



# EBA:n luotonantoa ja -valvontaa koskevan ohjeen vaikutukset kuluttajarahoitukseen ja luotonmyöntöön

Jonne Järvinen

2021 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**EBA:n luotonantoa ja -valvontaa koskevan ohjeen vaikutukset  
kuluttajarahoitukseen ja luotonmyöntöön**

Jonne Järvinen  
Liiketalous  
Opinnäytetyö  
Huhtikuu, 2021

Jonne Järvinen

**EBA:n luotonantoa ja -valvontaa koskevan ohjeen vaikutukset kuluttajarahoitukseen ja luotonmyöntöön**

Vuosi

2021

Sivumäärä

55

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää EBA:n luotonantoa ja -valvontaa koskevan ohjeen vaikutuksia kuluttajaluotonantoon ja järjestämättömien saamisten kehitykseen. Luotonmyöntöön liittyvien vaikutusten analysoimisen lisäksi opinnäytetyössä tutkitaan nuorten taloustaitojen valmennustarvetta ja selvitetään millä seikoilla oman taloudenpidon kannalta negatiivisia tapahtumia voitaisiin ennaltaehkäistä.

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys kuvaa EBA:n luotonantoa ja -valvontaa koskevan ohjeen keskeisen sisällön, tarpeen toimialaa harmonisoivalle tarkemman tason ohjeistukselle ja haasteet, joita lainojen määrän kasvuun liittyy. Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä pääpaino on EBA:n luotonantoa ja -valvontaa koskevassa ohjeistuksessa ja lisääntyvän sääntelyn vaikutusten ymmärtämisessä kuluttajaluotonannon osalta.

Tutkimuksen empiirinen osuus on toteutettu kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen avulla. Tutkittavan ilmiön kattava ja syvä ymmärrys nähtiin mahdollistuvan kvalitatiivisen tutkimuksen kautta. Tutkimuksen pääaineistonkeruumenetelmänä hyödynnettiin avointa haastattelua ja puolistrukturoitua haastattelua. Haastattelut toteutettiin kahdelle eri kohderyhmälle. Näistä ensimmäisessä keskityttiin riskienhallinnan ja sääntelyn näkökulmaan ja toisessa taloustaitojen valmennuksen ja oman talouden hallinnan taitojen lisäämisen merkitykseen.

Tutkimustuloksissa korostuu oman talouden hallinnan taitojen opettamisen tärkeys, jotta kaikille oppivelvollisille on mahdollista taata yhdenvertainen perusosaaminen omasta taloudenpidosta. Yhtenä keskeisimmistä negatiivisilta vaikutuksilta suojaavana mekanismina tuloksissa nousee esiin oman talouden turvaaminen ja esimerkiksi säästämiseen kannustaminen. Havainto tukee EBA:n luotonantoa ja -valvontaa koskevan ohjeen tavoitetta minimoida tulevaisuudessa tapahtuvia negatiivisia tapahtumia ja sitä kautta pienentää mahdollisuutta joutua velanhoito-ongelmiin.

Asiasanat: Sääntely, kuluttajarahoitus, velanhoitokyvyn ongelmat, järjestämättömät saamiset, talousosaaminen

Jonne Järvinen

**The EBA's Guidelines on loan origination and monitoring and their impact on consumer financing and credit granting**

Year	2021	Pages	55
------	------	-------	----

---

The purpose of this thesis project was to clarify how the European Banking Authority's (EBA) Guidelines on loan origination and monitoring will affect retail customer lending and thus the amount of non-performing exposures. In addition to examining the immediate effects of granting the loan, the thesis focuses on the need to increase the coaching of young people's financial literacy and research the points that could be used to prevent negative events that are detrimental to a household.

The theoretical framework of the study describes the main content of the EBA Guidelines on loan origination and monitoring. There is need to have more detailed guidance to harmonize the banking industry and its challenges regarding the increasing amount of non-performing exposures. The main emphasis of the thesis in the theoretical framework is the EBA's Guidelines on loan origination and monitoring and the effects of increasing regulation on consumer lending.

The empirical part of the research was carried out as a qualitative study. A comprehensive and in-depth understanding of the phenomenon under study was seen to be possible through qualitative research. The main data collection method of the study is an interview, a semi-structured interview and content analysis. Interviews were conducted with two groups. The first interview was focused on the specialist of risk management and regulation and the second interview was focused on the specialist of financial literacy coaching.

The results of the research emphasize the importance of teaching financial literacy and financial management skills so that everyone can be guaranteed equal basic skills. One of the most important mechanisms to protect against the adverse effects or negative events was securing personal finances and encouraging, for example, saving. The research finding supports the EBA's Guidelines on loan origination and monitoring and its objective to minimize negative events in future and thereby reduce the potential for debt service problems.

Keywords: Regulation, consumer finance, financial difficulties, non-performing exposures, financial literacy

## Sisällys

1	Johdanto .....	6
2	Tutkimusprojektin tehtävä ja tavoite.....	7
2.1	Tutkimusprojektin konteksti ja keskeisimmät käsitteet.....	9
3	EBA:n luotonantoa ja -valvontaa koskeva ohjeen keskeinen sisältö .....	11
3.1	Ohjeen pääkohdat ja soveltamisala .....	11
3.2	Ohjeen voimaantulo ja valvonta.....	15
4	Luotonmyöntöä harmonisoivan ohjeen mukanaan tuomat muutokset .....	16
4.1	Tarve toimialaa harmonisoivalle ohjeistukselle .....	17
4.2	Koronakriisin vaikutukset luotonannossa ja muutostilanteissa .....	18
5	Uuden ohjeistuksen tavoite .....	19
5.1	Järjestämättömien saamisten tasojen kehitys.....	20
5.2	Lainojen määrän kasvu haastaa.....	22
6	Tutkimuksen toteutus .....	24
6.1	Tutkimusmenetelmävalinnat ja niiden perustelut .....	25
6.2	Aineiston kerääminen .....	27
6.3	Aineiston analysointi .....	30
6.4	Tutkimuksen tulokset .....	31
6.4.1	Säätelyn vaikutus järjestämättömien saamisten määrään .....	31
6.4.2	Tiukentuneen säätelyn vaikutus järjestämättömien saamisten määrää pientävänä.....	32
6.4.3	EBA:n luotonantoa ja valvontaa koskevan ohjeen keskeisimmät kohdat ....	33
6.4.4	Kuluttaja-asiakasta parhaiten negatiivisilta vaikutuksilta tai tapahtumilta suojaavat mekanismit .....	34
6.4.5	Tietoisuuden lisääminen omasta taloudenpidosta .....	36
6.4.6	Pankkien yhteiskuntavastuu .....	38
6.4.7	Tarkasteltavien teemojen esiintyminen haastatteluissa.....	39
6.4.8	Näkymä kuluttaja-asiakkaan talouden heikentymän havaitsemisesta .....	40
6.4.9	Sisältöanalyysin tulokset .....	43
7	Pohdinta .....	45
	Kuviot.....	51
	Taulukot.....	51
	Liitteet .....	52

## 1 Johdanto

Rahoitussektoria toimialana sääntelevän ohjeistuksen määrän voidaan todeta kasvaneen merkittävästi, mikä on osaltaan asettanut alan toimijoille entistä tiukempia vaateita toiminnan ja sen järjestämisen suhteen. Ohjeistuksen määrää on lisätty merkittävästi vuonna 2008 alkaneen finanssikriisin seurauksena. Samaan aikaan myös kuluttajarahoituksen tarjonta on kasvanut merkittävästi ja toimialalla on paljon uusia palveluntarjoajia, jotka toimivat pitkälti digitaalisessa ympäristössä.

Euroopan pankkiviranomainen (EPV, engl. European Banking Authority (EBA)) on julkaissut pankeille ja rahoituslaitoksille luotonantoa ja -valvontaa koskevan ohjeen 29. toukokuuta 2020. Ohje kokoaa parhaita käytänteitä luotonmyöntöprosessiin liittyen ja sen tavoite on harmonisoida toimialaa. Uudessa ohjeessa korostuu huomattavasti aikaisempaa seikkaperäisemmin kuluttajasuojan, vastuullisuuden ja tiedon laadun merkitys sekä tarve tuottaa datapohjaista valvontaa.

Kuluttaja-asiakkaalle tarjottavia rahoitusvaihtoehtoja on saatavilla laajasti ja asiakkaan saattaa olla toisinaan hankalaa ymmärtää esimerkiksi eri toimijoiden tuotteiden väliset eroavaisuudet. Lainatarjousten vertailtavuutta ja kulujen esittämistä selkeyttämään on koottu muun muassa eurooppalainen standardoitu tietosivu (ESIS), joka on lomaketyyppinen luoton keskeiset tiedot sisältävä asiakirja (Euroopan komissio 2020). Lainan takaisinmaksuaika on asuntolainoissa usein kulutusluottoa tai muuta luotonantoa pidempi (Euroopan komissio 2020). Pidemmällä takaisinmaksuajalla olevan lainan elinkaaren aikana kuluttaja-asiakkaan elämäntilanteessa voi tapahtua useita merkittäviä muutoksia. Muutostilanteisiin on hyvä varautua jo lainan hakemisen yhteydessä. Laadukkaasti tapahtuva luotonmyöntö ja riittävässä laajuudessa toteutettavat selvitykset auttavat osaltaan kuluttajaa joutumasta velanhoitokyvyn ongelmiin. Kun myönnettävä laina on enintään sen suuruinen, mihin kuluttajan maksukyky riittää ja talous on turvattu, jää jäljelle enää ennakoimattomat elämäntilanteen muutokset, joihin varautuminen on hankalampaa. Velanhoitoon liittyvissä ongelmissa kuluttajan tulisi olla matalalla kynnyksellä yhteydessä toimijaan ja toisaalta toimijan tunnistaa tilanteet ennakoiden.

Yksinomaan tiukentunut sääntely ei takaa riittävää kuluttajasuojaa tai suojaa kuluttaja-asiakasta negatiivisilta tapahtumilta, joita luoton takaisinmaksun aikana saattaa tapahtua. Tietoisuutta omasta taloudenpidosta tulisi lisätä ja velanhoitokyvyn heikentyessä lainalle toteutettavan ratkaisun tulisi tähdätä asiakkaan tilanteen pysyvään paranemiseen.

## 2 Tutkimusprojektin tehtävä ja tavoite

Opinnäytetyönä toteutettavassa tutkimuksellisessa työssä on tarkoituksena tutkia EBA:n luotonantoa ja -valvontaa koskevan ohjeen vaikutuksia kuluttajaluotonantoon. Aiheeseen syventymällä on mahdollista saada lisää ymmärrystä siitä, mitkä tekijät ovat omiaan aiheuttamaan ongelmia kuluttajakotitalouksille ja millä seikoilla luotonmyönnössä voidaan minimoida negatiiviset tapahtumat lainan takaisinmaksun aikana. Suoranaisten lainan myöntöön liittyvien ja sen takaisinmaksun aikaisten vaikutusten lisäksi tutkitaan nuorten taloustaitojen valmennuksen lisäämisen tarvetta ja sitä, millä seikoilla oman taloudenpidon kannalta haitallisia tapahtumia voitaisiin ehkäistä.

Opinnäytetyön laatijan omana oppimistavoitteena on ammattiosaamisen syventäminen tiukentuvan sääntelyn vaateiden tulkinnasta ja vaikutuksista muuhun sääntelyyn, taloustaitojen valmennuksen tilasta ja tarpeesta, vaikutusten analysoinnista ja tutkimustyön toteuttamisesta.

Tutkimusprojekti käsittelee toimialan kannalta keskeistä tavoitetta puuttua kuluttaja-asiakkaan velanhoitokyvyn ongelmiin oikea-aikaisesti ja toisaalta lisätä tietoisuutta omasta taloudenpidosta ja sen tärkeydestä. Kun tavoitteena on vähentää järjestämättömien saamisten määrää ja tutkimuksen kohteena EBA:n luotonantoa ja -valvontaa koskeva ohje, kääntyy huomio uusluotonantoon ja teemoihin, joiden kautta on mahdollista lisätä tietoutta luottovelvoitteiden ajantasaisen hoidon tärkeydestä ja ehkäistä ongelmiin ajautuminen. Järjestämättömällä saamisella tarkoitetaan lainaa, jonka osalta vaikuttaa siltä, ettei velallinen pysty maksamaan sitä takaisin tai, että erääntyneitä maksuja yli 90 päivän ajalta, jolloin kyseinen laina katsotaan ongelmaluotoksi (Euroopan Keskuspankki, 2016).

Tähän tutkimusprojektiin ei liity kohdeorganisaatiota. Tutkimusprojektissa tarkastelun ulkopuolelle on rajattu EBA:n luotonantoa ja -valvontaa koskevan ohjeen muut kuin kuluttajaluotonantoa käsittelevä sisältö. Teoreettinen viitekehys on rajattu käsittelemään uutta ohjetta, sen tavoitetta ja tarvetta tarkemman tason sääntelylle. Toisin sanoen, tarpeeseen pienentää järjestämättömien saamisten määrää, parantaa kuluttajasuojaa ja tarkastella velkaantumisen kasvun kehitystä Suomessa ja sen vaikutuksia.

Tutkimusprojektia voidaan pitää tärkeänä sen ajankohtaisen teeman ja kuluttajasuojan keskeisyyden kannalta. Vastuullinen ja kuluttaja-asiakkaiden kestävää taloudellista kehitystä tukeva toiminta on avainasemassa, kun EU-tasoisesti toimialalla pyritään kohti käytänteiden ja toimintatapojen harmonisointia.

**Tutkimusprojektin tavoite:**

Tavoitteena on tutkia EBA:n luotonantoa ja -valvontaa koskevan 30. kesäkuuta 2021 voimaan saatettavan ohjeen vaikutuksia kuluttajaluotonantoon ja sitä kautta järjestämättömien saamisten kehitykseen. A-sarjan kysymykset painottuvat sääntelynäkökulmaan ja tarpeeseen tietoisuuden lisäämisestä oman taloudenhallinnan osalta.

Luotonantoa sääntelevän tarkemman tason ohjeen vaikutuksia tutkitaan suhteessa taloustaitojen valmennuksen tarpeeseen. B-sarjan kysymykset painottuvat nuorten taloustaitojen valmennuksen lisäämisen tarpeeseen ja millä seikoilla oman taloudenpidon kannalta haitallisia tapahtumia voitaisiin ehkäistä.

Tutkimuskysymykset	Tietoperusta	Haastattelukysymykset	Tutkimuksen tulokset
1. Miten sääntely tukee tavoitetta pienentää järjestämättömien saamisten määrää?	3, 4	A1, A2, A3, A4, A5	6.4.1, 6.4.8, 6.4.9
2. Millainen rooli järjestämättömien saamisten määrää pienentävänä on tiukentuneella sääntelyllä?	4, 5	A4, A5	6.4.2
3. Mitkä ovat uuden sääntelyn keskeisimmät kohdat, joilla voidaan saavuttaa tavoite?	3.1	A6, A7	6.4.3, 6.4.8, 6.4.9
4. Mikä olisi myöntöprosessia ajatellen kuluttajaa parhaiten epäedukkailta vaikutuksilta tai tapahtumilta suojaava mekanismi?	3	A6, A7, A8, B1, B2, B3, B7	6.4.4



5. Millaisilla seikoilla tietoisuutta omasta taloudenpidosta on mahdollista lisätä ja estää velanhoitokyvyn ongelmia?	5.2	A9, B3, B4, B6, B7, B8, B9, B10	6.4.5
6. Millainen rooli pankeilla on yhteiskuntavastuun kautta tukea tavoitteessa?	4.1, 4,2, 5	A7, A10, B5, B9, B10	6.4.6

Taulukko 1. Tutkimusprojektin tavoite ja tutkimuskysymykset peittomatriisissa

## 2.1 Tutkimusprojektin konteksti ja keskeisimmät käsitteet

Työn kontekstia tutkimusprojektissa ohjaavat sille määritetty tavoite ja tutkimuskysymykset, joka tässä opinnäytetyössä on luotonmyöntökäytänteet ja velanhoito-ongelmien ehkäiseminen. Molemmat edellä mainituista ovat avainasemassa, kun tavoitellaan järjestämättömien saamisten määrän pienentymistä. Tähän teemaan liittyy keskeisesti ymmärryksen lisääminen omasta taloudenpidosta ja taloustaitojen valmennuksen tarve.

Tutkimusprojektissa tavoitellaan laajempaa ymmärrystä siitä, mitkä tekijät ovat omiaan parantamaan edellytyksiä asiakkaan velanhoitokyvyn ongelmien estämiseksi ja miten näiden kautta voidaan vaikuttaa järjestämättömien saamisten määrän kasvuun. Erityisesti korostuvat ne tavoitetta tukevat tekijät, joihin on mahdollista vaikuttaa uusluotonannossa, lainan takaisinmaksun aikana ja toisaalta seikat, joilla tietoisuutta taloustaidoista voidaan lisätä.

Tutkimusprojektin kontekstiin syvennytään kattavammin tämän työn luvuissa 3-5.

Tutkimusprojektin näkökulmasta oleellisia käsitteitä on koottu alla olevaan taulukkoon (taulukko 2). Taulukossa avataan kunkin käsitteen merkitystä ja osoitetaan luku, jossa asiaa on kuvattu vielä tarkemmalla tasolla. Käsitetaulukon keskeisin tarkoitus on auttaa lukijaa ymmärtämään työssä käytettävä käsitteistö ennen laajempaa tutustumista varsinaiseen tutkimukseen.

Toimijalla tässä opinnäytetyössä tarkoitetaan finanssilaitosta, pankkia tai muutoin rahoitustoimintaa harjoittavaa yritystä (EBA/GL/2020/06, 4). Toimijan myöntämällä lainalla voidaan tarkoittaa esimerkiksi asuntolainaa, opintolainaa tai muuta kulutukseen otettavaa kulutusluottoa, kun luotonmyöntö tapahtuu kuluttaja-asiakkaalle. Perinteisten pankkien, jotka tarjoavat kuluttajalle maksuliikenne-, sijoitus- ja varallisuudenhoitopalveluja luotonannon lisäksi, tarkoitetaan tässä työssä toimijalla myös muita rahoituspalveluja tarjoavia yrityksiä. (Finanssiala ry.) Tässä työssä laina-termiä käytetään yleisnimityksenä

kuluttaja-asiakkaalle myönnettävästä rahoituksesta, jossa luoton maturiteetti, eli laina-aika on pidempi. Muutoin lyhytaikaisemmasta lainasta käytetään termiä kulutusluotto. Luoton myöntämiseen, -valvontaan ja luottoriskin hallintaan liittyen käytetään termiä luotto.

Käsite	Käsitteen kuvaus	Luvut
Järjestämätön saaminen	Järjestämätön saaminen on laina, johon liittyy yli 90 päivää maksamatta ollut maksuerä. Tämä saaminen voi koostua lyhennyserästä, koroista ja kuluista (Euroopan Keskuspankki, 2016).	2
Lainanhoitojoustosaaminen	Lainanhoitojoustosaamisella tarkoitetaan sopimusta, johon on tehty asiakkaan heikentyneen tai heikon tilanteen myötä jousto, joka voi olla esimerkiksi lyhennysvapaa jakso. Lyhennysvapaan aikana asiakas maksaa yleisimmin vain korot ja sen jälkeen on tavoitteena palata normaaliin maksusuunnitelmaan. (EBA/GL/2018/06, 8.)	5.1
Vakuus	Vakuus on luotolle yleisesti vaadittu omaisuuserä, joka on asetettu turvaamaan takaisinmaksua. Vakuus saatetaan joutua realisoimaan tilanteessa, jolloin velallisen takaisinmaksukyky ei riitä ja vakuuden, kuten asunto-osakkeen myynnin kautta saadaan lainaa lyhennettyä. Yleisimmin tunnettuja ja käytettyjä vakuuksia ovat esimerkiksi asunto-osakkeet. (OP 2021.)	3.1, 5.2
Sääntelymukaisuus	Sääntelymukaisuudella pyritään varmistamaan, että toimija noudattaa ja toimii alaa sääntelevän lainsäädännön ja ohjeistusten mukaisesti. Lainsäädännön ja sääntelyn kautta voidaan esimerkiksi	3.2

	turvata kuluttajan asemaa. (Finanssivalvonta 2021.)	
Maksukyvyttömyys	Asiakas on maksukyvytön, mikäli on todennäköistä, ettei hän suoriudu täysimääräisesti laina- tai luottovelvoitteistaan toimijalle, sen emoyritykselle tai sen tytäryrityksille ilman, että turvaudutaan esimerkiksi vakuuden realisointiin. (Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) N:o 575/2013, 197.)	5.1

Taulukko 2. Tutkimusprojektin käsitetaulukko

### 3 EBA:n luotonantoa ja -valvontaa koskeva ohjeen keskeinen sisältö

Uudella ohjeella Euroopan pankkiviranomainen EBA määrittelee luotonmyönnön parhaat käytänteet, tarkoituksenaan harmonisoida toimialaa, sisäisen hallinnon ja ohjauksen sekä valvonnan ja monitoroinnin kokonaisuuksien osalta. Luotonantoa ja -valvontaa koskevalla ohjeilla määritellään aikaisempaa merkittävästi seikkaperäisemmin esimerkiksi sisäiset luotonmyöntöön ja monitorointiin liittyvät periaatteet ja koko lainan elinkaaren kattavat hallintojärjestelyt. (EBA/GL/2020/06, 54.) Julkaistu sääntely on jatkoa aikaisemmalle EBA:n ohjeet järjestämättömien saamisten ja lainanhoitojoustosaamisten käsittelystä -ohjeelle. Tämän aikaisemmin julkaistun ohjeen keskeinen tarkoitus on pienentää järjestämättömien saamisten määrää. (Neljäs edistymiskertomus järjestämättömien lainojen vähentämisestä ja riskin vähentämiseksi toteutettavista lisätoimenpiteistä pankkiunionissa 2019, 1.)

