

KOKEMUKSIA PIENLAINASTA JA PIENILLÄ TULOILLA ELÄMISESTÄ

Arviointiraportti asiakashaastatteluista

Tutkija-arvioitsija Sari Nyholm

Takuu-Säätiön Pienlaina-projekti

I PIENLAINA-ASIAKKAIDEN KOKEMUKSIA

Yhteenveto	3
Viestintää voisi tehostaa	4
Käsittelijöiltä ja netistä saa selkeät hakuohjeet.....	4
Hakulomake ja liitteet ovat asiallisia	5
Sähköinen lomake ei sovi kaikille	5
Lainapäätöksen saa nopeasti.....	5
Myönteinen päätös ilahduttaa	6
Kielteinen päätös on pettymys.....	6
Osa turvautuu sukulaisiin.....	6
Toiset säästävät vähistään	7
Moni on vailla vaihtoehtoja	7
Palveluohjaus ei johda toimiin.....	8
Maksuohjelma useimmille mieluinen	8
Yhdelle sopivin tahti ei toisen toiveena	9
Ei suurempia yllätyksiä tai hankaluuksia	10
Maksuvaralaskelma mietityttää	10
Esimerkkinä jousto minimitasoon	11
Virtuaalikäynneillä lisätietoa?.....	11
Käsittelijöiden ammattitaitoon luotetaan.....	12
Kaikki suosittelisivat pienlainaa	12
Luotettava, edullinen, reilu, inhimillinen (...)	12
Pienlainan vaikutuksia.....	13
Paikkaa pieniä tuloja	13
Poistaa huolta ja stressiä	13
Vahvistaa itsenäisyyttä ja itsetuntoa	13
Tukee avunantoa ja sosiaalisuutta	13
Pelastaa luottotiedot	14
Kannustaa taloudenhallintaan	14

Taloutta suunnitellaan ja seurataan.....	14
Elämänvaihe vaikuttaa	15
Säästämiseen kannustetaan	15
Veloista on opittu ja oppia halutaan jakaa	16
Käytännön talousvinkkejä.....	17
Mitä jokaisen tulisi tietää pienillä tuloilla elämisestä?.....	17
Kituuttamiselle ei näy loppua.....	17
Henkisesti ja fyysisesti raskasta.....	18
Eriarvoistaa ja leimaa.....	18
Kaikkeen tottuu.....	18
Ilonaiheitakin on	19
Muut risut ja ruusut	19
Pienlainasta aiheutuu asiakkaille kuluja	19
Käytäntöjen uudistaminen asettaa asiakkaat eriarvoiseen asemaan	19
Pikapalaute lainan nostamatta jättäneeltä	19
Pienlainaprosessi on selkeä ja joustava	20
Paperilasku tukee muistia ja lainasaldoa on helppo seurata.....	20
Lainankäsittelijät ovat avuliaita ja ystävällisiä	20
Perintäfirmojen käytännöissä on kehitettävää	20

Yhteenveto

Takuu-Säätiön Pienlaina-projektissa kehitetään uudenlaista sosiaalisen pienlainoituksen mallia, joka ennaltaehkäisee pienituloisten kotitalouksien ylivelkaantumista ja täydentää nykyistä kuntien sosiaalista luototusta. Pienlainaa myönnetään kertaluonteisiin menoihin ja hankintoihin. Lainan suuruus on 200-2000 euroa, takaisinmaksuaika enintään kaksi vuotta ja kokonaiskorko 4,5%. Lainapääoma saatiin vuoden 2012 kirkon Yhteisvastuukeräyksestä ja kehittämisrahoitus käytännön toimintakuluihin Raha-automaattiyhdistyksestä.

Raportissa esitellään asiakkaiden kokemuksia pienlainasta ja pienillä tuloilla elämisestä. Asiakashaastattelut teki projektin tutkija-arvioitsija teki touko-kesäkuussa 2016. Haastatteluihin osallistui 13 asiakasta, joista yhdeksän oli saanut pienlainan ja neljä hylkäävän päätöksen. Kaikkia haastatteluun valikoituneita asiakkaita ei tavoitettu eivätkä kaikki tavoitetut halunneet osallistua haastatteluun.

