästään nuorissa.

Velkaongelmista tulee yksilötason ongelmien lisäksi kustannuksia myös yhteiskunnalle. Yhteiskunnalle tulevista kustannuksista ei ole käytettävissä euromääräisiä arvioita, mutta kuluja tulee muun muassa käräjäoikeuksille sekä Kelalle toimeentulotuki- ja lääkemennoista. Käräjäoikeuksissa käsiteltävien summaaristen riita-asioiden määrät ovat nousseet. Summaarisella riita-asiolla tarkoitetaan käräjäoikeudessa käsiteltäviä kantajan käsityksen mukaan riidattomia asioita, jotka perustuvat esimerkiksi velkakirjaan tai muuhun sopimukseen, kuten vuokraan. Vuonna 2017 tällaisia riita-asioita tuli vireille käräjäoikeuksiin noin 402 800 kappaletta, vuonna 2016 määrä oli noin 344 000 kappaletta. Lisääntyneiden velkomustuomioiden on todettu nostaneen valtiolle tulevia asioiden käsittelystä aiheutuvia kuluja. (HE 230/2018).

Ulosotossa vuosittain olevien velallisten määrä on ollut vuosia noin puolen miljoonan luokkaa. Osalla näistä velallisista jää tulojen ulosmittauksen jälkeen rahaa niin vähän, etteivät ne riitä perusmenojen maksamiseen. Heillä on silloin useimmiten oikeus saada toimeentulotukea menojen kattamiseen. Toimeentulotuen tilastoista viimeisin kokovuoden tilasto on vuodelta 2016, jolloin perustoimeentulotukea myönnettiin noin 651 miljoonaa euroa (kts. Liite 3.). Perustoimeentulotuen myöntäminen siirtyi vuonna 2017 Kelalle eikä Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) verkkosivuilla ole julkaistu uudempia tietoja. Toisaalta toimeentulotuen tilastoista ei välttämättä pystyisi suoraan tekemään johtopäätöstä velkaongelmien kasvusta, koska Kelalle siirtymisen odotettiin lisäävän tuen hakemista, kun aiemmin sosiaalitoimesta myönnettyä tukea ei välttämättä haettu, vaikka siihen olisi ollut oikeutettu.

5 Tutkimuksen toteutus

Tässä luvussa esittelen opinnäytetyössä käytetyt tutkimus- ja aineistonkeruumenetelmät sekä luotettavuusarvioinnin kriteerit. Lisäksi kerron tutkittujen luotonantajien valintaprosessista.

5.1 Tutkimus- ja aineistonkeruu menetelmät

Opinnäytetyön tutkimusotteeksi olen valinnut laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen. Trockimin ja Donellyn mukaan laadullisella tutkimuksella pystytään parhaiten vastaamaan tilanteisiin joissa; tutkittavasta ilmiöstä ei ole tietoa tai teorioita, siitä halutaan saada syvälinen näkemys tai hyvä kuvaus tai tutkimusstrategiana käytetään triangulaatiota. Laadullisessa tutkimuksessa on tarkoituksena tutkittavan asian ymmärtäminen ja saada tietoa päätöksenteon tueksi ja siinä edetään käytännöstä teoriaan. Tutkijan rooli on ulkopuolinen osallistuja. (Kananen 2015, 66, 70-71). Laadullinen tutkimusmenetelmä vastasi parhaiten tutkimusongelmaani, koska siihen ei ollut vielä selkeää kuvausta, jonka perusteella määrellisten mittareiden tekeminen olisi ollut mahdollista.

Laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmän toteutustapoina käytetään useimmiten haastattelua, kyselyä, havainnointia sekä erilaisista dokumenteista kerättyä tietoa. Dokumentteja ovat menneessä ajassa tuotetut aineistot, jotka voivat olla erilaisissa muodoissa, kuten kirjoitettuna, kuvallisena, äänitettynä tai visuaalisena. (Kananen 2015, 157; Tuomi & Sarajärvi 2018, 83). Teoriaohjaavassa analyysissä tutkimuksen aineiston keruu on hyvinkin vapaata, jopa eklektistä. Metodologisen eklektikon tavoitteena on tutkimusongelman konkreettinen ratkaiseminen, jonka vuoksi hän lähestyy sitä käytännöllisesti tarvitsemansa tiedon kautta. Metodien taustalla olevien todellisuuskäsitysten tutkiminen on toisijaista. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 68, 110). Tutkittavan aineiston keräsin dokumenteista, luotonantajien vuosiraporteissa olevista sosiaalisen yritysvastuullisuuden tiedoista, saatavilla olevista erillisistä yritysvastuuraporteista sekä yritysten verkkosivuilta. Luottoriskiin ja luotonmyöntämisen kriteereihin liittyviin kysymyksiin osalla oli erillinen määritetty ohjeistus (code of conduct), jota käytin myös tarvittaessa.

Tutkimuksen toteutustapana olen käyttänyt sisällönanalyysia sekä sisällön erittelyä. Sisällönanalyysillä pyritään kuvaamaan dokumentin sisältöä sanallisesti sekä tekemään aineistosta selkeä ja tiivis esitys kadottamatta dokumentin sisältämää informaatiota. Laadullisessa käsittelyssä tehdään loogista päättelyä ja tulkintaa, jossa aineisto ensin hajote-

taan osiin, luodaan niihin käsitteet ja sen jälkeen kootaan uudella tavalla loogiseksi kokonaisuudeksi. Sisällön erittelyssä kuvataan aineiston sisältöjä kvantitatiivisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 119-122).

Analyysin muotona käytin teoriaohjaavaa analyysiä, jonka avulla tutkin minkälainen luotonantajien yhteiskuntavastuu asiakkaista on valittujen yritysten osalta. Teoriaohjaavassa analyysissä teoria toimii aineiston analyysin apuna. Analyysiyksiköiden valintaa aineistosta ohjaa aikaisempi tieto, mutta aikaisemmalla tiedolla ei ole tarkoitus testata teoriaa vaan pyrkiä saamaan uusia ajatuksia. Aineistolähtöisyys ja valmiit teoriamallit vuorottelevat teoriaohjaavassa ajatteluprosessissa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 109-110). Ohjaavana teoriana käytin yrityksen yhteiskuntavastuuta ja muuna viitekehysenä kuluttajansuojalain 7 lukua ja Finanssivalvonnan ohjeistusta. Metodien valintaan vaikutti käytettävissä oleva aineisto ja aiempi tieto ylivelkaantumisen aiheuttamista ongelmista ja velkaantumiseen vaikuttavista seikoista. Käytettävissä olleessa aineistossa raporttien sisällöt vaihtelivat ja tutkimukseni tarkoituksena oli löytää vastauksia tutkimusongelmaan.

Tutkimusprosessini eteni seuraavasti: Luin ensin tutkimusaineiston läpi, jonka jälkeen kävin aineistoa läpi uudelleen keräten vastauksia asettamiini tutkimuskysymyksiin. Pelkistin vastauksia ja ryhmittelin pelkistettyjä tietoja, joiden perusteella sain kokonaiskuvan tutkimuskysymyksiin liittyvistä seikoista. Kokonaiskuvan hahmottumisen jälkeen tarkastelin osassa kysymyksissä tietoja luotonantajittain, löytääkseni mahdollisia eroja yritysten vastuullisuuden välillä. Kirjasin dokumenteista keräämäni tiedot ja liitin ne tutkimuskysymyksiini word-dokumenttiin. Aineiston perusteella teemoitin vastaukset ja niiden perusteella analysoin sisältöä, erittelin löytyviä asioita ja erottelin ne eri väreillä. Sisällön erittelyä tein numeraalisista tiedoista kokoamalla valittuja tietoja excel-taulukoihin.

5.2 Tutkimuksen luotettavuuden arviointimenetelmät

Tutkimuksen luotettavuuden taustaoletuksena on totuuskäsitys, josta on eri koulukuntia ja ääripäät ovat ne, joiden mukaan absoluuttista totuutta joko on tai ei ole olemassa. Ne kenen näkemyksen mukaan totuus on mahdollista, ajattelevat että totuus tai jokin järjestyksen olemassaolo on välttämätöntä maailman ylläpitämiseksi. Toisen näkemyksen mukaan, totuus on suhteellista, kaikki ymmärtävät totuuden omalla tavallaan ja omista lähtökohdistaan. Tutkijan rajallisen tiedon ja ymmärryksen vuoksi totuus tutkimuksessa on suhteellista. (Kananen 2015, 337).

Tutkimuksen luotettavuutta tarkastellaan käsitteiden reliabiliteetin ja validiteetin avulla. Reliabiliteetilla tarkoitetaan tuloksien pysyvyyttä eli jos tutkimus toistetaan, saadaan samantyyppiset tulokset. Validiteetilla tarkoitetaan, että tutkitaan oikeita asioita. Sekä määrällinen

että laadullinen tutkimus pyrkivät mahdollisimman luotettavaan lopputulokseen, mutta luotettavuustarkastelun haasteena on näiden kahden tutkimustavan erilaiset kriteeristöt. (Kananen 2015, 343).

Laadullisen tutkimuksen luotettavuustarkastelun kriteeristön voi jakaa seuraavasti: luotettavuus tai totuudellisuus, siirrettävyys tai sovellettavuus, riippuvuus, vahvistettavuus ja saturaatio. Luotettavuudella pyritään selvittämään kuinka hyvin tulokset vastaavat tutkittavaa ilmiötä tai tilannetta ja se varmistetaan riittävän tarkalla koodauksella, ryhmityksellä ja tulkinnalla. Siirrettävyydellä tarkoitetaan sitä, ettei laadullinen tutkimus pyri yleistämään vaan ymmärtämään ilmiötä. Tutkija voi helpottaa siirrettävyyden arviointia kuvaamalla tarkasti tutkittavan ilmiön lähtökohtatilanteen ja oletukset. Riippuvuudella tarkoitetaan tutkimuksen pätevyyttä ja toistettavuutta. Riippuvuus käsitys on lähellä totuudellisuutta, jota voidaan arvioida vertaisarviointina. Tämän tavan taustaoletuksena on, että tulkinnan takana olisi aina yksi ja sama tulkinta, mikä sopii huonosti laadulliseen tutkimukseen. Vahvistettavuudella tarkoitetaan sitä, että tulkinta varmistetaan sillä, jota aineisto ja tulkinta koskevat. Tällä pyritään varmistamaan se, ettei tutkija ole keksinyt tuloksiaan itse. Vahvistettavuuden toteutustapana voidaan käyttää myös triangulaatiota, jossa eri lähteistä kerättävällä todistusaineistolla pyritään saamaan vahvistusta esitetylle väitteelle. Tätä tapaa on kritisoitu siitä, että tutkija voi itse päättää mitä aineistoja valitsee tulkintojaan tukemaan tai vahvistamaan. Saturaatiolla taas tarkoitetaan sitä, että tutkittavia havaintoyksikköjä otetaan mukaan niin kauan, kuin ne tuovat tutkimukseen jotain uutta. Siinä vaiheessa, kun vastukset toistavat aiemmin havaittua tietoa, on saavutettu kylläntymispiste. Tämän pisteen saavuttaminen on riippuvainen tutkimusongelman asettelusta. Joidenkin näkemyksien mukaan tarvitaan enintään noin 12-15 havaintoyksikköä kunnes päästä aineiston saturaatioon. (Kananen 2015, 352-355).

Pyrin varmistamaan tutkimukseni luotettavuuden teoriatriangulaatiolla. Siinä ilmiöön sovelletaan eri teorioita tai sitä tarkastellaan eri tieteenalojen pohjalta. Menetelmän heikkoutena on ristiriitaisten tutkimustulosten mahdollisuus, jonka tutkija joutuu loppukädessä itse ratkaistavaksi mitä uskoo ja miten suhtautuu tutkimuksen eettisiin kysymyksiin. (Kananen 2015, 360). Vertailen tuloksia yhteiskuntavastuullisuuteen, lain määräyksiin ja velkaongelmista olevaan tietoon.