Verraten aikaisempaan EBA:n luottokelpoisuuden arviointia koskevaan ohjeeseen EBA/GL/2015/11, ottaa tämä uusi ohjeistus huomattavasti tarkemmalla tasolla kantaa esimerkiksi luotonmyöntöperusteisiin ja luottokelpoisuuden arvioinnissa tarvittaviin tietoihin ja niiden keräämiseen (EBA/GL/2020/06, 61-67). Regulaatiohierarkiassa ohje asemoituu esimerkiksi EU-vakavaraisuusasetusta (CRR, Capital Requirements Regulation) alemmalle tasolle. Ohje on kirjoitettu vahvasti kuluttajasuoja- ja vakavaraisuusnäkökulmaa korostaen, ja kokonaisuutena tämän uuden ohjeen voikin todeta olevan hyvin vaativa ja yksityiskohtainen.

#### 3.1 Ohjeen pääkohdat ja soveltamisala

EBA:n luotonantoa ja -valvontaa koskeva ohje sisältää viisi pääteemaa, joiden perusteella sisältö voidaan jakaa seuraaviin kokonaisuuksiin:

- Riskienhallinta,
- luoton myöntäminen,
- luottojen hinnoittelu,
- vakuushallintaprosessi ja
- luottojen valvonta.

Ohjeen lukua 4 sovelletaan kaikkiin luottoriskeihin 30. kesäkuuta 2021 alkaen. Pois lukien kuitenkin muutamia yksittäispoikkeuksia, kuten esimerkiksi arvopapereilla toteutettavat rahoitustoimet. (EBA/GL/2020/06, 8). Tämä luku määrittelee ja kokoaa yhteen ohjeen kannalta keskeisen sisällön aina luottoriskien hallinnasta ja luottoriskikulttuurista henkilöstöresursseihin, ammattitaitovaatimuksiin ja palkitsemiseen (EBA/GL/2020/06, 9-24). Osaamiseen liittyvien vaateiden osalta korostuu kaikkeen luotonmyöntöön, päätöksentekoon, luottoriskienhallintaan ja valvontaan osallistuvien henkilöiden tarve saada toimijan järjestämänä säännöllisesti koulutusta. Koulutuksella pyritään varmistamaan, että kaikilla näillä henkilöillä on asianmukainen ammattitaito ja, että he tuntevat toimijan noudattamat luotonmyöntökäytänteet ja prosessin kattavasti. (EBA/GL/2020/06, 23.)

Kuluttajasuojanäkökulmaa uusi ohjeistus korostaa palkitsemista käsittelevässä kappaleessa, jossa keskeisenä tarkoituksena on suojata kuluttajaa myyntihenkilöstön palkitsemiseen liittyviltä epäsuorilta vaikutuksilta (EBA/GL/2020/06, 23). Tällaisia voisivat olla vaikka kuluttaja-asiakkaan tilanteeseen sopimaton tuote tai palvelu, jonka myyntiin toimijan asettamat tavoitteet ohjaavat. Palkitsemisen mittarien tulisikin painottua vahvasti luottosalkun laatuun. Toteutettavien mittarien tulisi olla linjassa toimijan luottopolitiikkaan nähden. (EBA/GL/2020/06, 24.) Näin mittarit kattaisivat luoton laatua myös uusluotonantoa pidemmälle, lainan avauksen jälkeiseen aikaan, kun lainaa maksetaan pois.

Ohjeen luku 5 käsittelee luoton myöntämismenettelyjä. Tätä lukua sovelletaan siirtymäajan puitteissa mutta kuitenkin viimeistään 30. kesäkuuta 2022 alkaen. Siirtymäajan jälkeen lukua 5 sovelletaan lainoihin, joita neuvotellaan uudelleen, tehdään muita muutoksia, tai vanhaa lainaa maksetaan pois uudella lainalla. Muutoin myönnettävien lainojen osalta ohjetta sovelletaan 30. kesäkuuta 2021 alkaen sellaisenaan. Luoton myöntämismenettelyt koskevat kaikkia toimijoita, jotka myöntävät kuluttajaluottoja (EBA/GL/2020/06, 8.)

Luoton myöntämismenettelyjä käsittelevä luku 5 ottaa seikkaperäisesti kantaa luotonmyöntöprosessiin, siinä toimimiseen sekä tietoihin, joita kunkin toimijan tulee selvittää ja miten niitä tulee käsitellä. Tietojen antamista ja asiakirjoja käsittelevä kohta linjaa vaateet, joita toimijan tulisi minimissään noudattaa. Lisäksi liitemateriaalina oleva liiteasiakirja 2 kokoaa tarkemmalla tasolla tietoja, tietoeriä ja muuta sellaista liitedokumentaatiota, jota toimijan tulisi myös kerätä ja hyödyntää (EBA/GL/2020/06, 25, 64-65.) Liiteasiakirja myötäilee yleisesti tunnettua käsitystä luottohakemuksesta ja siinä kysyttävistä tiedoista, esittäen myöntöprosessissa tarkistettavat tarkemman tason tiedot,

kuten esimerkiksi vakuuden omistusta, arvoa tai sen vakuuttamista käsittävät tiedot ja tietoerät (EBA/GL/2020/06, 64).

Luoton myöntämismenettelyjä koskeva luku 5 kokoaa luoton myönnössä sovellettavat keskeisimmät käytänteet hyvin prosessilähtöisesti. Ohjeistus ottaa huomioon esimerkiksi sen, että luotonannon tulee perustaa riittävään ja luotettavista tiedoista todennettuun maksukykyyn, jolloin luotonmyöntö ei perustu turvaavaan vakuusasemaan. Ohjeistus korostaa näin ollen sitä, että luotolle asetettavaa vakuutta, kuten esimerkiksi asuntovakuus tulisi pitää vain toissijaisena keinona kattaa vastuu. Näin voi käydä tilanteessa, mikäli asiakas ajautuu maksukyvyttömäksi ja vakuus joudutaan realisoimaan, kun muut toimenpiteet eivät ole tuottaneet tulosta (EBA/GL/2020/06, 27.) Poikkeuksena edellä mainitussa kohdassa ovat kuitenkin esimerkiksi asunnonvaihtotilanteet, jolloin luoton takaisinmaksu perustuu asuntovakuudesta saatavaan myyntihintaan (EBA/GL/2020/06, 28-30). Näissä tilanteissa asiakkaalla on uskottava suunnitelma takaisinmaksun osalta. Asuntoa hankittaessa toimijat yleisimmin hyödyntävät ostettavan asunnon otettavan lainan vakuutena. Vakuus arvostetaan sen tyyppistä riippuen hieman eri tavalla. Mikäli lainantarve on vakuudelle annettavaa arvoa suurempi, tarvitaan haettavalle lainalle lisävakuuksia (OP 2021.)

Luku 5 on jaettu tarkemmalla tasolla kuluttajaluottojen osalta kiinteää asunto-omaisuutta, muuta vakuudellista ja vakuudetonta luotonantoa koskien (EBA/GL/2020/06, 28-30). Ohjeen kohdassa 5.3 esitetään luottopäätöksen ja lainansopimuksen kannalta keskeiset seikat, joiden edellytyksenä on aiemmin luvussa 5 esitettyjen luotonmyönnössä huomioitavien ominaispiirteiden asianmukainen arviointi ja täytyminen (EBA/GL/2020/06, 41).

Luku 6 puolestaan käsittelee lainojen hinnoittelua ja on voimassa sellaisenaan 30. kesäkuuta 2021 alkaen. Hinnoittelun osalta ohjeessa korostuu tarve riskiperusteiselle hinnoittelulle. (EBA/GL/2020/06, 8.)

Luvussa 7 käsitellään kiinteän ja irtaimen omaisuuden arvon määrittämistä. Tätä ohjeen kohtaa sovelletaan uusille, ohjeen voimaan saattamisen jälkeen tehdyille luottosopimuksille 30. kesäkuuta 2021 alkaen (EBA/GL/2020/06, 8). Vakuuden arvon määrittämistä koskevan osuuden on tarkoitus varmistaa oikeanlaiset menettelyt ja markkinahintaa vastaava arvo vakuudeksi otettavalle tai jo vakuutena olevalle omaisuudelle (EBA/GL/2020/06, 47). Syksyllä 2008 alkanut finanssikriisi sai alkunsa Yhdysvaltain Subprime-asuntoluotoista. Lainoja annettiin tuolloin kotitalouksille, joilla ei tosiasiallisesti ollut riittävää maksukykyä ja luotonanto perustui asuntojen arvojen oletettuun nousuun tulevaisuudessa (Tilastokeskus 2013.) Vakuushallintaprosessin toimivuuden voi todeta olevan keskeisessä asemassa, kun pyritään minimoimaan kuluttajalle syntyviä epäedukkaita vaikutuksia luotonmyönnössä tai myöhemmin lainan takaisinmaksun aikana.

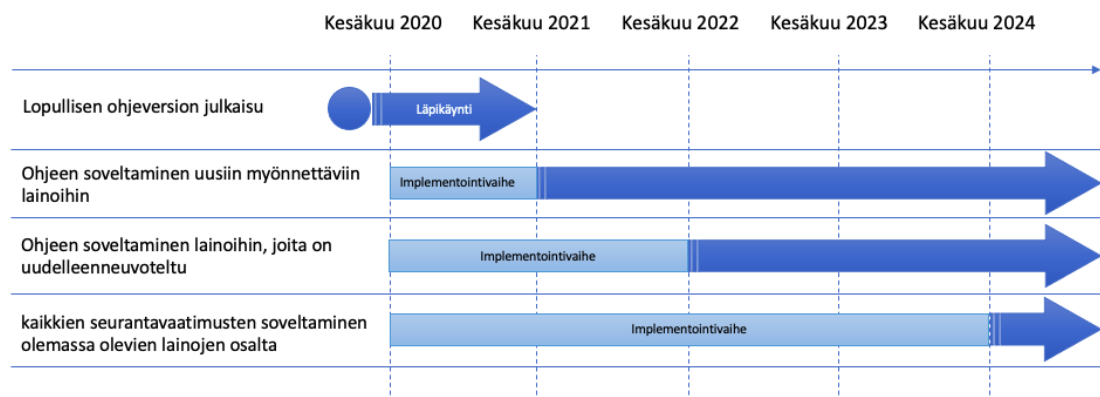
Luku 8 käsittelee valvontakehikkoa. Tätä kohtaa ohjeesta sovelletaan siirtymäajan puitteissa. Siirtymäaika tuo luvun 8 osalta jouston ennen voimaantulopäivää kerättävien tietojen ja datan osalta, asettaen takarajaksi 30. kesäkuuta 2024 (EBA/GL/2020/06, 8). Valvontakehikolle määritetyt vaateet kokoavat ohjekokonaisuuden viimeisenä lukuna yhteen sen, miten toimijoiden tulee suunnitella asianmukainen valvontakehikko ja -mekanismit. Valvontakehikon tulee mahdollistaa asianmukaisen datainfrastruktuurin pohjalta riittävän kattava valvonta koko prosessin osalta (EBA/GL/2020/06, 53). Toteutettavan valvontamekanismin tulisi perustua sellaisiin tietoihin, joilla voidaan tarkistaa ja varmentaa toimijan luottoriskinottohalukkuutta ja myös toimintatapoja (EBA/GL/2020/06, 53). Tässä luvussa asetetaan myös vaade esimerkiksi sille, että toimijoiden tulee seurata, täyttääkö velallinen sekä luotolle asetettu vakuus nykyhetkessä toimijan luotonmyöntöhetken mukaiset luottoriskiä koskeneet periaatteet (EBA/GL/2020/06, 27). Aikaisessa vaiheessa tehtävä velanhoito-ongelmien tunnistaminen korostuu ja ohje edellyttääkin riittävien valvontatoimien ja käytänteiden soveltamista, jotta ongelmiin on mahdollista puuttua hyvin aikaisessa vaiheessa (EBA/GL/2020/06, 57-58).

Ohjeen varsinaisten päälukujen 4-8 lisäksi EBAn luotonantoa ja -valvontaa koskeva ohje käsittää kolme liiteasiakirjaa. Liiteasiakirjojen asettamien vaateiden osalta siirtymäaika on tiedon laadun tiimoilta aina 30. kesäkuuta 2024 saakka. Siirtymäajan jälkeen sisältö kattaa myös olemassa olevat sopimukset ja niiden tiedon laatua koskevat vaatimukset (EBA/GL/2020/06, 8.) Liiteasiakirjat on jaoteltu muun ohjeistuksen tapaan, jolloin ohjeen sisältö on helposti tarkasteltavissa sen mukaan, koskeeko aihealue esimerkiksi kuluttaja- vai yritysasiakasta.

Ensimmäinen liitteistä käsittelee luotonmyöntöperusteita, joiden perusteella lainaa voidaan myöntää ja joita tulisi soveltaa kaikessa luotonmyönnössä. Kuluttajaluotonannon osalta liite 1 sisältää 14 kohtaa, jotka toimijan tulee toiminnassaan huomioida (EBA/GL/2020/06, 61.) Liiteasiakirjoista toinen käsittelee luottokelpoisuuden arviointia. Asiakirja määrittelee keskeiset luoton myönnössä kerättävät tiedot, tarpeellisen dokumentaation ja kerättyjen tietojen dokumentoinnin edellytykset. Liite 2 huomioi myös automatisoidut mallit luotonmyönnössä, sisältäen kuluttajaluotonannon osalta 19 kohtaa, jotka toimijan tulee huomioida (EBA/GL/2020/06, 64-65.) Kolmas ja samalla viimeinen liitteistä kokoaa yhteen luotonmyöntämisen ja valvonnan mittarit, eli sen, millaista tietoa ja missä muodossa se tulisi ottaa huomioon ja millaisia mittareita laitosten tulisi sen pohjalta määrittellä. Asiakirja mahdollistaa myös muiden tarkoituksenmukaisempien mittarien käytön valvonnassa toimijan niin halutessa. Kuluttajaluotonannon osalta keskeisiä kohtia on yhteensä viisi (EBA/GL/2020/06, 68.)

### 3.2 Ohjeen voimaantulo ja valvonta

EBA:n luotonantoa ja -valvontaa koskeva ohje on tarkoitus saattaa voimaan kolmessa osassa alla kuviossa 1 esitetyn siirtymäajan mukaisesti (EBA/GL/2020/06, 8). Ohjeen julkaisun jälkeen finanssilaitokset ja toimijat käsittelevät ohjeen tuomat vaateet omaan toimintaansa, käytänteisiin ja luotonmyöntöprosessiin. Niiden tulee pyrkiä kaikin tavoin noudattamaan ohjetta. (EBA/GL/2020/06, 2.) Sääntelymukaisuudella pyritään varmistamaan, että toimija noudattaa ja toimii alaa sääntelevän lainsäädännön ja ohjeistusten mukaisesti. Suomessa valvontaa suorittaa Finanssivalvonta yhteistyössä Euroopan keskuspankin kanssa. (Finanssivalvonta 2021.)



Kuvio 1. EBA:n luotonantoa ja -valvontaa koskevan ohjeen voimaantulo ja siirtymäajat ohjeen sisältöä mukaillen (EBA/GL/2020/06, 8).

#### 4 Luotonmyöntöä harmonisoivan ohjeen mukanaan tuomat muutokset

EBA:n antama uusi ohje korvaa aikaisemman luottokelpoisuuden arviointia koskevan ohjeistuksen EBA/GL/2015/11 (EBA/GL/2020/06, 8). Tämä aikaisempi vuonna 2015 julkaistu ohjeistus on ollut huomattavasti ylätasoisempi ja asiasisällöltään vain noin viiden sivun mittainen. Ohje on pitänyt sisällään viittauksia muuhun sääntelyyn, jossa sisällöstä on säädetty tarkemmalla tasolla, kuten esimerkiksi kuluttajan luottokelpoisuuden arviointiin velvoittava kohta, jossa viitataan direktiivin 2014/17/EU 18 artiklassa tarkoitettuun tapaan arvioida, pystyykö kuluttaja-asiakas täyttämään luottosopimuksen mukaiset velvoitteet (EBA/GL/2015/11, 6.) Verrattuna aikaisempaan ohjeeseen, ottaa tämä uusi ohje jo sellaisenaan hyvin tarkalla tasolla kantaa seikkoihin, joita toimijan tulee luottokelpoisuuden arvioinnissa huomioida ja selvittää.

Euroopan pankkiviranomaisen EBA:n laatimat tarkentavat ohjeet on johdettu muun muassa EU-vakavaraisuusasetuksesta (CRR, Capital Requirements Regulation). Nämä viime vuosina ilmestyneet ohjeet, kuten esimerkiksi ohje maksukyvyttömyyden määritelmän soveltamisesta asetuksen (EU) N:o 575/2013 178 artiklan mukaisesti, määrittelevät ylätasolla olevaa sääntelyä huomattavasti tarkemmalla tasolla sen, miten määritelmää tulee soveltaa esimerkiksi erääntymisen kriteerien osalta maksukyvyttömyyden tunnistamisessa (EBA/GL/2016/07, 5). Verraten EBA:n luotonantoa ja -valvontaa koskevaan ohjeeseen, käsittelee maksukyvyttömyyden määritelmän soveltamista koskeva ohje kokonaisuutena hyvin teknisestä näkökulmasta määritelmää ja sen soveltamista. Vastaavasti myös EBA:n ohjeet järjestämättömien saamisten ja lainanhoitojoustosaamisten käsittelystä tarkentaa kyseisten saamisten käsittelyä ja edellyttää toimijaa asettamaan strategian, jossa on huomioitu pitkän ja lyhyen aikavälin tavoite vähentää järjestämättömien saamisten määrää (EBA/GL/2018/06, 8). Ohje ei kuitenkaan vielä tarjoa kovinkaan konkreettisia keinoja prosessia ajatellen ja on maksukyvyttömyyden tunnistamista koskevan ohjeen tapaan enemmänkin tekninen, jos verrataan uuteen 30. kesäkuuta 2021 voimaan saatettavaan luotonantoa ja -valvontaa koskevaan ohjeeseen. Uuden ohjeistuksen keskeinen tavoite on selkeästi kautta linjan harmonisoida käytäntöjä ja tapoja toimia EU-tasolla. Lisäksi uuden ohjeen tyylin voi todeta olevan aikaisempia huomattavasti seikkaperäisempi ja pyrkivän kautta linjan tarkemman tason ohjaukseen, kooten parhaat käytännöt yksiin kansiin.

Uuden ohjeen on yksinkertaisuudessaan tarkoitus ohjata luottolaitoksia luoton myöntöön jo alkujaan niin laadukkaasti, ettei asiakkaalle tulisi ongelmia takaisinmaksussa (EBA/GL/2020/06, 11). Keskeinen tavoite myös tämän uuden ohjeen taustalla on pienentää järjestämättömien saamisten määrää tavalla, johon aikaisempi EBA:n luottokelpoisuuden arviointia koskeva ohjeistus (EBA/GL/2015/11) ei ole esimerkiksi prosessinäkökulmaa ajatellen tarttunut näin tarkalla tasolla (EBA/GL/2020/06, 27). Kuten tämä ohje ja sitä edeltäneet ohjeet esimerkiksi maksukyvyttömyyden määritelmän soveltamisesta asetuksen



(EU) N:o 575/2013 178 artiklan mukaisesti ja ohjeet järjestämättömien saamisten ja lainanhoitajajoustosaamisten käsittelystä osoittavat tiukentuneen otteen EU-tasolla ja tahtotilan säädellä koko toimialaa yhteneväisesti, samalla ohjeiden määrän ja laajuuden kasvaessa (Euroopan parlamentti 2019).

