

Yrittäjäasiakkaiden kuluttajaluottohakemusten käsitteleminen ja luottopäätöksen tekeminen – ohjeistot ja Excel –työkalu päätöksenteon tueksi Danske Bankin luottopäätäjille

Markus Kauppinen

Tekijä(t) Markus Kauppinen	
Koulutusohjelma Finanssi- ja talousasiantuntijan koulutusohjelma	
Opinnäytetyön otsikko Yrittäjäasiakkaiden kuluttajaluottohakemusten käsitteleminen ja luottopäätöksen tekeminen – ohjeistot ja Excel –työkalu päätöksenteon tueksi Danske Bankin luottopäätäjille	Sivu- ja liitesivumäärä 39 + 7
Opinnäytetyön otsikko englanniksi Granting and processing entrepreneurs' non-collateral credit applications –manuals and a tool for Excel to support credit decisions for Danske Bank's credit decision-makers	
<p>Tämän opinnäytetyön aiheena on henkilöasiakkaiden vakuudettomien kuluttajaluottojen myöntäminen yrittäjäasiakkaille. Opinnäytetyö on produktiivinen ja produkti on toteutettu toimeksiantona Danske Bank Oyj:lle. Produktin aiheena oli kehittää kaksi ohjeistoa ja yksi Excel –työkalu yrittäjäasiakkaiden luotonmyönnön, ja yrityksen taloudellisen tilanteen analysoimisen tueksi Danske Bankin Contact Centerissä toimivalle asiakasviestit ja –sopimukset tiimin luottopäätäjille.</p> <p>Opinnäytetyö on rajattu koskemaan pankkien tarjoamia yleisimpiä henkilöasiakkaiden vakuudettomia kuluttajaluottoja. Työstä on rajattu pois osamaksuluotot ja vakuudelliset velkakirjalainat, kuten asuntolainat.</p> <p>Opinnäytetyön viitekehys pohjautuu laajalti kuluttajaluotonmyöntöä sääteleviin lakeihin ja säädöksiin, sekä rahoitus- ja pankkialan teoksiin. Viitekehyksessä on käsitelty erilaiset vakuudettomat kuluttajaluotot, luottoihin liittyvä riski ja tuotto, hyvät tavat pankkialalla ja hyvä luotonantotapa, asiakkaiden luottokelpoisuuden arviointi ja sen tehtävät, sekä yrityksen taloudellisen tilanteen analysointi.</p> <p>Työn toinen osa käsittelee produktin suunnittelua ja toteutusta, sekä produktin onnistumista. Toisessa osassa käsitellään myös opinnäytetyön onnistumista ja omaa oppimista.</p> <p>Produktin tuotokset on tarkoitettu vain ja ainoastaan Danske Bank Oyj:n sisäiseen käyttöön. Produktin tuotokset sisältävät pankki- ja liikesalaisuuden alaista tietoa, eikä niitä julkaista tämän opinnäytetyön julkisessa versiossa. Opinnäytetyön liitteenä olevat tuotokset on täten salattu.</p>	
Asiasanat Korkopolitiikka, luottokelpoisuus, luotot, riskienhallinta, tilinpäätösanalyysi, yritysasiakkaat	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaukset.....	1
1.2	Opinnäytetyön rakenne ja menetelmät	2
2	Vakuudettomat kuluttajaluotot	3
2.1	Korttiluotot.....	3
2.1.1	Luottokortti	3
2.1.2	Maksuaikakortti	4
2.2	Tililimiitti	4
2.3	Vakuudettomat kertaluotot	5
3	Riski ja tuotto.....	6
3.1	Pankkiin kohdistuvat riskit	6
3.1.1	Luottoriski ja sen mittaaminen, sekä osatekijät.....	6
3.2	Tuotto ja luottoriskin hinnoittelu	8
3.2.1	Korkosidonnaisuudet.....	9
3.2.2	Marginaali	10
3.2.3	Muut kulut	10
4	Hyvät tavat pankkialalla.....	11
4.1	Hyvä pankkitapa	11
4.2	Hyvä luotonantotapa	12
5	Luottokelpoisuuden arviointi.....	14
5.1	Luottokelpoisuusarvion tehtävät	14
5.1.1	Luottoriskien hallinta	14
5.1.2	Asiakkaansuoja.....	15
5.1.3	Rahanpesu- ja terrorismin rahoittamisrikosten estäminen	15
5.2	Henkilöasiakkaan luottokelpoisuusarvio	15
5.3	Ulkoisten luottorekisterien käyttäminen	16
6	Yrityksen taloudellisen tilanteen analysointi.....	18
6.1	Tilinpäätösanalyysi.....	18
6.2	Prosenttilukumuotoinen tilinpäätös.....	19
6.3	Trendianalyysi.....	20
6.4	Tunnuslukuanalyysi.....	20
6.4.1	Kannattavuuden tunnusluvut	21
6.4.2	Maksuvalmiuden tunnusluvut	23
6.4.3	Vakavaraisuuden tunnusluvut	25
7	Produkti.....	28
7.1	Toimeksiantajan esittely.....	28
7.2	Produktin tavoite	28
7.3	Produktin tarpeellisuus ja hyödynnettävyys	29

7.4	Produktin kohderyhmä	30
7.5	Produktin suunnittelu ja toteutus	30
7.6	Produktin onnistuminen.....	31
8	Pohdinta.....	34
8.1	Opinnäytetyöprosessin, sekä oman oppimisen arviointi	34
8.2	Opinnäytetyön onnistuminen	35
8.3	Kehittämissuositukset ja jatkotoimenpiteet	36
	Lähteet	37
	Liitteet.....	40
	Liite 1. Yrittäjän kulutusluottohakemuksen käsittelemien (salainen).....	40
	Liite 2. Yrittäjän HA-luottolaskurin tunnuslukujen tulkinta (salainen)	41
	Liite 3. Yrittäjäasiakkaan HA-luottolaskuri (salainen)	42
	Liite 4. Palautelomake	43

1 Johdanto

Kuluttajaluottohakemuksia käsitellessä on tärkeimmässä asemassa hakijan tulotason selvittäminen ja ennustaminen hakijan tulotasosta tulevaisuudessa. Luotonmyönnön tärkeimpänä kriteerin voidaan pitää sitä näkökulmaa, että selviääkö luotonsaaja myönnetyn luoton takaisin maksamisesta kunniakkaasti. Palkansaajan tulotasoa on helppo arvioida suoraan saatujen palkkojen perusteella, mutta kun vakuudetonta kuluttajaluottoa hakee yrittäjä, on tulotason arvioiminen haasteellisempaa.

1.1 Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaukset

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on toteuttaa produktina kaksi ohjeistoa ja toimiva Excel-pohjainen työkalu Danske Bankille yrittäjäasiakkaiden kuluttajaluottohakemusten käsittelemisen ja luottopäätösten tekemisen, sekä yritysten taloudellisen tilanteen analysoinnin tueksi. Viitekehyksessä käydään läpi talletuspankkien henkilöasiakkaille tarjoamat yleisimmät vakuudettomat kuluttajaluotot, kuluttajaluottojen riski ja tuotto, hyvät tavat pankkialalla ja hyvä luotoantotapa. Viitekehyksessä käydään läpi myös pankkien luottokelpoisuusarviointia ja riskienhallintaa. Yrityksen luottokelpoisuusarvioinnissa keskitytään yrityksen taloudellisen tilanteen analysointiin tilinpäätös- ja tunnuslukuanalyysin avulla.

Opinnäytetyön produkti on rajattu koskemaan erikokoisia ja eri yhtiömuodolla toimivia yrityksiä. On huomioitava, että opinnäytetyön pääaiheena on luotonmyöntäminen henkilöasiakkaille, jotka toimivat yrittäjinä. Tällöin yrityksen syvällisen analysoinnin sijaan keskitytään enemmän yrittäjän tulevaisuuden ennustamiseen ja tulotason pysyvyyden pohdintaan analysoimalla yritystä. Opinnäytetyön tavoitteena on myös antaa tietoa kuluttajaluotonmyöntöön liittyvästä lainsäädännöstä ja säädöksistä.

Produktin tavoitteena on luoda Danske Bankin luottopäätäjille yhtenäinen toimintatapa yrittäjäasiakkaiden kuluttajaluottohakemusten käsittelemiseksi, sekä tuoda tukea laadukkaiden luottopäätösten tekemiseen. Produkti antaa onnistuessaan työntekijälle valmiuden siirtyä tekemään yrittäjäasiakkaiden luottopäätöksiä itsenäisesti, sekä arvioimaan yrittäjän luottokelpoisuutta ja yrityksen taloudellista tilannetta entistä paremmin. Onnistuessaan produkti myös nopeuttaa nykyisiä käsittelyprosesseja ja helpottaa luottopäätäjien työntekoa.

1.2 Opinnäytetyön rakenne ja menetelmät

Opinnäytetyö koostuu kahdesta osasta; viitekehuksesta ja produktista. Ensimmäinen osassa on käsitelty opinnäytetyön viitekehys, eli tuotteeseen liittyvä tietoperusta. Opinnäytetyön toinen osa käsittelee tuotteen tavoitetta, tarpeellisuutta, suunnittelua ja toteutusta, sekä onnistumista. Toisessa osassa on käsitelty myös koko opinnäytetyön onnistumista ja toteutusta, sekä omaa oppimista opinnäytetyöprosessin aikana.

Opinnäytetyön viitekehys on koottu rahoitus ja pankkialan keskeisimmistä teoksista ja luotonmyöntöön liittyvästä lainsäädännöstä, sekä pankkeja velvoittavista säädöksistä. Opinnäytetyö toteutettiin tuotetyyppisenä opinnäytetyönä syksyllä 2014. Tuote toteutettiin havainnoimalla ja haastatteleamalla Danske Bankin työntekijöitä. Tuotteen tuotokset on toteutettu yhdessä Danske Bank Oyj:n kanssa pankin säännösten mukaisesti. Tuotteen tuotokset on toteutettu käytännössä Microsoft Word ja Microsoft Excel ohjelmilla.

2 Vakuudettomat kuluttajaluotot

Kuluttajansuojalain (746/2010) 7 luvun 1 §:n 1 momentin mukaan ”Kuluttajaluotolla tarkoitetaan luottoa, jonka elinkeinonharjoittaja (luotonantaja) sopimuksen mukaan myöntää tai lupaa myöntää kuluttajalle lainana, maksunlykkäyksenä tai muuna vastaavana taloudellisenä järjestelyinä.” Kuluttajaluotot ovat lyhytaikaisia luottoja, joita tarjotaan asiakkaille kulutustuotteiden ja erilaisten palveluiden hankintaan. Kuluttajaluotot voidaan jakaa kertaluottoihin ja jatkuviin luottoihin. Kertaluotot ovat vain kerran nostettavissa olevia luottoja, jotka maksetaan takaisin joko yhdellä kertaa tai erissä. Jatkuvat luotot ovat asiakkaan vapaasti käytettävissä koko sopimuskauden ajan. Jatkuvaa luottoa voidaan käyttää sen verran, kuin asiakas sillä hetkellä tarvitsee. Näin ollen jatkuvalta luotolta voidaan tehdä useampia nostoja ilman erillistä luottopäätöstä siihen saakka, kunnes sovittu luottoraja tulee vastaan. Jatkuvaa luottoa voidaan myös maksaa välillä takaisin luotonantajalle, jonka jälkeen luottoa voidaan nostaa käyttöön uudelleen. Jatkuva luotto voidaan maksaa myöskin takaisin joko kertasuorituksena, tai luotonantajan kanssa sovitussa maksuerissä. (Finanssialan Keskusliitto 2010, 2.)

2.1 Korttiluotot

Korttiluotot voidaan jakaa kahteen eri päätyyppiin; luottokortteihin ja maksuaikakortteihin. Nykyiset luottokortit ovat yleisimmin näiden kahden kortin yhdistelmiä, jolloin asiakas voi käyttää kortin luottotiliä, sekä saada ostokselleen esimerkiksi kuukauden korottoman maksuajan. (Kontkanen 2011, 163.) Luottokortit ovat yleisimpiä henkilöasiakkaille myönnettyjä vakuudettomia kuluttajaluottoja. Suomen Pankin (2014, 15) raportin mukaan vuonna 2013 kotitalouksien kuluttajaluotoista tili- ja korttiluottoja oli 48 %, josta luottokorttien osuus oli 60 %, tililuottojen osuus 28 %, ja maksuaikalottojen osuus 12 %. Nimensä mukaisesti, korttiluotot toimivat korttien välityksellä, jolloin asiakkaat voivat käyttää niitä erilaisten ostosten ja palveluiden hankintaan. Korttiluottojen luottotiliä voidaan käyttää myös verkkopankin kautta, joka mahdollistaa esimerkiksi laskujen maksun luottotililtä. Luottotiliin liitettyä luottokorttia voidaan käyttää myöskin verkkomaksun välityksellä, joka puolestaan mahdollistaa ostosten ja palveluiden hankkimisen internetissä.

2.1.1 Luottokortti

Luottokortit ovat jatkuvia kuluttajaluottoja. Suurin osa talletuspankkien myöntämistä luottokorteista on yleisluottokortteja, eli niillä voi rahoittaa hankintoja kansainvälisesti useissa eri liikkeissä. Näillä yleisluottokorteilla on myös mahdollista tehdä käteisnostoja niin kotimaassa, kuin ulkomaillakin. Talletuspankit tarjoavat myös jonkin verran erityisluottokortteja, jotka kelpaavat ostosten ja palveluiden rahoittamiseen vain tietyissä, talletuspankin

kanssa sopimuksen tehneissä, liikkeissä. Erityisluottokortteja haetaan ensisijaisesti myyjä-liikkeen kautta, jolloin pankki toimii kortin luotonantajana. (Kontkanen 2011, 178.)

Luottokortti toimii kuten tavallinen pankkikortti, mutta pankkikortin sijaan tämä kortti on liitetty erilliseen luottotiliin. Luottotili toimii päinvastoin kuin pankkitili, jota voidaan käyttää vain tilin käytettävissä olevien varojen puitteissa (pl. tililimiittilliset pankkitilit). Luottotilissä puolestaan on luottoraja, joka on luotonantajan myöntämä luottolimiitti, jonka rajoissa tiliä voidaan käyttää. Asiakkaan käyttämä luotto, eli luottosaldo on se summa rahaa, jonka hän joutuu maksamaan luotonantajalle takaisin. Tämän lisäksi takaisin maksettavaan luottosaldoon lisätään luottokorko ja muut mahdolliset kulut. Luottokorttivelka maksetaan takaisin joko kertasuorituksena, tai kuukausittain vähintään luotonantajan kanssa sovitun minimilyhennyserän mukaisesti. (Kontkanen 2011, 163.)