5.3 Tutkittavien luotonantajien valinta

Tutkimuksessa mukana olevat luotonantajat valitsin syyskuun 2018 alussa. Valitsin tutkittaviksi sekä pankkeja (luottolaitoksia) että muita luotonantajia, jotta pystyin tutkimaan luo-

tonannon yhteiskuntavastuullisuutta laajemmin ja mahdollisesti saamaan tietoa erityyppisten luotonantajien vastuullisuuseroista. Pankeista valitsin mukaan markkinaosuuksilla mitattuna kolme suurinta pankkia ja kaksi markkinaosuudeltaan pienempää pankkia. Toisena valittavien ryhmänä olivat Suomen markkinoilla uudemmat luottolaitostoimijat, jotka toimivat kokonaan sähköisesti ja myöntävät isoja vakuudettomia kulutusluottoja. Kolmantena ryhmänä oli Aluehallintoviraston ylläpitämän luotonantaja- ja vertaislainarekisterissä olevat yritykset. Luotonantajista valitsin ensin kymmenen yritystä, joita tarkastelin tarkemmin, näistä osa osoittautui sellaisiksi, ettei niiden tilinpäätös- ja vastuullisuustietoja ollut julkisilla verkkosivuilla saatavilla. Rajallisten resurssien ja saatavilla olevien tietojen perusteella tutkittavien määrä oli lopulta yhteensä 12 Suomessa toimivaa pankkia tai luotonantajaa. Valinta kriteerinä oli, että heidän julkisilta verkkosivuiltaan löytyi vuoden 2017 tilikauden vuosiraportit tai tilinpäätöstiedot. Valituilla pankeilla oli vuoden 2017 lopussa yhteensä 75% markkinaosuus Suomessa yleisölle myönnettyistä luotoista (Finanssiala 2018, 7). Ja muut tutkimuksessa mukana olevat luotonantajat vastasivat 1/12 osaa Aluehallintoviraston luotonantaja- ja vertaislainarekisterissä olevasta 60 yrityksestä (AVI 2018a).

Tutkimuksen kohteena olleet luotonantajat on lueteltu taulukossa 2. Taulukosta käy myös ilmi vuoden 2017 tilinpäätöstiedot liikevaihdosta, taseesta ja henkilöstön määrästä. Näiden tietojen perusteella nähdään, mitkä yritykset ovat EU direktiivin mukaan velvollisia antamaan vuosiraporteissaan yhteiskuntavastuullisuuteen liittyviä tietoja (kts. kohta 2.6). Yrityksistä kahdeksalla täytty kaikki kolme raportin tekemisen rajaa ja neljällä yrityksellä keskimääräinen henkilöstö määrä jää alle raportoinnin rajan. Tästä huolimatta 10/12 on antanut yritys vastuutietojaan tilinpäätöksessä tai erillisenä raporttina.

Taulukko 2. Liikevaihto, tase, henkilöstömäärät sekä velvollisuus tehdä vastuullisuusraportti Lähteet: Luotonantajien vuosiraportit

Tilikausi 2017 Luotonantaja	Liikevaihto Miljoona €	Tase Miljoona €	Henkilöstö keskimäärin	Tehtävä CSR raportti	csr tehty
Nordea Bank	7575,0	581612,0	30400	kyllä	kyllä
Osuuspankki	3115,0	137242,0	12261	kyllä	kyllä
Danske Bank Group*	7475,7	452351,7	20357	kyllä	kyllä
S-pankki	197,5	5670,6	656	kyllä	kyllä
Oma Säästöpankki	84,9	2726,6	256	ei	ei
Bank Norwegian **	420,2	4330,1	72	ei	kyllä
Koplett bank ASA **	76,1	640,4	62	ei	kyllä
Santander Consumer Bank Nordic **	665,3	16021,4	1229	kyllä	kyllä
Opr finance oy (1	69,7	211,9	71	ei	ei
4finance group	448,0	1026,9	3400	kyllä	kyllä
Ferratum group	221,6	436,6	857	kyllä	kyllä
lpf digital ***	900,2	541,7	28600	kyllä	kyllä

*muutettu Tanskan kruunuista DKK, **muutettu Norjan kruunuista NOK, *** muutettu Iso-Britannian punnasta GBP

Valuuttakurssit kts. Liite 2., (1 Liikevaihdossa mukana antolainauspalkkiot ja korkotuotot

Taulukossa 2. olevien viiden ensimmäisen luotonantajan toimintaa valvoo Finanssivalvonta ja kahden seuraavan osalta Finanssivalvonnalle on tehty notifiointi (Finanssivalvonta 2018c) ja näiden toimintaa valvoo vastaava valvontaelin yrityksiä kotimaassa (Finanssivalvonta 2018d). Loput tutkituista yrityksistä eivät kuulu Finanssivalvonnan valvontaan vaan Etelä-Suomen Aluehallintovirasto ylläpitää valtakunnallista rekisteriä kuluttajaluottoja tarjoavista luotonantajista sekä valvoo näiden kuluttajasuojalain 7 ja 7 a luvun kuluttajaluottoja koskevien säännösten noudattamista Kilpailu- ja kuluttajaviraston ohjauksessa (AVI 2018b).

Tutkittavista yrityksistä useamman kotimaa on muu kuin Suomi ja vuosiraporteista tiedot olivat englanniksi kahdeksassa yrityksessä ja suomeksi neljässä yrityksessä (Liite1). Yhteiskuntavastuuraportit ja muut tutkitut lähteet lueteltu linkkeineen liitteessä 4.

6 Tulokset

Tässä luvussa esittelen tutkimukseni tulokset. Tutkimukseni tavoitteena oli saada selkeä kokonaiskuva siitä, minkälainen on luotonantajien julkisesti viestitty yhteiskuntavastuu asiakkaistaan ja onko vastuullisuus asiakkaista enemmän kuin esimerkiksi kuluttajansuojalaki edellyttää. Tätä tavoitetta kohti pyrin tutkimuksen alaongelmien kysymyksillä, jotka liittyivät luotonannon vastuullisuuteen, sidosryhmiin, tuotteiden ja palveluiden sisältämiin havaittuihin riskeihin ja miten vastaavat tähän haasteeseen sekä mitä hyötyjä luotonantajat kokevat saavansa vastuullisuudesta. Ennen tutkimuksen varsinaisia tuloksia esittelen luotonantajista tekemäni ryhmäjaottelun.

6.1 Luotonantajien ryhmittely

Aloittaessani tutkimuksen tekoa lähdin siitä oletuksesta, että luotonantajien luotonmyöntämistä arvioidaan eritarkkuudella riippuen myönnettävien luottojen suuruudesta ja kuinka suuri luottotappioriski yksittäisellä luotolla on yrityksen toiminnan kannalta. Erittelevinä tekijöinä käytin vakuudellisten luottojen myöntämistä sekä enimmäislainamääriä. Näiden perusteella jaottelin luotonantajat kolmeen eri ryhmään:

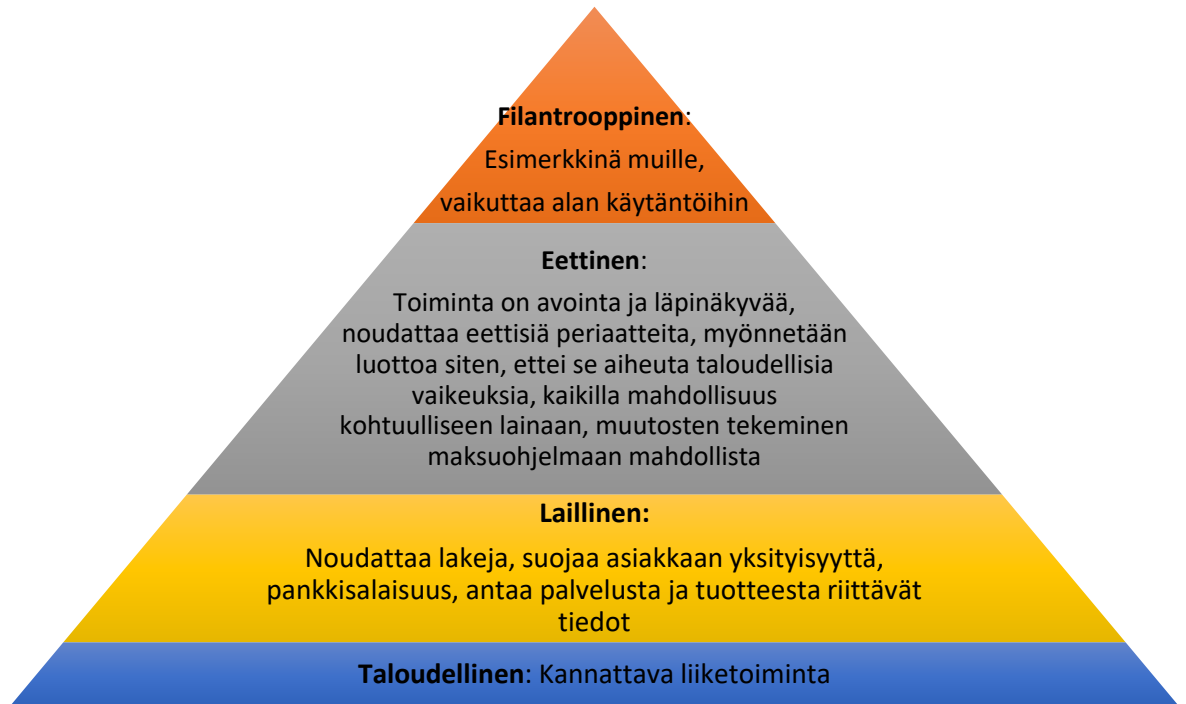
1. Vakuudellisia luottoja myöntävät: Nordea Bank, Danske Bank, Osuuspankki, S-pankki, Oma Säästöpankki ja Santander Consumer Bank Nordic
2. Kulutusluottoja (vakuudettomia) 50-60.000 euroon asti myöntävät: Bank Norwegian ja Komplett bank
3. Kulutusluottoja (vakuudettomia) 2.010 - 20.000 euroon asti myöntävät: Ferratum, Opr-finance, lpf digital ja 4finance

Ensimmäiseen ryhmään kuuluvat myöntävät sekä vakuudellisia että vakuudettomia luottoja. Vakuudellisia luottoja ovat esimerkiksi asunto- ja autoluotot. Toisessa ryhmässä on isoja vakuudettomia kulutusluottoja myöntävät ja kolmannessa pienempiä vakuudettomia luottoja myöntävät luottajat. Kolmannen ryhmän sisällä jokaisella tutkitulla luotonantajalla oli eri suuruinen enimmäislainamäärä.

6.2 Mikä tekee luotonantajan luotonantotoiminnasta yhteiskuntavastuullista

Luotonantajat pitävät vastuullisen luotonannon kannalta tärkeinä monia erilaisia periaatteita ja kriteereitä. Tutkimuksessani etsin aineistosta kaikkia niitä asioita, joilla luotonantajat kuvailivat omaan luotonantotoimintaan liittyvää vastuullisuuttaan. Vastuullisuuskriteerien perusteella tein seuraavan yhteenvedon (kuva 4), jossa jaoittelen vastuullisuuden kriteerit Carrollin tekemän yhteiskuntavastuullisuus-pyramidin osa-alueille (vrt. 2.2). Sisäl-

löllisesti luotonantajat käyttävät ilmaisuissaan samoja vastuullisuuden perusteita kuin hyvän pankkitavan ja Finanssivalvonnan antamissa ohjeissa sekä mitä laissa edellytetään (vrt. luku 3).