Uuden julkaistavan ohjeen myötä esimerkiksi Finanssivalvonta on päivittänyt omaa Luottoriskien hallinta rahoitussektorin valvottavissa -ohjekokoelmaa (Määräykset ja ohjeet 4/2018). Ohjekokoelma pitää 30. kesäkuuta 2021 alkaen sisällään EBAn luotonantoa ja -valvontaa koskevan uuden ohjeen voimaan tulon myötä mukanaan tuomat muutokset. Samalla Finanssivalvonta kumoaa heidän aikaisemmin antamansa määräykset ja ohjeet 3/2017 (Finanssivalvonta. 2020.)

#### 4.1 Tarve toimialaa harmonisoivalle ohjeistukselle

Kuluttajarahoituksen tarjonta on lisääntynyt merkittävästi ja esimerkiksi velkaantumistaso on noussut koko 2000-luvun ajan (Hirvonen & Lemström 2020). Toimialalla on merkittävä määrä erilaisia toimijoita, mikä aiheuttaa osaltaan sen, että luotonmyöntökäytännöt vaihtelevat hyvin kirjavasti toimijoiden välillä.

Osaltaan tilannetta hankaloittaa myös suomalaisten kovaa vauhtia tapahtuva velkaantuminen erityisesti ulkomaisille, pääosin digitaalisesti toimiville pankeille, jotka myöntävät vakuudettomia kulutusluottoja. Näiden toimijoiden osuus luottokannasta on kasvanut lyhyessä ajassa merkittävästi (Hirvonen & Lemström 2020). Vakuudettomissa kulutusluottoissa korkeampi riski hinnoitellaan ja maturiteetti, eli lainan takaisinmaksuaika on usein lyhyempi, kuin asuntorahoituksessa (Euroopan komissio 2020). Tämän vuoksi lainojen kuukausierät saattavat muodostua suuremmiksi suhteessa pääomaan. Myös kulutusluottotuotteiden hyvin aggressiivinen mainonta saattaa lisätä kysyntää, joka osaltaan kasvattaa luotoista kuluttaja-asiakkaalle aiheutuneita velkaantumisongelmia.

Lainojen markkinointiin ja viimeisimpänä hinnoitteluun on puututtu kovin ottein erityisesti korona-ajan mukanaan tuoman epävarmuuden seurauksena, kun on säädetty kuluttajaluottojen väliaikaisesta hintasääntelystä ajalle 1.7.2020-31.12.2020. Vuoden 2021 alusta jaksoa on jatkettu aina 30. syyskuuta 2021 saakka. Näin ollen voidaan todeta, että nopeasti markkinamuutoksiin ja erityisesti markkinan ulkopuoliseen tekijään tapahtuva reagointi parantaa kuluttaja-asiakkaan asemaa. Asetettu rajoitus ei myöskään mahdollista kuluttaja-asiakkaan heikosta tai heikentyneestä tilanteesta hyötymistä.

#### 4.2 Koronakriisin vaikutukset luotonannossa ja muutostilanteissa

Käsillä olevan koronakriisin myötä Suomessa työttömyysasteen on ennustettu nousevan jopa 9,3 %:iin vuonna 2021 (Suomen talous toipuu vähitellen äkkijarrutuksesta 2020). Kehitykseen voidaan olettaa vaikuttavan keskeisesti koronakriisin pitkittyminen ja se, kuinka moni yritys ei selviä taantumasta ja toisaalta moniko koronakriisin aikana tapahtuvista työpaikkojen menetyksistä jää osaltaan pysyväksi. Koronan myötä asetetut rajoitukset rajoittavat osin kuluttaja-asiakkaiden mahdollisuuksia matkustaa ja käyttää palveluja, joka on toisaalta omiaan lisäämään säästöön kertyvien varojen määrää.

Euroopan pankkiviranomainen on korostanut keväällä 2020 viestinnässään, että sen antamissa joustoissa ei ole joustoa kuluttajansuojan osalta. Tiedotteessaan pankkiviranomainen on keväällä 2020 kehottanut kaikkia luotonantajia toimimaan kuluttaja-asiakkaan edun mukaisesti, kun luotolle tehdään muutoksia. Erityisesti on tullut varmistaa, että asiakkaat ymmärtävät esimerkiksi lyhennysvapaan seuraukset. Lainan maksuohjelmaan tehtäviin toimenpiteisiin ei saa liittyä sellaista kuluja, joista asiakas ei ole tietoinen. Myös lainan hinnan tarkistuksen osalta toimijoiden olisi tullut pidättäytyä marginaalin korottamisesta. (EBA 2020.) Tämän myötä moni suomalainen toimija on tehnyt ulostuloja lyhennysvapaateemalla.

Koronan kaltaisen poikkeavan tilanteen voidaan nähdä lukeutuvan asiakkaasta riippumattomaksi tilanteeksi, jolloin luoton takaisinmaksu voi estyä esimerkiksi tulotason yllättävän heikkenemisen myötä. Toisaalta velkaantuneemmalla kuluttaja-asiakkaalla tilanne tiukkenee ja saattaa esimerkiksi tulotason heikentyessä johtaa lisävelkaantumiseen. Tällöin uudella lainalla katetaan normaalia menotasoa, johon tulot eivät hetkellisesti riitäkään. Edellä kuvattuun tilanteeseen joutumista tai ajautumista voidaan ehkäistä vastuullisella luotonmyynnöllä, johon myös EBA pyrkii ohjaamaan julkaisemillaan ohjeilla ja korostaessaan, että toimijalla tulee olla asiakkaista tarkka kokonaiskuva luotonmyynnön yhteydessä (EBA/GL/2020/06, 26).

Vielä vuonna 2019 NPE-tasojen suunta on ollut laskeva ja myös aikana ennen koronakriisiä. Kehityksen voi todeta olleen erittäin positiivista vuoden 2016 viimeisestä kvartaalista aina vuoden 2019 ensimmäiselle kvartaalille saakka. (Finanssivalvonta 2019.) Järjestämättömien saamisten määrien korkeiden tasojen ja erityisesti koronatilanteen luoman epävarmuuden myötä tarve luotonmyöntöä harmonisoivalle sääntelylle voidaan nähdä korostuvan entisestään.

## 5 Uuden ohjeistuksen tavoite

Kesäkuussa 2021 voimaan saatettava ohje perustuu pitkälti EU neuvoston Euroopan pankkiviranomaiselle EBAlle (European Banking Authority) antamaan mandaattiin osana järjestämättömien saamisten (NPE, non-performing exposure) kasvun pienentämistä koskevaa strategiaa. Euroopan komissio on julkaissut tämän koonnin 12. kesäkuuta 2019. (Euroopan komissio 2019).

Valtionvarainministeriö on puolestaan korostanut omassa raportissaan huhtikuussa 2018, että järjestämättömät saamiset nähdään enemmänkin yksittäisten pankkien ongelma. Ilmiötä ei niinkään koettu yleisenä ongelmana Suomessa. (Toinen seurantaraportti järjestämättömien lainojen vähentämisestä Euroopassa 2018, 1). Julkaistun raportin mukaan parempi varautuminen vähentää osaltaan myös luotonannon vaihtelua esimerkiksi talouden suhdannevaihtelun mukaan, samalla myös yhtenäistäen pankkikohtaisten varausten kirjausta ongelmasaataavien osalta. Suomessa järjestämättömien saamisten määrä on ollut syyskuun 2017 lopussa 1,2 %:n luokkaa, kun puolestaan muualla EU:n alueella määrä on ollut keskimäärin 4,4 %:a. Vastaavasti esimerkiksi Kreikassa määrä on ollut samaan aikaan yli 46 %:n tasossa. Puolestaan Italiassa, Irlannissa sekä Portugalissa määrät ovat olleet noin 10 %:n luokkaa. (Toinen seurantaraportti järjestämättömien lainojen vähentämisestä Euroopassa 2018, 3.) NPE-tasot esimerkiksi Kreikan osalta ovat laskeneet maaliskuun 2020 tilanteessa jo alle 30 %:n. (Kuvio 3. NPE-tasot maittain EU-alueella 3/2020, Risk Dashboard).

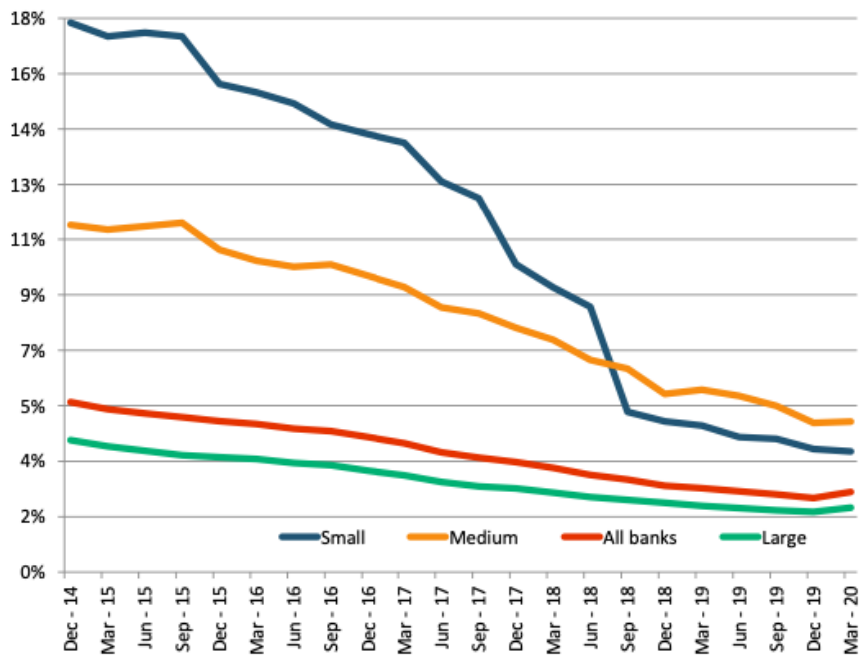
EBAn uusi ohje painottaa, että luotonmyöntötilanteessa tulisi varmentaa aikaisempaa vahvemmin esimerkiksi takaisinmaksukyvyyn riittävyttä erilaisissa talouden muutostilanteissa, mahdolliset tulevaisuudessa tapahtuvat kielteiset tapahtumat huomioiden. Tällaisia voivat olla esimerkiksi tulojen väheneminen tai luoton koron nousu. (EBA/GL/2020/06, 28). Koronan kaltainen markkinan ulkopuolinen ja vaikutuksiltaan merkittävä tapahtuma on hyvä esimerkki tilanteesta, johon uusi ohjeistus ohjaa varautumaan. Osaltaan tällaisiin tilanteisiin olisi mahdollista ohjata paremmalla ennakkoinnilla ja talouden velankantokyvyn testaamisella eri skenaarioissa. Näin voidaan pienentää merkittävästi asiakkaan mahdollisuuksia ajautua ongelmiin. Ohje painottaa ajantasaisen näkymän tärkeyttä asiakkaan taloudellisesta tilanteesta ja tarvetta suojata kuluttajaa epäedukkaita vaikutuksilta, joita esimerkiksi luoton takaisinmaksun aikana saattaa ilmetä (EBA/GL/2020/06, 28). Velanhoitokyvyn riittävyyden varmistamisen tärkeys korostuu näin ollen entisestään.

Uuden ohjeistuksen myötä voidaan todeta, ettei pankkien asiakkaille maksukyvyyn riittävyyden osalta tekemät stressitestit esimerkiksi 6 %:n korkotilanteessa ole välttämättä yksin riittävä. Kyseinen stressitesti on Finanssivalvonnan pankeille vuonna 2010 antama suositus, jonka mukaan velanhoitokyvyn riittävyyttä ja maksuvaraa lasketaan (Finanssivalvonta 2010). Laskelmassa kuluttajalle havainnollistetaan muutos 6 %:n korkotilanteessa laina-aikaan tai

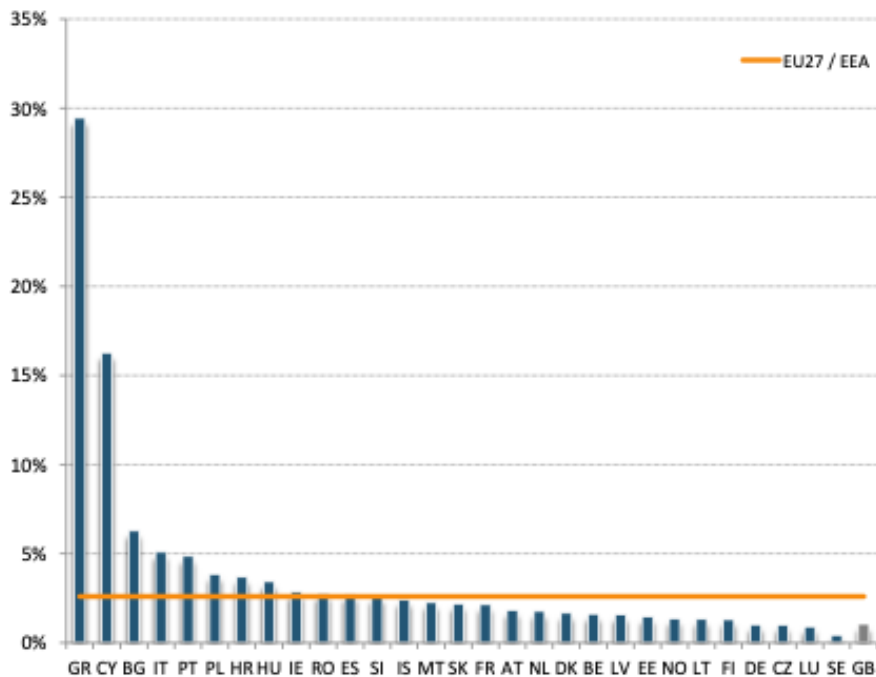
maksuerään, maksutavasta riippuen. Finanssivalvonta on myös edellyttänyt, että maksuvaralaskelma esitetään asiakkaalle ja käydään selkeästi läpi, miten korkojen nousu vaikuttaa kyseiseen lainaan. (Finanssivalvonta 2010.) Ohjeistus on aikanaan annettu nykyiseen korkoympäristöön nähden hyvin erilaisessa tilanteessa.

### 5.1 Järjestämättömien saamisten tasojen kehitys

EBA:n Risk Dashboardin perusteella NPE-tasojen (engl. non-performing exposures, suom. järjestämättömät saamiset) voidaan todeta laskeneen hyvinkin suotuisasti koko EU-alueella vuoteen 2015 sijoittunutta pienehköä nousua lukuun ottamatta (Kuvio 2. NPE-tasojen kehitys EU-alueella, Risk Dashboard). Tasojen kehitykseen voidaan olettaa vaikuttavan erityisesti kuluttaja-asiakkaiden osalta pankkien toimenpiteet järjestämättömien saamisten vähentämiseksi ja lainanhoitajatoimenpiteet. Tavoitteellisin toimenpitein heikentyneeseen tilanteeseen haetaan lyhyen- ja pitkän aikavälin kattava ratkaisu, jonka myötä asiakkaan tilanne saadaan korjaantumaan (EBA/GL/2018/06, 8). Tilanteen korjaantuessa asiakas voi palata normaaliin maksusuunnitelmaan.



Kuvio 2. NPE-tasojen kehitys EU-alueella, Risk Dashboard (EBA 2020, 16)



Kuvio 3. NPE-tasot maittain EU-alueella 3/2020, Risk Dashboard (EBA 2020, 16)

Kuluttaja-asiakkaan tulisi hyvällä varautumisella pystyä välttämään ajautuminen velanhoitokyvyn ongelmiin ja lainan rästytyminen. Vastaavasti pankin tulisi ennakoivilla toimilla ja varhaisella velanhoitokyvyn ongelmiin puuttumisella estää saamisen rästytyminen tai sen siirtyminen järjestämättömäksi tai lainanhoitajoustosaamiseksi.

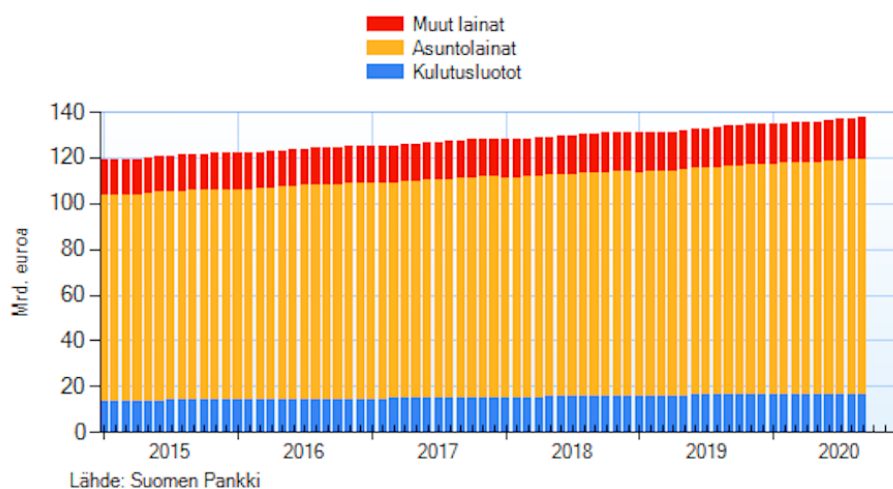
Lainanhoitajoustosaamisella tarkoitetaan sopimusta, johon on myönnetty asiakkaan maksuvaikeusien tai jo laajamittaisempien ongelmien korjaamiseksi esimerkiksi lyhennysvapaa jakso (EBA/GL/2018/06, 44, 45). Lyhennysvapaan aikana lainasta maksetaan yleisimmin vain koron osuus. Lainanhoitajoustoimenpiteenä voi myös olla luoton laina-ajan pidentäminen, jolloin maksuerää saadaan pienennettyä (EBA/GL/2018/06, 45).

Varhaisella ongelmien tunnistamisella ja niihin puuttumisella voidaan ehkäistä maksukyvyttömyyden toteutuminen. Tilanteen heikentyessä tai mikäli lainanhoitajoustoimenpiteistä ei saavuteta hyötyä tai huomataan muita viitteitä maksukyvyttömyydestä, tulee kunkin toimijan tunnistaa maksukyvyttömyystilanteet ohjeistetusti maksukyvyttömyyden määritelmän soveltamisesta asetuksen (EU) N:o 575/2013 178 artiklan mukaisesti (EBA/GL/2016/07, 10). Asiakas on maksukyvytön, kun toimijan arvion mukaan on todennäköistä, ettei hän enää suoriudu luottovelvoitteistaan toimijalle ilman, että turvaudutaan esimerkiksi vakuuden realisointiin maksusuorituksen saamiseksi lainan maksuun. Asiakas katsotaan maksukyvyttömäksi kuitenkin viimeistään silloin, kun maksu luottovelvoitteeseen liittyen on ollut erääntyneenä yli 90 päivää. (Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) N:o 575/2013, 197.)

## 5.2 Lainojen määrän kasvu haastaa

Asuntoluotonannon vahva kasvu on aiheuttanut viimeksi finanssikriisin aikaan toteutuneen riskin. Riskiä pienentämään on kehitetty erilaisia mekanismeja. Kotitalouksien lainojen määrä puolestaan on kasvanut tasaista vauhtia vuodesta 2015 saakka (Kuvio 4. Kotitalouslainat käyttötarkoituksittain). Esimerkiksi omarahoituksen osuutta ja sen tarvetta säätelee enimmäisluototussuhde, eli lainakatto. Tämän myötä ostettavaa asuntoa vastaan, joka yleensä on luoton ensisijainen vakuus, voidaan ottaa lainaa enintään 90 %:a asunnon markkinahinnasta. Ensiasunnon ostajille rahoitus on mahdollistettu 95 %:n saakka. Puuttuvaa omarahoitusta on mahdollista korvata myös muilla vakuuksilla. Enimmäisluototussuhteen laskennassa huomioidaan muun muassa vierasvelkavakuutena saatu reaaliomaisuus tai muu reaaliomaisuus, jolloin tätä kautta rahoitus on mahdollista viedä korkeampaan tasoon. (Finanssivalvonta 2020.) Vierasvelkavakuutta voi olla vaikka vanhempien omistama omaisuus, joka pantataan luotolle.

