

Anne-Mari Rinne

LUOTTOKORTIN ERITYISYYS MAKSUTAPANA

Liiketalouden koulutusohjelma  
2013

## LUOTTOKORTIN ERITYISYYS MAKSUTAPANA

Rinne, Anne-Mari  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Syyskuu 2013  
Ohjaaja: Korhonen, Satu  
Sivumäärä: 34  
Liitteitä: 1

Asiasanat: luottokortti, kuluttajaluotot, maksupalvelulaki, pankkityö, hyvä pankkitapa

---

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutustuttaa tekijänsä luottokorttiin maksutapana ja luoda eräänlainen tietopaketti, josta voisi olla apua luottokorttimyyntiin. Työstä voisivat näin ollen hyötyä mm. aloittavat pankkitoimihenkilöt tai muuten asiasta kiinnostuneet kuluttajat.

Työn teoreettisessa osiossa keskitytään pääkäsitteisiin, korttivaihtoehtoihin ja toimintaa sääteleviin säädöksiin sekä lakeihin. Työssä kerrotaan myös luottokortin toimintaperiaatteista sekä markkinoista yleensä.

Opinnäytetyön tutkivassa osassa tehtiin kvalitatiivinen haastattelututkimus, jossa oli kolme pääteemaa: onko asiakas saanut opastusta luottokortin käyttöön, olisiko käyttöopastus tarpeellinen ja onko asiakas kohdannut yllättäviä tai ongelmallisia tilanteita luottokorttiin liittyen. Haastateltavia henkilöitä tutkimuksessa oli kahdeksan ja heillä kaikilla oli jonkin pankin yhdistelmäkortti. Puolet haastateltavista oli hankkinut kortin oma-aloitteisesti ja lopuille se oli kaupattu pankin toimesta.

Tutkimuksen mukaan luottokortin käyttöä oli opastettu vaihtelevasti ja esimerkiksi samassa pankkiryhmässä opastus oli eronnut eri henkilöiden välillä. Haastateltavista lähes kaikki kertoivat, etteivät olleet lukeneet korttiansa sopimusehtoja. Luoton hakeminen koettiin kuitenkin helpoksi. Luottokorttiopastus olisi kaikkien haastateltavien mielestä tarpeellinen ja luonteva osa myyntitilannetta. Haastateltaville yllätyksiä luottokorttimaksamisessa olivat aiheuttaneet mm. minimiveloitus ja maksuvapaat kuukaudet.

Tutkimuksessa selvisi, että pankeilla ei ole yhteisiä toimintatapoja asiakkaan ohjeistamiseen vaan opastuksen laatu ja määrä ovat tapauskohtaisia. Turvallisuusneuvot tunnusluvun ja kortin säilyttämisestä sekä kuolettamisesta olivat kuitenkin kaikille haastatelluille tuttuja.

Laadullista analyysia lukiessa on muistettava, että tapaukset ovat ainutlaatuisia ja näin ollen tutkimusta toistettaessa tulokset saattaisivat hieman erota. Kuitenkin tämän tutkimuksen tulokset etenkin luottokorttiopastuksen tarpeellisuudesta ovat melko yksimielisiä. Toteutettu haastattelututkimus tarjoaa hyvän kuvan siitä miten ihmiset ovat kokeneet luottokortin hakutilanteen.

## CREDIT CARDS SPECIALTY AS A PAYMENT METHOD

Rinne, Anne-Mari

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in business

September 2013

Supervisor: Korhonen, Satu

Number of pages: 34

Appendices: 1

Keywords: credit card, consumer credits, payment service law, working in a bank, good bank practice

---

The purpose of this thesis was to come aware of credit card and its specialty in payments. Meaning was to create a kind of a guidebook to credit card seller. My thesis can be useful to bank clerk which is new in business or actually to anyone who is interested in credit cards.

The theory part is concentrating on main terms, card options and statutes around the business. It also tells about the principles of credit card and card markets in general.

In the research part of this thesis an interview study was made. It had three main themes: has the customer got guidance in credit card usage, should advising be a necessary part of the selling process and has a customer met a surprising or problematic situation with credit card. The research had eight interviewees and they all had a combination card. Half of the interviewees had been self-imposed when applying a credit card.

Given credit card guidance differed among interviewees and some of them said that they had hardly any instruction. Given guidance among the interviewees differed also clearly even in the same bank group. Almost everyone told that they had not read the terms of agreement. Applying credit was easy according to interviewees.

In the light of this research it can be said that people want to have a proper guidance in the selling process of a credit card. Some surprises that had occurred in credit card payments among respondents were minimum charging and payment free months.

This research revealed that banks do not have common procedures about credit card guidance. Quality and quantity of guidance are individual in every situation. Even though the security advises about the PIN and card were familiar. Interviewees knew how to redeem their cards.

When reading qualitative analysis it should be remembered that the cases are unique and therefore if the research would be repeated the results could differ. However the results of this research when it comes to the necessity of guidance are quite solid. This research offers a good basic picture about how people feel the applying situation of a credit card.

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	MENETELMÄT .....	6
3	YLEISTÄ MAKSUKORTEISTA.....	11
3.1	Luottokortti.....	13
3.2	Luotottomat kortit.....	14
3.3	Luottokorttien lisäominaisuudet.....	15
3.4	Luottokorttien hinnoittelu.....	17
4	HYVÄ JA PAHA LUOTTOKORTTI .....	18
5	LUOTTOKORTTEJA KOSKEVAT LAIT, ASETUKSET JA PERIAATTEET .....	20
5.1	Maksupalvelulaki .....	20
5.2	Kuluttajansuojalain 7.luku Kuluttajaluotot .....	22
5.3	Hyvä pankkitapa.....	23
5.4	Luottokortin myöntämisprosessi .....	24
6	ALAN SUURIMMAT TOIMIJAT .....	25
6.1	VISA & MasterCard.....	25
6.2	American Express & Diners Club .....	27
7	TUTKIMUSTULOKSET.....	28
7.1	Teema 1: Opastuksen saaminen luottokorttia hakiessa.....	28
7.2	Teema 2: Käyttöopastuksen tarpeellisuus .....	29
7.3	Teema 3: Luottokorttimaksamisen yllätykset .....	30
8	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA .....	30
8.1	Teema 1: Opastus ei ole itsestäänselvyys.....	30
8.2	Teema 2: Opastuksesta hyötyjä? .....	31
8.3	Teema 3: Opastuksessa käsiteltävät asiat.....	32
8.4	Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys .....	32
8.5	Jatkotutkimusmahdollisuudet.....	33
	LÄHTEET .....	35
	LIITTEET	

## 1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön aiheena on luottokortit. Tarkemmin sanottuna käsittelen maksukorttialan toimintaa ja siihen liittyviä käsitteitä yleisesti. Mietin miten suuri rooli myyjän asiantuntemuksella on asiakkaiden luottokortin käyttöön. Työn tarkoituksena on saada itselle tietotaitoa asiasta ja tutkia kuluttajien mielipiteitä siitä olisiko luottokortin käytön opastukselle tarvetta. Oma näkökulmani asiaan on se, että itse hakiesani luottokorttia sain mukaani vain ison nivaskan sopimuspapereita ehtoineen. Eli opastusta ei käytännössä ollut vaan minun oletettiin lukevan paperit itse ja ymmärtävän mihin sitoudun. Mietin vain moniko ylipäättään lukee nuo paperit saati sitten ymmärtää oikeutensa ja velvollisuutensa. Kuitenkin näen, että olisi kaikkien etu saada kuluttajat ymmärtämään luottokortin toimintaperiaatteet ja sen erityisyys muiden maksutapojen joukossa. Voisin kuvitella, että yksinkertaisesti panostamalla neuvontaan voitaisiin ehkäistä kuluttajien luotto-ongelmia, mikä olisi omiaan vähentämään myös luotonmyöntäjän luottotappioita. Luottokorttiyhtiöt taas varmasti hyötyisivät, jos kuluttajat neuvonnan myötä rohkaistuisivat käyttämään korttejaan aktiivisemmin. Luulen, että moni arastelee luottokortin käyttämistä tiedonpuutteen aiheuttaman ylikuluttamispelon myötä. Luottokortilla tarkoitetaan tässä työssä sekä varsinaisia luottokortteja että maksuaika- ja yhdistelmäkortteja.

Työn lähtökohtana on oma kiinnostus finanssialaa kohtaan ja koen, että tästä työstä voisivat hyötyä pankissa kortteja myyvät henkilöt, etenkin aloittavat pankkivirkailijat ja siten myös heidän asiakkaansa. Työlle ei ole erillistä toimeksiantajaa, joten asiaa tarkastellaan yleisellä tasolla. Opinnäytetyön pääkysymyksinä onkin: Saako kuluttaja omasta mielestään tarpeeksi opastusta ja tietoa hankkiessaan luottokorttia? Mitä kuluttajat tietävät luottokorttimaksamisesta? Mitä lainsäädäntö sanoo luottokorttien markkinoinnista?

## 2 MENETELMÄT

Tämä opinnäytetyö aloitettiin suunnitelmalla, joka kirjoitettiin huhti- toukokuussa 2013. Suunnitelman pohjalta alettiin etsiä aiheeseen liittyvää teoriamateriaalia, jotta saataisiin tarvittavaa taustatietoa aiheesta. Teoriamateriaaliin tutustuttiin kesä- heinäkuussa ja niistä tutkimukseen kirjoitettiin relevanteimmat asiat eli ne asiat jotka jokaisen olisi hyvä tietää luottokorteista. Työn keskiössä on kokoajan ollut luottokortit, vaikkakin alkuperäisestä työn tarkoituksesta ollaan siirrytty muualle työtä kirjoittaessa. Lähdin liikkeelle ajatuksenani tutkia kuluttajien asenteita liittyen luottokortteihin, mutta totesin lopulta, että tutkimuksen tulokset saattaisivat olla hieman liian ennalta arvattavia ja näkökulma tuntui hankalalta työstää. Väliseminaarissa kesäkuussa sitten syntyi idea pohtia ja tutkia sitä olisiko kuluttajille tarpeellista antaa opastusta luottokortin käyttöön. Idea pohjautui jo kirjoitettuun teoriaan, jossa oli aiheesta lakitekstiä ja lisäksi mietin omakohtaista kokemustani luottokortin hakutilanteesta. Minä ainakin olisin halunnut enemmän tietoja ja opastusta luottokortin käyttöön jo siinä vaiheessa, jotta olisin välttynyt yllätyksiltä ja myöhemmältä tiedon etsinnältä.

Tutkimusmenetelmäksi valitsin kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen. Syy tämän menetelmän valintaan oli se, että näin saisin yksityiskohtaisempia ja luotettavampia vastauksia kuin kvantitatiivisella tutkimuksella. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää miten tarpeellista neuvonta ja opastus on asiakkaan näkökulmasta ja miten heitä ollaan neuvottu kun he ovat hakenneet luottokorttia.

Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen tyypillisimpiä piirteitä ovat:

1. aineisto kootaan luonnollisissa ja todellisissa tilanteissa
2. suositaan ihmistä tiedon keruun instrumenttina
3. käytetään induktiivista analyysia eli pyritään tekemään ”yleistyksiä” ja päätelmiä aineistosta, aineistoa pyritään tarkastelemaan monitahoisesti ja yksityiskohtaisesti nostoen siitä esiin merkityksellisiä teemoja
4. laadulliset metodit aineiston hankinnassa eli suositaan metodeja, joissa tutkittavien ääni ja mielipiteet pääsevät esille
5. tutkittava kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti
6. tutkimussuunnitelma muotoutuu tutkimuksen edetessä

7. käsitellään tapauksia ainutlaatuisina ja tulkitaan aineistoa sen mukaan.  
(Hirsjärvi&Remes&Sajavaara 1997, 160)

Kvalitatiivisen tutkimuksen aineiston suuruus on tapauskohtaista. Tutkija voi alkaa kerätä aineistoa päättämättä etukäteen kuinka monta tapausta tutkii. Tutkija voi esimerkiksi aloittaa haastattelut ja jatkaa niitä niin kauan kunnes uutta tietoa tutkimusongelman kannalta tulee. Kun samat asiat alkavat liikaa toistua haastatteluissa, niin aineiston määrä alkaa olla riittävä. (Hirsjärvi&Remes&Sajavaara 1997, 177)

Haastattelu on siitä hyvä aineistonkeruumenetelmä, että se on joustava. Haastateltava on aktiivinen osapuoli ja keskustelussa voi ilmetä seikkoja, joita tutkija ei ole välttämättä edes etukäteen ajatellut. Lisäksi haastateltavilta on helppo kysyä tarkentavia kysymyksiä tarpeen mukaan ja haastateltavien tunnetilat ovat havaittavissa. Haastatteluun on myös kohtalaisen helppoa saada vastaajia. (Hirsjärvi&Remes&Sajavaara 1997, 199-201)

Haastattelun haasteita ovat mm. ajankäyttö eli haastattelut vievät aikaa ja niiden teko edellyttää huolellista suunnittelua. Lisäksi haastateltava voi kokea olonsa epämukavaksi tilanteessa. Haastatteluissa on myös taipumus antaa sosiaalisesti suotavia vastauksia eli haastateltava haluaa esiintyä mahdollisimman kuuliaisena ja aktiivisena kansalaisena. (Hirsjärvi&Remes&Sajavaara 1997, 201-202)

Haastatteluja varten laadittiin teemapohja, jotta haastattelulla olisi selkeä rakenne ja jotta ne etenisivät jouhevasti. Eli tehtiin ns. Teemahaastatteluja, jotka etenevät etukäteen valittujen teemojen ja niihin liittyvien tarkentavien kysymysten varassa.

”Teemahaastattelussa korostetaan ihmisten tulkintoja asioista, heidän asioille antamia merkityksiä sekä sitä, miten merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa.” (Pitkäranta 2009, 74)

Haastattelun teemoja olivat:

- 1) Onko asiakas saanut opastusta luottokortin käyttöön?
- 2) Toivoisivatko asiakkaat opastusta? Kokevatko tietämyksen vaikuttavan käyttöön?

Mitä asiakas tietää?

3) Onko asiakas kokenut yllätyksiä liittyen luottokorttimaksamiseen tai joutunut etsimään tietoa jälkikäteen?

Kysymykset laadittiin teorian kirjoittamisen jälkeen, jotta ne olisivat relevantteja ja jotta olisin ehtinyt tutustua aiheeseeni lähemmin. Tutustumalla tutkittavaan aiheeseen muodostin omia ennakko-oletuksia ja näiden pohjalta loin kysymyspohjan. Teema-haastattelu on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä, jolle on nimenomaan ominaista, että jokin haastattelun näkökohta on lyöty lukkoon, mutta ei kaikkia. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 47) Halusin valita tämän menetelmän myös siksi, että se mahdollistaa vapaammat vastaukset ja näin ollen voi tuoda jotain ennalta -arvaamatonta tietoa. Kysymyspohja löytyy tämän työn liiteosasta. Haastatteluiden teko lopetettiin siinä vaiheessa kun koettiin että mitään uutta ja merkittävää ei enää nousisi esiin.

Haastattelututkimus tehtiin heinä-elokuussa 2013. Aluksi pohdin selvitettäviä asioita, kirjoitin haastattelupohjan ja lähettelin haastattelupyyntöjä tuttavapiirilleni. Valitsin haastateltavat niin että tutkimukseen tuli mukaan eri-ikäisiä ja eri elämäntilanteissa olevia henkilöitä, joilla oli jonkinlaista kokemusta luottokortin käytöstä. Haastateltavia henkilöitä tutkimuksessa oli kahdeksan. Haastattelin heistä jokaisen heinä-elokuun aikana yksitellen ja haastattelut kestivät keskimäärin noin 15 minuuttia. Haastateltavat ovat elämäntilanteiltaan erilaisia: mukana oli niin opiskelijoita kuin työelämässä olevia ja ikähaitari on 20 vuodesta reiluun 50 vuoteen. Kulutustottumuksiltaan haastateltavat ovat kuitenkin melko samankaltaisia eli melko varovaisia ja tarkkoja rahankäyttäjiä. Haastateltavista neljällä oli osuuspankin myöntämä luottokortti, kolmella Nordean ja kahdella S-pankin. Haastateltavista kaksi oli yli 50-vuotiaita, kaksi 30-40-vuotiasta ja loput neljä olivat 20-30-vuotiaita. Pelkällä luotto-ominaisuudella varustettuja kortteja ei ollut mukana tutkimuksessa vaan kaikki kortit olivat ns. yhdistelmäkortteja. Puolet haastateltavista oli hankkinut kortin omasta aloitteesta ja lopuille korttia oli tarjottu pankista. Pääsyyt luottokortin hankintaan olivat vuosimaksuttomuus ja joustavuus. Suurin osa haastateltavista eli kuusi käyttää vain hyväkseen kortin korotonta maksuaikaa tai ei käytä korttia lähes lainkaan. Kaksi haastateltavista oli aktiivisempi käyttäjiä, jotka käyttivät hyväkseen myös korollista aikaa tasoittaakseen mm. menoja. Suosituimmat luottokortin käyttökohteet olivat internet-ostokset, ulkomaan ostokset sekä isot hankinnat ostoturvavakuutuksen vuoksi.



Laadullisen tutkimuksen tavoitteita ovat kyseessä olevan ilmiön ymmärtäminen, selittäminen, tulkitseminen ja usein myös soveltaminen. Tutkimuksessa karakterisoidaan, luonnehditaan, kuvaillaan tai tulkitaan sellaista ilmiötä, joka liittyy yleensä psyykkisiin, sosiaalisiin tai kulttuurisiin yhteyksiin. (Pitkäranta 2009, 81)

Laadullisessa tutkimuksessa tuloksiin vaikuttaa tutkijan mielenkiinto asiaan. Eli minun elämäntapani, ammattini, ja aikaisempi elämänhistoria vaikuttavat näkökulman valintaan. ”Laadullista tulkinnallista tutkimusta leimaakin se, että tutkija yleensä valitsee lähestymistapansa omasta historiastaan ja käytännön kokemuksista, toisin kuin teknisluonnontieteellisistä syistä tapahtuva tutkimustarve.” (Pitkäranta 2009, 81)

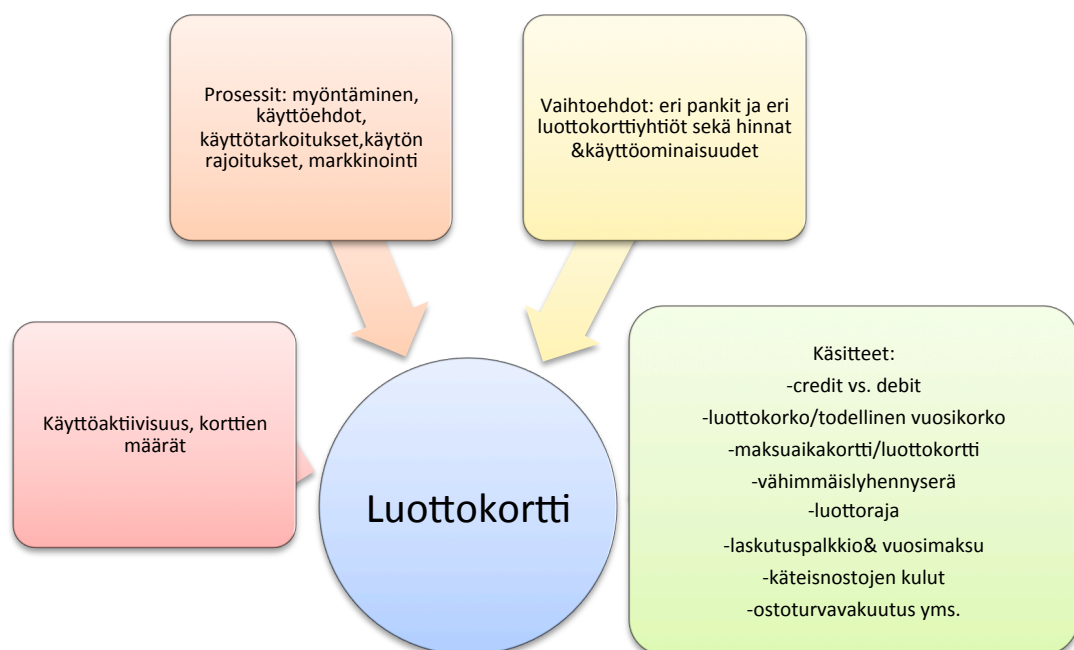
Analyysivaiheessa tutkijalle selviää minkälaisia vastauksia hän saa ongelmiin. Päätelemien tekoa edeltää kuitenkin tietojen tarkistus, täydentäminen sekä järjestäminen, jotta analysointi helpottuisi. Tallennettu aineisto on usein myös tarkoituksenmukaista kirjoittaa puhtaaksi. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2007, 216-217)

Ennen analysoinnin aloittamista pohdin aineistoni riittävyyttä ja mahdollista täydentämistarvetta. Sen jälkeen ryhmittelin saamani vastaukset mielekkäästi, jotta niitä olisi mahdollisimman helppo tulkita. Aineistoa voidaan analysoida monella tavalla. Karkeasti jaoteltuna analyysit jaetaan selittävään ja ymmärtävään. Selittävässä lähestymistavassa käytetään usein tilastollista analyysia ja päätelmien tekoa. Ymmärtävässä tavassa käytetään tavallisesti laadullista analyysia ja päätelmien tekoa. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2007, 219)

”Tulosten analysointi ei vielä riitä kertomaan tutkimuksen tuloksia, vaan tuloksista on pyrittävä laatimaan synteesejä.” Näiden synteesien tarkoitus on kerätä yhteen tutkimuksen pääseikat ja antaa vastaukset asetettuihin ongelmiin. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2007, 225)

Tulosten analysoinnissa pyrin löytämään mahdollisia eroa tai yhteneväisyyksiä vastauksista ja pohdin sitä miksi vastaukset ovat samanlaisia tai erilaisia. Mietin myös analysoinnissa sitä miten vastaajat painottivat eri asioita. Kuitenkin pyrin myös ottamaan huomioon sen, että näitä haastatteluja tulee käsitellä ainutlaatuisina ja tulkita niitä sen mukaan.

Tämän työn teoriaosan tarkoituksena on muodostaa kokonaisvaltainen kuva maksukorttialan toiminnasta ja maksukorttien myynnissä tarvittavista tiedoista. Myyjän on huomattavasti helpompaa esitellä tuotteita, joiden taustat tuntee kunnolla. Alla olevassa kuviossa on esitetty työn teoreettinen viitekehys. Asiakas myös varmasti arvostaa myyjän kykyä neuvoa korttituotteen käytössä. Tarkoituksena on myös miettiä miten markkinoida luottokorttia vastuullisesti ja mitä lainsäädäntö sanoo asiasta. Teoriaosa painottuu nimenomaan juridiseen näkökulmaan eli mitä erityispiirteitä liittyy luoton markkinointiin ja myyntiin. Lisäksi kerrotaan markkinoiden erilaisista vaihtoehdoista, jotta myyjä voisi tunnistaa oman tuotteensa vahvuudet ja heikkoudet.



Kuvio 1. Teoreettinen viitekehys

Kappaleessa kolme kerrotaan suomalaisten maksukorttien käyttötavoista ja määristä, sen jälkeen esitellään erilaiset maksukorttityypit. Kappaleessa neljä punnitaan luottokortin hyviä ja huonoja puolia. Viidennessä kappaleessa käsitellään lainsäädäntöä, joka koskee maksukortteja ja kulutusluottoja. Työssä kerrotaan myös alan suurimmista toimijoista ja esitellään markkinoilla olevia luottokortteja. Teoriaosion tarkoituksena on toimia oppaana myyjälle, jotta tämä ymmärtäisi korttimarkkinoiden rakenteen ja toiminnan. Tämän oppaan avulla myyjä osaisi sitten myös opastaa asiakasta korttiasioissa. Tätä opinnäytetyötä tehdessäni törmäsin Elina Tuomen vuonna 2010 tekemään maisterin tutkielmaan nimeltä ”on mulla luotolla rahaa”- Tutkimus

kuluttajien luottokortin käytöstä ja luottokorttiin liitettävistä mielikuvista. Tuomen tutkimus sivuaa aihetta ja otinkin siitä omaan työhöni mukaan hänen kyselyssään selvinneitä mielikuvia luottokortista.

