

Kysely talous- ja velkaneuvojille velkaantumisen taustatekijöistä 2011

Sisällys

1. Selvityksen tarkoitus	s. 1
2. Selvityksen toteuttaminen	s. 1
3. Selvityksen tulokset	s. 2
3.1 Velkaantumisen taustalla olevien syiden kehittyminen	s. 2
3.2 Nuorten velkaantumisen taustalla olevien syiden kehittyminen	s. 2
3.3 Muita syitä velkaantumiseen	s. 3
3.4 Velkaantuminen pikaluottojen vuoksi	s. 4
3.5 Uudet velkaantumista lisäävät ilmiöt	s. 5
3.6 Verkkopankkitunnusten saaminen maksuhäiriötilanteessa	s. 5
3.7 Yhteyden ottaminen velkojaan maksuvaikeustilanteessa	s. 5
3.8 Yhteyden ottaminen maksuvaikeuksissa olevaan velalliseen maksujärjestelyistä sopimiseksi	s. 6
3.9 Talous- ja velkaneuvojien toiminta-alue	s. 6

1 Selvityksen tarkoitus

Kuluttajaviraston tekemän kyselyn tarkoituksena on selvittää talous- ja velkaneuvojien arvioita heidän asiakkaidensa velkaantumisen taustalla olevista asioista. Kysely on suoritettu aiemmin vuosina 2007, 2008, 2009 ja 2010. Kysymykset koskevat mm. velkaantumisen taustalla vaikuttavien syiden kehittymistä viimeisen vuoden aikana. Vastajia pyydettiin myös arvioimaan, miten suuri osa heidän asiakkaistaan on velkaantunut nimenomaan pikaluottojen vuoksi. Olimme myös kiinnostuneita siitä, vaikeuttaako jo yksi maksuhäiriömerkintä pankkitunnusten saamista. Pankkialan linjauksen mukaanhan kuluttajan tulisi saada verkkopankkitunnukset siinäkin tapauksessa, että hänellä on yksi maksuhäiriö. Halusimme tietoa sellaisista tapauksista, joissa olisi toimittu linjauksen vastaisesti.

Muut kysymykset koskevat muiden muassa lisämaksuajan pyytämistä maksuvaikeustilanteissa. Lisäksi halusimme tietoa siitä, ottavatko luotonantajat yleensä yhteyttä maksuvaikeuksissa olevaan velalliseen maksujärjestelyistä sopimiseksi, kuten uusi 1.12.2010 voimaan tullut lainsäädäntö edellyttää.

Talous- ja velkaneuvojille annettiin ohjeeksi, että vastauksiksi riittää arvio, joten heidän ei tarvitse ryhtyä luokittelemaan eikä tilastoimaan asiakaskuntaansa. He voivat siis vastata kyselyyn sen mukaan, mikä heidän oma yleiskäsityksensä on senhetkisestä tilanteesta.

2 Selvityksen toteuttaminen

Kysely lähetettiin toukokuun alussa 2011 kaikille talous- ja velkaneuvojille (yhteensä 122). Niille neuvoijille, jotka eivät olleet vastanneet kyselyyn vastaamiseen annetun ajan kuluessa, lähetettiin uusintakysely toukokuun puolivälissä. Vastauksia palautettiin yhteensä 72 kappaletta, joten vastausprosentti on 59 %. Kysely toteutettiin sähköisesti käyttäen Webropol-työkalua.

