

LAINSÄÄDÄNTÖ LUOTONANNOSSA



Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Hämeenlinnan korkeakoulukeskus, Liiketoiminnan kehittäminen

kevät, 2020

Reija Sorsa

Liiketoiminnan kehittäminen
Hämeenlinnan korkeakoulukeskus

Tekijä	Reija Sorsa	Vuosi 2020
Työn nimi	Lainsäädäntö luotonannossa	
Työn ohjaaja	Helena Turunen	

TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli saada kokonaiskäsitys luotonannon liittyvästä lainsäädännöstä, sen taustoista sekä selvittää, miten lainsäädäntö on muuttumassa. Lainsäädännön muuttuminen luo osaamistarpeen, minkä vuoksi haluttiin selvittää osaamisen johtamisen nykytilanne kohdeorganisaatiossa ja löytää kehityskohteita osaamisen johtamiselle.

Opinnäytetyössä on kaksi laadullista tutkimusta. Ensimmäinen niistä on tapaustutkimus, jonka avulla pyritään selvittämään miten muuttuva lainsäädäntö vaikuttaa asuntolainahankkeen käsittelyyn. Toinen tutkimus on haastattelututkimus osaamisen johtamisen nykytilanteesta.

Tapaustutkimus avasi hyvin muuttuvaa lainsäädäntöä käytännössä ja tutkimuksessa nousi esiin tarve varsinaista lakia tarkemmille ohjeille koskien luottokelpoisuuden arviointia. Haastattelututkimuksen perusteella voidaan yrityksen osaamisen johtamisen nykytilan olevan hyvä. Suurimmat puutteet voidaan nähdä palautekulttuurissa ja esimerkiksi johtamisessa. Näihin asioihin yrityksessä olisi hyvä kiinnittää huomiota jatkossa.

Toimeksiantajana on finanssialan yritys X.

Avainsanat asuntolaina, osaaminen, osaamisen johtaminen

Sivut 62 sivua, joista liitteitä 3 sivua

Business Development
Hämeenlinna university center

Author	Reija Sorsa	Year 2020
Subject	Legislation in lending	
Supervisor	Helena Turunen	

ABSTRACT

The aim of this thesis was to get an overall understanding of the legislation related to lending, its backgrounds and to find out how the legislation is changing. Changes in legislation creates new needs for know-how. Therefore, I wanted to explore the current situation of competence management in the target organization and discover areas for development in competence management.

There are two qualitative studies in the thesis. The first of these is a case study exploring how changing legislation affects the handling of a mortgage project. Second study is an interview on the current situation of competence management.

The case study introduces changing legislation in practice, and the study highlighted the need for more detailed guidance on the assessment of creditworthiness than the actual law. Based on the interview survey, the present state of the company's competence management is good. The biggest shortcomings can be seen in the feedback culture and management by example. It would be good for the company to pay attention to these issues in the future.

The client of this thesis is a company X in financial sector.

Keywords mortgage, competence, competence management.

Pages 62 pages including appendices 3 pages

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
1.1	Opinnäytetyön lähtökohdat.....	5
1.2	Opinnäytetyön tavoitteet, tutkimuskysymykset ja rajaus.....	6
1.3	Opinnäytetyön keskeiset käsitteet.....	7
2	TAUSTAA LUOTONANNON SÄÄNTELYLLE	8
2.1	Luottomäärien kehitys Suomessa	9
2.2	Ylivelkaantuminen ja sen seuraamukset.....	10
2.2.1	Ylivelkaantumisen seuraamukset yksilölle	11
2.2.2	Ylivelkaantumisen seuraamukset kansantaloudelle	11
3	LAINSÄÄDÄNTÖ ASUNTOLUOTONANNOSSA	12
3.1	Asuntolainan määrittely	12
3.2	Maksukyvyyn arviointi	13
3.3	Tiedonantovelvollisuus.....	13
3.4	Vakuudet	14
3.5	Asuntolainojen enimmäisluototussuhde	14
3.5.1	Soveltamisala.....	15
3.5.2	Laskentatapa.....	15
3.5.3	Sallitut poikkeukset	17
3.6	Luottosopimuksen tekeminen	18
3.7	Luottihakemuksen hylkääminen	18
3.8	Osaamisvaade	18
4	EHDOTETUT MUUTOKSET LAINSÄÄDÄNTÖÖN	19
4.1	Enimmäisvelkasuhde.....	20
4.2	Asuntoluottojen enimmäistakaisinmaksuaika	21
4.3	Maksukyvyttömyysriskit sekä luottokelpoisuusarvioinnissa käytettävät oletukset.....	22
4.4	Muutokset enimmäisluototussuhteeseen	24
4.5	Tulorekisteri	24
4.6	Positiivinen luottorekisteri	25
5	OSAAMINEN, OPPIMINEN JA OSAAMISEN JOHTAMINEN	28
5.1	Osaaminen ja oppiminen	28
5.2	Yksilön osaamisesta organisaation osaamiseen	31
5.3	Osaamisen johtaminen	31
5.4	Esimies osaamisen johtajana	32
5.5	Osaamisen johtamisen keinot.....	35
5.5.1	Palaverit.....	36
5.5.2	Palaute.....	36
5.5.3	Kehityskeskustelut.....	37

6	TUTKIMUSMENETELMÄT	38
6.1	Kvalitatiivinen tutkimus.....	38
6.1.1	Tapaustutkimus	40
6.1.2	Haastattelu	41
6.2	Aineiston analysointi	42
6.3	Tutkimuksen luotettavuus	43
6.4	Tutkimuksen toteutus	44
6.4.1	Tapaustutkimuksen toteutus	44
6.4.2	Haastattelun toteutus	45
7	TUTKIMUSTULOKSET	45
7.1	Asuntolaina uuden lainsäädännön silmin	45
7.2	Osaamisen johtamisen nykytila finanssialan yrityksessä X.....	47
7.3	Johtopäätökset ja kehitysehdotukset	51
8	POHDINTA.....	53
	LÄHTEET	55

Liitteet

- Liite 1 Kutsu haastatteluun
- Liite 2 Haastattelututkimuksen kysymysrunko

1 JOHDANTO

1.1 Opinnäytetyön lähtökohdat

Luottomäärät kotitalouksilla ovat kasvaneet viimevuosina voimakkaasti ja luotonantoa koskeva sääntely on lisääntynyt kasvun myötä. Sääntelyn odotetaan lisääntyvän lähivuosina, mitä indikoi valtionvarainministeriön lokakuussa 2019 tekemä selvitys kotitalouksien liiallisen velkaantumisen ehkäisemisen keinoista. Selvitys sisältää ehdotuksia säännösluonnoksiksi, jotka hillitsisivät liiallista luotonantoa sekä parantaisivat asiakkaansuojaa luottomarkkinoilla. (Valtiovarainministeriö, 2019, s.11-15)

Oikeusministeriö on vuotta aikaisemmin teettänyt selvityksen positiivisesta luottorekisteristä. Selvityksen mukaan positiiviset luottotiedot parantavat luotonantajien mahdollisuuksia saada tietoa luotonhakijan taloudellisesta tilanteesta parantaen näin luotonantajien riskienhallinnan edellytyksiä sekä tarjoavat yhden keinon kotitalouksien ylivelkaantumisen estämiseksi. (Kontkanen & Lång, 2018, s. 45) Tämän raportin kirjoittamisen loppuvaiheessa 29.5.2020 julkaistiin tieto, että positiivisen luottorekisterin toteuttajaksi ja rekisterinpitäjäksi ehdotetaan Verohallinnon Tulorekisteriyksikköä. Vuoden 2020 aikana on tarkoitus saada valmiiksi aikataulusuunnitelma rekisterin toteutuksesta ja käyttöönotosta. Rekisterin käyttöönottoa tavoitellaan kuluttajaluottojen osalta keväälle 2023. (Oikeusministeriö, 2020) Opinnäytetyössäni positiivista luottorekisteriä tarkastellaan kuitenkin vain Oikeusministeriön vuonna 2018 julkaiseman selvityksen mukaan.

Suomeen perustettiin 1.1.2019 tulorekisteri, jonka tavoitteena on selkeyttää ja yksinkertaistaa työnantajien ilmoitusvelvollisuuksia ja tarjota tulonsaajille palvelu, jossa erilaiset tulotiedot ovat saatavilla reaaliaikaisesti yhdestä paikasta. Tiedon käyttäjien näkökulmasta tulorekisteri automatisoi niiden prosesseja ja mahdollistaa reaaliaikaisen valvonnan sekä yksinkertaistaa muiden tiedon käyttäjien välistä asiointia. (Verohallinto n.d.)

Luotonanto on nykyiselläänkin vahvasti säädeltyä. Luotonmyöntöä säädelään kuluttajasuojalaissa ja laissa luottolaitostoiminnassa. Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan vain varsinaiseen luotonantoon liittyviä lakeja muita liiketoimintoja koskevat lait sekä luotonantoon läheisesti liittyvät lait kuten laki asiakkaan tuntemisesta jäävät tämän opinnäytetyön ulkopuolelle. Tarkoituksena on myös perehtyä siihen, miksi luotonantoa säännellään niin voimakkaasti.

Muuttuva lainsäädäntö, positiivinen luottorekisteri ja tulorekisteri luovat uusia osaamistarpeita rahoitusneuvojan työhön. Koska yrityksen kilpailukyky riippuu paljon siitä, mitä yrityksessä osataan, miten osaamista käytetään ja kuinka nopeasti kyetään oppimaan uutta, luo se haastetta osaamisen johtamiselle. Osaamisen johtamisessa tärkeintä on ihmisten

osaamisen tason nostaminen, vaaliminen sekä osaamisen tehokas hyödyntäminen. (Viitala, 2015, s. 170)

Olen työskennellyt finanssialalla 17 vuotta, joista 13 vuotta olen toiminut rahoituksen parissa. Aluksi tein itse lainaneuvotteluja asiakkaiden kanssa ja tällä hetkellä toimin esimiestehtävissä. Osaamisen kehittäminen kuuluu vahvasti työnkuvaani. Vuosien saatossa rahoituksen vaatimukset ovat kasvaneet huomattavasti. Viikoittain tulee eteen tilanteita, joissa mietimme rahoitusneuvojan kanssa yhdessä ratkaisua asiakkaalle ja sitä, mitä lakeja nyt pitää ottaa huomioon ja onko vaikkapa enimmäisluototussuhde laskettu oikein.

Opinnäytetyön aihe lähti täysin omista kiinnostuksen kohteistani; henkilöasiakkaiden rahoitus ja esimiestyön kehittäminen. Toimeksiantajana toimii finanssialan yritys X. Opinnäytetyötä voidaan hyödyntää yrityksen osaamisen johtamisen kehittämisessä. Lisäksi opinnäytetyötäni voivat hyödyntää kaikki rahoituksen parissa työskentelevät henkilöt, jotka haluavat laajentaa osaamistaan rahoituksen lainsäädännön osalta. Opinnäytetyö soveltuu myös uusien rahoitusneuvottelijoiden perehdyttämiseen nykyisen lainsäädännön osalta.

1.2 Opinnäytetyön tavoitteet, tutkimuskysymykset ja rajaus

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on saada kokonaiskuva luotonannon sääntelyn taustoista, nykylainsäädännöstä ja tällä hetkellä tiedossa olevista lainasäädännön muutoksista. Toisena tavoitteena on selvittää osaamisen johtamisen käsitteistöä, lisätä ymmärrystä osaamisen johtamisen kokonaisuudesta sekä selvittää osaamisen johtamisen nykytila kohdeorganisaatiossa.

Tavoitteita lähestytään seuraavin tutkimuskysymyksin:

- Miksi luotonantoa säännellään?
- Millainen on asuntoluotonantoon liittyvä nykylainsäädäntö?
- Mitä muutoksia lainsäädäntöön on tulossa?
- Mitä osaamisen johtaminen on?
- Minkälainen on osaamisen johtamisen nykytila kohdeorganisaatiossa?
- Miten osaamisen johtamista voitaisiin kehittää kohdeorganisaatiossa?

Opinnäytetyön teoriaosuus koostuu neljästä osiosta. Ensimmäisessä osassa tarkastellaan luottoihin kohdistuvan sääntelyn tarkoitusta, toisessa osiossa käydään läpi luotonantoon tällä hetkellä vaikuttava lainsäädäntö siltä osin mitä lainsäädännössä on sanottu varsinaisesta luoton myöntämisestä ja joka vaikuttaa suoraan rahoitusneuvojan työhön. Kaikki muu lainsäädäntö jätetään tämän työn ulkopuolelle. Tämä ei siis ole

kaikenkattava selvitys luottoihin liittyvästä lainsäädännöstä, sillä käsittelyn ulkopuolelle jäävät kaikki muut asiat kuten luoton markkinointiin tai luoton elinkaaren hallintaan liittyvät asiat kuten velanehtojen muuttaminen, luoton erääntyminen ja luoton perintä. Asuntoluoton myöntämiseen liittyy hyvin läheisesti asunto-omaisuuden ostoprosessiin liittyvät lait kuten asuntokauppalaki ja maakaari. Ne jätetään kuitenkin tämän opinnäytetyön ulkopuolelle. Myöskin vakuuksiin liittyvä laki takauksesta ja vierasvelkapanttauksesta jätetään käsittelyn ulkopuolelle, vaikka takaukset ja vierasvelkapanttauokset liittyvät lainan myöntöprosessiin. Neljäs osio käsittelee suunniteltuja muutoksia lainsäädäntöön. Muutoksia tutkitaan Valtionvarainministeriön ja Oikeusministeriön teettämien selvitysten sekä Verohallinnon tietojen pohjalta. Viides osio käsittelee osaamisen johtamista. Tässä osiossa käsitellään osaamista, oppimista ja osaamisen johtamista.

1.3 Opinnäytetyön keskeiset käsitteet

Asuntoluotto

Asuntoluotolla tarkoitetaan kuluttajaluottoa, joka myönnetään asuinkiinteistön, asuinrakennuksen tai asuinhuoneiston hallintaan oikeuttavien yhteisöosuuksien hankkimiseksi taikka omistussuosuuden säilyttämiseksi (Kuluttajansuojalaki 38/1978 luku 7a, § 3).

Asunto-omaisuus

Asunto-omaisuudella tarkoitetaan asunto-osakkeita, kiinteistöjä sekä asuinrakennuksia vuokratontilla (OP-ryhmä 2018).

Asuntovakuudellinen kuluttajaluotto

Luotto, jonka luotonantaja sopimuksen mukaan myöntää tai lupaa myöntää kuluttajalle lainana ja jonka vakuudeksi annetaan asunto-omaisuutta. (Kuluttajansuojalaki 38/1978 luku 7a, § 3)

Kuluttaja

Luonnollinen henkilö, joka hankkii kulutushyödykkeen pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin elinkeinotoimintaa varten. (Kuluttajansuojalaki 38/1978 luku 1, § 4)

Kuluttajaluotto

Kuluttajaluotolla tarkoitetaan luottoa, jonka luotonantaja myöntää sopimuksen mukaisesti kuluttajalle (Kuluttajansuojalaki 38/1978 luku 7, § 1).

Osaaminen

Osaaminen on toimintaa, joka koostuu tiedoista, taidoista ja kokemuksesta (Tuomi & Sumkin, 2012).

Oppiminen

Oppiminen on prosessi, jossa yksilö hankkii uusia tietoja, taitoja, asenteita, kokemuksia ja kontakteja ja jotka johtavat toiminnan muutoksiin (Sydänmaalakka, 2001, s. 30-31).

Osaamisen johtaminen

Osaamisen johtaminen on yrityksen toiminta- ja kilpailukyvyn varmistamista osaamispohjan avulla ja joka sisältää kaiken sellaisen tarkoituksenmukaisen toiminnan, jolla osaamista edistetään, uudistetaan ja hankitaan (Viitala, 2005, s. 14).

2 TAUSTAA LUOTONANNON SÄÄNTELYLLE

Makrovakauseräpolitiikka on eri viranomaisten yhdessä toteuttama toimienpidekokonaisuus, jolla hallitaan Suomen rahoitusjärjestelmään kohdistuvia vakauriskejä ja vahvistetaan pankkien häiriönsietokykyä näiden riskien toteutumista vastaan. Makrovakauseräpolitiikkaa toteutetaan makrovakauserävälaineiden avulla. (Valtionvarainministeriö, n.d.)

Makrovakauserävälaineiksi kutsutaan niitä finanssisäätelyn keinoja, joiden avulla viranomaiset pyrkivät pienentämään finanssikriisien ja muiden rahoitusjärjestelmän häiriöiden todennäköisyyttä sekä niiden haittavaikutuksia. (Suomen Pankki, 2019, s. 4)

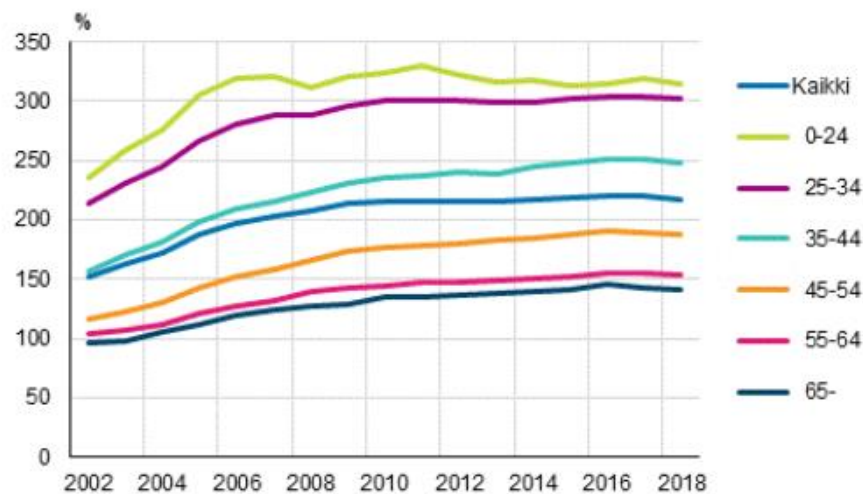
Haavoittuvuudet rahoitusjärjestelmässä voivat olla suhdanneluonteisia tai rakenteellisia. Suhdanneluonteisiksi haavoittuvuuksiksi katsotaan luotonannon ja velkaantuneisuuden nopea kasvu tai kestäättömän korkeat varallisuushinnat. Tunnuksluvut, jotka ilmentävät suhdanneluonteisia riskejä ovat mm. luotonannon kasvuvauhti ja asuntojen hintojen nousu. Rakenteellisiksi haavoittuvuuksiksi katsotaan haavoittuvuudet, jotka voivat aiheutua mm. pankkijärjestelmän keskittyneisyydestä, kytkeytyneisyydestä tai rahalaitosten suurista yhteisestä riskikeskittymistä tai kotitaloussektorin runsaasta velkaantuneisuudesta. Yksittäisten rahalaitosten suuri merkitys koko rahoitusjärjestelmälle katsotaan myös rakenteelliseksi haavoittuvuudeksi ja järjestelmäriskin lähteeksi. Rakenteelliset haavoittuvuudet ovat luonteeltaan pidempiaikaisia. Tunnuksluvut, joilla kuvataan rakenteellisia haavoittuvuuksia, mitataan mm. Suomen pankkijärjestelmän haavoittuvuutta verrattuna muihin EU-maihin. Makrovakauserävälaineita

käyttämällä voidaan siis lieventää edellä kuvattujen uhkien ja järjestelmäriskien vakavuutta. (Suomen Pankki, 2019, s. 4)

Aikaisempiin vakaviin talous- ja pankkikriiseihin on osaltaan liittynyt asuntoluotonannon ja kotitalouksen velkaantuneisuuden nopea kasvu sekä asuntomarkkinoiden ylikuumentuminen ja myöhemmin asuntomarkkinoiden romahtaminen. Tämän vuoksi Suomen Pankki tarkastelee sellaisia asuntoluotonannon kasvusta, asuntojen hintojen kehitystä ja asuntorakentamisen aktiivisuudesta kertovia tunnuslukuja, joiden kehitys poikkeavaan suuntaan voisi varoittaa järjestelmäriskien kasvusta ja siten puoltaa asuntoluotonantoon liittyvien makrovakausvälineiden käyttöönottoa. (Suomen Pankki, 2019, s. 5-6)

2.1 Luottomäärien kehitys Suomessa

Vuonna 2018 asuntovelallisilla asutokunnilla oli velkaa keskimäärin 100 030 euroa. Kuten kuvasta 1 voidaan todeta, oli tuloihin suhteutettuna velkaa keskimäärin 217 prosenttia. Eniten velkaa tuloihin suhteutettuna oli alle 35-vuotiailla, joiden velat suhteessa tuloihin oli vähän yli kolminkertaiset. (Tilastokeskus 2020a)



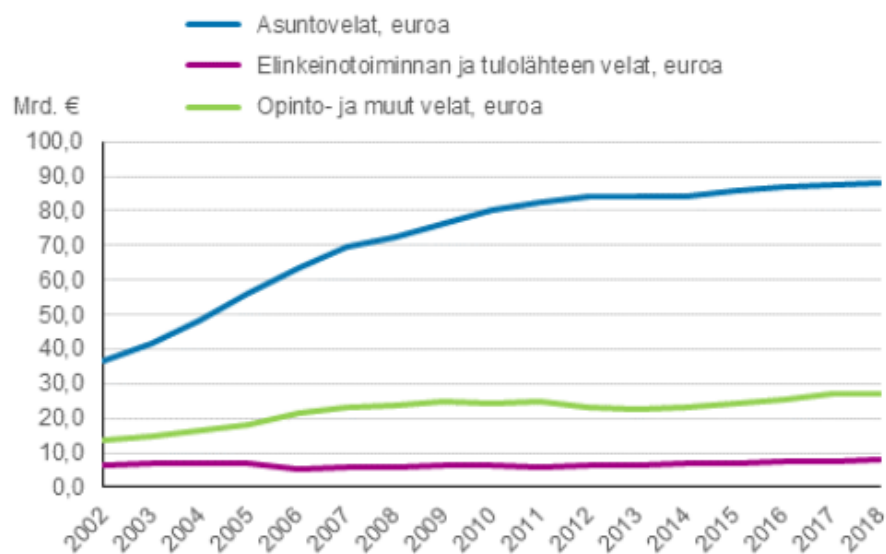
Kuva 1. Asuntovelallisten asutokuntien velkaantumisasteet viitehenkilön iän mukaan vuosina 2002-2018 (Tilastokeskus 2020a).

Suomessa oli vuonna 2018 1,4 miljoonaa velallista asutokuntaa, joka on hieman yli puolet kaikista asutokunnista. Velkaa näillä asutokunnilla oli yhteensä 123 miljardia euroa. Edelliseen vuoteen verrattuna asutokuntien velka reaalisesti kasvoi 0,6 prosenttia ja tulot kasvoivat 2,2 prosenttia. Tämän johdosta velkaantumisaste laski 112 prosentista 111 prosenttiin. (Tilastokeskus 2020a) Velkaantumisasteessa ei ole mukana

osuuksia asunto-osaakeyhtiöiden luotoista eikä kaikkia kulutusluottoja (Tilastokeskus 2020b).

Tilastokeskuksen (2020a) mukaan asuntoluottoja on noin kolmanneksella kaikista asuntokunnista. Kuvasta 2 näemme, että kokonaisvelkamäärästä asuntoluottojen osuus on 71 prosenttia eli 87,8 miljardia euroa. Viidesosalla asuntokunnista oli velkaa vähintään kolmekertaa käytettävissä olevat vuositulot. Alle viidellä prosentilla oli velkaa vähintään viisikertaa käytettävissä olevat vuositulot. Eniten suuria asuntovelkoja oli Ahvenanmaalla, pääkaupunkiseudulla sekä muun Helsinki-Uudenmaan asuntokunnilla, kun taas vähiten suuria asuntovelkoja oli Pohjois- ja Itä-Suomen asuntokunnilla. Käytettäviin tuloihin nähden paljon velkaa oli usein kahden huoltajan lapsiperheissä, jonka viitehenkilö oli 25-44 vuotias.