### 3 YLEISTÄ MAKSUKORTEISTA

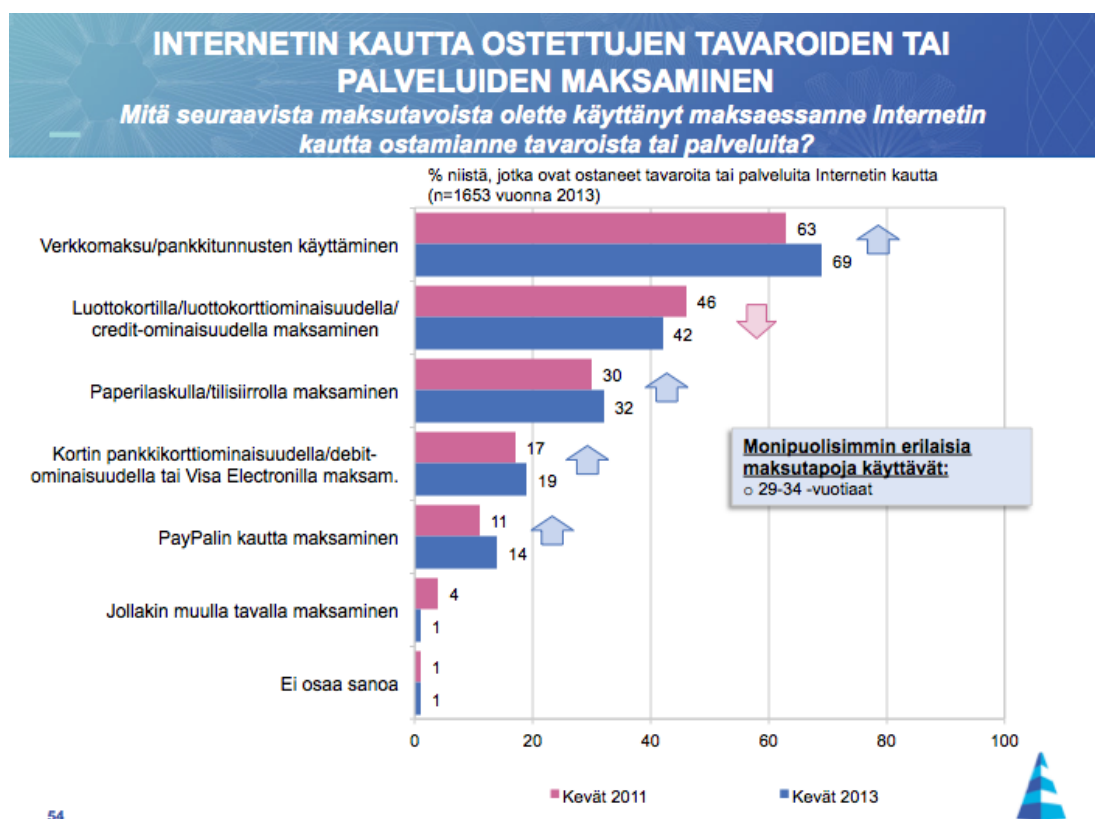
Suomalaisilla on noin 13 miljoonaa maksukorttia, joista melkein 4,5 miljoonaa on yleisluotto –ja maksuaikakortteja. Kuitenkin useimmilla suomalaisilla on vain yksi kulutusluotto kerrallaan, vain joka kuudennella on kaksi kulutusluottoa. (Petäinen 2013, 38; 42) ”Pankkikortti on yleisin maksutapa lähes kaikilla 25-64 -vuotiailla”, kun taas käteistä käyttävät tavallisimmin iäkkäämmät yli 65 -vuotiaat sekä alle 18 -vuotiaat, joilla ei vielä ole pankkikorttia. (Säästäminen, luotonkäyttö ja maksutavat 2013, 65)

Kotimaisten luottokorttien myynnin arvo viime vuonna Suomessa oli 8,9 miljardia euroa. Vuoteen 2011 verrattuna myynti kasvoi kahdeksan prosenttia ja kotimaisilla korteilla Suomessa tehdyt käteisnostot ja tilisiirrot vähenivät runsaat viisi prosenttia. Korttiluottojen velkakanta oli viime vuoden lopussa 2,5 miljardia euroa eli kolme prosenttia enemmän kuin vuotta aiemmin.” Luottotappioita aiheutui 39 miljoonaa euroa, joka on viisi prosenttia vähemmän kuin vuonna 2011. (SVT: Rahoitustoiminta Luottokortit 2012 2013,1) Keskiostos kotimaisilla luottokorteilla on vuonna 2003 ollut 49 euroa ja keskiostoksen summa on kasvanut hiljalleen vuosien varrella, vuonna 2011 se oli jo 65 euroa.(SVT: Luottokortit 2011 2012, 286)

Internetostoksilla suomalainen luottaa verkkopankkiin. Suomen Maksuturva Oy:n toimitusjohtaja Mikael Smedsin mukaan noin 70 prosenttia kuluttajista maksaa verkkokauppaostoksensa verkkopankissa. Maksutavat vaihtelevat sen mukaan mitä ostetaan ja mistä: matkat suomalainen maksaa luottokortilla ja vaatteet mieluummin laskulla.(Petäinen 2013, 42)

Seuraavassa Finanssialan keskusliiton laatimassa taulukossa on kuvattu suomalaisten maksutavat internetissä. Toistaiseksi verkkomaksu pitää kärkeisijaa, vaikka luottokortti olisi turvallisempi vaihtoehto ongelmien ilmetessä. Harva kauppias on vielä hyödyntänyt maksupalvelulain pykälää, jonka mukaan korttimaksamisen kulut saa periä suoraan kuluttajalta, mutta siitä pitää ilmoittaa ennen ostoa. (Maksupalvelulaki 290/2010, 29 §) Toistaiseksi olen itse törmännyt tähän kulujen perintään vain matkavarauksien yhteydessä. Jos tapa yleistyy niin nähtäväksi jää miten se tulee vaikuttamaan kuluttajien maksukäyttäytymiseen.

Taulukko 1. Maksutavat verkkokaupassa (Säästäminen, luotonkäyttö ja maksutavat 2013, 54)



Kaupan kassalla työskennellessä on tullut huomattua, että käteisen rahan käyttö on vähentynyt ja maksukorttimaksujen määrä kasvussa. Nykyään lähes joka paikassa voi maksaa kortilla ja varmasti tulevaisuudessa itsepalvelukassojen yleistyessä käteisen rahan käyttö vähenee entisestään. Korttimyyntiin itsessään ei pitäisi siis olla vaikeaa, haasteena onkin ennemmin saada asiakas valitsemaan lisäpalveluita kuten luottoa, jolla saadaan lisäarvoa myyntiin.

Pankit tarjoavat asiakkailleen erilaisia maksukortteja asiakkaiden tarpeiden mukaan. Kortin valintaan vaikuttavia tekijöitä ovat mm. tarve käyttää korttia myös ulkomailla/ internetissä, käteisen noston tarve ja maksuajan/ luoton tarve sekä lisäominaisuudet. Seuraavissa kappaleissa on esitelty erilaiset korttityypit, joista joka pankilla voi olla vielä hiukan erilaisia versioita tarjottavien palveluiden mukaan.(Alhonsuo, Nisén & Pellikka 2009, 192)

### 3.1 Luottokortti

”Luottokortilla voidaan sanoa olevan kaksoistehtävä, sillä se toimii sekä maksuvälineenä että luottoinstrumenttina. Sen oikeudelliset erityispiirteet liittyvät pääosin maksuvälinetehtävään, ja luottokortin käytön perusteella maksettavaksi tulevaa luottokorttivelkaa koskevatkin pääosin samat normit kuin vastaavaa kortista riippumattomasta luottoa.”(Aurejärvi & Hemmo 2006, 323)

Luottokortti on maksukortti, jolla voidaan maksaa ostoksia ja nostaa käteistä rahaa sekä koti- että ulkomailla. Nämä ostokset ja käteisnostot veloitetaan kortinhaltijalta kuukausittain laskulla luottoehtojen mukaisesti. Käteisnostoista veloitetaan yleensä prosenttipohjainen palkkio tai kertapalkkio ja prosenttipalkkio yhdessä. Käytetystä luotosta veloitetaan luottokorko, joka voi olla sidottu johonkin viitekorkoon. Lisäksi laskutuksen yhteydessä voidaan veloittaa laskutuspalkkio ja vuosi- tai kuukausimaksu. (Alhonsuo ym. 2009, 192- 193)

”Luottokorttiluotto on jatkuva kulutusluotto, joka on kuluttajan käytössä ennalta sovittuun luottorajaan asti.” Korttiluoton takaisinmaksun voi suorittaa joko kerralla tai pienemmissä erissä. Luotosta maksetaan korkoa, joka vaihtelee luoton käytön mukaan. Todellisella vuosikorolla voidaan vertailla korttien kuluja. Todellinen vuosikorko sisältää muut kulut, joita ovat mm. laskutuspalkkio ja vuosimaksu. (Petäinen 2013,41)

Luottokortti voi olla yleisluottokortti tai erityisluottokortti. Yleisluottokortti käy maksuvälineenä kaikissa kyseisen kortin hyväksyvissä paikoissa ja toimialaa ei ole

rajattu. Yleisluottokortteja ovat mm. Visa ja MasterCard. Erityisluottokortti käy maksuvälineenä vain tietyssä kauppaketjussa, tällaisia ovat esimerkiksi bensakortit. (Alhonsuo ym. 2009, 192)

Luottokorteilla on tietyt myöntämiskriteerit, koska luotonantajan on varmistuttava asiakkaan maksukyvyn riittävydestä luottotappioriskien minimoimiseksi. Asiakkaan maksukykyä arvioidaan usean eri tekijän perusteella. (Alhonsuo ym. 2009, 193)

Maksuaikakortti on nimensä mukaisesti lisämaksuaikaa tarjoava kortti. Suomalaisen käytännön mukaan asiakas saa tällaisella kortilla korotonta maksuaikaa enimmillään noin 1,5 kuukautta. (Alhonsuo ym. 2009, 194) Kortilla tehdyt ostokset laskutetaan kuukausittain ja lasku maksetaan kokonaisuudessaan eräpäivänä. Myös maksuaikakortti on usein luotollinen. (Kontkanen 2011, 232)

Vähimmäislyhennyserä on jokin prosenttiosuus luottorajasta, joka on vähintään maksettava laskun erääntyessä. Esimerkiksi S-Pankin Visassa voit valita vähimmäislyhennyseräksi 3, 5 tai 10 prosenttia luottorajasta, mutta kuitenkin vähimmäislyhennyksen on oltava ainakin 40 euroa. Laskun voi myös maksaa kerralla pois, jolloin asiakkaalle ei tule luottokustannuksia. (S-pankin www-sivut 2013)

Luottokorko lasketaan sille osalle laskua, jota ei ole eräpäivään mennessä maksettu. Luottokorko on yleensä sidottu johonkin tiettyyn viitekorkoon kuten euriboriin ja sen päälle tulee pankin marginaali. (Alhonsuo ym. 2009, 192-193)

Yhdistelmäkortti yhdistää pankkikortin ja luotto- tai maksuaikakortin. Yhdistelmäkorttia käyttävä asiakas valitsee kumpaa ominaisuutta käyttää milloinkin. (Alhonsuo ym. 2009, 195)