2.1.2 Maksuaikakortti

Maksuaikakortit mahdollistavat asiakkaille tehdä ostoksia nyt, ja maksaa ne myöhemmin. Maksuaikakorttien avulla asiakas saa ostokselleen tietyn määrätyn ajan, esimerkiksi kuukauden, korotonta maksuaikaa. Asiakas käyttää maksuaikakorttia ostoksen tai palvelun hankkimiseen, ja maksaa summan luotonantajalle takaisin myöhemmin. Jos asiakas ei maksa maksuaikaluottoa takaisin korottoman maksuajan päättyessä, alkaa käytetystä luotosta kertyä korkoa, joka kasvattaa lopullista takaisin maksettavaa summaa. Maksuaikakorteissa, kuten luottokorteissakin on yleensä ennalta määrätty luottolimiitti, jonka puitteissa sitä voidaan käyttää. Maksuaikakortin laskutettavat erät määräytyvät yleensä edellisen kuukauden ostoksista. Asiakas voi esimerkiksi saada laskun kuukauden alussa, jossa häneltä laskutetaan edellisen kuukauden aikana tehdyt ostokset, ja saadun laskun eräpäiväksi on merkitty kuluvan kuukauden viimeinen päivä. (Kontkanen 2011, 163.)

2.2 Tililimiitti

Tililimiitti on pankkitiliin liitetty luotto-ominaisuus. Tämä mahdollistaa sen, että asiakas voi käyttää normaalia pankkitiliään yli sen käytettävissä olevien varojen. Tililimiitti tunnetaan useimmiten luotollisena pankkitilinä. Kun pankkitilillä olevat varat on käytetty, ja tili on nolilla, on asiakkaalla mahdollisuus ottaa käyttöönsä tililimiitti. Tämä näkyy käytännössä siten, että tilin käytettävissä oleva saldo muuttuu negatiiviseksi. Tililimiitti on luonnoltaan jatkuva kuluttajaluotto, ja se on asiakkaan käytössään aina sovittuun luottorajaan saakka. Kun pankkitilille siirretään rahaa, lyhenee käytetty tililimiitti ensin, jonka jälkeen ylimääräiset varat siirtyvät tilin käytettävissä oleviin varoihin, eli niin sanotusti ”plus –saldoksi”. (Kontkanen 2011, 163–166.) Luotolliset tilit ovat nykypäivänä yhä harvempia henkilöasi-

akkaiden keskuudessa, ja pankit tarjoavatkin niitä nykyään ensisijaisesti yritysten käyttöön.

2.3 Vakuudettomat kertaluotot

KSL:n 7 luvun 7 §:n mukaisesti kertaluotto määritellään muuna kuluttajaluottona kuin tili-
luottona. Pankit myöntävät vakuudettomia kertaluottoja suurempien hankintojen, kuten
huonekalujen, kodinkoneiden tai pienen remontin rahoittamiseen. Kertaluoton määrä on
ennalta sovittu, ja sille voidaan laskea luotonantajan saatavan kokonaismäärä, kun tie-
dossa on asiakkaan valitsema maksuerien määrä. Saatavan kokonaismäärään vaikuttavat
vallitseva korkotaso, pankin määrittelemä marginaali, sekä muut luoton nostosta ja käy-
töstä perittävät kulut. (Danske Bank, 2014a).

Osa pankeista tarjoaa myös jatkuvia vakuudettomia kertaluottoja, jolloin luotolta voidaan
tehdä nostoja, silloin kun asiakas kokee sen tarpeelliseksi. Kertaluotot voivat olla myös
voimassa määräajan, jolloin kertaluoton jatkaminen määräajan jälkeen edellyttää uutta
luottopäätöstä. Asiakkaalla on myös oikeus maksaa vakuudeton kertaluotto määräajan
päätyttyä takaisin valitsemansa lyhennysmäärän mukaisesti. (Danske Bank 2014a). Jos
vakuudeton kertaluotto on jatkuva luotto, katsotaan se kuluttajaluotoksi KSL 7 luvun 1 §:n
1 momentin mukaisesti.

3 Riski ja tuotto

Luotonannon hinnoittelua kutsutaan koronmääritykseksi. Luottotuotteiden hinnoittelu, eli koronmääritys, perustuu luotonottajan taloudelliseen tilanteeseen, tulevaisuuden asiakas-kokonaisuuteen, asiakassuhteen kannattavuuteen ja luoton takaukseksi tarjottuihin vakuuksiin (Kontkanen 2011, 105). Luottoriskiä hallitaan osaltaan luottotuotteen oikeanlaisella, riskiperusteisella, hinnoittelulla (Makkonen 2013, 63). Asiakkaalle tarjotun luoton kokonaishinta muodostuu valitusta viitekorosta, ja sen päälle lisätystä marginaalista, sekä luoton muista kustannuksista, kuten palkkioista ja palvelumaksuista (Kontkanen 2011, 105). Koska vakuudettomat kuluttajaluotot ovat nimensä mukaisesti luottoja, joiden takaukseksi ei vaadita vakuuksia, on näihin kohdistuva luottoriski suurempi. Tästä johtuen vakuudettomien kuluttajaluottojen hinnoittelu on tyypillisesti vakuudellisia luottoja korkeampi, eli niiden kokonais korko on suurempi. Vakuudettoman kuluttajaluoton luottoriskiä hallitaankin korkealla marginaalilla, joka on olennaisin osa koronmääritystä.

3.1 Pankkiin kohdistuvat riskit

Laki luottolaitostoiminnasta (121/2007) määrittelee 5 luvun 49 §:ssä luottolaitoksia koskevan yleissäännöksen riskienhallinnasta. Laki määrää, että ”Luottolaitos ei saa toiminnassaan ottaa niin suurta riskiä, että siitä aiheutuu olennaista vaaraa luottolaitoksen vakavaraisuudelle tai maksuvalmiudelle.” Pankkiin kohdistuvat riskit voidaan jakaa neljään pääkategoriaan: luottoriskeihin, markkinariskeihin, operatiivisiin riskeihin ja strategisiin riskeihin. Luottoriskit liittyvät siihen, että luotonottaja ei maksa takaisin saamaansa luottoa, tai takauksen antanut henkilö ei suoriudu takausvelvoitteestaan tilanteessa, jossa luotonottaja on jo todettu maksukyvyttömäksi. Luottoriskejä syntyy myös eri rahoitusinstrumenteista, taseen ulkopuolisista sitoumuksista, sekä joukkolainoista. Markkinariskit syntyvät sijoitusten, kuten osakkeiden kurssien ja korkojen vaihtelusta, sekä niistä saatavien tuottojen epävarmuudesta. Operatiivisten riskien syntymiseen ja muodostumiseen vaikuttavat pankin tietojärjestelmien toimivuus, pankkiin kohdistuvat rikokset, sekä pankin henkilöstön ja johdon ammattitaito. Pankin liiketoimintastrategian heikkoudet tai vääränlainen strategia kasvattavat pankin toimintaan liittyvää kokonaisriskiä, ja tällöin puhutaan strategisesta riskistä. (Kontkanen 2011, 91–92.) Seuraavassa alaluvussa on käsitelty luottoriskiä luotonannon näkökulmasta, sillä se on oleellisin vakuudettomiin kuluttajaluottoihin liittyvä riski.

3.1.1 Luottoriski ja sen mittaaminen, sekä osatekijät

Finanssivalvonnan standardin 4.4a kohdan 5.1 mukaan ”Luottoriskillä tarkoitetaan sitä, että vastapuoli ei todennäköisesti täytä sopimuksen mukaisia velvoitteitaan.”, eli toisin

sanoen tilannetta, jossa luotonottaja ei maksa takaisin samaansa luottoa, mikä puolestaan aiheuttaa pankille luottotappioita. Pankille syntyy luottotappioita järjestämättömien saamisten kautta. Kun luoton korko tai pääoma on maksamatta kolmen kuukauden ajan, muuttuu se järjestämättömäksi saamiseksi pankin tietoihin. Järjestämättömät saamiset ovat siis toteutuneita luottoriskejä, vaikka niitä ei luetakaan suoraan luottotappioiksi. Pankkien luottoriskit muodostuvat myös takauksista, dokumenttimaksuista, maa- ja selvitysriskeistä, ja johdannais- ja rahoitusinstrumenteista (Kontkanen 2011, 93). Luottoriski on pankkitoiminnan yksi keskeisimmistä riskeistä johtuen pankkien harjoittamasta luotonannosta.

Luottoriskin mittaamiseen on kaksi päämenetelmää; standardimenetelmä (Standardized approach) ja sisäisen luokituksen menetelmä (Internal Rating Based, IRB). Näistä kahdesta sisäisen luokituksen menetelmä jakaantuu edelleen kahdeksi menetelmäksi; perusmenetelmäksi (Foundation Internal Rating Based, FIRB) ja edistyneeksi menetelmäksi (Advanced Internal Rating Based, AIRB). Standardimenetelmässä luottoriskin mittaaminen perustuu lainsäädännössä määrättyihin parametreihin tai parametrit voivat perustua myös ulkoisten luottoluokituslaitosten luottokelpoisuusluokituksiin. Sisäisessä menetelmässä luottolaitos itse arvioi luottoriskiensa määrän ja niihin tarvittavan oman pääoman määrän käyttämällä sisäisiä arviointimenetelmiään. Sisäistä perusmenetelmää käytettäessä luottolaitos arvioi ainoastaan asiakkaan maksukyvyttömyyden todennäköisyyden, ja muut tarvittavat muuttujat tulevat viranomaisten päätöksistä. Edistyneessä sisäisessä menetelmässä maksukyvyttömyyden todennäköisyyden lisäksi määritellään vastuiden määrä maksukyvyttömyystilanteessa, sekä odotettu tappio. (Kontkanen 2011, 93–94.)

Asiakkaan luottoriski määritetään odotetun tappion avulla. Riippuen valitusta luottoriskin mittaamenetelmästä, luottolaitos arvioi itse odotettuun tappioon tarvittavat muuttujat, tai sitten hankkii ne ulkoiselta luottoluokituslaitokselta. (Kontkanen 2011, 93–95.)

Luottoriskiin vaikuttavat useat eri tekijät. Keskeisimmät luottoriskiin vaikuttavat tekijät ovat asiakkaan maksukyvyttömyystodennäköisyys (Probability of Default, PD), maksukyvyttömyydestä johtuva odotettavan tappion määrä (Loss Given Default, LGD) ja luotonsaajan vastuun määrä maksukyvyttömyystilanteessa (Earnings at Default, EAD). (Kontkanen 2011, 94.) Asiakkaat määritetään luottoluokituksen perusteella eri luottoluokkiin. Jokaiselle luottoluokalle on asetettu oma arvioitu prosentuaalinen maksukyvyttömyyden todennäköisyys. Tämä on todennäköisyys sille, että luotonmaksussa on ongelmia ja maksuhäiriötä vuoden kuluessa luoton käyttöönotosta. (OP-Pohjola, 2014.) Luotonsaajan omien asiakkaiden historiatiedot ja vakuuksien kattavuus huomioidaan laskettaessa maksukyvyttömyydestä johtuvaa odotettua tappion määrää. Vastuut maksukyvyttömyyden hetkellä

saadaan puolestaan arvioimalla, paljonko saadusta velasta on maksamatta, kun asiakkaasta tulee maksukyvytön. On kuitenkin huomioitava, että vakuudettomien tuotteiden vastuiden määrä voidaan arvioida suuremmaksi, kuin mitä käytössä olevat vastuut olisivat. Näiden osatekijöiden avulla määritetään luottoriskistä syntyvä odotettu tappio (Expected Loss, EL), sekä odotetun tappion kattamiseen tarvittava pääoma. Nämä puolestaan vaikuttavat riskipainotetun tuloksen muodostumiseen. (Kontkanen 2011, 94.) Syntyvä odotettu tappio voidaan laskea seuraavalla kaavalla:

$$EL (\text{€}) = PD (\%) \times LGD (\%) \times EAD (\text{€}),$$

missä;

EL = odotettu tappio euromääräisenä

PD = maksukyvyttömyystodennäköisyys prosentteina

LGD = odotettava tappion määrä johtuen maksukyvyttömyydestä prosentteina

EAD = luotonsaajan vastuut euromääräisenä

3.2 Tuotto ja luottoriskin hinnoittelu

Vakuudettomien kuluttajaluottojen suuresta luottoriskistä johtuen, niiden marginaali, eli hinta, on luonnollisesti suurempi. Suuri luottoriski johtuu siitä, että luottoriskin kattamiseksi tarvittava pääoma on suurempi vakuuksien puuttuessa. Suurella marginaalilla luottolaitos pyrkii myös kattamaan vakuudettomaan luottoon liittyvän luottoriskin lisäksi luotonhallintaan liittyvät kulut. Yksittäisen luoton, tai luottoportfolioon liittyvä pääoman tuotto lasketaan riskisopeutetun tuoton (Risk Adjusted Return On Capital, RAROC) avulla, kun halutaan ottaa huomioon luottoon tai luottoportfolioon kohdistuva luottoriskiprofiili. (Kontkanen 2011, 101). Riskisopeutettu tuotto voidaan laskea seuraavasta kaavasta:

$$RAROC = ((\text{tuotot} - \text{kustannukset} - \text{odotettu tappio}) / \text{taloudellinen pääoma})$$

Luotonantajalle tuotot muodostuvat viitekoron päälle lisättävästä marginaalista ja palkkioista. Kustannuksiksi katsotaan operatiiviset kulut, sekä kulut, jotka liittyvät luoton nostamiseen, näitä kuluja kuitenkin pyritään nykyään kattamaan luoton nostosta perittäville nostopalkkioilla. Odotetun tappion laskeminen puolestaan edellyttää edellisessä kohdassa 3.1 esitettyjä toimenpiteitä. Riskisopeutetun tuoton perusteella luottolaitos pystyy muodostamaan kaavan luoton marginaalin laskemiseksi, kun halutaan huomioida odotetun tappion määrä (Kontkanen 2011, 101.)

Kokonaiskorko yhdessä muiden kulujen ja palkkioiden kanssa määrittää siten annetun luoton kokonaiskustannuksen luotonsaajalle. Vakuudettomien kuluttajaluottojen hinta perustuu täten ensisijaisesti asiakkaan taloudelliseen tilanteeseen, asiakkaaseen kohdistuvaan luottoriskiin ja asiakkuuden kannattavuuteen pankille. Hintaan vaikuttavat myös erityispiirteinä pankin varainhankintakustannukset, vakavaraisuusääntelyjen vaatimat oman pääoman tuottoasteet ja pankkitoiminnasta aiheutuvat kustannukset. (Kontkanen 2011, 101–105.)