Tilastokeskuksen (2020b) mukaan kotitalouksien asuntolainat kasvoivat 2000-luvun ensimmäisen vuosikymmenen aikana nopeaa vauhtia. Vuodesta 2002 asuntolainojen määrä kasvoi reaalisesti 118 prosentilla vuoteen 2018 mennessä. Samana aika kotitalouksien tulot kasvoivat reaalisesti 38 prosentilla. Velkojen kasvuvauhti on sittemmin hidastunut ja asuntokuntien muut velat ovat kasvaneet asuntovelkoja nopeammin.



Kuva 2. Asuntokuntien velat vuosina 2002-2018 vuoden 2018 rahassa. (Tilastokeskus, 2020b)

Vuonna 2018 asuntovelallisia asuntokuntia, joiden velat olivat vähintään kolme kertaa vuosituloihin nähden, oli kolme kertaa enemmän kuin vuonna 2002. Vuodesta 2002 vuoteen 2010 on noussut kaikenikäisten asuntokuntien määrä, joilla velkaa on vähintään kolme kertaa vuositulot mutta vuodesta 2010 alle 35-vuotiaiden lukumäärä on lähtenyt laskuun. (Tilastokeskus 2020b)

2.2 Ylivelkaantuminen ja sen seuraamukset

Ylivelkaantuminen määritellään eri yhteyksissä hieman eri tavoin. Peura-Kapanen, Aalto, Lehtinen & Järvinen (2016, s. 13) määrittelevät ylivelkaantuneen henkilöksi, ”joka ei ole selvinnyt veloistaan sovitulla tavalla ja jolla on vaikeuksia selvitä tavanomaisista menoistaan.” Hiilamon (n.d. s. 9) mukaan velkaantuminen muuttuu ongelmaksi silloin kun ”velan määrä on liian suuri suhteessa käytettävissä oleviin tuloihin, sen maksaminen aiheuttaa taloudellisia vaikeuksia, stressiä tai huolta, tai luo säröjä sosiaalisiin suhteisiin.” Mikkonen (2018) pitää ylivelkaantumisen merkkeinä sitä, jos nettotuloista yli 40 prosenttia menee lainanhoitokuluihin tai jos elämisen perusmenoista joudutaan tinkimään lainanhoitomenojen kattamiseksi tai jos uudella luotolla rahoitetaan vanhojen velkojen maksua.

2.2.1 Ylivelkaantumisen seuraamukset yksilölle

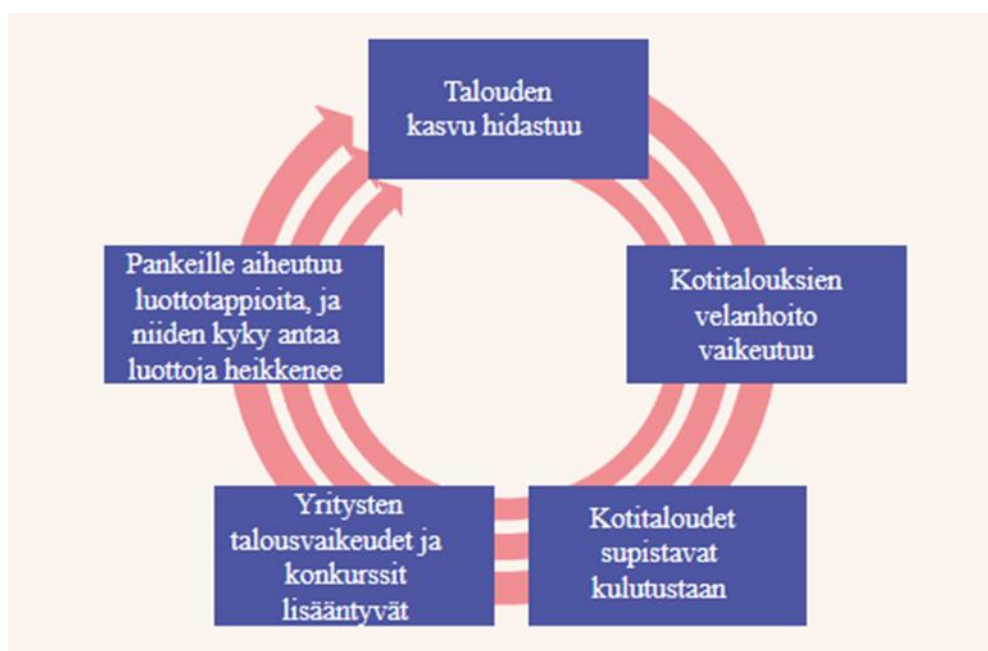
Liiallisella velkaantumisella voi olla useita vakavia taloudellisia, sosiaalisia ja psyykkisiä seurauksia velalliselle. Taloudelliset seuraamukset näkyvät esimerkiksi siten, että velallinen karsii muita välttämättömiä menojaan saadakseen maksettua velkaa. Taloudelliset seuraamukset voivat olla myös epäsuoria, esimerkiksi velallisen maksuhäiriö merkintä vaikeuttaa asunnon tai työpaikan saantia ja voivat estää välttämättömien hyödykkeiden kuten internetliittymän hankintaa. Velalliselle voi näin olleen syntyä taloudellinen kaksoistaakka; hänen olisi kyettävä hankkimaan tuloja velkojen maksamiseksi mutta maksuhäiriömerkinnät heikentävät mahdollisuuksia näiden tulojen hankintaan. (Hiilamo, n.d. s. 10)

Sosiaalisia seurauksia ovat esimerkiksi perheen sisäiset konfliktit rahan käytöstä, mahdolliset taloudelliset seuraamukset velallisen takaajalle ja sitä kautta takaajan suhtautumisen muutoksena velallista kohtaan sekä velallisen sosiaalinen leimautuminen ja eristäytyminen. Psyykkisiä ongelmia ovat esimerkiksi stressi, joka voi johtua maksuseuraamusten pelosta, oman tilanteen häpeämisestä tai taloudellisesta niukkuudesta. Pahimmillaan pitkittynyt velkaongelmista johtuvat stressi voi johtaa itsetuhoisuuteen ja toivottomuuteen, josta ei nähdä ulospääsyä. Psyykkiset seuraukset voivat estää velallista hakemasta apua omaan tilanteeseensa. (Hiilamo, n.d. s. 10)

2.2.2 Ylivelkaantumisen seuraamukset kansantaloudelle

Kotitalouksien liiallinen velkaantuminen voimistaa talouden suhdannevaihteluita ja häiriöherkkyyttä sekä kasvattaa niitä riskejä, jotka uhkaavat rahoitusjärjestelmien vakautta. Kuva 3 avaa talouden noidankehää. Talouskasvun hidastuessa kotitalouksen velanhoito vaikeutuu ja kotitalouden supistavat kulutustaan. Mitä enemmän

kotitalouden velkaantuvat noususuhdanteessa, sitä todennäköisemmin he vähentävät kulutustaan talouden kasvun hidastumisen vaiheessa. Kulutuksen supistumisesta voi aiheutua ketjureaktio, josta on haittaa koko kansantaloudelle. Kulutuksen supistaminen lisää yritysten talousvaikeuksia ja yritysten maksuvaikeudet ja konkurssit voivat aiheuttaa suuria luottotappioita pankeille. Luottotappiot taas heikentävät pankin vakavaraisuutta ja mahdollisuuksia myöntää uusia lainoja talouskasvun tueksi. (Putkuri, 2019)



Kuva 3. Talouden noidankehä (Putkuri, 2019).

3 LAINSÄÄDÄNTÖ ASUNTOLUOTONANNOSSA

Asuntoluottoja säädelään kuluttajasuojalaisia sekä laissa luottolaitostoiminnasta. Tässä luvussa käydään läpi asuntoluoton myöntämiseen liittyvät lainkohdat, jotka rahoitusneuvojan tulee ottaa työssään huomioon asuntoluottoa myöntäessä.

3.1 Asuntolainan määrittely

Eri laeissa asuntolainaa määritellään eri tavoin. Lainan katsominen asuntolainaksi vaikuttaa ainakin velvollisuuteen soveltaa Kuluttajasuojalain asuntoluottoja koskevia säännöksiä, velvollisuuteen soveltaa enimmäisluototussuhdetta, asiakkaan oikeuteen vähentää lainan korkoja verotuksessa sekä lainalle annetun vierasvelkavakuuden tai takauksen katsomiseen täytevakuudeksi. (OP-ryhmä 2020a).

Kuluttajasuojalain mukaan asuntoluotoksi katsotaan laina, joka myönnetään kuluttajalle asunto-omaisuuden hankkimiseksi tai siihen kohdistuvan omistusoikeuden säilyttämiseksi (Kuluttajansuojalaki 38/1978 luku 7a, § 3.)

Verottajan ohjeen mukaan asuntolainan korot voi vähentää verotuksessa, mikäli laina on otettu perheen vakituisen asunnon hankintaa tai peruskorjausta varten. Asunto voi olla joko omakotitalo tai asuinhuoneisto. (Vero-hallinto 2020.)

Luottolaitostoimintalain mukaan asuntoluotoksi katsotaan kuluttajaluotot, jotka myönnetään asuinhuoneiston hallintaan oikeuttavien yhteisöosaosuuksien, asuinkiinteistön tai asuinrakennuksen hankkimiseksi tai peruskorjaamiseksi ja jonka vakuudeksi annetaan kyseisiä yhteisöosuuksia, asuinkiinteistö tai kiinteistöä koskeva käyttöoikeus. Näissä luotoissa tulee noudattaa enimmäisluototussuhdetta. (Laki luottolaitostoinnista 610/2014 luku 15, § 11)

3.2 Maksukyvyyn arviointi

Ennen kuin tehdään luottosopimus, on luotonantajan arvioitava, kykeneekö kuluttaja täyttämään kyseisen sopimuksen mukaiset velvoitteensa. Arviointi on tehtävä riittävien tietojen perusteella huomioiden kuluttajan tulot, menot ja muut taloudelliset olosuhteet. Tietojen tulee olla tarpeellisia, riittäviä ja oikeasuhteisia ja tietojen oikeellisuus on varmistettava asianmukaisesti. Maksukyvyyn arviointi koskee myös tilanteita, jossa luottosopimuksen tekemisen jälkeen luoton määrä korotetaan merkittävästi. Maksukyvyyn arviointiin liittyvät tiedot on säilytettävä viiden vuoden ajan siitä, kunnes luotto on kokonaisuudessaan erääntynyt maksettavaksi. (Kuluttajansuojalaki 38/1978 luku 7a, § 11)

Kuluttajalle on ilmoitettava, mitä tietoja tämän tulee toimittaa luotonantajalle luottokelpoisuuden arviointia varten sekä missä ajassa nämä tiedot on toimitettava. Kuluttajalle tulee myös kertoa se, että tietojen toimittamatta jättäminen voi johtaa siihen, ettei luottoa myönnetä. (Kuluttajansuojalaki 38/1978 luku 7a, § 12)

Finanssivalvonta (2010) kehottaa pankkeja arvioimaan kaikkien uusien asuntolainahakijoiden maksuvaran. Kun arvioidaan koronnousun vaikutusta, tulisi maksuvaralaskelmissa käytettävä korkotasoa asettaa euroaikana olleelle maksimikorkotasolle. Vuonna 2008 12 kk euribor on ollut tasossa 5.5%, joten pankkien tulisi käyttää laskelmissaan vähintään 6% laskennallista korkoa. Tehty maksuvaralaskelma tulee esittää asiakkaille ja heille tulee lisäksi selkeästi kertoa, miten koronnousu vaikuttaisi lainan takaisinmaksuohjelmaan.

Maksukykyä arvioitaessa tulee ottaa riittävästi huomioon hakijan maksusitoumukset ja välttämättömät menot sekä hankkia tietoa hakijan elinkustannuksista ja ottaa ne huomioon. (Euroopan pankkiviranomainen, 2015, s. 7)

3.3 Tiedonantovelvollisuus

Kuluttajasuojalain (38/1978 luku 7a, § 6) mukaan ennen asuntoluottosopimuksen tekemistä kuluttajalle annetaan pysyvällä tavalla ESIS-lomake (eurooppalainen standardoitu tietosivu), joka sisältää seuraavat tiedot:

- luotonantaja
- luotonvälittäjä
- tarjottava luotto, luoton kustannukset ja luoton takaisinmaksu
- kuluttajan muut velvoitteet
- kuluttajalle kuuluvat oikeudet
- neuvontapalvelut
- sopimusrikkomuksen seuraamukset
- oikeussuojakeinot ja valvontaviranomaiset

Tietojen antamisen tulee olla maksutonta (Kuluttajasuojalaki 38/1978 luku 7a, § 8).

Luottojen etämyyntiä säädellään kuluttajasuojalain (38/1978) 6a luvussa. Tämän luvun mukaan etämyynniksi katsotaan rahoituspalveluiden tarjoaminen kuluttajalle etätarjontamenetelmän avulla, jossa sopimuksen tekemiseen ja käytetään yhtä tai useampaa etäviestintää. Etätarjontamenetelmiä ovat myyntitavat, joiden pääasiallisena tavoitteena on sopimusten tekeminen etäviestimen avulla. Etäviestimiä ovat puhelin, posti, televisio, tietoverkko tai muu väline, jota voidaan käyttää sopimuksen tekemiseen ilman, että sopimuspuolet ovat yhtä aikaa läsnä. Etämyynnissä tulee kuluttajalle antaa ennakkotiedot elinkeinonharjoittajasta, rahoituspalveluista, etäsopimuksesta ja oikeussuojakeinoista. Nämä velvoitteet luotonantaja hoitaa etämyynnissäkin ESIS -lomakkeella.

3.4 Vakuudet

Lainan vakuuden tarkoitus on turvata lainan takaisinmaksu luotonmyöntäjälle. Vaikka lainan myöntäminen perustuu ensisijaisesti hakijan maksukykyyn, on myös vakuuksilla merkitystä. (Finanssivalvonta, 2018a) Asuntolainojen tavanomaisimpia vakuuksia ovat asuntovakuudet, talletukset, metsätilat, osakkeet, sijoitusrahasto-osuudet ja erilaiset takaukset (OP-ryhmä, n.d.a).

Luotonantajan tulee määritellä ne vakuusmuodot, jotka se hyväksyy luoton vakuudeksi. Vakuudeksi tuleva asunto-omaisuus on arvioitava riittävän riippumattomasti luoton myöntämisestä ja arvioinnissa on käytettävä

luotettavia standardeihin perustuvia arviointimenetelmiä. Arviot tulee säilyttää viiden vuoden ajan siitä, kun luotto on kokonaisuudessaan erääntynyt maksettavaksi. (Kuluttajasuojalaki 38/1978 luku 7a, § 13)

3.5 Asuntolainojen enimmäisluototussuhde

Asuntolainojen enimmäisluototussuhteesta säädetään luottolaitoslain 15 luvun 11. pykälässä. Enimmäisluototussuhde astui voimaan 1.7.2016 ja tuolloin se oli enintään 90% vakuuden käyvästä arvosta ja ensiasunnon hankintaa varten otetussa asuntolainassa enintään 95%. Finanssivalvonta kiristi muiden, kun ensiasunnon hankintaa varten otettujen asuntolainojen enimmäisluototussuhdetta 85 prosenttiin 1.7.2018 alkaen. Lainojen, joihin sovelletaan asuntosäästöpalkkiolakia (1634/1992) enimmäisluototussuhde voi olla enintään yhtä suuri kuin se prosenttiosuus asunnon arvosta, johon asti ASP-lainaa voidaan myöntää. ASP-rahoituksen enimmäismäärä on 90% asunnon kauppahinnasta. (OP-ryhmä, 2018)

Ensiasunnon ostajaksi katsotaan vakiintuneen käytännön mukaisesti henkilö, joka ei aikaisemmin ole omistanut 50% tai enempää kotimaassa tai ulkomailla sijaitsevasta asuinhuoneistosta tai -rakennuksesta. Omistamisessa huomioidaan sekä oma vakituinen asunto ja sijoitusasunto sekä perinnöksi tai lahjaksi saadut asunnot. Sen sijaan vapaa-ajan kiinteistön tai lomaosakkeen omistamista ei huomioida. Edellä mainittu käytäntö perustuu mm. verohallinnon antamiin tulkintaohjeisiin. (OP-ryhmä, 2018)

3.5.1 Soveltamisala

Enimmäisluototussuhde koskee asuntolainoja, joiden vakuutena on asunto-omaisuutta. Asunnon käyttötarkoituksella ei tässä ole merkitystä, vaan enimmäisluototussuhdetta sovelletaan niin omaan vakituiseen asunnon, sijoitusasunnon kuin vapaa-ajan asunnon hankkimiseksi otettuihin lainoihin. Enimmäisluototussuhteen näkökulmasta asuntolainaksi katsotaan laina, joka myönnetään kuluttaja-asiakkaalle asunnon hankkimista, rakentamista tai peruskorjausta varten. (OP-ryhmä, n.d.b)

3.5.2 Laskentatapa

Finanssivalvonnan (2016, s.9-10) mukaan enimmäisluototussuhteen laskennassa hyväksytään eri vakuustyyppit seuraavasti:

- ensisijainen asuntopantti kuten asunto-osakeyhtiön osakekirjat, kiinteistön panttikirjat etuoikeusjärjestyksen mukaisesti enintään kiinteistön käypään arvoon saakka, asumisoikeussopimus ja osaomistussopimus
- muut asuntopantit kuten vapaa-ajan asunnot
- talletusvakuudet
- muut reaalivakuudet (osakkeet, rahasto-osuudet jne.)

- saadut vierasvelkapantit
- institutionaaliset täytetakaukset (esim. valtion, vakuutusyhtiön tai toisen luottolaitoksen myöntämä takaus)

$$\text{Luototussuhde} = \frac{\text{Luoton määrä} + YL + MEL - OIT}{EAP + YL + MOAJ + OT + MR + VVP - AP + TT}$$

Kuva 4. Enimmäisluototussuhteen laskentakaava (Finanssivalvonta, 2016, s.11)

Kuvasta 4 nähdään enimmäisluototussuhteen laskentakaava. Kaavan lyhenteiden selitykset ovat seuraavat:

Luoton määrä = luoton myönnetty määrä

YL = yhtiölaina

MEL = tarkasteltavaan luottoon nähden muut samalla tai paremmalla etusijalla olevat luotot, jotka kohdistuvat ensisijaiseen asuntopanttiin

OIT = omavelkainen institutionaalinen takaus. Mikäli takaus on euromääräisesti rajattu, käytetään kyseistä euromäärää, mikäli takaus on rajaamaton, eliminoi takaus vastuun ja luototussuhteeksi tulee nolla.

EAP = ensisijainen asuntopantti

MOAJ = muut omat asuntopantit ja saadut jälkipantit omista asuntopanteista

OT = omat talletusvakuudet

MR = muut omat reaali vakuudet

VVP = saadut vierasvelkapantit. Mikäli panttaus on euromääräisesti rajattu, käytetään kyseistä euromäärää. Rajaamattomien panttien osalta käytetään kohteen käypää arvoa vähennettynä samalla tai paremmalla etusijalla olevilla luotoilla, jotka kohdistuvat kyseiseen vierasvelkapanttiin.

AP = ensisijaista asuntopanttia rasittavat velallisen muut kuin rahoitettavaan kohteeseen kohdistuvat luotot (esim. kulutusluotot), velallisen toiseen luottoon annettu panttaus tai kolmannelle osapuolelle annettu panttaus

TT = institutionaalinen täytetakaus. Mikäli institutionaalinen täytetakauksen korvausmäärä on pienempi kuin ensisijaisten vakuuksien käypien arvojen summa, ei näillä takauksilla ole merkitystä luototussuhteen laskennassa. (Finanssivalvonta, 2016, s. 11-12)

Seuraavaksi avaan enimmäisluototussuhteen laskentaa esimerkin avulla. Ostetaan kiinteistö, jonka kauppahinta on 200 000e ja haettava laina on myös 200 000e. Kiinteistöveron ja lainhuudatuskulut ostaja maksaa säästöillään, joten niitä varten ei tarvita lainaa. Kiinteistöön on kiinnityksiä 200 000e, eikä kiinteistö ole vakuutena muille luotoille. Kyseessä ei ole ensiasunnon ostaminen eikä kyseessä ole tapaus, jossa enimmäisluototussuhteesta voidaan poiketa. Tällöin luototussuhde on $200\ 000/200\ 000=1$, eli 100%, jolloin $100\%>85\%$ eli luottoa ei voida tällaisenaan myöntää. Lainalle saadaan lisävakuudeksi ostajan vanhemmilta kiinteistö, jonka arvoksi on määritetty 100 000e. Kiinnityksiä

tähän kiinteistöön on 100 000e. Panttaus rajataan euromääräisesti 50 000 euroon, eikä kiinteistöön kohdistu muita luottoja. Tällöin luototussuhde laskettaisiin $200\,000 / (200\,000 + 50\,000) = 0,8$ eli 80%. Koska $80\% < 85\%$ voitaisiin luotto myöntää enimmäisluototussuhteen näkökulmasta. Toisessa esimerkissä ostaja ostaa rakennuksen vuokratontilla. Kauppahinta on edelleen 200 000e ja haettava laina 200 000e. Vuokraoikeuteen kohdistuu kiinnityksiä yhteensä 200 000e, joista parhaalla etusijalla oleva kiinnitys 5000e on vuokranantajan, esim. kaupungin halussa. Tällöin omiin asuntovakuuksiin lasketaan $200\,000e - 5000e = 195\,000e$. Lisävakuudeksi tulisi edelleen vanhempien kiinteistö, arvoltaan 100 000e. Kiinnityksiä kiinteistöön on vain 20 000e. Panttausta ei rajata euromääräisesti. Tällöin enimmäisluototussuhde lasketaan $200\,000 / (195\,000 + 20\,000) = 0,93$ eli 93%. Koska $93\% > 85\%$ ei luottoa voitaisi myöntää. Mahdollisuutena tässä esimerkissä on hakea lisää kiinnityksiä vanhempien kiinteistöön vähintään 21 000e, jolloin kiinnitykset ovat yhteensä 41000e ja enimmäisluototussuhde on $200\,000 / (195\,000 + 41\,000) = 0,847$ eli 84,7%, jolloin luotto voitaisiin myöntää.

3.5.3 Sallitut poikkeukset

Finanssivalvonnan (2016 s.12-13) ohjeen ja Finanssivalvonnan (2018) mukaan enimmäisluototussuhteesta voidaan poiketa vain seuraavissa tilanteissa:

Asunnonvaihtotilanteen väliaikaisrahoitus

Asunnonvaihtotilanteessa, jossa uusi asunto ostetaan tai rakennetaan tai peruskorjataan ennen vanhan asunnon myyntiä ja ostettava kohde rahoitetaan alle vuoden pituisella väliaikaislainalla, voidaan enimmäisluototussuhteesta poiketa. Enimmäisluototussuhde vanhan asunnon myymisen jälkeen on arvioitava jo tässä vaiheessa ja lopullisen tilanteen enimmäis-luototussuhteen on oltava salituissa rajoissa.

Vakuuden turvaamistilanne

Vakuuden turvaamistilanteessa, jossa lisäluototuksella estetään tai korjataan merkittävä vakuuden lasku, voidaan enimmäisluototussuhteesta poiketa. Tällaisiksi vakuuden turvaamistilanteiksi katsotaan esimerkiksi odottamaton kosteusvaurio tai piilevät virheet rakenteissa.

ASP- lainat

Tilanteessa, jossa Finanssivalvonta alentaisi enimmäisluototussuhdetta ASP-sopimuksen tekemisen jälkeen, voi ASP-lainan enimmäisluototussuhde olla edelleen enintään yhtä suuri kuin se prosenttiosuus asunnon arvosta, johon asti ASP-lainaa voidaan myöntää. Eli esimerkiksi jos Finanssi-valvonta alentaisi ensiasunnonostajan

enimmäisluototussuhteen 85 pro-senttiin, olisi ASP-lainan enimmäisluototussuhde edelleen 90%.

Lainojen uudelleen järjestely

Mikäli velallisen olemassa olevia lainoja uudelleen järjestellään siten, että luottomäärä ei kasva mutta aiemmin pantatun vakuuden käypäarvo on laskenut, eikä velallinen saa uutta lisävakuutta, voidaan enimmäisluototussuhteesta poiketa.