### 3.2 Luotottomat kortit

Vielä toistaiseksi Suomessa on käytössä monia luotottomia korttivaihtoehtoja. Näitä ovat pankkikortti, online-debit -kortti, debit -kortti ja automaattikortti. SEPA:n eli yhtenäisen euromaksualueen tavoitteisiin kuitenkin kuuluu se, että SEPA:an kuuluvi-

en maiden yleismaksukorteilla voisi maksaa samalla tavalla koko SEPA-alueella. Tämän vuoksi kansalliset pankkikortit ja automaattikortit ovat katoamassa tai ovat jo kadonneet, vaikka pankit saavat päättää omasta korttivalikoimastaan. (Alhonsuo ym. 2009, 194)

Online-debit -kortilla tarkoitetaan korttia, joka varmistaa tilin katteen aina maksutilanteessa ja summa varataan tai veloitetaan heti tililtä. Nämä kortit toimivat sekä koti- että ulkomailla. Esimerkki tällaisesta kortista on Visa Electron. (Alhonsuo ym. 2009, 195) Debit –kortti on pankkitiliin liitetty kortti, joka eroaa tavallisesta pankkikortista siinä, että sillä voi maksaa myös ulkomailla. Ostokset veloitetaan pankkitililtä joko suoraan tai viiveellä. (Alhonsuo ym. 2009, 195)

Automaattikortti on kaikista yksinkertaisin korttimuoto. Sillä asiakas ei voi tehdä muuta kuin nostaa käteistä pankkiautomaatilta tai maksaa maksuautomaatilla laskuja. Tällainen kortti voidaan myöntää kaikille asiakkaille, koska sillä ei ole mahdollista ylittää tilin saldoa. Yhtenäiseen euromaksualueeseen SEPAan siirtyminen on vähentänyt automaattikorttien määrää. (Alhonsuo ym. 2009, 196)( Kontkanen 2011, 233)

### 3.3 Luottokorttien lisäominaisuudet

Moniin kortteihin on saatavilla ns. lisäominaisuuksia kuten tuotevakuutuksia ja matkavakuutuksia. Lisäksi joihinkin kortteihin on mahdollista valita itse kuva tai yhdistää luottokorttiin jokin kanta-asiakaskortti. Jokaisella palveluntarjoajalla on omanlaisensa keinot asiakkaiden houkuttelemiseksi. Lähes joka korttiyhtiöllä on eritasoisia ja erihintaisia kortteja, riippuen luottorajasta sekä lisäpalveluista.

Yksi yleinen lisäpalvelu liittyy internet-maksuturvallisuuteen: ”MasterCard Secure-Code ja Verified by Visa ovat internet-maksamisen turvallisuutta parantavia palveluja.” Palveluissa todennetaan ostohetkellä maksun molemmat osapuolet eli ostaja ja kauppias. Ostoksia tehdessä syötetään normaaliin tapaan kortin tiedot, mutta sen lisäksi tapahtuma varmennetaan pankkitunnuksilla tai kiinteällä salasanalla. (Nordean www-sivut 2013)

”Luottokorttien ohessa saa usein myös matkavakuutuksen ja eräänlaisen ostoturvakakuutuksen.” Kuitenkin monella kuluttajalla on jo entuudestaan matkavakuutus ja kotivakuutus, joiden ehdot voivat olla samankaltaiset ja näin ollen korttivakuutuksista ei välttämättä saa minkäänlaista lisäturvaa. Eli ehdot kannattaa lukea ja miettiä syntykö lisähyötyjä.(Petäinen 2013, 41)

Monet kaupparyhmittymät ja yritykset tarjoavat kanta-asiakaskorttejaan yhdistettäväksi maksukortteihin, jotta asiakas ei tarvitsisi niin montaa korttia lompakkoonsa. Itselle mieleen tulee mm. K-plussa, Stockmann, Finnair, Ykkösbonus sekä S-etukortti.

Visa tarjoaa kortteihinsa kaksi maksuvapaata kuukautta vuodessa. Tämä tarkoittaa sitä, että nämä kuukaudet valitaan korttisopimusta tehdessä ja näinä kyseisinä kuukausina saat Visa- laskun, mutta niissä on minimilyhennyksenä 0 euroa. Eli laskusta ei tarvitse maksaa edes minimilyhennystä. Kuitenkin maksuvapaaksi valitun kuukauden korko ja mahdolliset muut palkkiot veloitetaan osana seuraavaa kuukausierää.(S-pankin www-sivut 2013)

Osuuspankin Visa Credit-korttimaksuihin liittyy OP -bonuksien kerryttäminen. OP-bonuksilla Osuuspankin asiakas voi maksaa pankin palvelumaksuja ja Pohjolan vakuutusmaksuja. Jotta OP- bonusasiakkaaksi pääsee niin pitää olla asiointia esimerkiksi lainoja, säästöjä, sijoituksia sekä OP- Visan Credit –ominaisuudella maksettuja ostoksia yhteensä vähintään 5000 euroa kuukaudessa.(Osuuspankin www-sivut 2013)

S-ryhmä tarjoaa S-etukortti Visan maksuominaisuuksien (sekä credit että debit ominaisuuksien) käyttämisestä omissa toimipaikoissaan asiakasomistajilleen maksutapa-etua, joka on 0,5% ostosten loppusummasta. Tämän lisäksi asiakasomistajille maksetaan bonusta ostoksistaan, mutta bonuksen saadakseen ei tarvitse käyttää S-ryhmän maksukorttia.(S-kanavan www-sivut 2013)

Diners Club Rewards on Diners Clubin oma palkinto-ohjelma. Maksamalla palkinto-ohjelmaan kuuluvalla kortilla asiakas ansaitsee palkintopisteitä, joilla voi tilata itsel-



leen tai ystävilleen palkintoja Diners Clubin palkintovalikoimasta, johon kuuluu mm. käyttötavaroita, hotelliöitä ja pääsylippuja. Pisteansainta kasvaa jäsenyyden keston perusteella. (Diners Clubin www-sivut 2013)

AMEX Membership Rewards palkitsee American Express kortin käytöstä, järjestelmä antaa vähintään yhden pisteen kulutettua euroa kohti ja kerätyillä pisteillä voi lunastaa itselleen palkintoja AMEXin valikoimasta, johon kuuluu mm. lennot, AMEXin jäsenyysmaksu, autonvuokraus ja korut. (American Expressin www-sivut 2013)

### 3.4 Luottokorttien hinnoittelu

Luottokorttien hinnoittelussa on eroja, joten luotolla maksavan ja erityisesti luottoa vähitellen lyhentävän kannattaa tutkia korttien kuluja. Kustannuksiin vaikuttavat mm. se mistä pankista tai kaupasta kortin hankkii ja onko kortilla lisäominaisuuksia kuten vakuutuksia. (Petäinen 2013, 38)

Paljon luottokorttia käyttävän henkilön, joka lyhentää luottoaan vähitellen on tärkeää vertailla vuosikorkoja. Harvoin luotto-ominaisuutta käyttävän taas kannattaa tutkailla vuosimaksua ja laskutuspalkkiota. Jos laskun maksaa pois aina kokonaan niin luottokorolla ja todellisella vuosikorolla ei ole merkitystä. Korotonta maksuaikaa tarjotaan yleensä 30 -45 päivää pankista riippuen. Lisäominaisuuksista ei kannata maksaa jos niille ei ole käyttöä, myös kortin kuva-aiheen valinta saattaa aiheuttaa kuluja. Credit-ominaisuudella myös käteisen nosto on maksullista. Nostosta peritään 1 -2,9 euroa ja prosenttimääräinen 2% tai enemmän palkkiota noston summasta. Lisäksi muussa valutassa kuin eurossa nostettu raha saattaa maksaa vielä enemmän. (Petäinen 2013, 38)

Alla olevassa kuvassa on esitetty Suomen Rahatiedon tekemä vertailu luottokorttien kuluista. Vertailun mukaan alkuvuonna 2013 edullisimman luottokortin tarjoaa S-Pankki. Vertailussa mukana olevista korteista se on myös ainoa, jossa ei ole sekä laskutuspalkkiota että vuosimaksua, mutta kuitenkin kortin edellytyksenä on jonkin osuuskaupan jäsenyys ja osuusmaksu, joka vaihtelee osuuskaupan mukaan 20:stä eurosta sataan euroon.

Luottomäärä 2 000 e, 1/2013						
Kortti	luotto- korko, %	tod. vuosi- korko, %	laskutus- palkkio	vuosimaksu	käteisnosto, euro	käteisnosto, muu
S-etukortti Visa	6,2	6,2	ei	ei	1 e + 2 % määrästä	2 e + 2,5 % määrästä
K-Plussa Mastercard	9,7	14,1	4 e/kk	ei	2 % määrästä, väh. 3 e	2 e + 2,5 % määrästä
Stockman Mastercard	10,2	14,1	3,5 e/kk	ei	2 e + 2,5 % määrästä	2 e + 2,5 % määrästä
YkkösBonus Mastercard	11,7	15	3 e/kk	ei	2 e + 3 % määrästä	2 e + 2,5 % määrästä
Diners Club	9,1	13,6	ei	50 e/v Classic	4 % määrästä	4 % määrästä
American Express	ei	ei	ei	170 e/v Gold	4 % määrästä, väh. 4,25 e	4 % määrästä, väh. 4,25 e
Danske Bank Visa	7,2	7,2-12,1	ei	0-4,40 e/kk	2 e + 2 % määrästä	2 e + 2,5 % määrästä
Handelsbanken Visa Credit/Debit	7,2	14,3	4 e/kk	30 e/v	2,9 e + 2,9 % määrästä	2,9 e + 2,9 % määrästä
Hypo Visa	6,15	9,4	2,95 e/kk	ei	2 e + 2 % määrästä	2 e + 2,5 % määrästä
Nooa Visa Credit/Debit	7,2	13,3	3,50 e/kk	2 e/kk	1 e + 2 % määrästä	2 e + 2,5 % määrästä
Nordea Visa Silver	8,7	11,5 - 16,2	2,5 e/kk	0-4,30 e/kk	2 e + 2,5 % määrästä	2 e + 2,5 % määrästä
OP Visa Credit/Debit	7,2	13,8	3,5 e/kk	2,5 e/kk	2 e + 2 % määrästä	2 e + 2,5 % määrästä
POP Visa Credit/Debit	6,2	10,1	3,5 e/kk	ei	1 e + 2 % määrästä	2 e + 2,5 % määrästä
Tapiola Mastercard Credit/Debit	6,7	8,9 - 11,6	2 e/kk	0-30 e/v	2 e + 2,5 % määrästä	2 e + 2,5 % määrästä
Danske Bank MasterCard Gold	7,2	7,2-14,2	ei	0-6,40 e/kk	2 e + 2 % määrästä	2 e + 2,5 % määrästä
Handelsbanken Mastercard Gold	8,4	10,1 - 12,8	1,5 e/kk	0-30 e/v	2,9 e + 2,9 % määrästä	2,9 e + 2,9 % määrästä
Nordea Mastercard Gold	7,7	7,7 - 14,6	ei	0-6,25 e/kk	2 e + 2,5 % määrästä	2 e + 2,5 % määrästä
POP Visa Gold	6,2	16,9	3,50 e/kk	6,25 e/kk	1 e + 2 % määrästä	2 e + 2,5 % määrästä
Tapiola Mastercard yhdistelmä Gold	6,7	15,5	ei	100 e/v	2 e + 2,5 % määrästä	2 e + 2,5 % määrästä

Lähde: Suomen Rahatieto

Kuva 1. Suomen Rahatiedon tekemä luottokorttien kuluvertailu (Petäinen 2013, 40)

#### 4 HYVÄ JA PAHA LUOTTOKORTTI

”Luottokortilla maksamisen hyvä puoli on, että ongelmatilanteissa voi reklamoida myös luottokorttiyhtiölle. Luottokortin liikkeelle laskija on esimerkiksi velvollinen palauttamaan lentolipun hinnan, jos lippu jää käyttämättä lipun myyneen yhtiön konkurssin takia.” (Petäinen 2013, 42) Kuluttajansuojalaki säätelee 7 luvun 39 pykälässä tästä luotonantajan ja myyjän yhteisvastuusta, jonka mukaan kuluttajalla on oikeus vaatia sopimusrikkomuksen johdosta korvausta myyjän lisäksi myös kaupan rahoittajalta. (Kuluttajansuojalaki 38/1978, 39§)