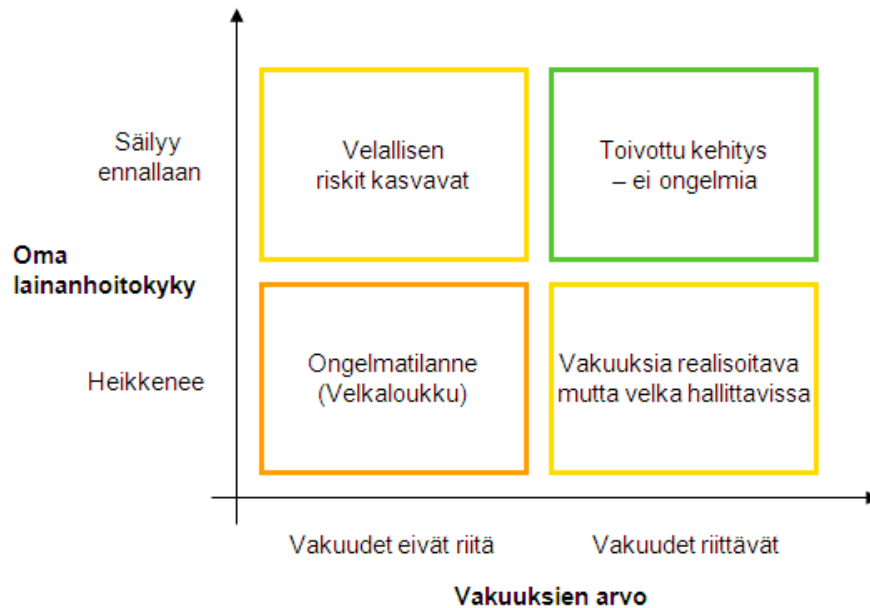
Suomen rahalaitosten euromääräiset lainat euroalueen kotitalouksille käyttötarkoituksen mukaan



Kuvio 4. Kotitalouslainat käyttötarkoituksittain (Suomen Pankki 2020)

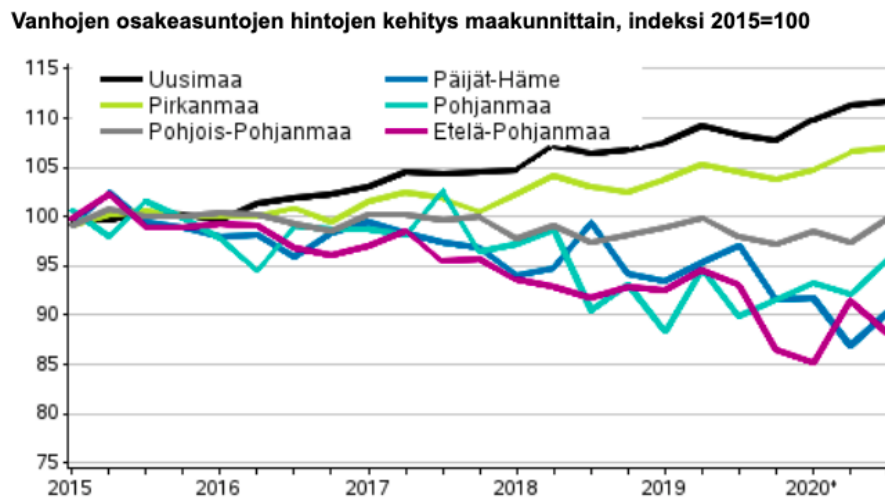
Lainalle edellytettävä vakuus arvostetaan toimijasta riippuen hieman eri tavalla. Vakuudesta lainalle hyväksyttävä arvo on markkinahintaa, eli 100 %:n arvostusta jonkin verran alempi arvo. Toimintatavalla varmistetaan, ettei lainan takaisinmaksun kanssa tule ongelmia, vaikka vakuuden arvo olisi joissain tilanteissa laskenut. (Finanssivalvonta 2020.) Tällainen tilanne saattaa tulla kyseeseen asunnon myynnin yhteydessä, kun arvo on laskenut ja lainaa on vielä jäljellä. Ongelmaa ei ole, mikäli lainaa on kauppasummmana myynnistä saatavaa määrää pienempi määrä.

Vaikka asunnon hinta laskisi, on tilanne niin kauan hallinnassa, kun asiakkaan velanhoitokyvyssä ei ole tapahtunut heikentymää tai ei ole muita ongelmia. Tilanne voi kuitenkin hankaloitua, mikäli velanhoitokyky ja vakuuden arvo heikkenevät. Tämä on asiakkaan kannalta huonoin tilanne, jota on havainnollistettu kuviossa 5. Riskiä velanhoitokyvyn heikentymästä on mahdollista pienentää esimerkiksi lainaan liitännäisten turvatuotteiden avulla. (Finanssivalvonta 2020.)



Kuvio 5. Lainaaminen (Finanssivalvonta 2020)

Kun tarkastellaan asuntojen hinnan kehitystä, asuntokannasta vanhojen osakeasuntojen hinnat ovat laskeneet pääosin pääkaupunkiseudun ulkopuolella Tamperetta, Turku ja Oulua lukuun ottamatta (Osakeasuntojen hinnat 9/2020, Tilastokeskus 2020). Kasvukeskusten ulkopuolella esimerkiksi työpaikkojen vähentyessä, voidaan olettaa vähenevän myös kysynnän. Tämän voidaan nähdä johtavan siihen, että asunnosta ei myynnin yhteydessä saada samaa hintaa, kuin kaupanteossa. Kodin myymättä jättäminen ei välttämättä ole mahdollinen vaihtoehto elämäntilanteessa, jolloin perheellä on tarve suurempaan kotiin tai esimerkiksi tilanteessa, kun kulutaso on noussut pysyvästi tai tulotason heikentyessä. Hintojen maakuntakohtaista kehitystä ja alueellisia eroja kuvastaa hyvin myös hintakehitys vuosina 2015-2020. Uusimaa ja Pirkanmaa erottuvat hintakehityksessä muista maakunnista (kuvio 6).



Kuvio 6. Vanhojen osakeasuntojen hintojen kehitys maakunnittain (Tilastokeskus 2020)

## 6 Tutkimuksen toteutus

Opinnäytetyössä tarkasteltiin EBA:n luotonantoa ja -valvontaa koskevan ohjeen keskeisiä vaikutuksia kuluttaja-asiakkaan näkökulmasta. Tarkastelussa on painotettiin erityisesti luotonmyöntötilanteita ja sitä, miten on mahdollista minimoida asiakkaan mahdollisuuksia joutua velanhoitokyvyn ongelmiin.

Tutkimuksen sääntelypainotteisen näkökulman lisäksi nähtiin keskeisenä tarkastella tarvetta tietoisuuden lisäämisestä oman taloudenhallinnan osalta. Kuluttajan näkökulmasta oli keskeistä syventyä siihen, millä seikoilla oman taloudenpidon kannalta haitallisia tapahtumia voitaisiin ehkäistä.

Laadukkaasti ja kattavasti kootun tutkimustyön pohja rakentuu empiirisesti tutkitusta tiedosta, jota tässä luvussa kuvataan tarkemmin. Tämän projektin tutkimusprosessi tuloksineen muodostaa opinnäytetyön empiirisen osion.



## 6.1 Tutkimusmenetelmävalinnat ja niiden perustelut

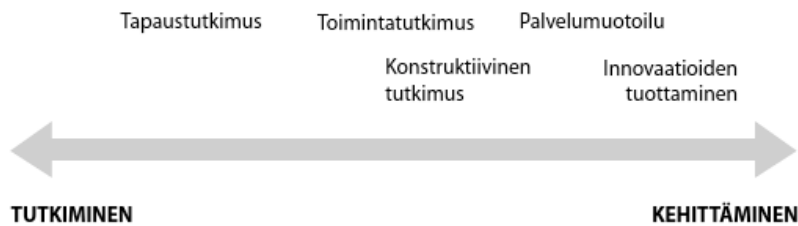
Tämän tutkimusprojektin keskeinen tavoite ei ollut ammattikorkeakoulujen opinnäytetöille ominaiseen tapaan kehittää liiketoimintaa, vaan tarkastella luotonmyöntöprosessia sääntelyn ja kuluttaja-asiakkaan näkökulmasta. Kehittämistyölle ominaisia malleja tietoperustan osalta on mahdollista kuvata neljällä yleisimmin käytetyllä mallilla, joista perinteiset mallit sopivat parhaiten tutkimukselliseen kehittämistyöhön (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti. 2015, 35). Tämän työn tietoperustan osalta on käytetty ”Oivalluttava-perinteinen” mallia. Kyseiselle mallille ominaisesti tietoperusta on koottu erillisenä ja siitä on tunnistettavissa myös tekijän omia päätelmiä ja ajatusta työhön, mutta tuloksia tietoperusta ei esittele (Ojasalo ym. 2015, 35).

Tutkimuksellisen työn tavoitteen saavuttaminen on edellyttänyt kattavaa ymmärrystä siitä, miten järjestämättömien saamisten määrän kehitykseen voidaan vaikuttaa. Tämän takia on tullut ymmärtää, millaisilla toimenpiteillä voidaan estää velanhoitokyvyn ongelmat, havaita maksukyvyn heikentymä varhaisessa vaiheessa ja lisätä tietoutta omasta taloudenpidosta, jotta ongelmia ei pääsisi syntymään. Tutkimuskysymykset valikoitiin tukemaan tätä tavoitetta.

Lähestymistavan valinnassa pohdittiin työn tavoitetta ja sitä kautta aiheen tarkasteluun parhaiten sopivaa tapaa. Lähestymistapoja ovat esimerkiksi toimintatutkimus, tapaustutkimus, konstrukttiivinen tutkimus, palvelumuotoilu ja innovaatioiden tuottaminen (Ojasalo ym. 2015, 36). Näiden erilaisten lähestymistapojen osalta työtä lähdettiin edistämään tapaustutkimuksen kautta. Lähestymistavan valinnassa perusteluina on ollut tarve tarkastella, miten voidaan minimoida asiakkaan mahdollisuuksia päätyä velanhoitokyvyn ongelmiin.

Valitussa lähestymistavassa korostuu sen tutkiva luonne. Kyseessä on puhtaasti tapaustutkimus, jolloin sen tarkoituksena ei ole viedä muutosta eteenpäin tai vielä kehittää mitään konkreettista, vaan pikemminkin luoda parempaa ymmärrystä tai ratkaisuehdotus havaittuun ongelmaan (Ojasalo ym. 2015, 37).

Vastakohtana tapaustutkimukselle on tutkiminen-kehittäminen-jatkumolla lähestymistavoista innovaatioiden tuottaminen, jota kuvio 7 havainnollistaa. Tälle lähestymistavalle ominaisesti pelkkä idea tai keksintö ei riitä, vaan keskeistä on niiden toteuttaminen ja kaupallistaminen (Ojasalo ym. 2015, 37). Lähestymistavoista innovaatioiden tuottaminen on hyvin lähellä konstruktivistista tutkimusta ja palvelumuotoilua (Ojasalo ym. 2015, 38).



Kuvio 7. Lähestymistavat tutkiminen-kehittäminen-jatkumolla (Ojasalo ym. 2015, 36).

Opinnäytetyön tekijä on työskennellyt tutkimuksen aikana ja sitä ennen kohtuullisen pitkän ajanjakson rahoitussektorilla. Rahoitussektorin tuntemus ja ymmärrys on tuonut tutkijalle paremman näkymän tutkimuksen kontekstista ja keskeisistä riippuvuuksista. Tässä projektissa korostuu sen tutkimuksellinen luonne, koska mahdollisuus minimoida asiakkaan päätymistä velanhoitokyvyn ongelmiin luo keskeiset edellytykset toimijoille toimia EU neuvoston Euroopan pankkiviranomaiselle EBAlle (European Banking Authority) antaman mandaatin mukaisesti, tähdäten järjestämättömien saamisten määrän pienentämiseen. Projektin tutkimusstrategian osalta on näin ollen perusteltua valita lähestymistavaksi tapaustutkimus.

Tapaustutkimuksessa voidaan hyödyntää kvalitatiivista tai vaihtoehtoisesti kvantitatiivista tiedonkeruumenetelmää. Tutkimusmenetelmistä kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän eroina ei ole ainoastaan käytettävä menetelmä. On erittäin keskeistä pohtia, millaista tietoa tarvitaan ja ottaa huomioon myös tutkittavan kohteen luonne. (Ojasalo ym. 2015, 40.) Kvalitatiivisessa tutkimuksessa korostuu laadun, merkityksen ja ominaisuuksien laaja-alaisen ja kattavan ymmärtämisen kautta tapahtuva lähestyminen. Lähestymistapansa vuoksi sitä pidetään laadullisena tutkimuksena. Kvantitatiivisessa, eli määrällisessä tutkimuksessa menetelmät painottuvat pääosin numerojen ja tilastojen avulla tapahtuvaan tutkimukseen. (Jyväskylän yliopisto 2019.)

Projektin pääaineistonkeruumenetelmänä tutkimuksessa hyödynnettiin haastattelua. Asetettujen tutkimuskysymysten kannalta valitun menetelmän katsottiin mahdollistavan parhaiten vastausten löytämisen. Kvalitatiivisessa menetelmässä tutkijan on mahdollista selvittää haastateltavien kokemuksia ja ajatuksia tutkittavasta kokonaisuudesta tai teemasta (Pitkäranta 2014, 90). Tutkimustyön tavoitetta voidaan todeta palvelevan heikoiten esimerkiksi kyselylomakkeen kautta kerätty tieto.

Haastattelun toteutustavan osalta on useita erilaisia vaihtoehtoja toteuttaa tutkimushaastattelu. Kysymykset ja vastausvaihtoehdot voidaan mieltää ennakkoon tai vaikka aseteltu voi olla haastateltaville samanlainen. Tällöin haastattelua kutsutaan strukturoiduksi (Pitkäranta 2014, 90). Puolistrukturoitu haastattelu mahdollistaa haastateltavien omien näkemysten laajemman kertomisen, vaikka kysymykset ovat kaikille samoja. Avoin haastattelu on yksi toteutusmahdollisuus, joka on toteutustapana erityyppisistä

haastatteluista lähimpänä keskustelua. Avoimessa haastattelussa ei välttämättä käsitellä yhteneväisesti teemoja kaikkien haastateltavien kanssa. Toteutuksessa on mahdollista hyödyntää myös ryhmä- tai teemahaastattelua (Eskola & Vastamäki 2015, 29-30.)

Tutkimuksen ensimmäisessä vaiheessa käytettiin avointa haastattelua, jossa kysymykset ohjasivat keskustelua mutta haastattelutilaisuus riskienhallinnan ja sääntelyn asiantuntijoiden kanssa oli muutoin hyvin lähellä tavallista keskustelua. Riskienhallinnan ja sääntelyn asiantuntijoiden haastattelu toteutetaan liitteessä 1 esitetyin kysymyksiin (A1-A10). Toisessa vaiheessa hyödynnettiin puolistrukturoitua haastattelua. Tässä toteutuksessa kysymykset ohjasivat kattavammin keskustelua, kuitenkin mahdollistaen vastaajalle kantansa ja mielipiteensä perustelun avoimien vastausten kautta. Kohderyhmänä toisessa haastattelussa olivat taloustaitojen valmennuksen asiantuntijat. Heillä ei ollut syvällistä substanssiosaamista sääntelyteeman tiimoilta ja näin ollen heidän katsontakantansa muodostui pitkälti kuluttaja-asiakkaan näkökulmasta.

Pääpaino toisessa haastattelussa oli selvittää, millaista valmennusta taloustaitojen lisäämiseksi tarvitaan ja mitkä ovat sellaisia seikkoja, jotka voivat altistaa maksujen laiminlyönnille ja velanhoitokyvyn ongelmille. Taloustaitojen valmennuksen asiantuntijoiden haastattelu toteutettiin liitteessä 2 esitetyin kysymyksiin (B1-B10). Toteutuksen kautta nähtiin mahdollistuvan parempi ymmärrys tutkittavasta aiheesta.

Tutkimusmetodeja vertailemalla on mahdollista perustella valittu aineistonkeruumenetelmä. Kyselytutkimuksen toteuttaminen esimerkiksi kyselylomakkeen kautta olisi mahdollistaisi tiedon tehokkaamman käsittelyn (Pitkäranta 2014, 90). Kyselytutkimus ei olisi kuitenkaan luonteensa puolesta tuonut vastauksia tutkimuskysymyksiin riittävässä laajuudessa ja syvyydellä, jota asian kattava tulkinta ja ymmärrys tässä yhteydessä edellyttää. Sen vuoksi sellaisen käyttäminen tässä toteutuksessa ei ollut perusteltua.

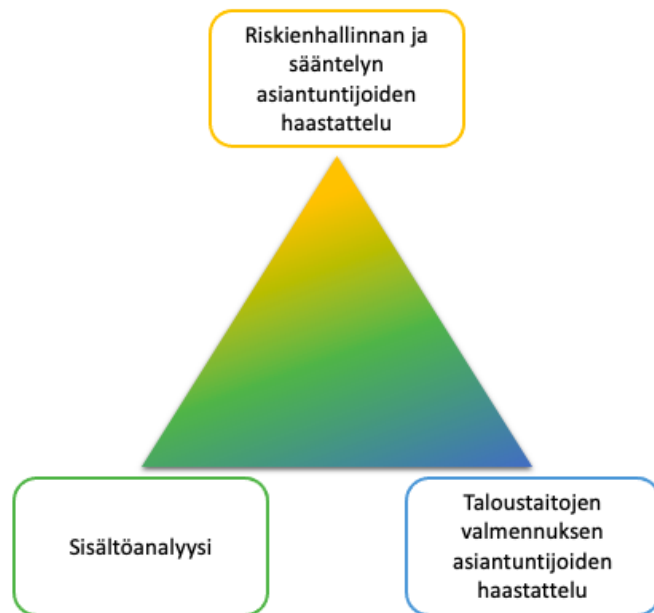
## 6.2 Aineiston kerääminen

Tutkimukseen osallistujat poimittiin harkinnanvaraisesti niin, että pääpaino haastateltavissa on ollut riskienhallinnan ja sääntelyn asiantuntijoiden haastattelussa. Tätä kautta nähtiin mahdollisena saada vahva näkemys sääntelyn vaikuttavuudesta.

Kaikki haastateltavat ovat työskennelleet riskienhallinnan ja sääntelyn parissa vähintään vuoden erityyppisissä tehtävissä. Työtaustaltaan haastateltavat ovat hyvin erityyppisen kokemuksen omaavia. Haastatteluun ei valikoitu tarkoituksella minkään tietyn toimijan prosessia tarkastelevaa tulokulmaa. Näin haastattelu käsittelee yleisesti toimialaa, EBA:n luotonantoa ja -valvontaa koskevaa ohjetta ja muutoinkin puhtaasti sääntelynäkökulmasta tarkastellen Euroopan pankkiviranomaisen antamien ohjeiden sisältöä ja vaikuttavuutta.

Tutkimuksen toiseen osaan valikoitiin mukaan taloustaitojen valmennuksen asiantuntijoita organisaatiosta, jonka tavoitteena on edistää nuorten työelämä- ja taloustaitoja yhdessä koulujen, yliopistojen ja muiden yhteistyökumppanien, kuten kuntien, säätiöiden ja yritysten kanssa.

Kolmantena aineiston keräämisessä hyödynnettiin sisältöanalyysia. Usean erilaisen menetelmän käytöllä pyrittiin varmistamaan tutkimuksen luotettavuutta (kuvio 8).



Kuvio 8. Aineistonkeruumenetelmät

Tutkimuksen toiseen vaiheeseen valittiin Talous ja nuoret TAT, joka on valtakunnallinen merkittävä vaikuttaja. TAT on tuottanut muun muassa toiselle asteelle materiaalia nuorten oman talouden hallintaan yhteistyössä finanssialan yritysten kanssa. Materiaalia on tuotettu yhteistyössä esimerkiksi Nordean, Santanderin, Handelsbankenin ja OP Ryhmän kanssa. Näiden neljän pankin lisäksi mukana on ollut Lidl ja Yksityisyrittäjien säätiö. (TAT 2021.)