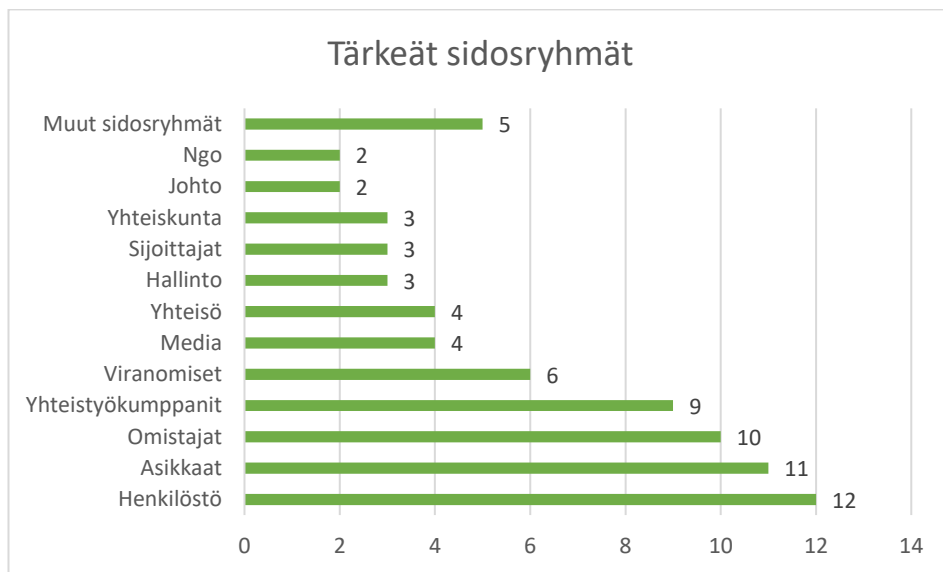
Kuva 4. Vastuullisen luotonannon kriteerit Yhteiskuntavastuullisuus-pyramidilla (mukaillen Carroll 2006).

Vastuullisuuden taloudellisen perustan varmistaa se, että liiketoiminta on kannattavaa (kts. 2.4.2). Laillisella tasolla luotonantajan tulee noudattaa lakeja, suojata asiakkaan yksityisyyttä, säilyttää pankkisalaisuus, annettava asiakkaalle riittävät ja selkeät tiedot tuotteesta tai palvelusta päätöksentekoa varten. Eettisellä tasolla luotonantajan toiminnan tulee olla avointa ja läpinäkyvää, noudattaa sovittuja eettisiä periaatteita, myöntää luottoja asiakkaille siten, ettei siitä aiheudu asiakkaalle taloudellisia vaikeuksia. Asiakkaalla tulisi olla mahdollisuus muuttaa luoton takaisinmaksuohjelmaa, mikäli asiakkaan taloudellinen muuttuu. Lisäksi kaikilla tulisi olla yhtäläiset mahdollisuudet saada reilua ja kohtuuehtoista lainaa. Filantrooppisella tasolla yrityksen odotetaan olevan hyvä yrityskansalainen ja tähän osa-alueeseen katsoin liittyvän luotonantajien halun vaikuttaa alan käytäntöihin ja lainsäädäntöön sekä olla vastuullisuusasioissa esimerkkinä muille.

6.3 Luotonantajien tärkeät sidosryhmät

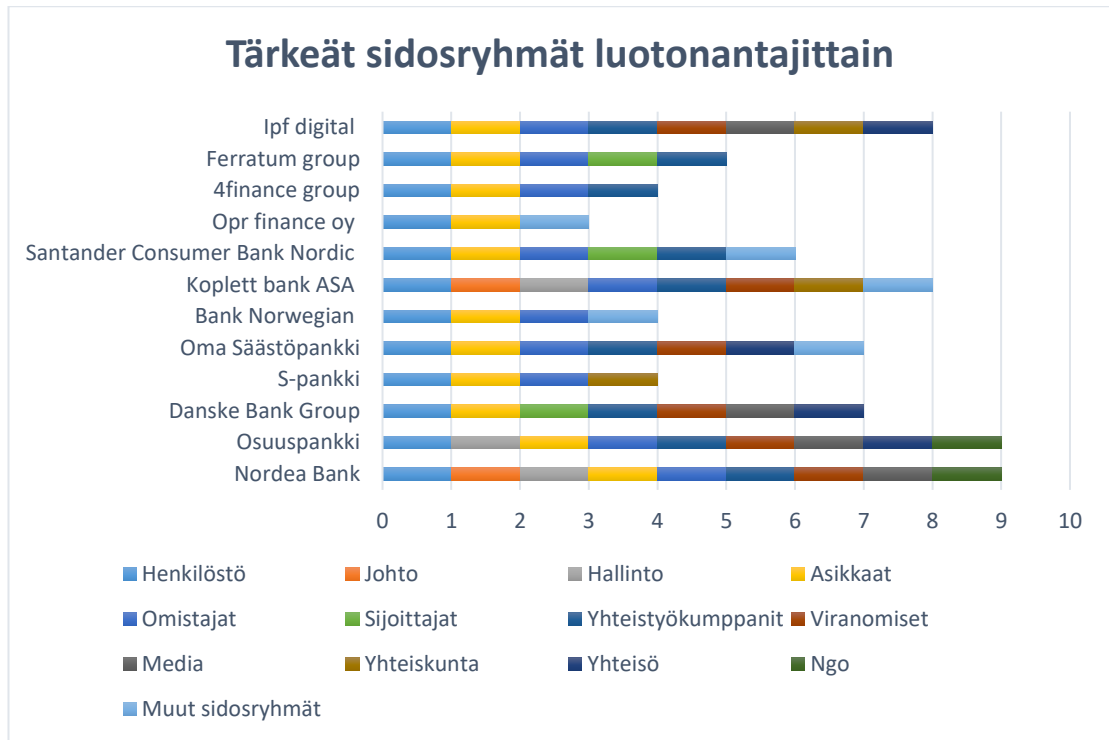
Mitkä ovat yrityksen tärkeät sidosryhmät? Erityisesti minua kiinnosti, onko asiakas tunnistettu tärkeäksi sidosryhmäksi ja miten sijoittajien tärkeys näkyy tutkittavissa.

Aineiston perusteella tärkeiksi tunnistettuja sidosryhmiä oli yhteensä 12 (kuvio 4.). Parhaiten on tunnistettu sisäiset ja taloudelliset sidosryhmät (kts. kohta 2.5). Sisäisistä sidosryhmistä henkilöstö ilmoitettiin jokaisen tutkitun luotonantajan kohdalla tärkeäksi ja omistajat kymmenessä. Taloudellisista sidosryhmistä asiakkaat mainittiin yhdessätoista ja yhteistyökumppanit yhdeksässä. Yhteiskunnalliseen sidosryhmään kuuluvista tahoista oli tunnistettu tärkeimmäksi viranomaiset ja tämä oli ilmoitettu yhteensä kuudella. Yhteiskunta oli ilmoitettu tärkeäksi sidosryhmäksi vain kolmella luotonantajalla. Mikäli yhteisö ja yhteiskunta katsotaan olevan suunnilleen sama asia, niin nämä oli mainittu yhteensä kuudella, eli vain puolella tutkituista luotonantajista.



Kuvio 4. Tärkeät sidosryhmät

Keskimäärin kaikki luotonantajat olivat tunnistaneet noin 6,2 tärkeää sidosryhmää. Ryhmien sisällä on nähtävissä isojakin eroja, mutta keskimäärin vakuudellisia luottoja myöntävillä on enemmän tärkeitä sidosryhmiä kuin vakuudettomia luottoja myöntävillä. 1.ryhmään kuuluvista luotonantajista tunnistettujen sidosryhmien määrä oli keskimäärin 7, 2.ryhmässä vastaava luku oli 6 ja 3. ryhmässä 5. Seuraavasta kuvioista 5. käy ilmi luotonantajittain ilmoitetut tärkeät sidosryhmät. Yhteensä kuusi luotonantajaa on tunnistanut yhteiskunnan tai yhteisön (yhdellä oli molemmat) tärkeäksi sidosryhmäksi. Yllättäen sijoittajat on tunnistettu itsenäisenä ryhmänä vain kolmessa tutkitussa yrityksessä. Sijoittajien mielipiteitä kuunnellaan vastuullisuusasioissa Danske Bankissa, Santander Consumer Bank Nordicissa ja Ferratum groupilla. Toisaalta tässä voi olla kyse myös termistön käytön erilaisuudesta, sillä Danske Bankilla ei oltu mainittu omistajia tärkeäksi sidosryhmäksi lainkaan, mutta kahdella muulla luotonantajalla on mainittuna sekä omistajat että sijoittajat erillisinä sidosryhminä.



Kuvio 5. Tärkeät sidosryhmät luotonantajittain

6.4 Miten yhteiskuntavastuu näkyy luoton myöntöprosessissa?

Yhteiskuntavastuu sisältää edellytyksen, että yritys toimii lakien mukaisesti (kts. kohta 2.). Tutkituista luotonantajista kaikki kertovat noudattavansa lakeja ja muita oleellisia ohjeita. Ohjeiden noudattaminen ei aina kuitenkaan näytä edellyttävän yritykseltä itseltään vastuullisia toimia, kun esimerkiksi lpf Digital oy on ilmoittanut noudattavansa ECRC:n (European Coalition for Responsible Credit) vastuullisen luotonannon kriteereitä. Kriteereitä on yhteensä 12 ja yhdessä niistä on ilmoitettu, että lakien tulee olla kuluttajaa suojaavia ja ylivelkaantumiseen tulee olla yleinen huolenaihe (public concern). (ECRC 2018). Kriteerit näyttävät oletettavan, että laki suojaa kuluttajaa eikä kriteerit siten, että luotonantaja tekisi palvelustaan tai tuotteestaan lakien edellyttämää vastuullisempaa.

Onko luotto prosessi lain edellytysten mukainen? Vertasin luoton myöntämisprosessista kerrottuja tietoja Kuluttajasuojalain 7 luvun pykälien 13§, 14§ ja 16a§ määräyksiin (kts 3.1). Nämä määräykset liittyvät hyvään luotonantotapaan ja kuvaavat luotonannossa edellytettävää vastuullisuutta, lisäksi määräykset koskevat kaikkia luotonmyöntäjiä. Finanssivalvonnan luottopäätöksenteosta antamien määräyksien ja ohjeiden noudattamisen arviointi edellyttäisi luotonantajien sisäisten prosessien tutkimista, eikä niistä ole julkisesti saatavilla riittävästi tietoa.

Luotonantajat ilmoittavat arvoivansa kuluttajan luottokelpoisuutta 14§ mukaisesti. Luotto päätöksien teossa analysoidaan kuluttajan taloudellisia olosuhteita eritasoisesti ja analyysin laajuus voi riippua haettavan luoton määrästä, sen käyttötarkoituksesta sekä asiakasryhmästä. Luotonantajat arvioivat tilannetta:

- kokonaisvaltaisesti
- tapauskohtaisesti
- asiakkaan kanssa keskustellen
- automaattisesti riskiluokitusmallien perusteella
- perinteisesti ja vaihtoehtoisesti saatua dataa hyväksikäyttäen sekä
- asiakkailta saatujen tietojen perusteella.

Kokonaisvaltaisen ja tapauskohtaisen analyysin kerrotaan sisältävän arviointia asiakkaan velanhoitokyvystä suhteessa haettuun velkamäärään sekä muita luottokelpoisuuteen vaikuttavien seikkojen huomioon ottamista.

Luotonantajien tekemää maksukyvyn arviointia on tutkinut opinnäytetyössään Lauri Hermas. Tässä tutkimuksessa selvisi, että haettaessa 10.000 euron suuruista kulutusluottoa, 4/5 tutkitusta pikavippi-yrityksestä ei edellyttänyt tositteiden toimittamista ilmoitettujen tulojen tai menojen todentamiseksi. Luottopäätös perustui siten siltä osin asiakkaan ilmoitukseen ja luottamukseen tietojen paikkansa pitävyyteen. (Hermas 2018).

Aineiston perusteella luotonantajilla on määritetyt luotonmyöntöperiaatteet, jonka perusteella ne arvioivat kuinka todennäköisesti asiakas tulee täyttämään sopimuksen ehdot (16a§). Arvioinnin tekoa ilmaistaan eri tavoin, suurin osa (10/12) ilmoittaa itse tekevänsä arvion, jolla varmistetaan, että tarjottu laina on asiakkaalle sopiva ja asiakkaalla on halua ja kykyä lainan takaisinmaksuun. Yksi tutkituista (opr finance) ilmoittaa vain, että voivat olla myöntämättä lainaa ja luotonhakijan omalla vastuulla on arvioida taloudellista tilannetta suhteessa hakemaansa lainaan. Yhdellä luotonantajalla ei ole mainintaa arvioinnin teosta (Santander).