Joku velallisista on ensiasunnon ostaja

Mikäli yksikin velallisista on ensiasunnon ostaja, voidaan soveltaa ensiasunnon ostajaa koskevaa enimmäisluototussuhdetta.

Pankin vaihto

Kun asiakas vaihtaa pankkia ja siirretään pankista toiseen olemassa olevia luottoja, voidaan luototussuhde ylittää, mikäli luottomäärä ei kasva. Perusteluna on tällöin uudelleen järjestely.

Lainan vastattavaksi ottaminen

Tilanteessa, jossa olemassa olevaan lainaan tulee uusi velallinen ei luototussuhdetta tarvitse laskea.

3.6 Luottosopimuksen tekeminen

Luottosopimuksen tekemiseen lasketaan mukaan lainatarjouksen antaminen sekä varsinaisen lainasopimuksen tekeminen. Tarjous lainasta on annettava aina pysyvällä tavalla ja siinä on oltava kaikki lainasopimusta koskevat ehdot. Tarjouksen mukana annetaan ESIS-lomake, mikäli sitä ei ole annettu jo aikaisemmin tai mikäli tarjous poikkeaa sisällöltään aiemmin annetun ESIS-lomakkeen tiedoista. (Kuluttajasuojalaki 38/1978 luku 7a, § 14 ja § 15)

Varsinainen sopimus tehdään aina kirjallisesti ja kuluttajalle annetaan sopimuksesta oma kappale. Sopimus voidaan tehdä myös sähköisesti. Luottosopimuksesta tulee käydä ilmi: sopimuksen osapuolet, kohdassa 3.3 mainitut asiat tiedonantovelvollisuudesta, sopimuksen muut ehdot, valuuttaluottoihin liittyvät riskit ja kuluttajan mahdollisuudesta rajoittaa näitä riskejä, peruuttamisoikeuden käyttäminen edellytykset, tiedot sopimuksen irtisanomisesta ja muusta päättämisestä, oikeussuojakeinot ja valvontaviranomaiset. (Kuluttajasuojalaki 38/1978 luku 7a, § 14 ja § 15)

3.7 Luottihakemuksen hylkääminen

Mikäli luottoa ei myönnetä, tulee kuluttajalle ilmoittaa viipymättä luoton hylkäämisestä. Hylkäämisperuste tulee ilmoittaa kuluttajalle kirjallisesti kuluttajan pyynnöstä, ellei hylkääminen johdu rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä annetun lain 26. pykälään. (Luottotietolaki 527/2007 luku 7, § 29)

Mikäli luottihakemuksen hylkääminen perustuu luottotietorekisteristä saatuihin henkilöluottotietoihin, tulee kuluttajalle ilmoittaa tällaisesta luottotiedon käytöstä ja siitä, mistä luottotietorekisteristä tiedot ovat peräisin. Ilmoitus täytyy tehdä välittömästi päätöksen jälkeen. (Luottotietolaki 2007/527 luku 7, § 29)

3.8 Osaamisvaade

Valtioneuvosto on säätänyt 1.1.2016 asetuksen, jossa säädellään luotonantajien ja -välittäjien ammatillisista vaatimuksista asunto-omaisuuteen liittyvissä kuluttajaluotoissa. Säädös astui voimaan 1.1.2017 ja se velvoittaa asunto-omaisuuteen liittyviä kuluttajaluottoja myöntävien henkilöiden ja heidän esimiestensä pitämään tietonsa ajan tasalla koskien luotto- ja asuntomarkkinoita, asunto-omaisuuden ostamiseen sekä luoton myöntämiseen liittyvistä seikoista. (OP-ryhmä, 2020a ja Valtioneuvoston asetus luotonantajien ja luotonvälittäjien ammatillisista vaatimuksista asunto-omaisuuteen liittyvissä kuluttajaluotoissa 1031/2016)

Osaamisvaade koskee niitä henkilöitä, jotka osallistuvat asunto-omaisuuteen liittyvien kuluttajaluottojen myöntämiseen tai välittämiseen, tekevät asuntokauppoja tai tekevät asunto-omaisuuteen liittyviin luottoihin muutoksia sekä näiden henkilöiden esimiehiä. Myös sellaiset henkilöt, jotka keskustelevat tai antavat tarjouksen korkosuojauksesta asiakkaan lainalle, kuuluvat osaamisvaateen piiriin. (OP-ryhmä, 2020a)

Osaamisvaade tarkoittaa, että henkilöillä on oltava asianmukainen tietämys:

- asunto-omaisuuteen liittyvistä kuluttajaluotoista ja kuluttajaluottojen lisäpalveluista sekä niihin liittyvistä kuluttajasuojalainsäädännöstä ja muusta mahdollisesta lainsäädännöstä,
- asunto-omaisuuden ostoprosessista,
- asunto-omaisuuden tai luoton vakuudeksi annettavan muun omaisuuden arvon määrittämisestä,
- kiinteistöjä koskevasta rekisteristä,
- luottoja- ja asuntomarkkinoista Suomessa
- liiketoiminnan eettisistä normeista sekä
- kuluttajien luottokelpoisuuden arvioinnista

(Valtioneuvoston asetus luotonantajien ja luotonvälittäjien ammatillisista vaatimuksista asunto-omaisuuteen liittyvissä kuluttajaluotoissa 1031/2016)

Ammatillinen osaamisvaade on voitu 21.3.2019 saakka osoittaa pelkästään työkokemuksella ja sen jälkeen soveltuvalla tutkinnolla, oppiarvolla ja työkokemuksella. Lisäksi ammatillista osaamista on pidettävä ajan tasalla. (Valtioneuvoston asetus luotonantajien ja luotonvälittäjien ammatillisista vaatimuksista asunto-omaisuuteen liittyvissä kuluttajaluotoissa 1031/2016)

4 EHDOTETUT MUUTOKSET LAINSÄÄDÄNTÖÖN

Valtionvarainministeriön asettama työryhmä teki ajalla 1.9.2018-31.8.2019 selvityksen niistä keinoista, joilla voitaisiin estää ja vähentää kotitalouksien liiallista velkaantumiskehitystä. Selvitys sisältää lainsäädäntöehdotukset, joiden avulla liiallista velkaantumiskehitystä voidaan työryhmän mukaan estää. (Valtionvarainministeriö, 2019, s.9) Valtionvarainministeriön selvitys sisältää muitakin ehdotuksia kuin edellä mainitut, kuten esimerkiksi taloyhtiölainojen rajoitteet uudisrakentamisessa ja Finanssivalvonnan valvontavastuiden laajentaminen. Tässä työssä syvennyttään tarkemmin vain niihin lakiehdotuksiin, joilla on merkitystä pankin myöntäessä lainaa kuluttaja-asiakkaalle. Lisäksi käydään läpi tulorekisteri ja miten sitä on ajateltu hyödynnettävän luotonannossa sekä Kontkasen ja Långin tekemä selvitys positiivisesta luottorekisteristä.

4.1 Enimmäisvelkasuhde

Työryhmän ehdotuksena on, että lakiin luottolaitostoiminnasta lisätään enimmäisvelkasuhdetta koskeva rajoitus. Tämä tarkoittaisi sitä, että luotonmyöntäjät eivät saisi myöntää kuluttajaluottoja kuin enintään 450 prosenttia hakijan vuosituloihin nähden. Enimmäisvelkasuhteen laskennassa otettaisiin huomioon kuluttajalle aikaisemmin myönnettyt lainat, taloyhtiölainaosuudet ja myönnettävän uuden luoton kokonaismäärä. Vuosituloina huomioitaisiin viimeksi päättyneen kalenterivuoden aikaiset ansiotulot, etuudet sekä säännölliset pääomatulot bruttomääräisinä. Enimmäisvelkasuhdetta sovellettaisiin aina kun luottoa myönnetään kuluttaja-asiakkaalle. Enimmäisvelkasuhdetta koskeva rajoitus ei miltään osin pois-taisi luotonmyöntäjän velvollisuutta arvioida huolellisesti luotonhakijan maksukykyä. (Valtionvarainministeriö, 2019, s. 88-89)

Enimmäisvelkasuhde ei koskisi tilannetta, jossa asiakkaalle aikaisemmin myönnettyjen kertaluottojen pääoma ja jatkuvien luottojen luottorajat yhdessä haettavan kuluttajaluoton kanssa eivät ylitä 20 000 euroa samassa luottolaitoksessa. Enimmäisvelkasuhde ei myöskään koskisi tilannetta, jossa myönnetään valtion takaamaa opintolainaa tai sosiaalisesta

luototuksesta annetun lain perusteella myönnettävää lainaa tai lainaa, joka on kuluttajasuojalain 7 ja 7a lukujen soveltamisen ulkopuolella. Opintolainat lasketaan kuitenkin mukaan enimmäisvelkasuhteeseen silloin, kun asiakkaalle ollaan myöntämässä muuta lainaa. Enimmäisvelkasuhde ei myöskään koskisi tilannetta, jossa kuluttaja ottaa vastuulleen osuuden taloyhtiölainasta, esimerkiksi asuntokaupan yhteydessä, eikä hän samassa yhteydessä hae muuta luottoa. Tämä sen vuoksi, että taloyhtiölaina ei ole kuluttajaluotto, koska siinä on velallisenä asuntoyhteisö. (Valtionvarain-ministeriö, 2019, s. 89)

$$DTI_y \equiv \frac{D_v}{I_{vuosi}} \leq \overline{DTI}_y$$

Kuva 5. Enimmäisvelkasuhteen laskentakaava (Valtionvarainministeriö, 2019, s. 90).

Enimmäisvelkasuhde lasketaan kaavalla, joka on esitelty kuvassa 5. Kaavassa I vuosi tarkoittaa velallisen bruttovuosituloja ja D_v tarkoittaa velallisen velkojen kokonaismäärää. Velallisen velkamäärä saa siis olla enintään 4,5 kertaa vuositulo, jolloin enimmäisvelkasuhde on 450%. (Valtionvarainministeriö, 2019, s. 90)

Esimerkki enimmäisvelkasuhteen laskennasta, jossa pariskunta hakee 180 000 euron asuntolainaa yhteisvastuullisesti. Puolison 1 vuotuiset bruttotulot ovat 30 000 euroa ja puolison 2 vuotuiset bruttotulot 40 000 euroa. Puolisolla 1 on ennestään opintolainaa 5000 euroa, luottokortti 2000 euron luottorajalla ja autolainaa 10 000 euroa. Puolisolla 2 on luottokortti 4000 euron luottorajalla. Tällöin enimmäisvelkasuhde olisi $(180\ 000+5000+2000+10\ 000+4000)/(30\ 000+40\ 000)=2,87$ eli 287 prosenttia.

Enimmäisvelkasuhde ehdotukseen sisältyy myös poikkeusmahdollisuus. Poikkeusmahdollisuus tarkoittaisi, että luotonmyöntäjällä olisi oikeus poiketa 15 prosentissa luotonannon volyyymistä kunkin vuosineljänneksen ai-kan. Prosenttiosuus laskettaisiin luotonannon kokonaismäärästä kyseisen vuosineljänneksen aikana. Tällä poikkeusmahdollisuudella halutaan antaa luotonantajalle harkintamahdollisuus huomioida yksittäisen velallisen kokonaistilanne, kuten vaikkapa varallisuuden määrä. (Valtionvarainministeriö, 2019, s. 90)

Enimmäisvelkasuhteen laskemiseksi, työryhmä ehdottaa, että luotonmyöntäjille tulisi myöntää luotonhakijan suostumuksella kertaluonteinen pääsy tulorekisteriin, josta luotonmyöntäjä voisi tarkistaa luotonhakijan ansiotulot ja etuudet. Pääomatulot luotonmyöntäjän tulisi selvittää luotettavasti muulla tavoin. Luotonhakijan velkatiedot luotonmyöntäjä saisi suunnitteilla olevasta positiivisesta

luottotietojärjestelmästä. Ennen luottotietojärjestelmän käyttöönottoa luotonmyöntäjän tulisi selvittää luotonhakijan velat omista ja käytössä olevista muista järjestelmistä sekä luotonhakijalta itseltään saaduista tiedoista. (Valtionvarainministeriö, 2019, s. 90) Tulorekisteristä kerrotaan tarkemmin kohdassa 4.5 ja positiivisesta luottorekisteristä kohdassa 4.6.

Finanssivalvonnalle annettaisiin mahdollisuus muuttaa enimmäisvelkasuhdetta enintään 50 prosenttiyksiköllä, mikäli enimmäisvelkasuhteen havaittaisiin rajoittavan liikaa luotonmyöntöä kotitalouksille tai jos enimmäisvelkasuhde ei ehkäisisi riittävästi kotitalouksen velkaantumista. Enimmäisvelkasuhdetta toivotaan voitavan muuttaa suhteellisen nopealla aikataululla, koska enimmäisvelkasuhde on makrovakausvälineenä Suomessa uusi ja sen mitoittamiseen liittyy epävarmuustekijöitä. (Valtionvarainministeriö, 2019, s. 90)

4.2 Asuntoluottojen enimmäistakaisinmaksuaika

Työryhmä ehdottaa asuntoluotoille enimmäistakaisinmaksuaikaa, jotta kotitalouksien velkaantuminen ei kasvaisi hitaiden takaisinmaksuaikataulujen vuoksi. Asuntolainan takaisinmaksuaika saisi enimmillään olla 25 vuotta lainaa myönnettäessä. Enimmäistakaisinmaksuaika laskettaisiin lainan nostopäivästä, mikäli koko laina nostetaan kerralla tai lainan viimeisestä nostoerästä, mikäli laina nostetaan erissä. Laina-aikana olisi kuitenkin edelleen mahdollisuus sopia maksujärjestelyistä, kuten lyhennysvapaista, hyvän luotonantotavan mukaisesti. (Valtionvarainministeriö, 2019, s. 93)

Luotonantajalla olisi mahdollisuus poiketa enimmäistakaisinmaksuajasta 10 prosentin osuudessa luotonannon volyyymista kullakin vuosineljänneksellä. Tämä 10 prosenttia laskettaisiin luotonannon kokonaisvolyyymista kyseisellä vuosineljänneksellä. Tällä poikkeusjärjestelyllä luotonantajalle annetaan harkintamahdollisuus ottaa huomioon asiakkaan yksilöllinen tilanne. 25 vuoden takaisinmaksuaikaa tulee myös soveltaa arvioitaessa lainanhakijan maksukykyä. (Valtionvarainministeriö, 2019, s. 93)

4.3 Maksukyvyttömyysriskit sekä luottokelpoisuusarvioinnissa käytettävät oletukset

Valtionvarainministeriön työryhmä (2019, s. 94) katsoo, että maksukyvyttömyysriskejä koskevaa sääntelyä on tarpeen täsmentää ja kehittää. Lakiin luottolaitostoiminnasta lisättäisiin uusi säädös maksukyvyttömyysriskien hallinnasta kuluttajaluotonannossa. Työryhmän mukaan luotonantajilla olisi oltava erityiset menetelmät arvioidakseen yksittäisiä maksukyvyttömyysriskejä kunkin luottoasiakkaan tasolla. Arviointi ei saisi perustua vain ja ainoastaan ulkopuoliseen luottoluokitukseen, -pisteytykseen tai tilastollisiin malleihin. Luotonantaja

ei saisi myöntää luottoa luotonhakijalle, jonka todennäköisyys maksukyvyttömyyteen on kohtuuttoman suuri. Säädöksestä saisi poiketa yleishyödyllisten yhteisöjen takaamien järjestelylainojen kohdalla. Laki antaisi Finanssivalvonnalle valtuuden määrittellä maksukyvyttömyysriskin arvioinnissa huomioonotettavia enimmäisraja-arvoja. Raja-arvojen määrittelyssä Finanssivalvonnan tulisi ottaa huomioon sen valvomilta luotonantajilta saadut tiedot asiakkaiden maksukyvyttömyystodennäköisyysarvioista. Tämä säädos maksukyvyttömyysriskien hallinnasta ei poistaisi kuluttajasuojalain mukaista luottokelpoisuusarviointia koskevia vaatimuksia vaan olisi niitä täydentävä vaatimus.

Kuluttajasuojalain 7 luvun 14 §:n 1 momenttiin ja 7 a luvun 11 §:n 1 momenttiin ehdotetaan muutosta, joka koskee luotonantajan velvollisuutta arvioida kuluttajan luottokelpoisuus. Luottokelpoisuuden arviointiin liittyvä lakiehdotus koskisi sekä kulutusluottoja että asuntolainoja. Lakiehdotuksen mukaan arviointi on tehtävä kuluttajan tuloja ja muita taloudellisia olosuhteita koskevien riittävien tietojen perusteella. Luottokelpoisuuden arvioinnissa käytettävistä oletuksista säädettäisiin oikeusministeriön asetuksella. (Valtionvarainministeriö, 2019, s. 121)

Alla olevassa taulukossa 1 on esitelty ne oletukset, joita luotonmyöntäjän olisi käytettävä arvioidessaan luotonhakijan luottokelpoisuutta. Oletukset liittyvät laina-aikaan, kuukausierään ja korkoon. Näiden oletuksien sisältö vaihtelee hieman sen mukaan, minkälaisesta luotosta on kyse. Lisäksi jatkuvien luottojen osalta täytyisi käyttää oletusta, jossa koko luottomäärä nostettaisiin kerralla. On huomioitava, että asiakkaan kanssa tehtävä luottosopimus menee kuitenkin näiden oletusten edelle, mikäli luottosopimuksessa on sovittu asiakkaan näkökulmasta tiukemmista ehdoista. Esimerkiksi tilanteessa, jossa asiakas ottaa lainaa asuinkiinteistön peruskorjaukseen ja tämän lainan vakuudeksi tulee kyseinen asuinkiinteistö. Luottosopimuksella laina-ajaksi sovitaan 15 vuotta. Tällöin ei käytetä laina-ajan osalta 25 vuoden oletusta vaan maksukyvyyn arvioinnissa käytetään 15 vuotta.

Taulukko 1. Eri luottomuotojen maksukyvyyn arvioinnissa käytettävät oletukset. (Valtionvarainministeriö, 2019, liite asetusluonnos)

Oletus	Oletukset kuluttajasuoja lain 7 luvun soveltamisalan kuuluvat kertaluotot	Oletukset kuluttajasuoja lain 7 luvun soveltamisalan kuuluvat jatkuvat luotot	Oletukset kuluttajasuoja lain 7 a luvun soveltamisalan kuuluvissa asuntoluotoissa.	Oletukset kuluttajasuoja lain 7 a luvun soveltamisalan kuuluvissa asuntovakuudellisissa kuluttajaluotoissa

Laina-aika	10 vuotta, mikäli kyse on asuinkiinteistön, -huoneiston tai -rakennuksen peruskorjauslainasta tai taloyhtiölainan korvaaminen tai lyhentämiseksi otettavasta luotosta. 5 vuotta muihin tarkoituksiin otetuissa lainoissa	1 vuosi, paitsi jos luottosopimuksen mukaan luotto on maksettava pois lyhyemmässä ajassa.	25 vuota, paitsi jos luottosopimuksen mukaan luotto on maksettava pois lyhyemmässä ajassa	25 vuotta, mikäli kyse on asuinkiinteistön, -huoneiston tai -rakennuksen peruskorjauslainasta tai taloyhtiölainan korvaamiseksi tai lyhentämiseksi otettavasta lainasta, paitsi jos luottosopimuksen mukaan luotto on maksettava pois lyhyemmässä ajassa. 10 vuotta, mikäli luoton käyttötarkoitus on muu kuin edellä mainittu, paitsi jos luottosopimuksen mukaan luotto on maksettava pois lyhyemmässä ajassa.
Kuukausierä	Luoton pääoma maksetaan takaisin saman suuruisina kuukausierinä, paitsi jos kuluttajan on luottosopimuksen mukaan maksettava näitä kuukausierä suurempia lyhennyksiä.	Luoton pääoma maksetaan takaisin saman suuruisina kuukausierinä, paitsi jos kuluttajan on luottosopimuksen mukaan maksettava näitä kuukausierä suurempia lyhennyksiä.	Luoton pääoma ja korko maksetaan takaisin saman suuruisina kuukausierinä, paitsi jos kuluttajan on luottosopimuksen mukaan maksettava näitä kuukausierä suurempia maksueriä	Luoton pääoma maksetaan takaisin saman suuruisina kuukausierinä, paitsi jos kuluttajan on luottosopimuksen mukaan maksettava suurempia kuukausierä
Korko	Luottosopimuksen korko lisätynä 5 prosenttiyksiköllä paitsi, jos korko on luottosopimuksen mukaan kiinteä.	Luottosopimuksen korko lisätynä 5 prosenttiyksiköllä paitsi, jos korko on luottosopimuksen mukaan kiinteä.	Luottosopimuksen korko lisätynä 5 prosenttiyksiköllä paitsi, jos korko on luottosopimuksen mukaan kiinteä koko laina-ajan.	Luottosopimuksen korko lisätynä 5 prosenttiyksiköllä paitsi, jos korko on luottosopimuksen mukaan kiinteä.
Muuta huomioitava		Luottosopimuksen mukaista luottorajaa vastaava määrä nostetaan kerralla		

4.4 Muutokset enimmäisluototussuhteeseen

Työryhmä katsoo, että 1.7.2016 voimaan tullut määräys enimmäisluototussuhteesta on toiminut voimassaoloaikanaan odotetulla tavalla ja tavoitteensa mukaisesti. Näin ollen työryhmä ei ehdota enimmäisluototussuhdetta koskevaan säännökseen muutoksia mutta sääntelyä laajennetaan koskemaan myös muita luotonmyöntäjiä, jotka

kuuluvat eräiden luotonantajien ja luotonvälittäjien rekisteröinnistä annetun lain soveltamisalaan. (Valtionvarainministeriö, 2019, s. 95-96)

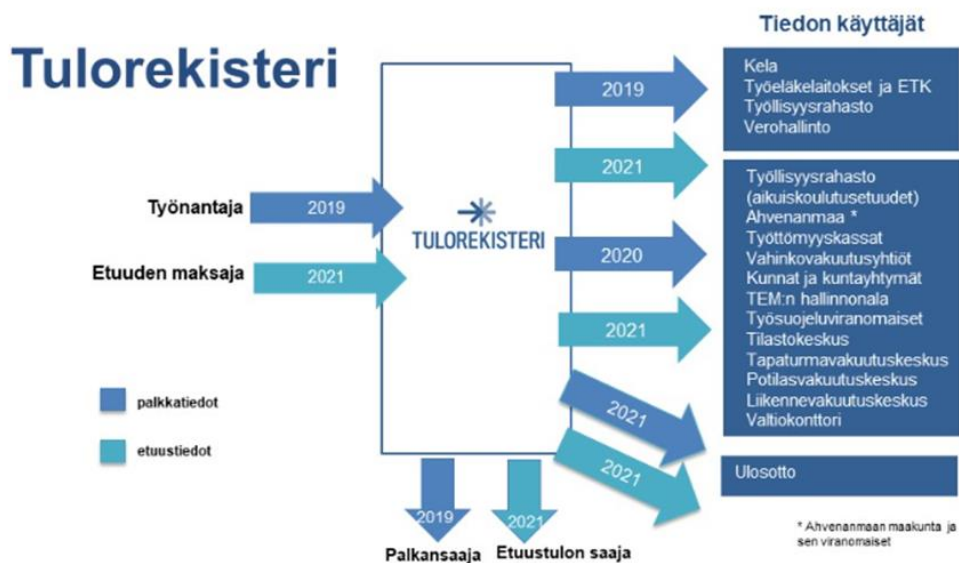
Työryhmä pitää mahdollisena, että asuntoluottoja voi tulevaisuudessa tarjota muutkin toimijat kuin varsinaiset luottolaitokset, minkä vuoksi laajentaminen on perusteltua. Laajennuksen myötä kaikkia asuntolainoja tarjoavia tahoja kohdeltaisiin samalla tavalla riippumatta niiden oikeudellisesta organisointitavasta. (Valtionvarainministeriö, 2019, s. 95-96)

4.5 Tulorekisteri

Tulorekisteri on sähköinen tietokanta, joka sisältää tiedot palkoista, eläkkeistä ja etuuksista yksilötasolla. Tulorekisteri aloitti toimintansa 1.1.2019 ja sen ensimmäisessä vaiheessa rekisteriin ilmoitetaan palkat ja ansiotulot. Tiedon tuottaja, eli palkanmaksaja on velvollinen ilmoittamaan tiedot ansiotuloista reaaliaikaisesti ja maksukohtaisesti. Tiedot ilmoitetaan sähköisen asiointipalvelun kautta. Vuodesta 2021 alkaen tulorekisteriin ilmoitetaan tiedot eläkkeistä ja etuuksista. Tulorekisteriä ylläpitää Verohallinnon Tulorekisteriyksikkö. (Verohallinto, n.d.)