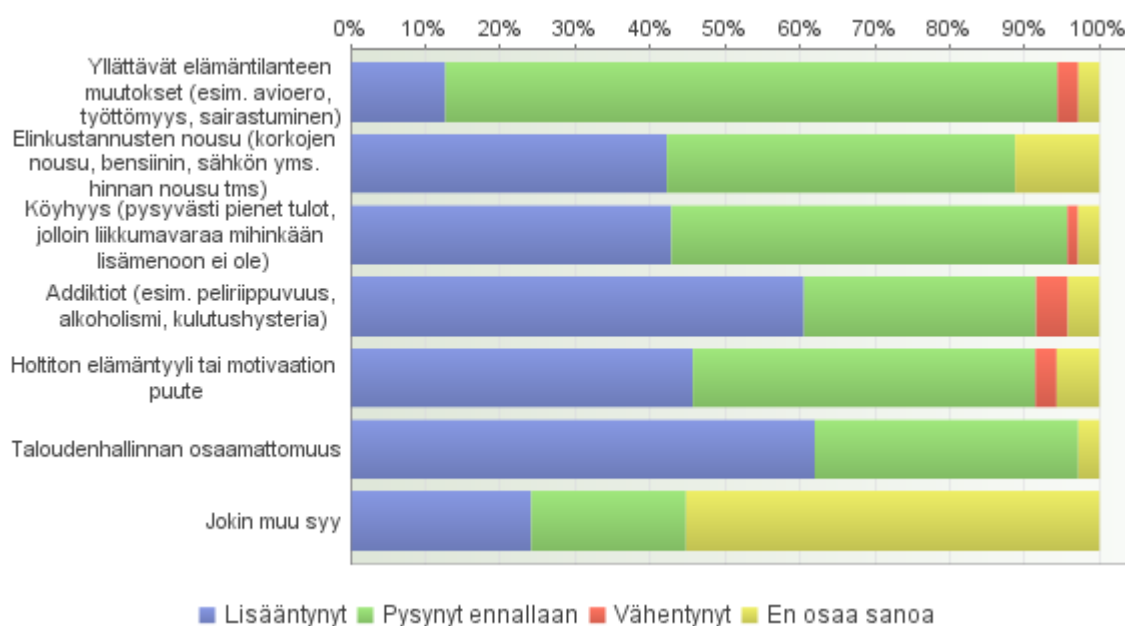
3 Selvityksen tulokset

3.1 Velkaantumisen taustalla olevien syiden kehittyminen

Neuvojilta tiedusteltiin, miten eri syiden osuus on kehittynyt viimeisen vuoden aikana heidän asiakkaidensa velkaantumisen taustalla. Holtiton elämäntyyli tai motivaation puute sekä taloudenhallinnan osaamattomuus on tässä kyselyssä jaettu kahdeksi kohdaksi. Aiemmissä kyselyissä asiat ovat olleet samassa kohdassa.

Eniten ovat viimeisen vuoden aikana lisääntyneet velkaantumisen taustalla taloudenhallinnan osaamattomuus (62 % vastanneista) ja addiktiot (61 % vastanneista). Vajaa puolet vastaajista arvioi, että holtiton elämäntyyli tai motivaation puute, elinkustannusten nousu ja köyhyys ovat lisääntyneet velkaantumisen taustalla.

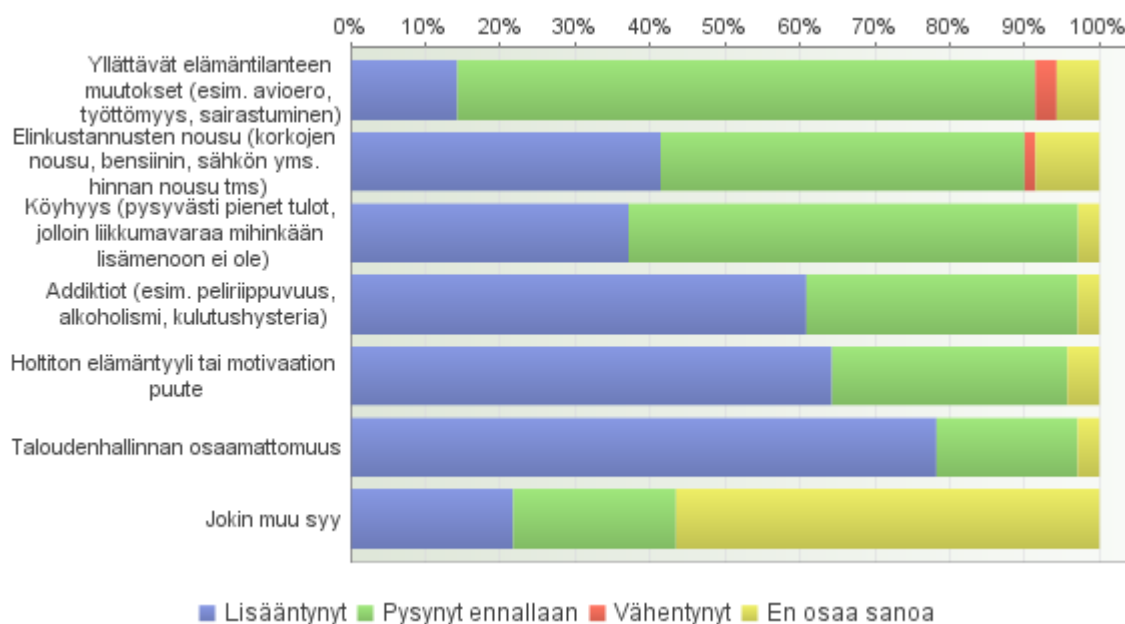
Kuvio 1. Miten eri syiden osuus asiakkaidenne velkaantumisen taustalla on arvionne mukaan kehittynyt viimeisen vuoden aikana? (Vastaajien määrä 71)