Luottokortti lisää hetkellisesti omia käyttövaroja, kun elämässä sattuu ja tapahtuu niin luottokortti nähdään hätävarana johon turvautua. Korttia ei välttämättä edes käytetä mihinkään muuhun kuin luomaan turvallisuuden tunnetta. (Tuomi 2010, 90)

Osa kuluttajista voi myös käyttää luottokorttia oman taloutensa seurantaan, sen avulla voidaan koota tietyntyyppiset menot yhdelle laskulle ja näin helpottaa menojen seu-

raamista. Kuitenkin he yleensä maksamat koko velan pois kerralla eli hyödyntävät vain korottoman maksuajan.(Tuomi 2010, 90)

Luottokorttimaksamisen huono puoli on se, että luoton ottoon liittyy aina taloudellinen riski. Luotolla maksaessa tulee aina ylimääräisiä kuluja verrattuna käteiseen. (Petäinen 2013, 42)

Luottokorttistamiseen liitetään sellaisia ongelmia kuten heräteostokset, yli varojen ostaminen sekä rahan käytön hallitsemattomuus. Rahanmenoa ei luottokortilla näe samalla tavalla kuin käteisellä ja pankkikortilla maksettaessa, mikä voi aiheuttaa vaikeuksia suunniteltaessa rahan käyttöä. Tästä syystä useasti asetetaan jonkinlaiset rajat miten luottokorttia käytetään. Toiset käyttävät korttia vain tietyissä paikoissa tai tiettyihin kohteisiin ja käytölle asetetaan euromääräinen raja.(Tuomi 2010, 89)

Elina Tuomen vuonna 2010 tekemässä maisterin tutkielmassa todetaan, että luottokortti koetaan tarpeelliseksi, mutta toisaalta suhtautuminen kortin käyttöön riippuu käyttökohteesta. Sallivimmin kortin käyttöön suhtaudutaan kun se nähdään ainoana vaihtoehtona esimerkiksi ulkomailla tai internetostoksissa. Tuomi kertoo myös, että luottokortteihin liitetään paljon positiivisia piirteitä kuten helppous, järkevyyt, turvallisuus, hyödyllisyys, joustavuus ja suunniteltavuus. Negatiivista piirteistä esiin nousi petollisuus ja vaarallisuus. Positiivisia piirteitä tuntui löytyvän enemmän kuin negatiivisia mutta negatiivisia piirteitä painotettiin vastauksissa enemmän. ”Luottokorttiin liitetään helposti holtiton kulutus ja jossain määrin myös velkaantuminen. Luottokortin hyvät ja huonot puolet tuntuvat olevan tavallaan tasapainossa keskenään.” (Tuomi 2010, 88-89)

Anna-Riitta Lehtisen vuonna 2007 tekemässä tutkimuksessa kirjoitetaan nuorista luottomarkkinoilla. Tutkimuksen mukaan vaikka nuoret ymmärsivät käyttäneensä luottoa, niin he eivät ymmärtäneet sen käytön vaikutusta oman talouteensa. Nuorilla todettiin olevan vaikeuksia tajuta mihin ovat sitoutuneet hakiessaan luottoa. Luoton saaminen koettiin myös hyvin helpoksi, sekä luotonantajan että nuoren näkökulmasta. Tämä koettiin sinänsä huolestuttavana, koska yleensä nuorilla kuluttajilla on epävakaa tulot, pätätöitä tai vain opiskelupaikka. Nuoret tiesivät voivansa käyttää luottoa, mutta eivät tieneet mitä siitä voi seurata, ja heiltä puuttui rahankäytön hallin-

taan liittyviä taitoja. Tutkimuksen mukaan ennakoiville toimenpiteille velkaongelmien ehkäisemiseksi olisi tarvetta ja tietoa pitäisi eritoten jakaa niille jotka sitä tarvitsevat. Tutkimuksen lopussa todetaan, että olisi tärkeää jakaa vastuuta velka-asioista ja keskustella avoimesti siitä miten tukea järkevää kuluttamista ja luotonkäyttöä. (Lehtinen 2007)

## 5 LUOTTOKORTTEJA KOSKEVAT LAIT, ASETUKSET JA PERIAATTEET

Luottokortteja ja muita maksukortteja säätelevät erilaiset lait ja määräykset. Tärkeimpinä asiaa koskevin lakeina toimivat maksupalvelulaki 290/2010 ja kuluttajansuojalaki 38/1978. Lisäksi mm. luottotietolaki 527/2007, korkolaki 633/1982 ja arpajaislaki 1047/2001 sivuavat aihetta. Luottotietolain tarkoituksena on varmistaa luotettavien luottotietojen saatavuus, turvata luottotietojen käsittelyssä yksityisyyden suoja sekä luonnollisten henkilöiden ja yritysten oikeus tulla arvioituiksi oikeiden ja asianmukaisten tietojen perusteella sekä edistää hyvää luottotietotapaa. (Luottotietolaki 527/2007, 2§) Arpajaislain 10§ määrää, että arpajaisia ei saa toimeenpanna siten, että niihin voidaan osallistua velaksi tai panttia vastaan. Eli käytännössä mm. Veikkauksen pelejä ei voi maksaa luottokortilla. (Arpajaislaki 1047/2001, 10§) Korkolaki säättää rahavelalle maksettavasta korosta mm. viivästyskorosta ja viitekorosta. (Korkolaki 633/1982, 1§ 4§ 12§) Lisäksi pankkitoimintaa ohjaa hyvä pankkitapa, joka on Suomen Pankkiyhdistyksen laatima toimintaperiaatesäännöstö. Se on muotoutunut käytännön kokemuksesta, hyvän pankkitavan säännöt sisältävät asiakkaan ja pankin välistä suhdetta koskevia periaatteita. (Finanssialan Keskusliiton www-sivut 2013)

### 5.1 Maksupalvelulaki

Maksupalvelulaki perustuu EU:n maksupalveludirektiiviin ja sen soveltamisalaan kuuluu mm. tilisiirrot, suoraveloitukset ja pankki- ja luottokorttimaksut sekä eräitä mobiilimaksuja. (Luottokunnan www-sivut 2013) Laki sallii korttimaksusta kauppi-

aalle aiheutuneiden kulujen eli provisioiden veloittamisen korttia käyttävältä kuluttajalta, mutta tällöin maksusta on kerrottava asiakkaalle ennen maksun vastaanottoa, myös alennusta voidaan antaa riippuen maksuvälineestä.(Maksupalvelulaki 290/2010, 29§)

Maksuvälineen käyttäjän velvollisuuksiin kuuluu maksuvälineestä huolehtiminen. Maksuvälinettä on käytettävä sen myöntämistä ja käyttöä koskevien ehtojen mukaisesti, erityisesti on huolehdittava itse maksuvälineestä ja siihen liittyvistä tunnistetiedoista. Jos maksuväline katoaa tai haltija huomaa sitä käytetyn oikeudettomasti niin on asiasta ilmoitettava palveluntarjoajalle tai sen nimeämälle taholle ilman aiheetonta viivästystä.(Maksupalvelulaki 290/2010, 53-54§)

Maksupalvelulain 7 luvun ja pykälän 62 mukaan asiakkaan omavastuu luottokortin tai muun maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä on enintään 150 euroa. Tätä rajoitusta ei kuitenkaan sovelleta, jos asiakas on tahallisesti tai törkeän huolimattomasti menetellyt. Esimerkkinä törkeästä huolimattomuudesta on luottokortin ja tunnusluvun säilyttäminen samassa kukkarossa tai jommankumman luovuttaminen toiselle. Maksupalvelulaki myös velvoittaa asiakasta tarkkailemaan säännöllisesti maksuvälineensä tallella oloa. Asiakkaan vastuu kortin tai pankkitunnusten käytöstä lakkaa kun pankki tai pankin ilmoittama taho on saanut katoamisilmoituksen tai ilmoituksen oikeudettomasta käytöstä. Kauppiaan on myös varmistuttava kortinhaltijan oikeudesta käyttää korttia, jos näin ei tehdä niin kauppias vastaa kortin oikeudettomasta käytöstä.(Maksupalvelulaki 290/2010, 62§)

Maksupalvelulain mukaan palveluntarjoajan oikeuksiin kuuluu oikeus sulkea maksuväline jos käytön turvallisuus on vaarantunut tai on syytä epäillä maksuvälinettä käyttävän vilpillisesti tai jos luotollisen maksukortin käyttäjän maksukyky on heikentynyt huomattavasti. Palveluntarjoajalla on myös velvollisuus sulkea maksuväline jos se on saanut katoamisilmoituksen tai ilmoituksen oikeudettomasta käytöstä. Lisäksi palveluntarjoajan on huolehdittava siitä, että maksuvälineen haltijalla on mahdollisuus milloin tahansa tehdä ilmoitus katoamisesta tai oikeudettomasta käytöstä. (Maksupalvelulaki 290/2010, 55- 57§)

Palveluntarjoajan velvollisuuksiin kuuluu myös maksuvälineen käyttömahdollisuuden palauttaminen, kun maksuvälineen käytön estämiselle ei enää ole tarvetta. Palveluntarjoajan ollessa vastuussa oikeudettomasta maksutapahtumasta on sen palautettava ilman aiheutonta viivästystä rahamäärä maksajan maksutilille. Jos maksutapahtuma on jäänyt toteuttamatta tai se on toteutettu virheellisesti niin maksaja voi pyytää palveluntarjoajaansa jäljittämään maksuja ja palveluntarjoajan on se tehtävä ja ilmoitettava tuloksista maksajalle. (Maksupalvelulaki 290/2010, 58§, 63§, 66§)

## 5.2 Kuluttajansuojalain 7.luku Kuluttajaluotot

*”Kuluttajaluotolla tarkoitetaan luottoa, jonka elinkeinonharjoittaja (luotonantaja) sopimuksen mukaan myöntää tai lupaa myöntää kuluttajalle lainana, maksunlykkäyksenä tai muuna vastaavana taloudellisena järjestelynä.”*(Kuluttajansuojalaki 38/1978, 1§) Luottokorttiluotto kuuluu tämän lain piiriin ja laissa säädetään mm. kuluttajaluoton mainonnasta, sopimustiedoista, luottokelpoisuuden arvioinnista ja hyvästä luotonantotavasta.