Vuoden 2019 alusta tulorekisterin tietoja voivat käyttää Kela, Verohallinto, Työllisyysrahasto, työeläkelaitokset ja eläketurvakeskus. Vuoden 2020 aikana tietoja pääsevät käyttämään myös työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonala, Tilastokeskus, työllisyysrahasto (aikuiskoulutusetuudet), vahinkovakuutusyhtiöt, työttömyyskassat, Tapaturmavakuutuskeskus, Potilasvakuutuskeskus, työsuojeluviranomainen, Liikennevakuutuskeskus, Valtionkonttori, kunnat, kuntayhtymät sekä Ahvenanmaan maakunta ja sen viranomaiset. Tiedon käyttäjät saa vain sen tiedon, johon he ovat oikeutettuja ja mitä he omassa toiminnassaan tarvitsevat. Ajantasaisten tietojen saanti tulorekisteristä mahdollistaa myös tiedon käyttäjien omien prosessien parantamisen. (Verohallinto, n.d.)

Tulonsaajan näkökulmasta tulorekisteri helpottaa asioiden hoitamista, koska omat tulotiedot ovat rekisterissä ajan tasalla, eikä niitä tarvitse itse toimittaa hakemusten liitteinä. Tulorekisteristä voi tilata omista tulotiedoistaan ajantasaisen tulorekisteriotteen. (Verohallinto, n.d.)



Kuva 6. Tulorekisteri. (Verohallinto, n.d.)

Kuvasta 6 käy ilmi tulorekisterin toimintaperiaate ja se, milloin mitkäkin toimijat pääsisivät tulorekisterin tietoja hyödyntämään. Esimerkiksi ulosotto pääsisi hyödyntämään tulorekisterin tietoja vuonna 2021. Pankkeja ei vielä ole mainittu tiedon käyttäjinä.

4.6 Positiivinen luottorekisteri

Luottotietolain (527/2007) 6 §:n mukaan luottotiedot määritellään tiedoiksi, jotka koskevat luonnollisen henkilön tai yrityksen maksukykyä tai maksuhalukkuutta taikka jotka muulla tavoin kuvaavat henkilön tai yrityksen kykyä vastata sitoumuksistaan ja joita käytetään luottoa myönnettäessä tai luottoa valvottaessa. Luottotiedot voivat olla negatiivisia luottotietoja tai positiivisia luottotietoja. Negatiivisilla luottotiedoilla tarkoitetaan maksuhäiriötietoja ja positiivisilla luottotiedoilla muita henkilön taloudellisesta tilanteesta kertovia tietoja. Positiivisella luottotiedolla ei ole olemassa yksiselitteistä määritelmää. (Kontkanen & Lång, 2018, s.9)

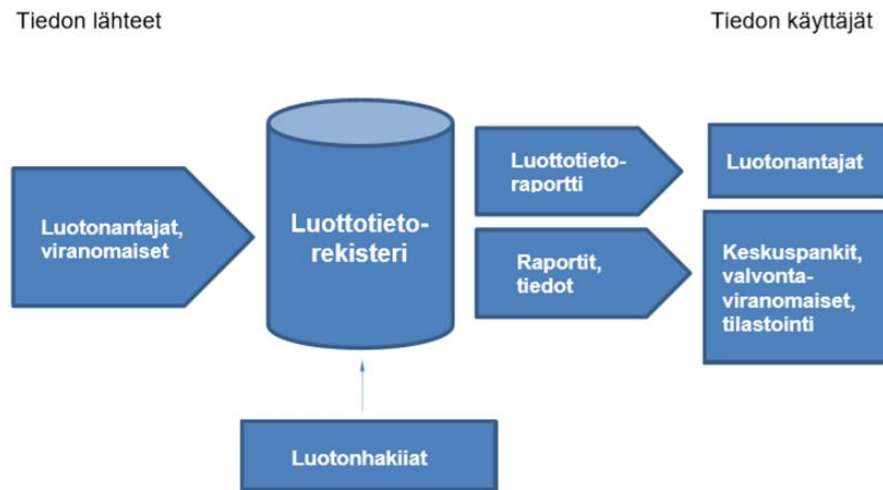
Jotta luotonmyöntäjä voisi paremmin hallita luotonantoon liittyviä riskejä, tarvitsee luotonmyöntäjä riskien arvioinnin kannalta mahdollisimman merkityksellistä tietoa luotonhakijasta. Luottotietojärjestelmä vähentää osaltaan näitä riskejä. Kun luotonmyöntäjällä on käytössään riittävät tiedot luotonhakijaan liittyvistä riskeistä, on luotonmyöntäjällä mahdollisuus hinnoitella luotto luotosta aiheutuvaan riskiin nähden oikein. Positiivisen luottorekisterin hyötyjä esitellään kuvassa 7. Luotonmyöntäjä hyötyisi positiivisesta luottorekisteristä siten, että positiivisten luottotietojen avulla saadaan parempi kokonaiskuva luotonhakijan maksukyvyistä, mikä vähentäisi luotonmyöntäjän luottoriskiä. Luotonhakijan näkökulmasta

positiivisten luottotietojen käyttö saattaisi vähentää takauksien tarvetta ja nopeuttaa luottoprosessia. (Kontkanen & Lång, 2018, s.10)

Vaikutukset luotonmyöntäjälle	Vaikutukset luotonhakijalle	Vaikutukset lainsäätäjälle ja valvojalle
<ul style="list-style-type: none"> vähentää informaation epäsymmetrisyyttä ja siten luottoriskiä edistää vastuullista luotonantoa vähentää vakuuksien tarvetta auttaa segmentoimaan asiakaskuntaa ja kehittämään tuotteita yksinkertaistaa luotonmyöntöprosesseja 	<ul style="list-style-type: none"> mahdollistaa luotonhakijan maksukyvyyn huomioonottamisen hinnoittelussa vähentää takauksien käyttöä ehkäisee ylivelkaantumista voi helpottaa luotonottoa voi helpottaa pääsyä luottomarkkinoille 	<ul style="list-style-type: none"> lisää tietoa rahoitusmarkkinoiden tilasta lisää rahoitusmarkkinoiden vakautta edesauttaa rahoituslaitosten riskien hallintaa edesauttaa toimivaa kilpailua rahoitusmarkkinoilla estää ylivelkaantumista

Kuva 7. Positiivisten luottotietojen vaikutukset. (Kontkanen & Lång, 2018, s. 10)

Kontkasan & Långin (2018, s.64) tekemän selvityksen mukaan positiivisten luottotietojen tarve on ilmeinen, kun huomioidaan luottomarkkinoilla tapahtunut kehitys, kotitalouksien velkaantuminen sekä kansainvälinen käytäntö. Selvityksessä ehdotetaan perustettavaksi Tulorekisterin yhteyteen keskitetty positiivisia luottotietoja koskeva rekisteri. Keskitetyn positiivisen luottorekisterin tietolähteet ja tiedonkäyttäjät esitellään kuvassa 8. Rekisterissä olisi tiedot kuluttajille myönnettyistä luotoista ja luotonhakijan tuloja koskevat tiedot. Tulotiedot sisältyvät jo tulorekisteriin. Luottoja koskevien tietojen perusteena käytettäisiin Suomen Pankin luottomarkkinoiden seuranta- ja valvontaa varten kerättävät tiedot. Tiedot kerättäisiin suoraan Tulorekisteriyksikössä olevaan luottotietorekisteriin ja Suomen Pankki saisi oikeudet saada rekisteristä tietoja, joita se tarvitsee luottomarkkinoiden seuranta- ja valvontaa varten mutta se ei kuitenkaan saisi tietoja yksittäisen henkilön tietoja.



Kuva 8. Keskitetty rekisterimalli (Kontkanen & Lång, 2018, s. 15)

Edellytyksenä rekisterin perustamiselle ja toimivuudelle olisi, että luotonantajat velvoitettaisiin ilmoittamaan myöntämänsä luotot rekisteriin ja toisaalta tarkistamaan luotonhakijan tiedot rekisteristä ennen luoton myöntämistä. Siltä varalta, että luotonmyöntäjä laiminlöisi edellä mainittuja velvollisuuksiaan, ehdotetaan Kontkasan & Långin selvityksessä (2018, s.64-65), että luotonantajalle tulisi määrittää lainsäädännössä hallinnolliset ja oikeudelliset seuraamukset.

Positiivisten luottotietojen käyttömahdollisuutta esitetään rajoitettavaksi vain luotonantoon liittyvän luotonhakijan maksukyvyyn arvioimiseen ja erikseen määriteltyjen viranomaistehtävien hoitamiseksi. Siihen, mitä tietoja luottotietoraportti sisältäisi, vaikuttaa keskeisesti EU:n tietosuojasetus. (Kontkanen & Lång, 2018, s. 58-59). EU:n tietosuojasetuksen mukaan voidaan käsitellä vain sellaisia tietoja, jotka ovat ”asianmukaisia ja olennaisia ja rajoitettuja siihen, mikä on tarpeellista suhteessa niihin tarkoituksiin, joita varten niitä käsitellään” (EU yleinen tietosuojasetus, 679/2016, luku 2, artikla 5, 1c).

Yleisen kansainvälisen käytännön mukaan luottotietoraportista selviää erityisesti seuraavia tietoja:

- luotonhakijan yksilöintitiedot
- luottoja ja sitoumuksia koskevat tiedot, kuten luottojen kokonaisuusmäärä ja kappalemäärä, luottojen alkuperäinen määrä ja jäljellä oleva määrä sekä tiedot luoton juoksuajasta ja laina-ajasta. Usein myös maksettavien kuukausierien määrät on ilmoitettu raportilla. Raportista voi ilmetä myös eri luottotyypit kuten vakuudelliset ja vakuudettomien luottojen määrä sekä se, onko kyseessä asuntoluotto, korttiluotto tai limiittiluotto.

– luotonantajien nimet eivät ilmene luottotietoraportista

Lisäksi nähdään tarpeelliseksi, että luottotietoraportilta selviäisi lainanhakijan takaussitoumukset ja osamaksusopimukset, koska niillä

molemmilla on oleellinen vaikutus lainanhakijan takaisinmaksukykyyn. Asunto-osakeyhtiöiden osakkeiden sähköistämisen myötä olisi tarkoituksenmukaista ottaa huomioon mahdollisuus sisällyttää taloyhtiölainat positiivisen luottotietoreksiteriin tallennettaviin tietoihin. Viimekädessä kuitenkin luottotietoraportin tietosisältöä tulee katsoa luottotietorekisterin tavoitteiden ja yksilön tietosuojan sekä oikeuksien näkökulmasta. (Kontkanen & Lång, 2018, s. 61-62)

5 OSAAMINEN, OPPIMINEN JA OSAAMISEN JOHTAMINEN

Koska kyseessä on muutoksen tuoma osaamistarve, käsitellään tässä osiossa osaamista, oppimista ja osaamisen johtamista. Tähän teoriaosuuteen on koottu materiaalia aihepiirin kirjallisuudesta, aiemmista tutkimuksista ja artikkeleista. Viitalan (2013, S. 170) mukaan osaamisen johtamisen ymmärtämisen edellytyksenä on yksilön osaamisen ja oppimisen ymmärtäminen, minkä vuoksi käsittelen ensin osaamisen ja oppimisen viitekehystä paneutuen sen jälkeen osaamisen johtamiseen sekä esimiehen rooliin siinä.

5.1 Osaaminen ja oppiminen

Tuomen & Sumkinin (2012) mukaan osaaminen on toimintaa, joka koostuu tiedosta, taidosta ja kokemuksesta. Tieto nähdään tässä perusteltuna tosikäsitteeksi ja taito sellaiseksi, jota voidaan kehittää tekemisen kautta. Kokemus on tiedon ja taidon yhdistämistä toiminnaksi. Kupias, Peltola ja Pirinen (2014) määrittelevät osaamisen yhdistelmäksi tietoja, taitoja ja asenteita, mikä näkyy ulospäin taitavana ja tarkoituksenmukaisena toimintana.

Kamenskyn (2015) mukaan osaaminen koostuu neljästä eri osatekijästä, joita ovat tiedollinen osaaminen, taidollinen osaaminen, näkemys ja siihen liittyvästä näkemysvajeesta sekä motivaatiosta. Tietoa tarvitaan kaikkeen päätöksentekoon ja toimintaan ja tiedollinen osaaminen muodostaa osaamisen perustan. Työelämässä tarvitaan tiedon lisäksi taitoja, joita voidaan harjoitella. Näkemys on kykyä ymmärtää ja nähdä mistä on kyse, asiakokonaisuuden näkemistä oikeassa kontekstissa sekä asiakokonaisuuden osien ja niiden välisten vuorovaikutussuhteinen näkemistä ja ymmärtämistä. Näkemysvaje tarkoittaa sitä, että ihmisen ja organisaation ymmärrys kokonaistilanteesta on vajaa suhteessa tilanteen asettamiin vaateisiin ja tarpeisiin sekä toimintaympäristössä oleviin mahdollisuuksiin ja uhkiin. Näkemys on kriittinen osa osaamisen elementeistä ja näkemystä voidaan kehittää esim. koulutuksella ja monipuolisella työkokemuksella. Näkemysten kehittämisessä ongelmallista on se, että näkemysvaateet kasvavat yksilön näkemystä nopeammin ja että tehdyistä ponnisteluista huolimatta näkemysvajetta jää aina. Motivaatiolla, kuten myös halulla ja

tahdolla on suuri merkitys käyttäytymiseen ja aikaansaannoksiin. Motivaatio nähdään keskeisenä osana ihmisten johtamista mutta ensisijainen vastuu motivaatiosta on yksilöllä itsellään.

Kauhanen (2012, s. 146-147) kuvaa osaamista osaamiskäden avulla, joka esitellään kuvassa 9. Kuvassa sormet kuvaavat osaamisen eri osia ja kämmen kuvaa ihmisen omaa henkistä ja fyysistä energiaa sekä henkilökohtaisia taitoja. Tiedot ja taidot ovat vain osa yksilön osaamista. Kokemus auttaa ymmärtämään uutta tietoa ja oppimaan nopeammin. Ihmissuhdeverkot toimivat tietojen ja kokemusten vaihdon alueella ja siten ne voivat nopeuttaa uusien asioiden oppimista.

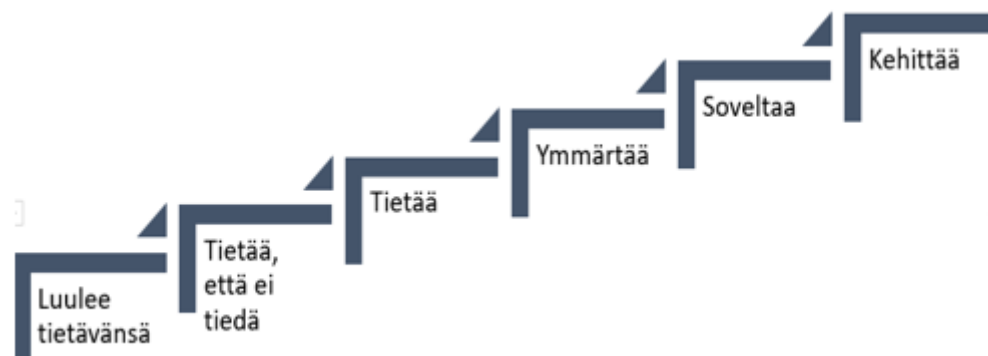


Kuva 9. Yksilön pätevyys (Kauhanen, 2012, s. 146).

Osaamista syntyy oppimalla. Oppiminen voidaan määritellä pysyväksi muutokseksi ihmisen tai organisaation toiminnassa tai ajattelussa. Mitä nopeammin osaaminen vanhentuu, sitä enemmän oppimisen tärkeys korostuu. (Ojala, 2008, s. 65)

Sydänmaalakka (2001, s. 30-31) määrittelee oppimisen prosessiksi, jossa yksilö hankkii uusia tietoja, taitoja, asenteita, kokemuksia ja kontakteja, jotka johtavat muutoksiin hänen toiminnassaan. Hänen määritelmässään oppiminen ei ole mekaanista toimintaa, vaan merkitysten luomista tulkinnan kautta ja oppimisessa taidot, asenteet ja tunteet ovat vähintäänkin yhtä tärkeitä tiedon kanssa. Arkipäivän oppimisessa kontakteilla on ilmeinen merkitys, sillä usein nopein tapa oppia ja saada tietoja asioista on laajan ja hyvän kontaktiverkoston kautta. Oppiminen pitää sisällään soveltamisen ja yleensä tämä tarkoittaa, että jotain muuttuu oppimisen myötä. Nämä muutokset voivat tapahtua ajattelu-, tunne- tai käyttäytymisen tasolla.

Sydänmaalakka (2001, s. 31-32) kuvaa oppimisen tasoja portaina (kuva 10), jossa oman tietämättömyyden tunnistaminen on edellytyksenä uuden oppimiselle. Ennen tietämisen tasoa ovat tasot luulee tietävänsä ja tietää, että ei tiedä. Tietämisen tasolla tarkoitetaan uuden tiedon hankintaa. Ymmärtäminen tarkoittaa, että opittava asia on sisäistetty eli ymmärretty. Tähän tasoon kuuluvat myös asenteet ja tunteet. Ymmärtäminen vaatii pidemmän käsittelyajan kuin pelkkä tietäminen. Soveltamisen taso tarkoittaa, että pystyy viemään uutta asiaa käytäntöön menestyksekkäästi. Edellytyksenä soveltamiselle on, että tietämisen ja ymmärtämisen tasot ovat hallinnassa. Kehittämisen tasolla pyritään uudistamaan jo hyvin hallinnassa olevia toimintamalleja.



Kuva 10. Kuva Oppimisen portaat (Sydänmaalakka 2001, s. 32)

Oppimista on sekä tiedostamatonta että tietoista. Tiedostamatonta oppimisista on esimerkiksi työpaikan toimintatapojen omaksumiset, joissa työyhteisö osoittaa uudelle henkilölle mikä on sallittua tai ei sallittua. Tiedostamaton oppiminen perustuu behavioristiseen oppimiskäsitykseen, jossa oppija itse nähdään passiivisena ja jossa opettaja siirtää tiedon oppijan päähän. Tietoinen oppiminen perustuu konstruktivistiseen oppimiskäsitykseen, jossa oppija nähdään aktiivisena, tavoitteisiin pyrkivänä ja palautehakuisena. Oppijan tunteet, uskomukset ja asenteet nähdään tärkeinä. Oppimisympäristöllä, ilmapiirillä, kulttuurilla sekä toisilla oppijoilla on vaikutusta oppimiseen. (Ojala, 2008, s. 65)

Yksilö itse on vastuussa omasta oppimisestaan. Motivaatio ja tarve oppimiselle syntyy siitä, että tietää mitä pitää oppia ja että ymmärtää miksi tätä oppia tarvitaan. Vastuu omasta oppimisesta lisää sitoutumista omaan oppimiseen. Koska motivaatiota ei voi syöttää toiselle, on tärkeää luoda sellaiset olosuhteet, joissa motivaatio kehittyy sisäsyntyisesti. Koska yksilöiden oppiminen on perustana organisaation oppimiselle, tulee yksilöiden oppimista ja tiedonhankintaa tukea ja ohjata eli johtaa. (Ojala, 2008, s. 65-67)

5.2 Yksilön osaamisesta organisaation osaamiseen

Osaamista voidaan tarkastella kolmella eri tasolla; yksilön, tiimin ja organisaation tasolla. Organisaation osaamisen kokonaisuus muodostuu näiden eri tasojen osaamisten yhdistelmästä. Organisaation osaamisen kokonaisuus siis kasvaa ja kehittyy kun yksilön osaaminen kehittyy tiimin osaamiseksi ja sitä kautta organisaation osaamiseksi. (Tuomi & Sumkin, 2012)

Yksilön, tiimin ja organisaation oppiminen liittyvät toisiinsa kontaktiverkoston avulla. Yksilö luo mahdollisuuden oppimiselle kyseenalaistamalla ja omaa toimintaa määrätietoisesti kehittämällä. Tiimi mahdollistaa osaamisen jakamisen lisäksi yhdessä oppimisen. Organisaatio luo oppimista tukevat rakenteet, antaa haasteita ja valtuuksia tiimeille ja yksilöille sekä yhteisen vision ja arvojen kautta ohjaa oppimista. Tiimit toimivat ikään kuin välittäjinä, jolloin tiimistä tulee oppimisen perusyksikkö. Tiimeissä yksilön ja tiimin osaaminen jalostetaan organisaation osaamiseksi. (Sydänmaalakka, 2011, s. 45)

Viitala (2005, s. 165-166) näkee organisaation osaamisen ja yksilöiden osaamisen välissä sillan, joka muodostuu kahdesta asiasta. Ensimmäinen asia organisaation sosiaaliset prosessit, jossa ihmiset vuorovaikutuksessa toistensa kanssa jakavat, luovat ja hyödyntävät tietoa ja osaamista. Toinen asia on organisaation rakenteiden, järjestelmien ja toimintamallien muodostama kehys, joka ohjaa, tukee ja luo osaamisen kehittymisen ja hyödyntämisen prosesseja. Organisaation osaamisen taso määrittyy näiden kahden asian kehittyneisyydestä. Organisaation oppimisen perustana on jatkuva omaehtoinen yksilö- ja ryhmätason reflektioon ja tiedon etsintään ja kokeiluun kannustava kulttuuri.

Organisaation oppiminen muodostuu yhteisen näkemyksen luomisesta ja sen soveltamisesta yhteiseen tekemiseen. Kun yhteisen näkemyksen synnyttämiseen saadaan mukaan useamman henkilön kokemus, voidaan luoda nopeammin uutta osaamista ja toimintaa. Yksittäinen näkökulma olisi liian kapea monimutkaisessa toimintaympäristössä. (Ojala, 2008, s. 71) Myös Viitala (2005, s. 166) korostaa sosiaalisuutta osana organisaation oppimista, sillä jos uuden asian äärellä on isompi määrä yksilöitä tarkoittaa se enemmän informaatiota ja enemmän vaihtoehtoja ongelmien ratkaisuun. Yhteisen osallistumisen myötä syntyy syvällisempi ymmärrys uuden asian seurauksia kohtaan.

5.3 Osaamisen johtaminen

Osaamisen johtamisella tarkoitetaan yrityksen toiminta- ja kilpailukyvyv varmistamista osaamis pohjan avulla. Osaamista vaalitaan ja kehitetään kaikilla yrityksen tasoilla. Koska osaamisen johtaminen ei ole käsitteenä kovin vakiintunut, saatetaan osaamisen johtaminen nähdä vain osaamiskartoituksen tekemisenä, arviointina ja koulutustoimintana.