3.2 Nuorten velkaantumisen taustalla olevien syiden kehittyminen

Talous- ja velkaneuvojat arvioivat, että taloudenhallinnan osaamattomuus on edelleen lisääntynyt nuorten, alle 30-vuotiaiden, velkaantumisen taustalla. Tämän vastauksen antoi 78 prosenttia vastanneista, kun tiedusteltiin nuorten asiakkaiden velkaantumisen taustalla kehittyneitä syitä. Holtiton elämäntyyli tai motivaation puute (64 %) samoin kuin erilaiset addiktiot (61 %) ovat myös lisääntyneet huomattavasti.

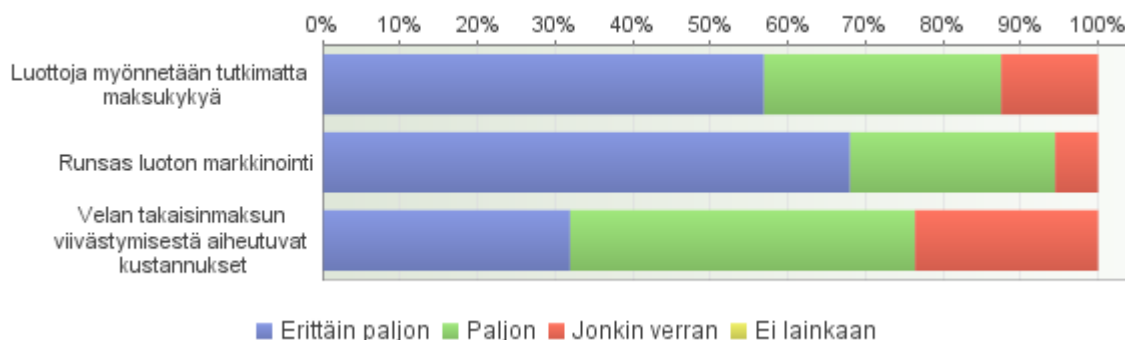
Kuvio 2. Miten eri syiden osuus nimenomaan nuorten, alle 30-vuotiaiden, asiakkaidenne velkaantumisen taustalla on arvionne mukaan kehittyneet viimeisen vuoden aikana? (Vastaajien määrä 70)



3.3 Muita syitä velkaantumiseen

Talous- ja velkaneuvoja pyydettiin myös arvioimaan, miten paljon muut asiat aiheuttavat velkaantumista. Noin 68 prosenttia vastaajista arvioi, että runsas luoton markkinointi aiheuttaa erittäin paljon velkaantumista (44 % vuonna 2008, 60 % vuonna 2009 ja 53 % vuonna 2010). Yli puolet vastaajista on sitä mieltä, että luottojen myöntäminen maksukykyä tutkimatta aiheuttaa velkaantumista erittäin paljon (56 % vuonna 2008 ja 64 % vuonna 2009 ja 53 % vuonna 2010).

Kuvio 3. Arvioikaa, miten paljon seuraavat asiat aiheuttavat velkaantumista? (Vastaajien määrä 72)



3.4 Velkaantuminen pikaluottojen vuoksi

Vastaajia pyydettiin arvioimaan, miten monta prosenttia heidän asiakkaistaan on velkaantunut nimenomaan pikaluottojen vuoksi.

Annetut vastaukset vaihtelevat kaikkien asiakkaiden osalta kolmen prosentin ja 99 prosentin välillä ja nuorten osalta viiden ja 100 prosentin välillä. Nimenomaan pikaluottojen vuoksi velkaantuneita on enemmän nuorissa asiakkaissa kuin vanhemmissa (ks. oheiset taulukot). Erään vastauksen mukaan lähes kaikilla on pikaluottoja, mutta ne ovat viimeisiä oljenkorsia, ei alkusyitä.