Haastattelut tehtiin puhelimitse. Haastattelujen kesto vaihteli 25-65 minuuttiin. Kesto ei riippunut asiakkaan saamasta lainapäätöksestä. Tutkija-arvioitsija kirjasi haastateltavien kokemukset tietokoneelle. Sanasta sanaan kirjattuja osioita on käytetty raportissa sitaatteina. Sitaattien jälkeen ilmenee, saiko asiakas lainan (+Pienlainan saanut asiakas+) vai hylkäävän päätöksen (+Pienlainaa hakenut asiakas+). Muutkin asiakastiedot esitetään siten, että yksittäistä asiakasta ei voi raportista tunnistaa.

Tarpeet olivat kummassakin asiakasryhmässä yhteneväisiä: 500-2000 euron suuruisia pienlainoja haettiin asumiseen ja autoon liittyviin kuluihin sekä hampaiden ja silmien hoitoon. Lainan saaneiden kuukausieriksi muodostui 50-150 euroa ja maksuohjelman kestoksi 10-24 kuukautta. Osa haastatelluista oli vasta maksuohjelmansa alussa.

Yhteenvetona voidaan todeta, että asiakkaiden kokemukset pienlainasta ovat pääosin myönteisiä riippumatta siitä, saivatko he lainan vai eivät: ohjeita pidetään selkeinä, lomakkeita ja käytäntöjä toimivina ja henkilöstöä asiantuntevana, avuliaana ja ystävällisenä.

Merkille pantavaa on, että kaikki haastatellut suosittelisivat pienlainaa, jota he kuvaavat muun muassa luotettavaksi, edulliseksi, reiluksi ja inhimilliseksi. Lainan saaneet asiakkaat kokevat lainalla olleen myönteisiä vaikutuksia elämäänsä: esimerkiksi huoli ja stressi on vähentynyt, itsenäisyys ja itsetunto vahvistunut sekä avunanto ja sosiaalisuus lisääntynyt.

Asiakkailta pyydettiin ja saatiin myös kehittämisideoita. Yhdeksi kehittämisen kohteeksi nostettiin viestinnän tehostaminen, jotta oikea tieto pienlainasta leviäisi mahdollisimman monelle lainaa tarvitsevalle. Osa haastatelluista koki pienlainassa sovelletun maksuvaran laskentakaavan tiukaksi ja elämälle vieraaksi. Yhtenä palautteena olikin, etteivät kaavakkeet ja laskelmat voi koskaan kertoa kaikkea asiakkaiden tilanteesta. Yhdeksi keinoksi lisätiedon hankkimiselle esitettiin virtuaalisia kotikäyntejä.

Haastateltujen asiakkaiden taloudenhallintataidot ovat hyvät: perusasioista huolehditaan, laskut maksetaan ajallaan ja velkaa otetaan harkiten. Tältäkin osin näkemykset eivät eronneet sen suhteen, oliko asiakas saanut kielteisen vai myönteisen lainapäätöksen.

Pienillä tuloilla eläminen koetaan henkisesti ja fyysisesti raskaaksi. Pienlaina-asiakkaiden kokemus on, että köyhyys eriarvoistaa ja leimaa eikä kituuttamiselle näy loppua. Pärjäämään toki oppii ja kaikkeen tottuu, mutta kaikeksi onneksi ilonaiheitakin on.

Viestintää voisi tehostaa

Osa haastatelluista nosti esiin, että ei ollut kuullut pienlainasta ennen kuin silmiin osui lehtimainos tai joku tuttu sattui asiasta mainitsemaan. Tiedottaminen oli myös yksi kehittämiskohteista, joita asiakkaat pyydettäessä nimesivät pienlainatoiminnalle.

”Se oli itse asiassa tuttavalta, sattumalta tuli puheeksi. Kävin netissä sitten sain tietää että semmoinen pienlaina on olemassa. Muuten en ollut koskaan kuullutkaan. Missään ei oikein mainosteta tai erikseen kerrota että tällöinenkin on mahdollinen.” Pienlainan saanut asiakas

”Semmoista pyytäisin että mainostakaa pikkasen enemmän. Varmasti nimittäin tällöisetkin nuoret jotka ottaa tuolta jotain pikavippiä, ennemmin vois ottaa teiltä. Hyvässä lykyssä ajautuvat maksuhäiriökierteeseen. Jos sen saisi jotenkin Googleenkin, miten toimii, onko maksullista jos laittaisi oman ilmoituksen sinne hakusanaksi. Olisi toivottavaa että pienlaina tulisi sieltä, että teinikin huomaisi, että ei kannata ottaa noita pikavippejä.” Pienlainan saanut asiakas

Jälkimmäiseen sitaattiin sisältyy ajatus, että teinit voisivat hakea pienlainaa pikavippien sijaan. Pienlainan kohderyhmiin liittyi myös muutamia muita väärinkäsityksiä, joita voi olla hyvä pyrkiä viestinnän keinoin hälventämään. Yksi väärinkäsitys oli, että pienlaina-asiakkailta olisi aina maksuvaikeuksia. Toinen, että pienlaina ei soveltuisi ikäihmisille.