3.2.1 Korkosidonnaisuudet

Luottotuotteiden korot ovat nykyään markkinaehtoisesti määriteltäviä korkosäännöstelyn loputtua 1980-luvulla (Kontkanen 2011, 158). Pankkien tarjoamat luottotuotteet ovat joko kiinteäkorkoisia, vaihtuva korkoisia, tai näiden yhdistelmiä. Vakuudettomat kuluttajaluotot ovat poikkeuksetta vaihtuva korkoisia. Vaihtuva korko sidotaan johonkin tiettyyn markkinasidonnaiseen viitekorkoon. Viitekorkoja ovat muun muassa pankkien omat primekorot ja euribor-korot. Kun luottotuotteen korko on sidottu vaihtuvaan korkoon, lisätään viitekoron päälle ennalta määritetty marginaali, jolloin saadaan luoton kokonaiskorko. (Hemmo 2000, 113.) KSL 7 luvun 24 §:n mukaan vakuudettoman kuluttajaluoton viitekoron tulee olla julkisesti saatavilla, eikä se saa perustua luotonantajan yksipuolisesta määräysvallasta riippuviin tekijöihin. Eniten vaihtuvia viitekorkoja sidotaankin siten euribor-korkoihin. Sana euribor on lyhenne nimelle Euro Interbank Offered Rate, joka on viitekorko euroalueen rahamarkkinoilla. Tämä viitekorko määräytyy euribor-paneeliin kuuluvien pankkien tarjoamista korkotarjouksista määräaikaistalletuksille. (Hemmo 2000, 114.) Luottotuotteen viitekoroksi on valittavana yleensä 3, 6 tai 12 kuukauden euribor-korko, jonka mukaisesti koron tarkistamisväli on joko 3, 6 tai 12 kuukautta. (Kontkanen 2011, 158.) On kuitenkin huomioitava, että vakuudettomien kuluttajaluottojen viitekorko on yleensä pankin valmiiksi määrittämä ja valitsema, joten luotonsaajalla ei ole mahdollisuutta valita vakuudettoman kuluttajaluottotuotteen viitekorkoa. Yleisimmin vakuudettoman kuluttajaluottotuotteen koroksi on määriteltä 3 kuukauden euribor-korko.

Pankkien omat primekorot ovat pankkien itsensä määrittelemiä markkinaehtoisia vaihtuvia viitekorkoja. Primekoron suuruuden määrää pankin johto hallinnollisella päätöksellään. Primekoron määrittämiseen käytetään ennalta asetettuja laskentaperusteita. Näitä laskentaperusteita ovat muun muassa muiden lyhyiden ja pitkien markkinakorkojen taso. (Kontkanen 2011, 159.)

Euribor-koron etuna voidaan nähdä se, että luotto voidaan maksaa kerralla pois ilman ylimääräisiä kustannuksia, kun taas kiinteäkorkoista luottotuotetta kerralla pois maksetta-

essa voi asiakkaalle tulla ylimääräisiä korkokustannuksia luotonantajan lyhentyessä ja luotonantajan menettäessä korkotulonsa.

3.2.2 Marginaali

Marginaali on pankin lainan viitekorkoon lisäämä kate, eli asiakkaan maksaman koron ja viitekoron erotus. Marginaalilla pyritään hallitsemaan luotonantajan luottotottamisen luottoriskiä ja kattamaan pankin toiminnasta aiheutuvia kuluja. Marginaalin suuruuteen vaikuttaa luotonantajan taloudellinen tilanne, taloudellisen tilanteen tulevaisuus, asiakkuuden kannattavuus pankille ja asiakkaan luottokelpoisuus. Mitä suurempi luottoriski asiakkaan luottotottamiseen liittyy, sitä suurempi on luoton marginaali. Myös yleinen taloustilanne ja työllisyysnäkymät vaikuttavat pankkien marginaalien suuruuteen. Vakuudettomien kuluttajaluottojen marginaali on yleensä ennalta määrätty ja niiden marginaali on myös vakuudellisia luottoja suurempi kohonneen luottoriskin vuoksi. Luottoriskin hinnoittelusta on kerrottu kohdassa 3.2 tarkemmin. Luottojen marginaalit ovat pankin yksi tärkeimmistä tulorahojuksen lähteistä. (Kontkanen 2011, 104–105.)

Pankkien vakavaraisuudesta säädetään EU:n ja Basel –pankkikomitean laatimilla säännöksillä. Vakavaraisuussäätelyyn kiinnitettiin paljon huomiota, kun kansainvälinen finanssikriisi paljasti puutteita pankkien vakavaraisuudessa. EU ja Basel –pankkikomitea laativat vakavaraisuussäädökset nopeasti, jotta pankkien vakavaraisuus saadaan riittävän hyvälle tasolle. Vakavaraisuussäätely on tuonut omat muutoksensa kaikkien luottotuotteiden hinnoitteluun, jotta pankeilla on tarpeeksi vakavaraisuudessa laskettavia pääomia tappioiden kattamiseksi. Käytännössä Basel –säädökset ovat tuoneet marginaalin korotuspaineita pankkien luottotuotteisiin. (Kontkanen 2011, 29–31.)

3.2.3 Muut kulut

Luotonantaja perii yleensä luoton käytöstä ja nostosta erilaisia maksuja, joilla katetaan luoton hallinnasta luotonantajalle aiheutuvia kustannuksia. Tällaisia muita kuluja luotonantajalle ovat esimerkiksi laskutuspalkkiot, nostoprovisiot ja vuosimaksut. Laskutuspalkkiot veloitetaan asiakkaalle lähetetyistä laskuista, ja niiden suuruus voi vaihdella sen mukaan, onko asiakkaalla esimerkiksi voimassaoleva e-laskusopimus, vai saako hän laskunsa paperisena. Nostoprovisiot voidaan veloittaa luoton noston tai käytön yhteydessä. Nostoprovisio voi olla joko euromääräinen summa tai prosentuaalinen osuus nostetun luoton määrästä. Vuosimaksu voi nostoprovisio tavoin olla euromääräinen summa, tai se voi olla prosentuaalinen osuus luoton limiitistä. Muut kulut veloitetaan useimmiten vakuudettoman kuluttajaluoton luottotililtä, eli lisätään käytetyn luoton pääomaan. (Finanssivalvonta 2014.)

4 Hyvät tavat pankkialalla

Pankkialalla noudatetaan hyvää pankkitapaa, sekä hyvää luotoantotapaa. Hyvästä pankkitavasta ei ole säädetty laissa, toisin kuin hyvästä luotonantotavasta. Hyvästä luotonantotavasta säädetään KSL 7 luvun 13 §:ssä. Hyvä pankkitapa on puolestaan käytännössä muodostunut säännöstö, jonka on laatinut aikoinaan Suomen Pankkiyhdistys, joka sittemmin liitettiin osaksi Finanssialan Keskusliittoa.

4.1 Hyvä pankkitapa

Hyvän pankkitavan mukaisesti pankin tulee tuntea asiakkaansa, sekä hänen taloudellisen tilanteensa siinä määrin, kuin asiakassuhde edellyttää. Pankin tulee tehdä tarvittavat sopimukset kaikista asiakkaan itsensä käyttöön haluamistaan palveluista, sekä pankin tulee tarkistaa asiakkaan henkilöllisyys ennen sopimuksien laatimista. Hyvä pankkitapa edellyttää pankkia myös peruspankkipalvelujen tarjoamiseen liittyen. Pankit tarjoavat peruspankkipalveluita kuten tilin, tilinkäyttövälineen, sekä hoitavat maksamiseen liittyviä toimeksiantoja lainsäädännön, laadittujen sopimusten ja viranomaisten määräysten puitteissa. Pankin on myös neuvottava asiakasta näiden palvelujen turvallisesta käyttämisestä, sekä selvitettävä asiakkaalle palvelujen käyttöön liittyvät maksut, ehdot, tilien muodot ja tuotot. Hyvän pankkitavan mukaisesti pankki voi kumminkin kieltäytyä peruspankkipalvelujen tarjoamisesta asiakkaalle, jos pankilla on syytä epäillä tilin tai sen käyttövälineen väärinkäyttöä, jos asiakasta ei voida tunnistaa tai jos asiakkaalla on jo käytössään tili tai tilinkäyttöväline. Pankki voi myöskin kieltäytyä myöntämästä asiakkaalle reaaliaikaisesti toimivaa tilinkäyttövälinettä, jos esimerkiksi tilille, johon tilinkäyttöväline on liitetty, ei ohjata säännöllisiä tuloja, tai jos tilinkäyttövälinettä tullaan mahdollisesti käyttämään väärin, tai jos asiakas on laiminlyönyt maksujaan tai muita sopimuksiaan. (Suomen Pankkiyhdistys 2004.)

Hyvä pankkitapa velvoittaa pankkia antamaan asiakkaalle tietoa sen tarjoamien luottototteiden eri vaihtoehtoista, niiden ehdoista ja luoton kustannuksista. Tämän lisäksi säännöstössä veloitetaan pankkia selvittämään asiakkaan maksukykyyn vaikuttavat tekijät niillä tiedoilla, jotka pankilla on käytössään ja vaatimaan asiakkaalta tarpeelliseksi katsomansa vakuudet luotomyöntöä vastaan. Pankin on noudatettava vastuullisuutta velkasuhteen aikana, sekä huomioitava luotonottajan taloudellinen turvallisuus ja toiminnan menestymisen mahdollisuus. (Suomen Pankkiyhdistys 2004.)

Tämän lisäksi Suomen Pankkiyhdistyksen laatiman hyvän pankkitavan säännösten mukaan pankilta edellytetään, että se tarjoaa sijoitustuotteistaan riittävät ja tarvittavat tiedot

eri sijoitusvaihtoehtoista, ja kaikki ne tiedot, jotka voivat vaikuttaa olennaisesti sijoittamiseen liittyvän kaupan tai toimeksiannon syntymiseen. Pankin on noudatettava asiakkaan kanssa laadittua sopimusta, ja huolehdittava asiakkaan varoista laaditun sopimuksen mukaisesti, sekä turvattava asiakkaan varat ja toimitettava asiakkaalle tiedot varojen arvosta ja tuotosta. (Suomen Pankkiyhdistys 2004.)

Hyvän pankkitavan mukaisesti asiakassuhde perustuu molempien osapuolien rehelliseen toimintaan. Pankkien on otettava huomioon asiakkaan etu omassa toiminnassaan. Tämän lisäksi asiakkaalla on oikeus valita haluamansa palvelut käyttöönsä, kuten hänellä on myös oikeus vaihtaa valitsemansa palvelu toiseen. Halutessaan asiakas voi vaihtaa palveluntarjoajaa. Pankilla on oikeus puolestaan hankkia asiakasta koskevia tietoja, jotta se voi selvittää asiakkaan taloudellisen tilanteen ja turvata luoton takaisinmaksun. Pankki saa kerätä asiakkaastaan vain niitä tietoja, jotka ovat asiakassuhteen kannalta tarpeellisia. Asiakkaan kaikki tiedot ovat pankkisalaisuuden alaisia, eikä niitä saa luovuttaa eteenpäin. Tietoja saa luovuttaa henkilöille, jotka ovat saaneet tähän asiakkaan suostumuksen ja lain perusteella tiedon saantiin oikeutetuille. Pankin on järjestettävä sisäinen tiedonhallintansa niin, etteivät asiakasrekisterien tiedot ole ulkopuolisten saatavissa. (Suomen Pankkiyhdistys 2004.)

Pankin toimipaikoissa tulee olla pankin palveluiden hinnasto asiakkaan saatavilla, ja verkossa tarjottavien palveluiden osalta hinnat tulee myös olla esillä verkossa hyvän pankkitavan mukaan. Pankin tarjoamien palveluiden sopimusten tulee olla helposti ymmärrettäviä ja sopimuksista tulee ilmetä molempien osapuolten oikeudet ja velvollisuudet. Hyvä pankkitapa edellyttää, että pankki tarjoaa asiakkailleen ohjeet toimipaikoissaan ja verkossa asiakaspalautteiden ja valitusten tekemiseen. Asiakasta tulee myös neuvoa valituksen tekemisessä, ja pankilla tulee olla menettelytapa asiakaspalautteiden ja valitusten käsittelemiseen. (Suomen Pankkiyhdistys 2004.)

4.2 Hyvä luotonantotapa

KSL 7 luvun 13 § käsittelee hyvää luotonantotapaa. Laki määrää, että luotonantajan on meneteltävä vastuullisesti. Tämän lisäksi luotonantajalta erityisesti edellytetään, että se ei markkinoi tarjoamaansa luottoa sellaisin tiedoin, jotka heikentävät luotonhakijan harkintakykyä. Luotonantaja ei saa myöskään käyttää muiden kulutushyödykkeiden markkinointiin kuluttajaluoton myöntämistä. Luottoa ei saa markkinoida, myöntää eikä luottosuhdetta saa ylläpitää maksullisten tekstiviestipalveluiden tai muiden viestipalveluiden avulla. Hyvä luotonantotapa velvoittaa luotonantajaa tarjoamaan luotonottajalle riittävät tiedot tarjoamastaan luotosta, sekä selvityksen siitä, soveltuuko tarjottu luotto luotonottajan taloudelliseen

tilanteeseen ja tarpeisiin. Hyvään luotonantotapaan kuuluu myös luotonantajan velvollisuus tarjota luotonottajalle neuvontaa, jos luotonottaja on vaarassa joutua maksuvaikeuksiin, tai on jo joutunut maksuvaikeuksiin. Luotonantajan on tällaisessa tilanteessa tehtävä tarvittavat toimenpiteet tilanteen syntymisen tai pahenemisen estämiseksi ja luotonantajan on tällaisessakin tilanteessa suhtauduttava vastuullisesti luotonottajan maksujärjestelyihin.

5 Luottokelpoisuuden arviointi

Luottokelpoisuuden arviointi on tärkein osa tehtäessä luottopäätöstä asiakkaan luottohakemukseen. Luotonantajan tulee määritellä luotonottajan luottokelpoisuus, jotta voidaan arvioida, onko luotonottaja tosiasiallisesti kykenevä huolehtimaan hakemansa luoton takaisinmaksusta. Luottokelpoisuuden arvioinnilla ehkäistään myös rahanpesua ja terrorismin rahoittamista, sekä säädellään luottoriskejä. KSL 7 luvun 14 §:n mukaan luotonantajalla on velvollisuus arvioida luotonottajan luottokelpoisuus, kun luotonottajalle ollaan myöntämässä uutta luottoa, tai vanhan luoton ehtoja ollaan muuttamassa. Lain mukaan arvioinnissa otetaan huomioon luotonhakijan tulot ja muut taloudelliset tekijät, jotka vaikuttavat hänen taloudelliseen asemaansa ja luoton takaisinmaksukykyyn. Luottokelpoisuusarvion lopputuloksen perusteella päätetään, lähdetäänkö asiakkaalle myöntämään vakuudetonta kuluttajaluottoa, vai ei. Pääsääntöisesti kaikkien henkilöasiakkaiden luottokelpoisuuden arviointi on samantyylistä, mutta yrittäjän kohdalla on huomioitava vastuut yrityksessä, ja yrityksen taloudellinen tilanne. Yrittäjän tulotason arviointi voi myös olla haastavampaa, minkä vuoksi yrityksen hyvä analysointi on tärkeämpää.

5.1 Luottokelpoisuusarvion tehtävät

Asiakkaan luottokelpoisuusarvioinnilla voidaan katsoa olevan kolme eri tehtävää. Luottokelpoisuusarvion avulla hallitaan luottoriskejä, varmistetaan riittävä asiakkaansuoja ja pyritään ehkäisemään väärinkäytöksiä ja rikoksia.