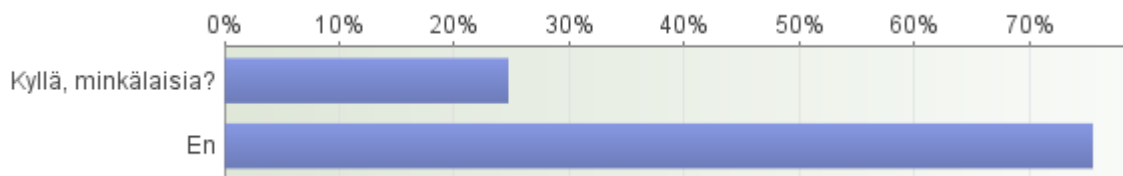
Asiakkaiden velkaantuminen nimenomaan pikaluottojen vuoksi (vastaajien määrä 68)	Kaikki asiakkaat
korkeintaan 25 % asiakkaista on velkaantunut nimenomaan pikaluottojen vuoksi	43 % neuvojista on tätä mieltä
26 % - 50 % asiakkaista on velkaantunut nimenomaan pikaluottojen vuoksi	33 % neuvojista on tätä mieltä
51 % - 75 % asiakkaista on velkaantunut nimenomaan pikaluottojen vuoksi	16 % neuvojista on tätä mieltä
yli 75 % asiakkaista on velkaantunut nimenomaan pikaluottojen vuoksi	7 % neuvojista on tätä mieltä

Nuorten asiakkaiden velkaantuminen nimenomaan pikaluottojen vuoksi (vastaajien määrä 67)	Nuoret alle 30-vuotiaat asiakkaat
korkeintaan 25 % asiakkaista on velkaantunut nimenomaan pikaluottojen vuoksi	25 % neuvojista on tätä mieltä
26 % - 50 % asiakkaista on velkaantunut nimenomaan pikaluottojen vuoksi	30 % neuvojista on tätä mieltä
51 % - 75 % asiakkaista on velkaantunut nimenomaan pikaluottojen vuoksi	19 % neuvojista on tätä mieltä
yli 75 % asiakkaista on velkaantunut nimenomaan pikaluottojen vuoksi	25 % neuvojista on tätä mieltä

3.5 Uudet velkaantumista lisäävät ilmiöt

Noin neljännes vastanneista kertoi havainneensa uusia ilmiöitä, jotka lisäävät velkaantumista.

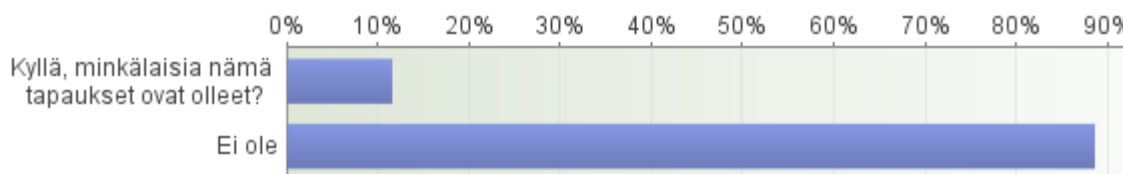
Kuvio 4. Oletteko havainnut uusia velkaantumista lisääviä ilmiöitä? (Vastaajien määrä 65)



3.6 Verkkopankkitunnusten saaminen maksuhäiriötilanteessa

Pankkialan linjauksen mukaan kuluttajalle, jolla on yksi maksuhäiriö, tulisi myöntää verkkopankkitunnukset. Kyselyssä tiedusteltiin, onko vastaajien tiedossa tapauksia, joissa olisi toimittu linjauksen vastaisesti. Rungas kymmenen prosenttia vastanneista kertoo tällaisista tapauksista.

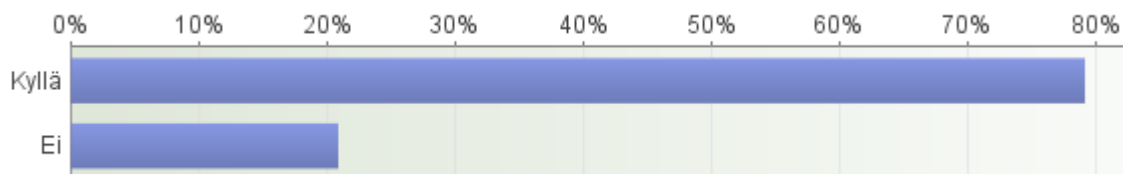
Kuvio 5. Pankkialan linjauksen mukaan kuluttajalle, jolla on yksi maksuhäiriö, tulisi myöntää verkkopankkitunnukset. Onko tiedossanne tapauksia, joissa on toimittu linjauksen vastaisesti? (Vastaajien määrä 70)



3.7 Yhteyden ottaminen velkojaan maksuvaikeustilanteessa

Neuvoja pyydettiin kertomaan käsityksensä siitä, ottavatko maksuvaikeuksiin joutuneet kuluttajat yleensä itse yhteyttä velkojaan saadakseen lisää aikaa laskunsa maksamiseen. Annettujen vastausten perusteella suurin osa ottaa yhteyttä.