Tutkimukseen Talous ja nuoret TAT valikoitui nimenomaan sen toteuttaman merkittävän yhteiskunnallisen työpanoksen myötä. Yhtenä esimerkkinä tästä yksinomaan lukuvuoden 2019-2020 aikana he ovat mahdollistaneet yli puolen miljoonan nuoren oppia TAT:n tarjoamien palveluiden avulla taloudesta, työelämästä ja yrittäjyydestä (TAT 2020). Haastattelu käsitteli näin ollen tarkoituksenmukaisesti kuluttaja-asiakkaan näkökulmasta oman taloudenpidon merkityksellisyyttä ja taloustaitojen valmentamisen tärkeyttä erityisesti nuorille.

Vuodesta 2015 saakka Talous ja nuoret TAT on keskittynyt kaikessa tekemisessään työhön nuorten parissa ja työelämä- ja taloustaitojen lisäksi nuorten yrittäjyyteen innostamiseen

(TAT 2019). Aikaisemmalta nimeltään Taloudellinen tiedotustoimisto TAT on perustettu alun perin jo vuonna 1947 (TAT Bisneskurssit 2021).

Haastatteluihin valittiin kokonaisuutena pariton määrä haastateltavia, jotta tuloksissa on selkeämmin eroteltavissa mielipiteistä suosituin tai näkemys, joka saa eniten mainintoja. Vastaaajien taustatietoja ei eritellä aineistossa muutoin kuin sen osalta, onko vastaaja riskienhallinnan ja sääntelyn vai taloustaitojen valmennuksen asiantuntija. Myöskään vastaajan nimen tallentaminen kerättyyn aineistoon ei tutkimuksen tavoitteiden vuoksi ollut tarpeellista.

Molempia haastatteluja varten laadittiin haastattelurunko (liitteet 1 ja 2). Aineistonkeruu toteutettiin kokonaisuudessaan 4.2.-5.3.2021 välisenä aikana. Haastatteluun varattu aika on ollut yhden tunnin mittainen ja arvioitu kesto hieman varattua aikaresurssia lyhyempi. Haastattelujen kokonaiskesto oli 2 tuntia 53 minuuttia. Haastatteluista litteroitu materiaali on ollut kokonaisuudessaan 34 sivua. Haastattelujen kestoissa oli jonkin verran vaihtelua. Yksittäiseen haastatteluun kului aikaa noin 11 minuutista 44 minuuttiin. Näin ollen aineiston litterointiin kulunut aika on ollut arviolta noin kolminkertainen varsinaiseen haastattelujen keston nähden.

Haastattelut toteutettiin koronatilanteen vuoksi Teams- ja puhelinhaastatteluina. Haastateltavien on ollut mahdollista tutustua haastattelukysymyksiin ennakkoon. Heille on myös kerrottu ennen haastattelua, että aineisto tullaan tallentamaan litterointia varten. Haastattelu päädyttiin nauhoittamaan, jotta itse haastattelutilanne säilyy mahdollisimman vuorovaikutteisena ja keskustelevana. Kukin näistä haastattelutilanteista on käynnistetty avaamalla hieman projektin taustoja ja korostamalla vastausten luottamuksellisuutta. Aineiston on kerrottu jäävän vain tutkijan itsensä käyttöön. Kun haastatteluista litteroitu teksti oli tallennettu Word-tiedostoon, aloitettiin aineiston analysointi tunnistamalla toisiinsa liittyvät seikat ja kokonaisuudet, mitkä olivat saaneet haastatteluissa eniten kommentteja.

Kaikessa tietojen käsittelyssä keruussa on huomioitu tietosuoja-asetuksen (GDPR) mukaiset vaatimukset henkilötietojen luottamuksellisen käsittelyn osalta ja tiedot on kerätty vain tarpeellisessa laajuudessa ja säilytetään vain sen ajan kuin on tarve (Tietosuojavaltuutetun toimisto 2021).

### 6.3 Aineiston analysointi

Laadullisen tutkimuksen aineistoa analysoitaessa on mahdollista käyttää erityyppisiä menetelmiä. Tarkasteltavan kohteen itsessään määrittää tutkimustyyppi. (Hirsjärvi & Hurme (2009, 153.) Tutkimuksessa kiinnostuksen kohteena on haastateltavien ajatukset ja näkemykset siitä, miten järjestämättömien saamisten määrien kehitykseen voidaan vaikuttaa ja toisaalta, miten tietoutta omasta taloudenpidosta on mahdollista lisätä. Tämän vuoksi tutkimustyyppi oli perusteltavaa valita sisältöanalyysi. Sisältöanalyysin keskeisin tavoite on empiirisen aineiston pelkistäminen, jotta asetettu tutkimusongelma voidaan ratkaista (Alasuutari 2011, 39).

Haastatteluaineiston puhtaaksikirjoitus on varsinaisen analyysivaiheen käynnistävä vaihe. Tämä vaihe toteutettiin kokonaisuudessaan tallennetusta keskustelusta, jota kertyi haastattelutilanteesta. On hyvin tavallista, että aineisto litteroidaan sen sijaan, että siitä saatavia varsinaisia tuloksia lähdettäisiin kirjoittamaan auki suoraan haastattelutilanteen aikana (Hirsjärvi & Hurme (2009, 138). Aineisto haluttiin koota mahdollisimman tarkkaan sisältöanalyysivaihetta varten, minkä vuoksi litterointia käytettiin. Litteroinnin kautta oli mahdollista varmistaa myös riittävän kattava dokumentaatio. Haastateltavien käyttämiä täytesanoja, äänenpainoa tai haastattelussa olleita taukoja haastateltavan miettiessä vastausta ei kuitenkaan ollut tarpeen muuntaa tekstimuotoon, koska analyysitapana hyödynnettiin sisältöanalyysia. Keskusteluanalyysin käyttäminen olisi tätä puolestaan edellyttänyt (Hirsjärvi & Hurme 2009, 138). Litteroitu aineisto tuotettiin merkitsemällä kysymykset ja vastaukset hyvin johdonmukaisesti samaan tapaan aineistoon niiden analysoinnin helpottamiseksi.

Litteroitu teksti tuotettiin pelkistetyssä muodossa ja tutkimusaineiston käsittelyssä on hyödynnetty Atlas.ti-sovellusta. Analyysiohjelman mahdollistaman tiedon muuntamisen ja luokittelun koodien perusteella koettiin tuovan tehokkuutta ja monipuolisuutta aineiston analysointiin ja tulkintaan. Aineiston käsittelyssä hyödynnettiin teemoittelua, minkä avulla oli mahdollista selvittää sisällön keskeinen merkitys ja käsitteet. Atlas.ti-sovelluksen avulla aineistosta merkittiin koodein A-Z ja AA-AU aihe- ja asiakokonaisuudet, jotka toistuvat virkkeissä, lauseissa tai lauseenosissa. Erilaisia aihe- ja asiakokonaisuuksia, kuten vaikka toimijan vastuullisuus luotonmyönnössä tai johonkin tiettyyn sääntelyyn, kuten ohjeet järjestämättömien saamisten ja lainanhoitojoustosaamisten käsittelystä (EBA/GL/2018/06) liittyen tunnistettiin yhteensä 47 kappaletta. Haastateltavan vastaukseen tai sen osaan saattoi liittyä useampi, kuin yksi tunnistettu aihe- ja asiakokonaisuus. Kokonaisuudessaan tutkimusaineisto käsitti yhteensä 563 linkitystä edellä mainittuihin 47 kokonaisuuteen. Nämä kokonaisuudet muodostivat kahdeksan pääteemaa, joiden alle aihe- ja asiakokonaisuudet tunnistettiin. Edellä kuvatus vuoksi ohjelmiston hyödyntämistä tutkimustulosten selvittämiseksi pidettiin välttämättömänä.

Haastateltavien vastausten olennainen sisältö on keskeistä tunnistaa, kun tutkimusaineistoa analysoidaan. Merkityksen antaminen tietyille tekstin osalle on mahdollista kooditusten kautta, jolloin aineistoa on mahdollista pelkistää ja muodostaa paremmin hahmotettavaan muotoon samalla, kun aineistoa on myös mahdollista tiivistää (Hirsjärvi & Hurme 2009, 141-142). Tulosten luotettavuutta pyrittiin parantamaan erilaisten analyysitapojen hyödyntämisellä, jota osaltaan teemoittelu tukee.

#### 6.4 Tutkimuksen tulokset

Haastatteluista saadut tutkimustulokset esitetään tässä kappaleessa niin, että jokainen kuudesta tutkimuskysymyksestä on otsikoitu omaksi kappaleekseen. Kysymykset on esitetty vastaavassa järjestyksessä, jossa ne ovat luvussa 2 esitetyssä peittomatriisissa (taulukko 1). Luvussa 6.4.1 pyritään vastaamaan siihen miten sääntely tukee tavoitetta pienentää järjestämättömien saamisten määrää. Luvussa 6.4.2 selvitetään millainen rooli on tiukentuneella sääntelyllä järjestämättömien saamisten määrän pienentämisessä. Luvussa 6.4.3 kartoitetaan, mitkä ovat uuden sääntelyn keskeisimmät kohdat, joilla voidaan saavuttaa tavoite järjestämättömien määrän pienentymisen osalta. Luvussa 6.4.4 pyritään vastaamaan siihen mikä olisi luotonmyöntöprosessia ajatellen kuluttajaa parhaiten negatiivisilta vaikutuksilta tai tapahtumilta suojaava mekanismi. Luvussa 6.4.5 ja 6.4.6 puolestaan pyritään selvittämään millaisilla seikoilla tietoisuutta omasta taloudenpidosta on mahdollista lisätä ja estää velanhoitokyvyn ongelmia sekä toisaalta millainen rooli pankeilla on yhteiskuntavastuun kautta tukea tässä tavoitteessa. Luvussa 6.4.7 esitetään yhteenveto aineistosta tunnistetuista teemoista. Kuluttaja-asiakkaan talouden heikentymää havainnollistavaa näkymää kuvataan tarkemmin luvussa 6.4.8 Sisältöanalyysin tulokset esitetään luvussa 6.4.9.

##### 6.4.1 Sääntelyn vaikutus järjestämättömien saamisten määrään

Haastattelukysymykset A1, A2, A3, A4, A5 liittyivät siihen, miten sääntely tukee tavoitetta pienentää järjestämättömien saamisten määrää. Tämän luvun vastausten maininnat koostuvat riskienhallinnan ja sääntelyn asiantuntijoiden vastauksista. Kysyttäessä sääntelyn vaikutusta järjestämättömien saamisten määrän pienentämiseksi, maininnoissa nousi vahvasti ennakoivien toimien tärkeys ja nimenomaisesti luotonmyönnön tärkeys jo alkujaan niin laadukkaasti, että ongelmia on mahdollista välttää. Maininnoista 80 %:ssa nousi esille, että sääntely tukee hyvin tavoitetta ja asettaa selkeät raamit toiminnalle. Uuden luotonantoa ja valvontaa koskevan ohjeen todettiin menevän yksityiskohtaisemmalle ja toisaalta ymmärrettävimmälle tasolle. Tarkemman tason sääntely mainittiin kaikkineen erittäin tervetulleena ja erityisesti hyvää luotonmyöntötapaa korostavana. Tähän liittyvät maininnat käsitelivät määrämuotoisuutta, yhtenäisyyttä ja harmonisoitua tapaa myöntää lainaa ja parhaiden pankkikäytänteiden tuominen osaksi sääntelyä. Maininnoissa nousi esille myös muutostilanteiden käsittely lainan elinkaaren aikana, kun pitäisi ehkäistä ongelmien

syveneminen ja hoitaa toisaalta jo järjestämättömäksi menneitä saamisia tilanteen tervehdyttämiseksi.

Yhtenä keskeisenä tekijänä tavoitteeseen pääsemiseksi mainittiin kulttuurimuutos kuluttaja-asiakkaiden asenteissa lainan maksujen ajantasaisuudesta huolehtimisen ja tilinlylysten välttämisen osalta. Asiakasviestinnän kannalta havainto painottaa sen tärkeyttä, että kuluttaja-asiakkaalle korostetaan sopimusvelvoitteiden ajantasaisen hoidon merkitystä ja ymmärretään, että esimerkiksi ylitetty tili rinnastuu myöhässä olevaan maksusuoritukseen.

Tavoitteen kannalta haasteellisena koettiin usean muun sääntelyn ylätaasoisuus ja vaikeaselkoisuus, jonka myötä käytännön soveltamiseen saattaa liittyä toimijakohtaisia tulkintaeroja. Maininnoissa toistui useasti myös se, että on paljon sellaisia ongelmia, jotka eivät ole ennalta nähtävissä ja joihin uusi sääntely ei tarkkuustasostaan huolimatta tartu. Keskeinen haaste toimialan osalta tunnistettiin liittyvän sääntelyn yhdenmukaiseen noudattamiseen, jonka arvioitiin altistavan kilpailuaseman vääristymiseen, mikäli valvonnan tasossa on toimijakohtaisia eroja (60 %:a maininnoista). Tämä liitettiin erityisesti tilanteeseen, jossa vähemmän säädely toimija saavuttaa kilpailuetua tai hyötyä prosessin ja selvitysten keveyden myötä. Ongelmallisuus tunnistettiin myös tilanteissa, mikäli vähemmän säädelylle toimijalle tulisi järjestämättömien saamisten kanssa ongelmia, kun ammattimaisilta toimijoilta on edellytetty raskaampaa prosessia. Tavoitteen tehokkaan toteutumisen kannalta keskeisenä pidettiin erikokoisten toimijoiden yhdenvertaista sääntelyä ja valvonnan ulottamista laajasti esimerkiksi autorahoituksesta taloyhtiölainoihin saakka. Sääntelyn kokonaiskuvan valvonnan arvioitiin olevan osin puutteellinen ja valvojien välisessä valvonnassa olevan eroja (60 %:a maininnoista). Haasteena nousi myös eri sääntelyiden riippuvuusuhteet toisistaan, kun nykytilassa kirjoitettua tekstiä on paljon ja se on luonteeltaan hyvin eritasoista ja osin hieman ristiriitaisuuksia sisältävää sekä limittäistä (60 %:a maininnoista).

#### 6.4.2 Tiukentuneen sääntelyn vaikutus järjestämättömien saamisten määrää pienentävänä

Haastattelukysymyksillä A4 ja A5 pyrittiin selvittämään millainen rooli tiukentuneella sääntelyllä on järjestämättömien saamisten määrää pienentävänä tekijänä. Tämän luvun vastausten maininnat koostuvat riskienhallinnan ja sääntelyn asiantuntijoiden vastauksista. Järjestämättömien saamisten määrän pienentämiseen tähtäävät toimenpiteet ja tiukentunut sääntely koettiin hyvänä muutoksena, joka tekee rahoitusmarkkinat uskottavammiksi ja vakaammiksi. Tämän myötä rahoitusmarkkinoiden kyky kestää shokkeja ja koronatilanteen kaltaisia poikkeusoloja nähdään paranevan. Samoin myös tiedon laadulle ja ajantasaisuudelle asetettavat vaateet ja ongelmiin puuttumisen oikea-aikaisuus tukevat tavoitetta.

EBA:n luotonantoa ja -valvontaa koskevan ohjeen osalta keskeisenä nähtiin tulojen todentaminen ja luoton hakemiseen liitännäisten tietojen riittävän kattava varmentaminen



(100 %:a maininnoista). Luotonmyönnössä tehtävien kattavien selvitysten arvioitiin osaltaan pienentävän riskiä asiakkaan tilanteen heikkenemisestä. Tilanteen heikentyessä keskeisenä pidettiin oikea-aikaista ongelmiin puuttumista ja molempien osapuolien, niin toimijan kuin kuluttaja-asiakkaan sitoutumista toimenpiteisiin, joiden tavoitteena on korjata tilanne ja saada kuluttaja-asiakas palaamaan velkakirjassa sovittuun maksusuunnitelmaan.

Havaintojen perusteella tiukentuneen sääntelyn roolia pidettiin keskeisenä mutta maininnoista kuitenkin 60 %:ssa painottui, ettei Suomi ole tasa-arvoisessa asemassa sääntelyyn nähden, kun tarkastellaan vaikka Etelä-Euroopan pankkisektorin toimijoita ja niiden järjestämättömien saamisten määriä. Tätä mainintaa puoltaa NPE-tasot maittain EU-alueella maaliskuun 2020 tilanteessa, jonka perusteella vain viidessä maassa NPE-tasot ovat olleet Suomen tasoa alemmalla tasolla (kuvio 3). Toisaalta sääntelyn tiukentuminen arvioitiin välttämättömänä, jotta tasa-arvoisempi asema ja parempi vertailtavuus pankkien välillä voitaisiin saavuttaa ja edistää yhteisvastuuta toimialalla. Harmonisoinnin todettiin kokonaisuutena tuovan oikeudenmukaisuutta eri toimijoiden välille, mikäli sääntelyn sitovuus ja soveltamisen taso on sama kaikilla toimijoilla, jolloin se tukee parhaimmillaan tavoitetta pienentää järjestämättömien saamisten määrää (100 %:a maininnoista).

Tiukentuva, harmonisoituva ja tarkka sääntely mainittiin olennaisena, mutta sen uudelleen tarkastelu ja se, tehdäänkö sitä oikealla tavalla, nähdään sitäkin keskeisempänä. Haasteena pidettiin sääntelyn aiheuttamia kuluja, jotka loppujen lopuksi maksaa asiakas palvelumaksuina tai muussa muodossa. Aiheutuneista kuluista huolimatta tiukentuneen sääntelyn rooli todettiin hyvänä ja kaikkineen asiakkaan parasta palvelevana (80 %:a maininnoista). Haasteena nähtiin myös järjestämättömien saamisten koko ajan muuttuva määrä. Asiakkuuden hoitoa pidettiin keskeisenä tapana edistää muutosta ja kulttuurista luotonhoidon ajantasaisuuden merkityksen osalta. Järjestämättömien saamisten määrään vaikuttavista muuttujista keskeisimpänä pidettiin kuitenkin sitä, mitä tai miten toimija laskee tai sen edellytetään laskevan järjestämättömiin saamisiin.

#### 6.4.3 EBA:n luotonantoa ja valvontaa koskevan ohjeen keskeisimmät kohdat

Haastattelukysymyksillä A6 ja A7 kartoitettiin, mitkä ovat EBA:n luotonantoa ja -valvontaa koskevan ohjeen keskeisimmät kohdat, joilla voidaan saavuttaa tavoite järjestämättömien määrien pienentämisen osalta. Tämän luvun vastausten maininnat koostuvat riskienhallinnan ja sääntelyn asiantuntijoiden vastauksista. Järjestämättömien saamisten määrän pienentämiseen tähtäävän tavoitteen kannalta vaikuttavimpina mainittiin luku 4 ja 5 uudesta ohjeesta (100 %:a maininnoista).

Keskeisimpinä osa-alueina tunnistettiin kuluttajasuoja ja pankkien luottosalkkujen heikentymän estäminen. Näiden seurauksena toimijan vastuullisuuden todettiin kasvavan, joka edesauttaa minimoimaan mahdollisia velanhoitokyvyssä tapahtuvia negatiivisia

muutoksia, kun lähtötilanteessa tehtävät selvitykset ovat riittävän laajoja ja seikkaperäisiä. Keskeisenä koettiin velanhoitokyvyn selvittäminen riittävässä laajuudessa ja maksukyvyn riittävyyden arvion perustaminen todennettavissa olevien tulotietojen lisäksi myös eteenpäin katsoen ja mieluummin varovaisuusperiaatetta noudattaen, kuin liian optimistisesti (80 %:a maininnoista). Osaamista ja ammattitaitovaatimuksia sekä riittävää osaamisen ylläpitoa ja varmistamista pidettiin edellytyksinä, jotta kuluttajasuojaa voidaan parantaa. Riittävän ammattitaidon myötä selvitykset on mahdollista tehdä siinä laajuudessa ja tavalla, joka palvelee kuluttajaa ja toimijaa optimaalisesti mutta ei tee prosessista kuluttajalle tarpeettoman raskasta.

Yhtenä olennaisena osa-alueena mainittiin henkilökunnan palkitsemista koskeva osuus, jossa painottuu laadullisten kriteerien täytyminen. Kuluttaja-asiakkaan etu on huomioitu tätäkin kautta kattavasti, kun myyntitavoitteiden ei tule mennä asiakkaan edun edelle. Tämän myötä myynti on kannattavaa niin toimijan kuin asiakkaan näkökulmasta ja toiminta sääntelymukaista. Valvonnan ja sen tehokkuuden osalta todettiin tarpeelliseksi datapohjainen ja riittävän kattava valvonta, jonka pohjalta negatiiviset muutokset asiakkaan tilanteessa voidaan havaita aikaisessa vaiheessa.

