



LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Lahti University of Applied Sciences

LAINASAATAVIEN TURVAAMINEN JA LUOTTOPROSESSIN RISKIENHALLINTA

Case: Paikallispankki X

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden ala
Liiketalouden koulutusohjelma
Taloushallinto
Opinnäytetyö
Kevät 2014
Aliisa Mäenluoma

Lahden ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma

MÄENLUOMA, ALIISA:

Lainasaatavien turvaaminen ja luottopro-
sessin riskienhallinta
Case: Paikallispankki X

Taloushallinnon suuntautumisvaihtoehdon opinnäytetyö, 54 sivua, 2 liitesivua

Kevät 2014

TIIVISTELMÄ

Työn tarkoituksena on selvittää luottosaatavien turvaamiseen liittyvät käytännön-keinot sekä kartuttaa niihin liittyviä kehitysehdotuksia toimeksiantajayrityksen toiminnan tueksi. Tutkimuksen toimeksiantajana on asiakkailleen laadukkaat ja paikallisesti tuotetut pankkipalvelut tarjoava Paikallispankki X, jolla on vuosikymmenien kokemus rahoitussektorilta.

Tutkimuksellisen työn teoreettisessa osuudessa ensimmäinen luku koostuu saatavien ja velkasuhteen syntymiseen johtavien toimintatapojen ja käsitteiden sekä alan kirjallisuudessa ja säädöksissä annettujen ohjeiden esittelystä. Viitekehyksen toisessa osiossa määritellään riskienhallinnan käsite sekä esitellään velkasuhteen olennaisesti vaikuttavia riskejä. Kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena suoritettavan työn tutkimusaineisto kerätään kohdeyrityksen henkilöstölle toteutetun avoimen kyselylomakkeen avulla sekä osallistuvaa havainnointia hyödyntämällä.

Tutkimuksessa saatiin selville, että rahoitusta tarjoavan rahoitusyhtiön luottoprosessi on pitkälti lainsäädännön ja Finanssivalvonnan ohjeiden ja säännösten sanelemaa, joten keinot lainasaatavien turvaamiseksi seuraavat monilta osin annettuja ohjeistuksia, samalla kuitenkin huomioiden pankin omat toimintamallit luottoris-
kien turvaamiseksi. Tutkimuksen avulla löydettiin myös toimeksiantajan toiminta-
ta tukevia kehitysehdotuksia luottopolitiikan toimivuuden, henkilöstöä tukevan
koulutuksen, luottojärjestelmän sekä asiakkuuksien seurannan osalta.

Asiasanat: lainasaatavat, velkasuhde, riskienhallinta, luotonvalvonta

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Studies

MÄENLUOMA, ALIISA:

Controlling credit balance and risk
management of credit process
Case: Local Bank X

Bachelor's Thesis in Financial Management, 54 pages, 2 pages of appendices

Spring 2014

ABSTRACT

The purpose of the study was to find out how to control credit balance in practice and to produce related proposals for the case company's support. The study was commissioned by Local Bank X, a company that provides quality local banking services for its customers and has operated in the financial sector for decades.

The first chapter in the theory part of the study consists of introducing procedures leading to and terms related to credit balance and credit ratio. It also introduces literature of the industry and instructions given by rules and the regulations. In the second part of the context the term risk management is defined and relevant risks influencing credit ratio are explained. Research material for the qualitatively executed research was collected by an open questionnaire for the employees of Local Bank X and by participant observation.

It was found out in the research that a financing company that offers funding has a credit policy that is mainly dictated by the legislation and instructions by Finanssivalvonta, the Finnish Financial Supervisory Authority. The procedures controlling credit balance are mostly given instructions still considering the bank's own operating models. The study also gave improvement proposals on the operability of the credit policy, training to support employees, credit system and controlling customer relationships that support Local Bank X's operations.

Key words: credit balance, credit ratio, risk management, credit control

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Tutkimuksen taustaa	1
1.2	Tutkimuksen tavoitteet, tutkimusongelmat ja aiheen rajaus	3
1.3	Tutkimusmenetelmät	3
1.4	Tutkimuksen rakenne	5
2	SAATAVIEN JA VELKASUHTEEN SYNTY SEKÄ LUOTONVALVONTA	7
2.1	Luottopolitiikka	7
2.1.1	Finanssivalvonta Suomessa	7
2.1.2	Hyvän pankkitavan noudattaminen	8
2.2	Luotonmyöntöprosessi	9
2.2.1	Asiakkaan tunnistaminen	10
2.2.2	Luottotietojen tarkistus, käyttö ja tulkinta	10
2.2.3	Vakuudet lainan takaisinmaksun turvaamiseksi	11
2.2.4	Luoton määrä, maksukyky ja takaisinmaksuehtojen määrittäminen	12
2.2.5	Todellisen vuosikoron laskeminen	14
2.2.6	Luottopäätös	15
2.3	Luotonvalvonta	15
3	RISKIENHALLINTA LAINASAATAVIEN TURVAAMISEN MAHDOLLISTAJANA	17
3.1	Riskienhallinta käsitteenä	17
3.2	Luotonantajan riskienhallinta	18
3.2.1	Toimintaympäristöön liittyvät riskit	19
3.2.2	Prosesseihin ja menettelytapoihin liittyvät riskit	20
3.2.3	Luotto- ja maksukykyriski	21
3.2.4	Vakuusriskit	22
3.2.5	Korkoriski	23
4	CASE: PAIKALLISPANKKI X	24
4.1	Yrityksen esittely	24
4.2	Aineiston keruu	24
4.3	Tulokset	25
4.3.1	Luottopolitiikka ja sen toimivuus	25
4.3.2	Lainasaatavien turvaamisen keinot luotonmyöntöprosessissa	27

4.3.3	Riskeihin varautumisen keinot	36
4.3.4	Syntyneen velkasuhteen luotonvalvonta	38
4.3.5	Kehitysehdotukset	41
5	YHTEENVETO	48
	LÄHTEET	51
	LIITTEET	55

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen taustaa

Yhdysvalloista vuonna 2008 alkunsa saanut finanssikriisi horjutti Euroopan ja Suomen talouden taantumaan. Euroopan komission helmikuussa julkaiseman talousennusteen mukaan Euroopan talouskasvu on piristymässä ja sen tulevaisuus nähdään positiivisena. Tästä huolimatta Suomen taloustilanteen kehityksen odotetaan jatkuvan vaisuna myös tulevaisuudessa. EK:n helmikuussa julkaistun suhdannebarometrin mukaan Suomen talouden alakulon odotetaan jatkuvan eikä suhdannenäkymissä ole näkynyt suuntaa parempaan useiden kuukausien aikana. (Ulkoasiainministeriö 2012; Euroopan Komissio 2014a; Euroopan Komissio 2013b.)

Euroopan velkakriisin välilliset vaikutukset ovat ulottuneet myös pankkien toimintaympäristöön. Tällä hetkellä Suomen korkotaso on historiallisen matalalla, minkä seurauksena pankkien korkokatteet ovat kaventuneet ja pankkien peruskannattavuus on ollut koetuksella. Pankkien korkomarginaali eli tuotto, laina- ja talletuskannan erotus, on laskenut jo yli vuosikymmenen. Supistunut korkomarginaali asettaa haasteita etenkin pienemmille pankeille. Suomen kansantalouden heikentymisen myötä lisääntynyt työttömyys ja kotitalouksien heikentynyt luottamus talouteen on heijastunut luotonkysyntään. Pankkien toimintaympäristöä on vaikeuttanut myös kiristytvä sääntely sekä kansallisesta pankkiverosta aiheutuneet lisäkustannukset, jotka rasittavat pankkien kannattavuutta myös tulevaisuudessa. Pankkien ongelmaluottojen määrä on kokonaisuudessaan suhteellisen matala, mutta se on kasvanut viime vuosien aikana. (Finanssialan Keskusliitto 2013, 2, 8.)

Pitkään jatkunut taantuma on horjuttanut myös kuluttajien taloudellista tilannetta sekä luottamusta talouden kehittymiseen. Tilastokeskuksen työvoimatutkimuksen mukaan Suomessa oli vuoden 2014 maaliskuussa 252 000 työtöntä, mikä on 16 000 enemmän kuin vuosi sitten. Työttömyysaste on noussut 9,5 prosenttiin ja samalla kotitalouksien kulutusmenot ovat kasvaneet. (SVT 2012; SVT 2014.)

Kiristynyt taloustilanne vaikuttaa kuluttajien maksukäyttäytymiseen ja maksukykyyn yhä enenevissä määrin, mikä näkyy myös tilastokeskuksen julkaisuissa. Ko-

titalouksien velkaantumisaste eli kotitalouksien luottojen suhde kotitalouden käytävissä oleviin varoihin on kasvanut huomattavasti viimeisen kymmenen vuoden aikana. Kohonneen velkaantumisasteen vaikutus näkyy nyt järjestämättömien lainojen määrän kasvuna. Samalla luonnollisten henkilöiden eli yksityisten kansalaisten, ammatinharjoittajien ja kuolinpesien maksuhäiriöiden määrä on lisääntynyt. Vuoden 2013 alussa oli perintätoimien kohteena jo 400 000 luonnollista henkilöä. (Finanssivalvonta 2013b, 12–13; SVT 2013b; Valtakunnanvoudinvirasto 2013.)

Talouden taantuma, kuluttajien maksukyvyyn heikkeneminen sekä pankin haasteellinen toimintaympäristö korostavat pankin ammattitaidon, yhteisten toimintatapojen sekä perusteellisuuden merkitystä entisestään. Etenkin luotonmyöntöprosessin ja luotonvalvonnan roolit korostuvat velkaantuneisuuden ja maksuhäiriöiden kasvaessa.

Tämän tutkimuksen toimeksiantajayrityksellä Paikallispankki X:llä on kattava tieto ja taito luottoprosessien hallinnassa, mutta haastavassa toimintaympäristössä keinot lainasaatavien turvaamiseksi halutaan tuoda helposti koko henkilöstön saataville. Tutkimus sai alkunsa työharjoittelussa tehtyjen havaintojen sekä syntyneen kiinnostuksen pohjalta. Aiheen valintaan vaikuttivat myös sen ajankohtaisuus sekä merkittävyys pankin toiminnassa.

Pankille tehtävät opinnäytetyöt ovat hyvin yleisiä, mutta suurin osa töistä keskittyy säästämisen ja sijoittamisen osa-alueelle. Yritysten luottoriskeistä ja niiden hallinnasta on tehty useita opinnäytetöitä, mutta ne eroavat sisällöltään ja lähestymisnäkökulmaltaan tästä työstä. Esimerkiksi Niina Salo Satakunnan ammattikorkeakoulusta on tehnyt opinnäytetyön luottoriskeistä ja niiden hallinnasta case – yrityksessä. Hänen työnsä tarkoituksena on selvittää, millaisia luottoriskejä sähkönmyyntialalla toimiva yritys ottaa ja miten niitä nykyisin hallitaan. Työni eroaa Salon työstä, sillä opinnäytetyössäni paneudutaan rahoituslaitoksen lainasaatavien turvaamisen keinoihin, jotka ovat huomattavasti säädellympiä kuin yksittäisen yrityksen luottoriskienhallinta. Lisäksi työssäni keskitytään Salon työtä enemmän velkasuhdetta edeltäviin keinoihin hallita luottoriskejä. Rakenteeltaan ja näkökulmaltaan työtäni vastaavia opinnäytetöitä ei löytynyt.

1.2 Tutkimuksen tavoitteet, tutkimusongelmat ja aiheen rajaus

Tämän tutkimuksen tavoitteena on tutkia, mitä keinoja Paikallispankki X:llä on lainasaataviensa turvaamiseen. Tutkimuksen tarkoituksena on koota kohdeyritykselle merkittävää tietoa antolainaukseen ja siihen liittyviin haasteisiin sekä niihin varautumiseen liittyen. Lisäksi tavoitteena on arvioida Paikallispankki X:n luotonvalvontaa sekä luottoriskienhallintaa ja antaa ehdotuksia niiden kehittämiseksi.

Tutkimuksen päätutkimusongelmia ovat:

- Mitä keinoja tutkimuksen kohdeyrityksellä on varmistaa lainasaatavansa ennen velkasuhteen syntyä ja velkasuhteen aikana?
- Miten Paikallispankki X:n luotonvalvontaa ja riskienhallintaa voidaan kehittää?

Tutkimus rajataan käsittelemään Paikallispankki X:n yksityisasiakkaisiin kohdistuvaa luotonvalvontaa sekä luottosaatavien perintää. Lainasaatavien varmistamisen keinot rajataan koskemaan niitä käytännön keinoja, joilla ehkäistään lainasaatavien joutumista perintään ja ulosottoon.

1.3 Tutkimusmenetelmät

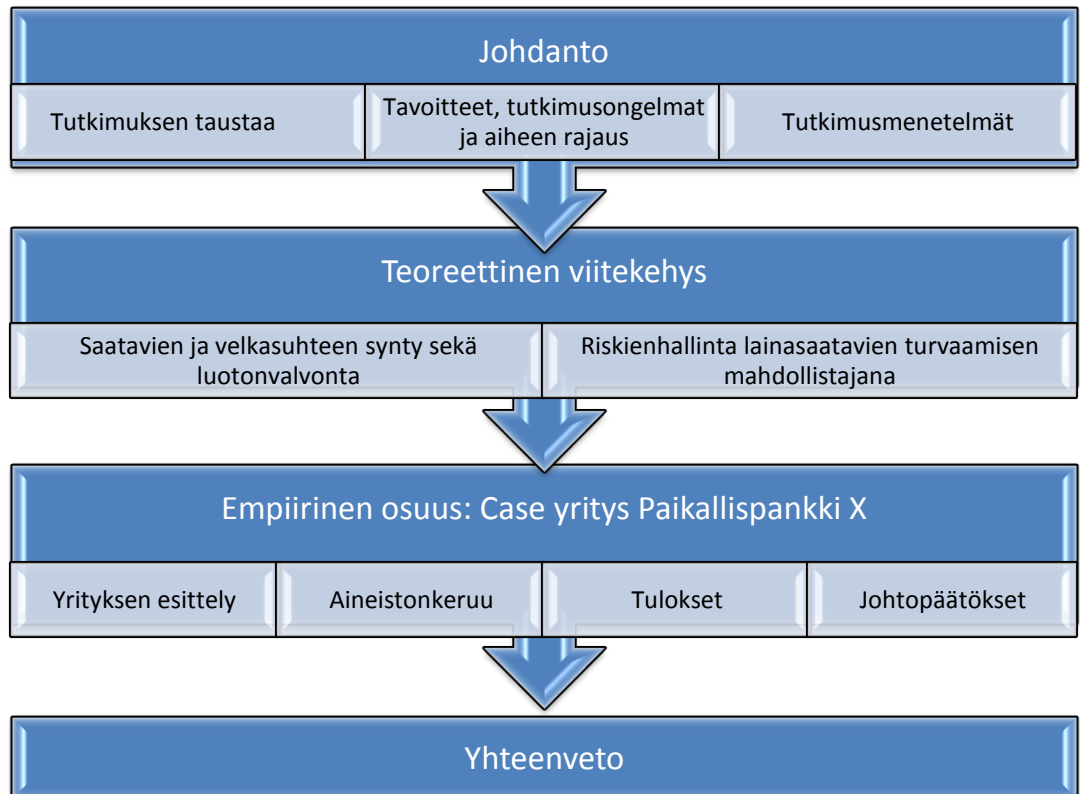
Tutkimus toteutetaan kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Käsitteenä laadullinen tutkimus on hyvin moniselitteinen, ja siksi sitä on vaikea määritellä. Laadulliselle tutkimukselle tyypillinen piirre on pyrkimys yksittäisen ilmiön syvälliseen ymmärtämiseen ja tulkintaan, yleistyksien ja määrällisten tietojen sijasta. Laadullinen tutkimus on myös vahvasti sidoksissa tutkimuksen teoreettiseen viitekehukseen. Yleisimpiä laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmiä ovat haastattelu, havainnointi sekä kysely. Näitä menetelmiä voi käyttää joko yksinään tai yhdisteltynä eri tavoin. (Kananen 2008, 24–27; Tuomi & Sarajärvi 2009, 17–20.)

Aineisto kerätään henkilöstölle tehtävän laadullisen kyselylomakkeen sekä osallistuvan havainnoinnin avulla. Laadullinen kyselylomake tuottaa tietoa avoimien kysymyksien avulla. Tutkimusmenetelmän valintaan vaikuttaa sen käytännöllisyys: tutkija ei voi olemuksellaan eikä läsnäolollaan vaikuttaa vastauksiin ja kysymykset esitetään jokaiselle henkilölle täysin samalla tavalla, jolloin visuaalisilla ominaisuuksilla ei ole merkitystä tuloksiin. Avoimien kysymysten avulla vastaajat saavat ilmaista itseään omin sanoin ja voivat kertoa kaiken, mitä heillä on asiaan liittyen mielessään. Avoimien vastausten avulla on mahdollista saada syvällistä, monipuolista ja tarkkaa tietoa tutkimusongelmasta ja siihen liittyvistä asioista. (Kananen 2008, 24–27.) Sähköpostitse lähetettävän kyselylomakkeen avulla saadaan kerättyä tietoa kattavasti ja tehokkaasti kaikilta Paikallispankki X:n työntekijöiltä ja tutkimukseen osallistuvat voivat vastata kyselyyn heille parhaimpana ajankohtana riippumatta toimipisteen sijainnista.