Luotonantajan on noudatettava hyvää luotonantotapaa eli luotonantajan on noudatettava tiettyjä ehtoja. Luotonantajaa kielletään markkinoimasta luottoaan niin, että kuluttajalla ei ole edellytyksiä harkita luoton ottamista huolellisesti lisäksi luottoa ei myöskään saa käyttää pääasiallisena markkinointikeinona kun markkinoidaan muita kulutushyödykkeitä. Luotonantajan pitää antaa kuluttajalle riittävät ja selkeät selvitykset luoton soveltuvuudesta kuluttajan tarpeisiin ja taloudelliseen tilanteeseen ennen luottosopimuksen tekemistä ja antaa maksuviivästystilanteissa tietoa ja neuvoja, jotta voitaisiin ehkäistä maksuvaikeuksien syntymistä tai pahenemista. Luotonantaja ei myöskään saa tarjota luottoon liittyvää maksullista tekstiviestipalvelua tai muuta vastaavaa. (Kuluttajansuojalaki 38/1978, 13§)

Kuluttajaluottoja mainostettaessa luotonantajalla on tiedonantovelvollisuus. Luotosta on annettava tiedoksi luoton todellinen vuosikorko, luoton korko ja muut luottokustannukset, luoton määrä tai luottoraja ja luottosopimuksen kesto. Lisäksi jos kyse on jonkin tietyn hyödykkeen oston rahoittamiseksi mainostetusta luotosta on ilmoitetta-

va hyödykkeen käteishinta ja käsiraha sekä ja luoton ja luottokustannusten yhteismäärä ja maksuerien määrä.(Kuluttajansuojalaki 38/1978, 8§)

Pykälässä 39 säädetään luottokorttiyhtiön vastuusta myyjän sopimusrikkomuksissa. ”Kuluttajalla, jolla on oikeus pidätyä maksusta taikka saada hinnan palautusta, vahingonkorvausta tai muu rahasuoritus myyjältä tai palveluksen suorittajalta tämän sopimusrikkomuksen johdosta, on tämä oikeus myös sitä luotonantajaa kohtaan, joka on rahoittanut kaupan tai palveluksen.”(Kuluttajansuojalaki 38/1978, 39§)

Kuluttajan maksuvaran ja luoton takaisinmaksukyvyn arvioimiseksi tarpeellisia tietoja ovat kuluttajan tulojen määrän ja perusteen lisäksi menot, velat ja varat sekä mahdolliset takausvastuut. Luotonantajalla on velvollisuus kohtuullisin toimenpitein pyrkiä varmistamaan kuluttajan antamien tietojen oikeellisuus. Riittävää ei ole se, että lainanhakijaa pyydetään vain laittamaan rasti säännölliset tulot ruutuun internetin lainahakemuksessa. Tulotietojen varmistamiseksi kuluttajaa tulee tilanteesta riippuen pyytää toimittamaan esimerkiksi palkka- tai eläketodistus.(Hallituksen esitys 78/2012, 14§)

### 5.3 Hyvä pankkitapa

Hyvän pankkitavan mukaan pankin on tarjottava asiakkaalleen ”tietoja palveluihin liittyvistä maksuista, pankin tarjoamista tilimuodoista, niiden ehdoista ja tilien tuotosta sekä maksuvälineistä ja niiden käytöstä. Pankki huolehtii saamiensa toimeksiantojen mukaisesti asiakkaan maksujen hoitamisesta. Turvallisuuden varmistamiseksi pankki antaa asiakkaalle tarvittavat ohjeet maksuvälineiden ja niihin liittyvien tunnuslukujen huolellisesta säilyttämisestä.” Eli pankin on annettava asiakkailleen riittävästi tietoja ja neuvoja. Lisäksi luottopalveluissa pankin on noudatettava vastuullisuutta ja pyrkiä ottamaan huomioon asiakkaan taloudellinen turvallisuus ja luototettavan toiminnan mahdollisuudet menestymiseen. Eli pankin on selvitettävä käytettävissä olevilla tiedoilla asiakkaan maksukyky ja edellyttää asiakkaalta tarpeelliseksi katsomiaan vakuuksia.(Finanssialan Keskusliiton www-sivut 2013)

Hyvä pankkitapa sanelee myös pankin palveluista tiedottamisesta seuraavaa: hintojen tulee olla esillä, pankkipalvelusopimusten tulee olla ymmärrettäviä ja selkeitä, sopimuksista tulee ilmetä myös molempien osapuolten keskeiset velvollisuudet ja oikeudet. Pankin on toimittava yleisesti hyväksytyjen markkinoinnin periaatteiden mukaisesti ja mainonnan on annettava totuudenmukainen kuva palveluista. (Finanssialan Keskusliiton www-sivut 2013)

#### 5.4 Luottokortin myöntämisprosessi

Kuluttajansuojalaissa määritellään luotonantajan velvollisuus arvioida kuluttajan luottokelpoisuus. Sen mukaan ennen luottosopimuksen tekemistä on arvioitava kykeneekö kuluttaja täyttämään luottosopimuksen mukaiset velvoitteet. Arvioinnin on perustuttava kuluttajan tuloihin ja muihin taloudellisiin olosuhteisiin. Myös luottoa korotettaessa on varmistuttava kuluttajaa koskevien tietojen ajantasaisuudesta ja luottokelpoisuudesta. Lisäksi luotonhakijan henkilöllisyys on aina todennettava huolellisesti. (Kuluttajansuojalaki 38/1978, 14-15§)

Kuluttajansuojalain ehtojen lisäksi luottolaitoksilla voi olla omia luottoluokitusjärjestelmiä, joiden mukaan luottojen myöntämistä puntaroidaan. Luokittelun avulla pyritään tarkastelemaan hakijan maksukykyä ja riskiluokkaa. Luottoluokittelun taustatiedot kerätään asiakkaalta ja luottolaitoksen rekistereistä. Asiakkaan on mahdollista myös saada tietoonsa mitä henkilötietoinformaatiota on käytetty luottoluokittelussa. (Kontkanen 2011, 157)

Eri korteilla saattaa siis olla eri myöntämisehtoja riippuen myöntäjästä ja korttityypistä. Visa-kortin Suomessa myöntää oma pankki tai Nets Oy eli entinen luottokunta. ”Nets Oy toimii palveluntarjoajana sekä Visa-korttien liikkeellelaskijana yhteistyössä pankkien kanssa.” (Luottokunnan www-sivut 2013) MasterCard on pankkien ja rahoituslaitosten yhteistyöjärjestö ja se ei myönnä kortteja suoraan, kortteja haetaan ottamalla yhteyttä kortinmyöntäjiin eli pankkeihin. (MasterCardin www-sivut 2013) American Express kortinhakijalle on asetettu seuraavat kriteerit: ikää yli 18-vuotta, vakituinen työsuhde ja vakituinen asuinpaikka Suomessa. (American Expressin www-sivut 2013) Diners Clubin peruskortin eli Classicin hakijan kriteerit ovat tar-



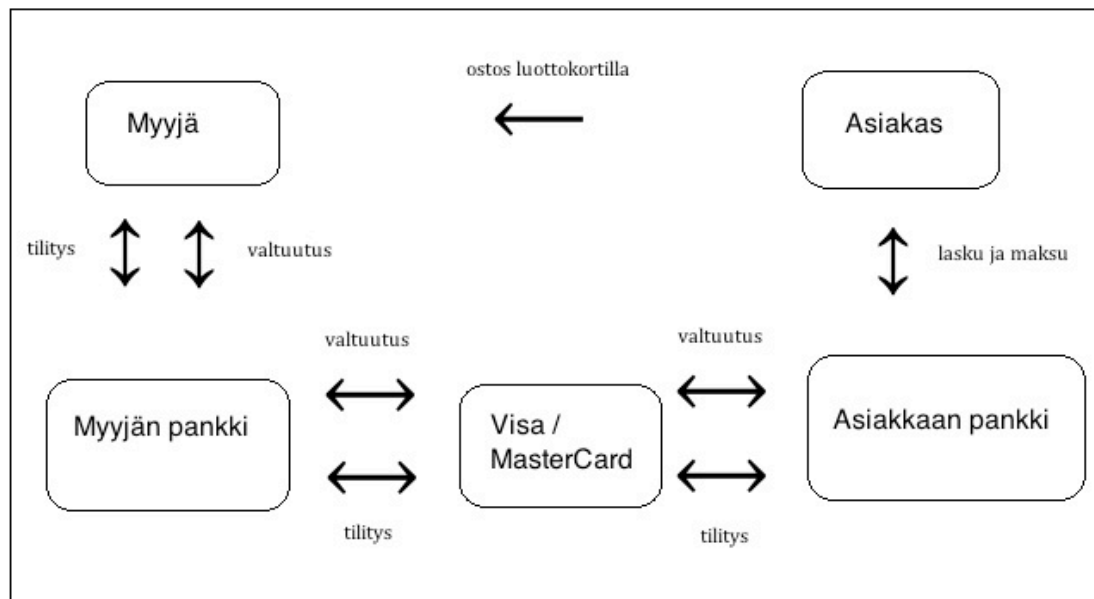
kempia: ikää vähintään 24-vuotta, säännölliset vuositulot yli 30 000 euroa, suomalainen henkilötunnus, ei maksuhäiriömerkintöjä tai yli kaksivuotta toiminut yrittäjä. Myös tietyt ehdot täyttävä opiskelija voi hakea korttia, joka ei sisällä luottoa. Peruskortin luottoraja on 2000 euroa. Muissa korteissa on vielä tarkemmat ehdot. (Dinersclubin www-sivut 2013)

## 6 ALAN SUURIMMAT TOIMIJAT

Luottokorttialan toimijoista suurimmat ovat Visa ja MasterCard, jotka toimivat yhteistyössä pankkien kanssa. Lisäksi markkinoilla toimivat mm. American Express ja Diners Club, jotka tarjoavat korttejaan itsenäisesti. Seuraavissa kappaleissa on kerrottu hieman taustatietoja näistä yrityksistä.

### 6.1 VISA & MasterCard

Visa ja MasterCard toimivat ns. avoimessa silmukassa (open-loop), joka vaatii yhteistyötä monen eri tahon välillä. Tässä systeemissä maksutapahtuman osapuolina ovat myyjä, myyjän pankki, Visa tai Mastercard, asiakkaan pankki ja asiakas. Vastakohta tälle avoimelle on suljettu silmukka, jossa luottokorttiyhtiö on ainut maksun välittäjä eli osapuolina on vain myyjä, asiakas ja luottokorttiyhtiö. Suljettua silmukkaa käyttävät mm. American Express ja Diners Club. (Evans & Schmalensee 2000, 155-156)



Kuvio 1. Avoimen silmukan järjestelmä (Evans & Schmalensee 2000, 156) (MasterCard Annual Report 2012, 6)

Yllä olevassa kuviossa on esitetty mitä tapahtuu kun asiakas tekee ostoksen Visa tai MasterCard –kortilla. Myyjän kortinlukulaite ottaa yhteyden myyjän pankin järjestelmään, joka tunnistaa kortin ja ottaa yhteyden Visaan tai MasterCardiin kortista riippuen, korttiyhtiön kone tekee tiedustelun asiakkaan pankkiin ja tarkistaa luottorajan. Jos kaikki on kunnossa niin asiakkaan pankki valtuuttaa oston korttiyhtiölle, joka taas välittää viestin myyjän pankille ja tämä edelleen myyjän laitteelle, joka tulostaa kuitin. Tämä kaikki tapahtuu muutamassa sekunnissa. Tämän jälkeen rahat tilittäytyvät koneiden välityksellä muutaman päivän sisällä myyjälle ja asiakas saa laskun laskutuspäivänä. (Evans & Schmalensee 2000, 8-9)

Myyjältä peritään merchants discount eli myyjän pankki perii myyjältä palvelumaksun maksuliikenteen hoitamisesta. Myyjän pankki taas tilittää asiakkaan pankille ns. interchange feen eli palkkion rahansiirrosta, joka on yleensä jokin prosentti tehdyn oston summasta. (Evans & Schmalensee 2000, 9) Asiakas maksaa kortistaan erilaisia maksuja pankilleen. Korttiin voi liittyä mm. luottokorko, vuosimaksu, laskutuspalkkio ja käteisnostomaksu. (Kontkanen 2011, 178)

Visa Europe on jäsenorganisaatio, jonka omistaa 4600 eurooppalaista pankkia ja rahoituslaitosta. Se vastaa Visa-tavaramerkistä ja järjestelmistä, joita käytetään sähköi-

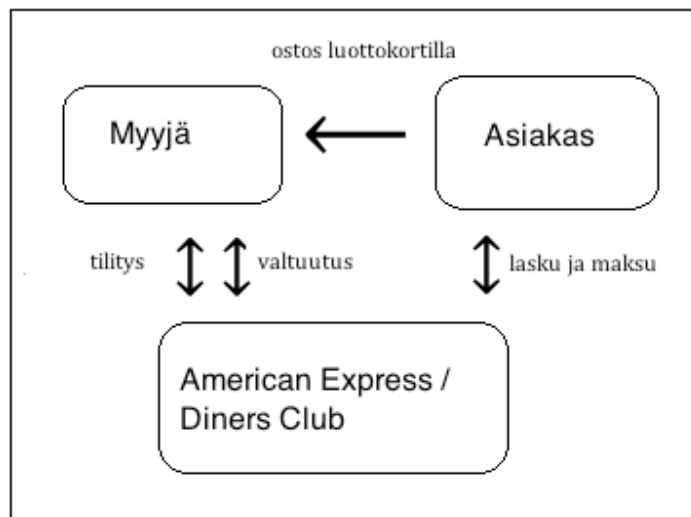
sissä maksuissa. Visa Europe toimii 36 maassa ja on osa kansainvälistä Visa Inc. yhtiötä. Visa Europe ei myönnä kortteja, eikä tee sopimuksia kauppojen kanssa. Jäsenpankit päättävät itse myös kauppiailta ja kuluttajilta perittävät palvelumaksut. ”Visan tehtävänä on tarjota tuotteita ja palveluja, jotka nopeuttavat, suojaavat ja helpottavat maksutapahtumia.”(Visan www-sivut 2013)