#### 6.4.4 Kuluttaja-asiakasta parhaiten negatiivisilta vaikutuksilta tai tapahtumilta suojaavat mekanismit

Haastattelukysymyksillä A6, A7, A8, B1, B2, B3 ja B7 selvitettiin, mikä on kuluttajaa parhaiten negatiivisilta vaikutuksilta tai tapahtumilta suojaava mekanismi. Riskienhallinnan asiantuntijoiden näkökulma painottui sääntelyyn ja sieltä tunnistettuihin keskeisiin kohtiin, kuten luoton myöntämismenettelyjä ja luotonmyönnön ja valvonnan hallinnon ja ohjauksen osuuksiin. TAT:n taloustaitojen valmennuksen asiantuntijoiden haastattelussa korostui vahvasti tarve rahasta puhumiseen ja taloustaitojen valmennus nuorille jo hyvin varhaisessa vaiheessa.

Taloustaitojen ja nimenomaisesti oman talouden hallinnan taitojen opettamisen sisältyminen opetussuunnitelmaan alaluokilta aina pakollisen oppivelvollisuuden loppuun saakka todettiin erittäin keskeisenä. Taloustaitojen valmennuksen asiantuntijoiden mukaan koulujen rooli ja tehtävä talousosaamisen parantamisessa on keskeinen (100 %:a maininnoista). Tietouden lisääminen oman talouden hallinnan taitojen osalta koettiin olevan tehokkain suojaamaan negatiivisilta vaikutuksilta. Tässä rahoitusalan toimijoilla mainittiin olevan yhteiskuntavastuullisesti merkittävä rooli sen lisäksi, että rahasta puhumista nuorten keskuudessa pitää lisätä. Asteikolla 1-5 (1 = ei koeta tärkeänä) taloustaitojen valmennuksen tarve koettiin erittäin tärkeänä (5) taloustaitojen valmennuksen asiantuntijoiden vastauksissa. Tarve valmennuksen lisäämiselle ja monipuolistamiselle nousi vahvasti maininnoissa. Kunkin henkilökohtaisista lähtökohdista ja esimerkiksi erilaisesta perhetaustasta

huolimatta taloustaitojen tuominen kaikille yhdenvertaisesti koettiin välttämättömänä (100 %:a maininnoista).

Tietoisuuden lisääntymisen myötä talouden hallinnan koettiin parantuvan. Haasteita tunnistettiin liittyvän maailman digitalisoitumisen myötä rahan muuttumiseen enemmän abstraktimmaksi ja toisaalta siihen, kun toimijoita on valtava määrä ja rahan kulutuksen mahdollisuuksia vähintään yhtä paljon. Erityisen oleellisena koettiin lainaan liittyvien kulujen nykyistä selkeämpi esille tuominen ja sen korostaminen, paljonko luotosta todellisuudessa aiheutuu kuluttaja-asiakkaalle maksettavaa kaikkine kuluineen.

Luotonmyönnössä keskeisimmin epäedukkailta vaikutuksilta ja tapahtumilta suojaavat mekanismit tunnistettiin riskienhallinnan asiantuntijoiden näkemyksen mukaan liittyvän hallintoon, palkitsemiseen ja resursseihin ja toisaalta siihen, mitä tietoja ja missä laajuudessa asiakkaalta kerätään, mitä tarkastuksia tehdään ja miten maksukyvyyn jatkuvuuteen liittyvät seikat huomioidaan päätöksenteossa (80 %:a maininnoista). Riittävän osaamisen varmistaminen ja ylläpito mainittiin yhtenä keskeisimmistä ja sen aseman koettiin korostuvan entistä laajemmin tulevaisuudessa. Datapohjaisen ja ennakoivan valvonnan kehittämistä pidettiin välttämättömänä koko toimialaa ajatellen, jotta negatiiviset muutokset asiakkaan tilanteessa voidaan havaita aikaisessa vaiheessa, ja toisaalta, jotta tietoisuutta omasta taloudenpidosta on mahdollista lisätä ja tehdä sitä kautta kuluttajista enemmän tietoisia omaan taloudenpitoon liittyen.

Kuluttaja-asiakkaan maksukyvyyn selvittäminen ja tulevaisuuden näkymien arviointi korostui riskienhallinnan ja sääntelyn asiantuntijoiden maininnoista 80 %:ssa. Positiivisen luottorekisterin todettiin osaltaan tuovan toimijoille apuja velkaantumisen estämisen parempaan hallintaan. Riskienhallinnan asiantuntijoiden maininnoissa korostui myös tarve tuottaa asiakkaan taloudesta esimerkiksi velkojen suhteesta tuloihin näkymä, jonka myötä velkaantuminen on helpommin ymmärrettävissä kuluttaja-asiakkaalle. Lainan takaisinmaksun turvaaminen ja säästämiseen kannustaminen mainittiin tehokkaana suojamekanismina oman taloudenpidon kannalta.

Valvontamekanismissa tunnistettiin tarve ennakoiville indikaattoreille, joita olisi mahdollista hyödyntää niin uusluotonannon prosessissa, kuin lainan takaisinmaksun aikana.

Riskienhallinnan ja sääntelyn asiantuntijoiden haastattelussa korostui keskeisesti tarve ongelmien oikea-aikaiselle tunnistamiselle ja avoimelle ratkaisukeskeiselle keskustelulle tilanteessa, kun kuluttaja-asiakas on jo joutunut ongelmiin. Kuluttaja-asiakkaan tulisi pystyä lähestymään toimijaa matalalla kynnyksellä, hänen tilanteessa tapahtuneesta muutoksesta huolimatta.

TAT:n taloustaitojen valmennuksen asiantuntijoiden haastattelussa korostui tarve madaltaa kynnystä avun hakemiseen, kun kuluttaja joutuu ongelmiin. Rahasta puhumisen vähäisyyden

koettiin heikentävän kuluttajan kykyä hakea apua vaikeaan tilanteeseen. Toimijoilla tulisi olla edellytykset heidän osaamisellaan ja ammattitaidolla ratkaista tilanne ja toisaalta kuluttaja-asiakkaalla vastuu kuvata tilanteen kriittisyys riittävällä tasolla.

Toimijoiden vastuu mainittiin riskienhallinnan ja sääntelyn asiantuntijoiden maininnoissa erittäin keskeisenä ja asiakkaan tilanteen realistinen arvioiminen, jolloin varmistutaan parhaasta tilanteeseen tarjottavasta ratkaisuvaihtoehdosta. Vaihtoehto saattaa toisinaan olla myös asiakkaan pyytämän vastainen mutta hänen etuaan ajatellen paras mahdollinen.

Asiakkaan kannalta epäedukkaan velkaantumisen katkaisemista hyvin aikaisessa vaiheessa pidettiin välttämättömänä, jotta ongelmat eivät kasva ja toteutettava toimenpide on aina tilanteen paranemiseen ja terveeseen taloudenpitoon tähtäävä. Kuluttajan sitoutuminen toteutettavaan muutokseen koettiin hyvin keskeisenä. Esimerkiksi luottojen järjestelytilanteessa kattavan läpikäynnin merkitys korostuu, jotta kuluttaja-asiakkaan talous saadaan tasapainoon ja toisaalta, jotta pankin järjestämättömien saamisten määrät eivät kasva.

Kuluttaja-asiakasta negatiivisilta vaikutuksilta tai tapahtumilta suojaavat mekanismit painottuivat ennaltaehkäiseviin toimiin, kuten tietouden lisäämiseen omasta taloudenpidosta ja riittäviin tarkistuksiin luotonmyönnössä. Keskeisessä roolissa tunnistettiin olevan myös lainan takaisinmaksun aikana tapahtuva valvonta, joka tarttuu ongelmiin ja maksukyvyyn heikentymään oikea-aikaisesti. Lainan ehtojen muutostilanteessa tai luottojen järjestelyn yhteydessä, jolloin asiakkaan olemassa olevia lainoja järjestellään, tulee asiakas sitouttaa riittävällä tasolla tehtävään toimenpiteeseen ja sen tavoitteeseen.

#### 6.4.5 Tietoisuuden lisääminen omasta taloudenpidosta

Haastattelukysymyksillä A9, B3, B4, B6, B7, B8, B9 ja B10 selvitettiin, millä seikoilla tietoisuutta omasta taloudenpidosta on mahdollista lisätä ja estää velanhoitokyvyn ongelmia. Sääntely osaltaan pyrki suojaamaan kuluttaja-asiakasta, kun kuluttaja ei välttämättä ole rahoituksen asiantuntija tai tunne riittävällä tasolla suunnittelemaansa rahoitusratkaisuun liittyviä riskejä. Maininnoissa korostui oman talouden hallinnan taitojen opettamisen tärkeys, jotta kaikille on mahdollista taata yhdenvertainen perusosaaminen omasta taloudenpidosta. Kotoa opitut mallit nähtiin pitkälti ohjaavan rahankäyttöä. Tämä havainto korostuu molempien asiantuntijahaastattelujen osalta. Heikomman taloudenpidon kautta nuoret eivät ole tasavertaisessa tilanteessa, jos kotona ei ole opetettu vastuullista taloudenpitoa. Tämän myötä erityisesti nuorten osalta koulun roolin koettiin mahdollistavan kattavamman ymmärryksen lisääntymisen ja sitä kautta on mahdollista vaikuttaa myös velanhoitokyvyn ongelmien muodostumiseen.

TAT:n taloustaitojen valmennuksen asiantuntijoiden maininnoissa korostuu tulevaisuusorientaatiomaisen ajattelun tarve ja esimerkiksi nuorten pohdinta siitä, millaisia asioita he tavoittelevat ja mitä he haluavat tulevaisuudessa. Näiden lisäksi korostui ymmärryksen lisääminen oman talouden budjetoinnista ja pohdinta erityyppisten ostopäätösten yhteydessä siitä, säästätkö vai lainaatko saadaksesi jotain ja mikä on kustannus, kun ostat velaksi. Keskeisenä koettiin myös tietoisuuden lisääminen erilaisten lainojen roolista ja niiden erilaisesta käyttötärpeistä. Ymmärryksen lisäämistä pidettiin välttämättömänä siltä osin, että on erityyppisiä lainoja. Toiset lainat, kuten vaikka asuntolaina vievät kuluttaja-asiakasta eteenpäin elämässä ja toisaalta toiset, kuten pikavipit tai muut pikalainat eivät niinkään (100 %:a maininnoista).

Rahasta puhumisen tärkeys korostui kaikissa maininnoissa molempien asiantuntijaryhmien haastatteluissa. Jotta tietoisuutta omasta taloudenpidosta olisi mahdollista lisätä, tulisi rahasta puhua mahdollisimman neutraalisti, mahdollistavana ja hyvänä asiana. Taloudenpidon ymmärryksen lisäämisen osalta viestinnässä koettiin keskeisenä erilaisten lähtökohtien huomioiminen ja kuilun kaventaminen erittäin hyvin talouttaan hoitavien ja vähemmän kokemusta omaavien välillä. Haasteena todettiin erityisesti nuorten keskuudessa oman taloudenpidon harjoittelu, mikäli ei ole mahdollisuutta säästää tai rahaa ei käytännössä ole.

Asuntolaina-asiakkaan kohdalla korostui tarve tietoisuuden lisäämiseen taloustaidoista esimerkiksi neuvottelutilanteessa, kun lainatarvetta käydään läpi. Asiakasymmärrystä koettiin tarpeelliseksi lisätä oman talouden menoerien osalta ja erityisesti niiden suhteesta tuloihin. Tätä havaintoa ja kuluttaja-asiakkaan talouden heikentymän havainnointia on kuvattu tarkemmin luvussa 6.4.8. Koosteessa on esitetty esimerkkikotitalouden kuvitteellisia tulo- ja menotietoja hyödyntäen koontinäkymä, jonka avulla havainnollistetaan asiakkaan tilanteessa tapahtuvaa heikentymää.

Vaikuttavuuden kannalta keskeisenä todettiin taloustaitojen valmennuksen pitkäjänteisyys varhaiskasvatuksesta alkaen. Merkityksellisyyden opituista taidoista koettiin olevan kaikista suurin toisella asteella, kun nuoret alkavat tienamaan, itsenäistyvät ja heidän tulisi osata kuluttaa vastuullisesti. Samalla korostuu säästämisen ja sijoittamisen ja laina-asioiden hoidon tärkeys (Taloustaitojen asiantuntijoiden haastattelun maininnoista 100 %:a).

Säästämiseen liittyvät podcastit ja muut tietoiskut koettiin yleisesti hyödyllisinä. Tavoitetta tukevana mainittiin myös erilaisten taloudenhallintaan tarkoitettujen sovellusten ja laskurien hyödyntäminen. Erityylyiset kanavat eri kohderyhmille ja sisällön tuottaminen vahvasti myös alustoille, missä nuoret viettävät aikaa useita tunteja päivässä, mainittiin keskeisenä. Sisällön tuottamisessa todettiin olennaisena viestiä asioista jollain tasolla viihteelliseen tapaan esimerkein, jotta nuoret omaksuvat oman talouden hallinnan tärkeyden. Tarve erilaisille kanaville asioiden viestimiseen on korostunut koronan aikana, kun nuoria ei samalla tavalla

kohdata kasvokkain koulussa. Kouluissa tapahtuvien kontaktien puuttuminen saattaa heikentää osaltaan viestin välittymistä oman taloudenpidon tärkeydestä. Talousosaamiseen liittyvien teemaviikkojen järjestämistä pidettiin yhtenä hyvänä tapana lisätä tietoutta.

Elämäntilanteen yllättäviin muutoksiin varautuminen mainittiin keskeisenä ja tietoisuutta siltä osin olisi tarve lisätä. Havainto tukee myös EBA:n luotonantoa ja -valvontaa koskevan ohjeen tavoitetta minimoida tulevaisuudessa tapahtuvia negatiivisia tapahtumia ja sitä kautta pienentää mahdollisuutta joutua velanhoito-ongelmiin. Äkillisten ja ennakoimattomien muutoksien tunnistettiin vaikuttavan myös psyykkisesti, jolloin riski joutua velanhoito-ongelmiin tai riski maksujen laiminlyönnille saattaa olla sen myötä suurempi.

Maininnoissa korostui viestinnän tärkeys nuorille siitä, miten maksukyvyyn heikentyessä pikavipit tai muut vakuudettomat kulutusluotot eivät useinkaan ole oikea ratkaisu tilanteen korjaamiseen (100 %:a maininnoista molempien asiantuntijahaastattelujen osalta). Sen sijaan keskeistä olisi ottaa rohkeasti yhteyttä luotonantajaan tai omaan pankkiin ja neuvotella pysyvämpi ratkaisu tilanteeseen. Toimijoiden näkökulmasta tähän teemaan tunnistettiin liittyvän myös tarve lisätä viestintää ja yleisesti puhua avoimemmin erilaisista ongelmatilanteista, joita velanhoitokyvyn heikentymä saattaa mukanaan tuoda.

Kuluttaja-asiakkaan tilanteen kattavalla ja avoimella läpikäynnillä koettiin olevan keskeinen merkitys. Erityisesti tilanteessa, kun maksukyky on heikko, jolloin tarve korjaaville ja tavoitteellisille toimenpiteille korostuu. Asiakkaalle tulisi kuvata tilanteen vakavuus ja tarpeellisten toimenpiteiden taustat, jotta hänet voidaan sitouttaa toteutettavaan muutokseen riittävän hyvin. Näin toimenpiteen kautta on mahdollista saavuttaa oikeasti hyötyä ja korjata heikentynyt tilanne. Oman taloudenpidon kannalta keskeisenä nähtiin myös varautuminen tulo- ja menotason muutoksiin ja se, miten toimijoiden olisi mahdollista tukea kuluttajia näissä tilanteissa.

#### 6.4.6 Pankkien yhteiskuntavastuu

Viimeisessä tutkimuskysymyksessä keskityttiin siihen, millainen rooli pankeilla on yhteiskuntavastuun kautta tukea tavoitteessa pienentää järjestämättömien saamisten määrää. Teemaa selvitettiin haastattelukysymysten A7, A10, B5, B9 ja B10 kautta. Riskienhallinnan asiantuntijoiden haastattelussa korostuivat hallintoon, palkitsemiseen ja resurssihin liittyvät seikat ja vastuu niin luoton myönnössä kuin lainan takaisinmaksun aikana toteutettavissa muutoksissa.

Yhteiskuntavastuun toteutumiseksi mainittiin tarve talousosaamisen taitojen lisäämiselle ja paremmalle ennakoinnille. Näin kuluttajan ja toimijan olisi mahdollista reagoida nopeammin muutostilanteissa, jolloin tilanteen korjaamiseksi toteutettavat joustot ovat vielä laajemmin käytettävissä, kun ratkaisua haetaan etupainotteisesti jo varhaisessa vaiheessa ennen

ongelmien syvenemistä. Keskeisenä pidettiin myös sitä, että palkitsemiskäytännöt toimialalla eivät saa luoda painetta epäterveelle rahoittamiselle, vaan luotonmyönnön tulee olla kaikissa tilanteissa kannattavaa ja asiakkaan edun mukaista. Tätä tavoitetta EBAn luotonantoa ja -valvontaa koskevan ohjeen nähtiin tukevan tavalla, jolla se edellyttää luottoriskikulttuurin toteutumisen organisaatiossa.

Tiedon reaaliaikainen välittyminen ja analysointimahdollisuudet sekä kattava datainfra koettiin välttämättöminä. Yhteiskuntavastuun kannalta oleellisena mainittiin myös toimijan yleinen luottoriskikulttuuri ja osaamisen sekä resurssien riittävä varmistaminen. Maininnoissa korostuu, että nyky maailmassa toimiva organisaatio ei voi olla hyvä ilman riittävää datainfraa ja analytiikkaa (100 %:a maininnoista riskienhallinnan ja sääntelyn asiantuntijoiden haastattelussa). Riittävän kattavasti kerättävän tiedon pohjalta toimija voi havaita tilanteen heikentymän oikea-aikaisesti ja nähdä koko ajan, mikä kuluttajan talouden kehityksen suunta on.

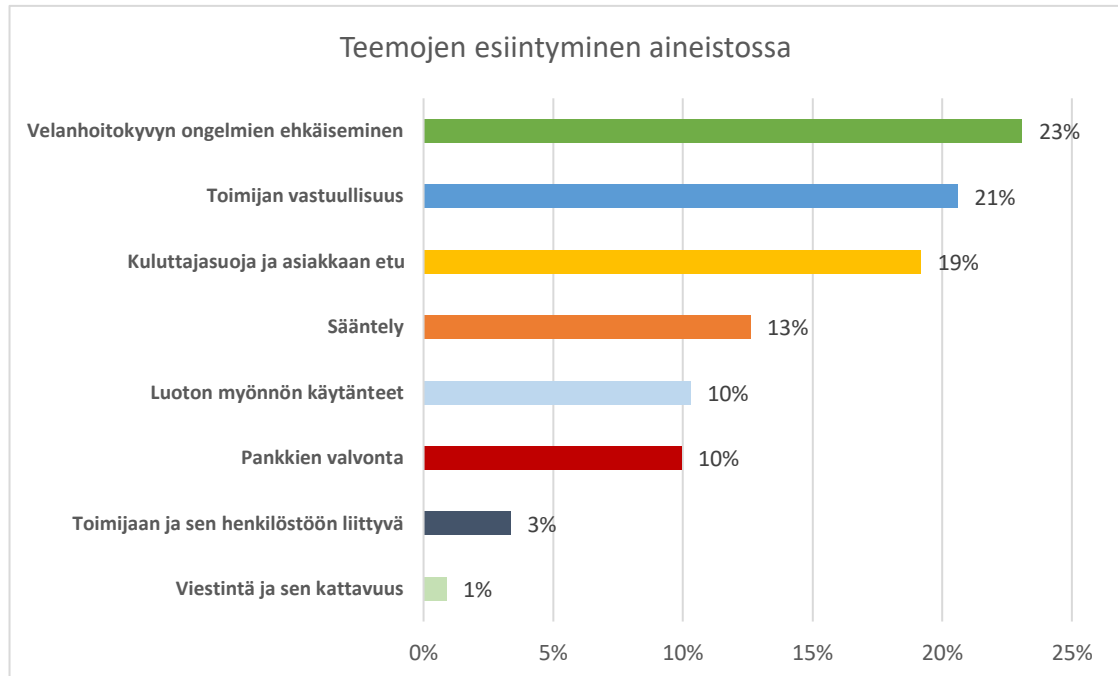
TAT:n taloustaitojen valmennuksen asiantuntijoiden maininnoissa pankkien yhteiskuntavastuun merkitys koettiin kohtalaisen tärkeänä, asteikolla 1-5 (1 = ei koeta tärkeänä) arvosana sijoittuu tasolle 4,5.