Osaamisen johtaminen sisältää kuitenkin kaiken sellaisen tarkoituksellisen toiminnan, jolla yrityksen strategian edellyttämää osaamista vaalitaan, kehitetään, uudistetaan sekä hankitaan. (Viitala, 2005, s. 14) Osaamisen johtamisen ytimessä on yksilön osaamisen tason nostaminen, vaaliminen ja tehokas hyödyntäminen. Organisaation osaamisen perustana on yksilön osaaminen, joka näkyy taitona soveltaa tietoa käytännössä. (Viitala & Uotila, 2014, s. 98)

Osaamisen johtaminen nousee merkittäväksi menestystekijäksi organisaatioissa. Organisaation kaikilla tasoilla tulee huolehtia osaamisen kehittymisestä, laadusta ja jakautumisesta. Työnantajan vastuulla on henkilöstön ammattitaidon ylläpitäminen ja samalla yrityksen menestyminen. Myös työntekijällä itsellään on vastuu oman ammattitaidon kehittämisestä, sillä enää ei voida ajatella, että kerran hankittu ammattipätevyys kantaisi läpi koko työelämän. Osaamista on vaikeaa johtaa siksi, että se on osittain aineetonta, ns. hiljaista tietoa ja siten usein näkymätöntä. Osaamisen johtamisella on vaikutusta myös työhyvinvointiin, sillä tunne siitä, että minä osaan ja osaamisellani on merkitystä, minua arvostetaan ja kehittymistäni tuetaan, ovat työhyvinvoinnin perustekijöitä. (Paane-Tiainen, 2016)

Tuorin & Sumkinin (2012) mukaan osaamisen johtaminen nähdään perinteisesti ylhäältä alaspäin tulevana mallina, jossa ylin johto laatii yrityksen strategian, strategian pohjalta tehdään osaamiskartoitus ja esille nousseita osaamisvajaita täytetään kehityskeskusteluiden perusteella. Tämän mallin vaarana on, että osaaminen kehittyy vain kapeilla alueilla ja yksittäisten ihmisten kautta. Osaamisen johtamisen kokonaismalli sen sijaan katsoo osaamisen johtamisen olevan strategian toteutumiseen tarvittavan osaamisen vahvistamista koko organisaatiossa, unohtamatta esimiehiä, johtoryhmää tai muuta johtoa. Kokonaismallissa osaamisen johtaminen, strategia ja työn tekeminen nivoutuvat yhteen ja näkyvät arjessa tehtävässä työssä paremmin, kun taas perinteisessä mallissa osaamisen johtaminen eriytyy organisaation johtamisesta.

5.4 Esimies osaamisen johtajana

Esimiehen vastuulle kuuluu alaistensa kehittymisen tukeminen ja oppimista tukevien käytäntöjen kehittäminen, koska esimies on tarpeeksi lähellä tunteakseen alaistensa ja työyhteisön tehtävät, tilanteet ja tarpeet hyvin. Jatkuvat muutokset luovat osaamisen kehittämisen tarpeita, jolloin esimiehen tehtävänä on käynnistää tarvittavia keskusteluja ja kehittämistoimenpiteitä osaamisen edistämiseksi. Vaikka esimiehellä onkin keskeinen rooli oppimisprosessein tukijana, ei se poista yksilön omaa vastuuta oppimisestaan. Jatkuva oppiminen vaatii oma-aloitteisuutta itsensä kehittämiseen kaikilta organisaation jäseniltä. Esimiehen tulee pitää tätä asiaa aktiivisesti esillä ja tavoitteena esimiehellä tulisikin olla, että työyhteisön oppivuus ei olisi riippuvainen esimiehen aktiivisuudesta. (Viitala, 2005, s. 298-303)

Viitalan (2003, s. 166) mukaan osaamisen johtamisessa on neljä eri ulottuvuutta; oppimisen suuntaaminen, oppimista edistävän ilmapiirin luominen, oppimisprosessin tukeminen sekä esimerkillä johtaminen. Osaamisen suuntaamisella tarkoitetaan kaikkea sitä johtamistoimintaa, jolla esimies määrittelee osaamisen kehittämisen tavoitteita ja suuntaviivoja. Se on toimintaa, jolla esimies auttaa työyhteisöä tiedostamaan toiminnan tilaa ja tavoitteita ja sitä kautta osaamisen tilaa ja oppimistarpeita, syitä oppimistarpeille ja oppimisen vaikutuksia yritykselle. (Viitala, 2005, s. 313) Osaamisen suuntaamisen sisällä voidaan hahmottaa kolme tehtäväryhmää, jotka ovat tavoitteiden määrittäminen, toiminnan arviointi ja näitä tukevien foorumeiden luominen. Tavoitteiden ja toiminnan arvioinnin kautta esimies kirkastaa osaamisen kehittämisen suuntaa. Oppimisen suuntaamisen toteutuminen edellyttää foorumeita, jotka tukevat vuorovaikutuksessa tapahtuvaa asioiden käsittelyä. (Viitala, 2003, s. 188)

Tärkeimmän kehyksen yrityksen osaamisen suuntaamiselle muodostavat yrityksen visio, strategiat ja tavoitteet. Mitä selkeämmän kuvan esimies saa luotua yrityksen toiminnan tulevaisuudesta, sitä selkeämmäksi muodostuu kuva siitä, minkä tekemisessä osaamista tarvitaan ja mitä sen pitäisi olla. Asiakkailta saatu palaute ja asiakastarpeiden esiin nostaminen ovat myös tärkeitä asioita osaamisen suuntaamisessa. Kun tuodaan esille palvelun merkitys asiakkaan elämälle tai virheen merkitys asiakkaan elämälle saadaan luotua työn merkityksen perustaa ja sitä kautta suuntaa tekemiselle. Ihmisillä on tarve nähdä työssään merkitystä tekemiselleen ja asiakas on merkityksen kokemiseen liittyen yksi tärkeimmistä asioista. Myöskin laatuun liittyvä arviointitieto muodostaa tärkeän kehyksen osaamisen suuntaamiselle. Laatu järjestelmä tuottaa luonnostaan tietoa siitä, mitä osaamista yrityksessä tulisi kehittää. Suunnan selkiyttäminen tapahtuu keskustelemalla. (Viitala, 2005, s. 313-315)

Oppimista edistävän ilmapiirin luomisessa voidaan nähdä kaksi tehtäväryhmää, jotka ovat koko työyhteisön ilmapiirin kehittäminen sekä esimiehen ja alaisten välisten vuorovaikutussuhteiden rakentaminen. Ensinnä mainittu on ryhmän jäsenten keskinäisen yhteistyön edellytysten parantamista ja jälkimmäinen on esimiehen ja muiden ryhmän jäsenten keskinäistä vuorovaikutusta. Ilmapiirin johtaminen nousee yhdeksi johtamisen pääalueeksi ja sen tulisi olla esimiehellä tiedostettu johtamistyön kohde, kun halutaan edistää oppimista. (Viitala, 2003, s. 189-190) Myönteinen ilmapiirin ja turvallisuuden tunne edistävät oppimista, kun taas kielteisessä ilmapiirissä avun pyytäminen ja saaminen sekä osaamisen jakaminen on vaikeampaa. Ilmapiiri on tietysti koko työyhteisön asia mutta juuri esimiehen tulisi toimia aktiivisesti ilmapiirin kehittämiseksi myönteiseen suuntaan, koska esimiehellä on asemansa puolesta siihen paremmat edellytykset. (Viitala, 2005, s. 316-317)

Oppimisilmapiiri voi olla tilannekohtaista tai pysyvämpi osa organisaatiokulttuuria. Hyvä oppimiskulttuuri ei synny hetkessä tai yksittäisellä teolla, vaan se vaatii useita pienempiä ja suurempia samansuuntaisia tekoja. Toivotunlaisen oppimiskulttuurin luomisen eteen täytyy siis tehdä pitkäjänteisesti ja johdonmukaisesti töitä. Hyvä oppimiskulttuuri sisältää toisten osaamisen arvostamista, onnistumisten huomioimista, epäonnistumisten käsittelemistä ratkaisevasti, yrittämiseen kannustamista ja siitä palkitsemista, ideointia, dialogia ja reflektointia sekä oppimiskulttuurin huoltamista ja ylläpitoa. Hyvä oppimiskulttuuri vaikuttaa suuresti tiimin menestykseen, sillä hyvä oppimiskulttuuri arjessa näkyy haluna tehdä asiat paremmin, viisaammin ja tehokkaammin. (Kupias, Peltola & Pirinen, 2014)

Oppimisprosessin tukemisessa voidaan erottaa kaksi tehtäväryhmää, joka ovat ryhmän kokonaisosaamisesta huolehtiminen ja yksilön kehittymisen tukeminen. Oppimisen suuntaaminen tuottaa kehityksen oppimisprosessille mutta myös oppimisprosessien onnistuminen tuottaa mahdollisuuksia suunnan määrittämiselle. (Viitala, 2003, s. 190) Ryhmän kokonaisosaamisesta huolehtiminen tarkoittaa, että esimies selvittää yhdessä ryhmänsä kanssa ja ryhmälleen, mitä osaamista ryhmässä pitäisi olla nyt ja mitä tulevaisuudessa. Osaamiset tehdään näkyviksi ja samalla katsotaan mitä tarvittavaa osaamista ryhmältä puuttuu ja mitä osaamista olisi levitettävä laajemmalle joukolle. Oppimisprosessin tukemisessa esimiehen tärkeänä tehtävänä on kehittämissuunnitelmien laatiminen. Kehittämissuunnitelmat laaditaan sekä yksilöille että koko yhteisölle. Myös pienemmille ryhmille voidaan laatia omat kehittämissuunnitelmat. Kehittämissuunnitelman tulisi sisältää mahdollisimman konkreettisia asioita, jotta se toimii aidosti työkaluna arjessa ja auttaa hahmottamaan mitä, kuka, milloin ja miten kehittää. Kehittämissuunnitelman seuranta vaatii esimieheltä aktiivista seuranta. Tosin aina seuranta ei vaadi suuria tekoja vaan se voi tarkoittaa pienempiäkin keskusteluhetkiä ja myönteistä palautetta aiheesta. Oppimisprosessia tukeva esimies selvittää yksilöiden ja tiiminsä osaamiset sekä suunnittelee ja hankkii tarvittavaa osaamista tiimiin, suunnittelee osaamisen kehittämisen keinoja sekä keskustelee osaamisen jakamisen tärkeydestä ja keinoista. Esimies seuraa osaamisen kehittymistä sekä antaa myönteistä palautetta onnistumisista että ohjaavaa palautetta. Kehityskeskustelut ja osaamiskartoitukset ovat osa esimiehen toimintatapaa. Esimiehen on hyvä huomata työssään, että muutos ja oppiminen vaativat riittävästi aikaa, huomiota ja harjoitusta. Mikäli tiimin voimavarat kuluvat kokonaan nykyisten tehtävien hoitamiseen, tarkoittaa uusien asioiden vastaanottaminen lisävenymistä. Jos mistään nykyisestä ei voida luopua, tarkoittaa uuden oppiminen yhtä lisähuomiota vaativaa asia lisää, jolloin aika, huomio, älyllinen ponnistus ja konkreettinen tekeminen kohdistuvat useampaan kohteeseen, jolloin on todennäköistä, että virheet lisääntyvät, laatu heikkenee ja ihmiset väsyvät. Usein selkiyttäminen, kuten asioiden tärkeysjärjestykseen laittaminen, aikataulut ja tarvittaessa joistakin vanhoista tehtävistä luopuminen

auttavat. Oppimisprosessin tukeminen on kaikkien keskeisin ulottuvuus tarkasteltaessa osaamisen johtamista. (Viitala, 2005, s.321-323)

Esimerkillä johtaminen on perusta muille osaamisen johtamisen tehtäväalueille (Viitala, 2005, s. 323). Esimerkillä johtaminen kuvaa esimiehen suhtautumista omaan työhönsä ja kehittymiseensä. Käytännössä tämä näkyy sitoutumisena muutoksiin, oman ammattitaitonsa kehittämiseen sekä innostuksesta työhön. Näiden kautta esimies viestii esimerkillään. (Viitala 2003, s. 190) Esimerkkinä oleminen tarkoittaa myös, että osaa jakaa omaa osaamistaan, osaa oppia muilta ja osaa muuttaa tarvittaessa omaa kantaansa uuden tiedon jälkeen (Ojala, 2008, s. 288.)

5.5 Osaamisen johtamisen keinot

Osaamisen johtamiseen on useita erilaisia keinoja, kuten kuvasta 11 voidaan todeta. Osa näistä keinoista voidaan toteuttaa esimiehen johdolla ja osaan voidaan hyödyntää myös ulkopuolista toimijaa (Kupias ym. 2014.)



Kuva 11. Osaamisen kehittämisen keinot (Kupias ym. 2014)

Käsittelen seuraavaksi osaamisen kehittämisen keinoista ne, jotka kohdeorganisaatiossa ovat viime aikoina nousseet keskusteluun eli palaverit ja palautteen. Palaverikäytäntöä on muokattu viimeisen kahden vuoden aikana johtuen sekä työaikamuutoksista että organisaatiomuutoksista. On tiedossa, että rahoitusalan työehtosopimuksesta poistuu kiky tunti 1.7. alkaen, jolloin työaika ja sitä kautta palaverikäytäntöä joudutaan muuttamaan edelleen. Palaverien sisällöistä on myös käyty organisaatiossa keskusteluja ja niitä on myös kritisoitu esiintyjän yksinpuheluksi. Palautteesta on myös keskusteltu kohdeorganisaatiossa aika-ajoin. Organisaatiolla oli jonkin aikaa

käytössään nimetön palautteenantokanava mutta sen käyttö päättyi alkuvuodesta 2020. Organisaatiolla on käytössään myös sähköinen palautteenantojärjestelmä, jonka avulla voi antaa avointa kohdennettua palautetta haluamalleen henkilölle. Tätä ei kuitenkaan juurikaan käytetä. Lisäksi käsittelen kehityskeskustelun, sillä kehityskeskustelu on osaamisen näkökulmasta tärkeä ja kohdeorganisaatiossa käydään säännöllisesti kehityskeskusteluja. Aarnikoivun (2008, s. 115) mukaan kehityskeskustelun käyminen ja palautteen antaminen ovat sellaisia asioita, joihin esimiehet toivovat saavansa tietoa ja tukea.

5.5.1 Palaverit

Säännölliset palaverit toimivat esimiehelle osaamisen johtamisen perustana, joka varmistaa keskusteluille jonkinlaisen minimitason. Säännönmukaisia palavereita ei voida korvata muilla keskusteluilla, sillä palaverit ovat mahdollisuus kuulla ja keskustella koko tiimiä tai työyhteisöä koskevista asioista ja niiden myös avulla rakennetaan yhteisöllisyyttä. (Viitala, 2005, s. 345). Viitalan (2005, s. 346) mukaan Juuti ja Vuorela määrittelevät esimiehen tehtäväksi palaverissa olla siltojen rakentajana keskustelussa. Esimiehen tulee auttaa heitä, joiden on vaikeampi ilmaista itseään tai jotka saattaisivat jäädä muiden alle keskusteluissa. Esimiehen tulee myös edistää toisten ajatusten arvostamista ja asiallista tarkastelua keskusteluissa.

Palaverilla tulee olla riittävän kirkas tavoite, jotta esimiehen välittämä tieto menee perille, osallistujat vaihtavat tietoa keskenään ja luodaan sekä tuotetaan uutta tietoa yhdessä. Hyvä palaveri innostaa, antaa tarpeellista tietoa ja antaa energiaa sekä voimistaa yhteenkuuluvuuden tunnetta. Palaveria valmisteltaessa on hyvä miettiä myös palaverin ajankäyttö. Esimiehen yksinpuhelua tulisi olla korkeintaan kolmasosa ja loppuosa osallistavaa keskustelua. Menneeseen aikaan tulisi käyttää vain noin viidesosa ja loppuosan tulisi keskittyä tulevaisuuteen. (Kupias ym. 2014)

5.5.2 Palaute

Ihminen tarvitsee palautetta kehittyäkseen. Kupiaksen ja Kosken (2012) mukaan Kupias, Peltola ja Saloranta (2011) määrittelevät palautteen seuraavasti: ”Palaute on tietoa omasta tai muiden käyttäytymisestä, toimin-nasta tai suoriutumisesta. Palautteeseen liittyy aina sekä palautteenantajan että palautteensaajan tulkintaa.” Pelkästään palautteen olemassaolo ei johda mihinkään vaan lisäksi tarvitaan halua ja kykyä palautteen vastaanottamiseen ja käsittelemiseen (Kupias & Koski, 2012).

Palautteen merkitys on tärkeä yksilön, tiimin ja koko yrityksen oppimiselle. Palautteen asemaan yrityksessä olisi kiinnitettävä huomiota ja kehitettävä erilaisia palautejärjestelmiä tukemaan oppimista. Palautejärjestelmä

koostuu erilaisista työkaluista, joilla palautetta kerätään yksilön, tiimin ja yrityksen tasolla. Järjestelmää voidaan tarkastella palautteen antajan, palautteen sisällön sekä käytettävien työkalujen näkökulmasta. Palautteen saaja voi myös olla joko yksilö, tiimi tai koko yritys. (Sydänmaalakka, 2011, s. 58-60)

Hyvä palautekulttuuri koostuu erilaisista tekijöistä, joita ovat luottamus, toisten kunnioittaminen ja tukeminen, avoin ja runsas kommunikointi, virheiden salliminen, hyvä yhteishenki ja jatkuvan oppimisen korostaminen. Otettaessa käyttöön uusia palautejärjestelmiä on hyvä miettiä, miten ne sopivat yrityksen nykyiseen palautekulttuuriin tai miettiä onko palautekulttuuria syytä muuttaa. (Sydänmaalakka, 2011, s. 63-64)

Hyvä palautteenanto koostuu Sydänmaalakan (2011, s. 65) mukaan seuraavista tekijöistä: palautetta annetaan ja pyydetään säännöllisesti ja riittävän usein, palaute annetaan heti kun siihen on aihetta, korjaava palaute annetaan kahden kesken keskittyen asiaan ja sen vaikutuksiin, toisen antamaa palautetta kuunnellaan ja kunnioitetaan, positiivista palautetta annetaan pienistäkin edistymisistä ja saavutuksista, palautteenannossa toimitaan johdonmukaisesti ja reilusti, tiimin jäsenten kanssa sovitaan mistä, milloin ja miten palautetta annetaan, palautteen tulisi ruokkia työniloa ja onnistumista. Lopuksi tulisi muistaa, että toimiva ja säännöllinen palaute on paras ja tärkein johtamisen keino.

5.5.3 Kehityskeskustelut

Kehityskeskustellulla tarkoitetaan työntekijän ja hänen lähiesimiehen välistä säännöllistä ja etukäteen valmisteltua yhteydenpitoa. Keskustelun tulee olla vuoropuhelua, jossa keskustellaan työtilannetta koskevista tärkeistä asioista ja sen perimmäisenä tarkoituksena on organisaation kehittäminen yksilöiden avulla. (Ronthy-Österberg & Rosendahl, 2004, s. 94-99)

Aarnikoivu (2008, s. 115-116) näkee kehityskeskustelun esimiehen työkaluna, jolla sitoutetaan henkilöstöä, edistetään kehittymistä ja parhaaseen mahdolliseen suoritukseen pääsemistä. Kehityskeskustelussa tarkastellaan menneisyyttä, nykyisyyttä ja tulevaisuutta oppimisenäkökulmasta ja tavoitteena on luoda onnistumisen edellytyksiä toimintaympäristö huomioiden. Viitala (2015, s. 187) näkee kehityskeskustelut henkilökohtaisen ohjauksen keinona sekä keinona kerätä tietoa yrityksen kehityssuunnitteluun. Keskustelujen etuna on henkilökohtaisuus, palautteen antaminen puolin ja toisin sekä lopputuloksena syntyvä kehityssuunnitelma.

Kehityskeskustelu on yksi osaamisen johtamisen keino mutta se ei suinkaan ole irrallinen toimenpide muusta johtamisesta, jonka avulla saadaan asiat kerralla kuntoon. Hyvä kehityskeskustelu ei synny tyhjiössä vaan siihen vaikuttaa oleellisesti arjessa tapahtuva esimiestyö. Mikäli

esimies käy arjessa muutoinkin tiivistä vuoropuhelua alaistensa kanssa, luo se hyvän pohjan kehityskeskustelun vuorovaikutteisuudelle ja sitä kautta kehityskeskustelun onnistumiselle. Vuorovaikutteisuuden pohjana on luottamus molempiin suuntiin. (Aarnikoivu, 2016, s. 21-23)

Kehityskeskustelu voidaan nähdä prosessina, jonka vaiheita ovat valmistautuminen, varsinainen keskustelutilanne ja jälkihoito. Keskusteluprosessin onnistumisen kannalta on jokainen näistä vaiheista kriittinen. Valmistautumisvaihe sisältää esimiehen pitämän orientaatiotilaisuuden, jossa kerrataan kehityskeskusteluiden sisältöön ja toteutukseen liittyvät asiat ja mahdolliset painotukset sekä ohjeistaa valmistautumiseen ja korostaa sen merkitystä. Tässä vaiheessa sovitaan myös aikataulutuksesta. Valmistautumiseen kuuluu, että kumpikin osapuoli pohtii ennakkoon käsiteltäviä asioita. Valmistautumiseen voi kuulua myös kehityskeskustelulomakkeen täydentäminen tai päivittäminen. Lomake ei kuitenkaan saa olla itseisarvo, vaan sen tehtävänä on tukea dialogia. Esimiehen tehtävänä on sitouttaa alaiset valmistautumiseen. (Aarnikoivu, 2016, s. 107-115)

Varsinainen keskustelu rakentuu kolmen teeman ympärille. Näitä teemoja ovat tavoitteet ja mittarit tulevalle kaudelle, tulosten käsittely ja niihin liittyvä suoritusarviointi sekä kehittyminen. Teemojen käsittelyä voi tarvittaessa jakaa vaikka siten, että kaksi kertaa vuodessa käydään tavoitteisiin ja mittareihin liittyvä keskustelu ja kerran vuodessa käydään läpi kaikki teemat. (Aarnikoivu, 2016, s.120-122) Sydänmaalakka (2001, s. 85) näkee kehityskeskusteluiden teemana lisäksi esimiehen ja alaisen välisen yhteistyön kehittämisen sekä yleisten työskentelyolosuhteiden ja työilmapiirin kehittämisen.

6 TUTKIMUSMENETELMÄT

Tässä luvussa esitellään tutkimuksessa käytetyt menetelmät. Tutkimus koostuu kahdesta erillisestä tutkimuksesta, joissa toisessa käytetään tapaustutkimusta ja toisessa haastattelua. Koska kyseessä on laadullinen tutkimus, perehdytään ensin laadullisen tutkimuksen ominaispiirteisiin ja sen jälkeen esitellään tarkemmin tapaustutkimus ja haastattelu tutkimismetodeina.

6.1 Kvalitatiivinen tutkimus

Kvalitatiiviselle eli laadulliselle tutkimukselle on tyypillistä, että tutkimus on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedonhankintaa, jossa aineisto kootaan luonnollisissa tilanteissa. Tutkimusjoukko valitaan tällöin tarkoituksenmukaisesti eikä satunnaisotantaa käyttäen. Laadullisessa tutkimuksessa suositetaan ihmistä tiedon keruun instrumenttina ja tutkija

luottaa enemmän omiin havaintoihinsa kuin eri mittausvälineillä hankittavaan tietoon. Pyrkimyksenä on paljastaa odottamattomia seikkoja, jolloin tutkimuksen lähtökohtana ei ole teorian tai hypoteesiin testaaminen vaan aineistoin monitahoinen ja yksityiskohtainen tarkastelu. Aineiston hankinnassa käytetään laadullisia menetelmiä kuten teemahaastattelu, osallistuva havainnointi, ryhmähaastattelu sekä erilaisten dokumenttien ja tekstien diskursiiviset analyysit. Tarkoituksena on, että tutkittavien ”ääni” ja näkökulmat pääsevät esille. Tutkimussuunnitelma voi muotoutua tutkimuksen edetessä ja tutkimusta toteutetaan joustavasti ja muutetaan tarvittaessa olosuhteiden mukaisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, s.160)

Laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä yleistykseen, vaan tarkoituksena on kuvata ilmiötä tai tapahtumaa sekä ymmärtää tiettyä toimintaa ja antaa mielekäs tulkinta jollekin ilmiölle. Tämän vuoksi on tärkeää, että laadullisen tutkimuksen tutkittavat tietävät tutkittavasta aiheesta mahdollisimman paljon tai he omaavat kokemusta aiheesta. Tutkimusjoukon valinnan tulee olla tarkoin harkittua ja tarkoitukseen sopivaa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, s. 85-86)

Käytettäessä laadullista tutkimusmenetelmää on mietittävä mitä merkityksiä tutkimuksessa tutkitaan? Tutkimuksen tekijältä edellytetään täsmennystä siihen, tutkitaanko kokemuksiin vai käsityksiin liittyviä merkityksiä. Kokemus on aina omakohtainen. (Vilkka, 2015) Laineen (2018) mukaan kokemuksen ja käsityksen suhde on ongelmallinen, sillä käsitykset eivät ole välttämättä muodostuneet oman kokemuksen kautta vaan käsityksiämme muovaavat erilaiset sosiaaliset yhteisömme. Opimme esimerkiksi sosiaalisen median kautta määritelmiä siitä, miten jotakin asiaa on tulkittava. Käsitykset kertovat siis enemmän tietyn yhteisön perinteistä tai tavasta ajatella. Merkityksen valinnalla on vaikutuksia haastateltavien ja haastattelukysymyksien valintaan ja tulkintaan.