5.1.1 Luottoriskien hallinta

Finanssivalvonnan (entinen Rahoitustarkastus) antamassa luottoriskien hallintaa koskevan standardin 4.4a kohdassa 5.4.1 on annettu määräys siitä, että luottopäätöksen tulee perustua luottoanalyysiin. Standardin mukaan ”Luottoanalyysin pitää antaa riittävän kattava kuva luottoa hakevasta asiakkaasta sekä rahoitettavasta hankkeesta.” (Finanssivalvonta 2004, 13). Luottokelpoisuuden arvioinnilla ehkäistään luottoriskien toteumista asiakasvalinnan avulla. Luottokelpoisuusarvion avulla päätetään, myönnetäänkö asiakkaalle luottoa, vai ei, joten riski maksukyvyttömän asiakkaan tuottamille luottotappiolle vähenee. (Makkonen 2013, 54). Luottokelpoisuuden arvioinnilla toteutetaan myös osittain niitä vaatimuksia, jotka Laki luottolaitostoinnista 5 luvun 49 §:n 1 ja 2 momentissa edellyttää luottolaitoksen riskienhallinnasta.

5.1.2 Asiakkaansuoja

Asiakkaansuojalla tarkoitetaan luotonmyönnössä sitä, että luotonantajan on luottopäätöstä tehdessään huolehdittava siitä, ettei asiakas ylivelkaannu ja ajaudu tilanteeseen, jossa hän ei pysty selviämään velvoitteistaan. KSL 7 luvun 14 §:n 1 momentin mukaan ”Luotonantajan on ennen luottosopimuksen tekemistä arvioitava, kykeneekö kuluttaja täyttämään luottosopimuksen mukaiset velvoitteensa (kuluttajanluottokelpoisuus). Arviointi on tehtävä kuluttajan tuloja ja muita taloudellisia olosuhteita koskevien riittävien tietojen perusteella.” Tämän lisäksi KSL 7 luvun 13 §:ssä määritellään, että luotonantajan tulee menetellä vastuullisesti, sekä antaa asiakkaalle selvitys siitä, sopiiko haettu luotto hänen tarpeeseensa, ja onko hänen taloudellinen asemansa tosiasiallisesti sellainen, että hän kykenee maksamaan luoton kuluineen ja korkoineen takaisin. Tämä pykälä määrittelee hyvän luotonantotavan ja luottokelpoisuusarvioinnilla voidaan noudattaa tämän pykälän vaatimuksia hyvästä luotonantotavasta.

5.1.3 Rahanpesu- ja terrorismin rahoittamisrikosten estäminen

Asiakkaan luottokelpoisuusarvioinnilla on myös tärkeä rooli rahanpesu- ja terrorismin rahoittamisrikosten ennaltaehkäisemisessä. Rahanpesu merkitsee sitä, että rikoksen avulla hankitut varat tai muu omaisuus piilotetaan, tai niiden alkuperä pyritään peittämään niin, että ne näyttävät laillisesti hankituilta. Terrorismin rahoittamisessa puolestaan varoja ohjataan terroritekojen rahoitukseen, eikä tässä tapauksessa rahojen alkuperällä ole merkitystä. (Makkonen 2013, 97.) Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen ehkäisemisestä ja selvittämisestä (2008/503) määrittelee 2 luvun 9 §:ssä ilmoitusvelvollisen velvollisuuden hankkia tiedot asiakkaan toiminnasta, sekä hänen liiketoiminnan laadusta, että laajuudesta. Ilmoitusvelvollisella tarkoitetaan tässä laissa 1 luvun 2 §:n mukaan niitä luottolaitoksia, jotka on määritelty luottolaitostoiminnasta annetusta laissa. Tämän lisäksi kyseisen pykälän ensimmäisessä momentissa määritellään, että ilmoitusvelvollisen on hankittava perusteet palvelun tai tuotteen käyttämiselle. Huolellinen luottokelpoisuusarviointi täyttää nämä lain määräämät vaatimukset, koska luottokelpoisuusarvioinnin yhtenä osa-alueena on asiakkaan tulojen selvittäminen. Asiakkaan liiketoiminnan laadun ja laajuuden selvittäminen tapahtuu yleensä pyytämällä asiakkaan liiketoimintaa koskevat asiakirjat, kuten esimerkiksi liiketoimintaa koskeva tilinpäätös, tai verotuspäätös.

5.2 Henkilöasiakkaan luottokelpoisuusarvio

Henkilöasiakkaan luottokelpoisuusarvio perustuu pitkälti pankeissa oleviin luottoluokittelujärjestelmiin. Luottoluokittelu saadaan aikaiseksi käyttämällä eri muuttujia. Luottoluokittelujärjestelmissä näitä muuttujia ovat muun muassa hakijan ikä, koulutusaste, asuinmuoto

ja sosioekonominen asema. Näitä muuttujia painotetaan eri arvoilla. (Makkonen 2013, 60.) Näiden lisäksi luottoluokittelujärjestelmissä painotettavia muuttujia ovat esimerkiksi asiakkaan tulotaso, olemassa olevat lainat ja aiempien luottojen hoito. Muuttujien perusteella asiakkaalle lasketaan luottoluokitusaste tai luottoluokitus. (Kontkanen 2011, 157.) KSL 7 luvun 14 §:n mukaan luotoantajalla on myös velvollisuus tarkastaa aiemmin ilmoitettujen tietojen ja luottokelpoisuusarvion ajantasaisuus silloin, kun asiakas hakee merkittävää korotusta luottorajaansa, tai luottonsa määrään.

Pankki saa tiedot luottoluokitusta varten asiakkaalta itseltään. Kun asiakas hakee kuluttajaluottoa, kysytään häneltä hänen tuloihinsa, olemassa oleviin lainoihin, sekä elämäntilanteeseensa liittyviä kysymyksiä. On hyvä huomioida, että luottoluokitukset ja luottopisteet vaihtelevat luotonantajittain, eivätkä ne sen vuoksi ole vertailukelpoisia keskenään. (Kontkanen 2011, 157.)

Henkilötietolain (1999/523) 6 luvun 26 §:n 1 momentissa on määritelty asiakasrekisteriin kuuluvan, tai kuulumattoman, henkilön oikeus tarkastaa, mitä tietoja hänestä on asiakasrekisteriin tallennettu. Rekisteriin kuuluvalla on oikeus myös saada tietää, mihin rekisterin tietoja käytetään ja luovutetaan säännönmukaisesti, sekä oikeus tietää rekisterin säännönmukaiset tietolähteet. Luottoluokittelujärjestelmät luetaan sellaisiksi asiakasrekistereiksi, joista rekisteröidyllä on oikeus saada HeTil 6 luvun 26 §:n 1 momentissa mainitut tiedot. Tarkat luottoluokitusasteet ja luokitusjärjestelmä sisältävät kumminkin pankin liikesalaisuuden alaista tietoa, eikä näitä tietoja voida asiakkaalle luovuttaa, vaan hänen kanssaan voidaan käydä läpi yleisellä tasolla luottokelpoisuuteen vaikuttavat tekijät. (Kontkanen 2011, 157.)

5.3 Ulkoisten luottorekisterien käyttäminen

Luotonannossa on tärkeää tarkastaa luotonhakijan maksuhäiriötiedot osana vastuullista luotonantoa. Luottotietolain (2007/527) 4 luvun 19 §:n 1 momentissa todetaan, että henkilöluottotietojen tarkastaminen on sallittua myönnettäessä luottoa. Luoton myöntämiseksi katsotaan myös aiemmin myönnetyn luoton luottorajan korottaminen. On kuitenkin huomioitava, että luottotietojen käyttäminen ei ole sallittua, jos luotonantajalla ei ole alun perinkin aikomusta myöntää asiakkaalle hänen hakemaansa luottoa. Luottotietoja voidaan näin ollen käyttää ainoastaan silloin, kun luotonantaja on myöntämässä tosiasiallisesti luottoa luotonhakijalle ja tarvitsee hakijan luottotietoja arvioidakseen tämän luottokelpoisuuden ja luottoriskin. (Makkonen 2013, 75.)

Talletuspankkien luotonmyöntöprosessiin kuuluu poikkeuksetta luotonhakijan luottotietojen tarkistaminen ulkoisesta luottorekisteristä (Makkonen 2013, 72). Luottotietolain 6 luvun 29 § mukaisesti, luotonhakijalle tulee ilmoittaa hänen luottotietojensa käyttämisestä ennakoon. Luotonhakijalta ei tarvitse kumminkaan saada suostumusta luottotietojen käyttämisestä, mutta jos hakija ei hyväksy luottotietojen käyttämistä, voi hän perua luottohakemuksensa, tai –sopimuksensa.

Ulkoiset luottorekisterit muodostuvat useista eri lähderekistereistä. Luottotietolain 4 luvun 12 §:ssä on määritetty, että luottotietorekisteriin saa tallettaa luonnollisesta henkilöstä nimitiedot, yhteystiedot, henkilötunnuksen tai tiedon syntymäajasta – ja paikasta. Rekisteriin saa myös tallettaa tiedot luonnollisen henkilön yritysytöksistä niissä yrityksissä, joissa hän toimii yrityksen vastuuhenkilönä, kuten myös tiedot henkilön toimintakelpoisuudesta ja hänen itsensä ilmoittamastaan luottokiellosta.

Luottotietolain 4 luvun 13 § mukaan luottotietorekisteriin saa tallettaa henkilöluottotietoja seuraavista rekistereistä:

- konkurssi- ja yristyssaneerausrekisteri
- velkajärjestelyrekisteri
- tuomioistuimien rekisterit
- ulosottorekisteri
- kuulutusrekisteri
- luotonantajien rekisterit

Suomessa on kaksi yhtiötä, jotka tarjoavat luottotietopalveluita, Suomen Asiakastieto Oy ja Bisnode Finland Oy. Molemmat ylläpitävät omia luottotietorekistereitään. Luotonannossa, luotonantajat käyttävät joko jommankumman, tai molempien palveluntarjoajien luottotietorekisteriä.

Esimerkiksi Suomen Asiakastieto Oy tarjoaa riskienhallinnan palveluna yritysten luottokelpoisuusarvioita. Suomen Asiakastieto Oy:n Rating Alfa kertoo yrityksen luottokelpoisuuden seitsemän luokituksen mallin avulla. Luokitukset ovat kirjaimina väliltä AAA – C. Tämän lisäksi Rating Alfa kertoo yrityksen maksukäyttäytymisestä ja raportti antaa myös euromääräisen summan luottosuosituksesta. (Suomen Asiakastieto Oy 2014.)

6 Yrityksen taloudellisen tilanteen analysointi

Harkittaessa henkilöasiakkaan kuluttajaluoton myöntämistä yrittäjälle, on ensiarvoisen tärkeää analysoida yrittäjän yrityksen tilinpäätöstä. Tilinpäätöksestä saadaan hyvin selville, onko yrittäjän tulotaso luotonmyöntämiseen edellytettävällä riittävällä tasolla, ja voidaan tulotason olettaa pysyvän tulevaisuudessakin samalla tasolla. Tilinpäätöksistä saadaan myös tärkeää tietoa yrityksen lainoista, joista yrittäjä on henkilökohtaisessa vastuussa, kuten myös paljon muuta tärkeää tietoa yrityksen taloudellisesta asemasta.

6.1 Tilinpäätösanalyysi

Tilinpäätösanalyysin tarkoituksena on antaa tietoa yrityksen taloudellisesta menestyksestä eri tekniikoiden ja vertailujen avulla. Yritykset pystyvät vaikuttamaan tilinpäätöstensä sisältöön erilaisten harkinnanvaraisten kirjausten avulla. Jotta eri yritysten tilinpäätöksiä voidaan vertailla keskenään, tulee tilinpäätöksiä oikaista. Tämän vuoksi myös ennen tilinpäätösanalyysia on tilinpäätökset oikaistava, jotta saadut tulokset olisivat vertailukelpoisia keskenään (Kallunki & Kytönen 2002, 29.) Tilinpäätösoikaisujen tarkoituksena on mahdollistaa eri yritysten eri vuosien väliset vertailut keskenään. Tällöin tärkeintä oikaisuissa on, että yrityksille tehdään samat oikaisutoimenpiteet. (Kallunki & Kytönen 2002, 42–43.) Yritystutkimusneuvottelukunnan (2005, 7) mukaan tilinpäätösanalyysin perustana on oletus, että tilinpäätös on laadittu voimassa olevien lakien ja säädösten mukaisesti. Tällöin tilinpäätöksen virheiden korjaukselle ei ole tarvetta, vaan tilinpäätökset voidaan oikaista siltä osin, kuin tilinpäätöserien ja omaisuuserien erilaiset arvostustavat edellyttävät. Tämä voi tulla vastaan esimerkiksi tilanteessa, jolloin yrittäjällä on kaksi yritystä, joiden välillä on liiketoimintaa tai pääomiin liittyvää toimintaa. (Yritystutkimusneuvottelukunta 2005, 7.)

Jotta saadaan selville yrityksen todellinen tulos, tulee tilinpäätöksestä laatia erillinen laskelma, jonka tulosta nimitetään nettotulokseksi. Liiketuloksen osalta yrityksen tuloslaskelmaa tulisi oikaista siinä tapauksessa, jos liiketulokseen sisältyy esimerkiksi epävarmoja eriä. Tällöin epävarmat erät tulee siirtää satunnaisiin eriin. Toiminimellä toimivan liikkeenharjoittajan tai henkilöyhtiön osakkaan palkat eivät ole useinkaan esitetty tuloslaskelmasa täysimääräisenä, sillä esimerkiksi osakas on saattanut ottaa osan palkastaan yksityisottoina, kun taas toiminimellä toimiva henkilö ei saa maksaa itselleen palkkaa. Tämän vuoksi erilailla toimineet yritykset eivät ole vertailukelpoisia keskenään. Oikaisu voidaan toteuttaa esimerkiksi lisäämällä palkkamenoja toimialan keskimääräisen palkkatason mukaisesti. Henkilöstökulujen vähentämiseksi saadut avustukset puolestaan voidaan kirjata satunnaisiin tuottoihin oikaisutavan mukaisesti. Myös leasingin avulla hankittua käyttöomaisuutta koskevat leasingvuokrat tulee jakaa poistoihin ja korkoihin, jotta saavutetaan

yrittäjien vertailukelpoisuus. Oikaistusta tuloslaskelmasta jätetään pois poistoerojen muutos ja vapaaehtoisten varausten muutos. Myös kurssierät ja tilikauden verot saattavat tarvita oikaisutoimenpiteitä. (Kallunki & Kytönen 2002, 44–46.)