”Ohje tuntui että ei mulle kuulu kyllä ollenkaan, ennemminkin nuorille tai pikavippiasiakkaille tai muille. Ymmärrän että ohjeet on yleisluonteisia. Ymmärsin ohjeen mutta en kokenut että se olisi koskenut itseäni.” Pienlainaa hakenut asiakas

Viestintään liittyy myös näkemys, että kuukausierän suuruuteen olisi hyvä osata varautua jo hakuvaiheessa (tarkemmin luvussa #Maksuvaralaskelma mietityttä+).

Käsittelijöiltä ja netistä saa selkeät hakuohjeet

Valtaosa pienlainan saaneista asiakkaista oli ollut hakuvaiheessa puhelimitse tai sähköpostitse yhteydessä lainankäsittelijöihin. Kielteisen päätöksen saaneista yhteyttä oli etukäteen ottanut yksi asiakas. Yhteyttä ottaneet olivat tyytyväisiä saamaansa neuvontaan ja kokivat ohjeet hyödyllisiksi; mukaan lukien kielteisen päätöksen saanut asiakas, jota oli alkukartoituksen perusteella kehoitettu hakemaan lainaa. Myös Takuu-Säätiön nettisivuilla olevia hakuohjeita pidettiin selkeinä.

”Sähköpostilla olin (yhteydessä) ja kysyin kannattaako ylipäättään hakea. Pyydettiin täyttämään hakemus ja liitteet. (...) Oli selkeää.” Pienlainaa hakenut asiakas

”Soitin ekana ja sitten laitoin meiliä, vai miten päin. Hyvin sai puhelimitse kiinni, ei mennyt vaihteisiin tai vastaajiin tai mitään. Vastaus tuli nopeasti, tavoitettavuus oli hyvä.” Pienlainan saanut asiakas

”En tainnut olla sen kummemmin yhteydessä, sieltä päin otettiin yhteyttä ja pyydettiin lisätietoja.” Pienlainan saanut asiakas

Hakulomake ja liitteet ovat asiallisia

Pienlainan hakulomaketta pidettiin pääosin ihan hyvänä ja moni haastateltu mainitsi hakemuksen täyttämisen olleen helppoa. Tosin muutama heistä oli saanut lomakkeen täyttämiseen apua joltakin työntekijätaholta. Myös liitteiden määrä koettiin sopivaksi. Alla on pari lainausta asiakkailta, jotka hakivat pienlainaa itsenäisesti.

”Aika selkeä jos vertaa moneen muuhun juttuun. Esim. verrattuna siihen jos sossusta hakee toimeentulotukea, eihän siinä juuri ollut mitään, toki liitteitä hankittiin. Ihan kätevä juttu oli tosi hyvä ratkaisu ja tosi sutjakasti hoitui.” Pienlainan saanut asiakas

”Ainahan se pitää lainanantajan varmistua siitä että lainanottajan paperit on kunnossa”. Pienlainaa hakenut asiakas

Sähköinen lomake ei sovi kaikille

Osa haastatelluista oli täyttänyt sähköinen lomakkeen, josta oltiin kahta mieltä: lomakkeen katsottiin sekä olevan helppokäyttöinen että edellyttävän virtuoosimaisia tietokonetaitoja. Näkemysten taustalla ovat varmaankin asiakkaiden erilaiset tietotekniikkavalmiudet, mikä on hyvä huomioida pienlainan kehittämistyössä samoin kuin se että kaikilla ei ole käytössään tarvittavia välineitä. Hakuvedellytykset on hyvä pyrkiä turvaamaan myös niille, jotka eivät osaa tai voi käyttää sähköistä hakulomaketta.