Osallistuvan havainnoinnin avulla saadaan lisää syvyyttä kyselyistä saatuihin vastauksiin. Havainnointi on tapahtunut tutkijan ollessa yhteisön jäsenenä eikä sillä ole siksi ollut vaikutusta tutkittavaan ilmiöön (Kananen 2008, 70). Tutkija on päässyt toimeksiantajayrityksessä suoritettun työharjoittelun ja sitä seuranneen työsuhteen aikana seuraamaan yrityksen luotonmyöntöprosessia sekä luottojen järjestelmään vientiä ja henkilöstöpalavereita, joissa on käyty läpi yrityksen luotonmyöntöstrategiaa. Sen avulla tutkijan tietämys yrityksen käytännöistä ja luotonmyöntöprosessin erityispiirteistä on kasvanut. Työnteon ohella tutkija on pysynyt havainnoimaan, miten niitä keinoja, joita organisaatiolla on lainasaataviensa turvaamiseksi, on toteutettu käytännössä, ja mitä kehitettävää niihin liittyen on ilmennyt.

1.4 Tutkimuksen rakenne

Tutkimus koostuu johdannosta, teoreettisesta viitekehystä, tutkimuksellisesta eli empiirisestä osuudesta sekä yhteenvedosta (KUVIO 1).



KUVIO 1. Tutkimuksen rakenne.

Johdannon keskeisimpiä asioita on työn taustatietojen, tavoitteiden, ongelmien sekä tutkimusmenetelmien esitleminen. Teoreettisen viitekehysten ensimmäisessä luvussa esitellään tekijöitä ja prosesseja, jotka johtavat saatavien ja velkasuhteen syntyyn. Teoriaosuuden toisessa luvussa esitellään riskienhallintaa ja tutkimuksen kannalta olennaisia riskejä käsitteinä sekä esitellään kirjallisuudessa ja pankkien luottotoimintaa ohjaavissa säädöksissä ja standardeissa esille tulleita ohjeistuksia riskienhallitsemiseksi.

Empiirinen osuus alkaa toimeksiantajayrityksen esittelyllä. Tämän jälkeen käydään läpi tutkimusprosessi aineistonkeruun, tulosten ja johtopäätösten osalta. Työn viimeisessä osassa tehdään yhteenveto tutkimuksen sisällöstä sekä arvioidaan tavoitteiden toteutumista. Lisäksi esitellään mahdollisia jatkotutkimusaiheita.

2 SAATAVIEN JA VELKASUHTEEN SYNTY SEKÄ LUOTONVALVONTA

2.1 Luottopolitiikka

Luottopolitiikka antaa raamit yrityksen luotonantoon, luotonvalvontaan sekä niiden käsittelyyn. Se määrittelee ne periaatteet ja toimintatavat, joiden perusteella yritys käy luottokauppaa. Luottopolitiikka on toimintaohje, josta selviää muun muassa kuka tekee luottoja koskevat päätökset, millaisten tietojen perusteella päätöksiä tehdään ja mihin tehdyt päätökset kirjataan, kelle niistä informoidaan ja kuka toteuttaa ja seuraa päätösten toteutumista. Luottopolitiikassa määritellään ne periaatteet ja säännöt, joiden avulla luotonannolle asetetut määrälliset ja laadulliset tavoitteet on saavutettavissa ja kuinka luottoihin liittyviä riskejä hallitaan ja seurataan. (Paikallispankki X 2013a, 2.)

2.1.1 Finanssivalvonta Suomessa

Finanssialantoimijoiden, kuten pankkien ja vakuutusyhtiöiden, toimintaa valvotaan jatkuvasti tarkkaan ja yksityiskohtaisesti. Niiden tulee myös raportoida omasta toiminnastaan julkiselle viranomaiselle monin eri tavoin. Syy tiukkaan sääntelyyn ja valvontaan on toimialan ja työn merkittävyys. Finanssiala ja alalla työskentelevät yritykset harjoittavat toimintaa, jolla on merkittäviä vaikutuksia oman toimintansa lisäksi myös koko yhteiskuntaan. (Alhonsuo, Nisen & Pellikka 2009, 104.)

Finanssimarkkinoiden valvontaviranomaisena on toiminut vuoden 2009 alusta asti Finanssivalvonta eli Fiva. Finanssivalvonta on päätöksenteossaan itsenäinen, mutta se toimii hallinnollisesti Suomen Pankin yhteydessä. Finanssivalvonnan toiminnan tavoitteena on finanssimarkkinoiden vakauden edellyttämä luotto-, vakuutus- ja eläkelaitosten ja muiden valvottavien vakaa toiminta. Tavoitteena on myös luvattujen etujen turvaaminen sekä yleisen luottamuksen säilyminen finanssimarkkinoiden toimintaan. Lisäksi finanssivalvonnan tehtävänä on edistää hyvien menettelytapojen noudattamista finanssimarkkinoilla ja kansalaisten tietämystä finanssimarkkinoista. (Finanssivalvonta 2014b.)

Finanssivalvonta valvoo ja sääntelee pankkien toimintaa oikeudellisesti velvoittavilla määräyksillä sekä yleisillä suositusluonteisilla ohjeilla. Rahoitussektorin määräys- ja ohjekokoelma koostuu rahoitustarkastuksen antamista standardeista, määräyksistä ja ohjeista. (Alhonsuo, Nisen & Pellikka 2009, 109; Finanssivalvonta 2013a.)

Finanssivalvonnan lisäksi pankkien luottopolitiikkaa säätelevät monet lait kuten henkilötietolaki, kuluttajansuojalaki, luottotietolaki, laki luottolaitostoiminnasta, laki osuuspankeista ja muista osuuskuntamuotoisista luottolaitoksista sekä laki takauksesta ja vierasvelkapanttauksesta. (Alhonsuo, Nisen & Pellikka 2009, 109.)

2.1.2 Hyvän pankkitavan noudattaminen

Suomen Pankkiyhdistys eli nykyisin Finanssialan Keskusliitto on määritellyt vuonna 2004 ohjeen hyvästä pankkitavasta. Tämä ohje pitää sisällään asiakkaan ja pankin välistä suhdetta koskevia sääntöjä sekä pankkien toimintatapoja koskevia periaatteita. Luottoprosessiin liittyviä hyvän pankkitavan periaatteita ovat muun muassa:

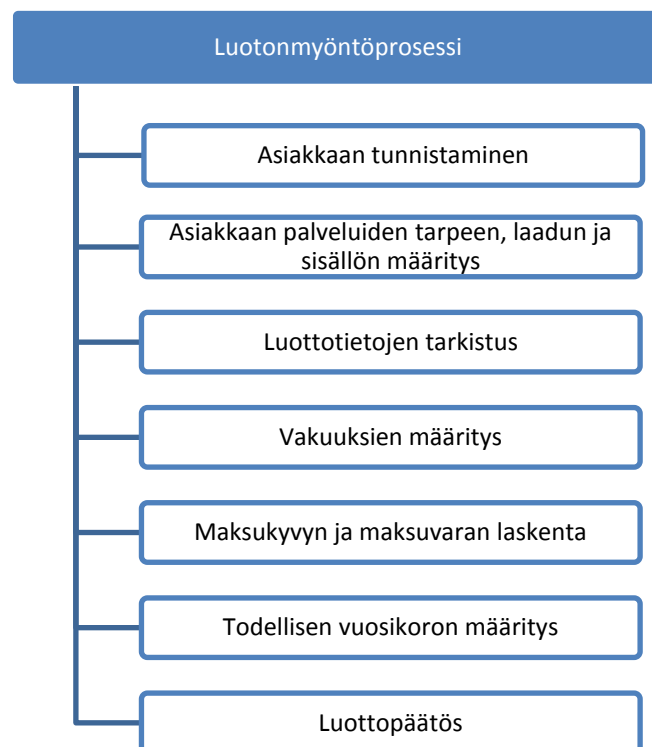
- Pankki tuntee asiakkaansa ja hänen taloudellisen tilanteensa asiakassuhteen edellyttämässä laajuudessa. Pankki varmistaa asiakkaan henkilöllisyyden ja palveluista laaditaan asianmukaiset sopimukset. Asiakas saa tietoja maksuista, tilimuodoista ja niiden ehdoista sekä tilien tuotosta ja maksuvälineiden käytöstä.
- Luottopalveluja hakeva asiakas saa tietoa pankin tarjoamista rahoitusvaihtoehtoista, rahoituksen keskeisistä ehdoista ja rahoitukseen liittyvistä kustannuksista.
- Luottoa myöntäessään pankki selvittää asiakkaan maksukyvyn ja edellyttää asiakkaalta tarpeellisiksi katsomiaan vakuuksia.
- Pankki noudattaa velkasuhteessa vastuullisuutta ja pyrkii huomioimaan asiakkaan taloudellisen turvallisuuden ja mahdollisuudet menestymiseen luotettavan toiminnan keinoin.

- Asiakassuhde perustuu molemminpuoliseen luottamukseen ja rehellisyyteen. Pankit huomioivat toiminnassaan asiakkaan edun ja toimivat sen mukaisesti. (Suomen Pankkiyhdistys 2004.)

Hyvän pankkitavan määritelmä on tehty turvaamaan asiakkaan pankkipalveluiden laatua ja edesauttamaan asiakkaan ja pankin välistä toimintaa.

2.2 Luotonmyöntöprosessi

Luotonmyöntöprosessin (KUVIO 2) merkitys on merkittävä luottotappioiden ehkäisemisessä ja lainasaatavien varmistamisessa, koska se on velkasuhteen synty-
misen perusta. Luotonmyöntöprosessissa olennaista on, että asiakas tunnistetaan asianmukaisin perustein, hänen maksukykyään ja luottokelpoisuuttaan sekä luoton kohteen merkittävyyttä ja määrää arvioidaan kriittisesti. Luotonmyöntöprosessissa suuren merkityksen luovat myös luotolle annettavat vakuudet ja takaukset, jotka turvaavat pankin lainasaatavia. Luotonmyöntöprosessissa käydään myös läpi asiakkaan maksukyky ja sen mukaisesti määriteltävät lainan takaisinmaksuaika, korko ja muut takaisinmaksuehdot.



KUVIO 2. Luotonmyöntöprosessi.

Seuraavissa osiossa käydään yksityiskohtaisemmin läpi kuviossa 2 esitellyjä luotto-prosessin vaiheita.

2.2.1 Asiakkaan tunnistaminen

Asiakastuntemus on pankin rahoituksen lähtökohta. Pankilla on Suomen lainsäädäntöön pohjautuva velvollisuus tunnistaa ja tuntea asiakkaansa. Pankilla on velvollisuus todentaa asiakkaan henkilöllisyys virallisesta henkilöllisyystodistuksesta. Pankkitoiminnassa henkilöllisyyden todentamisessa käytettäviä asiakirjoja ovat voimassaoleva, suomalaisen viranomaisen myöntämä passi, henkilökortti (myös väliaikainen), ajokortti, kuvallinen kelakortti, muukalaispassi, diplomaattipassi sekä pakolaisen matkustusasiakirja. Ulkomaisista asiakirjoista hyväksytään voimassaoleva passi. Henkilötunnus on tarkin ja varmin yksityishenkilön yksilöintitieto, koska se säilyy käytännössä aina samana. (Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38, 7:15§; Finanssialan Keskusliitto 2011.)

Henkilöllisyyden todentamisen lisäksi pankin tulee tuntea asiakkaan palveluiden tarve, laatu ja sisältö. Tämä tarkoittaa, että pankilla tulee olla asiakkaan henkilötietojen (nimi, henkilötunnus ja osoite) lisäksi riittävät tiedot asiakkaan toiminnasta, taloudellisesta asemasta, asioinnista ja palvelujen ja luoton käyttötarkoituksesta. Luotonmyöntämisessä tulee selvittää myös tietoja rahoitettavasta kohteesta sekä arvioida luoton soveltuvuutta kuluttajan tarpeisiin ja hänen taloudelliseen asemaansa. Olennaista on myös arvioida rahoitettavaan hankkeeseen liittyviä riskejä ja luotolle myönnettäviä vakuuksia. (Finanssialan Keskusliitto 2011.)

2.2.2 Luottotietojen tarkistus, käyttö ja tulkinta

Luotonmyöntöprosessissa asiakkaan tunnistamisen ja yksilöintitietojen kattavan selvityksen jälkeen luotonantajan on otettava selvää asiakkaan luottohistoriasta ja luottotiedoista. Luottotiedoilla tarkoitetaan systemaattisesti kerättyjä, talletettuja ja luovutettavia tietoja, jotka kertovat henkilön maksuhalukkuudesta ja maksukykyvystä. Luottotietoja kerätään kaupparekisteristä, mediasta, tuomioistuimista, veroviranomaisilta, perintätoimistoilta, rahoitus- ja luottokorttiyhtiöiltä sekä ulosottomiehiltä. Luottotietojen arvioimisella pyritään ennaltaehkäisemään luotonhakijan ylivelkaantumista sekä pankin riskejä. Kun luottokelpoisuutta arvioidaan, tarpeel-

listen toimenpiteiden kattavuus riippuu luoton määrästä ja muista olosuhteista. Pankin sisäiset ohjeet vaikuttavat myös siihen, kuinka tarkasti ja kattavasti luottotiedot käydään läpi. (Koulu & Lindfors 2013, 24.)

Yleensä luottoa myönnettäessä tarkistetaan kuitenkin ainakin se, onko luotonhakijalla maksuhäiriömerkintöjä luottotietorekisterissä. Luottotietorekisteri on Suomen Asiakastieto Oy:n ylläpitämä sivusto, jossa henkilöluottotiedoista näkee kaikki henkilöiden maksuhäiriöt ja muut luottotietomerkinnät, kuten edunvalvojan tiedot. Luottotietorekisteri on Suomen laajin ja kattavin henkilöluottotietorekisteri, josta näkee koko kuluttajan luottotietohistorian. (Koulu & Lindfors 2013, 24.)

Yksityishenkilö voi saada luottotietomerkinnän, kun saatavaan tai laskuun liittyvä maksu on maksamatta riittävän pitkän ajan. Kulutusluottohäiriössä maksuhäiriömerkintä voi syntyä kun maksu on ollut rästissä yli 60 päivää. Maksuhäiriömerkintä voi syntyä myös tilanteessa, jossa tuomioistuin on antanut velkatuomion, jossa se on määrännyt velallisen maksamaan velan tai jos ulosotto on todennut velallisen varattomaksi tai ulosmittaus on jatkunut kahden vuoden aikana vähintään 18 kuukauden ajan. Myös yksityishenkilölle myönnetystä velkajärjestelystä tai vapaaehtoisesta velkajärjestelystä voidaan tallentaa maksuhäiriömerkintä luottotietorekisteriin. (Luottotietolaki 11.5.2007/527, 1:4§.)

Pankki voi Suomen luottotietorekisteristä saatavien tietojen lisäksi selvittää asiakkaan kykyä tai halua hoitaa maksuvelvoitteensa esimerkiksi pyytämällä luotonhakijalta palkkalaskelmaa, verotuspäätöstä ja tietoja muista lainoista. Nämä tiedot voivat vaikuttaa merkittävästi luotonhakijan luoton maksukykyyn.

2.2.3 Vakuudet lainan takaisinmaksun turvaamiseksi

Lainapäätös perustuu ensisijaisesti luotonhakijan maksukykyyn, mutta myös lainan takaisinmaksun turvaksi annettavilla vakuuksilla on vahva merkitys luotonmyönnössä etenkin yleisen taloustilanteen ollessa epävakaa. Vakuus otetaan siltä varalta, että velallinen ei pystykään maksamaan lainaansa takaisin. Lainan vakuutena voidaan käyttää toisen henkilön myöntämää takausta tai pantattua omaisuutta. Niiden tarkoituksena on varmistaa, että pankki saa luottosaatavansa takaisin.

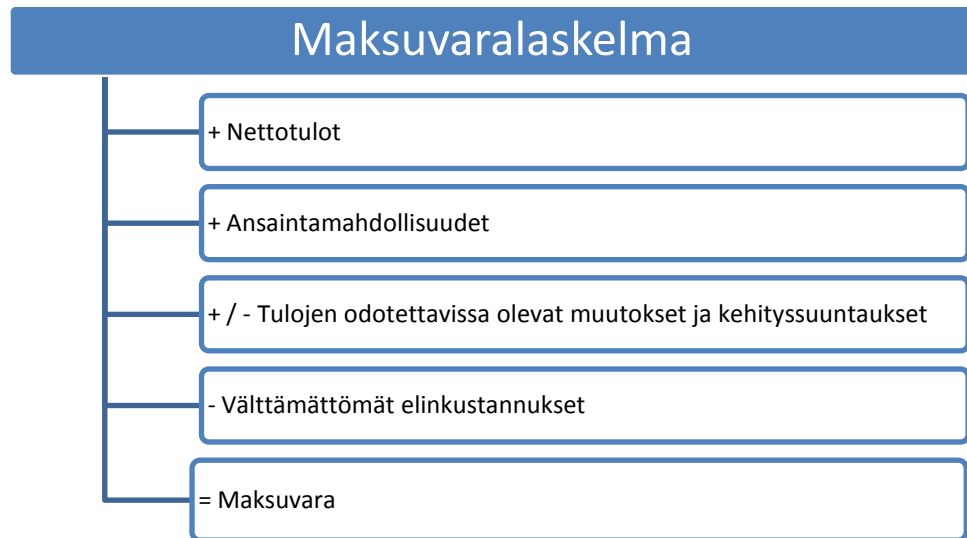
Takaus on sitoumus siitä, että takaaja tai takaajat (esimerkiksi luotonhakijan vanhemmat) ottavat vastuun lainanhakijan (tässä tapauksessa takaajien lapsi) velan maksamisesta. Mikäli velallinen ei maksa velkaa sovitulla tavalla, velka voidaan periä lainan takaajilta. Takaaja vastaa sitoumuksestaan omalla varallisuudellaan, joten takaussitoumuksen antamisessa kannattaa käyttää erityistä harkintaa ja huolellisuutta. (Finanssivalvonta 2012b.)