Visan liikevaihto muodostuu maksuista, jotka peritään jäsenpankeilta niiden käyttämien palvelujen ja tuotteiden mukaan. Visa perii mm. korttipalvelumaksuja, tiedonkäsittelymaksuja ja valuuttamaksuja. Korttipalvelumaksut muodostuvat myönnettyjen korttien määrästä ja niiden käytön laajuuden mukaan. Tiedonkäsittelymaksuja peritään VisaNet järjestelmän käytöstä ja valuuttamaksuja Visa Euroopen alueen ulkopuolella eurooppalaisella kortilla tehdyistä ostoista.(Visan www-sivut 2013)

MasterCard on pankkiirien vuonna 1966 perustettu yhdistys, josta on vuosien saatossa tullut kansainvälinen osakeyhtiö. Sen tehtävänä on välittää maksuja. Visan tavoin se ei myöskään itse myönnä kortteja. MasterCardin toimintaperiaatteet ovat melko samankaltaiset kuin Visalla.(Mastercardin www-sivut 2013)

## 6.2 American Express & Diners Club

American Express ja Diners Club toimivat luottokorttibusineksessä hieman erilaisella tavalla kuin Visa ja MasterCard. Ne käyttävät ns. suljetun silmukan (closed-loop) järjestelmää. Nämä yritykset käsittelevät kaiken maksuliikenteen itse ilman välikäsiä. Järjestelmä on kuvattu seuraavassa kuviossa. (Evans & Schmalensee 2000, 154)



Kuvio 2. Suljetun silmukan järjestelmä (Evans & Schmalensee 2000, 155)

American Expressin liikevaihto muodostuu korttien käytön mukaan ja palveluista kortteja vastaanottaville myyjille. American Expressillä ei ole luottokorkoa vaan vain vuosimaksu ja käteisnostopalkkio. American Expressin Suomessa myytävät kortit ovat maksuaikakortteja, jos laskuja ei makseta ajallaan niin peritään viivästys – ja perintäkuluja. (American Expressin www-sivut 2013) Diners Club perii palveluistaan provisiota kauppiailta ja asiakkailta peritään vuosimaksu ja käytön mukaan myös muita palvelumaksuja. (Diners Clubin www-sivut 2013)

## 7 TUTKIMUSTULOKSET

### 7.1 Teema 1: Opastuksen saaminen luottokorttia hakiessa

Kahdeksasta haastateltavasta puolet kokee saaneensa kunnan opastuksen ja perehdytyksen kortin käyttöön ja kustannuksiin. Yhdellä haastateltavalla tosin oli kokemusta kahden eri pankin eli S-pankin ja Osuuspankin myöntämästä luottokortista, joista vain Osuuspankin kortille oli annettu käyttöopastus. S-pankin opastuksen puutteeseen vaikutti se, että hakemus oli tehty paperilla ja vain palautettu asiakaspalvelupisteeseen, jonka jälkeen kortti oli saapunut postissa. Puolet haastateltavista koki kuitenkin etteivät olleet saaneet kunnollista perehdytystä. Heidän mielestään opastuksen puutteeseen vaikuttavia tekijöitä olivat mm. kiire, asiakkaan ikä sekä pankkisuhteen

pituus ja asiakkaan oma passiivisuus, koska luotto-ominaisuus otettu vain vuosimaksuttomuuden vuoksi. Eräs haastateltava, joka kertoi saaneensa hyvän perehdytyksen uskoi sen johtuneen siitä että oli kyseiselle pankille uusi asiakas. Yksi haastateltavista kertoi pitäneensä myyjän tyylistä kun tämä oli opastanut häntä käymällä läpi korttiesitteen ja hinnaston, jolloin hänellä oli mahdollisuus tutustua niihin kunnolla ammattilaisen kanssa.

Kaikki haastateltavat olivat saaneet mukaansa pankista käyttö- ja sopimusehdot, mutta vain yksi haastateltavista kertoi lukeneensa paperit ja hän piti niitä melko selkokielisinä. Muut haastateltavat myönsivät jättäneensä paperit lukematta ja näin ollen he eivät myöskään pystyneet ottamaan kantaa papereiden selkokieliisyyteen. Kaksi haastateltavaa kertoivat luottaneensa myyjään niin paljon, etteivät siksi vaivautuneet itse lukemaan sopimusta.

Haastateltavista kuusi oli sitä mieltä, että myyjä oli ammattitaitoinen ja loput kaksi eivät kommentoineet asiaa. Kaikki haastateltavat kokivat luoton hakemisen helpoksi ja muutama oikeastaan ihmetteli sitä miten helposti luottoa saa.

## 7.2 Teema 2: Käyttöopastuksen tarpeellisuus

Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että luottokortin käyttöopastus olisi tarpeellinen osa myyntitilannetta. Haastateltavien oli selkeästi vaikea keksiä mitään tiettyä asiaa, jota he eivät tietäisi luottokortistaan, mutta kaksi haastateltavaa sanoivat että he voisivat käyttää korttiaan aktiivisemmin, jos tietäisivät käytön kuluista paremmin. Kun taas osa oli sitä mieltä, että kortin käyttöön vaikuttavat ennemminkin tarpeet ja hinta kuin tiedonpuute. Monet kertoivat hyödyntävänsä vain korottoman maksuajan ja pitivät korkoa kalliina. Yksi haastateltava kertoi, että olisi kaivannut konkreettisen esimerkkilaskelman luoton käytön kustannuksista pelkän hinnaston sijaan.

Eräs haastateltava pohti kysymystä siitä voiko hakea korvausta luottokorttiyhtiöltä mikäli hänen kortilla maksamansa matka peruuntuu tai jos internetistä tilattu paketti ei saavukaan. Hän ei kuitenkaan ollut vielä etsinyt tietoa tästä, koska tällaista tilannetta ei ollut vielä tullut eteen. Yksi haastateltava oli myös ollut yhteydessä luotto-

kuntaan samankaltaisen asian tiimoilta; hänen internetistä tilaamansa paketti oli saapunut ilman sisältöä. Kuitenkin asia oli jäänyt sikseen ja korvausta ei oltu haettu, sillä paketin arvo oli pienempi kuin asiakkaan omavastuuusumma.

Turvallisuusasiat olivat haastateltavilla hallussa, kaikki tiesivät mitä pitää tehdä jos kortti katoaa tai jos se varastetaan. Kaikki olivat myös kuulleet ohjeet tunnusluvun henkilökohtaisuudesta ja säilytyksestä. Kuitenkaan vastuista ja korvauksista varkaustilanteissa ei oltu kerrottu haastateltaville.

### 7.3 Teema 3: Luottokorttimaksamisen yllätykset

Jälkikäteen osa haastateltavista oli joutunut olemaan yhteydessä kortin myöntäneeseen pankkiin tai kysymään neuvoa joltakin tuttavaltaan. Hämmennystä ja kysymyksiä olivat aiheuttaneet minimiveloitus, eräpäivän muuttaminen ja maksuvapaat kuukaudet. Minimiveloitus oli ollut lähes kaikille outo asia kun he olivat saaneet ensimmäisen luottolaskunsa, kuitenkin neuvoa kysymällä asia oli selvinnyt. Yksi haastateltavista oli ottanut yhteyttä pankkiin eräpäivän muuttamiseksi paremmin tuloihin sopivaksi ja kertoi sen sujuneen hyvin. Yksi haastateltava oli yllättynyt maksuvapaista kuukausista, sillä hän oli luullut että silloin koroton maksuaika on pidempi. Tosiasiassa olikin sitten käynyt niin, että kun hän oli jättänyt laskun sinä kuukautena maksamatta, niin velkasaldolle oli kuitenkin kertynyt korkoa seuraavalle laskulle.

## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

### 8.1 Teema 1: Opastus ei ole itsestäänselvyys

Kaikki haastateltavat eivät ole saaneet opastusta, joten pankeilla ei taida olla ohjeistusta näihin tilanteisiin. Lisäksi vaikuttaisi siltä, että tilanteessa, jossa asiakas on omatoiminen kortinhaussa niin hänen pitäisi olla myös aktiivinen perehtymään itse mm. sopimusehtoihin. Tämä tilanne koskee pankkien internetissä tai paperilla tehtyjä luottokorttihakemuksia, jolloin asiakas ei ole suorassa yhteydessä myyjään. Eli jos

asiakas haluaa perehdytystä asiaan hänen pitää olla oma-aloitteinen hakiessaan luottokorttia välillisesti. Pankeilla olisi varmaan hyvä olla tähänkin tilanteeseen toimintatapa kuten yhteydenotto asiakkaaseen esimerkiksi puhelimen välityksellä, jotta asiakkaalle välittyisivät tärkeät tiedot ja mahdolliset epäselvyydet tulisivat esille jo tässä vaiheessa. Huomattavaa on myös se, että ilmeisesti myöskään saman ryhmän pankeilla ei ole yhteistä ohjeistusta. Kahden saman pankin asiakkaan kertomukset nimittäin erosivat toisistaan. Ainakin saman pankkiryhmän sisällä kannattaisi sopia yhteiset toimintamallit, jotta asiakkaat saisivat yhdenvertaista kohtelua. Koska kaikilla haastateltavilla oli yhdistelmäkortti niin monista haastatteluista kuului läpi se fakta, että se luotto oli otettu siihen kylkeen vain varmuudeksi tai koska pankista oli tätä vaihtoehtoa tarjottu vuosimaksuttomasti. Pankkien varmasti kannattaisi ihan oikeasti kertoa sen luoton tarjoamista mahdollisuuksista asiakkaille ja näin parantaa korttien käyttöaktiivisuutta ja asiakkaiden tietopohjaa.

## 8.2 Teema 2: Opastuksesta hyötyjä?

Luottokortin käyttöaktiivisuudella on selkeä vaikutus asiakkaan tietoihin ja taitoihin, sillä mikäli asiakas ei ole saanut opastusta niin käyttämällä kuitenkin oppii ymmärtämään luottomaksamisen pääperiaatteet. Kuitenkin on huomattava, että oppiminen usein tapahtuu erehdyksien ja pettymysten kautta, joten opastus olisi tähän asiaan parempi keino. Haastateltavista selkeästi ne, jotka aktiivisesti käyttivät korttia myös tiesivät aiheesta eniten.

Monet haastateltavat kokivat luoton käyttämisen kalliiksi, vaikka todellisuudessa luottokorttikorot eivät ole kovin kalliita verrattuna esimerkiksi pikavippeihin. Monelle on kenties vaikea hahmottaa luoton kustannuksia juuri siitä syystä, että usein puhutaan vain prosenteista ja todellisesta vuosikorosta. Käytännölliset kululaskelmat olisivat varmasti parempi keino kertoa käyttökuluista. Asiakkaat todennäköisesti tekevät helposti sen virheen, että vertaavat luottokorttivelan korkoa normaaliin pankkilainakorkoon ja näin ollen ajatus kuluista hämärtyy siinä mielessä että velkasummat ja -ajat kuitenkin ovat yleensä ihan eri tasoa näissä velkatyypeissä.