”Joo paperihakemuksella kun mulla ei oo noita netti ja tommosia. Oli ihan asiallinen hakemus (..)” Pienlainan saanut asiakas

”Oli todella vaikea ei olisi selvinnyt ilman kaveria joka on virtuoosi tietokoneasioissa, en olisi ilman sitä selviytynyt. Vaadittiin niin monenlaisia juttuja, skannaamisia ja tällaisia, oli hommaa aika paljon, en olisi itse pystynyt moiseen. (...) Pitää pienentää jos tulee joku liian suureksi, pitää laittaa pienempään kokoon että voi lähettää. Muutaman kerran otettiin valokuvakin (...) että mahtuu tiedostoihin (...) Kyllä taitoa vaaditaan, tällainen ihminen kuin minä ei osaa sitä itse tehdä.” Pienlainan saanut asiakas

”Sähköisesti. Todella yksinkertainen, helppo käyttää ja helppo löytää.” Pienlainan saanut asiakas

Lainapäätöksen saa nopeasti

Joidenkin asiakkaiden kanssa tuli puhetta hakemuksen käsittelyajasta. Asian puheeksi ottaneet asiakkaat olivat poikkeuksetta hyvin tyytyväisiä aikaan, joka hakemusten käsittelyyn oli kulunut.

”Ihan kätevä juttu. Oli tosi hyvä ratkaisu ja tosi sutjakasti hoitui.” Pienlainan saanut asiakas

”Omalla kohdalla oli näpsäkki, sain rahat ajoissa siihen muuttoon joka tuli tosi nopealla aikataululla. Ihan niissä luvatuissa aikatauluissa meni.” Pienlainan saanut asiakas

”Käsittelyaika oli teiltä nopeaa toimintaa mielestäni. Siitä kiitos teille että hoiditte nopeasti. Minua ainakin palveltiin niin kuin ihmistä pitää palvella.” Pienlainan saanut asiakas

Myönteinen päätös ilahduttaa

Asiakkailta kysyttiin, miltä myönteisen päätöksen saaminen tuntui. Useimmat kuvasivat tunnetta huojennukseksi, iloksi ja ihanuudeksi.

”Se oli tosi hieno hetki. Olin oikein helpottunut ja iloinen. Ongelma ratkesi, siinä myönteinen päätös auttoi henkisesti tosi paljon. Olisi varmaan mennyt luottotiedot ihan.” Pienlainan saanut asiakas

”Ihanalta. Oli siinä tilanteessa kyllä aivan mahtavaa. Oli hammashoidosta kyse, en siihen hätään pankista olisi saanut. Sain maksettua hammashoidon kulut kerralla. Oli tosi tarpeeseen se raha. Jos olisin jostain muualta ottanut, on korkeita korkoja.” Pienlainan saanut asiakas

”Tuli tosi tarpeeseen, oli tosi ihana. Kaikki on menny hyvin.” Pienlainan saanut asiakas

Kielteinen päätös on pettymys

Kielteisen päätöksen saaneet asiakkaat kuvasivat päätöksen synnyttämää tunnetta pettymykseksi tai yllätykseksi. Epätoivosta puhuttiin vuokratästin kohdalla. Yhden asiakkaan kanssa kerrattiin haastattelussa kielteiseen päätökseen johtaneita syitä, jotka tuntuivat jostain syystä jääneen hänelle varsin epäselviksi. Pääsääntöisesti perusteet hylkäävälle päätökselle oli ymmärretty.

”Olihan se nyt pettymys (...) Sää köyhä et saa rahaa edes sieltä mistä köyhät saa rahaa (...) Ymmärrän, että vaikeaa se on kun on tuhansia ihmisiä jotka tarvii, pakko vetää raja johonkin (...)” Pienlainaa hakenut asiakas

”Kyllä kun ajattelee mitkä on tulot ja mitkä on menot, tän ikäinen ihminen ymmärtää jo mikä se tilanne on (...) Olihan se tavallaan pettymyksenkin, en ole sen takia öitä valvonut tai itkua vääntänyt. Tähän ikään on tottunut ettei kaikki päätökset voi myönteisiä aina olla. Ei maailma oo kaatunut siihen. Aina ollut takaportti lainata lapsilta rahaa (...) kaikilla ei ole” Pienlainaa hakenut asiakas

Osa turvautuu sukulaisiin

Tarve johon lainaa oli haettu ei ollut kenenkään hylkypäätöksen saaneen kohdalla lakannut. Yksi hakijoista oli tehnyt osan hankinnoista aikuiselta lapseltaan lainaamalla rahoilla ja odottaa muiden hankintojen kanssa kunnes hänen oma taloudellinen tilanteensa paranee.