Panttaus on takaus siitä, että takaaja tai takaajat ovat antaneet omaisuuttaan velallisen vakuudeksi. Mikäli luottoa ei makseta, pankki saa myydä vakuudeksi myönnetyn omaisuuden ja käyttää myynnistä saadut varat luoton takaisinmaksuun. Esi-nepanttausta kutsutaan myös reaali vakuudeksi. (Finanssivalvonta 2012b.)

Takauksen ja pantin arviointi kuuluvat luotonantajalle. Pankin on hoidettava reaali vakuuden arvon määrittäminen sekä takaajan vastuu- ja maksukyky mahdollisessa perintätilanteessa. (Kontkanen 2011.)

2.2.4 Luoton määrä, maksukyky ja takaisinmaksuehtojen määrittäminen

Oikeusministeriön asetuksen mukaan luotonantajan tulee arvioida luotonhakijan maksukykyä ja maksuvaraa ennen luottopäätöstä. Maksuvaraa (KUVIO 3) arvioidaessa huomioidaan kaikki luotonhakijan eli velallisen tulot, ansaintamahdollisuudet sekä tulojen odotettavissa olevat muutokset ja kehityssuuntaukset. Näistä tuloista vähennetään luotonhakijan välttämättömät elinkustannukset, joita ovat asu- miskustannukset sekä velkajärjestelyn mukaiset elinkustannukset ja mahdolliset elatusapumaksut ja muut erikseen huomioitavat kustannukset kuten poikkeuksellisen suuret terveydenhoitomenot, paikallisliikenteen maksun ylittävät työmatkakulut sekä päivähoitomaksut. Vähennyksen jälkeen jäävät tulot muodostavat luotonhakijan maksuvaran. Maksukyky on luotonhoitomenojen prosentuaalinen osuus luotonhakijan kuukauden nettotuloista. (Oikeusministeriö 30.3.2001/322.)



KUVIO 3. Maksuvaran laskentakaava.

Kun maksukyky ja maksuvara on laskettu, neuvotellaan maksusuunnitelma luoton takaisinmaksamiselle. Luottoa voidaan lyhentää kolmella tavalla: tasaerissä, tasalyhennyksinä tai kiinteissä tasaerissä (Finanssivalvonta 2014a).

Kun lyhennystapana on tasaerä eli annuiteetti, kaikki takaisinmaksuerät ovat lainan myöntämishetkellä samansuuruisia ja lainan takaisinmaksuaika on tarkalleen määritelty. Tasaerälyhennyksessä viitekoron muuttuessa lainan maksuerien suuruus määritellään uudelleen, mutta laina-aika pysyy edelleen samana. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä että, kun korkotaso nousee myös maksuerät suurenevät ja toisinpäin. (Finanssivalvonta 2014a.)

Tasalyhennyksellä tarkoitetaan, että kuukausierä vaihtelee koron muutosten mukaisesti. Tasalyhennys muodostuu kiinteästä pääoman lyhennysosuudesta sekä pääoman suuruuden mukaan muuttuvasta osasta korkoa. Korkotason muutokset vaikuttavat maksuihin samalla tavalla kuin tasaerälyhennyksessä. Koron muutoksista huolimatta pääomaa pienentävä lyhennysosa pysyy jatkuvasti samana. (Finanssivalvonta 2014a.)

Kiinteässä tasaerälyhennyksessä takaisinmaksuerät ovat kiinteitä eli euromääräisesti aina yhtä suuria. Erona tasaerälyhennykseen on se, että viitekoron muutokset eivät vaikuta kuukausittaiseen maksuerään vaan se pidentää laina-aikaa. (Finanssivalvonta 2014a.)

Tasaerissä takaisinmaksettava eli muuttumattomana pysyvä kuukausierä on näistä vaihtoehtoista käytetyin sillä se helpottaa luotonhakijan taloudenhallintaa ja sen etukäteen suunnittelemista. (Kontkanen 2011, 160.)

2.2.5 Todellisen vuosikoron laskeminen

Lainalle voidaan määritellä joko kiinteä tai vaihtuva korko. Todelliseen vuosikorkoon sisältyy varsinaisen koron lisäksi myös muut lainasta aiheutuvat maksut. (Finanssivalvonta 2012a.)

Kiinteä korko pysyy muuttumattomana sovitun ajan, eikä muutu esimerkiksi yleisen korkotason muutosten mukaisesti. Kiinteä korko voi olla määritelty koko velan takaisinmaksuajaksi tai vain osaksi sitä. Suomessa pankit myöntävät harvemmin kiinteää korkoa yli 10 vuoden ajanjaksolle. Kun korkoperustaksi valitaan kiinteä korko, korkomuutokseen liittyvä riski poistetaan. Usein kuitenkin riskin poistaminen maksaa asiakkaalle. Lainanottaja maksaa kiinteän koron valinnassa siitä, että korko ei nouse tulevaisuudessa, mutta toisaalta luopuu myös mahdollisesta edusta, joka syntyy vaihtuvan koron laskusta. (Tuhkanen 2006, 241–243.)

Vaihtuvakorkoisen lainan korko määritellään viitekoron ja marginaalin avulla. Vaihtuva korko on eurolainoissa joko euribor tai prime. Euribor on euroalueen rahamarkkinoiden viitekorko, joka noteerataan kuukauden välein yhdestä kahtentoista kuukauteen. Prime -korko on pankin määrittelemä viitekorko ja toistaiseksi voimassa oleva lyhyt korko, joka seuraa yleensä viiveellä lyhyiden markkinakorkojen muutoksia. Pankkien prime -korot voivat erota toisistaan joissain määrin sekä tasoltaan että muutosajankohdaltaan, mutta kovan kilpailun takia erot ovat pysyneet suhteellisen pieninä. (Tuhkanen 2006, 243–245.)

Korkoperusteen valinnan lisäksi luotonantaja perii lainanottajalta myös muita maksuja, joita voivat olla järjestelypalkkio, toimitusmaksu sekä lyhennysten yhteydessä perittävät maksut. Näiden maksujen suuruus vaihtelee lainamäärän, lainaehdoten sekä velkojan mukaisesti. (Tuhkanen 2006, 251; Finanssivalvonta 2012a.) Markkinakorko sekä muut kustannukset ja palkkiot muodostavat lainan todellisen vuosikoron (Kontkanen 2011, 160).

2.2.6 Luottopäätös

Luotonannon tulee perustua asianmukaiseen luottopäätökseen. Luottopäätöksellä tarkoitetaan tässä asiayhteydessä sitoumuksen tai sitovan tarjouksen antamista haetulle luotolle. Luottopäätös tehdään kirjallisesti, ja sen tulee sisältää kaikki päätöksenteon kannalta oleelliset tiedot. Nämä oleelliset tiedot vastaavat kysymyksiin kenelle, mitä, kuinka paljon, kuinka pitkäksi aikaa, millä ehdoilla ja millä vakuuksilla. Luottopäätöksen tarkoituksena on päästä kaikkien osapuolten kannalta järkevään lopputulokseen. (Lindström 2011, 41.)

Luottopäätös perustuu analyysiin, jossa arvioidaan asiakkaan taloudellista tilannetta ja maksukykyä, aikaisempaa maksukäyttäytymistä ja rahoitettavaa hanketta. Luottopäätökseen tulee liittää tarpeelliset tiedot ja asiakirjat, joita on käytetty luotoanalyysin perusteina. Näitä asiakirjoja ovat esimerkiksi vastuu- ja vakuusselvitykset, maksuhäiriöselvitys, kuvaus rahoitettavasta kohteesta sekä selvitys siitä, millä varoilla luotto aiotaan maksaa takaisin. (Finanssivalvonnan standardi 4.4a 2005; Paikallispankki X 2013a, 13.)

Finanssivalvonnan sääntönä on, että luottopäätöksen saa tehdä vain siihen valtuutettu henkilö tai päätöksentekoyksikkö. Olennaista on myös, että luottopäätöksen valmistelun ja päätöksen teon tekevät eri henkilöt tai toimielimet. Tällä varmistetaan neljän silmän periaatteen toteutumien. Neljän silmän periaatteella tarkoitetaan tietojen oikeellisuudesta varmistumista vähintään kahden henkilön voimin. (Finanssivalvonnan standardi 4.4a 2005, 15.)

2.3 Luotonvalvonta

Hyväksytyyn luottopäätöksen jälkeen syntyy velkasuhde, joka sitoo sekä luotonottajaa että luotonmyöntäjää. Luotonvalvonta on luotonmyöntöprosessin lisäksi merkittävä osa-alue lainasaatavien turvaamisessa ja riskien ennaltaehkäisemisessä. Luotonvalvonnalla tarkoitetaan keinoja, joilla luotonantaja seuraa velallisen maksukäyttäytymistä sekä varmistaa saataviensa perinnän. Luotonvalvonnan tehtävänä on varmistaa luotonantajalaitoksen luottokaupan onnistuminen. Luotonvalvonta on jatkuvaa ja säännöllistä toimintaa, ja sitä tulee harjoittaa velkasuhteen syntymisestä aina velkasuhteen päättymiseen asti. (Lindström 2011, 1.)

Luotonvalvonnassa olennaisia tehtäviä ovat:

- asiakastietojen ylläpito, asiakkaan luottotietojen hankinta ja luottokelpoisuuden tarkastus, seuranta sekä arviointi
- vakuuksien arvon ja riittävyyden seuranta
- maksusuunnitelman laadinta ja sen toteutumisen seuranta
- raportointi esimiehille tai koko henkilöstölle. (Lindström 2011, 1-2.)

Luotonvalvonnan avulla voidaan seurata, tarkistaa ja päivittää tarvittaessa luotonmyöntöprosessissa kerättyjä tietoja. Tietojen reaaliaikaisuus on olennainen osa pankin riskienhallintaa. Luotonvalvonta mahdollistaa nopean reagoinnin riskitilanteisiin. Tilanteiden ennakointi ja ongelmatilanteisiin reagoiminen nopeasti pienentää velkasuhteesta aiheutuvien tappioiden määrää. (Lindström 2011, 164.)

Seuraavassa luvussa paneudutaan tarkemmin riskienhallinnan käsitteeseen. Lisäksi esitellään tämän tutkimuksen kannalta olennaisia riskejä ja kyseisten riskien hallitsemiseksi kirjallisuudessa ja pankkien luottotoimintaa ohjaavissa säädöksissä ja standardeissa esille tulleita ohjeistuksia.

3 RISKIENHALLINTA LAINASAATAVIEN TURVAAMISEN MAHDOLLISTAJANA

3.1 Riskienhallinta käsitteenä

Riskienhallinta (KUVIO 4) on prosessi, jolla varmistetaan yrityksen toiminnan jatkuvuus sekä turvataan henkilöstön hyvinvointia. Riskienhallinnalla tarkoitetaan kaikkea yrityksen toimintaa, jota tehdään riskien ja niistä aiheutuvien vahinkojen vähentämiseksi. Riskienhallinta on ennakoivaa, tietoista, suunnitelmallista ja järjestelmällistä toimintaa, ja se pitää sisällään tilanteiden arviointia, suunnittelua ja käytännön tekoja, joihin koko henkilöstö on sitoutunut. (Suomen Riskienhallinta Ry 2014.)



KUVIO 4. Riskienhallintaprosessi (Veikkaus 2010).

Riskienhallinnalla vältetään epäedullisia ja haitallisia tapahtumia sekä niistä syntyvien seurausten minimointia. Riskienhallinta on myös mahdollisuuksien tunnistamista, arviointia ja hyödyntämistä. Kaikki riskienhallinnan osa-alueet ja toiminnot pyrkivät yrityksen tavoitteiden saavuttamiseen. (Suomen Riskienhallinta Ry 2014.)

Riskienhallinta edesauttaa yrityksen menestymismahdollisuuksia. Kun riskeihin varaudutaan ennakoivasti ja ajoissa, yrityksen tehokkuus ja laatu paranevat riskitekijöiden minimoituessa. Riskienhallinta vaikuttaa myös asiakastyytyväisyyteen, kun yritys tekee oikeita asioita, oikealla tavalla ja oikeaan aikaan. (Suomen Riskienhallinta Ry 2014.)

3.2 Luotonantajan riskienhallinta

Luotonmyöntäminen sekä sen myyminen ovat tietoista riskinottamista. Velkasuhteen syntymiseen liittyy aina riski lainatun rahan takaisinsaamisesta ja mahdollisesta luottotappiosta. Luotonmyöntämiseen liittyviä riskejä tulee pyrkiä tunnistamaan, mittaamaan, arvioimaan, minimoimaan sekä valvomaan. (Niemi 2013, 349.)

Luottolaitoslaissa on yleissäännös luottolaitosten riskienhallinnasta, jonka mukaan luottolaitos ei saa ottaa luottoa myöntäessään niin suurta riskiä, että siitä voi aiheutua olennaista varaa luottolaitoksen vakavaraisuudelle tai maksuvalmiudelle. Yleissäännöksen mukaan luottolaitoksella on oltava tehokkaan riskienhallinnan mahdollistava hallinto sekä toimintaansa nähden riittävä sisäinen valvonta ja riittävät riskienhallintajärjestelmät, joissa huomioidaan myös johdon ja henkilöstön palkitsemista koskevat periaatteet ja käytännöt, jotka tukevat tehokasta riskienhallintaa. Luottolaitoslain viides luku käsittelee luottolaitostoiminnan taloudellisia edellytyksiä, joiden mukaan luotonantajan riskienhallinnassa tulee huomioida muun muassa, että pankin vakavaraisuus, taseen laatu, kannattavuus sekä maksuvalmius ovat riittävällä tasolla riskeihin nähden. (Laki luottolaitostoiminnasta 9.2.2007/121, 5.)

3.2.1 Toimintaympäristöön liittyvät riskit

Yrityksen toimintaan vaikuttaa sen oman tekemisen lisäksi myös ympäristö, jossa se toimii. Toimintaympäristöön liittyvillä riskeillä tarkoitetaan yrityksen toiminnan toteutukseen olennaisesti vaikuttavia poliittisia, yhteiskunnallisia, lainsäädännöllisiä, kulttuurisia, taloudellisia, sosiaalisia sekä luonnonympäristöön liittyviä muutostekijöitä. Nämä tekijät on otettava huomioon yrityksen toimintaa suunniteltaessa, jotta yritys pystyy tekemään oikeita asioita, oikealla tavalla ja oikealle kohderyhmälle. (Kehitysyhteistyön palvelukeskus Kepa Ry 2014.)

Taloudellisen ympäristön seuraaminen on tärkeää, koska sillä on vaikutusta tuotantotekijöiden hintaan sekä kysyntään. Pankeille toimintaympäristön muutokset ovat merkittäviä, koska esimerkiksi elintason nousu tai lasku vaikuttaa kuluttajien ostokykyyn ja samalla myös tuotteiden ja palveluiden kysyntään. Myös korko- ja inflaatiotasot vaikuttavat pankin toimintaan ja kannattavuuteen. (Opetushallitus 2010.)

Poliittinen, yhteiskunnallinen ja lainsäädännöllinen ympäristö muokkaavat yrityksen toimintaa jatkuvasti. Yleinen ilmapiiri ja päättäjien asenteet yrityksen toimintaa kohtaan voivat vaikuttaa yritykseen välillisesti sekä suoraan. Pankkisektorilla lainsäädäntö on alati muuttuva, ja pankin on pystyttävä reagoimaan tuleviin muutoksiin nopeasti ja ennakoivasti. Poliittiset ja yhteiskunnalliset muutokset vaikuttavat myös asiakkaiden asenteisiin ja ostokäyttäytymiseen. (Opetushallitus 2010.)

Sosiaalisessa ympäristössä yrityksen toimintaan vaikuttavia asioita ovat esimerkiksi kuluttajien sekä yrityksen henkilöstön ikärakenteen kehitys, kuluttajien kulutustottumusten muutokset sekä työllisyystilanne. Monilla sosiaalisilla tekijöillä on vaikutusta palveluiden kysyntään joko nostavasti tai laskevasti. (Opetushallitus 2010.)

Teknologinen ympäristö vaikuttaa voimakkaasti yrityksen toimintaan. Tietoliikennetekniikan nopea kehitys vaikuttaa yrityksen kilpailuasemaan ja tiedonsiirron nopeutumiseen. Myös korvaavien tuotteiden ja tuotantomenetelmien kehittyminen vaikuttaa yrityksen toimintaan, sillä yrityksen on pystyttävä vastaamaan kilpailijoidensa tasoa teknologian kehityksessä. (Opetushallitus 2010.)