Kiviniemi (2018) näkee laadullisen tutkimuksen prosessina sen vuoksi, että aineiston keruun välineenä on tutkija itse. Tällöin aineistoon liittyvien näkökulmien ja tulkintojen voi katsoa kehittyvän vähitellen tutkijan tietoisuudessa tutkimuksen edetessä ja tutkimustoiminnan ymmärtäminen muodostuu eräänlaiseksi oppimistapahtumaksi. Laadullisen tutkimuksen eteneminen ja eri vaiheet eivät välttämättä ole etukäteen jäsennettävissä selkeisiin eri vaiheisiin vaan aineistonkeruumenetelmä tai jopa tutkimuskysymys voi muotoutua vähitellen tutkimuksen edetessä. Tällainen lähestymistapa edellyttää tutkijalta, että hän on tietoinen oman tietoisuutensa kehittymisestä tutkimuksen kuluessa ja että hänellä on valmiuksia tehdä tarvittavia uudelleenlinjauksia tutkimuksessaan. Tutkimusongelma ei laadullisessa tutkimuksessa ole välttämättä ole edes täsmällisesti ilmaistavissa tutkimuksen alussa vaan se muotoutuu ja täsmentyy koko tutkimuksen ajan.

Tutkijan näkemyksen kehittyessä, voi tarkastelu kohdentua uusiin mielenkiinnon kohteisiin. Tämä voi muodostua ongelmaksi aloittelevalle tutkijalle, joka haluaa käsitellä tutkimuksen edetessä kaikkia mielenkiintoisia aiheita. Tutkimuksesta voi tällöin tulla liian hajanainen. Tutkimuksen kuluessa on tärkeää löytää ne johtavat ideat, joihin nojaten tutkimuksellisia ratkaisuja tehdään. Hajanaisuutta vähennetään korostamalla tutkimusasetelman rajauksia. Rajaamisessa on kyse sekä mielekkään ja selkeästi rajatun ongelmanasettelun löytymisestä, että tulkinnallisesta rajauksesta. Koska laadullinen aineisto ei sellaisenaan kuvaa todellisuutta, vaan todellisuus välittyy tulkinnallisten prismojen ja tarkasteluperspektiivien välittämänä, tulee tutkijan rajata tutkittavaa kenttää tulkinnallisen perspektiivinsä välityksellä. Rajaamisella tutkijan tarkasteluperspektiivi selkiytyy ja tutkimuksen tulkinnallinen ydin hahmottuu. Rajauksella otetaan myös kantaa siihen, mikä on aineistosta esiin tuleva ydinsanoma, joka halutaan tulkinnan avulla tuoda tarkastelun keskipisteeksi. (Kiviniemi, 2018)

6.1.1 Tapaustutkimus

Tapaustutkimukselle on vaikeaa antaa yhtä yleispätevää tai kattavaa määritelmää, sillä tapaustutkimuksen nimikkeellä tehdään tutkimuksia eri tieteenaloilla erilaisin tavoittein ja erilaisista lähtökohdista. Tapaustutkimuksessa tarkastellaan yhtä tai useampaa tapausta, joiden määrittely, analysointi ja ratkaisu on tutkimuksen keskeinen tavoite. Tutkittavien tapausten valinta, rajaus ja perustelu on tehtävä huolellisesti. Tapaustutkimukselle on tyypillistä laadullinen aineisto mutta sen lisäksi käytetään myös määrällistä aineistoa. (Erikson & Koistinen 2014, s. 4-5)

Eriksonin & Koistisen (2014, s. 5) tapaustutkimus on kannattava valinta lähestymistavaksi silloin, kun jokin jotkut seuraavista ehdoista täyttyvät:

- Mitä-, miksi- ja miten kysymykset ovat keskeisiä
- Tutkijalla on vähän kontrollia tapahtumiin
- Aiheesta on tehty vähän empiiristä tutkimusta
- Tutkimuskohteena on jokin tämän ajan elävässä elämässä oleva

Tapaustutkimuksen tärkeä osa on tapauksen määrittely. On oleellista, että tapauksen pystyy erottamaan muusta kontekstista. Eriksonin & Koistisen (2014, s. 5-6) mukaan Stake (1995;2005) määrittelee tapauksen rajatuksi systeemiksi, kuten yksilöksi, ryhmäksi tai ohjelmaksi. Pettigrew (1997) määrittelee Eriksonin & Koistisen (2014, s.6) mukaan tapauksen ilmiöksi tai ajalliseksi prosessiksi, jonka rajoja suhteessa kontekstiin on vaikea määrittää. Tapaustutkimuksessa tutkija itse määrittää tapauksen ja perustelee, miksi juuri tietty tapa määritellä tapaus on hänen lähtökohdistaan hyödyllinen ja tärkeä. Tapauksen määrittäminen voi tapahtua joko ennen tai jälkeen aineiston keruun. (Erikson & Koistinen 2014, s. 6)

Tapauksen valinnassa lähtökohta voi olla käytännöllinen tai teoreettinen. Valinnassa tulee korostaa tapauksen ominaisuuksia suhteessa tavoiteltavaan tietoon ja tutkimuskohteeseen. Näin valinnasta tulee relevantti. Tapaus voidaan valita niin että se on joko a) mahdollisimman tyypillinen, jolloin tulokset olisivat siirrettävissä muihin samankaltaisiin tapauksiin, b) jonkinlainen rajatapaus, c) ainutkertainen tai opettava, jolloin tapauksen avulla voidaan oppia tuntemaan tietyn ilmiön yleisiä piirteitä, d) paljastava, jolloin voidaan päästä kiinni ennen tutkimattomaan ilmiöön, e) esimerkillinen tapaus. Tapauksen valinnassa tulee miettiä miten valittu tapaus ilmentää tutkimuskohdetta tai millä tavalla tapaus on opettava. On siis analysoitava mikä on tutkimuskohde ja miten tapaus kuvaa tai selittää tutkimuskohdetta. Tapauksen tulee vastata kysymyksiin mitä (kuvailu), miten ja mistä on kyse (selitys) sekä miksi (ymmärtäminen). (Vilka & Saarela & Eskola, 2018)

Tapaustudkimukseen liittyy vahvasti konteksti eli tutkittavaa tapausta halutaan ymmärtää osana tiettyä ympäristöä. Konteksti voidaan määrittellä eri tavoin, esimerkiksi laajempaan tai suppeampaan ja se voi muodostua tapauksen historiallisesta taustasta tai muusta ympäristöstä, kuten taloudellisesta tilanteesta, jonka piirissä tapaus on ja toimii. Konteksti on usein monitasoinen, jolloin tutkijan on määriteltävä kuinka laaja tai suppea konteksti on otettava mukaan, jotta tapaus toimii. Tapauksen kuvaaminen ja analysoiminen kontekstissaan on tärkeää, koska konteksti tekee tapauksesta ymmärrettävän ja osittain selittää sitä. (Erikson & Koistinen 2014, s. 7-8)

Eriksonin & Koistisen (2014, s. 47-48) mukaan tapaustudkimuksen erityishaasteina voidaan nähdä monimuotoinen kysymyksen asettelu ja kokonaisvaltainen ote. Etenkin analyysivaihe saattaa olla tutkijalle erityisen työläs. Tapaustudkimuksen ongelmia ja niiden seuraamuksia ovat:

- Teoreettisten käsitteiden puuttuminen, jolloin lukija ei tiedä mihin tapaus liittyy ja mitä uutta tietoa tutkimus tarjoaa.
- Epäselvä tapauksen määrittely raportointivaiheessa, jolloin lukija ei tiedä, mikä tapaus on kyseisessä tutkimuksessa.
- Epäselvä tai liian yleinen tutkimuskysymyksen määrittely, jolloin lukijalle annettavat vastaukset jäävät vaille uutuusarvoa.
- Puutteellinen aineiston analysointi, näyttö ja yhteyksien häviäminen, jolloin lukija ei tiedä millaiseen analyysiin tulokset ja johtopäätökset perustuvat.
- Heikko yhteys aikaisempiin tutkimuksiin, jolloin lukija jää epätietoiseksi siitä, missä muissa tutkimuksissa on tarkasteltu samoja kysymyksiä tai teemoja.
- Heikko raportointi, jolloin lukijaa ei kiinnosta jatkaa tutkimuksen lukemista.
- Kontribuution vähäinen pohdinta, jolloin lukijalle jää epäselväksi tutkimuksen johtopäätökset ja mitä uutta niissä on aikaisempiin tutkimuksiin verrattuna.

6.1.2 Haastattelu

Hirsjärven ym. (2007, s.199) mukaan Robson (1995, s.227) kysyy miksi ihmistä tutkittaessa ei käytettäisi hyväksi sitä etua, että tutkittavat ihmiset kertoisivat itse itseään koskevista asioista? Haastattelussa tutkija ja tutkittava ovat suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa, mikä tekee haastattelusta joustavan tiedonkeruumenetelmän. Haastattelu on kvalitatiivisen tutkimuksen päämenetelmä mutta haastatteluakaan ei tule valita tiedonkeruumenetelmäksi miettimättä ensin sen soveltuvuutta kyseisen ongelman ratkaisuun. (Hirsjärvi ym., 2007, s. 199-200)

Haastattelun etuina voidaan joustavuuden lisäksi pitää sitä, että haastatteluaiheiden järjestystä on mahdollista säädellä ja lisäksi vastauksien tulkitsemiseen on enemmän mahdollisuuksia. Vastaajiksi suunnitellut henkilöt saadaan yleensä mukaan tutkimukseen ja haastateltavat on mahdollista tavoittaa jälkikäteen, mikäli tulisi tarpeen täydentää aineistoa. Haastattelun huonoina puolina voidaan pitää sitä, että haastattelu vie aikaa ja että haastattelu sisältää useita virhelähteitä. Haastattelun virhetilanteet voivat aiheutua haastattelijasta, haastateltavasta tai itse tilanteesta kokonaisuutena. Haastattelun luotettavuutta heikentää se, että haastattelussa on taipumus antaa sosiaalisesti suotavia vastauksia. Haastattelutilanteessa ihmiset voivat myös puhua erilailla, kuin jossain toisessa tilanteessa. (Hirsjärvi ym., 2007, s. 200-202)

Hirsjärven ym. (2007, s. 200) haastattelu valitaan tiedonkeruumenetelmäksi usein seuraavista syistä: ihmisen näkemistä subjektina tutkimustilanteessa halutaan korostaa, kysymyksessä on vähän kartoitettu aihe, jolloin tutkijan on vaikea tietää vastausten suuntia etukäteen, haastattelun lisäksi halutaan nähdä vastaajan ilmeet ja eleet, halutaan syventää ja selventää saatuja vastauksia tai jo etukäteen tiedetään, että vastaukset tulevat olemaan monitahoisia.

Haastattelu voidaan toteuttaa yksilöhaastatteluna, parihaastatteluna tai ryhmähaastatteluna. Ryhmähaastattelun etuna on, että sen avulla saadaan tietoja useilta henkilöiltä yhtä aikaa, jolloin se on varsin tehokas tiedonkeruun muoto. Ryhmähaastattelua tehtäessä on hyvä muistaa, että ryhmän kontrolloivalla vaikutuksella on sekä myönteisiä että kielteisiä puolia. Myönteisenä puolena voidaan pitää esimerkiksi kysyttäessä muistinvaraisia asioita, jolloin ryhmästä voi olla apua. Kielteisenä puolena kontrolloivalla vaikutuksella on esimerkiksi se, että ryhmä voi estää ryhmän kannalta negatiivisten asioiden esiintulon. Ryhmässä voi myös olla dominoivia henkilöitä, jotka pyrkivät määräämään keskustelun suuntaa. (Hirsjärvi ym., 2007, s. 205-206)

Haastateltavia valittaessa on syytä muistaa mitä ollaan tutkimassa. Riippuen tutkimusongelmasta voidaan haastateltavat valita sen perusteella, että heillä on kokemusta tai asiantuntemusta tutkittavasta

asiasta. Valintakriteerinä on tällöin haastateltavan omakohtainen kokemus asiasta. Käsitteitä tutkittaessa haastateltavat voidaan valita useilla eri tavoilla, koska käsityksen muodostamiseksi ei tarvita omakohtaista kokemusta tai asiantuntemusta. (Vilkkä, 2015)

6.2 Aineiston analysointi

Erikssonin & Koistisen (2014, s.33) mukaan Shank (2002, s. 77) näkee aineiston analyysillä olevan kolme tavoitetta. Ensimmäinen tavoite on järjestää laaja aineisto yhtenäiseksi kokonaisuudeksi, toinen tavoite on aineiston analysointi. Kolmas tavoite on analyysissä saatujen havaintojen ja löydösten tulkinta. Tulkinta tarkoittaa, että havainnoille ja löydöksille annetaan jokin merkitys ja niille tarjotaan selitystä ja ymmärrystä sekä löydösten välille luodaan yhteyksiä ja vedetään johtopäätöksiä. Tutkimuksen onnistumisen vuoksi oleellista on valita tutkimuksen tutkimuskysymykseen ja tutkimusasetelmaan sopivimmat analyysimenetelmät. (Erikson & Koistinen, 2014, s. 34).

Laadullisen tutkimuksen analyysin etenemiseksi Tuomi ja Sarajärvi (2018, s. 104) ehdottavat, että on ensin päätettävä, mikä aineistossa on kiinnostavaa, minkä jälkeen aineistosta eritellään kiinnostukseen sisältyvät asiat ja jätetään muut asiat pois. Jäljelle jäävä aineisto luokitellaan, teemoitellaan tai tyypitellään ja sen jälkeen kirjoitetaan yhteenveto. Teemoittelussa kyse on aineiston pilkkomisesta ja ryhmittelystä aihepiirien mukaan ja teemoittelussa painottuu se, mitä kustakin teemasta on sanottu. Eskolan ja Suorannan (1998) mukaan laadullisen tutkimuksen analyysitavat eivät ole selvärajaisia vaan ne kietoutuvat käytännössä toisiinsa. Laadullisen analyysin rikkautena onkin analyysimenetelmien runsaus. Jos jokin tapa ei toimi, voi vaihtaa toiseen!

Aineiston analyysi voidaan jaotella aineistolähtöiseen, teoriasidonnaiseen ja teorialähtöiseen analyysiin. Teorialähtöistä analyysiä voidaan pitää perinteisenä analyysimallina, sillä se nojaa johonkin tiettyyn teoriaan tai malliin. Tutkimuksessa kuvaillaan käytetty teoria ja sen mukaan määritellään käytettävät käsitteet. Tutkittava ilmiö määritellään siis jo tunnetun teorian mukaisesti ja aineiston analyysia ohjaa aikaisempi tieto. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 108-110)

6.3 Tutkimuksen luotettavuus

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan tarkastella kolmen käsitteen avulla. Nämä käsitteet ovat uskottavuus, luotettavuus ja eettisyys. Uskottavuudella viitataan siihen, miten hyvin tutkimuksen kohteena olevat henkilöt tai vaikka kollegat hyväksyvät tutkimuksen tulokset tosiksi ja luottavat aineiston asianmukaiseen keräämiseen ja huolelliseen analysointiin lukiessaan tutkimusta. Laadullisen tutkimuksen raportin on kuvattava asioita siten, että lukija vakuuttuu siitä, että asiat

ovat todella tapahtuneet ja että niiden kuvaus on tehty asianmukaisesti. (Puusa & Juuti, 2020)

Luotettavuudella tarkoitetaan, että tutkija vakuuttaa lukijan ammattitaidostaan siitä, että hän on osannut käyttää ja valita perusteltuja ja oikeanlaisia lähestymistapoja ja menetelmiä ratkaistakseen tutkimusongelman ja toteuttaakseen tutkimuksen. (Puusa & Juuti, 2020)

Eettisyydellä tarkoitetaan, että tutkija on koko tutkimuksen ajan noudattanut eettisiä periaatteita. Käytetyt menetelmät ja analyysitavat täyttävät sen kriteerin, että ne voisivat olla minkä tahansa hyvän tutkimuksen ohjenuorina. Tutkimuksen tulee myös pyrkiä luomaan hyvää tutkimuksen kohteena oleville ihmisille. (Puusa & Juuti, 2020)

6.4 Tutkimuksen toteutus

Tutkimukseni koostuu kahdesta erillisestä tutkimuksesta; tapaustutkimuksesta ja ryhmähaastattelusta. Tutkimuksia yhdistää osaaminen ja sen johtaminen, niitä vain tarkastellaan eri näkökulmista. Tapaustutkimuksessa pääpaino on lainsäädäntö, joka tässä tapauksessa on osaaminen ja haastattelussa pääpaino on osaamisen johtamisessa.

6.4.1 Tapaustutkimuksen toteutus

Valitsin tapaustutkimuksen lähestymistavaksi sen vuoksi, että halusin tutkia syvällisesti miten uudistuva lainsäädäntö muuttaa asuntorahoitushankkeen käsittelyä ja mitä ongelmakohtia lainsäädännön muuttuminen saattaa tuoda lainahankkeiden käsittelyyn. Näiden kahden kysymyksen avulla oli tarkoitus löytää uudistuvasta lainsäädännöstä ne kohdat, joihin osaamisen kehittämisen yhteydessä tulisi kiinnittää erityistä huomiota. Tapaustutkimus sopi lähestymistavaksi myös siitä syystä, että minulla tutkijana ei ollut mitään kontrollia tapahtumiin. Valittu tapaus on ainutlaatuinen, jonka avulla pyritään oppimaan uudistuvaa lainsäädäntöä. Tapaustutkimus on tehty huhtikuussa 2020.

Tapaustutkimukseen valitsin tapauksen, joka oli suhteellisen tuore eli lainahanke on toteutettu välillä syyskuu 2019 – maaliskuu 2020. Tapauksen valinnassa kriteerinä oli se, että kyseessä olisi muun kuin ensiasunnon hankinta, ja jossa hakijoilla olisi myös olemassa olevia luottoja, jolloin enimmäisvelkasuhteen laskemiseen tulisi mukaan muitakin luottoja haettavan luoton lisäksi. Kyseessä tuli olla myös vakituisen oman asunnon hankinta, ei esimerkiksi sijoitusasunnon tai vapaa-ajan asunnon ostaminen ja jossa asuntokauppa on kahden toisistaan riippumattoman osapuolen välinen, ei esimerkiksi sukulaiskauppa tai erotilanne. Toisena kriteerinä oli haettavan luoton määrä. Valittavan tapauksen asuntolainan määrän ei haluttu edustavan ääripäitä, vaan lainamäärän haluttiin olevan kohtuullinen.

Tilastokeskuksen (2020a) mukaan keskimääräinen asuntovelka oli vuonna 2018 oli 100 030e. Kohdeorganisaation keskimääräinen asuntolainan määrä on noin 85 000e, joten tapaus ei lainamäärältään edusta keskiarvoa mutta on kokemuksen mukaan tavanomainen. Toisaalta, koska tapaustutkimukseni ei siirrettävissä eikä siitä ole tarkoitukseen löytää yleistä, ei lainan määrällä ole suurta merkitystä. Kauhasen ja Laineen (2019, s. 19) mukaan suomalaisen kokoaikaisen palkansaajan keskimääräinen kuukausipalkka oli vuonna 2015 bruttona 3 386 euroa. Tapauksen valinnassa halusin, että pariskunnan yhteiset bruttotulot eivät ylitä tuota keskimääräistä kuukausipalkkaa kahdella kerrottuna. Tulojen halusin olevan nimenomaan palkkatuloja eikä yritystoiminnasta saatavia tuloja. Näilläkin kriteereillä pyrin siihen, että tapaus olisi mahdollisimman tavanomainen asuntolainahanke. Eli vaikka tapaus on valittu sen opettavuuden vuoksi, lähtökohtana valinnassa oli kuitenkin tietynlainen tavanomaisuus, jotta uudistuvaa lainsäädäntöä päästäisiin tutkimaan mahdollisimman laajasti.

6.4.2 Haastattelun toteutus

Valitsin toisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmäksi haastattelun, koska halusin olla vuorovaikutuksessa haastateltavien kanssa ja sitä edistää luottamusta ja vuorovaikutusta oman tiimini kanssa. Halusin myös saada tutkittavasta aiheesta mahdollisimman syvällisiä vastauksia ja ymmärrystä aiheesta. Tämän vuoksi koin, että esimerkiksi lomakehaastattelu ei olisi antanut tarvittavan syvällisiä vastauksia. Haastattelu toteutettiin ryhmähaastatteluna, koska ryhmähaastattelu on ajankäytöllisesti hieman tehokkaampi kuin yksittäishaastattelut. Ryhmähaastattelussa myös keskustelun eteneminen on soljuvampaa, toinen voi saada tukea toisen vastauksista tai saada ideoita seuraavaan aiheeseen. Tutkijana myös minulla oli tavoitteena se, että toisten vastauksista voi saada uusia kysymyksiä.

Ryhmähaastattelu toteutettiin toukokuussa 2020, kohdeorganisaation tiloissa ja se haastattelu kesti 2,5 tuntia. Kohderyhmäksi valitsin kaikki kohdeorganisaation asuntorahoitusta päätyökseen tekevät henkilöt, koska heillä on paras kokemus asuntolainan lainsäädännöstä ja sen muuttumisesta. Työkokemusta finanssialalta heillä jokaisella on vähintään kymmenen vuotta. Kaikki haastateltavat ovat samalla tutkijan alaisia. Haastattelua varten listattiin kysymyksiä, joihin haluttaisiin vastauksia mutta haastattelutilanteessa annettiin haastateltaville mahdollisuus tuoda myös muita aiheeseen liittyviä asioita esille. Koska tutkijalla ei ollut ryhmähaastatteluiden vetämisestä aikaisempaa kokemusta, olivat valmiit kysymykset oiva tukiranka haastattelun etenemiselle. Kysymykset lähetettiin haastateltaville etukäteen sähköpostitse, jotta heillä olisi mahdollisuus tutustua aiheeseen ja miettiä vastauksia ja vaikkapa käytännön esimerkkejä aiheesta. Lähettämällä kysymykset etukäteen haluttiin myös edistää luottamusta tutkimusta kohtaan. Muutoin haastateltavia ei valmennettu aiheeseen etukäteen.

Viitekehyksenä haastattelussa toimi Riitta Viitalan (2003, s. 187) väitöskirjassaan esiin tuomat osaamisen johtamisen ulottuvuudet eli tehtäväalueet. Haastattelukysymykset teemoiteltiin etukäteen tämän viitekehyksen mukaisesti.

7 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä luvussa käsitellään varsinaisia tutkimustuloksia. Ensinnä perehdytään tapaustutkimukseen ja sen jälkeen haastattelusta saatuihin tutkimustuloksiin.

7.1 Asuntolaina uuden lainsäädännön silmin

Tässä luvussa perehdytään asuntolainahankkeeseen, jonka avulla tarkastellaan miten uudistuva lainsäädäntö muuttaisi kyseisen asuntolainahankkeen käsittelyä. Tavoitteena on soveltaa opinnäytetyön ensimmäisessä osiossa esitettyjä lakeja ja lakiehdotelmia käytännössä ja tätä kautta löytää sellaisia kohtia, jotka voivat aiheuttaa haasteita asian oppimiselle ja käytäntöön vientiin. Koska tulorekisteri ei toistaiseksi ole käytettävissä pankeille, eikä positiivinen luottorekisteriä ole vielä olemassa, ei niiden käyttöä voi vielä testata tämän tapauksen käsittelyssä.