Ahtaimmalle joutui asiakas, joka oli hakenut pienlainaa vuokratästiin. Hän kuvasi päätöksen synnyttämää tunnetta epätoivoksi. Hänenkin tilanteensa ratkesi lopulta sukulaisten avulla.

”Jouduin totaalisesti menemään pahan pohjille. Sukulaisia niin kuin oikein todella kauniisti pyysin olisiko mitään antaa. Piti usealta eri henkilöltä etsiä ennen kuin onnistui. Järjestyi lopulta viime tipalla. Seuraavana päivänä ois ollut paperit jonossa niin sanotusti.” Pienlainaa hakenut asiakas

Toiset säästävät vähistään

Yksi kielteisen päätöksen saaneista asiakkaista oli säästänyt rahat takuuvuokraan. Onnistuminen oli selvästi voimaannuttava kokemus ja asiakas oli ylpeä toiminnastaan.

”Säästin omistani ne rahat. Jouduin tekemään töitä sen eteen, ei ollut ihan pieni juttu. Piti tarkkaan miettiä laskea ja budjetoida se, miten mä tästä lähden eteenpäin. Tulipahan opittua se, kun ei äiti auta tai ole vanhempia jotka kustantaa tai tulee kielteisiä päätöksiä (...). Tosi hyvä että näki paljonko jää käteen kun maksaa takuuvuokran ja vuokran. Monelle voi tulla uusi velkakierre.”

Pienlainaa hakenut asiakas

Toinenkin haastateltu kertoi säästävänsä säännöllisesti. Ajatuksissa on auto, mutta toisaalta säästöillä voi hankkia jotain erityistä lapsille tai viedä heidät vaikka huvipuistoon.

”Saanut muutaman satasen säästettyä taas, jos ei nyt lapset halua huvipuistoon tai jotain muuta.”

Pienlainaa hakenut asiakas

Moni on vailla vaihtoehtoja

Edellä kuvattiin tilanteita, joissa asiakkaat olivat kielteisen päätöksen jälkeen turvautuneet sukulaisiinsa tai säästäneet tarvitsemansa summan. Kaikilla ei ole mahdollisuutta toimia näin.

”Mietin sitäkin vaihtoehtoa hirveästi, en ois varmaan mistään muualta saanut lainaa (läheiset) haluaisi kuitenkin että maksaisi kerralla tai muutamassa erässä. Olisi varmaan jäänyt auto seisomaan kokonaan.” Pienlainan saanut asiakas

”Ei oo säästöjä, eläke ei kuitenkaan ole niin iso (...) Ei oo tullu säästettyä kun lääkkeisiinkin menee ja kaiken näköiseen aina.” Pienlainan saanut asiakas

Pankit eivät useimmiten ole vaihtoehto. Joillakin asiakkailla syynä on maksuhäiriömerkintä, toisilla pienet tulot ja vakuuksien puute.

”Mitään luottoa ei oo mahdollista saada, puhelinliittymiä tai mitään muutakaan. Liikennevakuutuskin kertamaksuna (...) Ei oikeasti muita luottomahdollisuuksia”. Pienlainan saanut asiakas

”En olisi varmaan saanut mistään mitään. Tienaan 1200 euroa kuukaudessa tukia, en varmaan olisi saanut pankista mitään.” Pienlainan saanut asiakas

”(...) se on kun vie vaan hiekkaa kengissä pankkiin, ei paljoa palvella.” Pienlainaa hakenut asiakas

”(..) eihän pieneläkeläinen saa kuin varallisuutta vastaan (vakuudettomat) erilaisia koroiltansa ja kuluilansa.” Pienlainaa hakenut asiakas

Palveluohjaus ei johda toimiin

Lähes kaikkia kielteisen päätöksen saaneita oli ohjattu muiden palveluiden piiriin: yksi kysymään toimeentulotukea ja kaksi talous- ja velkaneuvontaan. Kukaan ei ollut noudattanut saamaansa neuvoa.

Toimeentulotuen hakeminen ei houkutellut aiemmista kokemuksista johtuen.