3.2.2 Prosesseihin ja menettelytapoihin liittyvät riskit

Toimintaprosesseihin sekä menettelytapoihin liittyvät riskit ovat operatiivisia riskejä, joilla tarkoitetaan epäonnistuneista tai riittämättömistä sisäisistä prosesseista, henkilöstöstä, järjestelmistä tai ulkoisista tekijöistä aiheutuvaa tappionvaaraa. (Finanssivalvonnan standardi 4.4b 2005, 12.) Menettelytavoista johtuvien tappioiden osa-alueita ovat muun muassa lain ja hyvän luotonantotavan vastainen ja harhaanjohtava markkinointi ja palveluntarjonta, tiedonantovelvollisuuden ja salassapitovelvollisuuden laiminlyönti sekä toimeksiantojen säännösten vastainen toteuttaminen. Prosesseihin liittyviä ongelmia ovat virheet raportoinnissa, asiakastiedoissa, tietojärjestelmään tallennuksessa, hinnoittelussa, dokumentoinnissa sekä vakuushallinnassa. (Finanssivalvonnan standardi 4.4b 2005, 17–18.)

Osana operatiivisten riskienhallintaa pankin tulee varmistaa, että luotonmyöntöprosessin ja sopimuksen tekemisen eri vaiheissa henkilöstö on saanut riittävän koulutuksen ja ammattitaidon hyvän luotonantotavan merkityksestä sekä sen laiminlyönnin seuraamuksista. (Niemi 2013, 351.) Finanssivalvonnan standardin 4.4b mukaan ammattitaidolla tarkoitetaan henkilön kelpoisuutta, riittävää koulutusta ja kokemusta sekä henkilön kykyä suoriutua tehtävistään. Pankilla on oltava menettelytavat, joilla varmistetaan, että henkilöstö täyttää jatkuvasti ammattitaidolle asetetut vaatimukset.

Finanssivalvonnan standardi 4.4b käsittelee aihealueittain määräyksiä sekä ohjeita, jotka velvoittavat tai ohjaavat Finanssivalvonnan valvonnanalaisia yrityksiä, tässä tapauksessa pankkia. Standardissa käydään läpi pankin operatiivisten riskien osa-alueita sekä niiden hallitsemista. Sitovien eli pakollisten toimintojen lisäksi Finanssivalvonnan standardi 4.4b soveltamisohjeen mukaisesti yrityksen on tarpeen laatia mahdollisimman yhdenmukainen kirjallinen dokumentaatio, jossa kuvataan esimerkiksi prosessiin ja menettelytapoihin liittyvät tehtävät, vaiheet ja niiden keskinäiset suhteet ja riippuvaisuudet, tieto ja materiaalilähteet, raportointi, asiakkaat, prosessiin osallistuva henkilöstö sekä tietojärjestelmät. Tällaiset yhtenäiset periaatteet ja ohjeet sekä niistä tiedottaminen koko henkilöstölle pienentävät toimintaprosesseista sekä menettelytavoista johtuvien virheiden ja riskien syntymistä. (Finanssivalvonnan standardi 4.4b 2005, 19–20.)

3.2.3 Luotto- ja maksukykyriski

Luottoriskeillä tarkoitetaan tappionvaaraa, joka syntyy siitä, että velallinen ei todennäköisesti täytä luottosopimukseen ja saatavaan liittyviä velvoitteitaan (Finanssivalvonnan standardi 4.4a 2005, 10.). Luottoriski on pankkitoimintaa harjoittavien yritysten merkittävin riski, koska toteutuneet luottoriskit ilmenevät pankille järjestämättöminä saamisina, joista voi syntyä pahimmassa tapauksessa luottotappioita. Maksukykyriskillä tarkoitetaan riskiä siitä, että asiakkaan kyky hoitaa luottojaan vaikeutuu olennaisesti hänen taloudentilanteessa tapahtuneiden muutosten seurauksena.

Finanssivalvonnan standardin 4.4a mukaan hyvä luottoriskienhallinta edellyttää pankilta luottoriskistrategiaa sekä luottoriskien tunnistamiseen, mittaamiseen, rajoittamiseen, seurantaan ja valvontaan tarvittavia menettelytapoja. Luottoriskistrategiassa on määriteltävä vähintään luotonannossa tavoiteltava asiakasrakenne sekä luottojen jakautuminen luottolajeittain, toimialoittain, maantieteellisesti, valuutoittain sekä maturiteeteittain. Luottoriskistrategiassa on määriteltävä myös kohdemarkkinat, riskinotto- ja riskinkantokyvyn perusteella määriteltynä sekä riskien hajautuksessa ja riskeiltä suojautumisessa noudatettavat periaatteet. Myös luottosalkulle asetetut laatu-, tuotto- ja kasvutavoitteet tulee ilmetä luottoriskistrategiasta. Olennaista on myös, että strategiaa tarkistetaan ja päivitetään säännöllisesti ainakin vuosittain. (Finanssivalvonnan standardi 4.4a 2005, 10–11.)

Keskeisin vaihe luottoriskinhallinnassa on luottoneuvottelu sekä sopimuksesta päättäminen, koska siinä arvioidaan luotonhakijan kykyä vastata sitoumuksistaan sekä päätetään syntykö velkasuhdetta vai ei. Luottoa myönnettäessä tulee huomioida myös luotosta saatavan tuoton sekä riskin välistä suhdetta ja sen vaikutusta yksittäisen luoton hinnoitteluun. Pankin omassa luottoanalyysistrategiassa voi olla lisäriteereitä Finanssivalvonnan asettamien minimivaatimusten lisäksi. (Niemi 2013, 352.)

Hyvällä luottoriskienhallinnalla varaudutaan etukäteen velkasuhdetta koskeviin muutoksiin luottoriskin pienentämiseksi. Tällaista riskienhallintaa ovat esimerkiksi luottosopimuksen ehdoista uudelleen neuvottelemine sekä maksuehtojen sopeuttaminen vallitsevan tilanteen mukaiseksi, mikäli luotonantajan maksukyky muuttuu odotettua huonommaksi. Pankin näkökulmasta olennaista on, että mahdolliset ongelmatilanteet ja haasteet luottojen takaisinmaksussa havaitaan riittävän ajoissa, jotta tilannetta pystytään muokkaamaan asiakkaan sekä pankin edunmukaisesti. (Niemi 2013, 352.)

Pankilla tulee olla riittävät ja reaaliaikaiset menetelmät luottojen tilanteen seuraamiseksi niin yksittäisten luottojen osalta kuin kokonaisvaltaisestikin. Pankin tulee hajauttaa luottoriskiä aiheuttava toimintaa sekä laatia limiitit eli rajat luotonmyönteelle sekä riskinotolle. (Finanssivalvonnan standardi 4.4a 2005, 16, 19.)

3.2.4 Vakuusriskit

Vakuus on luotonantajan riskienhallintaa ja turvana siltä varalta, että luottoriski realisoituu eikä velallinen pysty maksamaan ja hoitamaan myönnettyä luottoa sopimuksen mukaisesti. Vakuuden avulla luotonantajalla on mahdollisuus saada lainasaatavansa takaisin tilanteissa, joissa velallisella ei ole edellytyksiä maksaa luottoa takaisin sopimuksen mukaisesti. Tällaisissa tilanteissa pankilla on oikeus realisoida vakuus ja lyhentää luottoa vakuudesta saaduilla varoilla. Vakuusriskillä tarkoitetaan sitä, että vakuuden tuotto- tai markkina-arvo voi alentua velkasuhteen aikana, minkä seurauksena luoton takaisinmaksu vakuuden keinoin ei onnistukaan suunnitellusti. (Finanssivalvonnan standardi 4.4a 2005, 14.)

Pääsääntöisesti luotonantajan vakuusriski on vähäinen, koska luotolle vaaditut vakuudet kattavat usein koko myönnetyn luoton määrän. Riskejä voi kuitenkin syntyä esimerkiksi vakuuden arvon alentumisen vuoksi sekä muuttuvan markkina-tilanteen vuoksi, joka voi aiheuttaa haasteita vakuuden realisoimisessa sekä synnyttää vakuuden hoitamiseen liittyviä kustannuksia. (Niemi 2013, 353.)

Vakuusriskienhallinnassa on tärkeää, että pankki huomioi jo luotonmyöntövaiheessa vakuuden arvolle mahdollisesti tapahtuvat muutokset. Yleensä vakuuksien arvostuksessa käytetään niin sanottua turvamarginaalia, ja vakuuden arvoksi mää-

ritellään n. 70–75 % vakuuden kauppahinnasta tai sen käyvästä arvosta. (Niemi 2013, 353.)

3.2.5 Korkoriski

Korkoriskillä tarkoitetaan koron muutosten aiheuttamaa epävarmuutta tuotoista tai kustannuksista sekä asiakkaan maksukyvyistä. Luottoa päätettäessä joudutaan arvioimaan luoton korkojen vaihtelua tulevaisuudessa, joten epävarmuustekijä on mukana jokaisessa velkasuhteessa. Luoton koron nousu vaikuttaa velan maksueriin ja siten se voi vaikuttaa myös velallisen luoton takaisinmaksukykyyn. (Tuhkanen 2006, 312.)

Korkoriskien hallinnassa olennaista on, että koron mahdollinen muuttuminen huomioidaan jo luottoa neuvoteltaessa. Käytännössä se tarkoittaa sitä, että koron muuttumisen vaikutusta asiakkaan maksukykyyn arvioidaan maksuvaralaskelman avulla. (Tuhkanen 2006, 312.)

Seuraavassa luvussa käsitellään teoriaosuudessa käytyjä asioita Paikallispankki X:n näkökulmasta. Osiossa esitellään tutkimuksen toimeksiantajayritys, tutkimuksessa käytetyt aineistonkeruumenetelmät sekä saadut tulokset.

4 CASE: PAIKALLISPANKKI X

4.1 Yrityksen esittely

Paikallispankki X on 1920-luvulla perustettu ja on edelleen itsenäisenä toimiva paikallispankki. Kohdeyrityksellä on kolme toimipaikkaa ja sen palvelut kattavat kaikki henkilöasiakkaiden, yhdistysten sekä pienyritysten maksuliike-, kortti-, säästämis- ja sijoitus sekä rahoituspalvelut.

Pankin tavoitteena on tarjota asiakkailleen paikalliset ja laadukkaasti tuotetut pankkipalvelut. Paikallispankki X:n tärkeimpänä päämääränä on asiakkaidensa taloudellisen menestymisen edesauttaminen.

4.2 Aineiston keruu

Tutkimusaihe muodostui tutkijan Paikallispankki X:ssä vuoden 2013 kesä - loka-kuun aikana suorittaman työharjoittelun yhteydessä. Osana työharjoittelua ja sitä seurannutta työsuhdetta tutkija pääsi tutustumaan ja tarkastelemaan Paikallispankki X:n luottoprosessia ja sen eri vaiheita. Talouden taantuma, kuluttajien maksukyvyyn heikentyminen sekä pankin haasteellinen toimintaympäristö herättivät tarpeen tutkia sitä, miten niitä keinoja, joita organisaatiolla on lainasaataviensa turvaamiseksi, on toteutettu käytännössä ja kuinka niitä voitaisiin entisestään kehittää.

Tutkimusaineistoa kerättiin laadullisella kyselylomakkeella sekä osallistuvalla havainnoinnilla. Kysely toteutettiin Paikallispankki X:n henkilöstölle sähköpostitse tammi- ja helmikuun vaihteessa 2014. Laadullisen kyselyn (Liite 1) aiheet oli jaettu neljään eri teemaan, jotka nousivat tutkijan tekemistä havainnoista sekä työn viitekehystä. Koko Paikallispankki X:n henkilöstölle toteutetulla kyselyllä pyrittiin selvittämään henkilöstön näkemyksiä siitä, miten lainasaatavien turvaaminen toteutetaan käytännössä nimenomaan Paikallispankki X:n näkökulmasta. Toista tutkimusmenetelmää, osallistuvaa havainnointia, käytettiin koko tutkimuksen toteuttamisaikana eli vuoden 2013 lokakuusta vuoden 2014 toukokuuhun.

4.3 Tulokset

Tässä opinnäytetyössä tutkimustulokset esitetään viidessä osiossa. Ensimmäinen, toinen, kolmas sekä neljäs osio koostuvat ensimmäisen pääongelman eli Paikallispankki X:n lainasaatavien varmistamiseen liittyvien tulosten esittelemisestä. Tulokset esitellään aihealueittain kyselylomakkeen mukaisessa järjestyksessä. Selkeyttämisen vuoksi toiseen pääongelmaan eli Paikallispankki X:n luotonvalvonnan ja riskienhallinnan kehittämiseen liittyvät tulokset on koottu omaksi osioksi kyselylomakkeen rakenteesta poiketen.

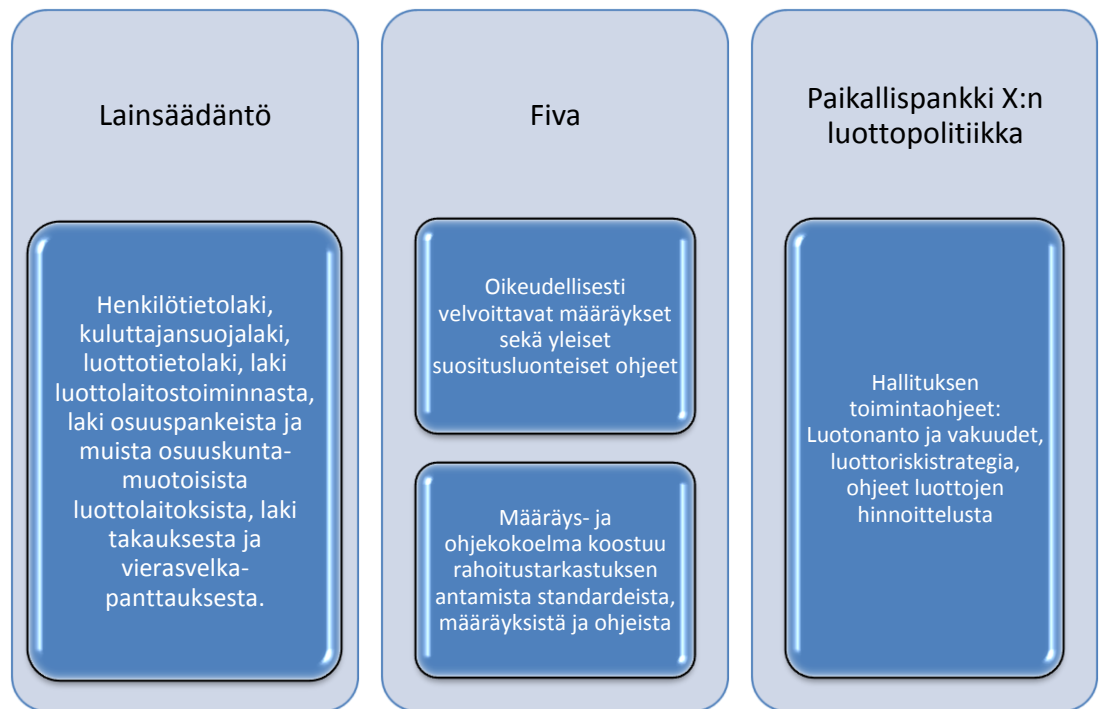
4.3.1 Luottopolitiikka ja sen toimivuus

Kuten työn viitekehyksessä on esitelty, lainsäädäntö sekä Finanssimarkkinoiden valvontaviranomainen Fiva määrää ja ohjaa suurilta osin eri rahoituslaitosten luottopolitiikan laatimista. Paikallispankki X:n luottopolitiikka rakentuu pankin hallituksen määrittelemistä toimintaohjeista, jotka muodostavat kokonaisuutena sellaiset toimintatavat, joiden avulla luotonannolle määritellyt tavoitteet ovat saavutettavissa kuitenkin niin, että myös riskit ovat huomioituina (Paikallispankki X 2013a).

Hallituksen laatiman luotonantoon ja vakuuksiin liittyvän toimintaohjeen tarkoituksena on tuoda esille ne periaatteet ja säännöt, joita yritys noudattaa luottojen myöntämisessä ja vakuuksien käsittelyssä. Tässä toimintaohjeessa määritellään ne tahot, jotka muodostavat Paikallispankki X:n luotonmyöntämisorganisaation, luottotoimikunnan sekä luottojen myöntämiseen ja vakuuksien arviointiin valtuutetut henkilöt. Lisäksi ohjeessa kuvataan, mitä asioita luottoa neuvottelevan toimihenkilön tulee ottaa huomioon luottoneuvottelussa ja luottopäätöksen valmistelussa, kuka ja kuinka luottopäätös tehdään sekä miten hyväksytty luottopäätös pannaan täytäntöön ja miten allekirjoitetut luottoasiakirjat arkistoidaan Paikallispankki X:ssä. (Paikallispankki X 2013a.)

Luottoriskistrategiasta on erillinen Finanssivalvonnan suositusten mukainen toimintaohje, jonka tavoitteena on turvata Paikallispankki X:n kannattavuus, maksuvalmius ja vakavaraisuus luotonannon osalta, pankin asettamien tavoitetasojen mukaisesti. Luottoriskistrategia laaditaan niin, että se on toteuttamiskelpoinen eri

suhdanteissa myös pitkällä aikavälillä. Hallitus päivittää luottoriskistrategiaa tarvittaessa kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Paikallispankki X:n toimintaohje luottoriskistrategiasta vastaa sisällöltään viitekehyksessä tarkemmin esiteltyjä Finanssivalvonnan määräyksiä. (Paikallispankki X 2013b.)



KUVIO 5. Luottopolitiikan määräytyminen.