4finance group kertoo verkkosivuillaan luoton myöntämisestä seuraavasti: ”All of our credit decisions are based on our internally developed algorithms and scoring models, which ensure we only lend to customers with the ability to repay the full amount.” (4finance 2019a). Luokittelu mallien ja algoritmien pitäisi varmistaa se, että luottoja myönnettäisiin vain niille asiakkaille, jotka pystyvät suoriutumaan velasta. Kun tätä lausuntoa vertaa taulukossa 3. olevaan luottotappion määrään (23,1%) niin asiakkaiden luokittelu ei ole näyttänyt toimivan toivotulla tavalla. Ferratum groupilla on luottotappiot samaa luokkaa 4financen kanssa ja heidänkin luoton myöntämisen edellytykset tarkistetaan omien luottoluokitusten ja algoritmien mukaan (Ferratum 2017, 95).

Pykälässä 13§ 4) luotonantajalta edellytetään, että kuluttajalle annetaan luotosta riittävät ja selkeät tiedot, jotta hän voi arvioida tarjottavan tuotteen sopivuutta itselleen. Aineiston perusteella kaksi luotonantajaa, Komplett bank ja Oma säästöpankki, eivät mainitse antavansa luotosta tietoja. Oma säästöpankki kertoo kuitenkin luotonmyöntöön sisältyvän henkilökohtaista palvelua. Aineiston perusteella riittävien ja selkeiden tietojen antamistapa vaihtelee seuraavasti:

- ennakkotiedot ja ehdot luettavissa yrityksen verkkosivuilla
- lainansopimus luettavaksi ennen sopimuksen tekoa
- asiakkaan kanssa käydään läpi tarjottavan tuotteen tiedot ja varmistetaan että asiakas on ymmärtänyt asian

Kuluttajansuojalain 13§5 kohdan perusteella luotonantajien toimintatavoista löytyi eroja. Kaikkiaan 8/12 luotonantajaa suosittelee tai pyytävää asiakasta olemaan yhteydessä heihin, mikäli luotontakaisinmaksussa on viivästyksiä, jotta voivat antaa neuvoja asiakkaan tilanteeseen. Verkkosivuilla oli myös tietoa muista auttavista tahoista, kuten talous- ja velkaneuvonnasta ja Takuusäätiöstä. Kaikki kolmanteen ryhmään kuuluvat luotonantajat kertovat antavansa asiakkaalle tietoja ja neuvoja maksuviivästymistilanteessa toimimiseen. Lisäksi Opr finance ilmoittaa myös pienten maksuohjelman muutoksien olevan mahdollisia. Toiseen ryhmään kuuluvat luotonantajat eivät mainitse neuvonnasta tai ohjauksesta mitään. Bank Norwegianin Usein kysytyt kysymykset -kohdasta löytyi tieto, että asiakas voi neuvotella maksuohjelman muuttamisesta perintätoimiston kanssa. Komplett bankin luoton takaisinmaksu on jo lähtökohtaisesti erittäin joustavaa eikä lyhennysvapaista tarvitse erikseen neuvotella. Komplett bankin lyhennyspakko alkaa vasta kun asiakas täyttää 75 vuotta. Ensimmäiseen ryhmään kuuluvista luotonantajista neljä on maininnut, että antavat ohjausta, neuvontaa ja maksuohjelman uudelleen järjestelystä voidaan neuvotella. Kahdella ei ole mainintaa neuvonnasta tai ohjauksesta, toinen luotonantajista kuitenkin mainitsee maksuohjelman muutoksen mahdollisuudesta.

6.5 Luottoriskin suhde luoton korkotasoon

Tutkimusaineiston perusteella luotoista perittävät korot vaihtelevat suuresti (taulukko 3.). Onko luottojen korkoehdot vastuullisia asiakkaan tai omistajan näkökulmasta? Taloudellisen vastuullisuuden näkökulmasta luotonantajat ovat huomioineet korkoehdoissa luoton myöntämisen sisältämät luottotappioriskit siten, että luotosta perittävä korko on sitä suurempi mitä korkeampi riski (kts. 3.4).

Luotonantajien tulee lain mukaan ilmoittaa kuluttajalle luoton todellinen vuosikorko. Todellinen vuosikorko sisältää nimelliskoron ja mahdollisen viitekoron lisäksi luotosta perittävät muut kulut, kuten luotonnostopalkkion. Taulukossa 3. olevat tiedot todellisista vuosiko-roista ovat luotonantajien verkkosivuilla ilmoitettujen, enintään 10.000 euron suuruisen

esimerkkiluottojen mukaiset. Lisäksi siitä käy ilmi maksettavaksi tuleva kokonaismäärä, mikäli tieto oli verkkosivuilla olevassa esimerkissä ilmoitettu. Asiakkaan kannalta luottojen etukäteisvertailu on vaikeaa, kun luotonantajien esimerkkien lainamäärät ja takaisinmaksuajat vaihtelivat. Esimerkiksi Bank Norwegianin antamassa esimerkissä on muita luotonantajia huomattavasti lyhyempi takaisinmaksuaika, jolloin maksettava kokonaismäärä on pienempi ja laina vaikuttaa edullisemmalla kuin muut. Mikäli tämän lainan takaisinmaksuaika olisi 60 kuukautta, ja muut ehdot pysyisivät samana, tulisi lainan maksettavaksi kokonaismääräksi noin 14930 euroa. Toisena esimerkkinä IPF digitalin vakiomuotoiset eurooppalaiset kuluttajaluottotiedot -lomakkeessa luotosta maksettava kokonaismäärä ilmoitetaan olevan tyypilliselle asiakkaalle 1849,58 euroa. Tästä ei kuitenkaan käy ilmi mitä todellista vuosikorkoa tai nimelliskorkoa laskelmassa on käytetty. Tämän taulukon osalta on hyvä huomata, että kuluttajaluotoista perittäviin korkoihin on todennäköisesti tulossa muutos, mikäli eduskunnassa hyväksytään hallituksen 15.11.2018 antama esitys (kts. 3.1, KSL 17a§).

Taulukko 3. Kulutusluottojen nimelliskorot ja todelliset vuosikorot (Lähde: luotonantajien verkkosivut 1.1.2019).

Luotonantaja	Nimelliskorko-% (käytetty)	Todellinen vuosikorko-%	Lainamäärä €	Lainaaika kk	Maksettava määrä €	(lainan kk-erä €, oma)
Nordea Bank	euribor 3kk + 8 (7,67)	11,3	5000	60	6435	107,25
Osuuspankki	euribor 3kk + 6,5 (6,18)	8,17	10000	60	12093,23	201,55
Danske Bank Group	euribor 3kk + 6-12 (11,669)	27,3	2000	36	2766	76,83
S-pankki	euribor 3kk + 10 (9,683)	13,137	5000	60	6937,20	115,62
Bank Norwegian	6,99-21,99 (13,8)	17,04	10000	24	11710	487,92
Koplett bank ASA	4,9-19,9 (12,6)	14,9	10000	60	13958	232,63
Santander Consumer Bank Nordic	3,68-9,68 (9,68)	15,04	5000	60	6995,52	116,59
Opr finance oy	24,9-49,92	39,49	5000	54	9781,06	181,13
4finance group	206,41	573,01	2010	1	2351	2351
Ferratum group	103,42	216,2	2000	12	3534,01	294,50
Ipfi digital	40,56-95,4 (95,4)	153,63	1500	12	-	-

* Oma Säästöpankki lainan korko määräytyy aina asiakkaan henkilökohtaisen tilanteen mukaan määritettyyn korkomarginaaliin, joka sidotaan viitekorkoon. Tietoja ei löytenyt verkkosivuilta.

Luotoantajien luottotappioiden määrää voidaan pitää yhtenä mittarina, kun arvioidaan, kuinka yritys suhtautuu taloudelliseen yhteiskuntavastuuseensa (kts. luku 2.4.2). Tutkittujen yritysten luottotappiot vaihtelivat vuoden 2017 tilinpäätöstietojen perusteella paljon 0,06 prosentin ja 57,2 prosentin välillä (taulukko 4.). Saadut tulokset eivät ole täysin vertailukelpoisia, koska yritykset ilmoittavat luottotappioitaan eri termeillä. Toisilla luotonantajilla oli ilmoitettu luottotappioissa myös ne velat, joista voivat vielä saada jotakin suorituksia ja toisilla vain lopulliset luottotappiot.

Ilmoitetuista luvuista on kuitenkin mahdollista nähdä, että ensimmäiseen ryhmään kuuluvien, vakuudellisia luottoja myöntävien luotonantajien, luottotappioprosentit ovat huomattavan pieniä, enimmillään 1,2%. Tästä voi päätellä, että nämä luotonantajat tekevät päätöksensä laajempaa harkintaa käyttäen ja ottavat pienempiä riskejä luotonmyönnössään kuin toiseen ja kolmanteen ryhmään kuuluvat luotonantajat. Tilinpäätöstiedoista ei käy ilmi minkälaisista luotoista pankeille on tullut luottotappioita; ovatko ne olleet vakuudellisia vai vakuudettomia tai analyysiä, siitä minkälaisia luottoja ylipäätään jää maksamatta. Vakuudellisten luottojen lopullinen tappio jää vakuudetonta velkaa pienemmäksi, koska luotonantaja voi realisoida varallisuuden tai periä esimerkiksi takaajalta saatavaa, jos päävelallinen ei pysty velkaa maksamaan. Ryhmien 1 ja 2. luotonantajien toimintaan riskin minimoinnissa todennäköisesti vaikuttaa myös Finanssivalvonnan antamat määräykset (vrt. 3.3 – 3.4) sekä muu lainsäädäntö, jota en kuitenkaan tässä työssäni käsittele (vrt. Laki luottolaitostoiminnasta 9 luku). Luottotappioiden tai viivästyneiden lainojen osuudet ovat huomattavan isoja kolmella neljästä 3.ryhmän luotonantajista (23,1-57,2%), poikkeuksena tässä ryhmässä on Opr finance 2,3% luottotappiolla. Näiden luotonantajien myöntämien luottojen rahamääräiset arvot ovat pienempiä ja myönnettyjen luottojen volyymimäärät ovat suuria. Isoilla luottotappioilla voi olla myös yhteys lisääntyneisiin maksuhäiriömerkkeihin (vrt. 4.1 ja kuvio 3.).

Omistajien kannalta tärkeä tunnusluku on oman pääoman tuotto prosentti (ROE), se kertoo, kuinka paljon omalle pääomalle on kertynyt tuottoja tilikauden aikana. Kaikkien tutkimuksessa mukana olevien luotonantajien tilinpäätöstiedoista sitä ei oltu ilmoitettu, jonka vuoksi siihen liittyvät tiedot löytyvät liitteestä 1. Parhaiten näyttää tuottaneen yritykset, joiden luottotappioprosentti on ollut 2 - 4,85 % välillä.

Taulukko 4. Lainakannat ja luottotappiot suhteessa voimassa olevaan luottokantaan

Luotonantaja	Antolainakanta 2017, Miljoona €	Antolainakanta 2016, Miljoona €	Lainakannan muutos-%	Luottotappio 2017, Milj. €	Luottotappio-%
Nordea Bank	310158,0	317689,0	-2,4 %	369,0	0,12 %
Osuuspankki	82240,0	78604,0	4,6 %	48,0	0,06 %
Danske Bank Group*	184786,0	179405,6	3,0 %	2209,7	1,20 %
S-pankki	3724,9	3492,2	6,7 %	6,6	0,18 %
Oma Säästöpankki	2137,9	1785,4	19,7 %	2,6	0,12 %
Bank Norwegian **	3267,9	2470,6	32,3 %	68,3	2,09 %
Koplett bank ASA **	549,9	334,5	64,4 %	26,7	4,85 %
Santander Consumer Bank Nordic **	14177,9	12255,0	15,7 %	157,8	1,11 %
Opr finance oy	178,2	117,9	51,1 %	4,2	2,34 %
4finance group	591,2	492,3	20,1 %	136,5	23,1 %
Ferratum group	257,4	184,3	39,6 %	59,5	23,1 %
Ipf digital ***	1152,1	1024,6	12,4 %	659,1	57,2 %

*muutettu Tanskan kruunuista DKK, **muutettu Norjan kruunuista NOK, *** muutettu Iso-Britannian punnasta GBP, valuuttakurssit kts. Liite2.