Taseen osalta on oikaisu tehtävä niin, että omaisuus vastaisi mahdollisimman hyvin sen todellista arvoa. Käyttöomaisuudesta voidaan esimerkiksi tehdä oikaisu vähentämällä jo tehdyt arvonnkorotukset. Mikäli yrityksellä on leasingin kautta käyttöomaisuutta, ei sitä merkitä taseeseen. Tämä aiheuttaa sen, että tase ei ole vertailukelpoinen sellaiseen yritykseen, joka on puolestaan ostanut käyttöomaisuutensa. Tämän vuoksi käyttöomaisuudesta jäljellä oleva hankintahinta tulee oikaisussa lisätä taseen vastaavaa –puolelle ja leasingvastuut puolestaan taseessa vastattavien vieraaseen pääomaan. Maksamattomat leasingvastuut merkitään täten taseessa kummallekin puolelle omina erinään. Täten oikaistussa taseessa pitkäaikaisiin vieraisiin pääomiin lisättävä erä on leasingvastuukanta. Kun tuloslaskelmassa tehdään oikaisuja, vaativat jotkin oikaisu myös taseen oman pääoman oikaisemisen. Tällaisia erä ovat muun muassa yrittäjien palkkojen lisääminen henkilöstökuluihin, ja ennustettujen verojen lisääminen tulokseen vaikuttavaksi. Myös muut taseen erät, kuten esimerkiksi rahoitusomaisuus ja oman pääoman erät vaativat yleensä oikaisua. (Kallunki & Kytönen 2002, 47–49.)

Tilinpäätöksen analysointitapoja on useita. Tekniikat voidaan jakaa ainakin kolmeen eri ryhmään; prosenttilukumuotoisten tilinpäätösten laadintaan, trendianalyysiin, ja tunnuslukuanalyysiin. Näistä prosenttimuotoinen tilinpäätös ja trendianalyysi ovat menetelmätavaltaan samantapaisia, kun taas tunnuslukuanalyysissä lasketaan erilaisia tunnuslukuja yhdistelemällä tilinpäätöseriä. Analyysityyppejä on kaksi; ajallinen poikkileikkausanalyysi ja aikasarja-analyysi. Jako analyysityyppiin tapahtuu sen mukaan, mikä on analyysin vertailukohde. Ajallinen poikkileikkausanalyysi on kyseessä silloin, kun yrityksen tilinpäätösanalyysin tuloksia verrataan toimialan muihin yrityksiin yhden yksittäisen vuoden tilinpäätöksen perusteella. Aikasarja-analyysi on kyseessä silloin, kun yrityksen omia tilinpäätöksiä verrataan keskenään useamman vuoden ajalta käyttäen hyväksi valittua analyysitekniikkaa. Molempien analyysityyppien kanssa voidaan käyttää useimpia analyysitekniikoita. (Niskanen & Niskanen 2007, 49–50.)

6.2 Prosenttilukumuotoinen tilinpäätös

Prosenttilukumuotoinen tilinpäätös mahdollistaa yrityksen tuloslaskelman ja taseen erien vertailun liikevaihtoon ja taseen loppusummaan tietynä ajankohtana, kuten myös eri vuosien ajan. Prosenttilukumuotoinen tilinpäätös muodostetaan siten, että tuloslaskelmassa liikevaihdolle annetaan arvoksi 100, ja muut tuloslaskelman erät merkitään prosenteiksi

liikevaihdosta laskemalla niiden suhteellinen suuruus liikevaihdon määrästä. Taseessa puolestaan taseen loppusumma saa arvon 100, ja muut tase-erät muutetaan prosenttiosuuksiksi taseen loppusummasta laskemalla niiden suhteellinen osuus taseen loppusummasta. Prosenttilukumuotoinen tilinpäätös mahdollistaa erikokoisten yritysten keskinäisen vertailun edellyttäen, että yritykset toimivat samalla toimialalla. Prosenttilukumuotoisten tilinpäätösten avulla voidaan siis verrata samalla alalla toimivia pieniä yrityksiä suurempiin yrityksiin, ja verrata niiden kulurakennetta ja kannattavuutta toisiinsa. (Niskanen & Niskanen 2007, 50–52.)

6.3 Trendianalyysi

”Trendianalyysi on amerikkalaisessa kirjallisuudessa käytetty nimike prosenttilukuanalyysistä, jossa prosentit tuloslaskelman ja taseen pystysuunnan sijasta lasketaan ajallisesti vaakasuunnassa tilinpäätöserä kerrallaan.” (Niskanen & Niskanen 2007, 53.) Täten siis trendianalyysi on kahden tilinpäätöserän keskinäistä vertailua kahden tai useamman vuoden ajalta (Elliot 2012, 9.22). Trendianalyysin tarkoituksena on antaa kuvaus siitä, onko jokin tietty tuloslaskelman tai taseen erä muuttunut vuosien saatossa ja kuinka paljon. Trendianalyysi on siis aikasarja-analyysi. Käytännössä analyysi toteutetaan siten, että aikasarjan aikaisimman tilinpäätösvuoden, eli perusvuoden, tuloslaskelman ja taseen erät saavat arvon 100. Seuraavaksi myöhempien vuosien tilinpäätöksen eriä verrataan perusvuoden tilinpäätöksen erien arvoon siten, että lasketaan kuinka monta prosenttia kyseessä olevan vuoden tilinpäätöserä on perusvuoden tilinpäätöksen erästä, joka sai arvon 100. Trendianalyysin avulla on helppo tulkita, mihin suuntaan yrityksen taloudellinen tilanne on vuosien aikaan muuttunut ja siten ennustaa yrityksen tulevaisuudennäkymiä. (Niskanen & Niskanen 2007, 53–55.)

6.4 Tunnuslukuanalyysi

Tunnuslukuanalyysiä käytetään yrityksen taloudellisen aseman kartoittamiseen ja suoriutumisen mittaamiseen. Tunnuslukuanalyysin tunnusluvut saadaan yrityksen tilinpäätöksestä eri laskutoimitusten avulla hyödyntämällä tilinpäätöseriä. Tunnusluvut ovat työvälitteitä, jotka mahdollistavat yritysten keskinäisen vertailun, yrityksen suoriutumisen vertailun toimialan keskiarvoon, ja yrityksen taloudellisen tilanteen hahmottamisen. Tunnuslukuanalyysin avulla voidaan myös tarkastella yrityksen strategisten päätösten vaikutusta yrityksen suoriutumiseen. Tunnuslukujen avulla voidaan standardoida yrityksen tilinpäätöserät, jolloin yrityksen koko ei vaikuta yritysten keskinäiseen vertailuun. (Seppänen 2011, 63–64.)

Tunnusluvut voidaan jakaa useaan eri kategoriaan sen mukaan, mitä ne mittaavat. Kategorioita ovat muun muassa kannattavuus, vakavaraisuus ja maksuvalmius. (Balance Consulting 2014a.) Useimmat tunnusluvuista ovat suhdelukumuotoisia, eli yleensä ne muodostetaan jakamalla jokin tilinpäätöserä toisella tilinpäätöserällä. Jotkin luvut muodostetaan niin, että joidenkin tilinpäätöserien yhteenlaskettu summa tai erotus jaetaan toisten tilinpäätöserien yhteenlasketulla summalla tai erotuksella (Niskanen & Niskanen 2007, 55).

6.4.1 Kannattavuuden tunnusluvut

Kannattavuuden tunnuslukuja ovat muun muassa Käyttökateprosentti, liiketulosprosentti, oman pääoman tuotto prosentti (Return on Equity, ROE) ja sijoitetun pääoman tuotto prosentti (Return on Investment, ROI). Näistä Käyttökateprosentti ja liiketulosprosentti ovat liikevaihtoon suhteutettuja tunnuslukuja, kun taas oman pääoman tuotto prosentti ja sijoitetun pääoman tuotto prosentti ovat puolestaan pääomaan suhteutettuja tunnuslukuja. Kannattavuuden tunnusluvut ovat yksi tärkeimpiä tunnuslukuja, sillä jos tunnusluvut ovat heikkoja, ei yrityksellä välttämättä ole pitkän aikavälin toimintaedellytyksiä, ja yrityksen toiminta on vaarassa kaatua, jos sen kannattavuus jatkuu pitkään tappiollisena. (Balance Consulting 2014a)

Käyttökate saadaan lisäämällä yrityksen liiketulokseen poistot ja arvonalentumiset. Käyttökateprosentti saadaan kertomalla käyttökate sadalla ja jakamalla tulo tämän jälkeen yrityksen liikevaihdolla, eli:

$$\text{Käyttökateprosentti} = \frac{\text{Käyttökate} \times 100}{\text{Liikevaihto}}$$

missä;

$$\text{Käyttökate} = \text{Liiketulos} + \text{Poistot ja arvonalentumiset}$$

Käyttökateprosentille ei ole määritelty tiettyä ohjearvoa, eli benchmarkia, sillä sen suuruus riippuu paljolti yrityksen toimialasta ja pääomarakenteesta. Tunnusluku kertoo enemmän yrityksen kyvystä hinnoitella tuotteensa tai palvelunsa. Tunnusluvun tulkinta vaatii tarkkuutta, sillä siihen esimerkiksi vaikuttavat vuokramenojen kasvu, jos yritys päättääkin vuokrata kalustonsa sen ostamisen sijasta. Tunnusluvun tulkinta vaatiikin siis aina myös tilinpäätöserien tulkintaa. (Balance Consulting 2014b; Seppänen 2011, 74–75.)

Liiketulosprosentti on yrityksen liikevaihto lisättynä liiketoiminnan muilla tuotoilla ja vähennettynä toimintakuluilla, sekä poistoilla ja arvonalentumisilla. Liiketulosprosentti mahdollistaa yrityksen itsenäisen vertailun, sekä vertailun toimialan muihin yrityksiin. Liiketulosprosentti saadaan kertomalla liiketulos sadalla, ja jakamalla tulo liikevaihdolla, eli:

$$\text{Liiketulosprosentti} = \frac{\text{Liiketulos} \times 100}{\text{Liikevaihto}}$$

missä;

$$\begin{aligned} \text{Liiketulos} &= \text{Liikevaihto} + \text{Liiketoiminnan muut tuotot} - \text{Toimintakulut} \\ &\quad - \text{Poistot ja arvonalentumiset} \end{aligned}$$

Liiketulosprosentin avulla voidaan mitata yrityksen liikevaihdosta jäljelle jäävää operatiivisen toiminnan tulosta, kun jätetään huomiotta ei-operatiivisten kulujen vaikutus. Liiketoimintaprocentti kertoo yrityksen toiminnan kustannustehokkuudesta ja hinnoitteluvoimasta. (Balance Consulting 2014c.)

Oman pääoman tuottoprosentti, lyhemmin ROE (Return on Equity), on kannattavuuden tunnusluku, joka saadaan kertomalla yrityksen nettotulos sadalla, ja jakamalla tulo omalla pääomalla (Elliot 2012, 9.32). Koska yrityksen oma pääoma koostuu pitkälti omistajien alkuperäisistä sijoituksista yritykseen, on oman pääoman tuotto yleensä heidän itsensä määrittelemä. Yrityksen on pitkällä aikavälillä myös saatava omapääoma tuottamaan, sillä omistajat ovat tehneet sijoituksen yritykseen sen perustamisvaiheessa, ja odottavat sijoituksen tuottavan myös takaisin. Oman pääoman tuottovaatimus nousee sitä myötä, mitä riskialttiimpi yritys ja toimiala ovat kyseessä. Tunnuslukua tulkittaessa on kiinnitettävä huomiota siihen, että investoinnit, jotka sitovat pääomia voivat heikentää oman pääoman tuottoprosenttia. Oman pääoman tuottoprosentti lasketaan seuraavasti;

$$\text{Oman pääoman tuottoprosentti} = \frac{100 \times \text{Liiketulos}}{\text{Oma pääoma}}$$

On myös huomioitava, että pääomien pieni määrä voi kasvattaa oman pääoman tuottoprosenttia, vaikka yrityksen tulos ei olisikaan kovin suuri. (Balance Consulting 2014d.)

ROI (Return on Invest) on lyhenne sijoitetun pääoman tuottoprosentille. Sijoitetun pääoman tuottoprosentti on yksi tärkeimmistä tilinpäätösanalyysin tunnusluvuista, sillä se kertoo yrityksen suhteellisesta kannattavuudesta. Tunnusluku mittaa sitä, kuinka hyvin yhti-

öön sijoitettu tuottoa vaativa pääoma on tuottanut. Tunnusluvussa yrityksen tulos on suhteutettu tuloksen saamiseen tarvittuihin sidottuihin pääomiin. Yleissääntönä on pidetty sitä, että sijoitetun pääoman tuotto tulisi olla vähintäänkin yrityksen vieraalle pääomalle maksama korko. Sijoitetulle pääomalle vaadintaan kumminkin yleensä korkeampaa tuottoastetta, kuin mitä vieraalle pääomalle maksettu korko on. Tässä tunnusluvussa on huomattavaa se, että se on vertailukelpoinen myös eri toimialalla toimivien yritysten kesken. Sijoitetun pääoman tuottoprosentin laskemiseksi tarvitaan ensin laskea yritykseen sijoitettu keskimääräinen pääoma, joka saadaan oman pääoman ja korollisten velkojen summasta. Sijoitetun pääoman tuottoprosentin laskukaava on täten:

$$\text{Sijoitetun pääoman tuottoprosentti} = \frac{100 \times (\text{Nettotulos} + \text{Rahoituskulut} + \text{Velat})}{\text{Sijoitettu pääoma}}$$

missä;

Sijoitettu pääoma = Oma pääoma + Korolliset velat

Kuten oman pääoman tuottoprosentinkin, sijoitetun pääoman tuottoprosentti on altis yrityksen tekemille investoinneille, jotka eivät vielä ole tuoneet vielä yritykseen tuottoa. Tämän vuoksi tunnusluvun tulkinnassa on hyvää ottaa investoinnit huomioon. Myös vähäinen pääoma yrityksessä saattaa tehdä luvusta suurehkon, vaikka tulos olisikin suhteellisen pieni. (Balance Consulting 2014e.)

6.4.2 Maksuvalmiuden tunnusluvut

Maksuvalmius, eli likviditeetti, kertoo yrityksen kyvystä hoitaa päivittäisiä raha-asioitaan. Maksukykyä mittaavat tunnusluvut kertovat siitä, kuinka hyvin yritys pystyy kattamaan lyhytaikaisella omaisuudellaan lyhytaikaiset velkansa. Lyhytaikaisesta omaisuudesta puhuttaessa tarkoitetaan sellaisia yrityksen lyhytaikaisia varoja, jotka ovat nopeasti realisoidavissa, eli muutettavissa rahaksi. Lyhytaikaiset varat ovat siis luonteeltaan todella likvidejä. Tällaisia lyhytaikaisia varoja ovat rahat ja pankkisaamiset, arvopaperit, lyhytaikaiset saamiset, ja vaihto-omaisuus. (Niskanen & Niskanen 2007, 61.)