#### 6.4.7 Tarkasteltavien teemojen esiintyminen haastatteluissa

Haastatteluista tuotetusta materiaalista eroteltiin teemoittelun avulla aihe- ja asiakokonaisuudet, jotka toistuivat haastateltavien vastauksissa. Teemojen osalta pääkokonaisuuksia tunnistettiin kahdeksan, jotka on esitetty tarkemmin kuviossa 9. Teemojen osalta toistuneet aihe- ja asiakokonaisuudet avataan tarkemmalla tasolla seuraavassa kappaleessa, jossa näiden esiintyvyydellä viitataan kuvioon 9. Tarkempi aihe- ja asiakokonaisuudet kattava erittely tuloksista on kuvattu liitteessä 3. Aihe- ja asiakokonaisuusmainintojen osalta seuraavassa kappaleessa esitetään yhteenvedo, jossa prosenttiosuudella viitataan kyseisen laajemman teeman osuuteen kaikista aihe- ja asiakokonaisuusmaininnoista.

Tutkimusprojektin tavoitteen ja tarkoituksen huomioiden velanhoitokyvyn ongelmiin liitännäisen teeman korostuminen haastatteluissa (23 %:a) korostaa järjestämättömien saamisten määrää vähentävän tavoitteen tärkeyttä. Teemojen osalta korostui myös toimijan vastuullisuus ja sen merkitys tavoitteen saavuttamiseksi ja kuluttajasuojaa ajatellen (21 %:a). Puolestaan kuluttajasuoja ja asiakkaan etu korostui näistä maininnoista 19 %:ssa. Tämä teema liitettiin vahvasti luoton myöntöön ja maksusuunnitelman muutoksiin liitännäisiin tilanteisiin. Sääntelyyn liitännäiset teemat edustivat noin 13 %:n osuutta. Sääntelyn tiukentuminen oli näistä useimmiten mainittu. Kuluttajasuojaan ja asiakkaan etuun liitännäiset luotonmyöntökäytänteen toistuivat 10 %:a maininnoista. Pankkien valvontaan liitännäisten teemojen osalta tunnistettiin ohjeiden soveltamisen ja valvonnan tason vaihtelevuus, joka voi

johtaa kilpailuaseman vääristymiseen (10 %:a). Toimijaan ja sen henkilöstöön sekä viestintään liittyvien teemojen osalta yhteyksiä tunnistettiin yhteensä vain noin 4 %:a kaikista aihe- ja asiakokonaisuusmaininnoista.



Kuvio 9. Teemojen esiintyminen aineistossa

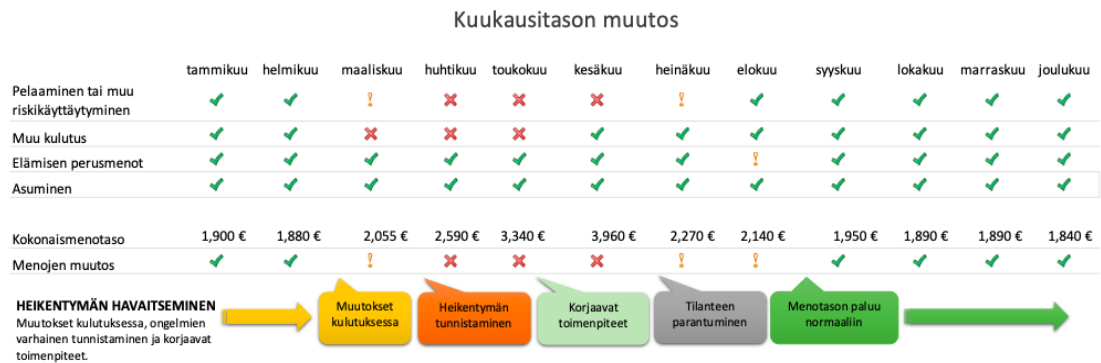
#### 6.4.8 Näkömä kuluttaja-asiakkaan talouden heikentymän havaitsemisesta

Tässä luvussa esitetään esimerkkitalouden kuvitteellisia tulo- ja menotietoja hyödyntäen koontinäkömä, jonka avulla havainnollistetaan tutkimustuloksia suhteessa sääntelyn tavoitetilään. Esimerkki keskittyy maksukyvyyn ja velanhoitokyvyn heikentymän tunnistamiseen tulo- ja menotietojen pohjalta. Esimerkissä on oletettu, että kuluttajalla palkanmaksu tapahtuu kuukausittain ja keskimääräinen nettoansio lomarahat mukaan luettuna on 2452 euroa kuukaudessa. Elämisen perusmenoihin on laskettu 800 euroa kuukaudessa. Tämä osuus pitää sisällään menoja, kuten ruokaan, puhelinliittymään ja muuhun perusmenoihin kuluvaan rahaa. Asumismenoihin on laskettu 700 euroa kuukaudessa.

Menojen ja kulujen kehitys -kuvioissa (kuviot 10-12) on esitetty esimerkkitalouden kulurakennetta ja maksukyvyyn heikentymän tunnistamista havainnollistava kuvaaja. Kuukausitason muutos (kuvio 10) kuvaa tilanteen kehitystä ja sääntelyn tarkoittamaa maksukyvyyn heikentymän tunnistamista, joka korostui haastattelujen maininnoissa. Kuva havainnollistaa kulutuksessa tapahtuvia muutoksia ja miten ne olisi mahdollista havaita ja esittää asiakkaalle tai toimijan henkilöstön avuksi maksukyvyyn heikentymän tunnistamiseen. Kuviossa 10 keltaisella huutomerkillä havainnollistetaan tilanteen heikentymää normaalitasoon nähden ja punainen rasti kuvaa jo merkittävää heikentymää.

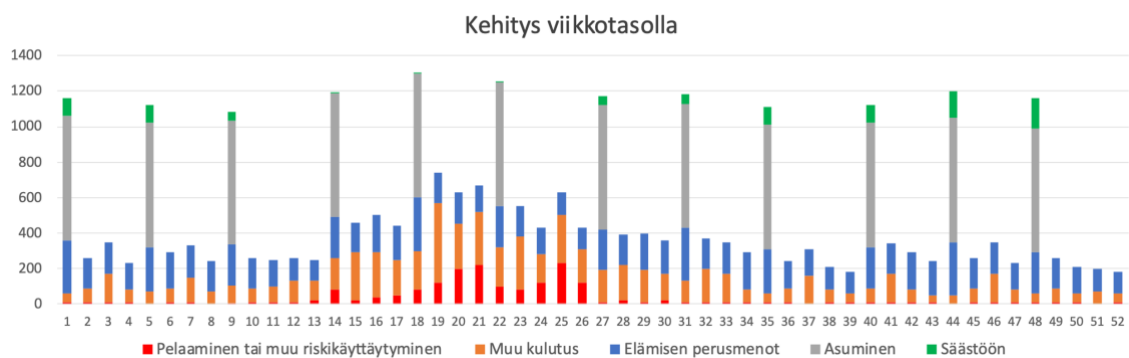


Haastattelumainintojen perusteella ensin tapahtuvat negatiiviset tai epäedukkaat muutokset ja sitten varsinainen heikentyminen. Nämä molemmat tulisi tunnistaa mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ja toteuttaa korjaavat toimenpiteet. Toimenpiteiden kautta tilanne saadaan parantumaan ja menotaso palautumaan niin sanottuun normaaliin tasoon.



Kuvio 10. Menojen ja kulujen kehitys kuukausitasolla

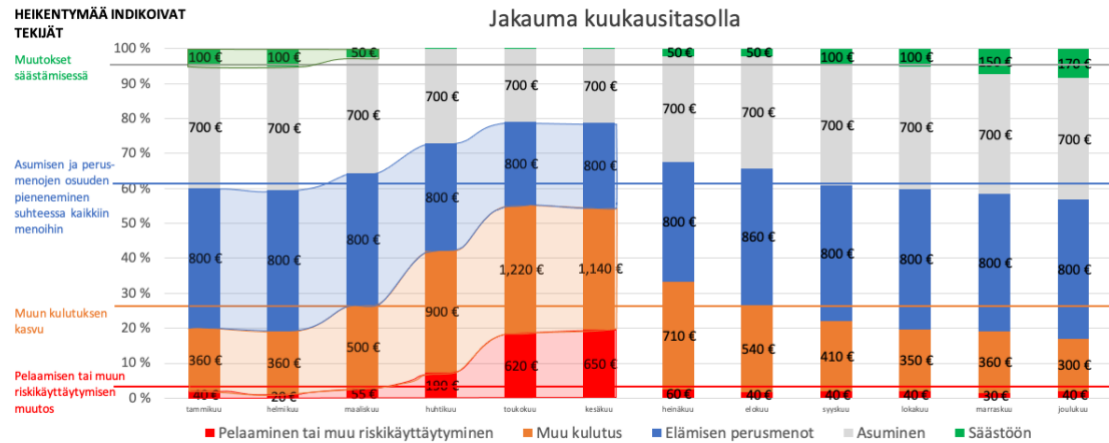
Menojen ja kulujen kehitys viikkotasolla -kuviossa (kuvio 11) on esitetty menojen ja kulutuksen jakaamaa. Esimerkkitalouden maksukyvyn heikentyminen alkaa esimerkissä viikolla 14 ja on nähtävissä aina tästä eteenpäin viikolle 27 saakka, jolloin tilanne saadaan normalisoitua. Oletetun kulutustason nousun myötä korjaavat toimenpiteet eivät tässä esimerkissä palauta kulutuksen tasoa heti normaalille tasolle. Normaali taso esimerkissä saavutetaan vasta syyskuussa.



Kuvio 11. Menojen ja kulujen kehitys viikkotasolla

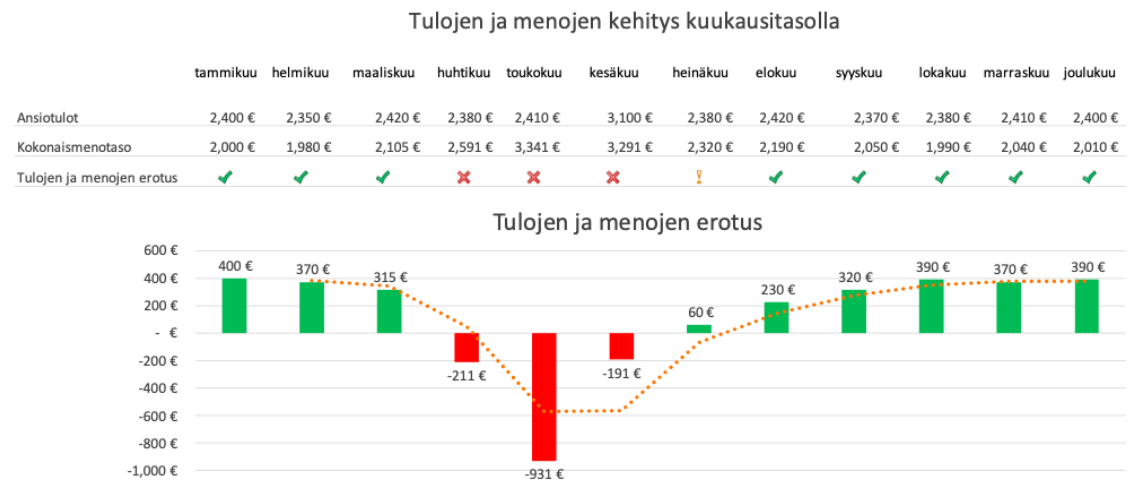
Menojen ja kulujen jakauma kuukausitasolla -kuvio (kuvio 12) havainnollistaa esimerkkitalouden kulutuksen muutosta. Maksukyvyn heikentyminen ja yli varojen eläminen alkaa näkyä kuviossa maaliskuusta eteenpäin, jolloin asumisen ja elämisen perusmenojen osuus alkaa muuttua hälyttävän pieneksi esimerkkitalouden muuhun kulutukseen nähden. Heikentyminen on havaittavissa esimerkissä myös säästämisen erän pienentymisen kautta, kun käytettävää varallisuutta suunnataan säästämisen sijaan muuhun kulutukseen ja rahapelaamiseen.

Esimerkkitalouden tilanteeseen toteutettavien tavoitteellisten toimenpiteiden vaikuttaessa tilanteen voidaan olettaa paranevan, jolloin menotaso alkaa vähitellen normalisoitua. Tämän myötä myös säästämisen erää on mahdollista jälleen kasvattaa ja saada näin ylimääräistä säästöä kerrytettyä.



Kuvio 12. Menojen ja kulujen jakauma kuukausitasolla

Tulojen, menojen ja kulutuksen kehitys -kuvio (kuvio 13) havainnollistaa esimerkkitalouden tulojen ja menojen välistä kehitystä. Tulojen ja menojen kehitys kuukausitasolla -osio kuvaa menojen normaalitasoon verrattua suhdetta esimerkkitalouden tietojen osalta. Tulojen ja menojen erotus -osio puolestaan havainnollistaa epätervettä ja yli varojen tapahtuvaa kulutusta. Kuvasta on helposti havaittavissa tilanteen heikentymä ja sen oletettuun paranemiseen kuluva aika kuukausissa.



Kuvio 13. Tulojen, menojen ja kulutuksen kehitys

Tässä luvussa esitetty esimerkki kertoo velanhoitokyvyssä tapahtuvien muutoksien aikaisessa vaiheessa tapahtuvan havainnoinnin tärkeydestä. Esimerkinomaiset näkymät havainnollistavat toimijan mahdollisuuksia havaita heikentymä ja toteuttaa tilannetta korjaavat toimenpiteet.

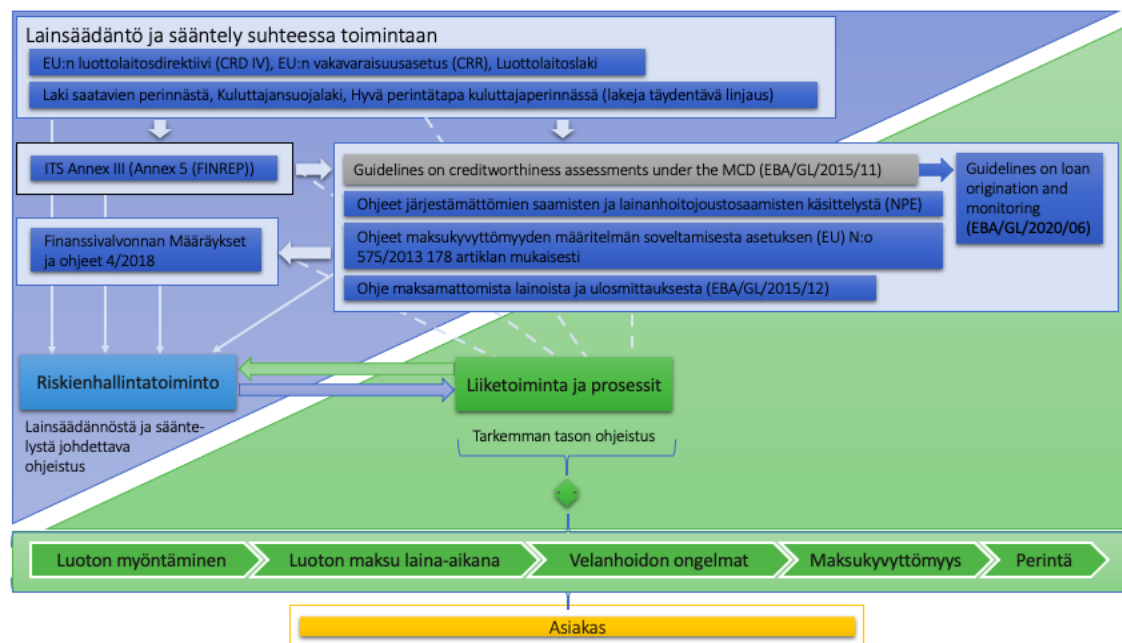
#### 6.4.9 Sisältöanalyysin tulokset

Toteutetussa sisältöanalyysissä tunnistettiin yleisesti prosessiin kuuluvan seuraavat osat:

- luoton myöntö,
- luoton takaisinmaksu laina-aikana,
- mahdolliset velanhoitokyvyn ongelmat ja niiden eskaloituessa maksukyvyyn heikkeneminen,
- johtaen maksukyvyttömyyteen ja viimeisenä
- perintä.

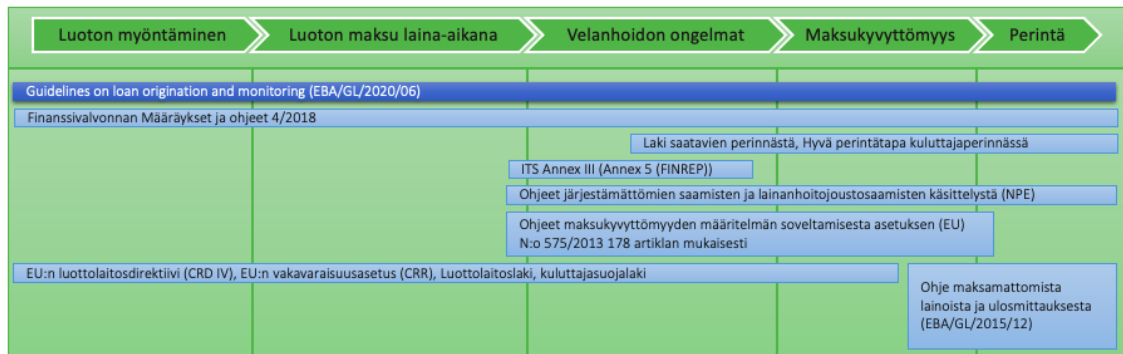
Ylätasolla tunnistettujen prosessiosien ja -vaiheiden tarkemmat vaateet esitetään kuviossa 15 prosessin yhteyteen tunnistetuissa sääntelyasiakirjoissa tai lainsäädännössä. Kuvaus lainan myöntöprosessista EBAn luotonantoa ja -valvontaa koskevan ohjeen mukaisena on esitetty kuviossa 16.

Kuviossa 14 on puolestaan havainnollistettu luotonannon kannalta keskeisimmän lainsäädännön ja sääntelyn vaikutus suhteessa toimintaan. Esitetty näkemys perustuu lainsäädännön, sääntelyasiakirjojen ja tutkimusaineiston välisiin yhteyksiin ja sitä kautta oppinnytöntekijän tunnistamaan sääntelyhierarkiaan ja näiden asemoitumiseen keskenään.



Kuvio 14. Lainsäädäntö ja sääntely suhteessa toimintaan

Analyysin yhteydessä on tunnistettu, että sääntely- ja lainsäädäntökokonaisuuksien pohjalta muodostui viisi keskeistä kokonaisuutta. Nämä muodostavat luotonmyöntöön ja -valvontaan liittyvän ja kaikki sen vaiheet kattavan kokonaisuuden (kuvio 15). Analyysin perusteella on havaittavissa, että sääntely on painottunut pitkälti ennen uutta EBA:n luotonantoa ja -valvontaa koskevaa ohjetta ongelmatilanteisiin ja niiden käsittelyyn sen sijaan, että harmonisoitaisiin käytänteitä luoton myöntöä ja lainanmaksua laina-aikana käsittelevän ohjeistuksen osalta.



Kuvio 15. Lainsäädännön ja sääntelyn sijoittuminen lainaprosessiin



Kuvio 16. Kuvaus kuluttaja-asiakkaan lainan myöntöprosessista EBA:n luotonantoa ja -valvontaa koskevaa ohjetta mukailien

## 7 Pohdinta

Opinnäytetyön tavoitteena on ollut tutkia EBA:n luotonantoa ja -valvontaa koskevan ohjeen vaikutuksia kuluttajaluotonantoon ja tarkemman tason ohjeen vaikutuksia suhteessa taloustaitojen valmennuksen tarpeeseen sekä sitä, millä seikoilla oman taloudenpidon kannalta haitallisia tapahtumia voitaisiin ehkäistä. Tutkimuksen teoreettisessa viitekehyksessä käytiin läpi EBA:n luotonantoa ja -valvontaa koskevan ohjeen keskeinen sisältö kuluttaja-asiakkaan näkökulmasta sen tuomat muutokset kuluttajaluotonantoon ja sitä kautta järjestämättömien saamisten kehitykseen. Tutkimuksen empiirinen osuus toteutettiin kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen avulla ja pääaineistonkeruumenetelmänä hyödynnettiin avointa haastattelua, puolistrukturoitua haastattelua ja sisältöanalyysia. Haastatteluja toteutettiin kahdelle erityyppiselle kohderyhmälle, joista molempien haastattelukysymysten teemassa osa kysymyksistä keskittyi negatiivisten vaikutusten minimoimiseen ja tarpeeseen lisätä tietoisuutta omasta taloudenpidosta. Haastattelut suoritettiin yhden kuukauden aikana.