Taulukosta 4. käy lisäksi ilmi, että tutkituiden luotonantajien luottokannat ovat kasvaneet kaikilla muilla paitsi Nordea Bankilla. Tilastokeskuksen tilastoon verrattuna (kuvio 2.) yksittäisten luotonantajien luottokannan kasvu vuosien 2016 ja 2017 välillä on ollut huomattavasti korkeampaa kuin kulutusluottojen kokonaiskasvu. Markkinaosuutta on pyritty kasvattamaan runsaalla markkinoinnilla. Asuntolainoja myöntävien pankkien kokonaislainakannassa näkyy asuntoluottokannan pienentyminen, Oma Säästöpankin lainakannan kasvu johtui suurelta osalta tehdyistä S-pankin kanssa tehdystä yrityskaupasta ja Aktia Hypoteekkipankin taseesta siirretyistä luotoista.

6.6 Tuotteiden ja palveluiden sisältämät riskit liittyen asiakkaiden hyvinvointiin

Minkälaisia asiakkaan hyvinvointiin liittyviä riskejä luotonantajat ovat tunnistaneet tuotteissaan ja palveluissaan olevan? Tutkitun aineiston perusteella tunnistetut riskit voidaan jakaa neljään ryhmään:

- sopimusehtojen ymmärtämiseen
- palveluiden saatavuuteen ja saavutettavuuteen
- sopimusehtojen joustavuuteen sekä
- yksityisyydensuojaan.

Lainoihin ja kulutusluottoihin liittyvät ehdot ovat usein monisivuisia ja tuotteen tai palvelun lopullinen hinta muodostuu useasta eri asiasta, eivätkä asiakkaat aina ymmärrä niitä. Luotonantajat ovat todenneet, että kuluttajien talouslukutaidossa on parantamisen varaa ja erityisesti näin on ajateltu olevan nuorten kohdalla.

Palveluiden ja tuotteiden saatavuus vaihtelee kuluttajaryhmien välillä siten, että esimerkiksi pienituloisen on vaikeampi saada lainaa kuin paremmin toimeentulevan. Saavutettavuuteen liittyvänä riskinä nähdään asiakkaan tietoteknisissä taidoissa olevat puutteet; asiakas ei osaa käyttää palveluita, joita käytetään enemmän itsenäisesti verkossa.

Asiakkaalle voi tulla taloudellisia vaikeuksia luoton takaisinmaksunaikana. Isompien lainojen takaisinmaksu kestää yleensä useamman vuoden, jolloin asiakkaan taloudellisessa tilanteessa on mahdollista tulla isojakin muutoksia ennen kuin laina on saatu maksettua loppuun. Muutokset maksukyvyssä sisältävät riskin, ettei asiakas selviydy alun perin sovitujen ehtojen täyttämisestä.

6.7 Miten riskien toteutumista pyritään ehkäisemään?

Luotonantajat pyrkivät ehkäisemään tunnistamiaan riskejä tai pienentämään niiden negatiivisia vaikutuksia alla kuvaamillani keinoilla. Keinoissa on nähtävissä ISO 26000:2010

standardin kuluttaja-asioihin liittyviä vastuullisen johtamisen osa-alueita (kts. 2.2.) sekä lainsäädännön antamia toimintaraameja (kts. 3.1).

Sopimusehtojen ja tuotteesta maksettavan hinnan ymmärtämisen sisältämään riskiin pyritään vastaamaan seuraavilla keinoilla:

Tuotteiden vastuullinen markkinointi mahdollistaa ymmärtämisen paremmin (kts. 3.1 /KSL 7 luku 8§). Luotonantajien markkinoinnin tavoitteena on antaa tuotteista tai palveluista selkeä ja oikea kuva. Osa luotonantajista tavoittelee kaiken oleellisen tiedon antamista, jolla ajatellaan olevan vaikutusta luotonottamispäätöksen tekoon. Asiakkaalle tarjotaan hänen tilanteeseensa parhaiten sopiva tuote. Osa luotonantajista käy tuotteeseen tai palveluun liittyvät ehdot asiakkaan kanssa läpi ja varmistavat asiakkaan ymmärtäneen mihin on sitoutumassa. Osalle riittää, että antavat ehdot asiakkaan luettavaksi ennen sopimuksen tekoa tai nämä tiedot löytyvät yrityksen verkkosivuilta.

Luotonantajan tarjoamat tuotteet ja palvelut voidaan suunnitella helppokäyttöisiksi, hinnoitella läpinäkyvästi ja kohtuullisesti. Parempaan ymmärtämiseen tähtää myös selkeä ja läpinäkyvä kommunikointi, joita varten on asiakaspalvelu ja -palaute kanavat. Mikäli virheitä esiintyy, ne luvataan korjata. Asiakkaalla on myös mahdollisuus peruuttaa luotto, mikäli ei halukaan kyseistä tuotetta.

Kuluttajan talouslukutaidon parantaminen:

Talouslukutaidon parantamista on tehty kannustamalla asiakkaista oppimaan itse. Tutkituista luotonantajista osa on tehnyt työtä taitojen parantamiseen osallistumalla nuorille suunnattuihin työpajoihin, joissa talouslukutaitoja voi opetella ja kehittää. Työpajoja on tehty yhdessä muun muassa yhdistysten kanssa. Oppimista pyritään helpottamaan myös pelaamisen keinoilla, esimerkiksi Nordea Bank on tehnyt yhteistyössä TAT:n (Taloudellinen tiedotustoimisto) ja Pörssisäätiön kanssa nuorille suunnatun Taloussankari-pelin (www.taloussankari.fi). Pelin aikana pelaaja tekee valintoja, joiden perusteella hänelle piiryy kuva valintojen vaikutuksista tulevaisuuteen, lisäksi pelin aikana pelaaja saa neuvoja, vinkkejä tai miettimisen aihetta.

Palveluiden ja tuotteiden saatavuus. Pienempiä kulutusluottoja tarjoavat luotonantajat näkivät tärkeänä, että voivat tarjota lainausmahdollisuutta myös pienituloisille tai muusta syystä luottomarkkinoihin nähden heikommassa asemassa oleville. Luottojen hakeminen verkkopalveluiden kautta ei ole kaikissa maissa yhtä helppoa tai yleistä kuin Suomessa, esimerkiksi IPF Digitalilla on muun muassa Meksikossa käytössä agentit, jotka vievät tuotteet ja palvelut asiakkaiden luokse. Suomalaisista kuitenkin suurin osa käyttää internetiä päivittäin. Vuonna 2018 16-89-vuotiaista internetiä käytti 89 prosenttia ja 76 prosenttia käytti sitä monta kertaa päivässä (Tilastokeskus 2019).

Asiakkaan taloudelliset vaikeudet on tunnistettu riskiksi, jonka realisoituessa luotonantajan on harkittava mahdollisuutta joustaa luoton takaisinmaksuohjelmassa. Joustojen antamisella pyritään vähentämään luotonantajan luottoriskin toteutumista. Uudelleen järjestelyistä perittävillä kuluilla ei pyritä saamaan lisää liikevaihtoa. Luotonantajat antavat tietoja ja neuvoja maksuvaikeuksissa oleville asiakkailleen joko henkilökohtaisesti tai verkkosivuillaan. Taloudellisia vaikeuksia pyritään ehkäisemään myös sillä, ettei haettua lainaa aina myönnetä, jos luotonantaja katsoo esimerkiksi, ettei asiakkaalla ole mahdollista selviytyä lainan velvoitteiden täyttämisestä (kts. 3.1/ KSL 7 luku 13-14§).

Yksityisyyden suojassa huomioidaan salassapito säännökset, muun muassa siten, että työntekijät saavat katsoa asiakkaiden tietoja vain siinä määrin kuin ne työtehtävien tekemisen kannalta on välttämätöntä. Lisäksi luotonantajat pyrkivät tekemään ja pitämään tietojärjestelmänsä turvallisina käyttää.

6.8 Luotonantajan saamat hyödyt yhteiskuntavastuullisuudesta

Luotonantajat kertovat vastuullisuudesta saatavien hyötyjen liittyvän viiteen eri asiaan, näitä olivat:

- taloudellinen kannattavuus,
- positiiviset vaikutukset kaikille sidosryhmille ja ympäristölle,
- pidetään luotettavana toimijana,
- riskien minimoiminen ja
- kilpailijoista erottautuminen.

Luotonantajat ovat siten löytäneet samanlaisia hyötyjä kuin muutenkin vastuullisuudesta ajatellaan olevan (vrt. kohta 2.3).

Konkreettisina esimerkkeinä koetuista hyödyistä ovat pitkäaikaiset asiakassuhteet, yhteiskunnallisen vakauden säilyttäminen, luottoriskin pienentäminen sekä luotettavuus toimijana asiakkaiden ja yhteiskunnan silmissä hyvän maineen ansiosta. Vastuullisuus antaa myös mahdollisuuksia vaikuttaa positiivisesti yhteiskuntaan, yksilöihin sekä ympäristöön, esimerkiksi tiedon jakamisella. Myös vastuullisempien ratkaisujen tekeminen ja siten esimerkkinä muille toimijoille oleminen koettiin hyödyksi.

7 Pohdinta

Tutkimukseni tavoitteena oli selvittää minkälaisena luotonantajat kuvaavat omaa asiakkaisiin liittyvän sosiaalista yhteiskuntavastuutaan. Tutkimuksen tausta toiveena oli, että löytyisi keino vähentää velkaongelmia, eli voisiko yhteiskuntavastuun laajempi kantaminen olla siinä yksi keino.

7.1 Johtopäätökset

Vastuullisuus luotonannossa on aihepiirinä monitahoinen ja ala on hyvin säänneltyä. Runsaan sääntelyn vuoksi luotonantajien vastuullisuus määrittyy pitkälle sitä kautta, kuinka hyvin yritys noudattaa lainsäädäntöä. Yhteiskuntavastuullisen luotonannon tulisi olla siten vielä jotakin enemmän kuin lait velvoittavat.

Tutkimuksessa selvisi, että luotonantajat kuvailevat luotonmyöntämiseen liittyvää eettistä vastuullisuutta siten, että luottoja myönnettäessä asiakkaalle ei aiheutuisi siitä taloudellisia vaikeuksia ja luotontakaisinmaksuohjelmia olisi mahdollista muuttaa asiakkaan taloudellisen tilanteen muuttuessa. Lisäksi kaikilla tulisi olla yhtäläiset mahdollisuudet saada reilua ja kohtuuehtoista lainaa.

Kolme useimmiten tärkeäksi tunnistettua sidosryhmää olivat työntekijät, asiakkaat ja omistajat. Tärkeiden sidosryhmien määrä luotonantajittain vaihteli paljon ja eniten niitä oli vakuudellisia luottoja myöntävillä tahoilla. Mikäli omistajilla ja sijoittajilla katsotaan olevan suunnilleen samanlaiset intressit, niin silloin asiakkaiden ja omistajien on katsottu olevan tärkeitä sidosryhmiä yhtä monessa yrityksessä. Omistajilla ja sijoittajilla on sijoitetun pääoman tuotto-odotuksia, josta voi syntyä ristiriita asiakkaiden intressien, luotosta maksettavan hinnan, ja hyvinvoinnin välillä. Tuotto-odotuksien painoarvo on todennäköisesti vielä suurempi niissä yrityksissä, joissa tärkeiksi sidosryhmiksi on tunnistettu sekä omistajat että sijoittajat. Toisena huomiona yhteiskunnan ja yhteisön sidosryhmätärkeys oli ilmoitettu vain puolessa tapauksissa, joten yhteiskunnalle aiheutuvia negatiivisia vaikutuksia ei ole kovin selkeästi havaittu.