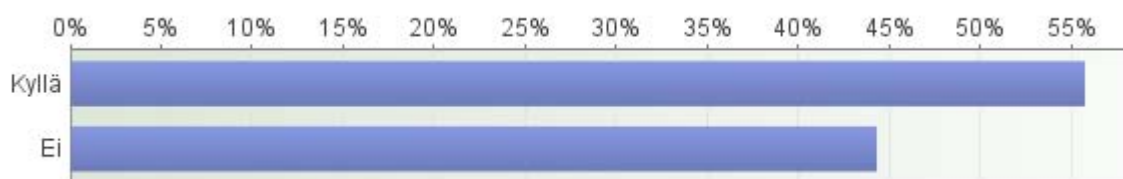
Kuvio 6. Kun kuluttajat joutuvat maksuvaikeuksiin, ottavatko he havaintojenne mukaan yleensä itse yhteyttä velkojaan saadakseen lisää aikaa laskunsa maksamiseen? (Vastaajien määrä 72)



3.8 Yhteyden ottaminen maksuvaikeuksissa olevaan velalliseen maksujärjestelyistä sopimiseksi

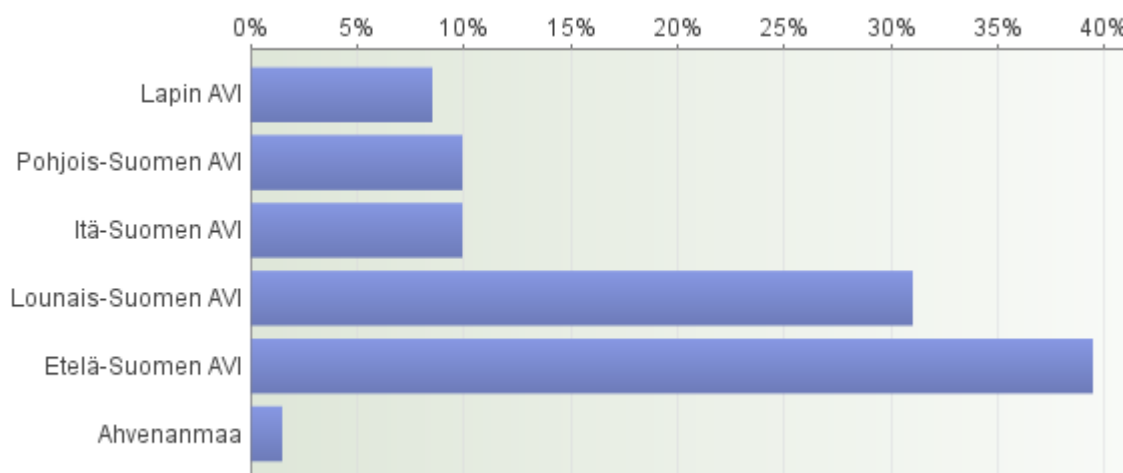
Neuvoja pyydettiin kertomaan, ottavatko luotonantajat heidän havaintojensa mukaan yleensä yhteyttä maksuvaikeuksissa olevaan velalliseen maksujärjestelyistä sopimiseksi, kuten uusi 1.12.2010 voimaan tullut lainsäädäntö edellyttää. Runsaat puolet vastaajista kertoo, että luotonantajat ottavat yhteyttä ja vajaa puolet, etteivät he ota yleensä yhteyttä.

Kuvio 7. Ottavatko luotonantajat havaintojenne mukaan yleensä yhteyttä maksuvaikeuksissa olevaan velalliseen maksujärjestelyistä sopimiseksi? (Vastaajien määrä 70)



3.9 Talous- ja velkaneuvojien toiminta-alue

Kuvio 8. Minkä aluehallintoviraston ohjauksessa toimitte? (Vastaajien määrä 71)



Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto puuttuu yllä olevasta kuviosta. Syynä siihen on se, että Lounais-Suomen aluehallintovirasto huolehtii myös Länsi- ja Sisä-Suomen alueesta eli Lounais-Suomen aluehallintovirasto hoitaa koko entisen Länsi-Suomen läänin talous- ja velkaneuvonnan.