Turvallisuusasioita koskevat perusasiat ovat asiakkailla hallussa, koska pankit noudattavatkin tässä asiassa hyvin hyvää pankkitapaa, joka suoranaisesti käskää pankkeja antamaan tarvittavat ohjeet maksuvälineiden ja tunnuslukujen säilyttämisestä. Kuitenkin vastuut, seuraukset ja toimintatavat tilanteessa, jossa korttia käytetään oikeudettomasti jäävät kertomatta. Asiakkaan olisi hyvä tietää mitä seurauksia voi syntyä kun jättää noudattamatta näitä turvallisuusohjeita. Turvallisuusohjeiden laiminlyönti on valitettavan yleistä ja siksi näiden asioiden korostaminen olisi tärkeää. Itse törmään päivittäin työssäni kaupan kassalla asiakkaisiin, jotka mm. säilyttävät tunnuslukuun lompakossa kortin kanssa tai ovat kirjoittaneet tunnusluvun kortin taakse.

Muusta neuvonnasta hyvä pankkitapa vain ylimalkaisesti käskää kertomaan maksuvälineistä ja niiden käytöstä, mutta ei kerro neuvonnan tarkemmasta sisällöstä ja laajuudesta sen enempää. Ilmaisuihin ”Pankin on annettava asiakkailleen riittävästi tietoja ja neuvoja” on melko ympäröivä siinä merkityksessä että jokainen asiakas on erilainen perustietopohjaltaan ja riittävyys on sinänsä suhteellinen käsite. (Finanssialan Keskusliiton www-sivut 2013) Hyvä pankkitapa myös säätelee sopimuspapereiden muotoa ja ymmärrettävyyttä, kuitenkin tästä ei ole hyötyä mikäli asiakkaat eivät tutustu papereihin edes ammattilaisen kanssa. Tämän tutkimuksen valossa pankkien tulisi tarkemmin paneutua siihen, että heidän asiakkaansa todella ymmärtävät mihin sitoutuvat ja millä ehdoilla. Tämä varmasti myös parantaisi asiakastytytyvääisyyttä.

### 8.3 Teema 3: Opastuksessa käsiteltävät asiat

Tämän tutkimuksen nojalla ainakin minimiveloitukseen sekä maksuvapaisiin kuu-kausiin pankkitoimihenkilön olisi syytä kiinnittää huomiota luottokorttia myydes-sään. Vähintään hinnasto sekä luottosopimuksen pääehdot olisi hyvä käydä läpi asi-akkaan kanssa ja lisäksi opastaa luottolaskun tulkintaa. Pankkien kannattaisi tehdä yhteiset toimintaohjeet siitä miten markkinoida ja opastaa asiakkaitaan, sillä epäsel-vyydet tekevät varmasti huonoa niiden asiakastytytyvääisyydelle.

### 8.4 Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys

Kaiken tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä tulisi jollakin tavoin arvioida. Sillä



”Mitä me näemme kun katsomme kristallipalaa riippuu siitä kuinka me katsomme sitä”.(Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2007, 227- 228)

Tutkimuksen luotettavuutta mahdollisesti heikentäviä seikkoja on monia. Haastattelujen aihe saattoi olla hieman arkaluontoinen osalle haastateltavista tai sitten se että tutkija tunsii haastateltavat entuudestaan vaikutti vastauksiin. Lisäksi haastateltavat saattoivat olla liian samankaltaisia rahankäyttötottumuksiltaan ja näin ollen aineisto ei ole tarpeeksi edustava. Aineiston riittävyttä pohtiessani totesin, että en todennäköisesti enää tulisi löytämään hirveän erilaisia näkökulmia asiaan ja kenties suurempi laadullinen tutkimus olisi vaikea analysoitavaksi. Toisaalta kvalitatiivista tutkimusta täydentämään olisi voinut tehdä kvantitatiivisen kyselyn, mutta olisiko sekään tuonut tälle tutkimukselle mitään uutta lisäarvoa.

Suurimpana haasteena tutkimuksessa oli löytää haastateltavia, jotka suostuisivat puhumaan aiheesta ja joilla olisi myös kokemusta luottokortin käytöstä. Siksi tämän tutkimuksen toteuttaminen olisi ollut helpompaa kvantitatiivisesti. Todennäköisesti kvantitatiivisella tutkimuksella saadut tiedot olisivat jääneet pinnallisemmiksi.

Koen kuitenkin, että tulokset eivät tietyiltä osin hirveästi eroaisi jos tutkimus olisi toteutettu eri tavalla. Laadullista analyysia lukiessa on kuitenkin muistettava, että tapaukset ovat ainutlaatuisia ja näin ollen tutkimusta toistettaessa tulokset saattaisivat hieman erota. Mutta koen, että etenkin teeman 2 kysymykset käyttöopastuksen tarpeellisuudesta todennäköisesti olisivat samansuuntaiset, sillä erään haastateltavan sanoin ”ei siitä haittaakaan olisi”.

## 8.5 Jatkotutkimusmahdollisuudet

Tutkimukseni jatkotutkimusmahdollisuudet olisivat moninaiset, mutta kenties vaikeasti toteutettavat. Mielessäni heräsi mm. kysymys siitä, että velkaneuvonta on nykyisin kuntien tehtävä, mutta pitäisikö tätä vastuuta jakaa ja siirtää esimerkiksi luotonantajille ainakin osittain ja muuttaa sitä näin ollen ennaltaehkäisevään suuntaan?

Muita mahdollisuuksia olisi tutkia sitä miten luottokorttineuvonnan lisääminen vaikuttaisi velkaongelmiin tai miten se vaikuttaisi luottokorttien käyttäjien asiakastyy-

tyväisyyteen ja käyttöahkeruuteen. Mielenkiintoista olisi myös tutkia sitä miksi osa kuluttajista ottaa pikavippejä luottokorttivelan sijaan, ja mikä on näiden kahden velkatyyppin suhde toisiinsa: esimerkiksi onko pikavippaajilla jo ennestään luottokortti-velkaa?

## LÄHTEET

Alhonsuo, S., Nisén, A. & Pellikka, T. 2009. Finanssitoiminnan käsikirja. Helsinki: Hakapaino Oy.

American Expressin www-sivut. 2013. Viitattu 5.6.2013.  
<http://www.americanexpress.com>

Arpajaislaki. 2001. 23.11.2001/1047.

Aurejärvi, E., Hemmo, M. 2006. Luotto-oikeuden perusteet. Helsinki: Talentum.

Diners Clubin www-sivut. 2013. Viitattu 5.6.2013. <http://www.dinersclub.fi>

Evans, D. & Schmalensee, R. 2000. Paying with Plastic: The Digital Revolution in Buying and Borrowing. London: The MIT Press.

Finanssialan keskusliiton www-sivut. 2013. Viitattu 15.7.2013. <http://www.fkl.fi>

Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi kuluttajansuojalain 7 luvun, eräiden luotonantajien rekisteröinnistä annetun lain sekä korkolain 2 §:n muuttamisesta. 2012. 6.9.2012/78.

Hirsjärvi, S., Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara P. 2007. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otava.

Kontkanen, E. 2011. Pankkitoiminnan käsikirja. Jyväskylä: Bookwell Oy.

Korkolaki. 1982. 20.8.1982/633 muutoksineen.

Kuluttajansuojalaki. 1978. L 20.1.1978/38 muutoksineen.

Lehtinen, A-R. 2007. Choice, freedom and responsibility: young consumers in credit markets. Proceedings of the Nordic Consumer Policy Research Conference. Helsinki, October 3-5, 2007. Viitattu 13.5.2013. <http://www.kuluttajatutkimuskeskus.fi>

Luottokunnan www-sivut. 2013. Viitattu 25.5.2013. <http://www.luottokunta.fi>

Luottotietolaki. 2007. 11.5.2007/527.

Maksupalvelulaki. 2010. 30.4.2010/290.

Mastercard Annual Report 2012. 2013. Viitattu 3.6.2013.  
[http://thomson.mobular.net/thomson/7/3295/4773/document\\_0/2012%20Annual%20Report%20high%20res.pdf](http://thomson.mobular.net/thomson/7/3295/4773/document_0/2012%20Annual%20Report%20high%20res.pdf)

Mastercardin www-sivut 2013. Viitattu 3.6.2013. <http://www.mastercard.com>

Nordean www-sivut. 2013. Viitattu 31.5.2013. <http://www.nordea.fi>

Osuuspankin www-sivut. 2013. Viitattu 9.7.2013. <http://www.op.fi>

Petäinen, M. 2013. Mieti, millä maksat -luottokortin monta hintaa. Veronmaksajan Taloustaito 2/13, 38-42.

Pitkäranta, A. 2009. Työkirja laadullisen tutkimuksen tekijälle. SAMK.

S-kanavan www-sivut 2013. Viitattu 9.7.2013. <http://www.s-kanava.fi>

S-Pankin www-sivut.2013. Viitattu 9.6.2013. <http://www.s-pankki.fi>

SVT: Luottokortit. 2012. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu 27.5.2013.  
[http://www.tilastokeskus.fi/tup/julkaisut/tiedostot/julkaisuluettelo/yyti\\_stv\\_201200\\_2012\\_6270\\_net.pdf](http://www.tilastokeskus.fi/tup/julkaisut/tiedostot/julkaisuluettelo/yyti_stv_201200_2012_6270_net.pdf)

SVT: Rahoitustoiminta Luottokortit 2012. 2013. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu 27.5.2013. [http://tilastokeskus.fi/til/rato/2012/06/rato\\_2012\\_06\\_2013-05-07\\_fi.pdf](http://tilastokeskus.fi/til/rato/2012/06/rato_2012_06_2013-05-07_fi.pdf)

Säästäminen, luotonkäyttö ja maksutavat. 2013. Finanssialan keskusliitto. Viitattu 3.6.2013.  
[http://www.fkl.fi/materiaalipankki/julkaisut/Julkaisut/Saastaminen\\_luotonkaytto\\_ja\\_maksutavat\\_2013.pdf](http://www.fkl.fi/materiaalipankki/julkaisut/Julkaisut/Saastaminen_luotonkaytto_ja_maksutavat_2013.pdf)

Tuomi, E. 2010. ”On mulla luotolla rahaa” – Tutkimus kuluttajien luottokortin käytöstä ja luottokorttiin liitettävistä mielikuvista. Maisterin tutkielma. Helsingin Yliopisto. Taloustieteenlaitos. Viitattu 7.6.2013.  
[https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/16043/Maisterin%20tutkielma\\_Tuomi.pdf?sequence=1](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/16043/Maisterin%20tutkielma_Tuomi.pdf?sequence=1)

Visan www-sivut. 2013. Viitattu 31.5.2013. <http://www.visaeurope.com>

## HAASTATTELUKYSYMYKSET

### Taustatiedot:

- Mikä luottokortti sinulla on? (luottokorttifirma/ kortinmyöntäjä)
- Miten hankittu?(oma-aloitteisesti vai kaupattu)
- Mitä varten, oliko jokin erityinen syy? (pahan päivän varalle/ ulkomaille/ internet-ostoksiin)
- Käytön aktiivisuus? Käyttötilanteet?

### TEEMA 1: Oletko saanut opastusta luottokortin käyttöön hakiessasi korttia?

- Opastettiinko sinua hankintatilanteessa kertomalla selkeästi toimintaperiaatteet, oikeudet ja velvollisuudet sekä hintapolitiikka?
- Vai saitko vain käyttö –ja sopimusehdot mukaasi? Jos sait vain paperit niin tutustuitko niihin? Olivatko sopimuspaperit selkeitä ja ymmärrettäviä?
- Oliko myyjä mielestäsi ammattitaitoinen?
- Oliko luoton saaminen ja hakeminen mielestäsi helppoa?

### TEEMA 2: Olisiko kunnollinen käyttöopastus mielestäsi tarpeellinen?

- Koetko tietäväsi kaiken tarpeellisen luottokortistasi?
- Mitä tiedät? Tiedätkö oikeutesi ja velvollisuutesi?
- Koetko tietämyksen tai sen puutteen vaikuttavan luottokortin käyttöösi?

### TEEMA 3: Onko luottokorttimaksaminen tuonut mukanaan yllätyksiä?

- Oletko kohdannut jonkin yllättävän tai ongelmallisen tilanteen luottokorttiisi liittyen? Jos olet, saitko apua ja mistä?
- Onko jokin asia jäänyt epäselväksi? Oletko jälkikäteen joutunut hakemaan tietoa?