Valitussa tapauksessa pariskunta hakee yhteistä asuntolainaa 125 650e ja toinen puolisoista hakee (henkilö A) omaa asuntolainaa 32 527e. Henkilön A ansiotulot bruttona vuodessa ovat 16 200e ja henkilön B ansiotulot bruttona ovat vuodessa 51 600e. Säännöllisiä pääomatuloja henkilöllä B on 8 280e vuodessa. Henkilöllä A ei ole aikaisempia muita luottoja ja henkilöllä B on olemassa olevia luottoja yhteensä 102 961,19e.

Enimmäisvelkasuhde:

$(125\ 650+32\ 527+102\ 961,19)/(16\ 200+51\ 600+8\ 280)=3,43$ eli 343 prosenttia. Koska hankkeen enimmäisvelkasuhde on pienempi kuin valtionvarainministeriön työryhmän ehdottama raja, 450 prosenttia, voitaisiin hanke toteuttaa tästä näkökulmasta.

Asuntoluottojen enimmäistakaisinmaksuaika:

Yhteiseen asuntolainaan haetaan 15 vuoden takaisinmaksuaikaa ja henkilön A omassa asuntolainassa laina-ajaksi muodostuu toivotun kuukausierän perusteella 4 vuotta ja 6 kuukautta. Lainat nostetaan kerralla, joten enimmäistakaisinmaksuaika lasketaan nostopäivän mukaan. Koska molempien lainojen takaisinmaksuajat ovat alle valtionvarainministeriön ehdottaman 25 vuotta, on hanke toteutettavissa tästäkin näkökulmasta.

Maksukyvyttömyysriskit sekä luottokelpoisuusarvioinnissa käytettävät oletukset:

Yhteisen asuntolainan (125 650e) maksukyvyn arvioinnissa huomioitavat oletukset ovat: laina-aika 15 vuotta, kuukausierä 1049,06 euroa, korko 5,75%. Lainaa-ajan osalta ei käytetä valtionvarainministeriön oletusarvoa 25 vuotta, koska laina-aika sovitaan lyhyemmäksi, jolloin laina-ajan osalta käytetään todellista arvoa 15 vuotta. Kuukausierä laskettuna tasaeränä huomioiden luottosopimuksen korko lisättynä 5 prosenttiyksillä tekee 1049,06 euroa. Henkilön A oman lainan osalta käytetään maksukyvyn arvioinnissa laina-aikana 4v 6kk, kuukausieränä 686,33e ja korkoa 5,75%.

Maksukykyä voitaisiin laskea seuraavalla tavalla:

nettotulot yhteensä	4540e/kk
asumismenot	-785e/kk
kulutusmeno-olettama	-1200e/kk
todelliset luotonhoitomenot	-2266e/kk
käytettävissä	289e/kk

Laskettuna todellisilla luotonhoitomenoilla hakijoiden maksukyky riittäisi luoton hoitoon ja luotto voitaisiin myöntää. Todellisissa luotonhoitomenoissa on laskettu henkilön B nykyisen lainan kuukausierä sekä nyt haet-tavien lainojen todelliset kuukausierät yhteensä. Huomioiden korko-oletus maksukykylaskelma muuttuu oleellisesti:

nettotulot yhteensä	4540e/kk
asumismenot	-785e/kk
kulutusmeno-olettama	-1200e/kk
luotonhoitomenot	-2453,37e/kk
käytettävissä	101,63e/kk

Tässä laskelmassa on luotonhoitomenoina haettavien lainojen osalta huomioitu yllä lasketut kuukausierät 5,75% korolla eli 1049,06e ja 686,33e. Lisäksi on huomioitu henkilön B nykyisen lainojen todelliset kuukausierät, koska lakiehdotelmasta ei käy ilmi, tulisiko voimassaolevien luottojen kuukausierät laskea todellisilla kuukausierillä vai korkomeno-oletus huomioiden. Käytettävissä oleva osuus pienenee huomattavasti mutta maksukyky vaikuttaisi riittävän edelleen luottojen hoitamiseen ja luotto voitaisiin myöntää.

Enimmäisluototussuhde:

Koska kyseessä ei ole ensiasunnon hankinta, saa enimmäisluototussuhde olla enintään 85%. Yhteisen lainan luototussuhteen laskennassa huomioitavat vakuudet ovat EAP=120 000e, MOAJ=85 000e ja 135 000e ja 2 900e. Muihin omiin asuntopantteihin kohdistuu henkilön B aikaisempi laina 97

961,19 e sekä henkilön A yksin hakema laina 32 527e. Tällöin enimmäisluototussuhde 125 650euron lainalle on: $(126\,650+97\,961,19+32\,527)/(120\,000+85\,000+135\,000+2900)=0,75$ eli 75%. Toisen lainan luototussuhteen laskennassa huomioidaan haettava luottomäärä 32 527e ja EAP, joka tässä tapauksessa on 85 000. Yhteistä luottoa ei tarvitse huomioida tässä vähentävänä tekijänä, koska luotolle on tehty panttaus siten, että 85 000 euron kohde vastaa ensisijaisesti luotosta 32 527e, jolloin yhteinen luotto 126 650 e on huonommalla etusijalla. Tällöin luototussuhde on $32\,527/85\,000=0,38$ eli 38%. Myöskin enimmäisluototussuhteen näkökulmasta luotot ovat myönnettävissä, koska molemmissa tapauksissa luototussuhde jää alle 85 prosenttiin.

7.2 Osaamisen johtamisen nykytila finanssialan yrityksessä X

Osaamisen suuntaaminen

Tällä hetkellä tärkeimmäksi osaamistarpeeksi muodostui digitaalinen asuntokauppa DIAS sekä siihen läheisesti liittyvä sähköinen osakekirja. Digitaalisia asuntokauppoja oli tehty vain muutamia, joten niiden tekemiseen ei ollut muodostunut rutiinia. Sähköisen osakekirjan panttaussitoumus poikkeaa hieman paperisen osakekirjan panttauksesta, joten se oli aiheuttanut hämmennystä. Rahoitusprosessin pirstaleisuus ja ohjeiden paljous vaikeuttavat osaltaan oppimista.

Kaikilla vastaajilla oli hyvin tiedossa omat ja organisaation tavoitteet ja sen myötä tiedettiin mitä osaamista odotetaan. Myös ajanvarausjärjestelmän tarkenteet kertovat vastaajien mukaan vaadittavan osaamisen. Kaikesta ei tarvitse osata kaikkea vaan rahoituksen osalta täytyy olla syväosaamista ja muista liiketoiminnoista riittää vähän kevyempi osaaminen. Esimerkiksi täytyy osata myydä säästämisen idea asiakkaalle mutta toteutuksen voi hoitaa joku työkavereista.

Asiakaspalautteiden hyödyntämistä osaamisen kehittämisen suuntaamisessa nähtiin kehittämisen paikkana. Vastaajille ei ollut aina tullut edes selväksi, että jokin palaute oli ollut lähtöisin asiakkaalta. Vastaajat kokivat ehdottoman tärkeänä, että mikäli asiakas antaa palautetta siitä, että jokin asia ei ollut sujunut hyvin, pitäisi palaute käydä kyseisen henkilön kanssa lävitse. Haastateltavat toivat myös esiin, että tällaisia tapauksia voisi tuoda myös esiin yhteisesti, jotta kaikki voisivat oppia niistä.

Työn laadun osalta tuotiin esille rahoituspäätösten laadukkuus ja asiakasneuvotteluiden laadukkuus. Rahoituspäätöksissä on selkeät linjat, mitä päätökseltä pitää löytyä ja rahoituspäätösten tulisi olla tasalaatuisia. Laadukkuutta ovat edistäneet vastaajien mielestä uudet työkalut, kunhan niitä on vain oppinut käyttämään. Asiakasneuvotteluilta odotetaan, että varsinainen neuvottelu on rauhoitettu juuri tähän kohtaamiseen, ja että

käydään asiat hyvin läpi, käydään sääntelyn vaatimat asiat läpi ja myydään laaja-alaisesti.

Oppimista edistävä ilmapiiri

Haastattelussa kävi ilmi, että tiimin jäsenet jakavat osaamista monella tapaa ja että osaamisen jakaminen on luonteva toimintatapa. Uutena keinona osaamisen jakamiselle oli löydetty teams kokous.

”Kyllä mä sanoisin kans, että me jaetaan sitä ja reilusti voi tulla kysymään ja toinen auttaa toista.”

Toisen kokemukseen luotetaan ja toisen kokemus voi auttaa kysyjää hahmottamaan paremmin kokonaisuutta kuin pelkästään ohjeiden lukeminen. Monimutkaisissa lainahankkeissa tai asioissa, joissa kokee itse epävarmuutta, haetaan mielellään tukea toiselta. Vastaajat kokivat, että osaamisen jakaminen ja avunpyytämisen helppous ei rajoitu vain rahoitusta tekevien kesken, vaan myös muilta tiimeiltä ja osaajilta oli heidän mielestään helppo pyytää ja saada apua. Aina välttämättä avunsaanti ei ole konkreettista vaan koettiin, että jo pelkästään se, että alkaa toiselle henkilölle kertomaan ongelmastaan selkiyttää se kysyjän omat ajatukset ja löytääkin itse vastauksen ongelmaansa:

”Monestihan se on, ainakin ite monesti huomaa, että sää sitä yksin pohdit ja sitten meet toiselta kysymään apua, niin sää puhut sen asian ääneen ja itekin huomaat, että näinhän se asia onkin.”

Yhtenä osana ilmapiirin luomisessa nähtiin opiskeluun liittyvä ajankäyttö. Vastaajat kokivat, että varsinkin viimeaikoina ajan ottamiseen opiskeluun oli kannustettu ja tämä koettiin oppimisilmapiirin kannalta positiivisena asiana. Kuluvan kevään aikana osan palaveriajoista oli saanut käyttää opiskeluun, mikä oli vastaajien mukaan edistänyt verkkokurssien tekemistä ja ammatilliseen osaamisvaateeseen liittyvien osaamisarviointien tekemistä. Esimieheltä saatu viesti esimerkiksi uuden verkkokurssin suorittamisesta koettiin myös hyväksi. Osaamisesta huolehditaan tällöin yhdessä eikä se ole pelkästään yksilön vastuulla.

Oppimisprosessin tukeminen

Kaikille vastaajille oli tehty kehityssuunnitelmat. Tosin jossakin tapauksessa kehityssuunnitelmaa ei oltu päivitetty roolimutoksen yhteydessä. Kehityssuunnitelmia oli myös tarkasteltu vuosittain ja käyty läpi, miten edellisessä suunnitelmassa todetut asiat olivat menneet eteenpäin. Kehityssuunnitelmissa nähtiin hyvänä se, että tietää selkeästi mitä pitää opiskella, mikä on päämääränä. Vastaajat kokivat, että kehityssuunnitelmassa sovitussa asioissa osaa pitäisi seurata tiheämmin, osaan riittäisi kerran vuodessa tarkastelu mutta osaa asioita pitäisi seurata pidemmällä aikavälillä. Erityisesti, jos työtehtävä ei ole muuttunut,

koettiin, että kehityssuunnitelman tarkastelussa sopisi pidempi aikaväli. Työtehtävien muuttuessa koettiin, että kehityssuunnitelmaa pitäisi seurata tiheästi, esimerkiksi kerran kuukaudessa. Tällöin seuranta voisi olla sitä, että todettaisiin yhdessä, että nyt nämä tietyt asiat on käyty läpi, voidaan siirtyä seuraavaan vaiheeseen ja asettaa niille aikataulutavoite.

Oppimisprosessin tukemisessa tärkeimmäksi asiaksi koettiin kannustaminen opiskeluun ja kannustaminen siihen, että opiskeluun otetaan aikaa. Vastaajat kokivat toisinaan huonoa omaatuntoa siitä, että on laittanut kalenteria kiinni opiskelua varten.

Esimerkillä johtaminen

Esimerkillä johtaminen näkyy siten, että esimies jakaa tietoa uusista asioista ja että esimies luottaa heidän ammattitaitoonsa ja kysyy heiltä neuvoa.

Palaverit

Etätöiden ja koronarajoitusten myötä käyttöönotetut teams palaverit koettiin hyvinä ja tehokkaina. Yhteiset teams palaverit olivat myös edistäneet tiimin keskinäistä yhteydenpitoa teamsin avulla. Koska teamsin avulla pystyy jakamaan omaa näyttöään voi asiansa esittäminen toiselle olla helpompaa kuin se, että lähtee kysymään asiaa toiselta henkilöltä paikanpäälle. Maanantaiaamun lyhyt palaveri koettiin hyväksi, koska siinä käydään läpi tulevaa viikkoa, mitä on tulossa, tapahtumassa tai kuka on lomalla. Tämän avulla saa nopeasti kokonaiskäsityksen yrityksessä tapahtuvista asioista. Lyhyiden palavereiden toivottiin myös jatkuvan teams kokouksena korona ajan jälkeenkin.

Pidempien palavereiden aiheita toivottiin näkyville, jotta tietäisi etukäteen mitä aihetta palaverissa on tarkoitus käsitellä ja toisaalta jos palaveri on peruuntunut, siitä tiedotettaisiin hyvissä ajoin ja yhdessä kanavassa. Osaamisen tukemisen valossa palaverit nähtiin tärkeinä ja toivottiin, että niissä pohdittaisiin asioita yhdessä. Yleispalavereiden lisäksi toivottiin palavereita liiketoiminnoittain.

Palaute

Vastaajat kokivat, että palautetta tulee tällä hetkellä liian vähän. Kannustava suullinen tai kirjallinen palaute koettiin tärkeämmäksi kuin jokin tavarapalkinto ja palaute koettiin myös tehokkaaksi oppimisen muodoksi.

"...ja tietenkin välillä on mukava saada tietoa onnistumisesta, sehän tsemppaa eteenpäin..."

Palautetta toivottiin saatavan sekä esimieheltä että kollegoilta. Korjaava palautteen vastaanotossa nähtiin oppimisen paikkana se asia, palaute kohdistuu tekemiseen eikä tekijään persoonaan. Palautteen antamisessa haastateltavat huomasivat, että ehkä he itsekään eivät aina huomaa antaa kannustavaa palautetta työkaverille, vaikka näkevätkin toistensa onnistumisia. Korjaavan palautteen antaminen rahoitushankkeiden kautta koettiin luonnollisena tapana toimia. Palautetta annetaan pääsääntöisesti suullisesti tai kirjallisesti sähköpostitse mutta varsinaista palautejärjestelmiä haastateltavat eivät tunnistanee yrityksessä olevan.

Kehityskeskustelut

Kehityskeskustelut käydään säännöllisesti vuosittain. Kehityskeskusteluiden onnistuminen riippui haastateltavien mukaan molemmista keskustelun osapuolista ja heidän valmistautumisesta ja panostamisesta. Kehityskeskustelut nähtiin hyvänä vuorovaikutustilanteena, jossa voi hyvin tuoda omia ehdotuksiaan esille ja keskustella omista osaamisen tarpeista. Kehityskeskusteluilta toivottiin, että niissä olisi selkeämpi tavoite, joka kirjattaisiin ylös ja jonka toteutumista seurattaisiin ja tarvittaessa päivitetäisiin. Valmistautuminen kehityskeskusteluihin koettiin tärkeänä ja kehityskeskustelujen ajankohdasta tulisi sopia hyvissä ajoin, jotta valmistautumiselle jää aikaa.

Lainsäädännön muutokset osaamistarpeena

Haastateltavat kokivat lainsäädännön muutokset isona ja tärkeänä asiana, minkä vuoksi toivottiin, että muutosten voimaantulo olisi tiedossa hyvissä ajoin. Ensisijaisesti toivottiin, että muutokset tulevat suoraan järjestelmiin, jotta ne eivät jäisi muistinvaraiseksi. Toiseksi toivottiin asian yhteistä läpikäyntiä ja keskustelua yhteisen näkemyksen muodostamiseksi. Pohjana olisi jokaisen omaehtoinen opiskelu asiasta.

7.3 Johtopäätökset ja kehitysehdotukset

Tapaustutkimuksessa tarkasteltiin aidon rahoitushankkeen avulla enimmäisvelkasuhdetta, enimmäistakaisinmaksuaikaa, maksukykyä laskettiin luottokelpoisuusarvioinnissa käytettävien oletusten perusteella ja laskettiin enimmäisvelkasuhde. Maksukyvyn arvioinnissa käytettävien oletuksien osalta heräsi kysymys, miten huomioidaan nykyisen, voimassa olevan luoton kuukausierä. Huomioidaanko sellaisenaan vai pitäisikö sitäkin laskea korko-olettaman mukaan ja mitä laina-aikaa silloin laskennassa käytettäisiin, alkuperäistä laina-aikaa vai jäljellä olevaa laina-aikaa? Enimmäisvelkasuhdetta laskettiin lainanhakijoiden antamien tietojen perusteella, jolloin se ei välttämättä ole oikein. Enimmäisvelkasuhteen oikein laskemiseksi olisi ehdottoman tärkeää pystyä todentamaan hakijan luotot luotettavasti.

Haastattelussa esiin nousi akuutiksi osaamistarpeeksi digitaalisen asuntokaupan käytännöt sekä sähköinen osakekirja. Näiden osalta osaamisen kehittämiseksi on varattava aika mahdollisimman pian, koska molemmat ovat jo käytössä olevia asioita. Osaamista voitaisiin kehittää siten, että jokainen lukee ensinnä aiheeseen liittyvän ohjeistuksen ja sen jälkeen ryhmä keskustelisi aiheesta yhteisen näkemyksen luomiseksi. Tämä tapa nousi haastateltavien keskuudesta esiin. Lisäksi yrityksen tulisi miettiä parempia keinoja asiakaspalautteen hyödyntämisestä sekä yksilön että ryhmän oppimisen suuntaajana. Asiakaspalautteita voitaisiin käydä läpi säännöllisemmin esimerkiksi yhteispalaverissa ja katsoa niitä siltä kannalta, mitä niistä on mahdollista oppia.

Oppimisilmapiiri koettiin yrityksessä hyväksi. Tämä näkyi vastaajien mukaan käytännössä siten, että kaikilta työkavereilta on helppo pyytää apua. Apua on myös saatu hyvin. Osaamisen jakamista tapahtuu päivittäin rahoitushankkeiden käsittelyn lomassa. Etätyöt olivat tuoneet teamsin uudeksi osaamisen jakamisen välineeksi ja tämän käyttöä vastaajat aikoivat jatkaa, mikäli etätyö vähenisikin. Esimiehen ja muun johdon kannustus opiskeluun oli huomattu ja sitä pidettiin hyvänä asiana, että opiskelun ja ammattitaidon ylläpitämisen tärkeyttä pidetään esillä ja huolehditaan yhdessä osaamisen kehittämisestä. Yrityksen tulee varmistaa hyvä oppimisilmapiiri jatkossakin.

Oppimisprosessin tukemissa tuli esille, että kaikkien kanssa on käyty kehityskeskustelut ja että jokaiselle on tehty kehityssuunnitelma. Kehityskeskustelut nähtiin tarpeellisena vuorovaikutustilanteena ja niihin oli halu valmistautua hyvin. Haastateltavat toivat esille sen, että kehityskeskustelujen ajankohdasta tulisi tiedottaa ajoissa ja että jokaiselle kehityskeskustelulle tulisi miettiä tarkempi tavoite. Kehityssuunnitelma oli joissakin työroolin muutostilanteissa jäänyt tekemättä. Lisäksi kehityssuunnitelman seurantaan toivottiin toisaalta vuotta pidempää ja toisaalta paljon lyhyempää aikaväliä asiasta riippuen. Kehitysehdotuksena tähän on, että jatkossa kehityskeskusteluista tiedotetaan aikaisemmin, mietitään kunkin kehityskeskustelun tavoitetta paremmin ja että tehdään uusi kehityssuunnitelma tai vähintään päivitetään olemassa olevaa kehityssuunnitelmaa työroolin muutostilanteissa. Seurannan osalta on mahdollista sopia jokaisen yksilön kanssa erikseen, tällöin erilaiset tilanteet tulee paremmin huomioiduksi.

Koska esimerkillä johtamiseen ei noussut muita asioita esille kuin tiedon jakaminen ja se, että esimies kysyy apua tiimiläisiltään, olisi tarkoituksenmukaista miettiä, miten esimerkillä johtamista tuotaisiin yrityksessä paremmin esiin. Esimies voisi kertoa esimerkiksi omista opinnoistaan ja kokemuksistaan opintojen ja työn yhdistämisestä ja kannustaa muitakin uusien tutkintojen suorittamiseen. Lisäksi työssä tapahtuvaa omaa oppimistaan esimies voisi tuoda paremmin esille kertomalla omista oppimistavoistaan, jakamalla enemmän tietoa siitä, mistä löytyy kaikille hyviä opiskelumateriaaleja niin yrityksen sisältä kuin

ulkopuolelta. Yksi keino parantaa esimerkiksi johtamista voisi olla esimiehen LinkedIn aktiivisempi käyttö ja osaamisen ja oppimisen esilletuonti sen avulla sekä yrityksen työntekijöille, asiakkaille, sidosryhmille ja muille verkostoille.

Palaverikäytäntö koettiin pääosin hyvänä. Erityisesti tykättiin teams palavereista niiden tehokkuuden vuoksi sekä maanantaiaamun lyhyestä palaverista. Palaverien osalta voisi parantaa palaveriaiheiden kertomista etukäteen ja liiketoimintapalaverien lisäämistä.

Palautetta haastateltavat kokivat saavansa liian vähän ja samalla he tunnustivat antavan itsekin vain vähän palautetta. Palaute koettiin tärkeäksi oppimisen keinoksi ja kannustavan palautteen saaminen toi hyvää mieltä ja auttoi tsemppaamaan. Palautetta haluttiin saada niin esimieheltä kuin työkavereiltakin. Palautteen antamisen ja saamisen lisäämiseksi voisi olla hyvä, että tiimin kanssa sovittaisiin siitä, että kysyisimme toisiltamme vaikkapa viikoittain; oletko muistanut antaa palautetta toisille, oletko saanut palautetta keneltäkään ja mistä voisit antaa minulle palautetta? Tällaisen, hieman keinotekoisesti kehitetyn avulla pidettäisiin esillä palautteen tärkeyttä, vastuutettaisiin palautteen antoa kaikille ja opittaisiin huomaamaan paremmin palautteenannon kohdat ja opittaisiin samalla vastaanottamaan palautetta paremmin, kun sitä saataisiin enemmän.

8 POHDINTA

Opinnäytetyön tekeminen on ollut hyvin antoisa ja mielenkiintoinen prosessi. Se on opettanut tekijänsä monella tapaa aina tiedonhankinta menetelmistä ja varsinaisen asiasisällön kokonaisuudesta raportin kirjoittamiseen. Opinnäytetyö muuttui hieman matkan varrella, sillä alkuperäisenä ajatuksena oli käsitellä vain lainsäädäntöä ja sen muutoksia. Varsin pian kuitenkin huomattiin, että aihetta täytyy hieman laajentaa. Luonnollisena laajennussuuntana löytyi osaaminen ja sen johtaminen, sillä lainsäädännön muuttuminen luo uuden osaamistarpeen.

Opinnäytetyön tavoitteena oli saada kokonais käsitys luotonannon sääntelystä taustoineen ja nykyisine lakeineen sekä kokonais käsityksen saaminen tehdyistä lakiehdotuksista. Toisena tavoitteena oli selvittää osaamisen johtamisen käsitteistöä, saada kokonaiskuva osaamisen johtamisesta sekä selvittää osaamisen johtamisen nykytila kohdeorganisaatiossa ja löytää kehitysehdotuksia osaamisen johtamisen parantamiseksi. Tavoitteisiin päästiin kuuden tutkimuskysymyksen avulla, joihin kaikkiin löydettiin vastaus joko teoriaosuuden tai tutkimustulosten myötä.