Luotonantajien kertoman mukaan luotonmyönnön periaatteet seuraavat hyvin lain edellytyksiä. Isoin ero luotonantajien välillä näkyi siinä, miten he kertovat toimivansa silloin, kun lainan takaisinmaksu ei suju alkuperäisen suunnitelman mukaisesti. Asiakkaan maksuvaikeuksien yllättäessä 2/3 tutkituista kertovat antavansa asiakkaalle neuvoja viivästytilanteessa ja pyrkivät ratkaisemaan maksuvaikeudet. Osa ilmoittaa olevansa valmis joustamaan alkuperäisestä maksusuunnitelmasta joko lyhennysvapaalla tai maksuohjelmaa

muuttamalla. Yhden luotonantajan kohdalla näyttää siltä, ettei heidän kanssaan ole mahdollista sopia uudesta maksusuunnitelmasta vaan luoton on täytynyt edetä perintätoimistolle, jotta maksuohjelman muuttamisesta voi edes neuvotella.

Pienempiä luottoja myönnettäessä tehdään luottoanalyysi useimmiten koneellista ja luotonmyöntöprosessi on nopea, sekunneista muutama minuuttiin. Vastuullisuus asiakkaan ylivelkaantumisen ehkäisystä voisi toteutua paremmin, mikäli luotonantajat hidastaisivat prosessiaan hiukan ja pyytäisivät tositteita esimerkiksi tuloista.

Luotonantajat kertoivat yhtenä yhteiskuntavastuullisuuden hyötynä olevan pienempi luottoriski. Yleisesti ottaen liiketoiminnassa katsotaan, että sijoitetun pääoman tuotto-odotukset ovat sitä korkeammat, mitä suurempi riski on kyseessä. Tämän perusteella katson yhteiskuntavastuulliseksi toiminnaksi sen, että luotonantajat harkitsevat luoton myöntämistä tarkemmin ja ottavat pienempiä riskejä, jolloin voivat periä luotosta alhaisempaa korkoa. Tutkitun materiaalin perusteella tämä hyöty on hyvin nähtävissä. Mitä suurempi luotosta perittävät korko on, sitä suuremmat ovat luottotappioiden määrät eli nämä luotonantajat ottavat luotonmyönnessään suurempia riskejä. Omistajien näkökulmasta riskin ottaminen saattaa olla kannattavaa, kun katsotaan oman pääoman tuottoprosentteja.

Asiakkaiden hyvinvointiin liittyviä tunnistettuja riskejä olivat sopimusehtojen ymmärtäminen, palveluiden saatavuus, sopimusehtojen joustavuus maksuviivästys tilanteissa ja yksityisyydensuoja. Sopimusehtojen ymmärtämiseen liittyvien riskien toteutumisen ehkäisyyn on pyritty vaikuttamaan sopimusehtojen tiedonannolla ja nuorille talouslukutaitoja kouluttamalla. Luotonannossa lähdetään siitä oletuksesta, että luotonhakija antaa luottoa hakiesaan taloudellisesta tilanteestaan oikean kuvan ja pystyy itse arvioimaan mahdollisuutensa suoriutua lainan takaisinmaksusta ja minkälaiset vaikutukset luotonottamisella on hänen taloudellensa. Kun verrataan tätä oletusta yleiseen velkaantumisen kasvuun, niin näkemykseni mukaan kaikkien kohdalla itse tehtävän arvioinnin tueksi ei ole annettu riittäviä tai riittävän selkeitä tietoja. Talouslukutaitojen opetusta on suunnattu lähinnä nuorille, joka on tietenkin tulevaisuuden kannalta erittäin tärkeä kohderyhmä, mutta velkaantumisesta aiheutuvien ongelmien ehkäisyssä tai korjaamisessa tulisi talouslukutaitoja parantaa myös muiden ikäryhmien kohdalla. Parempien talouslukutaitojen tarve on nähtävissä esimerkiksi siinä, että maksuhäiriöisten henkilöiden määrät oli vuoden 2018 aikana nousseet erityisesti 35-39-vuotiaiden ja 55-64-vuotiaiden ikäryhmissä (Asiakastieto 2019b).

Tutkimuksessa selvisi että, luotonantajat pitävät vastuullista luotonantoa tärkeänä. Vastuullisuusraproittien perusteella velkaantumisongelmaa tai -riskiä ei kuitenkaan nähdä

oman tuotteen tai palvelun aiheuttamana, samalla tavalla kuin esimerkiksi Alkon vastuullisuusraportissa olevan alkoholinkäytön riskeistä ja haittavaikutuksista tulevista kustannuksista. Veikkauksella on tunnistettu palvelun mahdollisesti aiheuttamat peliongelmat ja he ottavat nämä ongelmat vakavasti. Veikkaus panostaa peliongelmiin ehkäisyyn ja vähentämiseen varoittamalla ja antamalla ohjausta ja välineitä pelaamisen seurantaan (Veikkaus 2019). Harvoin tietenkään yksi luotonantaja tai velkoja aiheuttaa yksilötason ongelmia vaan ongelmat syntyvät useamman velan yhteisvaikutuksesta.

7.2 Kehittämisen- ja jatkotutkimusehdotukset

Luotonantajien toiminnassa ei mielestäni oteta vielä riittävästi huomioon tuotteiden ja palveluiden aiheuttamaa riskiä ylivelkaantumisesta. Luotonantajat voisivat parantaa asiakkaisiin liittyvää yhteiskuntavastuullisuuttaan esimerkiksi siten, että myös pienemmissä luotoissa kiinnitettäisiin asiakkaan huomio erityisesti sopimusehtoihin ja tuotteen kokonaishintaan. Luotonantajan verkkosivuilla voisi olla laskuri tai esimerkkilaskelmat, jolla asiakas pystyisi jo ennen luoton hakemista vertailemaan luoton lopullisten kustannuksien muuttamista takaisinmaksuajan muuttuessa. Tämä vertailu voitaisiin myös toistaa asiakkaalle ennen sopimuksen tekoa. Uskon, että asiakas harkitsisi lainan ottamista tarkemmin, mikäli näkisi luoton lopullisen kustannuksen ja sen vertailun esimerkiksi oheisen taulukon (taulukko 5.) mukaisesti. Esimerkin olen tehnyt erään tutkimuksessani mukana olevan luotonantajan 4000 euron lainan maksuohjelman perusteella, joka oli sovittu 15 vuoden ajaksi noin 80 euron maksuerällä, korko 22,5%. Tein vertailevat laskennat 10, 7 ja 5 vuoden maksuajalle.

Taulukko 5. Luoton kokonaiskustannuksien vertailulaskelma

laina €	4000	4000	4000	4000
korko-%	22,50 %	22,50 %	22,50 %	22,50 %
laina-aika, kk	180	120	84	60
kk-erä	-77,74 €	-84,04 €	-94,94 €	-111,62 €
kulut, €/erä	-5,00 €	-5,00 €	-5,00 €	-5,00 €
lainan kokonaiskustannus	-14 894,05 €	-10 685,37 €	-8 395,17 €	-6 996,95 €

Toisena kehitettävänä kohteena on automaattinen luotonmyöntöprosessi. Kaikkien luotonantajien tulisi varmistaa tosittein tai muulla luotettavalla keinolla asiakkaan antamat tiedot, esimerkiksi uuden tulorekisterin hyödyntämistä tulojen tarkistamisessa. Kun positiivinen luottorekisterin joskus tulevaisuudessa otetaan käyttöön luotonantajien olisi hyvä määrittää rajat, joiden jälkeen eivät enää myöntäisi uutta luottoa lainanhakijalle.

Vastuullinen luotonanto ja ylivelkaantuminen on ollut Suomessa paljon esillä koko viime vuoden ajan, joten olisi kiinnostavaa tietää tuleeko vastuullisuusraportoinnissa näkymään tämän osalta muutosta ainakin niiden yritysten osalta, joiden kotipaikka on Suomessa. Toisena voisi jatkokehittää mittariston, jolla pystyisi arvioimaan luotonantajan yhteiskunta-vastuullisuutta asiakkaista ja luotonannon vastuullisuutta. Luotonannon vastuullisuudesta voisi esimerkiksi antaa luotonantajalle Ruokaviraston ravintoloille tekemän Oiva-raportin tyyppisen todistuksen siitä, miten tutkitut asiat on yrityksessä hoidettu (Ruokavirasto 2019).

7.3 Luotettavuus arviointi

Tutkittu aineisto on yrityksiensä itsensä julkaisemaa, joko vuosiraportin yhteydessä tai verkkosivuilla, jonka vuoksi aineisto ei kerro objektiivista totuutta tutkittujen luotonantajien vastuullisuudesta. Aineistosta 2/3 oli englanninkielistä ja kuitenkin vain yhden yrityksen kotipaikka on Isossa-Britanniassa. Kielellisissä ilmauksissa voi olla tämän vuoksi eroja ja vaikka olen pyrkinyt ymmärtämään tekstejä mahdollisimman hyvin ja oikein, on tulkintavirheen mahdollisuus olemassa.

Tutkimuksen aineiston keskinäiseen vertailukelpoisuuteen tulee suhtautua kriittisesti, koska yhteiskuntavastuu- tai yritysvastuuraportoinnista ei ole olemassa yhtä standardia, jonka mukaan raportit tulisi tehdä. Osa luotonantajista oli jo tehnyt vastuullisuusraportteja useita vuosia ja toisilla raportoitiin niistä ensimmäistä kertaa, tämä on voinut vaikuttaa raportoinnin tarkkuuteen. Tutkitut raportit olivat keskenään hyvinkin erilaisia ja eri laajuisia. Osassa raporteissa sosiaalisen vastuullisuuden toteuttamisesta on kirjoitettu useamman sivun verran ja osassa ei mainita vuosiraportissa tutkitusta aiheesta mitään. Vain kaksi oli tehnyt yhteiskuntavastuuraporttinsa GRI (Global Reporting Initiative) raportoinnin mukaisesti. Niiltä tutkittavilta, joista ei löytynyt riittävästi tutkimusaiheeseen liittyvää tietoa vuosiraportista hain vastuullisuuteen liittyviä tietoja yritysten verkkosivuilta.

Osa luotonantajista toimii pääsääntöisesti Suomen markkinoilla ja isolla osalla on toimintaa monessa maassa. Tämän vuoksi luotonantajien lukujen ja Suomen tilanteesta kertovista tilastoista ei voi tehdä suoria tulkintoja, mutta näkemykseni mukaan niistä voidaan kuitenkin tehdä suuntaa antavia tulkintoja.

Saamieni tulosten luotettavuuden arvioinnissa on syytä ottaa huomioon, että rajallisten tietojeni ja osaamiseni vuoksi tutkimukseni totuus on suhteellista. Tutkimuskysymyksien vastauksien etsimisessä ja niiden löytämiseen on voinut vaikuttaa aiemmat tietoni ja näke-

mykset yksityishenkilöiden velkaongelmista. Luotettavuuden pyrin varmistamaan valitsemalla useamman luotonantajan, jotta tiedot olisivat niiltä osin mahdollisimman kattavat. Osaan tiedoista pystyin tekemään vertailua muihin tutkimuksiin tai tilastoihin, jotka tukivat näkemystäni.

7.4 Arvio opinnäytetyön prosessista

Opinnäytetyön aihetta aloitin hahmottelemaan vuoden 2018 kesällä tutustumalla tarkemmin yhteiskuntavastuullisuuteen ja lukemalla useita vastuullisuuteen ja talouteen liittyviä kirjoja. Syksyllä 2018 opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa minulla oli kohtuullisen selkeä kuva mitä haluan tutkia ja tein mielestäni hyvin toimivan suunnitelman, rajauksen ja aikataulutuksen. Opinnäytetyön tekemisen alussa oli kuitenkin vaikea pitäytyä valitsemassani rajauksessa. Teoriaa lukiessa ja raporttia kirjoittaessa tuli esiin uusia mielenkiintoisia näkökulmia, joista halusin tietää enemmän ja asian käsittely lähti välillä sivuraiteille. Aihe paisui mielessä hallitsemattomasti ja kerättävän aineiston määrä tuntui mahdottomalta työstää.