Koska luottopolitiikka (KUVIO 5) on Paikallispankki X:n luottotoiminnan perusta, tutkija tutki kyselyn muodossa sitä, millaiseksi pankin henkilöstö kokee Paikallispankki X:n luottopolitiikan ja sen toimivuuden. Kyselyssä varmistui näkemys siitä, että Paikallispankki X:n henkilöstö pitää luottopolitiikkaa suhteellisen toimivana ja selkeänä. Se, että pankin toimintaohjeet ovat helposti henkilöstön löydettävissä, vähentää olennaisesti luottoprosessiin liittyviä riskejä. Ohjeiden tarkoituksena on, että koko henkilöstö toimii mahdollisimman yhtenäisesti ja samalla tavalla konttorista riippumatta. Näillä sanoilla yksi toimihenkilö luonnehti asiaa kyselyssä:

Luottopolitiikka on turvallisuushakuista jolla paitsi turvataan se että pankki saa saatavansa myös se ettei ylilainoiteta asiakasta eli hyvin asiakasmyönteistä. Luottopäätös pystytään tekemään nopealla aikataululla.

Tutkimustuloksien mukaan Paikallispankki X:n luottopolitiikka on nopeasti muokattavissa ja sitä tarkistetaan, päivitetään ja kehitetään säännöllisin väliajoin. Pieninä pankkina ohjeita pystytään muokkaamaan nopeasti tilanteen niin vaatiessa, koska tiedottaminen pienen pankin sisällä voidaan toteuttaa lyhyelläkin aikavälillä niin, että koko henkilöstö saa tiedon samanaikaisesti. Hyvin sitoutunut henkilöstö ja sen muuntautumiskyky mahdollistavat reagoinnin esimerkiksi markkinatilanteen muutoksiin. Muutokset vaativat kuitenkin rinnalleen toimivan sisäisen viestinnän, jotta luottopolitiikkaan liittyvä viestintä toimihenkilötasolla ja johdolta alaisille olisi saumatonta.

4.3.2 Lainasaatavien turvaamisen keinot luotonmyöntöprosessissa

Paikallispankki X:n luottotoiminta perustuu siihen, että pääsääntöisesti jokaisen luottoa hakevan asiakkaan kanssa järjestetään henkilökohtainen tapaaminen, jossa luotosta neuvotellaan kasvotusten asiakkaan kanssa. Tutkimustulokset on esitelty tässä osiossa siinä järjestyksessä kun ne yleensä tulevat esiin luottoneuvottelussa.

Asiakkaan tunnistaminen ja asiakastuntemus

Asiakas tunnistetaan virallisesta henkilöllisyystodistuksesta asiakkaan tullessa neuvotteluun. Asiakkaan tunnistuksesta on tehtävä merkintä arkistoitaviin asiakirjoihin, jotta voidaan myös jälkikäteen todentaa, että asiakas on itse ollut paikalla ja tunnistettu, kun häntä koskevia tietoja on käsitelty. Samalla, kun asiakas tunnistetaan, tarkistetaan Suomen Asiakastieto Oy:n luottotietorekisteristä, onko luotonhakijalla maksuhäiriöitä.

Luottopäätöksen perustana on, että pankki, asiakkaan tunnistamisen lisäksi, myös tuntee asiakkaansa. Luotonhakijasta sekä muista luoton osallisista on kohdeyrityksen ohjeistuksen mukaisesti saatava vähintään kuvion 6 mukaiset tiedot (Paikallispankki X 2013a).



KUVIO 6. Luotonhakijasta saatavat tiedot.

Mitä paremmin asiakas tunnetaan, sitä perusteellisemmin pankki voi tehdä asiakkaan taloudellisesta tilanteesta ja kyvystä suoriutua maksuvelvoitteistaan. Näin asiaa kuvasi vastauksessaan eräs toimihenkilö:

Asiakasvalinta on yksi riskien hallinnan keinoista. Asiakkaiden maksuongelmat ja myös luottotietomerkinnät ovat lisääntyneet ja meidän tulee olla tarkkoja asiakkaan taloudellisen tilanteen selvittämisen kanssa. Asiakkaat ovat usein meille tuttuja, mutta se ei saa vaikuttaa siihen kuinka perusteellisesti asiakkaan talouden kokonaistilanne käydään läpi luotonmyöntöprosessissa.

Jotta kohdeyritys voi arvioida mahdollisimman totuudenmukaisesti luotonhakijan maksukykyä, luottoneuvottelijan tulee asiakkaaseen tutustumisen ohessa selvittää luotonhakijan muut vastuut. Muilla vastuilla tarkoitetaan asiakkaan jo olemassa olevia luottoja (lainat, tili- tai korttiluotot, osamaksut). Huomioitavat luotot voivat olla joko neuvoteltavassa pankissa tai muualla. Voimassa olevien luottojen saldot

sekä niiden kuukausittaiset hoitokulut on määriteltävä ennen maksukyvyn laskentaa. Muita vastuita ovat myös luotonhakijan antamat takaukset, koska ne voivat realisoitua takaajan maksettavaksi. (Paikallispankki X 2013a.)

Asiakkaan omien vastuiden lisäksi, ennen luottopäätöstä selvitetään myös asiakaskokonaisuudet eli taloudelliset sidokset ja yhteydet. Perussääntönä on, että asiakaskokonaisuuteen kuuluu hakijasta yhden kytkennän päässä olevat sidokset esimerkiksi hakijan puoliso, kotona asuvat lapset sekä hakijan yritys. Esimerkiksi muutokset puolison taloudessa voivat olennaisesti vaikuttaa luotonhakijan omaan taloustilanteeseen ja maksukykyyn.

Kun kaikki tarvittavat tiedot asiakkaasta ja hänen taloudellisesta kokonaisuudestaan ovat selvillä, luottoneuvottelija voi lähteä arvioimaan sitä, kuinka luotonhakija pystyy maksamaan vastuunsa takaisin lainaehtojen mukaisesti. Paikallispankki X:n käytäntönä on, että asiakkaan kertoman tueksi asiakkaalta pyydetään luottoa neuvoteltaessa vähintään seuraavat dokumentit: viimeisin palkkatodistus, kolmen kuukauden tiliotteet sekä viimeisin veropäätös. Dokumenttien avulla voidaan varmistua tietojen oikeellisuudesta.

Maksukyvyn, maksuvaran ja luottoluokituksen määrittelyminen ja niiden arviointi

Asiakkaan maksukyvyn ja siihen liittyvän riskin arviointiin vaikuttavat olennaisesti luotonhakijan aikaisempi maksukäyttäytyminen, nykyinen maksuvara ja taloustilanne sekä luotonhakijan tulevaisuuden suunnitelmat ja näkymät. Maksukyvyn arvioinnissa käytetään luottojärjestelmässä olevaa maksuvaralaskelmaa. Luotonhakijan tulee pääsäännön mukaisesti pystyä kassavirtaperusteisesti suoriuttamaan sitoumuksestaan (Paikallispankki X 2013a).

Paikallispankki X käyttää luottopäätöksen tukena niin sanottua stressitestiä. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaan maksukyvyn laskennassa huomioidaan myös mahdollinen koronnousu sekä kohtuulliset yllättävät menonlisäykset ja tulojen pienentyminen. Tavoitteena on, että luotonhoitomenot olisivat enintään 45 % luotonhakijan kuukauden nettotuloista. Stressitesti toteutetaan Finanssivallvonnin suosituksen mukaisesti niin, että laina-asiakkaan maksukykyä arvioidaan käyttäen kuuden prosentin korkoja ja 25 vuoden laina-aikaa. Stressitestin avulla

pienennetään asiakkaan maksukykyriskin toteutumista. Tähän viittaa myös eräs kyselyyn vastannut toimihenkilö sanomalla seuraavasti:

Luotonmyönnön tärkeimpinä kriteereinä tällä hetkellä on asiakkaan riittävä maksukyky ja sen turvaaminen mm. lainavakuutuksen avulla sekä turvaavat vakuudet.

Asiakkaan maksukyvyyn ja maksuvaran lisäksi Paikallispankki X:n luottopäätösjärjestelmä laskee henkilöasiakkaasta annettujen tietojen perusteella luotonhakijan luottoluokan. Hyvän luottoluokituksen saavat henkilöt, joiden sisäinen maksukäyttäytyminen on hyvä eikä heillä ole maksuhäiriöitä. Maksukyky luotonhoitoon on enintään 35 % kuukauden säännöllisistä nettotuloista ja suppea maksuvaralaskelma on ylijäämäinen. Tyydyttävän luottoluokituksen ehdot ovat muuten samat kuin hyvässä luottoluokituksessa, mutta maksukyky luotonhoitoon on enintään 45 % kuukauden säännöllisistä nettotuloista. Heikkoon luottoluokkaan kuuluvan henkilön luottotiedot ovat kunnossa, mutta sisäinen maksukäyttäytyminen on huono eli asiakkaalla on aikaisemmin ollut tilinylityksiä tai lainarästejä tai maksukyky on yli 45 % kuukauden nettotuloista tai maksuvara on alijäämäinen. Maksuhäiriöistä kertovaan luottoluokkaan kuuluvat kaikki henkilöt, joilla on entuudestaan maksuhäiriömerkintöjä. (Paikallispankki X 2013a.)

Vakuudet ja niiden käyvän arvon määrittäminen

Lainan takaisinmaksun turvaksi annettavilla vakuuksilla on maksukyvyyn lisäksi vahva merkitys Paikallispankki X:n luotonmyönnössä etenkin yleisen taloustilanteen ollessa epävakaa. Tätä kuvastaa hyvin se, että jokainen kyselyyn vastanneista työntekijöistä mainitsi asiakkaan maksukyvyyn ja vakuudet keinona varmistaa lainasaatavien takaisinsaanti.

Kohdeyrittäjien pääsääntönä on, että luoton takaisinmaksun turvaksi saataisiin reaali- ja kiinteistövakuudet. Organisaatio määrittää vakuusarvon kertomalla vakuuden käyvän arvon vakuuslajikohtaisella arvostusprosentilla eli korjausprosentilla. Kohdeyrittäjällä on erillinen toimihenkilöiden toimintaa tukeva ohje, jossa on määritelty käytettävät arvostusprosentit. Arvostusprosentin tarkoituksena on kattaa vakuuskohteen arvon alenemiseen, korko- ja viivästyskorkosaataviin sekä pantin realisointikuluihin liittyvät riskit. Riskienhallitsemiseksi on tärkeää huolehtia, että

vakuuksista päätettäessä varmistetaan siitä, että vakuuskohde on vakuutettu asianmukaisella tavalla, esimerkiksi palovakuutuksella.

Pääsääntönä on, että luotolle saataisiin aina turvaava vakuus eli vakuuksien vakuusarvo olisi aina vähintään myönnettävän luoton määrä. Vakuuksien arvon määrittäminen perustuu varovaiseen arvioon vakuuskohteen käyvästä arvosta. (Paikallispankki X 2013a.) Eräs toimihenkilö kommentoi aihetta seuraavasti:

Vakuudet pitää olla vahvistettu käyvilta arvoiltaan ja vakuuksia pitää olla riittävästi, mielellään vastuut ei ylitä turvaavia vakuusarvoja.

Kohdeyrityksessä hallitus nimeää henkilöt tai toimielimet ja heidän valtuutensa, jotka voivat tehdä vakuusarvoihin liittyviä päätöksiä. Vakuuden arvon määrittämiseen käytetään riippumatonta kiinteistöarvioijaa. Toimihenkilöistä toimitusjohtaja ja toimitusjohtajan varamies ovat nimettyinä riippumattomiksi kiinteistöarvioijiksi (Paikallispankki X 2013a). Muille toimihenkilöille ei ole myönnetty valtuuksia reaali vakuuksien arviointiin.

Mikäli asiakkaan vakuudet eivät ole riittävät, voidaan asiakkaalle tarjota myös maksullisia täytetakauksia, joiden avulla luotonmyöntämisen edellytyksen voivat täytyä. Tällaisia maksullisia takauksia ovat esimerkiksi valtioneuvoston takaus.

Vakuutukset ja säästäminen yllättävien tilanteiden turvaamiseksi

Kohdeyritys haluaa tarjota asiakkailleen parhaat mahdolliset palvelut heidän taloutensa ylläpitämiseksi. Kyselyn tuloksissa korostuivat niiden tuotteiden ja palveluiden merkittävyys, jotka tuovat asiakkaalle lisäarvoa yllättävien tilanteiden sattuessa. Eräs kyselyyn vastannut toimihenkilö kiteytti asian toteamalla:

Käydään asiakkaan kanssa hänen taloudelliset riskinsä läpi ja pyritään löytämään sopivat tuotteet riskien hallintaan. Esim. lainaturva, turva tapaturman varalta, turva tyypillisimpien sairauksien varalta, säästäminen.

Lainaturvan merkitys korostuu etenkin yleisen taloustilanteen ollessa epävakaa. Vakuutuksen avulla perheen taloudellinen tasapaino säilyy myös vaikeina aikoina. Epävarmassa taloustilanteessa tulot saattavat tilapäisesti pienentyä esimerkiksi

sairauden, tapaturman tai työttömyyden vuoksi. Lainaturva sisältää turvan luotonhakijan sairaudesta tai tapaturmasta johtuvan työkyvyttömyyden, työttömyyden tai sairaalahoidon ja tapaturmaisen pysyvän haitan ja kuoleman varalta. Mikäli asiakas ei voi saada lainaturvaa, on kohdeyrityksellä tarjota myös muita talouden tasapainoa turvaavia vakuutuksia, kuolintapauksien, tapaturmien ja tyypillisimpien sairauksien varalta.

Myös säästämisen yhdistäminen luoton takaisinmaksuerän suuruuteen on oiva keino kartuttaa asiakkaan taloudellista tilannetta jo luoton takaisinmaksun aikana. Kuukausittaisen säästämisen avulla asiakas voi kerryttää laina-aikanaan huomattavankin summan omaa varallisuuttaan. Säästöjen kerryttäminen turvaa asiakasta yllättäviltä tilanteilta ja on apuna tiukan paikan tullen. Se myös vähentää lisälainan tarvetta, koska omat säästövarat kertyvät laina-aikana. Kun kuukausittainen säästösumma lähtee lainanlyhennyksen kanssa samana päivänä ja lasketaan ikään kuin lainalyhennysmäärään kuuluvaksi eräksi, säästövarat kertyvät huomaamattomasti eikä se vaadi asiakkaalta suuria taloudellisia ponnisteluja.

Luoton hinnoittelu vastaamaan luotosta koituvaa riskiä

Kun asiakkaalta on saatu tarvittavat tiedot asiakkaan maksukyvästä, omasta rahoitusosuudesta sekä luotolle määritellyistä vakuuksista voidaan määritellä marginaalikorkeus sekä toimitusmaksut. Luoton hinnoitteluun vaikuttaa koko arvioitava kokonaisuus. Luottohinnoittelu määräytyy sen mukaisesti, minkälaista riskiä kyseinen luottokokonaisuus aiheuttaa pankille. Kohdeyrityksellä on luottohinnoitteluohje, jonka mukaisesti toimihenkilöt määrittelevät lainasta perittävän hinnan. Tällä hetkellä kaikissa asuntolainavelkakirjoissa käytetään alaleikkuria. Minimikoron avulla pankki suojautuu lainojen korkojen laskusta johtuvaan korkoriskiin. Paikallispankki X:n johtoryhmä vastaa hinnoitteluohjeen ajantasaisuudesta.

Kohdeyritys myöntää luottoja pääsääntöisesti luotonhakijoille, joiden kokonaisasiakkuus on tai on siirrettävissä yritykselle. Mikäli kokonaisasiakkuus on muualla, sillä voi olla vaikutusta luottohinnoitteluun.

Luottopäätöksen valmistelu

Paikallispankki X noudattaa luotonannossaan hyvää luotonantotapaa, joka on tarkemmin esiteltynä tämän työn viitekehyksessä. Asiakkaan kanssa käyty luottoneuvottelu on valmistelua luottopäätökseen. Luottoneuvottelussa läpikäytyjen asioiden pohjalta luottoneuvottelija vie luottihakemuksen luottojärjestelmään ja täyttää luottihakemuslomakkeen, johon tulee tiivistetysti kaikki olennaiset tiedot, joita luottopäätöksentekoon tarvitaan.

Päätöksenteon perustana on esittelijän laatima kirjallinen päätösesitys, joka toimii samalla luottopäätösasiakirjana. Pääsäännön mukaan luottopäätöksen valmistelu ja päätöksenteko on jaettu useammalle henkilölle tai toimielimille. Tällä varmistetaan ”neljän silmän periaatteen” toteutuminen. Käytännössä kukaan ei voi päättää luotonmyönnöstä yksin. Luottoneuvottelija eli luottoesityksen valmistelija vastaa esityksessä ja sen liitteissä olevien tietojen oikeellisuudesta. Valmistelija vastaa myös siitä, että esityksestä ei puutu mitään, mikä voisi olennaisesti vaikuttaa luottopäätökseen. (Paikallispankki X 2013a.)

Henkilöasiakkaiden luottopäätösesitykseen sekä varsinaiseen luottopäätökseen liitettävät tiedot ovat luotonhakijan tiedot -lomake, tietoja takaajalle ja pantinantajalle -lomake, tiedot maksukyvyistä, takaajan tiedot -lomake tarvittaessa, asiakastietokysely eli vastuuerittely, asiakkaan vakuudet, luottihakemuksessa selvitys vakuuden arvosta, mikäli luottoa myönnetään uusilla vakuuksilla tai olemassa olevien vakuuksien arvo on muuttunut viimeksi arvioidusta tiedosta sekä luottotietokyselyt. (Paikallispankki X 2013a.)