Tapaustutkimuksessa vaikeinta oli tapauksen valinta. Käytetyt rajaukset helpottivat valintaa ja tutkimukseen löytyi hyvä ja opettavainen tapaus, koska siinä voitiin tutkia enimmäisvelkasuhdetta, enimmäistakaisinmaksuaikaa, luottokelpoisuuden arvioinnin oletuksia ja enimmäisluototussuhdetta. Vaikka tulorekisteriä ja positiivista luottorekisteriä ei voitu testata käytännössä, saatiin niiden tarpeellisuudesta viitteitä enimmäisvelkasuhdetta laskiessa. Myös haastattelussa tuotiin esiin näiden tarpeellisuus, sillä enimmäisvelkasuhteen laskeminen ilman rekistereitä koettiin mahdottomaksi, sillä asiakkaat eivät aina tuo esille muualla olevia luottojaan ja niiden todentaminen muualta kuin asiakkaalta kysymällä on mahdotonta.

Vaikka enimmäisvelkasuhde ja luottokelpoisuusarvio oli kohtuullisen helppo laskea annettujen ohjeiden mukaisesti, on sekä tutkijalla että haastateltavilla toiveena, että laskenta tapahtuisi järjestelmätuetusti. Järjestelmätuki vähentäisi todennäköisesti inhimillisen virheen mahdollisuutta. Laeista määritellään yleensä myös seuraamukset niiden rikkomisesta, joten tästäkin näkökulmasta inhimillisen virheen todennäköisyyden minimoiseksi olisi tehtävä kaikki mahdolliset toimet, vaikka seuraamus kohdistuisikin luotonantajaan eikä yksilöön itseensä. Luottokelpoisuuden arvioinnin laskennasta löytyi myös kohta, joka jäi tutkijalle epäselväksi. Tämän epäselvyyden pohjalta on oletettavaa, että ilman tarkempia lain tulkintaohjeita voi luottokelpoisuuden arviointi annettujen oletusten pohjalta muodostua lainahankkeen pullonkaulaksi.

Positiivisen luottorekisterin osalta tutkijaa mietityttää, miksi EU:ssa ei ole yhtenäistä käytäntöä luottotietojen osalta, kun kuitenkin esim. Euroopan pankkiviranomaisen ohjeet luottokelpoisuuden arvioinnista ovat kaikille EU-maille samat, kuten myös valvonta ja tietosuojasetus. Miksi siis positiivista luottotietorekisterin käyttöönottoa ja sisältöä pohditaan yksittäisessä EU-maassa, miksi sitä ei pohdita yhteisesti kaikkien EU-maiden osalta?

Haastattelututkimuksen luotettavuutta heikensi joiltakin osin se, että haastattelijalla ei ole aikaisempaa kokemusta ryhmähaastattelun vetämisestä ja että haastattelija oli haastateltavien esimies. Tämä näkyi erityisesti kysyttäessä esimerkillä johtamisesta, jossa esiin nousi vain yksi aihe; tiedon jakaminen. Esimies-alaisuhde saattoi vaikuttaa siihen, että ei ehkä haluttu tuoda esille kritiikkiä koskien omaa esimiestä. Haastattelijan kokemattomuus tuli tässä kohtaa esille siten, että haastattelija ei osannut viedä keskustelua esimerkillä johtamisesta syvemmälle tai kysyä tarkentavia kysymyksiä. Lisäksi haastattelun luotettavuutta heikensi se, että mielipide eroja ei juuri tullut, joten jossain määrin voidaan olettaa haastateltavien antaneen ns. yleisesti hyväksyttäviä vastauksia tai ryhmän kannalta edullisia vastauksia. Haastattelun luotettavuutta lisäsi se, että kaikki haastateltavat olivat melko tasapuolisesti äänessä, eikä ryhmästä noussut esille keskustelua dominoivaa henkilöä. Tätä haastattelija pyrki

myös välttämään siten, että haastattelija aktivoi henkilöitä, jotka vaikuttivat jäävän passiivisempaan rooliin ja joitakin kysymyksiä kysyttiin erikseen jokaiselta haastateltavalta. Luotettavuutta lisäsi myös haastateltavien valinta ja se, että haastatteluun osallistuivat kaikki valitut henkilöt.

Tämä opinnäytetyö laajensi omaa käsitystäni luottojen sääntelyn kokonaisuudesta. Sain uutta tietoa itselleni siitä, miksi luottoja säädellään, missä laeissa luotonantoa säädellään ja miltä näyttää luotonannon sääntelyn tulevaisuus. Nämä edistävät omaa asiantuntijuuttani sekä osaamisen suuntaamista työyhteisössäni. Esimiestyön kannalta haastattelututkimus toi esille monia sellaisia seikkoja, joihin yrityksessä olisi hyvä keskittyä.

Sopivia jatkotutkimuksia olisi osaamisen johtamisen näkökulmasta erilaisten oppimismenetelmien kehittäminen kohdeorganisaatiossa. Lainsäädännön tultua voimaan olisi hyvä tutkia, millaisia vaikutuksia uudistuksella on ollut luotonmyöntämiseen ja miten lainsäädäntö on vaikuttanut velkaantumiseen eli onko lainsäädäntö onnistunut tavoitteessaan?

LÄHTEET

Aarnikoivu, H. (2008). *Esimiehenä arjessa*. Helsinki: Talentum. Haettu 25.5.2020 osoitteesta <https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.hamk.fi/teos/JAJBBXTBFACG#/kohta:2/piste:b21>

Aarnikoivu, H. (2016). *Aidosti hyödyllinen kehityskeskustelu*. Vantaa: Hansaprint Oy. Haettu 25.5.2020 osoitteesta [https://kauppakamaritieto-fi.ezproxy.hamk.fi/ammattikirjasto/teos/aidosti-hyodyllinen-kehityskeskustelu#kohta:Aidosti\(\(20\)hy\(\(f6\)dyllinen\(\(20\)kehityskeskustelu](https://kauppakamaritieto-fi.ezproxy.hamk.fi/ammattikirjasto/teos/aidosti-hyodyllinen-kehityskeskustelu#kohta:Aidosti((20)hy((f6)dyllinen((20)kehityskeskustelu)

Erikson, P. & Koistinen, K. (2014). *Monenlainen tapaustutkimus*. Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskus. Haettu 27.5.2020 osoitteesta <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/153032/Tutkimuksia%2>

[Oja%20selvityksiä_11_2014_%20Monenlainen%20tapaustutkimus_Eriksson_Koistinen.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Eskola, J. & Suoranta, J. (1998). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino. Haettu 27.5.2020 osoitteesta <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789517685047>

EU yleinen tietosuoja-asetus 679/2016, luku 2, artikla 5, kohta 1 c. Haettu 10.2.2020 osoitteesta <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=CELEX%3A32016R0679#d1e1360-1-1>

Euroopan pankkiviranomainen. (2015). EPV:n ohjeet luottokelpoisuuden arvioinnista. Haettu 1.6.2020 osoitteesta https://www.finanssivalvonta.fi/globalassets/fi/saantely/maarayskokoelma/2017/03_2017/2017_03_liite1.pdf

Finanssivalvonta. (2010). Kirje Suomessa toimiville pankeille. Haettu 16.2.2020 osoitteesta https://www.finanssivalvonta.fi/globalassets/fi/pankki/kirje_suomessa_toimiville_pankeille_310310.pdf

Finanssivalvonta. (2016). Määräykset ja ohjeet 3/2015. Luototussuhteen laskenta. Haettu 15.2.2020 osoitteesta https://www.finanssivalvonta.fi/globalassets/fi/saantely/maarayskokoelma/2015/03_2015/2015_03.m3.pdf

Finanssivalvonta. (2018a). Takaus ja panttaus. Haettu 27.5.2020 osoitteesta <https://www.finanssivalvonta.fi/kuluttajansuoja/kysymyksiä-ja-vastauksia/pankkipalvelut/takaus-ja-panttaus/>

Finanssivalvonta. (2018b). Enimmäisluototussuhteen laskenta – kysymyksiä ja vastauksia. Haettu 15.2.2020 osoitteesta https://www.finanssivalvonta.fi/saantely/maarays-ja-ohjekokoelma/menettelytavat/03_2015/q_a/

Hiilamo, A. (n.d.). Velat ja mielenterveys – mitä tiedämme, mitä pitäisi vielä tietää? Näyttöön perustuvat suositukset käytännön työhön. MIELI Suomen Mielenterveys ry. Haettu 21.3.2020 osoitteesta https://mieli.fi/sites/default/files/inline/velkaongelmat_ja_mielenterveys_raportti-web.pdf

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2007). *Tutkija ja kirjoita*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Kamensky, M. (2015). *Menestyksen timantti. Strategia, johtaminen, osaaminen, vuorovaikutus*. Talentum Oy. Haettu 10.4.2020 osoitteesta [https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.hamk.fi/teos/FAIBXCXTEB#kohta:4\(\(20\)OSAAMINEN\(\(20\)MENE](https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.hamk.fi/teos/FAIBXCXTEB#kohta:4((20)OSAAMINEN((20)MENE)

[STYTEKIJ\(\(c4\)N\(\(c4\)\(\(20\):4.2\(\(20\)Osaamisen\(\(20\)osatekij\(\(e4\)t\(\(20\):Taidollinen\(\(20\)osaaminen\(\(20\)/piste:b](#)

Kauhanen, J. (2012). *Henkilöstövoimavarojen johtaminen*. Haettu 19.5.2020 osoitteesta [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.hamk.fi/teos/EABBIXGTFF#kohta:HENKIL\(\(d6\)ST\(\(d6\)VOIMAVAROJEN\(\(20\)JOHTAMINEN\(\(20\)/piste:b5](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.hamk.fi/teos/EABBIXGTFF#kohta:HENKIL((d6)ST((d6)VOIMAVAROJEN((20)JOHTAMINEN((20)/piste:b5)

Kauhanen, M. & Laine, O-M. (2019). Suomalainen palkkataso eurooppalaisessa vertailussa. Palkansaajien tutkimuslaitos. Haettu 25.5.2020 osoitteesta <http://www.labour.fi/tutkimusjulkaisut/raportteja/raportteja-39/>

Kiviniemi, K. (2018). Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Valli, R. toim. (2018b). *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. Haettu 26.3.2020 osoitteesta <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789524518758>

Kontkanen, E. & Lång, J. (2018). Selvitys positiivisia luottotietoja koskevan järjestelmän edellytyksistä. Oikeusministeriö. Haettu 10.2.2020 osoitteesta http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161002/OMS_O_26_2018_Positiivinen_luottotietojarjestelma.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Kuluttajansuojalaki 38/1978. Haettu 16.2.2020 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1978/19780038>

Kupias, P. & Koski, M. (2012). *Hyvä kouluttaja*. Talentum. Haettu 20.5.2020 osoitteesta [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.hamk.fi/teos/DAEBHXGTFF#kohta:Lukijalle\(\(20\)/piste:b19](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.hamk.fi/teos/DAEBHXGTFF#kohta:Lukijalle((20)/piste:b19)

Kupias, P., Peltola, R. & Pirinen, J. (2014). *Esimies osaamisen kehittäjänä*. Haettu 16.5.2020 osoitteesta [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.hamk.fi/teos/IACBFXJTFF#kohta:ESIMIES\(\(20\)OSAAMISEN\(\(20\)KEHITT\(\(c4\)J\(\(c4\)N\(\(c4\)\(\(20\)/piste:b297](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.hamk.fi/teos/IACBFXJTFF#kohta:ESIMIES((20)OSAAMISEN((20)KEHITT((c4)J((c4)N((c4)((20)/piste:b297)

Laine, T. (2018). Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa Valli, R. toim. (2018b). *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. Haettu 26.3.2020 osoitteesta <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789524518758>

Laki luottolaitostoiminnasta 610/2014. Haettu 21.2.2020 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20140610?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=enimm%C3%A4isluototussuhde#O1L1P11>

Luottotietolaki 527/2007. Haettu 10.2.2020 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070527>

Mikkonen, H. (2018). Mistä merkeistä tietää, että velkaa jo liikaa? Blogi-julkaisu 14.6.2018. Haettu 29.3.2020 osoitteesta <https://op.media/talous/raha-ja-arki/mista-merkeista-tietaa-etta-velkaa-jo-liikaa-839fc9facdc24e2abb3a23f11cc2268e>

Oikeusministeriö. (2020). Positiivisen luottorekisterin ylläpitäjäksi esitetään Verohallinnon Tulorekisteriyksikköä. Tiedote 29.5.2020. Haettu 30.5.2020 osoitteesta https://oikeusministerio.fi/artikkeli/-/asset_publisher/positiivisen-luottotietorekisterin-yllapitajaksi-esitetaan-verohallinnon-tulorekisteriyksikkoa

OP-ryhmä. (n.d.a). Asuntolainan vakuudet. Haettu 27.5.2020 osoitteesta <https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/lainat-ja-asunnot/asuntolaina/asuntolainan-vakuudet>

OP-ryhmä. (n.d.b). Asuntolainan enimmäisluototussuhde eli lainakatto. Haettu 15.2.2020 osoitteesta <https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/lainat-ja-asunnot/asuntolaina>

OP-ryhmä. (2018). Enimmäisluototussuhde. OP-ryhmän intrasivusto. Haettu 15.2.2020.

OP-Ryhmä. (2020a). Asuntolainaan liittyvä lainsäädäntö. OP-ryhmän intrasivusto. Haettu 13.2.2020.

Otala, L. (2008). *Osaamispääoman johtamisesta kilpailuetu*. Helsinki: Wsoypro.

Paane-Tiainen, T. (2016). *Osaamisen johtaminen*. Haettu 16.5.2020 osoitteesta <http://www.luotain.net/osaamisen-johtaminen/>

Putkuri, H. (2019). Runsaasti velkaantuneet vähentävät kulutusta, kun talouskasvu alkaa hidastua. Suomen pankki. Haettu 16.2.2020 osoitteesta <https://www.eurojatalous.fi/fi/2019/2/runsaasti-velkaantuneet-vahentavat-kulutusta-kun-taloukasvu-alkaa-hidastua/>

Puusa, A. & Juuti, P. (2020). *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. Helsinki: Gaudeamus Oy. Haettu 30.5.2020 osoitteesta <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789523456167>

Ronthy-Österberg, M. & Rosendahl, S. (2004). *Kehityskeskustelun opas*. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Suomen Pankki. (2019). Makrovakauseraportti 2/2019: Talvi. Haettu 10.2.2020 osoitteesta <http://urn.fi/URN:NBN:fi:bof-201912131705>

Sydänmaalakka, P. (2001). *Älykäs organisaatio. Tiedon, osaamisen ja suorituksen johtaminen*. Helsinki: Kauppakaari.

Tilastokeskus. (2020a). Asuntovelallisilla asuntokunnilla asuntovelkaa keskimäärin 100 030 euroa. Velkaantumistilasto. Haettu 21.3.2020 osoitteesta http://www.stat.fi/til/velk/2018/velk_2018_2020-03-20_tie_002.fi.html

Tilastokeskus. (2020b). Asuntokunnilla velkaa keskimäärin 111 prosenttia suhteessa vuosituloihin. Velkaantumistilasto. Haettu 21.3.2020 osoitteesta http://www.stat.fi/til/velk/2018/velk_2018_2020-03-20_kat_001.fi.html

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2009). *Laadullinen tutkimus ja sisältöanalyysi*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuomi, J & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisältöanalyysi*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi

Tuomi, L. & Sumkin, T. (2012). *Osaamisen ja työn johtaminen*. Talentum. Haettu 10.4.2020 osoitteesta [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.hamk.fi/teos/CACBFXGTFF#kohta:OSAAMISEN\(\(20\)JA\(\(20\)TY\(\(d6\)N\(\(20\)JOHTAMINEN\(\(20\)/piste:b8](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.hamk.fi/teos/CACBFXGTFF#kohta:OSAAMISEN((20)JA((20)TY((d6)N((20)JOHTAMINEN((20)/piste:b8)

Valtionvarainministeriö. (n.d.). Makrovakauseräpolitiikka ja -valvonta. Haettu 10.2.2020 osoitteesta <https://vm.fi/makrovakauseräpolitiikka-ja-valvonta>

Valtionvarainministeriö. (2019). Selvitys keinoista ehkäistä kotitalouksien liiallista velkaantumista. Valtiovarainministeriön julkaisuja 2019:56. Haettu 15.1.2020 osoitteesta <https://vm.fi/documents/10623/12504166/Selvitys+keinoista+ehkäistä+kotitalouksien+liiallista+velkaantumista/a9e402b4-f2f6-3cf6-e673-aff9692a6f25/Selvitys+keinoista+ehkäistä+kotitalouksien+liiallista+velkaantumista.pdf?version=1.0>

Valtioneuvoston asetus luotonantajien ja luotonvälittäjien ammatillisista vaatimuksista asunto-omaisuuteen liittyvissä kuluttajaluotoissa 1031/2016. Haettu 13.2.2020 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161031>

Verohallinto. (n.d.). Tietoa tulorekisteristä. Haettu 20.1.2020 osoitteesta <https://www.vero.fi/tulorekisteri/tietoa-meistä/>

Verohallinto. (2020). Asuntolainan korkovähennys. Haettu 20.2.2020 osoitteesta https://www.vero.fi/henkiloasiakkaat/verokortti-ja-veroilmoitus/tulot-ja-vahennykset/asuntolainan_korkovahennys/

Viitala, R. (2003). *Osaamisen johtaminen esimiestyössä*. Väitöskirja. Acta Wasaensia 109. Vaasa: Uniersitas Wasaensis.

Viitala, R. (2005). *Johda osaamista. Osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön*. Helsinki: Infor.

Viitala, R. (2013). *Henkilöstöjohtaminen. Strateginen kilpailutekijä*. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Viitala, R. & Uotila, T-P. (2014). Osaamisen uhkana tehokkuusajattelu. Teoksessa R. Viitala & M. Järnlström (toim.) *Henkilöstöjohtaminen uuden edessä. Henkilöstöbarometrin nostamat kehityshaasteet*. Vaasan Yliopiston julkaisuja. S. 98-113. Haettu 16.5.2020 osoitteesta https://www.univaasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-537-4.pdf#page=106

Vilka, H. (2015). *Tutki ja kehitä*. Haettu 26.3.2020 osoitteesta <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789524517560>

Vilka, H., Saarela, M. & Eskola J. (2018). Riittääkö yksi? Tapaustutkimus kuvaajana ja selittäjänä. Teoksessa R. Valli (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle*. Haettu 20.3.2020 osoitteesta <https://ellibslibrary.com/hamk/978-952-451-516-0>

Liite 1

KUTSU HAASTATTELUUN

Hei!

Kuten ehkä tiedätkin, opiskelen ylempää ammattikorkeakoulututkintoa liiketalouden kehittämisen koulutusohjelmassa. Teen opinnäytetyötäni lainsäädännöstä luotonannossa. Opinnäytetyö käsittelee mm. luotonannon nykylainsäädäntöä ja ehdotettuja lakimuutoksia. Koska kyseessä on muutoksesta johtuva osaamistarve, käsittelen yhtenä aiheena osaamisen johtamista. Tähän tarvitsen sinun apuasi, joten tervetuloa keskustelemaan osaamisen johtamisesta torstaina klo 12.30 -15.00.

T. Reija

HAASTATTELUTUTKIMUKSEN KYSYMYSRUNKO

Oppimisen suuntaaminen

Osaamisen suuntaamisella tarkoitetaan kaikkea sitä johtamistoimintaa, jolla esimies määrittelee osaamisen kehittämisen tavoitteita ja suuntaviivoja. Se on toimintaa, jolla esimies auttaa työyhteisöä tiedostamaan toiminnan tilaa ja tavoitteita ja sitä kautta osaamisen tilaa ja oppimistarpeita, syitä oppimistarpeille ja oppimisen vaikutuksia yritykselle.

- Minkälaista substanssiosaamista koet tarvitsevasi tällä hetkellä?
- Mikä näistä osaamistarpeista on akuutein?
- Miten tätä osaamistarvetta edistettäisiin parhaiten?
- Tiedätkö omasi/tiimisi/organisaatiosi tavoitteet?
- Mitä osaamista sinulta odotetaan?
- Miten asiakaspalautetta hyödynnetään osaamisen kehittämisen suuntaamisessa?
- Minkälaista työn laatua sinulta odotetaan?

Oppimista edistävän ilmapiirin luominen

Oppimista edistävän ilmapiirin luomisessa voidaan nähdä kaksi tehtäväryhmää, jotka ovat koko työyhteisön ilmapiirin kehittäminen sekä esimiehen ja alaisten välisten vuorovaikutussuhteiden rakentaminen. Ensinnä mainittu on ryhmän jäsenten keskinäisen yhteistyön edellytysten parantamista ja jälkimmäinen on esimiehen ja muiden ryhmän jäsenten keskinäistä vuorovaikutusta. (Viitala, 2003, s. 189-190) Myönteinen ilmapiirin ja turvallisuuden tunne edistävät oppimista, kun taas kielteisessä ilmapiirissä avun pyytäminen ja saaminen sekä osaamisen jakaminen on vaikeampaa. (Viitala, 2005, s. 316-317)

- Kuvaile yrityksemme oppimisilmapiiriä

Oppimisprosessin tukeminen

Oppimisprosessin tukemisessa voidaan erottaa kaksi tehtäväryhmää, joka ovat ryhmän kokonaisosaamisesta huolehtiminen ja yksilön kehittymisen tukeminen. Ryhmän kokonaisosaamisesta huolehtiminen tarkoittaa, että esimies selvittää yhdessä ryhmänsä kanssa ja ryhmälleen, mitä osaamista ryhmässä pitäisi olla nyt ja mitä tulevaisuudessa. Osaamiset tehdään näkyviksi ja samalla katsotaan mitä tarvittavaa osaamista ryhmältä puuttuu ja mitä osaamista olisi levitettävä laajemmalle joukolle. Oppimisprosessin tukemisessa esimiehen tärkeänä tehtävänä on kehittämissuunnitelmien laatiminen. (Viitala 2005, s. 321-323)

- Onko sinulle tehty kehittämissuunnitelmaa?
- Mitä hyvää ja kehitettävää näet kehittämissuunnitelmassa?
- Miten kehittämissuunnitelmaa seurataan?

- Mitä parannusehdotuksia sinulla tulee mieleen liittyen kehityssuunnitelman seurantaan?
- Mitä esteitä yrityksessämme on oppimiselle?
- Millä keinoin oppimista voitaisiin tukea paremmin?

Esimerkillä johtaminen

Esimerkillä johtaminen kuvaa esimiehen suhtautumista omaan työhönsä ja kehittymiseensä. Käytännössä tämä näkyy sitoutumisena muutoksiin, oman ammattitaitonsa kehittämiseen sekä innostuksesta työhön. Näiden kautta esimies viestii esimerkillään. (Viitala 2003, s. 190) Esimerkinä oleminen tarkoittaa myös, että osaa jakaa omaa osaamistaan, osaa oppia muilta ja osaa muuttaa tarvittaessa omaa kantaansa uuden tiedon jälkeen (Ojala, 2008, s. 288.)

- Miten esimiehesi esimerkillä johtaminen näkyy käytännössä?

Palaverit

- Mitä hyvää on palaverikäytännössämme?
- Mitä kehitettävää on palaverikäytännössämme?
- Miten palaverit tukisivat parhaiten osaamisen kehittymistä?

Palaute

- Millaisena koet yrityksemme palautekulttuurin?
- Millaisista asioista toivot saavasi palautetta?
- Millaisista asioista itse annat palautetta?
- Millaisia palautejärjestelmiä yrityksessämme on ja miten niitä hyödynnetään?

Kehityskeskustelut

- Käydäänkö kehityskeskustelu kanssasi säännöllisesti?
- Mitä hyvää on kehityskeskusteluissa?
- Mitä kehitettävää on kehityskeskusteluissa?
- Miten kehityskeskustelut tukisivat parhaiten osaamisen kehittymistä?

Lopuksi esittelen teille opinnäytetyöni osion, joka käsittelee luotonantoon liittyvien lakien muutosehdotuksia.

- Miten edellä käsiteltyjä asioita voitaisiin parhaiten hyödyntää ko. lakiehdotuksien oppimiseksi?