”Viimeksi kun haettiin se oli niin pieni että sillä ei olisi saanut mitään aikaiseksi siinä tilanteessa. Siinä menee aikaa ihan tuhottomasti ennen kuin se lähtee kiertämään. Ei oikein siinä mielessä toimi. Se oli semmoista. (...) jos sitä saa, ei pysty yksinkertaisesti jos sukulaisilta tulee jotain apua, lasketaan tuloksi ja vähentää sitä. Kauhea kasa joka kuukausi lappuja sinne, jotakin pieniä epäselvyyksiä, paperit tulee takaisin ja joudut uudestaan tekemään sitten. Ei ollut yhtä kertaa mitä tapahtui sillä tavalla.” Pienlainaa hakenut asiakas

Palveluohjauksessa kannattaa huomioida jokaisen asiakkaan tilanne yhtä yksilöllisesti kuin lainapäätöstä tehtäessä. Toinen talous- ja velkaneuvontaan ohjatuista asiakkaista vierasti saamaansa ohjausta, mikä on hänen tilanteessaan ymmärrettävää. Toinen asiakas koki ohjauksen talous- ja velkaneuvontaan aiheelliseksi. Hän ei kuitenkaan ollut kuluneen vuoden aikana lähtenyt selvittämään velkatilannettaan.

”Ei tuonut mitään uutta tietoa omasta taloudesta (...) Ei ollut tilikirja mikään yllätys. (...) Velkaneuvontaan ohjaaminen tuntui turhalta (...).” Pienlainaa hakenut asiakas

”Maksujärjestelmä alkaisi olla aika a ja o. Pitäisi alkaa miettiä että saisi jo nyt hoidettua ainakin osan, auttaisi tulevaisuutta, pitäisi alkaa miettiä miten lähtisi sitä hommaa tekemään. En oo kerinnyt vielä käymään velkaneuvojalla. Olen halukas lähtemään niitä kasaamaan, että saisin tietyn kokonaissumman, millä lähdetään niitä purkamaan.” Pienlainaa hakenut asiakas

Maksuohjelma useimmille mieluinen

Lainan maksamisesta keskusteltiin tarkemmin seitsemän asiakkaan kanssa. Valtaosa heistä lyhentää lainaa 90-100 euroa kuukaudessa kahden vuoden ajan, vähintään 15 kuukautta. Yksi asiakkaista lyhentää lainaa reilut 40 euroa kuussa kahden vuoden ajan.

Kolme oli saanut pienlainan hiljattain ja oli maksanut vasta yhden lyhennyksen. Kolme oli lyhentänyt lainaa reilun vuoden ja yksi puolentoista vuoden ajan.

Suurin osa asiakkaista piti sekä kuukausierää että maksuaikaa itselleen sopivana.

”Hyvin kohtuullinen se kuukausierä. Se on ihan järjettömän halpa se korko, kun katsoin niitä ehtoja melkein pyörryin siinä että ei oo todellista. Miten näin halpaa lainaa voi mistään saada? Ihan käsittämätöntä että kukaan voi hyvää hyvyttään antaa lainaa, kun on kattonut niin monen lainan ehtoja.” Pienlainan saanut asiakas

”Tämä oli mulle semmoinen helpotus että tuota tämän lainan että tässä ollaan menossa ja se näkyvästi lyhenee se laina. Jos on joku tuota, en usko että pystyy olemaan semmoisia asiakkaita ketkä ois tyytymättömiä.” Pienlainan saanut asiakas

”Jatko menee ihan hyvin. Tuntui alussa kauhean pitkältä ajalta. Äkkiä kuluu aika kumminkin. Ihan sopiva aika.” Pienlainan saanut asiakas

”On ihan sopiva kuukausierä pankkilainan rinnalla, on ihan ok tilanne (...) Maksuaika varmaan ihan sopiva. Kerran maksoin telkkariakin kaksi vuotta.” Pienlainan saanut asiakas

Eräs asiakas oli vuoden verran lyhentänyt pienlainan rinnalla toista lainaa. Hän koki tilanteensa helpottavan nyt, kun toinen laina on maksettu pois. Ensimmäisenä vuonna oli tehnyt ajoittain tiukkaa.

”Nyt kun jää vaan tämä yksi lasku Takuu-Säätiön velka, muut on sitten normaalilaskuja vuokrat, sähkö, vesi, puhelin, ruoka ja näin. Näin ollen ne menee noi maksuerät ihan mukavasti (...) aiemmin sai sillai olla tarkkana että (...)” Pienlainan saanut asiakas

Yhdelle sopivin tahti ei toisen toiveena

Kaikkiaan kahdeksan asiakkaan kanssa keskusteltiin siitä, kumpi olisi heille mieluisampi vaihtoehto: mahdollisimman pieni kuukausierä pidemmällä takaisinmaksuajalla vai mahdollisimman suuri kuukausierä nopeammalla takaisinmaksuajalla. Asiakkaiden näkemykset jakoutuivat lähes tasan: neljä kannatti suurempaa maksuerää, kolme kannatti pienempää maksuerää ja yksi näki hyviä puolia molemmissa vaihtoehdoissa.