Tein opinnäytetyön kokoaikaisen työn ohessa, jolloin opinnäytetyön tekeminen on tapahtunut pääosin iltaisin ja viikonloppuisin. Prosessin aikataulusuunnitelmaa tehdessäni en osannut arvioida käytössäni olevia resursseja ja laadullisen tutkimuksen vaatimaa aikaa oikein. Muokkasinkin aikataulua uudelleen, jonka puitteissa onnistuin paremmin. Aineiston läpikäymisen ja tutkimusaineiston keräämisen hitaus aiheutti välillä uskonpuutetta koko projektin onnistumisesta. Raportin kirjoittaminen sujui hyvin. Prosessin aikana hyödynsin koulun opinnäytetyöpajoja sekä ohjaavan opettajan ohjeita ja kommentteja, joista oli suuri apu työn eteenpäin viemisessä.

Olivatko asettamani tavoitteet järkeviä ja pystyinkö vastaamaan tuloksillani niihin? Tutkimuskysymykseni eli kokonais kuvan saaminen ei varsinaisesti ollut tutkimusongelma, johon olisi pitänyt löytää ratkaisu. Tausta ongelmana työssäni oli kuluttajien velkaongelmat ja niiden lisääntyminen. Tutkimukseni tulosten perusteella sain paremman kokonais kuvan siitä, miten luotonantajat itse näkevät yhteiskuntavastuullisuutensa ja tämän perusteella voisi löytyä keinoja taustaongelmankin ratkaisuun tai pienentämiseen. Tutkimuksen alaongelmakysymyksien muotoilu oli haasteellista. Osa kysymyksistä jäi epämääräiseksi ja jouduin tekemään itselleni vielä näistä alakysymyksiä. Pyrin kuitenkin löytämään kysymyksiini luotettavat vastaukset, jotka kuvaisivat parhaalla mahdollisella tavalla tutkittua aineistoa.

Lähteet

Alko 2018a. Vastuullisesti. Alkon taloudellinen merkitys yhteiskunnalle yli 900 miljoonaa euroa. Luettavissa: <https://www.alko.fi/vastuullisesti/juoma-ja-talous/merkitys-yhteiskunnalle> Luettu: 10.9.2018.

Alko 2018b. Vuosikertomus 2017. Vastuullisuus. Alkoholihaittojen ehkäisy. Luettavissa: <https://www.alko.fi/vuosikertomus/vastuullisuus/alkoholihaittojen-ehkaisy> Luettu: 27.12.2018

Asiakastieto 2019a. Kuluttajille. Usein kysyttyä. Yleistä luottotiedoista. Mitä tarkoittaa ja mitä vaikutuksia on sillä, kun on saanut maksuhäiriömerkinnän? Luettavissa: <https://www.asiakastieto.fi/omatieto/fi/ukk> Luettu: 9.1.2019

Asiakastieto 2019b. Asiakastieto Media. Uutiset. 2018. Luettavissa: <https://www.asiakastieto.fi/web/fi/asiakastieto-media/uutiset/2018/10/maksuhairioisten-henkiloiden-maara-jo-yli-380-000-myos-asuntolainoja-jaa-maksamatta.html> Luettu: 27.1.2019

AVI 2018a. Aluehallintovirasto. Aiheet. Elinkeinot. Raha ja omaisuus. Luotonantajat ja vertaislainat. Luotonantajarekisteri. Luettavissa: https://www.avi.fi/documents/10191/19290/Luotonantajarekisteri_060313/44cb059e-268a-4aef-a0fc-51fc622c4d4e Luettu: 9.12.2018

AVI 2018b. Aiheet. Elinkeinot. Raha ja omaisuus. Luotonantajat ja vertaislainat. Luettavissa: <https://www.avi.fi/web/avi/luotonantajat> Luettu: 13.10.2018

Blomgren, J. & Maunula, N. & Hiilamo, H. 2014 Sairastuttaako velka? Yhteiskuntapolitiikka 79 (2014): 3, 245-263. Luettavissa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116221/blomgren.pdf?sequence=2> Luettu: 9.1.2019

Carroll, A.B. & Buchholtz, A.K. 2006. (6.painos). Business & Society Ethics and Stakeholder Management. Thomson – South-Western. Mason, Ohio.

Chandler, D. 2017. (4.painos). Strategic Corporate Social Responsibility: Sustainable Value Creation. SAGE Publication, Inc. Thousand Oaks, California.

ECRC 2018. Vastuullisen luotonannon kriteerit. Luettavissa: <https://www.responsible-credit.net/media.php?id=1651>. Luettu: 10.12.2018

Eronen, J-P. 2018. Pikavippiyhtiöt ovat rahantekokoneita. Lapin Kansa, 12.8.2018. Luettavissa: <https://www.lapinkansa.fi/kotimaa/pikavippiyhtiot-ovat-rahantekokoneita-yhtioiden-tuloksia-on-vaikea- verrata-muihin-yrityksiin-koska-tulokset-ovat-niin-huimia-201131572/> Luettu: 24.8.2018

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2013/34/EU. EUVL L182. 26.6.2013. Luettavissa: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013L0034&qid=1537607628512&from=FI> Luettu: 23.9.2018

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2014/95/EU. EUVL L330. Luettavissa: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014L0095&from=FI> Luettu 22.9.2018

Ferratum 2017. Annual Report 2017. Luettavissa: <http://viz.tools.investis.com/ferratum/flippingbook/AR2017/v2/index.html#1> Luettu: 7.1.2019

FIBS ry 2018a. Yritysvastuu. Määritelmä ja historia. Luettavissa <http://www.fibsry.fi/fi/yritysvastuu/maaritelma-ja-historia>. Luettu: 4.9.2018.

FIBS ry 2018b. Yritysvastuu. Yritysvastuun osa-alueet ja teemat. Ihmisoikeudet. Luettavissa: <http://www.fibsry.fi/fi/yritysvastuu/yritysvastuun-osa-alueet/ihmisoikeudet> Luettu: 4.9.2018.

Finanssiala 2018. Pankkivuosi 2017. Luettavissa: <http://www.finanssiala.fi/materiaalit/Pankkivuosi-2017.pdf> Luettu: 9.12.2018

Finanssivalvonta 2018. Määräykset ja ohjeet 4/2018. Luottoriskien hallinta rahoitussektorin valvottavissa. Luettavissa https://www.finanssivalvonta.fi/globalassets/fi/saantely/maarayskokoelma/2018/04_2018/2018_04.m1.pdf Luettu 22.1.2019

Finanssivalvonta 2018a. Tietoa Finanssivalvonnasta. Luettavissa: www.finanssivalvonta.fi/fi/Fiva/Pages/Default.aspx Luettu: 10.10.2018

Finanssivalvonta 2018b. Toimiluvat ja rekisteröinti. Luettavissa: <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Toimiluvat/Pages/Default.aspx> Luettu 10.10.2018

Finanssivalvonta 2018c. Tietoa Finanssivalvonnasta. Valvottavat: <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Fiva/Valvottavat/Pages/Valvottavat.aspx> Luettu: 13.10.2018

Finanssivalvonta 2018d. Toimiluvat ja rekisteröinti. Notifikaatiot. Sivuliikkeet ja palveluiden tarjoaminen rajan yli ulkomailta Suomeen. Luettavissa: http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Toimiluvat/Notifikaatiot/Sivuliikkeet_ja_ulkomailta_Suomeen/Pages/Default.aspx Luettu: 13.10.2018

FK 2015. Finanssialan keskusliitto. Hyvä pankkitapa. Luettavissa: http://www.finanssiala.fi/materiaalit/Hyva_pankkitapa.pdf Luettu: 17.9.2018.

Friedman, M. 1970. A Friedman doctrine – The Social Responsibility of Business Is to Increase Its Profits. New York Times, 13.9.1970 Luettavissa: <https://www.nytimes.com/1970/09/13/archives/a-friedman-doctrine-the-social-responsibility-of-business-is-to.html>. Luettu: 9.9.2018.

GRI 2019. Information. About gri. Luettavissa: <https://www.globalreporting.org/Information/about-gri/Pages/default.aspx> Luettu: 27.1.2019

GRI Standars 2019. Global Reporting. GRI Standards Download Center. Social Standards GRI 400 series. Luettavissa: <https://www.globalreporting.org/standards/gri-standards-download-center/> Luettu: 20.1.2019

Harmaala, M.-M. & Jallinoja, N. 2012. Yritysvastuu ja menestyvä liiketoiminta. Sanoma Pro oy. Helsinki.

HE 24/2010. Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi kuluttajansuojalain muuttamisesta ja eräiden luotonantajien rekisteröinnistä sekä eräiksi niihin liittyviksi laeiksi Luettavissa: <https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2010/20100024.pdf> Luettu: 17.9.2018

HE 230/2018. Hallituksen esitys eduskunnalle kuluttajaluottosopimuksia ja eräitä muita kuluttajasopimuksia koskevien säännösten muuttamisesta Luettavissa: https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Sivut/HE_230+2018.aspx Luettu: 13.1.2019

Heinonen, O. 2014. Yhteiskuntavastuun merkitys suomalaisten pankkien maineelle. Pro gradu -tutkielma. Viestintätieteiden laitos. Jyväskylän Yliopisto. Luettavissa: <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/43236/URN:NBN:fi:jyu-201404161534.pdf?sequence=1> Luettu: 12.1.2019

Hermas, L. 2018. Maksukyvyn puutteellinen varmistaminen kuluttajan ylivelkaantumisen katalyyttina. Opinnäyte. Haaga-Helia. Luettavissa: http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/148055/Oppari_Lauri.pdf;jsessionid=79EDA2EB0ABAE8FFF43B7D4D78FEED63?sequence=1 Luettu 11.1.2019

ISO 26000. 2010. Discovering ISO 26000. Luettavissa: https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/discovering_iso_26000.pdf Luettu: 13.10.2018

Juutinen, S. & Steiner M.-L. 2010. Strateginen yritysvastuu. WSOYpro Oy. Helsinki

Juutinen, S. 2016. Strategisen yritys vastuun käsikirja. E-kirja. ???????

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Suomen Yliopistopaino oy – Juvenes Print. Jyväskylä.

Kanniainen, V. 2014. Yritysten yhteiskuntavastuu normina: normin epävakaus ja normia tukevat mekanismit. TTS-luento 2014. Helsingin yliopisto. Luettavissa: <https://blogs.helsinki.fi/hponka/files/2013/12/YritystenYhteiskuntavastuu2014Opiskelijaluento.pdf> Luettu 12.1.2019

KKV 2017a. Kilpailu- ja kuluttajavirasto. Ratkaisut ja julkaisut. Julkaisut. Kuluttaja-asiamiehen linjaukset. Aihekohtaiset. Kuluttajaluottojen tarjoaminen. Luettavissa: <https://www.kkv.fi/ratkaisut-ja-julkaisut/julkaisut/kuluttaja-asiamiehen-linjaukset/aihekohtaiset/kuluttajaluottojen-tarjoaminen/> Luettu: 17.9.2018.

Knuutinen, R. 2014. Verotus ja yrityksen yhteiskuntavastuu. Hansaprint oy. Vantaa.

Kuluttajansuojalaki. 20.1.1978/38. Luettavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1978/19780038> Luettu: 16.9.2018

Laki luottolaitostoiminnasta. Luettavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20140610?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=luottolaitos#O3> Luettu: 3.1.2019

Laitinen, I. 2012. Moraalinen Logo organisaatioiden arvovallankumous. Talentum. Helsinki.

Lehtipuu, P. & Monni, S. 2007. Synergia Vastuullisen yritystoiminnan menestysmalli. Talentum. Helsinki.