Current ratio on tunnusluku, joka kertoo kuinka hyvin yrityksen kaikki lyhytaikaiset varat riittävä lyhytaikaisten velkojen kattamiseen (Seppänen 2011, 88). Tunnusluvun perusideana on kertoa, yrityksen likvidien varojen suhde lyhytaikaisiin velkoihin, eli tunnusluku on suhdeluku. Tunnusluku muodostetaan laskemalla yhteen yrityksen vaihto-omaisuus, lyhytaikaiset saamiset, rahat ja pankkisaamiset, sekä rahoitusarvopaperit. Tämän jälkeen

summa jaetaan lyhytaikaisella vieraalla pääomalla. Kaava suhdeluvun muodostamiseksi on:

$$\text{Current ratio} = \frac{\text{Lyhytaikaiset varat}}{\text{Lyhytaikainen vieras pääoma}}$$

missä;

$$\text{Lyhytaikaiset varat} = \text{Vaihto-omaisuus} + \text{Lyhytaikaiset saamiset} + \text{Rahat ja pankkisaamiset} \\ + \text{rahoitusarvopaperit}$$

Tunnuslukua on hyvä tarkastella pitkällä aikavälillä ja verrata sen kehitystä aikaisempiin vuosiin. Tunnuslukua voidaan käyttää yksittäisen yrityksen, kuin myös toimialan muiden yritysten maksuvalmiuden vertailuun keskenään (Balance Consulting 2014f; Seppänen 2011, 88.)

Toinen merkittävä maksuvalmiutta mittaava tunnusluku on Quick ratio (Acid Test, happotesti), joka mittaa myös sitä, kuinka hyvin yrityksen lyhytaikaiset varat riittävät lyhytaikaisten velkojen kattamiseen. Quick ratio eroaa Current ratiosta siinä määrin, että se ei huomioi yrityksen vaihto-omaisuuden arvoa laskentakaavassa. Seppäsen mukaan (2011, 88) mukaan ”Tunnusluku ei sisällä vaihto-omaisuutta, sillä se tyypillisesti menettää huomattavasti arvoaan tase-arvoonsa verrattuna, kun yritys joutuu realisoimaan sitä pakon edessä lyhytaikaisten velkojensa maksamiseksi.” Näin ollen Quick ration laskentakaava on:

$$\text{Quick ratio} = \frac{\text{Rahavarat}}{\text{Lyhytaikaiset velat}}$$

missä;

$$\text{Rahavarat} = \text{Lyhytaikaiset saamiset} + \text{Rahat ja pankkisaamiset} + \text{Rahoitusarvopaperit}$$

Tunnusluku siis mittaa sitä, kuinka hyvin erittäin likvidit varat pystyvät kattamaan yrityksen lyhytaikaiset velat. Mitä suurempi luku on, sitä paremmin varat riittävät velkojen kattamiseen. Kun lyhytaikaiset varat kattavat täysin lyhytaikaiset velat, saa tunnusluku tällöin arvon yksi. (Balance Consulting 2014g; Seppänen 2011, 88.)

Molemmille tunnusluville on määritelty viitteelliset ohjearvot, joiden mukaan yrityksen maksuvalmiutta voidaan arvioida saadun tuloksen perusteella. Ohjearvot on esitetty alla.

Taulukko 1. Current ja Quick ration ohjeelliset viitearvot yrityksen maksuvalmiuden arvioimiseksi

Tunnusluku	Maksuvalmiuden taso				
	Erinomainen	Hyvä	Tyydyttävä	Välttävä	Heikko
Quick ratio	yli 1,5	1,5 - 1,0	1,0 - 0,5	0,5 - 0,3	alle 0,3
Current ratio	yli 2,5	2,5 - 2,0	2,0 - 1,5	1,5 - 1,0	alle 1,0

6.4.3 Vakavaraisuuden tunnusluvut

Vakavaraisuuden tunnusluvut useimmiten kuvaavat yrityksen pääomarakennetta, ja ne lasketaan yleensä yrityksen tilinpäätöksen tase-eristä. Tunnusluvuilla pyritään kuvamaan yrityksen oman pääoman ja vieraan pääoman suhdetta, jota kutsutaan myös pääomarakenteeksi. Yritystutkimusneuvottelukunta on määrittänyt kolme tärkeintä vakavaraisuutta kuvaavaa tunnuslukua; omavaraisuusaste, suhteellinen velkaantuneisuus ja gearing-prosentti. (Niskanen & Niskanen 2007, 59.) Tunnusluvut mittaavat sitä, kuinka hyvin yritys selviäisi pitkistä korollisista veloistaan, jos sen kannattavuus ja kassavirrat laskevat. Yrityksen vakavaraisuus kertoo yrityksen kyvystä maksaa maksunsa ja toteuttaa sen kasvusuunnitelmaa. (Seppänen 2011, 83.)

Omavaraisuusaste on yksinkertaisesti yrityksen oman pääoman suhde taseen loppusummasta. Taseen loppusummasta vähennetään yrityksen saamat ennakot, sillä niihin liittyvät keskeneräiset työt on huomioitu yrityksen vaihto-omaisuudessa. Omavaraisuusaste lasketaan kertomalla yrityksen oma pääoma sadalla, ja jakamalla saatu tulo taseen loppusumman ja saatujen ennakoiden erotuksella. (Niskanen & Niskanen 2007, 59.) Kaava on seuraavanlainen:

$$\text{Omavaraisuusaste} = \frac{100 \times \text{Oma pääoma}}{\text{Taseen loppusumma} - \text{Saadut ennakot}}$$

Suhteellisen velkaantuneisuuden tunnusluku kertoo yrityksen velkojen suhteesta sen liikevaihtoon. Tunnusluku on vertailukelpoinen saman toimialan yritysten kesken, ja se voidaan laskea oikaisemattomista tilinpäätöksistä. Mitä suurempi suhteellinen velkaantuneisuus on, sitä velkaantuneempi yritys on kyseessä. Suhteellinen velkaantuneisuus lasketaan kertomalla taseen velat sadalla ja vähentämällä tulosta saadut ennakot. Tämän jälkeen erotus jaetaan 12 kuukauden liikevaihdolla, eli:

$$\text{Suhteellinen velkaantuneisuus} = \frac{100 \times (\text{Taseen velat} - \text{Saadut ennakot})}{\text{Liikevaihto (12kk)}}$$

Jos yrityksen suhteellinen velkaantuminen on korkea, edellyttää se siltä vakaata ja hyvää käyttökattetta. (Niskanen & Niskanen 2007, 59; Balance Consulting 2014h.)

Gearing-prosentti mittaa yrityksen kykyä selviytyä tilanteesta, jossa se joutuu käyttämään kaikki likvidit varansa pitkäaikaisten velkojen maksamiseen. Gearing-prosentti kertoo, kuinka monta rahayksikköä velkarahaa yritys on käyttänyt yhtä oman pääoman rahayksikköä kohtaan. Gearing-prosentti saadaan vähentämällä yrityksen korollisista veloista yrityksen rahavarat ja kertomalla saatu erotus sadalla. Tämän jälkeen saatu tulo jaetaan yrityksen omalla pääomalla. Gearing-prosentin kaava on:

$$\text{Gearing-prosentti} = \frac{100 \times (\text{Korollinen vieras pääoma} - \text{Rahavarat})}{\text{Oma pääoma}}$$

missä;

Rahavarat = Rahat ja pankkisaamiset + Rahoitusarvopaperit

Mitä suurempi tuloksena saatu gearing-prosentti on, sitä enemmän yritys on velkaantunut. (Niskanen & Niskanen 2007, 59–60; Seppänen 2011, 84.)

Yrityksen kykyä hoitaa liiketoimintansa kassavirtojen avulla velkojensa korko- ja rahoituskulut, sekä lainansa lyhennykset mitataan lainojen hoitokatteella. Lainojen hoitokate kertoo, kuinka paljon yrityksen kassavirrassa on puskuria lainojen hoitamiseen, eli kuinka monta kertaa toiminnasta saatavat tulot riittävät rahoituskulujen ja tilikautena tehtyjen lainojen lyhennysten kattamiseen. Tunnusluku mittaa etenkin operatiivisen toiminnan kassavirtojen riittävyyttä lainojen hoitamiseen. Lainojen hoitokate lasketaan jakamalla liikevoitto korkokulujen ja verokannalla oikaistujen lainojen lyhennyksen summalla. Liikevoitto voidaan laskutoimituksessa myös käyttökatteella ja korkokulut yhteensä maksetuilla rahoituskuluilla. Lainojen hoitokatteen laskemisen kaava on:

$$\text{Lainojen hoitokate} = \frac{\text{Liikevoitto}}{\text{Korkokulut} + (\text{Lainan lyhennys} / (1 - \text{verokanta\%}))}$$

Lainojen lyhennykset eivät ole verotuksessa vähennyskelpoisia, jonka vuoksi ne on oikaistava verokertoimella. Liikevoitto voidaan laskutoimituksessa myös käyttökatteella ja korkokulut yhteensä maksetuilla rahoituskuluilla. (Seppänen 2011, 86 – 87.)

7 Produkti

Tässä luvussa tarkastellaan opinnäytetyön produktia. Luvussa käsitellään produktin tavoitteet, produktin tarpeellisuus ja hyödynnettävyys, produktin kohderyhmä, produktin suunnittelu ja toteutus, sekä produktin onnistuminen. Produkti itsessään aloitettiin elokuussa 2014, mutta produktin suunnittelu alkoi jo aiemmin keväällä. Produkti saatiin valmiiksi lokakuussa 2014, jonka jälkeen produktin tuotoksia testattiin käytännössä muutama viikko. Testauksen jälkeen tehtiin tuotoksiin tarvittavat muutokset. Produktista ja sen sisällöstä kerättiin esimieheltä ja luottopäätäjiltä palaute joulukuussa 2014, jonka perusteella arvioidaan produktin onnistumista peilaten asetettuihin tavoitteisiin.

7.1 Toimeksiantajan esittely

Danske Bank on yksi pohjoismaiden suurimmista pankkikonserneista. Konsernilla on toimintaa yli 15 maassa ja konsernissa työskentelee yli 19 000 työntekijää. Danske Bank tarjoaa asiakkailleen peruspankkipalveluja, säästämisen ja sijoittamisen tuotteita, sekä kiinteistönvälityksen ja omaisuudenhoidon palveluita. Yhteensä Danske Bankilla on noin 3,8 miljoonaa henkilöasiakasta. Henkilöasiakkaiden lisäksi Danske Bank tarjoaa pankkipalveluita yrityksille ja yhteisöille. Danske Bankin osake on noteerattu Kööpenhaminan pörssissä (NASDAQ OMX Copenhagen). (Danske Bank 2014b.)

Danske Bankin toiminnot on jaettu henkilöasiakkaisiin, yritysasiakkaisiin, suuriin yrityksiin ja instituutioihin, sekä markets -toimintoihin. Tämän lisäksi Suomessa yritysten ja yhteisöjen varainhoidosta vastaa Danske Capital ja rahastoyhtiö Danske Invest. Yritysten ja henkilöasiakkaiden osamaksu- ja leasing-rahoituksesta vastaa rahoitusyhtiö Danske Finance. Danske Bank omistaa franchising-yrittäjien kiinteistövälitysketju Kiinteistömaailman keskusyksikön. (Danske Bank 2014c.)

7.2 Produktin tavoite

Produktin tavoitteena oli luoda Danske Bankin luottopäätäjille yrittäjäasiakkaiden kuluttajaluottohakemusten käsittelyprosessin tueksi kaksi ohjeistoa, ja erillinen Excel-pohjainen työkalu tilinpäätöstietojen analysoinnin avuksi. Ohjeistojen tavoitteena on olla niin hyviä, että luottopäätäjä kykenee itsenäisesti viemään kuluttajaluottohakemuksen käsittelyprosessin alusta loppuun, oman työnkuvansa mukaisesti, ilman esimiehen ohjausta. Ohjeistoille on asetettu myös kriteeriksi, että niiden avulla on luottopäätäjän tehtävään perehtymättömän työntekijän kyettävä viemään kuluttajaluottohakemuksen käsittelyprosessi alusta loppuun onnistuneesti ilman avustusta prosessin osalta. On huomioitava, että luottopäätöksen tekemiseen työntekijät voivat kysyä apua, sillä jokainen tapaus on erilainen, eikä päätök-

sien tekeminen ole aina yksiselitteistä, jolloin esimerkiksi uusi luottopäätäjä tarvitsee apua päätöksen tekemisessä. Ohjeistojen tulee myöskin olla yleisesti selkeitä ja helppolukuisia, sekä hyvällä suomenkielellä kirjoitettuja.

Excel -työkalun tavoitteena on olla Excel-ohjelmaan valmiiksi muodostettu toimiva laskentataulukko, joka tuottaa syötettyjen tilinpäätöserien perusteella luotonmyönnön kannalta tarpeellisia tunnuslukuanalyysin tunnuslukuja. Excel –pohjaisen laskurin perusideana on antaa tietoa yrittäjän yrityksen taloudellisesta tilanteesta ja yrittäjän tulotasosta, sekä ennustaa tulotasoa tulevaisuudessa. Laskurin avulla pystytään siis määrittämään yrittäjän saama tulo yrityksestä, ja ennustamaan taloudellisen tilanteen perusteella se, että pysyykö tulotaso semmoisella tasolla, että yrittäjä selviää vakuudettoman kuluttajaluoton takaisin maksamisesta. Excel -työkalun pohjalla oli aikaisempi versio työkalusta, jossa oli määriteltynä tunnusluvut, joiden perusteella luottopäätäjän tulee tehdä päätöksensä yrittäjän kuluttajaluottihakemukseen. Tunnusluvut ovat pankin yleisen luotonmyöntöpolitiikan mukaiset. Tilinpäätöstiedot, jotka syötetään laskuriin, saadaan yrittäjältä itseltään kuluttajaluottihakemuksen yhteydessä. Laskurin tunnusluvut antavat tietoa yrityksen kannattavuudesta, maksuvalmiudesta ja vakavaraisuudesta. Laskurin tavoitteena on myös olla selkeä ja helppolukuinen, sekä tarjota työntekijälle tietoa tunnuslukujen tulkinnan avuksi.

7.3 Produktin tarpeellisuus ja hyödynnettävyys

Tämä produkti valittiin opinnäytetyön aiheeksi, sillä sen tarpeellisuus oli todellinen. Muuttuvan ja uuden työtehtävän johdosta työntekijät tarvitsivat uudet ohjeistot työnkuvasta, jotta he saavat apua uuden työtehtävänsä hoitamiseen tarvittaessa. Uusien ohjeistojen laatiminen oli tärkeää, sillä työtehtävän hoitamiseen ei ennestään ollut ohjeistoja. Luottopäätäjät voivat hyödyntää ohjeistoja päivittäisessä työssään aina, kun he tarvitsevat apua prosessin läpiviennissä ja apua laskurin antaman tunnuslukuanalyysin tulkinnassa. Ohjeistojen avulla työntekijöiden ei tarvitse hyödyntää esimiehen apua niin usein, kuin ennen. Luottopäätäjät saivat uuden työtehtävän, jotta hakemusten käsittelyprosessi nopeutuisi, sekä yhtenäistyisi muiden kuluttajaluottoprosessien käsittelyn kanssa. Nopeutuneen käsittelyprosessin tuloksena esimiehelle jää myös enemmän aikaa muiden omien työtehtäviensä hoitamiseen. Toisin sanoen, ohjeistojen avulla pystytään hyödyntämään työntekijöiden täysi potentiaali, ja saadaan nopeutettua prosesseja, jolloin hakemusten käsittelyn tehokkuus nousee ja käsittelyaika lyhenee, mikä puolestaan näkyy asiakkaille nopeampana luottopäätöksenä heidän hakemuksensa. Ohjeistojen avulla vaikutetaan siis myös asiakaskokemaan.