Luoton myöntäminen

Paikallispankki X:ssä hallitus on valtuuttanut luottojen myöntämiseen seuraavat tahot: hallitus, joka kokoontuu pääsääntöisesti kuukausittain, rahoitusjohto, joka kokoontuu viikoittain sekä paripäätökset, jotka tehdään tarvittaessa (Paikallispankki X 2013a). Luotonmyöntövaltuuksia koskevat rajaehdot on määritelty vielä erikseen ja ne ovat henkilöstön löydettävissä Paikallispankki X:n luotonanto ja valtuudet -toimintaohjeen liitteistä.

Varsinainen luottopäätös todennetaan merkitsemällä päätösasiakirjaan hyväksymis-/hylkäämismerkintä, päivämäärä ja myöntäjätaso sekä päätöksentekijöiden tai päätöskollegion puheenjohtajan omakätinen varmennusmerkintä (Paikallispankki X 2013a). Eräs toimihenkilö luonnehti tapahtumaa seuraavasti:

Kollegiopäätöksiin tehdyt lainapäätökset ja niiden lainat avaavat tietyt henkilöt, jotka samalla varmistuvat siitä, että tehty luotto on päätöksen mukainen. Paripäätöksissä luottoneuvottelijat vastaavat päätöksen oikeellisuudesta. Luottoasiakirjojen allekirjoituksen jälkeen luotoille vaaditaan nostolupa, jolloin varmistutaan vielä asiakirjojen oikeellisuudesta ja vakuuksista.

Päätös asetetaan voimaan niin, että viimeistään asiakirjojen allekirjoitustilanteessa, luoton osapuolille selvitetään luoton ehdot vähintään kuluttajasuojalain ja takauksesta ja vierasvelkapanttauksesta annetun lain edellyttämällä tavalla. Toimihenkilö vastaa allekirjoituksellaan siitä, että asiakkaan kanssa on läpikäyty kyseiset asiat. Luottoasiakirjat allekirjoitetaan pääsääntöisesti pankissa. Asiakirjojen oikeellisuudesta ja pätevyydestä vastaa varojen noston tai muun sitoumuksen toimeenpanon hyväksynyt henkilö. (Paikallispankki X 2013a.)

Luottoasiakirjoihin kirjataan kaikki sovitut ehdot ennen luotonsaajan allekirjoitusta. Luotto voidaan nostaa, kun myönteinen päätös on tehty, luottoasiakirjat allekirjoitettu ja sovitut vakuudet on saatu tai hakemus ja toimeksianto lisäkiinnityksen hakemiseksi on annettu pankille. Ennen luotonnostoa luottoasiat tarkistetaan. Toimihenkilö, jolla on luotonmyöntövaltuudet ja joka ei ole tehnyt kyseisiä luottoasiakirjoja, voi tehdä tarkistuksen. Luottoasiakirjojentarkastaja täyttää ja allekirjoittaa luottoasiakirjojen tarkastuslomakkeen, joka liitetään asiakkaan luottoasiakirjoihin. (Paikallispankki X 2013a.)

Henkilöstölle teetetyn kyselyn tuloksissa merkittävimpinä vaiheina pidettiin asiakkaan tuntemista, maksukyvyn laskentaa sekä turvaavia vakuuksia sekä niiden arvon riittävän varovaista määrittämistä. Lisäksi päätöksiä turvaamassa olevia dokumentteja pidettiin merkittävinä. Ohessa (KUVIO 7) on taulukoitu saadut vastaukset liittyen luotonmyöntöprosessissa esiintyviin keinoihin, jotka ovat turvaamassa lainasaatavien takaisinsaannin varmistamista.

Luottoneuvottelun vaiheet	Lainasaatavien turvaamisen konkreettiset keinot
Tunnistaminen	Tarkistetaan virallinen henkilötodistus ja siitä otettu kopio arkistoidaan
Tunteminen	Asiakkaan perustietoihin ja elämäntilanteeseen (työ, perhe, asuminen ja talous) tutustutaan mahdollisimman kattavasti ja kirjataan saadut tiedot ylös. Pyydetään asiakkaan allekirjoitus, jolla hän vakuuttaa antamiensa tietojen oikeellisuuden.
Asiakkaan kertoma / faktat	Asiakkaan kertomaa tukemaan pyydetään dokumentit, joista varmennetaan tietojen oikeellisuus (tuore palkkatodistus, tiliotteet x 3 sekä viimeisin veropäätös)
Vastuiden selvittäminen	Pyydetään voimassa olevien luottojen saldotiedot joko rahoituslaitokselta (josta luotto on otettu) tai asiakkaan viimeisimmistä laskuista sekä tarkastetaan tilitapahtumat saaduista tilioitteista, jotta voidaan varmentua, että muita vastuita ei ole. Huomioidaan myös jos luotonhakijalla on entuudestaan muita takauksia.
Asiakaskokonaisuuden selvittäminen	Perussääntönä on, että asiakaskokonaisuuteen kuuluu hakijasta yhden kytkennän päässä olevat sidokset esimerkiksi hakijan puoliso, kotona asuvat lapset sekä hakijan yritys.
Maksukyvyn laskenta ja arviointi	Tarkistetaan luottotiedot, ja lasketaan nykyinen maksuvara (tulot - menot = maksuvara) sekä taloustilanteen arviointi. Kartoitetaan myös luotonhakijan tulevaisuuden näkymiä. Varmistetaan maksukyvyn riittäminen yllättävien tilanteiden varalta stressitestin avulla.
Luottoluokka	Luottopäätösjärjestelmä laskee järjestelmään syötettyjen tietojen pohjalta luotonhakijan luottoluokituksen.
Vakuudet ja niiden käyvän arvon määrittäminen	Pääsääntöisesti kaikki luotot mitä kohdeyritys myöntää on turvaavilla vakuuksilla. Vakuuksien käyvän arvon määrittämisessä noudatetaan erityistä varovaisuutta. Arvostusprosentilla turvataan mahdollinen vakuuskohteen arvon aleneminen.
Vakuutukset	Vakuutukset tuovat lisäturvaa luotonhakijalle ja hänen perheelleen yllättävien tilanteiden varalta. Vakuutustarve määritellään asiakaskohtaisesti.
Kuukausittainen säästäminen lainan takaisinmaksun ohella	Asiakkaan oman varallisuuden kerryttäminen jo laina-aikana turvaa asiakasta yllättäviltä tilanteilta. Selvitetään asiakkaalle, kuinka kk-säästäminen vaikuttaa asiakkaan laina-aikaan ja lyhennyserään. Asiakkaalle tehdään säästäjäprofiili, joka kartoittaa asiakkaan säästämistavoitteita.
Luottopäätöksen valmistelu	Luotosta neuvotellut toimihenkilö valmistelee luottoesityksen saatujen tietojen pohjalta ja vastaa tietojen oikeellisuudesta. Luottoesityksen ja siihen kuuluvat liitteet tarkastaa toinen toimihenkilö tai toimielin ns. ”Neljän silmän Periaate”
Luottopäätös	Luottopäätös tehdään joko hallituksen kokouksessa, rahoitusjohdon kokouksessa tai paripäätöksensä luotosta riippuen.

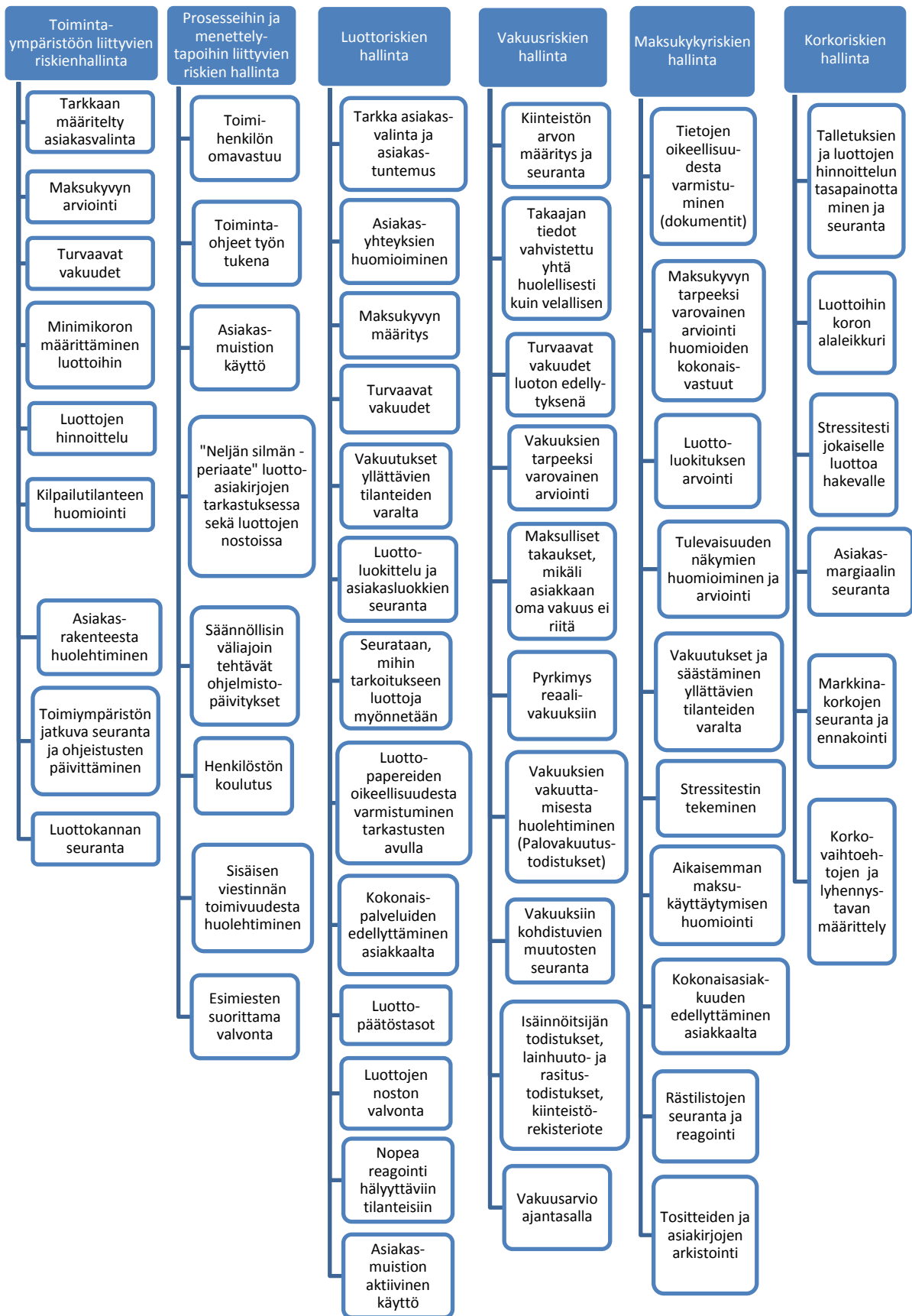
KUVIO 7. Luottoneuvottelun vaiheet ja lainasaatavien turvaamisen konkreettiset keinot.

4.3.3 Riskeihin varautumisen keinot

Tässä osiossa esitellään tuloksia, mitkä käsittelevät keinoja, joiden avulla Paikallispankki X varautuu seuraaviin luottosaatavien kannalta olennaisiin riskeihin:

- Toimintaympäristöön liittyvät riskit
- Prosesseihin ja menettelytapoihin liittyvät riskit
- Luottoriskit
- Vakuusriskit
- Maksukykyriski
- Korkoriski.

Koska keinot, joilla kohdeyritys varautuu edellä mainittuihin riskeihin, ovat tulleet esille jo aikaisemmissakin tuloksissa tai viimeistään luotonvalvontaan liittyvien tulosten kohdalla, on toiston välttämiseksi, Paikallispankki X:n riskienhallinta-keinot esitetty tiivistetysti kuviossa 8.



KUVIO 8. Riskienhallinnan keinot.

Paikallispankki X:n riskienhallinta on kokonaisvaltaista toimintaa. Niin kuin kyselyn tuloksista ja kuviosta 8 voi päätellä, jokainen luottoprosessin vaihe on perusteltu riskeihin varautumisen näkökulmasta katsottuna ja monilla keinoilla varaudutaan useampaan eri riskiin samanaikaisesti. Paikallispankki X:n riskienhallinta ja sen seuranta on valtuutettu eri toimielinten tehtäväksi ja sitä toteutetaan säännöllisin väliajoin. Seuraavassa osiossa käsitellään tätä tarkemmin.

4.3.4 Syntyneen velkasuhteen luotonvalvonta

Kun velkasuhde on syntynyt, luottoon liittyvät asiakirjat arkistoidaan pankin arkistointiohjeiden mukaisesti. Niin kuin tämän työn viitekehyksessä kerrotaan, luotonvalvonta on säännöllistä toimintaa, jota toteutetaan velkasuhteen syntymisestä aina velkasuhteen loppuun asti ja sillä varmistetaan lainasaatavien takaisin saanti.

Paikallispankki X:ssä luotonvalvontaa toteutetaan usean eri tahon toimesta. Konttorien esimiehet tarkistavat raporttilistoja noin kahden viikon välein sekä kuukausittain. Konttorien esimiehet osallistuvat myös lainaneuvotteluihin ja toteuttavat niitä itse, joten he tekevät operatiivista luotonvalvontaa päivittäin. Sen lisäksi jokaisessa konttorissa on valtuutettu antolainausvastaava, joka seuraa konttorin rästitilistoja päivittäin. Esimiesten ja antolainausvastaavien lisäksi kohdeyrityksen pankkilakimies tarkastaa luottoasiakirjoja viikoittain.

Konttorien esimiesten lisäksi rahoitusjohto kokoontuu viikoittain. Rahoitusjohtoon kokouksessa käsitellään luottoesityksiä sekä niihin tehtyjä muutoksia myös riskienhallinnan näkökulmasta. Myös hallitus tarkistaa rästit kuukausitasolla sekä kokoontuu pankin riskienhallinnan seurantakokouksessa noin kaksi kertaa vuodessa. Pankin omien toimien lisäksi pankin sisäisiä tarkastuksia tehdään noin kerran vuodessa. Tämä tarkoittaa sitä, että ulkopuolinen taho tulee tarkistamaan ja arvioimaan pankin sisäisen toiminnan toteutumista sekä toiminnan oikeellisuutta.

Seuraavaksi käydään tarkemmin läpi sitä, kuinka luotonvalvontaa ja tiedon jakamista hoidetaan käytännössä aktiivisen asiakasseurannan, raporttilistojen seurannan sekä sisäisen viestinnän ja koulutuksen näkökulmista tarkasteltuna.

Aktiivinen asiakasseuranta

Asiakastietojen ylläpitämisen ja päivittämisen avulla pankin on mahdollista reagoida ja huomata, mikäli asiakkaan taloudentila on olennaisesti muuttunut viime tapaamisesta. Paikallispankki X suojautuu mahdollisilta luottoriskeiltä aktiivisen asiakasseurannan avulla. Paikallispankki X:llä on käytössään asiakaskohtamisenmalli, jonka avulla varmistetaan, että asiakkaita tavataan säännöllisin väliajoin. Tämä asiakaskohtamisenmalli on asiakkaan kanssa sovittu tapaaminen, jossa pankin asiantuntijan opastuksella keskustellaan asiakkaan elämän nykytilanteesta, muutoksista sekä tulevaisuuden tavoitteista. Keskustelun tarkoituksena on varmistaa, että asiakkaan taloudelliset ratkaisut ovat ajan tasalla ja parhaimmat mahdolliset juuri kyseiselle asiakkaalle. Tapaamisen yhteydessä on mahdollisuus käydä läpi asiakasta askarruttavia asioita, esimerkiksi luottoon liittyen. Mikäli asiakastapaamisen yhteydessä huomataan, että asiakkaan maksukyky on olennaisesti muuttunut, pankin ja asiakkaan on mahdollista tehdä luoton uudelleen järjestelyitä asiakkaan talouden tasapainottamiseksi.

Asiakaskohtamisenmalli toteutuu niin, että Paikallispankki X:n asiakkailla on oma vastuutoimihenkilönsä, joka seuraa oman asiakassalkkunsu tilannetta sekä huoltaa oman vastuun alla olevia asiakkaitaan tarpeenmukaisella tavalla. Asiakkailta on mahdollisuus asioida pankissa aina oman pankkineuvojansa kanssa, mikä lisää olennaisesti asiakastuntemusta ja syventää asiakkaan ja pankin välistä suhdetta sekä pienentää kynnystä asioida pankissa. Kaksi toimihenkilöä kuvasi asiakassuhteenylläpitoa seuraavasti:

Luottosuhteen aikana tämä taitaa toteutua enimmäkseen säännöllisten tapaamisten yhteydessä ja asiakasvastuullisen toimesta

Toimihenkilöt hoitavat luotonvalvontaa joka päivä tapaamalla asiakkaitaan, päivittämällä asiakkaiden ajankohtaisen tilanteen velkasuhteeseen. Tarjoavat talouden turvaamisen loistavia tuotteita.

Tutkijan tekemien havaintojen perusteella asiakkailla on yllättävän korkea kynnys hakea apua pankilta. Kohdeyrityksen asiakaskohtamisenmalli tukee asiakasta näissä tilanteissa, koska pankki on itse yhteydessä asiakkaaseen ja tarjoaa asiakkaalle näin ollen otollisen mahdollisuuden saada apua taloutensa suunnitteluun.