Tutkimuksen tuloksista tehty havainto tukee EBA:n luotonantoa ja -valvontaa koskevan ohjeen tavoitetta minimoida tulevaisuudessa tapahtuvia negatiivisia tapahtumia ja sitä kautta pienentää mahdollisuutta joutua velanhoito-ongelmiin. Tiukentuneen sääntelyn voidaan todeta edesauttavan rahoitusmarkkinoiden muuttumista vakaammiksi ja uskottavimmiksi, jolloin kyky kestää shokkeja ja koronatilanteen kaltaisia poikkeusoloja paranee. Määrätietoisesti toteuttava kulttuurimuutos ja parhaiden toimintatapojen tuominen osaksi kaikkien toimijoiden tekemistä on omiaan parantamaan kuluttajan etua ja suojaa. Tämän voidaan olettaa näkyvän pidemmällä aikavälillä yksittäisen toimijan tuottavuuden kasvuna ja kilpailussa menestymisenä. Käytännössä kuluttaja-asiakkaan kannalta tämä voi tarkoittaa esimerkiksi parempaa tai kehittyneempää taloudenpidon ennakointia, siihen opastamista, ohjaamista vastuullisesti ja huomioiden kunkin toimijan omalle toiminnalleen ja asiakkailleen asettamat arvolupaukset. Tämä voi tarkoittaa myös toisaalta sitä, että tulevaisuudessa toimijat suunnittelevat ja toteuttavat prosessejaan vahvemmin tunnistamaan erilaiset epäedukkaat muutostilanteet, jolloin mahdollisesti muodostuviin ongelmiin tai esimerkiksi velanhoitokyvyn heikentymään on kyvykyys vastata nykyistä tehokkaammin.

Tavoitteen kannalta keskeisessä asemassa on taloustaitojen valmennus. Maailman digitalisoituminen asettaa omat haasteet mutta toisaalta vapauttaa myös aikaa, kun työtä on mahdollista automatisoida, jolloin asiantuntijatyöhön vapautuu enemmän aikaa. Tässä toimijoiden rooli ja yhteiskuntavastuu on merkittävä. Toimialan kannalta yhden EU-tasoisien haasteen voidaan siis todeta liittyvän osaltaan sääntelynmukaisuuden varmistamiseen, erityisesti valvonnan tason vaihtelevuuden osalta riippuen siitä, onko toimija Euroopan Keskuspankin, Finanssivalvonnan tai muun ulkomaisen tai kotimaisen valvovan viranomaisen valvonnan alaisuudessa. Mikäli sääntelyn sitovuus ja soveltamisen taso on sama kaikilla

toimijoilla, se tukee parhaimmillaan tavoitetta pienentää järjestämättömien saamisen määrää ja luo edellytykset ennaltaehkäistä asiakkaiden joutumista ongelmiin.

Opinnäytetyön aikana määriteltiin käytettävä peittomatriisi (taulukko 1), jossa tavoite ja tutkimuskysymykset on yhdistetty haastattelukysymyksiin. Peittomatriisin myötä opinnäytetyön raportointi etenee hyvin johdonmukaisesti ja sen voidaan katsoa parantaneen tutkimuksen luotettavuutta prosessin aikana. Opinnäytetyötoteutuksen systemaattisuutta ja tutkimuksen tulosten luotettavuutta pyrittiin parantamaan tutkimus- ja analysointimenetelmiä monipuolisesti hyödyntämällä. Lisäksi pyrittiin siihen, että analyysivaiheen toistaminen olisi mahdollista tehdä uudelleen käyttämällä valmiiksi litteroitua aineistoa, jolloin sen voidaan osaltaan katsoa parantavan tutkimuksen reliabiliteettia.

Henkilökohtainen oppimistavoitteeni oli oman ammattiosaamisen syventäminen kuluttajaluotonantoa koskevasta sääntelystä ja sen linkittymisestä muuhun sääntelyyn. Opinnäytetyön laatiminen oli kokonaisuutena paljon aikaa vaativa ja aikatauluhaasteita sisältänyt prosessi. Keskeisin työstöä selkeyttänyt ratkaisu oli peittomatriisin luominen heti työstön alkuvaiheessa. Haasteellisin osuus liittyi aineiston rajaukseen ja yhtenäisen kokonaisuuden muodostamiseen. Aineiston litterointi oli paljon aikaa vievä osuus ja tallennettujen haastattelujen muuntaminen tekstimuotoon kohtalaisen hidasta. Kaiken kaikkiaan tämä opinnäytetyö projektina on ollut varsin opettavainen sääntelyn ja siihen liittyvän osaamisen syventämiseksi ja tutkimustyöhön liittyvän ammattitaidon lisäämiseksi.

## Lähteet

### Painetut

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Vastapaino.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät: uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3.-4. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy

Pitkäranta, A. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Jokioinen: e-Oppi Oy.

### Sähköiset

Asuntolainat. Euroopan komissio 2020. Viitattu 17.11.2020

[https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/financial-products-and-services/mortgages/index\\_fi.htm](https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/financial-products-and-services/mortgages/index_fi.htm)

Asuntolainat ja lainakatto. Finanssivalvonta 2020. Viitattu 17.11.2020

<https://www.finanssivalvonta.fi/kuluttajansuoja/kysymyksiä-ja-vastauksia/pankkipalvelut/asuntolainat-ja-lainakatto/>

Asuntolainan vakuus. OP 2021. Viitattu 18.4.2021

<https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/lainat-ja-asunnot/asuntolaina/asuntolainan-vakuudet>

EBA provides clarity to banks and consumers on the application of the prudential framework in light of COVID-19 measures. EBA 2020. Viitattu 10.11.2020

<https://eba.europa.eu/eba-provides-clarity-banks-consumers-application-prudential-framework-light-covid-19-measures>

Eskola, J. & Vastamäki, J. 2015. Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. Teoksessa Valli, R. & Aaltola, J. (toim.). Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle, 27-44. Jyväskylä: PS-kustannus.

Suomen talous toipuu vähitellen äkkijarrutuksesta. Suomen pankki 2020. Viitattu 10.11.2020

<https://www.eurojatalous.fi/fi/2020/3/suomen-talous-toipuu-vahitellen-akkijarrutuksesta/>

Euroopan pankkien järjestämättömät saamiset ovat vähentyneet, mutta eivät vielä tarpeeksi. Finanssivalvonta 2019. Viitattu 10.11.2020

<https://www.finanssivalvonta.fi/tiedotteet-ja-julkaisut/blogit/2019/euroopan-pankkien-jarjestamattomat-saamiset-ovat-vahentyneet-mutta-eivat-viela-tarpeeksi/>

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) N:o 575/2013. Viitattu 31.12.2020

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=celex%3A32013R0575>

EPV:n ohjeet luottokelpoisuuden arvioinnista EBA/GL/2015/11. Viitattu 17.11.2020

[https://eba.europa.eu/sites/default/documents/files/documents/10180/1162894/68415423-cda4-4300-9de4-75a642871f87/EBA-GL-2015-11\\_FI\\_GL%20on%20creditworthiness.pdf](https://eba.europa.eu/sites/default/documents/files/documents/10180/1162894/68415423-cda4-4300-9de4-75a642871f87/EBA-GL-2015-11_FI_GL%20on%20creditworthiness.pdf)

Finanssivalvonnan kirje Suomessa toimiville pankeille. Finanssivalvonta 2010. Viitattu 10.11.2020

[https://www.finanssivalvonta.fi/globalassets/fi/pankki/kirje\\_suomessa\\_toimiville\\_pankeille\\_310310.pdf](https://www.finanssivalvonta.fi/globalassets/fi/pankki/kirje_suomessa_toimiville_pankeille_310310.pdf)

Hirvonen, A. & Lemström, A. 2020. Perintätoimiala kasvussa - suomalaisten velka perintäyhtiöille kasvanut. Viitattu 6.4.2021

<https://www.eurojatalous.fi/fi/2020/artikkelit/perintatoimiala-kasvussa-suomalaisten-velka-perintayhtiöille-kasvanut/>

Kuluttajaluottojen väliaikainen hintasääntely. KKV 2021. Viitattu 6.4.2021

<https://www.kkv.fi/ratkaisut-ja-julkaisut/julkaisut/kuluttaja-asiamiehen-linjaukset/aihekohtaiset/kuluttajaluottojen-tarjoaminen/#valiaikainen>

Lainaaminen. Finanssivalvonta 2020. Viitattu 17.11.2020

<https://www.finanssivalvonta.fi/kuluttajansuoja/kysymyksia-ja-vastauksia/pankkipalvelut/lainaaminen/>

Luotonantoa ja valvontaa koskevat ohjeet EBA/GL/2020/06. Viitattu 17.11.2020

[https://eba.europa.eu/sites/default/documents/files/document\\_library/Publications/Guidelines/2020/Guidelines%20on%20loan%20origination%20and%20monitoring/Translations/886681/Final%20Report%20on%20GL%20on%20loan%20origination%20and%20monitoring\\_CO\\_R\\_FI.pdf](https://eba.europa.eu/sites/default/documents/files/document_library/Publications/Guidelines/2020/Guidelines%20on%20loan%20origination%20and%20monitoring/Translations/886681/Final%20Report%20on%20GL%20on%20loan%20origination%20and%20monitoring_CO_R_FI.pdf)

Makrotalouden valvonta 12/2019. Euroopan parlamentti 2019. Viitattu 17.11.2020

<https://www.europarl.europa.eu/factsheets/fi/sheet/90/makrotalouden-valvonta>

Mitä ovat järjestämättömät saamiset. Euroopan keskuspankki 2016. Viitattu 17.12.2020

<https://www.ecb.europa.eu/explainers/tell-me/html/npl.fi.html>



Neljäs edistymiskertomus järjestämättömien lainojen vähentämisestä ja riskin vähentämiseksi toteutettavista lisätoimenpiteistä pankkiunionissa. Euroopan komissio 2019. Viitattu 17.11.2020

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/PDF/?uri=CELEX:52019DC0278&from=EN>

Ohjeet järjestämättömien saamisten ja lainanhoitajustosaamisten käsittelystä

EBA/GL/2018/06. Viitattu 17.11.2020

[https://eba.europa.eu/sites/default/documents/files/documents/10180/2668883/4e2abe0c-c14b-4206-807d-e638ea20ebd9/EBA%20BS%202018%20358%20Final%20report%20on%20GL%20on%20NPE\\_FBE\\_FI.pdf?retry=1](https://eba.europa.eu/sites/default/documents/files/documents/10180/2668883/4e2abe0c-c14b-4206-807d-e638ea20ebd9/EBA%20BS%202018%20358%20Final%20report%20on%20GL%20on%20NPE_FBE_FI.pdf?retry=1)

Ohjeet maksukyvyttömyyden määritelmän soveltamisesta asetuksen (EU) N:o 575/2013 178 artiklan mukaisesti EBA/GL/2016/07. Viitattu 17.11.2020

[https://eba.europa.eu/sites/default/documents/files/documents/10180/1721448/a30ec65a-1d33-40f3-b65e-b44f6b8d0bdc/Guidelines%20on%20default%20definition%20\(EBA-GL-2016-07\)\\_FI.pdf](https://eba.europa.eu/sites/default/documents/files/documents/10180/1721448/a30ec65a-1d33-40f3-b65e-b44f6b8d0bdc/Guidelines%20on%20default%20definition%20(EBA-GL-2016-07)_FI.pdf)

Pankkien tehtävät. Finanssiala ry 2021. Viitattu 18.4.2021

<https://www.finanssialalle.fi/opintomateriaalit/finanssialan-perusteet/finanssialalla-toimiminen/finanssimarkkinoiden-toimijat/pankkien-tehtavat>

Pankkivalvonta. Finanssivalvonta 2021. Viitattu 18.4.2021

<https://www.finanssivalvonta.fi/pankki/>

Risk Dashboard. EBA 2020. Viitattu 2.11.2020

<https://eba.europa.eu/risk-analysis-and-data/risk-dashboard>

SVT: Osakeasuntojen hinnat 9/2019. Tilastokeskus 2020. Viitattu 17.11.2020

[http://www.stat.fi/til/ashi/2020/09/ashi\\_2020\\_09\\_2020-10-29\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/ashi/2020/09/ashi_2020_09_2020-10-29_tie_001_fi.html)

Takaus ja panttaus. Finanssivalvonta 2020. Viitattu 17.11.2020

<https://www.finanssivalvonta.fi/kuluttajansuoja/kysymyksia-ja-vastauksia/pankkipalvelut/takaus-ja-panttaus/>

Taluskriisi on kohdellut lempeästi suomalaisten asumista. Tilastokeskus 2013. Viitattu 6.4.2021

[https://www.stat.fi/artikkelit/2013/art\\_2013-03-11\\_008.html?s=0](https://www.stat.fi/artikkelit/2013/art_2013-03-11_008.html?s=0)

Toinen seurantaraportti järjestämättömien lainojen vähentämisestä Euroopassa. Eduskunta 2018. Viitattu 2.11.2020 <https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/Liiteasiakirja/Documents/EDK-2018-AK-184738.pdf>

Uutinen 2/2021. TAT 2021. Viitattu 7.3.2021  
<https://www.tat.fi/tat-tuo-oman-talouden-hallinnan-oppimateriaalin-toiselle-asteelle-yhdessa-finanssialan-yritysten-kanssa/>

Uutinen 5/2020, TAT 2020. Viitattu 7.3.2021  
<https://www.tat.fi/takana-hieno-lukuvuosi/>

Uutinen 1/2019, TAT 2019. Viitattu 7.3.2021  
<https://www.tat.fi/talous-ja-nuoret-tat/>

Usein kysyttyä. TAT Bisneskurssi 2021. Viitattu 7.3.2021  
<https://bisneskurssit.fi/faq/>

Valvottavatiedote 6.8.2010 - 20/2010. Finanssivalvonta 2010. Viitattu 2.11.2020  
<https://www.finanssivalvonta.fi/tiedotteet-ja-julkaisut/valvottavatiedotteet/2010/henkiloasiakkaiden-asuntorahoituksesta/>

Valvottavatiedote 29.10.2020 - 68/2020. Finanssivalvonta 2020. Viitattu 2.11.2020  
<https://www.finanssivalvonta.fi/tiedotteet-ja-julkaisut/valvottavatiedotteet/2020/eban-luotonantoa-ja-valvontaa-koskevat-uudet-ohjeet-sisallytetty-finanssivalvonnan-maarays-ja-ohjekokoelmaan/>

## Kuviot

Kuvio 1. EBA:n luotonantoa ja -valvontaa koskevan ohjeen voimaantulo ja siirtymäajat ohjeen sisältöä mukaillen (EBA/GL/2020/06, 8).....	15
Kuvio 2. NPE-tasojen kehitys EU-alueella, Risk Dashboard (EBA 2020, 16).....	20
Kuvio 3. NPE-tasot maittain EU-alueella 3/2020, Risk Dashboard (EBA 2020, 16).....	21
Kuvio 4. Kotitalouslainat käyttötarkoituksittain (Suomen Pankki 2020) .....	22
Kuvio 5. Lainaaminen (Finanssivalvonta 2020) .....	23
Kuvio 6. Vanhojen osakeasuntojen hintojen kehitys maakunnittain (Tilastokeskus 2020) .....	24
Kuvio 7. Lähestymistavat tutkiminen-kehittäminen-jatkumolla (Ojasalo ym. 2015, 36). .....	26
Kuvio 8. Aineistonkeruumenetelmät .....	28
Kuvio 9. Teemojen esiintyminen aineistossa .....	40
Kuvio 10. Menojen ja kulujen kehitys kuukausitasolla .....	41
Kuvio 11. Menojen ja kulujen kehitys viikkotasolla .....	41
Kuvio 12. Menojen ja kulujen jakauma kuukausitasolla .....	42
Kuvio 13. Tulojen, menojen ja kulutuksen kehitys .....	42
Kuvio 14. Lainsäädäntö ja sääntely suhteessa toimintaan.....	43
Kuvio 15. Lainsäädännön ja sääntelyn sijoittuminen lainaprosessiin.....	44
Kuvio 16. Kuvaus kuluttaja-asiakkaan lainan myöntöprosessista EBA:n luotonantoa ja -valvontaa koskevaa ohjetta mukaillen .....	44

## Taulukot

Taulukko 1. Tutkimusprojektin tavoite ja tutkimuskysymykset peittomatriisissa .....	9
Taulukko 2. Tutkimusprojektin käsitetaulukko .....	11

**Liitteet**

<b>Liite 1: Riskienhallinnan ja sääntelyn asiantuntijoiden haastattelurunko .....</b>	<b>53</b>
<b>Liite 2: Taloustaitojen valmennuksen asiantuntijoiden haastattelurunko .....</b>	<b>54</b>
<b>Liite 3: Tarkasteltavien aiheiden ja aihekokonaisuuksien esiintyminen .....</b>	<b>55</b>

**Liite 1: Riskienhallinnan ja sääntelyn asiantuntijoiden haastattelurunko****Sääntely ja valvonta**

- A1. Miten mielestäsi sääntely yleisellä tasolla tukee tavoitetta pienentää järjestämättömien saamisten määrää?
- A2. Millaisena näet valvontakulttuurin eri valvojien välillä? (EKP, Fiva tai muu)
- A3. Miten koet uuden sääntelyn linkittymisen muuhun EBAn antamaan ohjeistukseen?
- A4. Kuinka tärkeänä näet tiukentuneen sääntelyn roolin?

**EBAn luotonantoa ja -valvontaa koskeva ohje**

- A5. Millaisena koet tavoitteen pienentää järjestämättömien saamisten määrää ja miten mielestäsi uusi ohjeistus tukee tavoitetta?
- A6. Mitkä ovat mielestäsi uuden sääntelyn keskeisimmät kohdat?

**Velanhoitokyvyn ongelmat ja kuluttajasuoja**

- A7. Miten näitä kohtia kehittämällä olisi mahdollista suojata kuluttajaa velanhoitokyvyn ongelmilta?
- A8. Millainen voisi olla epäedukkaita vaikutuksilta tai tapahtumilta suojaava mekanismi?
- A9. Miten näet kuluttajan vastuun ja millaisilla seikoilla tietoisuutta omasta taloudenpidosta olisi mahdollista lisätä?

**Datan ja analytiikan hyödyntäminen**

- A10. Millaisessa roolissa näet datan ja analytiikan hyödyntämisen päämäärän saavuttamiseksi

**Liite 2: Taloustaitojen valmennuksen asiantuntijoiden haastattelurunko****Taloustaidot ja valmennuksen tarve**

- B1. Miten hyvin mielestäsi kouluissa valmennetaan taloustaitoja nuorille?
- B2. Kuinka tärkeänä pidät tällaisen valmennuksen lisäämistä nykyisestä?  
(asteikko 1-5, 1 = en koe tärkeänä)
- B3. Millaista sisältöä valmennuksessa olisi tärkeää käsitellä laina-asioiden hoidon näkökulmasta?
- B4. Koetko, että nuorilla on hyvät käsitys omasta taloudenpidosta?
- B5. Miten tärkeänä koet pankkien yhteiskuntavastuun taloustaitojen valmennuksessa?  
(asteikko 1-5, 1 = en koe tärkeänä)

**Lainanmaksu ja maksujen laiminlyönti**

- B6. Miten hyvin mielestäsi nuoret ymmärtävät lainan maksujen laiminlyöntiin liittyvät seikat?  
(asteikko 1-5, 1 = heikosti)
- B7. Mitkä ovat mielestäsi seikkoja, jotka voivat altistaa maksujen laiminlyönnille ja velanhoidokyvyn ongelmille?
- B8. Millä keinoilla näitä olisi mahdollista estää?
- B9. Mitkä ovat seikkoja, joilla tietoisuutta taloustaidoista voidaan lisätä?
- B10. Minkä asteen koulutuksen näet keskeisimpänä vaikuttavuuden kannalta?  
(Monivalintakysymyksen vaihtoehdot: 1. perusaste, 2. keskiaste, 3. alin korkea-aste, 4. alempi korkeakoulu, 5. ylempi korkeakoulu, 6. tutkijakoulutus 7. muu, mikä: \_\_)

Liite 3: Tarkasteltavien aiheiden ja aihekokonaisuuksien esiintyminen