Laskuria työntekijät käyttävät aina tehdessään päätöstä yrittäjäasiakkaan kuluttajaluottihakemukseen. Vanha laskuri oli hyvä, mutta siinä oli myös parannettavaa. Vanhassa laskurissa syötettävät tilinpäätöserät eivät edenneet samassa järjestyksessä, kuin tilinpäätöksessä, mikä hidasti laskurin täyttämistä, ja osaltaan hakemuksen käsittelyprosessia, ja aiheutti työntekijöille sekaannusta. Uuden laskurin myötä tilinpäätöserät etenevät loogisesti samassa järjestyksessä, kuin alkuperäisessä tilinpäätöksessäkin, ja tämän lisäksi tunnusluvut on esitelty omana ryhmänään, mikä helpottaa niiden tulkintaa.

7.4 Produktin kohderyhmä

Produktin kohderyhmänä olivat Danske Bankin Contact Centerissä toimivan asiakasviestit ja –sopimukset tiimin luottopäätäjät, jotka saivat uudeksi työtehtäväksi yrittäjäasiakkaiden henkilökohtaisten kuluttajaluottopäätösten käsittelemisen. Asiakasviestit ja –sopimukset tiimi vastaa muun muassa Danske Bankin henkilöasiakkaiden vakuudettomien kuluttajaluottihakemusten käsittelemisestä ja päätösten tekemisestä. Tiimi on osa henkilöasiakasliiketoimintaa. Yrittäjien hakiessa vakuudetonta kuluttajaluottoa henkilökohtaisesti omiin tarpeisiinsa, kuuluvat he pääsääntöisesti henkilöasiakasliiketoiminnan piiriin. Aikaisemmin yrittäjäasiakkaiden kuluttajaluottopäätösten tekeminen kuului työtehtävänä ainoastaan esimiehen vastuulle. Kohderyhmänä voidaan pitää myös tulevia uusia mahdollisia luottopäätäjiä, jotka saavat apua prosessin läpiviemiseen ohjeistoista, ja jotka tulevat käyttämään laskuria osana luottopäätöstään. Kohderyhmän työntekijöillä on jo takanaan vankka kokemus henkilöasiakkaiden kuluttajaluottopäätöksistä ja hakemusten käsittelystä, joten tarvetta koko luottoprosessin käsittävälle ohjeistukselle ei ollut. Henkilöasiakkaiden kuluttajaluottihakemusten käsittelyyn on jo myös olemassa valmis kattava ohjeisto, joten senkään puolesta ei nähty tarpeelliseksi koko luottopäätösprosessin kattavan ohjeiston laatimista.

7.5 Produktin suunnittelu ja toteutus

Produktin teema oli selvillä, kun ryhdyin suunnittelemaan opinnäytetyötäni toukokuussa 2014. Teoriaosuuden kirjoittaminen alkoi toukokuussa 2014, jonka jälkeen itse produktin suunnittelu ja toteutus pääsi vauhtiin elokuussa 2014. Produktista keskusteltiin jo keväällä esimiehen kanssa, ja suunniteltiin, mitä produkti tulisi pitämään sisällään. Produktia suunniteltiin käymällä läpi nykyisiä luottopäätösprosesseja ja mahdollisia sudenkuoppia prosessissa. Produktin sisältöä suunniteltiin myös kysymällä luottopäätäjiltä, missä asioissa he kokevat tarvitsevansa ohjausta tehdessään päätöksiä yrittäjäasiakkaiden kuluttajaluottihakemuksiin. Näiden tietojen pohjalta suunnitelin produktin ja ohjeiston sisältöä ja mahdollisia muita produktin osioita.

Produktin toteutus alkoi havainnoimalla luottopäättäjien työskentelyä yrittäjäasiakkaiden kuluttajaluottihakemusten parissa. Tehtävänä oli selvittää, millainen nykyinen luottopäättösprosessi on, missä järjestyksessä prosessi etenee, ja mitkä ovat prosessin kannalta kriittisiä kohtia, joissa työntekijä todennäköisesti joutuu turvautumaan esimiehen apuun. Kävimme myös samalla läpi esimiehen kanssa erilaisia luottopäätöksiä, ja käsitelimme parin yrittäjän kuluttajaluottihakemukset, jotta prosessin työvaiheet tulivat tutuksi. Tarkkailllessani luottopäättäjien työskentelyä selkiintyi suurimmaksi ongelmaksi tunnusluku-analyysilaskurin täyttämisen ja sen tulosten tulkinta. Tämän vuoksi tuotteeseen otettiin tehtäväksi mukaan myös laskurin, eli Excel –työkalun, päivittäminen ja parantaminen, jotta tulevaisuudessa luottopäättösprosessi olisi helpompi ja selkeämpi.

Kun minulla oli selvillä luottopäättösprosessin vaiheet, ryhdyin kirjoittamaan ohjeistusta prosessin läpivientiin syyskuussa 2014. Tätä ennen olin jo työstänyt laskuria, mutta jouduin sen kohdalla miettimään produktin toteutusta uudelleen. Tein laskurista yksinkertaisemman, mitä olin aluksi suunnitellut, jotta sen käyttö olisi varmasti helppoa ja varmaa tulevaisuudessakin. Alun perin laskurin meinasin toteuttaa Visual Basic –koodauksen avulla Excel –taulukko-ohjelmaan, mutta koodauksen toiminnollisuus paljastui liian haastavaksi. Tästä johtuen laskuri toteutettiin normaalina Excel –taulukkona, jossa on valmiit kaavat laskutoimituksille, jolloin se tarvitsee vain täyttää tietyillä tilinpäätöserillä ja yrittäjää, sekä yritystä koskevilla tiedoilla. Laskuri tuottaa syötettyjen tilinpäätöserien avulla ennalta määritettyjä tunnuslukuanalyysin tunnuslukuja, ja joillekin tunnusluvuille on rakennettu niin sanotut ”liikennevalot”, jotka näyttävät joko punaista, keltaista, tai vihreää sen mukaan, millä ennalta määritetyllä tasolla tunnusluku on. Laskurin valmistuttua lokakuussa 2014 tein ohjeiston laskurin tulosten tulkitsemiseksi. Ohjeistossa kerrotaan yleistietoa laskurin antamista tunnusluvuista ja niiden laskentatavoista.

Produkti koostui täten yrittäjän kuluttajaluottihakemuksen käsittelyprosessin selittävästä ohjeistosta (liite 1), laskurin tulosten tulkinnan avuksi tehdystä ohjeistosta (liite 2), ja tunnuslukuanalyysin kaltaisesta Excel –pohjaisesta tunnuslukulaskurista (liite 3). Ohjeistoihin ja laskuriin tehtiin vielä muutamia päivityksiä jälkikäteen marras- ja joulukuussa 2014, sen jälkeen, kun työntekijät olivat saaneet ne käyttöönsä. Tuotteeseen liittyvä palaute kerättiin luottopäättäjiltä ja esimieheltä joulukuussa 2014.

7.6 Produktin onnistuminen

Produkti sai esimieheltä ja luottopäättäjiltä hyvää palautetta. Produktin tuotoksena syntynyt laskuri esiteltiin myös luottopäättäjille, joka piti sitä onnistuneena. Työntekijät ovat koke-

neet laskurin täyttämisen entistä helpommaksi, mikä on osaltaan helpottanut prosessin läpivientiä. Myös laskurin tunnuslukujen tulkintaan keskittyvä ohjeisto sai hyvää palautetta luottopäättäjiltä. Esimieheltä ja luottopäättäjiltä kerättiin palaute avoimella kysymyslomakkeella ohjeistojen, sekä laskurin sisällöistä ja toimivuuksista. Tyhjä palautelomake on tämän opinnäytetyön liitteenä (liite 4).

Kysyttäessä ohjeistojen selkeydestä ja helppolukuisuudesta esimieheltä ja luottopäättäjiltä, oli saatu palaute positiivista. Ohjeistoja luonnehdittiin selkeiksi, helppolukuisiksi ja loogisiksi. Ohjeistoja luonnehdittiin myös tarkoiksi ja sen verran hyviksi, että niitä voi tarvittaessa käyttää myös koulutusmateriaalina.

Luottopäättäjät kokevat saadun palautteen perusteella, että ohjeistoista on apua itsenäiseen työskentelyyn ja itsenäisten luottopäätöksen tekemiseen. Palautteissa korostui se näkökulma, että jokainen luottopäätös on erillistapaus, ja vaikka prosessin voisikin itsenäisesti viedä läpi ohjeistojen avulla, voi itse päätöksen tekeminen vaatia kollegan tai esimiehen apua. Yrittäjäasiakkaan kuluttajaluottopäätöksen käsittelyprosessin voinee siis viedä läpi onnistuneesti itsenäisesti ohjeistojen avulla, joten tältä osin produktin tavoite saavutettiin.

Palautteisiin vastanneiden mielestä ohjeistoja voidaan pitää tarpeeksi kattavina työtehtävien onnistuneen hoitamisen kannalta. Vastajat kokevat, että ohjeistoista saa tarpeeksi apua työtehtävien hoitamiseen ja prosessin eri vaiheisiin. Etenkin tunnuslukuja selittävä ohjeisto koettiin hyväksi, ja että siitä on paljon apua, kun tulkitaan yrityksen taloudellista tilannetta. ”Tunnusluvut on avattu ohjeessa hyvin ja selkeästi.”, kuului eräs palaute. Kehitysehdotuksia ei ohjeistoja koskien juurikaan tullut. Luottopäättäjien toiveena oli, että ohjeistoja päivitetään aktiivisesti ja pidetään ajan tasalla. Ehdotettiin, että vastuu ohjeistojen päivittämisestä annettaisiin tietylle henkilölle.

Laskuri on palautteiden mukaan selkeä ja helppokäyttöinen, ja etenkin laskurin täyttäminen on helpottunut luottopäättäjien mielestä. Laskurin tunnuslukujen kerrottiin antavan hyvän kuvan yrityksen taloudellisesta tilanteesta, ja tunnuslukujen ryhmittely omaksi osikseen on selkeyttänyt luottopäätökseen johtavien tunnuslukujen tulkintaa ja yrityksen taloudellisen tilanteen analysointia. Laskurin tunnuslukuja kuvaavat lisätiedot, eli kommentit, ovat tuoneet lisäarvoa työntekijöille, ja ne ovat helpottaneet työntekoa. Kommentteja pidettiin tarpeeksi informatiivisina ja yhdessä tunnuslukuista kertovan ohjeiston kanssa ne auttavat tunnuslukujen tulkintaa päätöksenteon yhteydessä. Luottopäättäjät ja esimies kokevat, että he pystyvät tekemään yrittäjän kuluttajaluottihakemukseen päätöksen itsenäisesti laskurin antamien tunnuslukujen pohjalta. Laskuriin on rakennettu niin sanotut

”liikennevalot” joidenkin tunnuslukujen kohdalle, jotka kertovat tunnusluvun tasosta, mikä helpottaa luottopäätäjien mielestä päätöksen tekoa. Myös edellisessä laskurissa oli tällaiset ”liikennevalot”. Kuten ohjeistonkin kohdalla, laskuria koskevissa palautteissa kerrottiin, että jos luottopäätöksen tekemisessä täytyy huomioida paljon muita päätökseen vaikuttavia asiahaaroja, voi päätöksen tekeminen olla hankalampaa. Työntekijät kokivat, että he voivat yhdessä laskurin ja ohjeistojen kanssa tehdä omatoimisesti päätöksiä, ja viedä prosessin läpi onnistuneesti, mutta he korostivat muiden sivuseikkojen vaikutusta luottopäätöksen tekemisen helppouteen. Laskurin kehitysehdotuksia kysellessä nousi esille kommentti, jossa toivottiin laskurin antamaa erillistä lausetta perustuen tunnuslukuihin luottopäätöksen tekemisestä. Ehdotuksen mukaan laskuri voisi ilmoittaa esimerkiksi erillisellä huomiolausekkeella, milloin suositellaan luotonmyöntöä, milloin luotonmyöntöä kannattaa harkita, ja milloin luotonmyöntöön vaikuttavat tunnusluvut ovat hälyttävällä tasolla.

Saadun palautteen, sekä esimiehen ja luottopäätäjien kanssa käytyjen keskustelun perusteella produktia voidaan pitää tarkoituksenmukaisena ja onnistuneena. Produkti on onnistunut vastaamaan sille asetettuihin tavoitteisiin, eli työntekijöiden itsenäisen työskentelyn lisäämiseen, luottopäätösprosessin selkiyttämiseen, sekä luottopäätösprosessin nopeuttamiseen ja tätä kautta parempaan asiakaskokemukseen. Palautelomakkeessa kehoitettiin rohkeasti antamaan rakentavaa palautetta ja kehitysideoita produktista ja sen tuotoksista, mutta sitä ei juurikaan tullut. Tämä johtunee siitä, että kaikki puutteet, mitä ohjeistossa ja laskurissa havaittiin testauksen aikana, korjattiin välittömästi.

8 Pohdinta

Tässä luvussa käsitellään opinnäytetyöprosessin onnistumista, arvioidaan opinnäytetyöprosessia ja omaa oppimista, sekä esitetään kehitysehdotuksia ja jatkotoimenpiteitä opinnäytetyön aiheelle. Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arvioinnissa on esitetty opinnäytetyöprosessin etenemisen aikataulu ja peilattu opinnäytetyöprosessia oman oppimisen tavoitteisiin. Opinnäytetyön onnistumista on arvioitu produktin onnistumisen ja opinnäytetyön onnistumisen näkökulmasta kokonaisuutena. Kehittämisehdotukset ja jatkotoimenpiteet on puolestaan esitetty produktin tuotoksista saatujen palautteiden pohjalta ja oman pohdinnan tuloksena.

8.1 Opinnäytetyöprosessin, sekä oman oppimisen arviointi

Opinnäytetyöprosessi eteni suunniteltua hitaammin. Etenemiseen vaikutti eniten produktiin kuuluvan laskurin suunnitteleminen ja toteutus. Alun perin suunnittelin tekeväni laskurin koodaamalla Visual Basicin avulla Excel –taulukko-ohjelmaan valmiin lomakkeen, joka olisi toiminut laskurina. Aloitin koodauksen Visual Basicilla, ja sainkin lomakkeen valmiiksi ja toimimaan, mutta projektin edetessä huomasin, ettei osaamiseni Visual Basicin kanssa riittä viemään laskurin koodausta riittävän varmalle tasolle, sillä laskurin toiminnassa havaittiin muutama virhe, joita en osannut korjata. Tämän vuoksi jouduin hieman muuttamaan produktin etenemistä ja toteuttamaan laskurin toisella tavalla. Valitsema toteutustapani osoittautui kumminkin paremmaksi ratkaisuksi, kuin alkuperäinen, sillä nyt laskuri toimii moitteetta, ja sen päivittäminen onnistuu myös muilta työntekijöiltä. Opinnäytetyöprosessin aloitin toukokuussa 2014, jolloin tein alustavan suunnitelman opinnäytetyöstä, sen sisällöstä ja produktin aiheesta. Produktin aiheesta oli keskusteltu jo aiemmin keväällä. Opinnäytetyön teoriaosuuden kirjoittaminen ajoittui pääsääntöisesti toukokuun 2014 ja syyskuun 2014 välille. Muutamia teoriaosuuden lukuja on kirjoitettu myös tämän jälkeen. Produktin toteuttaminen alkoi elokuussa 2014 ja valmistui kokonaisuudessaan joulukuussa 2014, kun mukaan lasketaan produktista kerätty palaute.