Asiakkaiden kanssa käydyistä tapaamisista ja keskusteluista sekä tehdyistä päätöksistä viestitään sähköisesti asiakkaan tietojen alla olevan asiakasmuistion kautta. Näin tieto asiakkaan kanssa läpikäydyistä asioista välittyy myös muille toimihenkilöille. Tiedon jakaminen henkilöstön sisäisesti varmistaa sen, että toimitaan oikein, ja että asiakkaan on mukava asioida konttorilla myös silloin kuin asiakkaan vastuuhenkilö ei ole paikalla.

Raporttilistojen seuranta

Kohdeyritys seuraa voimassa olevia luottoja luottojärjestelmästä saatavien raporttien avulla. Raporttilistojen avulla pystytään muun muassa seuraamaan sitä, hoiutuuko luoton takaisinmaksu sovitun maksusuunnitelman mukaisesti. Mikäli luottojen takaisinmaksussa alkaa esiintyä viivästyksiä, asiakasvastuullinen tai esimies on yhteydessä asiakkaaseen. Varhainen ja nopea tilanteisiin reagointi on merkittävä osa riskienhallintaa, jotta voidaan tehdä asiakkaan kanssa uudelleen järjestelyjä tilanteen tasapainottamiseksi. Alla kahden eri toimihenkilön kiteytykset asiasta:

Kun huomataan asiakkaalla rästejä, otetaan asia heti käsittelyyn asiakkaan kanssa ja pyritään ajoissa löytämään keinot talouden tasapainottamiseen.

Luotonvalvontaa on myös rästiintyvien lainojen seuranta. Rästien perintään ja seurantaan on nimetty henkilöt, jotka seuraavat päivittäin maksupalvelusta maksamattomiksi jääneiden lainojen perintää. Konttoreiden esimiehet vastaavat siitä, että rästilistoilla oleviin henkilöihin ollaan aktiivisesti yhteydessä joko vastuuhenkilön toimesta tai esimiehen toimesta.

Sisäisen viestinnän ja koulutuksen toteutus

Alan muutosherkkyyden seurauksena, kohdeyrityksen tulee kiinnittää erityistä huomiota pankin sisäisen tiedonkulun varmistamiseen, jotta ajankohtaiset ja merkittävät asiat tavoittaisivat koko henkilöstön. Pankin sisäistä tietoa jaetaan viikoittain konttorien viikkopalavereissa, joissa konttorien esimiehet sekä konttorin antolainausviiteryhmän vastaava toimihenkilö viestivät ajankohtaisista asioista.

Viikkopalaverien lisäksi ajankohtaisista asioista viestitään kuukausittain järjestettävissä kuukausipalavereissa, jotka pidetään pankin pääkonttorilla. Kuukausipalavereissa tieto tavoittaa koko henkilöstön samanaikaisesti ja samalla tavalla, joten palavereissa on hyvä mahdollisuus järjestää pankin sisäisiä lisäkoulutuksia sekä tiedotustilaisuuksia. Yhteisten palaverien avulla voidaan tarkentaa epäselviä toimintatapoja niin, että kaikki toimihenkilöt pystyisivät toimimaan keskenään samalla tavalla ohjeiden mukaisesti. Asiaa kuvasi yksi toimihenkilö seuraavasti:

Ohjeistuksia on viimeaikoina päivitetty ja niiden omaksuminen vaatii luottoneuvottelijoilta aikaa. Toimintaohjeita käydään myös läpi konttoreissa viikkopalavereissa.

Kun kyselyssä kysyttiin henkilöstöltä luotonvalvontaan liittyviä kysymyksiä, oli tuloksissa huomattavissa suurta vaihtelua. Tuloksista voi päätellä, että toimihenkilöt eivät oikein itsekään olleet varmoja, miten asia kohdeyrityksessä hoidetaan. Tuloksissa korostuivat asiakasvastuullisten päivittäinen asiakasseuranta sekä rästijolistojen seuranta, mutta muuten tulokset olivat hyvin hajanaiset.

4.3.5 Kehitysehdotukset

Tässä osiossa esitellään tutkimuksen toisen pääongelman tuloksia eli kehitysehdotuksia koskien Paikallispankki X:n luotonvalvontaa sekä luottosaataviin liittyvien riskien hallintaa.

Kohdeyrityksen henkilöstölle toteutetun kyselyn tuloksista sekä tutkijan tekemien havaintojen perustuen vahvistui näkemys siitä, että pankin luottopolitiikkaa voisi olla mahdollista kehittää sen käytännönläheisyyden sekä luottojen hinnoittelun osalta.

Vaikka kohdeyrityksen sisäiset toimintaohjeet ovat kattavat ja koko henkilöstön löydettävissä, niiden käytäntöön tuomisessa on selkeyttämisen ja parantamisen varaa. Henkilöstöstä moni toivoi, että luottopolitiikassa määritellyt ohjeet luotto-prosessin tueksi tuotaisiin esille niin, että toimintaohjeita voisi tarkistaa nopeasti ja helposti esimerkiksi luottoneuvottelun ohessa. Näin eräs toimihenkilö kuvasi luottopolitiikan käytännöllisyyden parantamista:

Luottopolitiikka tarvitsisi rinnalleen kunnan rautalankaohjeet käytännön eri tilanteisiin, siten, että toimihenkilön olisi helppo ja nopea tarkastaa kuinka joku asia kuuluu tehdä. Tällä hetkellä ohjeet ovat irrallisia ja jotkut asiat vaan käytännön toimintamalleja ilman ohjeistusta. Jotta luottoneuvottelijat osaisivat toimia täysin luottopolitiikan mukaisesti, tulisi käytännön rautalankaohjeistusta lisätä.

Samansuuntaisia ajatuksia oli toisellakin toimihenkilöllä hänen kirjoittaessaan:

Luottopolitiikkaan liittyen ohjeiden ja sääntöjen saatavuutta lainaneuvottelun tueksi voisi parantaa. Joskus tilanteet ovat nopeita ja ohjeistukset tulee olla helposti löydettävissä.

Yhteisten toimintamallien tuominen rautalankamallimaisesti työn oheen voisi vähentää luottoprosessissa tapahtuvia virheitä tai puutteita sekä auttaisi ja turvaisi ainakin uusien luottoneuvottelijoiden työn toteuttamista. Rautalankamallit voitaisiin suunnitella siten, että niissä oleva tieto olisi suhteellisen muuttumatonta tai ainakin niin, että niissä olevat muuttuvat asiat olisi korostettuna esimerkiksi eri värillä, jotta niiden päivittäminen olisi suhteellisen vaivatonta ja helppoa. Sillä varmistettaisiin rautalankamallien toimivuus myös pitkällä aikavälillä.

Toimintamallien käytännönläheisyyden lisäämisen lisäksi Paikallispankki X:n henkilöstö määritteli kehitettäväksi kohteeksi osaltaan myös hinnoittelun siltä varalta, että pankki ei profiloituisi liian kalliiksi rahoittajaksi ja varmistaisi kilpailukykyä säilymisen alan muihin toimijoihin nähden. Tämän kehitysehdotuksen eräs toimihenkilö ilmaisi seuraavasti:

Ei niinkään kehitettävänä asiana, mutta tarkkuutta vaativana asiana, nostan esiin luottojen hinnoittelun. Meidän tulee seurata tarkkaan markkinoiden hintatilannetta ja pitää huolta, ettemme profiloitu liian kalliiksi rahoittajaksi. Jokaisen luottoneuvottelijan on pystyttävä perustelemaan mahdollisesti kilpailijaa kovempi hintataso.

Henkilöstö toivoi hinnoitteluun pientä joustoa. Tällä hetkellä hinnoittelu on määriteltä, niin että hinta kasvaa samassa suhteessa kuin luoton riski pankille kasvaa. Henkilöstö ehdotti vastauksissaan tällä hetkellä olevan hinnoittelun joustamista

myös hieman alaspäin, mikäli asiakkaan maksukyky, vakuustilanne sekä aikaisempi maksukäyttäytyminen ovat erityisen hyviä. Jouston avulla kohdeyritys onnistuisi turvaamaan omien asiakkaidensa pysyvyyden sekä kilpailukykyä säilyttämisen. Hinnoitteluun pientä joustoa kaipaava toimihenkilö kiteytti asian seuraavasti:

Hinnoitteluun pientä joustoa (riskiä hinnoitellaan ylemmäs mutta voisiko joustoa olla myös hinnassa alaspäin mikäli asiakkaan maksukyky ja vakuustilanne on erityisen hyvä).

Luotonmyöntöprosessin osalta henkilöstö toivoi lisää koulutustilaisuuksia asioiden kertaamiseksi ja osaamisen vahvistamiseksi, koska uutta ja muuttuvaa tietoa tulee jatkuvasti lisää. Koulutusten lisääminen pysyvästi osaksi kuukausipalaveriä, olisi oiva keino pitää tieto ja osaaminen ajan tasalla. Käytännössä tämä voisi onnistua niin, että joka kuukausipalaverista varattaisiin aika, esimerkiksi puoli tuntia, jonkin pienen osa-alueen kertaamiseen. Koulutuksen aihe olisi jokaiselle etukäteen tiedossa, ja siihen pitäisi valmistua hieman etukäteen, jolloin henkilöstö joutuisi etsimään ohjeet, mistä tarvittava tieto löytyy ja tutustumaan tai kertaamaan hieman aihetta myös itsenäisesti.

Vaihtoehtoisesti voisi tällaista pientä kouluttautumista ajatella esimerkiksi kerran viikossa tehtäväksi ”aamujumpissa”. Aamujumppat ovat olleet kohdeyrityksen käytössä jo entuudestaan ja niiden tarkoituksena on, että jokainen konttori käyttäisi yhden aamun viikosta jonkin tärkeäksi kokemansa asian kertaamiseen. Aikaisemmin toteutettujen aamujumppien siirtäminen on ollut suhteellisen helppoa, mutta jatkossa konttorien esimiehet voisivat vastata aamujumppien toteutumisesta viikoittain. Päivä, jolloin kyseinen hetki toteutettaisiin, voisi olla joka konttorilla sama, esimerkiksi torstai.

Aamujumppien käytännöntoteutus voisi olla samanlainen kuin kuukausipalaverien ohessa käydyssä esimerkissä. Aamujumpissa vastauksien läpikäynnin lisäksi voitaisiin, tiedon löytämisen helpottamiseksi, kirjata ylös reitti, mistä tieto on löydettävissä myös jatkossa. Nämä reitit voisi kirjata yhteen koko henkilöstön saatavilla olevaan tiedostoon, josta voisi myös jatkossa käydä tarkistamassa, mistä käsitelty tieto oli saatavilla.

Tällaisten pienten opetustuokioiden lisäksi henkilöstö koki tärkeäksi myös laajempien kokonaisuuksien läpikäynnin yhdessä. Esimerkiksi yhteisesti hallitusten toimintaohjeiden läpikäyminen ja kertaaminen voisi tehostaa työntekijöiden työtä jatkossa ja varmistaisi sen, että toimintatavat konttorien välillä olisivat yhtenäiset.

Henkilöstön osaamisen lisäksi löydettiin kehitettävää myös luottojärjestelmästä, johon luottoneuvotteluissa käydyt tiedot syötetään. Esimerkiksi, työssä aikaisemmin esiteltyjen luottoluokitusten jakautuminen eri tasoille ei järjestelmässä toimi täysin moitteettomasti. Tilanteessa, jossa asiakkaan maksuvara ja maksukyky ovat hyvät, mutta hänellä on aikaisemmin ollut tilinylityksiä, järjestelmä ei osaa lukea tilinylityksistä löytyvää tietoa mistään, koska luottojärjestelmä laskee luottoluokituksen vain luottihakemukselle vietyjen tietojen pohjalta. Se aiheuttaa järjestelmässä virheen, jonka mukaan asiakkaan luottoluokka on tyydyttävä vaikka todellisuudessa luokitus pitäisi olla huono. Tilinylitykset näkyvät seurattavissa raporttilistoissa, joten esimerkiksi raporttilistan tietojen yhdistäminen luottojärjestelmään ja luottihakemukselle voisi edistää luottojärjestelmästä tulevien tietojen oikeellisuutta.

Luottojärjestelmän lisäksi luottoprosessia kehittävänä asiana ehdotettiin, että kohdeyrityksen rahoitusjohdon kokouksissa hyödynnettäisiin tietokonetta, jolla luottihakemukset katsottaisiin läpi. Koska rahoitusjohdon kokouksissa ei ole tällä hetkellä käytössä sähköistä toimintatapaa, luottoneuvottelijat tekevät tuplatyön kirjoittaessaan hakemuksen ensin Wordiin, jonka jälkeen samat tiedot vievät sähköiseen luottihakemusjärjestelmään. Sähköisen toimintatavan hyödyntäminen rahoitusjohdon kokouksissa voisi vähentää mahdollisten virheiden määrää. Näin kommentoi asiaa eräs toimihenkilö:

Lisäksi käytännön työtä konttorissa helpottaisi, jos rahoitusjohdon kokouksessa olisi käytössä tietokone, jonka kautta katsoa hakemuksia. Nykyisellä mallilla tehdään tuplatyö, kun kirjoitetaan asia ensiksi Wordiin ja sitten siirretään koneelle luottihakemukseen. Virheiden määrää voisi laskea, jos tiedot katsottaisiin suoraan jo koneen luottihakemuksesta.

Kehitysehdotuksia tuli myös luotonvalvontaan liittyen seurattavien raporttilistojen osalta. Eräs toimihenkilö ehdotti seuraavaa:

Luotonvalvonnan apuvälineeksi voisi ottaa tiukemmin asiakkaiden muuttuvat scoring-luokitukset sekä tiedon uusista maksuhäiriömerkinnöistä. Saamalla tiedon asiakkaalle tulleesta luottotietomerkinnästä, pääsisimme tarvittaessa kontaktoimaan asiakkaan ja huolehtimaan pankin saatavien turvaamisesta.

Lisäraporttien saaminen uusista maksuhäiriöistä sekä esimerkiksi hälyttävistä tilitapahtumista voisi auttaa riskienhallintaa ja ennen kaikkea asiakkaan talouden turvaamista ennen ylivelkaantumista. Tällä hetkellä netistä saatavat pikaluotot sekä osamaksut ovat suosittuja kuluttajien keskuudessa, koska ne ovat nopea ja helppo tapa saada luottoa ilman vakuuksia. Varjopuolena on se, että myös kustannukset ovat yleensä tavallista korkeammat ja siksi useat pikaluotot ja osamaksut voivat johtaa huonossa taloustilanteessa elävän asiakkaan maksuvaikeuksiin sekä velkakierteeseen. Kun kohdeyritykselle tulisi ilmoitus esimerkiksi tilitapahtumista, joiden toisena osapuolena on jokin ulkopuolinen rahoitusta tarjoava yhtiö, voisi pankki olla yhteydessä asiakkaaseen esimerkiksi asiakaskohtaamisenmallin merkeissä ja kartuttaa asiakkaan taloudellista tilannetta.

Kyselystä nousi myös esille seuraavanlainen kehitysehdotus luotonvalvontaan ja asiakirjojen tarkastukseen liittyen:

Tehokkaampi valvonta. Ehkä niin, että neuvottelijoiden saamien bonusten maksu olisi jopa enemmän kiinni myös siitä, miten oikein asiat on hoidettu ja ovatko kaikki paperit kunnossa? (Tämä vaatisi kyllä nykyistä huomattavasti nopeampaa tarkastusta ja valvontaa).

Neuvottelijoiden saamien bonusten kytkeminen luottoasiakirjojen oikeellisuuteen voisi vähentää prosessissa tapahtuvia virheitä. Samalla toimihenkilöt saisivat arvokasta palautetta omasta työstään.

Tutkijan tekemien havaintojen pohjalta sekä kyselyn tuloksista päätellen toimihenkilöiden kanssa voisi kerrata, miten luotonvalvonta toteutuu kohdeyrityksessä. Luotonvalvonnan vastuista voisi tehdä erillisen liitteen esimerkiksi toimintaohjei-

siin, koska nyt valtuutukset ovat irrallisia ja jaoteltuna eri ohjeiden lomaan eikä henkilöstöllä tulosten mukaan ole varmaa käsitystä siitä, kuka valvontaa hoitaa ja miten valvontaa hoidetaan. Erillisen liitteen avulla jokainen toimihenkilö tietäisi omat ja muiden vastuualueet luotonvalvonnassa. Ohessa erään toimihenkilön pohdintaa:

Prosessi voisi olla läpinäkyvämpi, kuka valvoo ja kuinka usein. Lisäksi sisäisen tarkastuksen tarkastusraporttien kautta voisimme oppia enemmän. Tällä hetkellä palautetta omista tekemisistä ei ole saanut. Isoja virheitä tuskin on ollutkaan, mutta palaute siitä onko ok vai ei auttaisi.

Edellä mainitut kehitysehdotukset ovat tiivistettynä seuraavalla sivulla olevassa kuviossa (KUVIO 9).