Lehtonen, Y., Mökkönen, K., Töyrylä, H., Seulu, M-R. & Tammenkoski, R. 2018. Perintä ja luotonhallinta. Almatalent oy. Jatkuva julkaisu. Luettavissa: [https://fokus-almatalent-fi.ezproxy.haaga-helia.fi/teos/BAXBXATCFHBG#kohta:3.\(\(20\)ASIAKASLUOTO-TUS\(\(20\)JA\(\(20\)VARAUTUMINEN\(\(20\)PERINT\(\(c4\)TILANTEESEEN\(\(20\):\(Luottopoliitiikka\(\(20\):\(Luottokaupassa\(\(20\)v\(\(e4\)l\(\(e4\)m\(\(e4\)t\(\(f6\)n\(\(20](https://fokus-almatalent-fi.ezproxy.haaga-helia.fi/teos/BAXBXATCFHBG#kohta:3.((20)ASIAKASLUOTO-TUS((20)JA((20)VARAUTUMINEN((20)PERINT((c4)TILANTEESEEN((20):(Luottopoliitiikka((20):(Luottokaupassa((20)v((e4)l((e4)m((e4)t((f6)n((20) Luettu: 19.1.2019

Majamaa, K. & Rantala, K. 2016. Katsauksia 16/2016. Nuorten aikuisten velat, velkaongelmat ja keinot talouden tasapainottamiseksi. Helsingin Yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta. Kriminologian ja oikeuspolitiikan instituutti. Luettavissa: https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/164373/Katsauksia_16_Majamaa_Rantala_2016.pdf?sequence=1 Luettu 12.1.2019

- Makkonen, A. 2012. Vastuullinen luotonanto. Bookwell Oy. Jyväskylä.
- Niskala, M., Pajunen, T. & Tarna-Mani, K. 2013. Yritysvastuu: Raportointi ja laskentaperiaatteet. KHT-Media. Helsinki.
- Porter, M. & Kramer, M. 2011. Creating Shared Value. Harvard Business Review, Jan-Feb, 89, s. 62-77. Luettavissa: <http://ezproxy.haaga-helia.fi:2058/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=17&sid=5976845d-fcab-488a-8656-cb55e981212d%40pdc-v-sessmgr01> Luettu: 9.9.2018.
- Rakuuna, M. 2011. Yritysvastuutoimet ja -viestintä Finanssialan keskusliiton jäsenyhteisössä. Opinnäytetyö. Liiketalouden koulutusohjelma. Haaga-Helia.
- Ruishalme, O. 24.10.2016. Blogi. Talouden epävarmuus heijastuu mielenterveyteen ja hyvinvointiin. Takuusäätiö. Luettavissa: <https://www.takuusaatio.fi/talouden-epavarmuus-heijastuu-mielenterveyteen-ja-hyvinvointiin> Luettu: 12.1.2019
- Ruokavirasto 2019. Oivahymy. Kuluttajille. Oiva-raportti. Luettavissa: <https://www.oivahymy.fi/kuluttajille/oiva-raportti/> Luettu: 2.2.2019
- Suomen asiakastieto. Maksuhäiriötilastot. Luettavissa: https://www.asiakastieto.fi/media/press_room/1/releases/suomen-asiakastieto-oy-maksuhairiotilastot-q3-henkilot.pdf Luettu: 20.10.2018
- Suomen pankki, Suomen kotitalouksien euromääräiset lainat ja talletukset Luettavissa: Luettu: 20.10.2018
- Suomen virallinen tilasto (SVT): Rahoitustilinpito [verkkojulkaisu]. ISSN=1795-4886. 2. vuosineljännes 2018, Liitetaulukko 2. Kotitalouksien velkaantumisaste. Helsinki: Tilastokeskus Luettavissa: http://www.stat.fi/til/rtp/2018/02/rtp_2018_02_2018-09-28_tau_002_fi.html Luettu: 20.10.2018
- Talouselämä 10.1.2019. Uutiset. Työelämä. Suomalaiset taas omassa luokassaan – moni nuori antaa piut paut yritysvastuulle. Luettavissa: <https://www.talouselama.fi/uutiset/suomalaiset-taas-omassa-luokassaan-moni-nuori-antaa-piut-paut-yritysvastuulle/2d94f11e-5aba-3bb6-9715-996358511373?ref=twitter:8e4a> Luettu: 12.1.2019
- Tilastokeskus 2019. Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö. Luettavissa: <http://tilastokeskus.fi/til/sutivi/index.html> Luettu: 27.1.2019
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Tammi. Helsinki.
- Tynkkynen, O. & Berninger, K. 2017. Nettopositiivisuus. Alma Talent. Helsinki.
- Veikkaus 2019. Vastuullisuus. Luettavissa: <https://www.veikkaus.fi/fi/yritys#!/vastuullisuus/peliongelmien-ehkaisy> Luettu: 20.1.2019
- 4finance 2019a. 4finance. Company. Corporate responsibility. Luettavissa: <https://www.4finance.com/company/corporate-responsibility/> Luettu: 7.1.2019

Liitteet

Liite 1. Luotonantajan kotipaikka, vuosiraportin kieli, ROE

Luotonantaja	Kotipaikka	vuosiraportin kieli	oman po:n tuotto-%/ ROE
Nordea Bank	Suomi	englanti	9,5
Osuuspankki	Suomi	suomi	8
Danske Bank Group	Tanska	englanti	20,1
S-pankki	Suomi	suomi	3,1
Oma Säästöpankki	Suomi	suomi	10,4
Bank Norwegian	Norja	englanti	38,3
Koplett bank ASA	Norja	englanti	29,40
Santander Consumer Bank Nordic	Norja	englanti	tietoa ei merkitty
Opr finance oy	Suomi	suomi	37,7
4finance group	Luxemburg	englanti	tietoa ei merkitty
Ferratum group	Malta	englanti	tietoa ei merkitty
lpf digital	Iso-Britannia	englanti	15,70

Oman pääoman tuotto prosentitiedot on otettu niiden luotonantajien tilinpäätöstiedoista, joissa se oli suoraan käytettävissä.

Liite 2. Luottokanta 2017 ja 2016 valuutanvaihtokurssit, luottotappiot 2017

Luotonantaja	Antolainakanta 2017, Miljoona €	Antolainakanta 2016, Miljoona €	Luottotappio 2017, Miljoona €	Luotto- tappio-%
Nordea Bank	310158	317689	369	0,12 %
Osuuspankki	82240,0	78604,0	48,0	0,06 %
Danske Bank Group	184786,0	179405,6	2209,7	1,20 %
S-pankki	3724,9	3492,2	6,6	0,18 %
Oma Säästöpankki	2137,9	1785,4	2,6	0,12 %
Bank Norwegian	3267,9	2470,6	68,3	2,09 %
Koplett bank ASA	549,9	334,5	26,7	4,85 %
Santander Consumer Bank Nordic	14177,9	12255,0	157,8	1,11 %
Opr finance oy	178,2	117,9	4,2	2,34 %
4finance group	591,2	492,3	136,5	23,1 %
Ferratum group	257,4	184,3	59,5	23,1 %
lpf digital	1152,1	1024,6	659,1	57,2 %

danske bank DKK milj	1445900	1403800	17290
bank norwegian NOK milj	32451,55	24533,98	678,332
komplett NOK milj.	5461	3322	264,8
Santander NOK milj	140793	121698	1567
lpf digital GBP milj.	1056,9	939,9	604,6
DKK vaihtokurssi osto forex 14.10.18	0,1278		
NOK vaihtokurssi osto forex 14.10.18	0,1007		
GBP vaihtokurssi osto forex 14.10.18	1,0901		

Danske Bank: Net Non-performing loans (core segments), Annual report 2017, 15
 lpf digital: Impairment. Pitävät todennäköisenä, että iso osa tästä summasta on mahdollista saada perintätoimenpiteillä takaisin. Annual report 2017, 121.

Liite 3. Toimeentulotuki vuosina 2011 – 2016

Koko maa	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Perustoimeentulotuki vuoden aikana, 1000 euroa (reaalihinnoin)	606205	634665	662253	662645	661700	651400
Toimeentulotuki, 1 000 euroa (reaalihinnoin)	681690	710565	740101	740968	743324	734516

© THL, Tilasto- ja indikaattoripankki Sotkanet.fi 2005-2019

Luettavissa: <https://sotkanet.fi/sotkanet/fi/taulukko?indicator=s9a3tdYNCQMA®ion=s07MBAA=&year=sy6rtDbX0zUEAA==&gender=t> Luettu: 13.1.2019

Liite 4. Luettelo tutkitusta aineistosta: Yhteiskuntavastuuraportit ja muut materiaalit

Bank Norwegian. Norwegian Finans Holding ASA. Annual Report 2017. Luettavissa: <https://www.banknorwegian.fi/OmOss/InvestorRelations/GetDocument?id=82bce5fd-236b-441e-99b6-dbf701b72d31> Luettu: 22.11.2018

Danske Bank Group. Annual Report 2017. Luettavissa: <https://danskebank.com/-/media/danske-bank-com/file-cloud/2018/2/annual-report-2017.pdf> Luettu 22.11.2018

Danske Bank Group. Corporate Responsibility 2017. Luettavissa: <https://danskebank.com/-/media/danske-bank-com/file-cloud/2018/2/cr-report-2017-.la=en.pdf> Luettu: 22.11.2018

Ferratum group. Annual Report 2017. Luettavissa: <http://viz.tools.investis.com/ferratum/flip-book/AR2017/v2/index.html#1> Luettu: 22.11.2018

Ipf digital. Responsible consumer finance. Annual report 2017. Luettavissa: <https://www.ipfin.co.uk/content/dam/ipf/corporate/investors/results-reports-presentations/reports/2018/2017-annual-report-and-financial-statements.pdf.downloadasset.pdf> Luettu: 22.11.2018

Muu sisältö, vastuullisesta toiminnasta. Luettavissa: <https://www.ipfin.co.uk/en/sustainability.html> Luettu: 10.11.2018

ECRC 2018. Vastuullisen luotonannon kriteerit. Luettavissa: <https://www.responsible-credit.net/media.php?id=1651>. Luettu: 10.12.2018

IPF digital. Vakiomuotoiset eurooppalaiset kuluttajaluottotiedot. Luettavissa: <https://credit24.com/wp-content/uploads/docs/fi/fi/eu-terms.pdf>. Luettu: 1.1.2019.

Komplett bank. Annual Report 2017. Om Komplett bank. Investor relations. Financial reports. 2017 Annual report EN. Luettavissa: <https://www.komplettbank.no/om-komplett-bank> Luettu: 22.11.2018

Nordea Bank. Annual Report 2017. Luettavissa: <https://www.nordea.com/Images/35-247331/Annual%20Report%20Nordea%20Bank%20AB%202017.pdf> Luettu: 22.11.2018

Oma Säästöpankki. Vuosikertomus 2017. Luettavissa: https://www.omasp.fi/sites/default/files/OmaSp_vuosikertomus_2017_suomeksi_nettiin_sivuttain_FINAL.pdf Luettu: 22.11.2018

Opr Finance. Opr-Vakuus Oy. Konsernitilinpäätös 2017. Luettavissa: <https://www.opr-finance.fi/wp-content/uploads/2017/03/Konsernitilinpäätös-2017.pdf> Luettu: 22.11.2018

Osuuspankki. Vuosiraportti 2017. Luettavissa: https://op-year2017.fi/filebank/514-OPn_vuosi_2017.pdf Luettu: 22.11.2018

Santander Consumer Bank Nordic Group. Annual Report 2017. Luettavissa: <https://www.santanderconsumer.no/globalassets/om-oss/investor-relations/arsrapporter/2017-annual-report---santander-consumer-bank-nordic-group-with-auditors-report.pdf> Luettu 22.11.2018

Muut:

Santander consumer finance oy. Vakiomuotoiset eurooppalaiset kuluttajaluottotiedot. Luettavissa: https://www.santanderconsumer.fi/Documents/Vakiomuotoiset-eurooppalaiset-kuluttajaluottotiedot/5000_Vakiomuotoiset_Eurooppalaiset_kuluttajaluottotiedot.pdf Luettu: 1.1.2019

S-Pankki. Vuosikertomus 2017. Luettavissa: <https://dokumentit.s-pankki.fi/tiedostot/s-pankki-vuosikertomus-2017-fi> Luettu: 22.11.2018

4finance Holding S.A. Annual Report 2017. Luettavissa: https://www.4finance.com/wp-content/uploads/2018/04/4f-Holding-SA_FS_2017_Signed-with-Auditors-report.pdf Luettu: 22.11.2018