Opinnäytetyöprosessi kokonaisuudessaan oli varsin opettavainen. Etenkin laskurin tekeminen opetti paljon omista koodaus ja IT-taidoistani. Henkilökohtaisesti oli suhteellisen kova paikka myöntää, ettei Visual Basicilla koodaamisen taitoni ole niin hyvät, kuin olin ajatellut, mutta tekemäni valinta laskurin toteuttamistavasta osoittautui kuitenkin oikeaksi ratkaisuksi. Teoriaosuuden kirjoittaminen opetti paljon luotonmyöntöön liittyvästä sääntelystä ja lainsäädännöstä, kuten riskienhallinnastakin. Opinnäytetyöprosessin toteuttaminen opetti ja konkretisoi, kuinka tärkeää hyvän aikataulutuksen hallinta on.

Produktin toteuttamisessa oli huomioitava, kuinka eri työntekijät prosessin näkevät, ja kuinka ohjeistojen on oltava selkeitä ja ymmärrettäviä kaikkien työntekijöiden näkökulmasta. Tämä opetti minut huomioimaan eri työntekijöiden ajattelutavat ja tavat, joilla he työskentelevät. Produktin toteutuksen avulla sain perehtyä prosessiajatteluun ja työn tekemisen tarkkailuun prosessien kannalta. Koko produktin suunnittelu ja toteutus yhdessä tarjosivat minulle mahdollisuuden oppia projektityöskentelystä, projektin aikataulutuksesta, ja projektin läpiviennin eri työvaiheista aina suunnittelusta tuotantoon saakka. Koen, että tämän opinnäytetyön ja produktin toteuttaminen on onnistunut opettamaan hyvinkin paljon työelämälähtöisen projektin onnistuneesta toteutuksesta läpiviennistä. Etenkin pitkän raportin tekeminen opetti aikataulutuksen tärkeyden.

8.2 Opinnäytetyön onnistuminen

Kokonaisuudessaan opinnäytetyötä voidaan pitää onnistuneena, sillä opinnäytetyö on saavuttanut sille asetetut tavoitteet oppimisesta ja opinnäytetyön produkti oli varsin onnistunut. Viitekehys tarjoaa lukijalle laajat perustiedot luotonmyönnön perusteista, yrityksen tilinpäätösanalyysistä, ja pankkien luotonmyöntöprosessista ja luotonmyöntöön liittyvästä lainsäädännöstä ja pankkien luottoriskienhallinnasta. Koska opinnäytetyön aihe on rajattu koskemaan vakuudettomia kuluttajaluottoja, on vakuuksien ja muiden vakuudellisen luotonantoon liittyvien teorioiden käsittely rajattu tietoisesti pois viitekehuksesta. Viitekehyyksessä käytetty lähdeaineisto on riittävä. Toki lähdeaineisto voisi olla laajempikin, mutta lähdeaineisto kattaa kaikki keskeisimmät luotonmyöntöön liittyvät teokset ja teoriat. Lähdeaineistossa on käytetty paljon eri lakeja, jotka liittyvät olennaisesti luotonmyöntöön ja pankkitoimintaan. Viitekehyyksen taustalla onkin laaja, lakilähtöinen, näkökulma. Viitekehyyksen kokonaisuutena on onnistunut, ja se liittyy vahvasti opinnäytetyönä toteutettuun produktiin.

Osana opinnäytetyötä toteutettu produkti Danske Bankille onnistui kokonaisuudessaan myöskin hyvin. Produkti saavutti sille asetetut tavoitteet, ja se otettiin käyttöön kohderyhmässään välittömästi valmistumisen jälkeen. Produkti sai hyvää palautetta sen toteuttamiseen osallistuneilta työntekijöiltä. Produkti oli mielenkiintoinen, miksi se valikoituikin opinnäytetyön aiheeksi. Lisäksi produktin tuotoksille oli todellinen tarve kohdeyrityksessä, mikä aina antaa lisää intoa produktin toteutukseen. Produktin tuotokset onnistuivat vastaamaan niille asetettuihin tavoitteisiin, ja tuotokset onnistuivat vastaamaan siihen tarpeeseen, mitä varten ne toteutettiin, ja niistä on tosiasiallista hyötyä työntekijöiden päivittäisessä työssä.

8.3 Kehittämissuhteet ja jatkotoimenpiteet

Produktien tuotokset ovat käytössä tiimin luottopäättäjillä jatkossa osana päivittäistä työtä. Jatkotoimenpiteinä voidaan pitää ohjeistojen päivittämistä tulevaisuudessa sen osalta, kuin luotonmyönnönprosessi muuttuu. Kehittämissuhteena mainittiin laskurin osalta erillisen lausekkeen lisäys, joka antaisi viitettä luottopäätöksestä työntekijälle. Tämä onkin hyvä kehityssuhteus, ja jatkotoimenpiteenä laskuria voitaisiinkin kehittää edelleen kattavammaksi. Laskuriin voitaisiin lisätä tunnuslukuja, jotka kuvaavat kattavammin yrityksen taloudellista tilannetta, ja laskuriin syötettävät tilinpäätöstiedot voisivat olla oikaistuja, jotta tunnusluvut olisivat mahdollisimman todenmukaisia. Jatkotoimenpiteenä myös koko kuluttajaluoton käsittelyprosessia voitaisiin tarkastella sen nopeuttamisen kannalta. Hakemuksen käsittelyprosessia voitaisiin kehittää esimerkiksi erilaisten prosessikaavioiden avulla, jolloin prosessia saataisiin nopeutettua kokonaisuutena, ja siihen liittyvien erilaisten työvaiheiden työnkuvaa selvennettyä.

Lähteet

Balance Consulting 2014a. Tunnusluvut. Luettavissa:

<http://www.balanceconsulting.fi/tunnusluvut>. Luettu: 16.11.2014

Balance Consulting 2014b. Tunnusluvut. Käyttökate ja käyttökate-%. Luettavissa:

<http://www.balanceconsulting.fi/tunnusluvut/kayttokate>. Luettu: 16.11.2014

Balance Consulting 2014c. Tunnusluvut. Liiketulos ja liiketulos-%. Luettavissa:

<http://www.balanceconsulting.fi/tunnusluvut/liiketulos>. Luettu: 23.11.2014

Balance Consulting 2014d. Tunnusluvut. Oman pääoman tuotto-% /ROE). Luettavissa:

http://www.balanceconsulting.fi/tunnusluvut/oman_paaoman_tuotto. Luettu: 23.11.2014

Balance Consulting 2014e. Tunnusluvut. Sijoitetun pääoman tuotto-% (ROI). Luettavissa:

http://www.balanceconsulting.fi/tunnusluvut/sijoitetun_paaoman_tuotto. Luettu: 23.11.2014

Balance Consulting 2014f. Tunnusluvut. Current ratio. Luettavissa:

http://www.balanceconsulting.fi/tunnusluvut/current_ratio. Luettu 23.11.2014

Balance Consulting 2014g. Tunnusluvut. Quick ratio. Luettavissa:

http://www.balanceconsulting.fi/tunnusluvut/quick_ratio. Luettu 23.11.2014

Balance Consulting 2014h. Tunnusluvut. suhteellinen velkaantuneisuus-%. Luettavissa:

http://www.balanceconsulting.fi/tunnusluvut/suhteellinen_velkaantuneisuus. Luettu 25.11.2013

Danske Bank 2014a. Lainat. Käyttölaina. Ehdot ja ominaisuudet. Luettavissa:

<http://www.danskebank.fi/fi-fi/Henkiloasiakkaat/lainat/Muut-lainat/Pages/Kayttolaina.aspx?tab=1#tabanchor>. Luettu: 8.11.2014

Danske Bank 2014b. Danske Bank lyhyesti. Danske Bank –konserni. Luettavissa:

<http://www.danskebank.fi/fi-fi/tietoa-danske-bankista/danske-bank-lyhyesti/Pages/DanskeBank-konserni.aspx>. Luettu: 8.11.2014

Danske Bank 2014c. Danske Bank lyhyesti. Luettavissa: <http://www.danskebank.fi/fi-fi/tietoa-danske-bankista/danske-bank-lyhyesti/Pages/default.aspx>. Luettu: 8.11.2014

Elliot, M 2012. Risk Management Principles and Practises. The Institutes. Pennsylvania.

Finanssialan Keskusliitto 2010. Kulutusluottoselvitys. Luettavissa:

<http://www.fkl.fi/materiaalipankki/julkaisut/Julkaisut/Kulutusluottoselvitys%20syksy%202010.pdf>. Luettu 2.7.2014

Finanssivalvonta 2004. Standardi 4.4a Luottoriskien hallinta. Luettavissa:

http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Saantely/Maarayskokoelma/Rahoitussektori/4_Vakavaraisuus_ ja_riskien_hallinta/Documents/4.4a.std1.pdf. Luettu: 17.7.2014

Finanssivalvonta 2014. Finanssialan tuotteita. Lainat ja rahoitus. Korot, kulut ja lyhennystavat. Luettavissa:

<http://www.finanssivalvonta.fi/fi/finanssiasiakas/tuotteita/lainat/Korot/Pages/Default.aspx#.VF4Y1fmUeT8>. Luettu: 8.11.2014

Hemmo, M. 2000.Pankkioikeus. Talentum Media Oy. Helsinki

Henkilötietolaki 22.4.1999/523.

Kallunki, J. & Kytönen, E. 2002. Uusi tilinpäätösanalyysi. 3. uudistettu painos. Talentum. Helsinki

Kontkanen, E. 2011. Pankkitoiminnan käsikirja. 3. uudistettu painos. Finanssi- ja vakuutuskoulutus FINVA. Helsinki.

Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38.

Laki luottolaitostoiminnasta 9.2.2007/121.

Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä 8.7.2008/503.

Luottotietolaki 11.5.2007/527.

Makkonen, A. 2013. Vastuullinen kuluttajaluotonanto. Lisensiaatintutkielma. Lapin yliopisto. Rovaniemi.

Niskanen, J. & Niskanen, M. 2007. Yritysrahoitus. 5. uudistettu painos. Edita Publishing Oy. Helsinki.

OP-Pohjola 2014. Sijoittajasuhteet. Riskit ja vakavaraisuus. Pankkitoiminnan riskienhallinta. Luettavissa: <https://www.pohjola.fi/pohjola/sijoittajasuhteet/riskit-ja-vakavaraisuus/riskienhallinnan-periaatteet/pankkitoiminnan-riskienhallinta?id=333105>.
Luettu: 29.8.2014

Seppänen, H. 2011. Yrityksen analysointi ja tilinpäätös. Helsingin Kamari Oy. Helsinki.

Suomen Asiakastieto Oy. Tuotteet ja palvelut. Riskienhallinnan palvelut. Yrityspalvelut. Rating Alfa. Luettavissa: <http://www.asiakastieto.fi/web/fi/tuotteet-ja-palvelut/riskienhallinnan-palvelut/yrityspalvelut/rating-alfa>. Luettu: 12.12.2014

Suomen Pankki 2014. Rahalaitokset vuosikatsaus 2013. Luettavissa: http://www.suomenpankki.fi/fi/julkaisut/tilastojulkaisut/rahalaitokset/Documents/Rahalaitokset_vuosikatsaus_2013.pdf. Luettu: 30.6.2014

Suomen Pankkiyhdistys 2004. Hyvä pankkitapa. Luettavissa: https://www.fkl.fi/materiaalipankki/ohjeet/Dokumentit/Hyva_pankkitapa.pdf. Luettu 9.11.2014

Yritystutkimunseuvottelukunta 2005. Yritystutkimuksen tilinpäätösanalyysi. Gaudeamus Kirja. Helsinki.

Liitteet

Liite 1. Yrittäjän kulutusluottihakemuksen käsittelemien (salainen)

Liite 2. Yrittäjän HA-luottolaskurin tunnuslukujen tulkinta (salainen)

Liite 3. Yrittäjäasiakkaan HA-luottolaskuri (salainen)

Palautelomake

Tämän palautelomakkeen kysymykset liittyvät uusiin, yrittäjäasiakkaiden kuluttajaluottotuhakemusten käsittelyä koskeviin ohjeistoihin, sekä tilinpäätösanalyysin apuna toimivaan Excel-pohjaiseen työkaluun. Ensimmäisessä osassa pyydän sinulta palautetta ja kehitysehdotuksia ohjeistosta, ja toinen osa puolestaan käsittelee Excel-pohjaista työkalua, eli laskuria. Viimeiseksi voit jättää vapaamuotoiset kommenttisi koskien projektia.

Vastaa kuhunkin esitettyyn kysymykseen niiden alla oleviin laatikkoihin. Esitä myös rohkeasti kehitysehdotuksia.

Vastaukset ovat täysin nimettömiä.

1. Ohjeistot

1. Ovatko ohjeistot selkeitä ja helppolukuisia?

2. Pystytkö hoitamaan luottopäätös-prosessin itsenäisesti ohjeistojen avulla ilman esimiehen apua?

3. Onko ohjeistoista hyötyä työtehtäviesi hoitamisessa, ja saatko niistä apua prosessin eri vaiheisiin ja tunnuslukuanalyysin tulkintaan?

4. Onko tunnuslukuja koskeva ohjeisto tarpeeksi kattava?

5. Onko sinulla kehitysehdotuksia koskien ohjeistoja?

2. Excel-pohjainen tunnuslukulaskuri

- 1. Onko laskuri ja sen tuottamat tulokset selkeitä ja helppolukuisia, ja onko laskurin täyttäminen helppoa?**

- 2. Ovatko laskurin tunnuslukuihin liittyvät tietokentät (kommentit) tarpeeksi informatiivisia?**

- 3. Pystytkö tekemään itsenäisesti päätöksen yrittäjäasiakkaan kuluttajaluottihakemukseen laskurin antaman tunnuslukuanalyysin ja muiden päätökseen vaikuttavien tekijöiden avulla?**

4. Uskotko, että ohjeistojen ja laskurin avulla uusi luottopäätäjä on kykeneväinen hoitamaan yrittäjän kuluttajaluottihakemuksen käsittelyn oman työtehtävänsä mukaisesti ilman esimiehen apua?

5. Onko sinulla kehitysehdotuksia koskien laskuria?

Tähän kenttään voit kirjoittaa vapaamuotoiset kommenttisi koskien projektia.

Kiitos palautteestasi ja yhteistyöstäsi!