Kehityskohde	Kehitysehdotus	Mitä hyötyä?
Luottopoliittikan käytännönläheisyys	Rautalankaohjeiden laatiminen käytännötoimien tueksi	Käytännön ohjeet toimihenkilön toiminnan tueksi Virheiden minimointi
Hinnoittelun joustavuus	Hinnoittelun joustaminen myös hieman alaspäin, mikäli asiakkaan maksukyky, vakuustilanne sekä aikaisempi maksukäyttäytyminen ovat erityisen hyviä	Jouston avulla kohdeyritys onnistuisi turvaamaan omien asiakkaidensa pysyvyyden sekä kilpailukykyä säilyttämisen
Henkilöstön koulutus ja osaamisen lisääminen	Koulutushetket / aivoriihet osaksi kuukausipalavereita tai aamujumppia	Henkilöstön tiedonhankintataito ja osaaminen lisääntyisi Säännöllisen koulutuksen saaminen osaksi arkea sekä tiedonhankinta kanavien selkeytyminen
Lisäraportit	Ilmoitus asiakkaiden uusista maksuhäiriömerkinnöistä sekä muiden rahoitusyhtiöiden (esim. pikavipit) tilitaantumista	Hälyttävien tilanteiden huomaaminen ja niihin reagointi asiakkaan talouden turvaamiseksi
Luottojärjestelmä	Raporttilistojen (esim. tilinlitykset) linkitys luottojärjestelmään	Toimihenkilön oman muistinvarassa olevien tietojen vähentäminen ja sitä kautta virheiden ehkäiseminen
Rahoitusjohdon kokous	Luottihakemusten katsominen tietokoneelta	Luottoneuvottelijoiden työn tehokkuuden lisääminen (ei tuplatyötä) sekä virheiden minimointi
Luotonvalvonta	Luotonvalvontaa hoitavien tahojen määrittäminen erillisen liitteen avulla	Henkilöstön tietoisuus luotonvalvonnasta sekä omista ja muiden vastuista luotonvalvonnan suhteen kasvaksi
Luotonvalvonnan tehostaminen	Tehokkaamman luotonvalvonnan toteuttaminen sekä luottoneuvottelijoiden saamisen bonusten maksu olisi sidoksissa siihen, miten oikein asiat ovat hoidettu	Virheiden syiden selvitys helpompaa ja tilanteista oppiminen tehokkaampaa Henkilöstö saisi kehittävästä palautetta työstään

KUVIO 9. Kehitysehdotukset.

5 YHTEENVETO

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, millä käytännön keinoilla Paikallispankki X turvaa lainasaatavansa ja ehkäisee niiden joutumista perintään ja ulosottoon sekä kartoittaa, kuinka näitä keinoja voitaisiin entisestään kehittää ja lisätä. Työn toimeksiantajana toimii asiakkailleen laadukkaat ja paikallisesti tuotetut pankkipalvelut tarjoava Paikallispankki X, jolla on vuosikymmenien kokemus rahoitussektorilta.

Työn teoreettisen viitekehyksen ensimmäisessä osiossa paneuduttiin saatavien ja velkasuhteen syntymiseen johtaviin toimintatapoihin ja käsitteisiin sekä alan kirjallisuudessa ja säädöksissä annettujen ohjeiden esittelyyn. Osion tarkoituksena oli hahmottaa luottoprosessin päävaiheita lukijalle, jotta yhteys Finanssivalvonnan ja lainsäädännön velvoitteiden sekä pankin käytännötoimien välillä selkeytyisi. Viitekehyksen toinen osa muodostui riskienhallinnan käsitteen määrittelemistä sekä velkasuhteeseen olennaisesti vaikuttavien riskien esittelemisestä. Toisen osion tarkoituksena oli havainnollistaa se, kuinka paljon riskejä luottotoimintaan liittyy ja kuinka hyvällä riskienhallinnalla pystytään ehkäisemään riskien toteutumista.

Tutkimuksen empiirinen osio toteutettiin laadullisena eli kvalitatiivisena tutkimuksena. Tutkimusmenetelminä hyödynnettiin osallistuvaa havainnointia sekä avointa kyselylomaketta. Toimeksiantajayrityksessä suoritettuna työharjoittelun ja sitä seuranneen työsuhteen aikaa tutkija on päässyt tutustumaan ja seuraamaan yrityksen luotonmyöntöprosessia sekä luottojen järjestelmään vientiä sekä henkilöstöpalavereita, joissa on käyty läpi yrityksen luotonmyöntöstrategiaa. Työnteon ohella tutkija on pystynyt havainnoimaan, miten niitä keinoja, joita organisaatiolla on lainasaataviensa turvaamiseksi, on toteutettu käytännössä ja mitä kehitettävää niihin liittyen on ilmennyt. Kyselyt toteutettiin sähköpostitse toimeksiantajayrityksen koko henkilöstölle. Havainnointia tehtiin vuoden 2013 lokakuun ja vuoden 2014 toukokuun välisenä aikana ja kyselyt toteutettiin tammi- ja helmikuun 2014 vaihteessa.

Työn tavoitteeksi määritelty lainasaatavien turvaamisen keinojen selvittäminen toteutuu viitekehyksessä sekä tutkimustuloksissa esiteltyjen käytäntöjen kautta. Viitekehyksessä rahoitustoiminnan käytäntöjä esitellään lakien ja säädöksen mukaisesti, kun taas tutkimuksen avulla saatiin aiheeseen käytännönläheisempää näkökulmaa. Saadut tutkimustulokset vahvistivat suurimmilta osilta viitekehyksessä esiteltyjä käytäntöjä, mutta myös joitain tarkennuksia ja lisäyksiä teoriassa esiteltyihin keinoihin oli nähtävissä käytännön puolella. Paikallispankki X:n toimintatapoja pystyttiin kartoittamaan havainnoinnin ja kyselyjen avulla ja niiden pohjalta koottiin toimeksiantajan käyttöön kokoelma keinoista, joilla luottoprosessiin liittyviä riskejä voidaan hallita ja kehittää käytännössä.

Arvioitaessa työn onnistumista on huomioitava tutkimuksen pätevyys ja luotettavuus eli validiteetti ja reliabiliteetti. Koska tutkittava aihe on suurilta osin lakeihin ja säädöksiin pohjautuva ja siinä esitellään yleisiin vaatimuksiin perustuvia käytäntöjä, voidaan tutkimustuloksia pitää ainakin niiltä osin pätevinä ja luotettavina, kun ne tukevat viitekehyksessä esitettyä teoriaa ja säädöksen mukaisia vaatimuksia. Kyselyt mahdollistivat tutkimuksen toteuttamisessa asetelman, jossa vastanneet toivat esille omasta mielestään olennaisia ja tärkeitä asioita, eikä kyselyn laatijan rooli ollut erityisen ohjaileva. Koska kysely toteutettiin koko toimeksiantajayrityksen henkilöstölle tutkimuksen pätevyyttä ja luotettavuutta voidaan pitää kohdeyrityksen näkökulmasta onnistuneena.

Tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä voidaan kuitenkin kritisoida, koska osa vastauksista oli hyvin suppeita. Tutkimuksen toteuttaminen haastattelujen avulla olisi voinut antaa syvällisempiä ja kattavampia vastauksia, koska tutkija olisi voinut esittää jatkokysymyksiä suppeiden vastauksien osalta. Toisaalta, mikäli tutkimus olisi toteutettu haastattelemalla, tutkimusjoukko olisi ollut vastaavasti pienempi. Toimeksiantajan toivomuksena oli, että koko henkilöstö osallistuisi tutkimukseen, joten sähköisesti lähetetty kysely oli toteutusmahdollisuuksiltaan käytännöllisin.

Tarkasteltaessa tutkimuksen toteutusta kokonaisuutena, voidaan lopputulosta pitää tavoitteita palvelevana ja irrallista tietoa kokoavana. Ainakin tutkijan tietämys luottoprosessille merkittävistä tekijöistä ja taustoista on lisääntynyt ja vahvistunut huomattavasti opinnäytetyöprosessin aikana. Lisäksi tutkijan mielestä työstä pys-

tytään kokoamaan yhteen sellaisia luottoprosessissa olevia käytäntöjä, joita toimeksiantajayrityksen on helppo hyödyntää esimerkiksi uuden luottoneuvottelijan perehdytyksessä. Tutkijan mielestä työtä voidaan pitää tarkoituksenmukaisena ja käytännöllisenä ja se vastaa hyvin sille asetettuihin tavoitteisiin. Aikataulullisesti työn toteutus painottui hieman liikaa prosessin loppupuolelle, vaikka viitekehyyksen materiaalien kerääminen, tuottaminen ja havainnointi aloitettiin hyvissä ajoin syksyllä 2013. Työn tuottaminen kokoaikaisen työnteon ohella toi omia haasteita tutkimuksen tekoon, mutta toisaalta se myös antoi lisäarvoa opinnäytetyölle havainnoinnin avulla.

Opinnäytetyöprosessin aikana heräsi useita tutkimusaiheeseen liittyviä lisäkysymyksiä, joihin ei tämän tutkimuksen myötä pystytty saamaan vastausta. Jatkotutkimusaiheina voisi syventyä muun muassa kehitysehdotuksenakin olleiden rautalankamallien toteuttamiseen tai siihen, mitkä tekijät ohjaavat pankkien luottohinnoittelua.

LÄHTEET

Painetut lähteet

Alhonsuo, S., Nisen, A. & Pellikka, T. 2009. Finanssitoiminnan käsikirja. Helsinki: Finva.

Kananen, J. 2008. Kvali: Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja –sarja. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

Kontkanen, E. 2011. Pankkitoiminnan käsikirja. 3. uudistettu painos. Jyväskylä: Bookwell Oy.

Koulu, R. & Lindfors, H. 2013. Velkavastuun toteuttaminen luottoyhteiskunnassa. Helsingin yliopiston oikeustieteellinen tiedekunta.

Paikallispankki X. 2013a. Toimintaohje luotonannosta ja vakuuksista. Sisäinen ohje.

Paikallispankki X. 2013b. Toimintaohje luottoriskistrategiasta. Sisäinen ohje.

Lindström, J. 2011. Luotonvalvonta ja saatavien perintä. 3. uudistettu painos. Helsinki: Talentum.

Niemi, M. 2013. Asuntoluotto. Yliopistollinen väitöskirja. Helsinki: Helsingin Kamari Oy.

Tuhkanen, J. 2006. Korkokäsikirja sijoittajalle ja lainanottajalle. Helsinki: Edita Prima Oy.

Tuomi, J & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 6. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Elektroniset lähteet

Euroopan Komissio. 2014a. EK:n Suhdannebarometri Helmikuu 2014 [viitattu 3.5.2014]. Saatavissa: <http://ek.fi/wp-content/uploads/SB-helmi2014.pdf>.

Euroopan Komissio. 2014b. EU:n talousennuste: Talous elpyminen pääsemässä vauhtiin 25/02/2014 [viitattu 3.5.2014]. Saatavissa: http://ec.europa.eu/news/economy/140225_fi.htm.

Finanssialan Keskusliitto. 2013. Pankit Suomessa 2012 [viitattu 8.1.2014]. Saatavissa: http://www.fkl.fi/materiaalipankki/julkaisut/Julkaisut/Pankit_Suomessa_2012.pdf.

Finanssialan Keskusliitto. 2011. Asiakkaan tunteminen – miksi pankki kysyy. Finanssialankeskusliitto [viitattu 29.11.2013]. Saatavissa: http://www.fkl.fi/materiaalipankki/ohjeet/Dokumentit/Asiakkaan_tunteminen.pdf.

Finanssivalvonta. 2012a. Korot, kulut ja lyhennystavat vaikuttavat kokonaiskustannuksiin [viitattu 13.1.2014]. Saatavissa: <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Tuotteita/Lainat/Korot/Pages/Default.aspx>.

Finanssivalvonta. 2012b. Vakuuksia vaaditaan turvaamaan lainan takaisinmaksua [viitattu 13.1.2014]. Saatavissa: <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/finanssiasiakas/tuotteita/lainat/takaus/Pages/Default.aspx>.

Finanssivalvonta. 2013a. Määräys- ja ohjekokoelma [viitattu 8.1.2014]. Saatavissa: <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Saantely/Maarayskokoelma/Pages/Default.aspx>.

Finanssivalvonta. 2013b. Valvottavien taloudellinen tila ja riskit 2/2013 [viitattu 8.1.2014]. Saatavissa: http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Tiedotteet/Analyysit_tutkimukset/Documents/Valtari_2_2013.pdf.

Finanssivalvonta. 2014a. Lyhennystapa ja takaisinmaksu [viitattu 3.5.2014]. Saatavissa:

http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Tuotteita/Lainat/Asuntolainat/Lyhennystapa/Pages/Default.aspx#.U2UM1Pl_u_Q.

Finanssivalvonta. 2014b. Tietoa Finanssivalvonnasta [viitattu 8.1.2014]. Saatavissa: <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Fiva/Pages/Default.aspx>.

Kehitysyhteistyön palvelukeskus Keva Ry. 2014. Mikä on toimintaympäristö, mitä siitä pitää ymmärtää ja miksi? [viitattu 30.3.2014]. Saatavissa:

<http://itseopiskelu.kepa.fi/node/112>.

Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38. Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1978/19780038#L7P1>.

Laki luottolaitostoinnasta 9.2.2007/121. Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070121>.

Luottotietolaki 11.5.2007/527. Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070527?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=luottotietolaki#L4P13>.

Oikeusministeriön asetus velallisen maksukyvyn arvioinnin perusteista yksityishenkilön velkajärjestelyssä 30.3.2001/322. Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010322>.

Opetushallitus. 2010. Markkinointisuunnitelma: Toimintaympäristö. Opetushallitus [viitattu 4.5.2014]. Saatavissa:

<http://www03.edu.fi/oppimateriaalit/markkinointisuunnitelma/pages/toimintaymparisto.htm>.

Suomen Pankkiyhdistys. 2004. Hyvä pankkitapa [viitattu 8.1.2014]. Saatavissa:

http://www.fkl.fi/materiaalipankki/ohjeet/Dokumentit/Hyva_pankkitapa.pdf.

Suomen Riskienhallintayhdistys Ry. 2014. Riskienhallinta [viitattu 30.3.2014].

Saatavissa: <http://www.pk-rh.fi/index.php?page=riskienhallinta>.

Suomen virallinen tilasto (SVT). 2012. Kotitalouksien kulutus [verkkajulkaisu]. ISSN=1798-3533. Kotitaloudet ja kulutus kotitaloustyyppin mukaan 2006–2012. Helsinki: Tilastokeskus [viitattu 8.1.2014].

Saatavissa: http://www.stat.fi/til/ktutk/2012/ktutk_2012_2013-12-30_kat_001_fi.html.

Suomen virallinen tilasto (SVT). 2013b. Rahoitustilinpito [verkkajulkaisu]. ISSN=1795-4886. Helsinki: Tilastokeskus [viitattu 8.1.2014].

Saatavissa: http://www.stat.fi/til/rtp/2013/02/rtp_2013_02_2013-10-09_tie_001_fi.html.

Suomen virallinen tilasto (SVT). 2014. Työvoimatutkimus [verkkajulkaisu]. ISSN=1798-7830. Helsinki: Tilastokeskus [viitattu 3.5.2014].

Saatavissa: http://www.stat.fi/til/tyti/2014/03/tyti_2014_03_2014-04-24_tie_001_fi.html.

Ulkoasiainministeriö. 2012. Euroopan talouskriisin taustat ja kulku. [viitattu 6.1.2014]. Saatavissa:

<http://www.eurooppatiedotus.fi/Public/default.aspx?contentid=242190>.

Valtakunnanvoudinvirasto. 2013. Ulosottovelalliset, tilanne vuoden/kuukauden lopussa 2005-2013*. Valtioneuvoston kanslia & Tilastokeskus [viitattu 8.1.2014].

Saatavissa: <http://www.findikaattori.fi/fi/35>.

Veikkaus. 2010. Riskit ja riskienhallinta [viitattu 5.5.2014]. Saatavissa:

<http://veikkaus2010.fi/fi/hallinnointi/corporate-governance-katsaus/riskit-ja-riskienhallinta>.

LIITTEET

LIITE 1. Kysely

LIITE 1/1. Kysely

Paikallispankki X:n keinot turvata lainasaatavansa

Kysely Paikallispankki X:n

henkilöstölle 1.1.2014

Tutkija: Aliisa Mäenluoma, Lahden ammattikorkeakoulu

LIITE 1/2. Kysely

1. Arvioi Paikallispankki X:n luottopolitiikkaa ja sen toimivuutta? Onko siinä mielestäsi jotain kehitettävää, ja jos on, niin mitä?
2. Arvioi Paikallispankki X:n luotonmyöntöprosessia lainasaatavien turvaamisen näkökulmasta
 - a. Mitä luotonmyöntöprosessissa on sellaista, millä varmistetaan lainasaatavien takaisinsaanti?
 - b. Onko Paikallispankki X:n luotonmyöntöprosessissa jotain tarkennettavaa tai kehitettävää, jolla voisi parantaa lainasaatavien varmistusta, kuitenkin niin että kilpailuasema säilyy?
3. Millä keinoilla Paikallispankki X on varautunut seuraaviin riskeihin? (Keinoja voivat olla esimerkiksi tuotteet, toimintatavat, toimintaohjeet, järjestelmät ym.) Voisiko keinoja jotenkin kehittää tai lisätä?
 - a. Toimintaympäristöön liittyvät riskit
 - b. Prosesseihin ja menettelytapoihin liittyvät riskit
 - c. Luottoriskit
 - d. Vakuusriskit
 - e. Maksukykyriski
 - f. Korkoriski
4. Luotonvalvonnan toteutuminen Paikallispankki X:ssä
 - a. Kuka hoitaa luotonvalvonnan ja miten?
 - b. Kuinka usein valvontaa toteutetaan?
 - c. Kuinka tuloksista raportoidaan?
 - d. Kuinka luotonvalvontaa voitaisiin kehittää?