Isompaa kuukausierää perusteltiin maksuaikataulun nopeutumisella: laina lyhenee ja on maksettu nopeammassa tahdissa. Maksuohjelmaan voisi aina tarvittaessa hakea muutosta.

”Halusin että se maksuaika ei olisi mikään mahdottoman pitkä. Aina olen pyrkinyt että saisi mahdollisimman pian, mieluummin semmoinen summa mihin pystyy ja sitten se on nopeesti maksettu. Haluan ne alta pois, ylipäätänsä se että joutuu jotain osamaksulla maksamaan tai ottamaan lainaa, haluan suoritua mahdollisimman pian.” Pienlainan saanut asiakas

”Ihan sopiva ollut se erä. Haluan kohtuullisen pian pois sen lainan ja tuolleen. Pienemmissä erissä joutuisi pidempään maksamaan (...) Lainaehdoissahan on vielä että voi sovitella jos tulee vaikeuksia, jos tulee jotain akuuttia, terveydenhoitoa tai mitä nyt vaan. Pienlainan saanut asiakas

Pienemmän kuukausierän kannattajat puolestaan pitivät hyvänä sitä, että lainanmaksun ohessa voi reagoida yllättäviin tilanteisiin tai säästää tuleviin tarpeisiin. Lainaa voisi aina tilanteen salliessa lyhentää enemmänkin kuin maksuohjelmaan on kirjattu.

”Se on ihan hyvä ratkaisu niin että se ei oo liian iso se maksu ja korko ei oo paljoa. Se menee ihan kivuttomasti (...) Mulle kävi paremmin tämä ratkaisu mikä tässä on kun oli tosiaan se toinenkin osamaksu. Kun ajattelee että pystyy sitten säästämäänkin sen verran mitä se toinen kuukausierä oli, pitää ruveta pikkusen säästämäänkin.” Pienlainan saanut asiakas

”Periaatteessa jos itse haluaa selvitä jotenkuten eteenpäin, ei ainakaan sitä suurta erää voit joutua pulaan jos se on liian iso, yllättäviä maksuja voi tulla sitten ei selviä, mieluummin sitten maksaa sitä pitempi aikaista. Jos joudut sairaalaan tai mihin tahansa yhtäkkiä.” Pienlainan saanut asiakas

”Että jos sen pystyy jossain vaiheessa maksamaan nopeemmin pois, niin pystyisi itse soittamaan että maksaakin ylimääräistä. Tai että pystyisi maksamaan ylimääräistä. Että maksusuunnitelma esim. 50 €/kk, tai että laskisi automaattisesti sitä että jos lyhentäinkin joskus enemmän ja joskus vähemmän pitenisi laina-aika tai muuta automaattisesti.” Pienlainan saanut asiakas

Ei suurempia yllätyksiä tai hankaluuksia

Pidempään lainaa maksaneiden tulot ja menot olivat pääosin pysyneet ennallaan. Tosin yhden asiakkaan vuokra oli noussut muuton myötä tuntuvasti. Hän oli hakenut joustoa muista menoista.

”Ei tullut yllätyksenä oli jo oikeataan laskettu siihen, oli jo tiedossa, liittyi muuttoon. Muutto ei ollut mikään pakko, oli mietitty jo. On iso raha, piti muusta vähän (...)” Pienlainan saanut asiakas

Yksikään asiakas ei kokenut joutuneensa luopumaan mistään tärkeästä lainanlyhennysten takia. Myöskään yllättäviä menoja ei ollut lainanmaksun aikana ilmennyt.

”En oo joutunut kyllä yhtään, mistään tärkeästä ei kyllä. Se on sitten ei ole joutunut tämän suhteen. Ei sillä lailla yllättäviä menojakaan, jotakin pientä tulee, sen on pystynyt ollut ihan (...)” Pienlainan saanut asiakas

Pienillä tuloilla pärjää sumplimalla.

”No en osaa sanoa tota, aina niitä, aina ne kaikki rahat menee mitä tulee. Kyllä se on tiukkaa, mutta onhan noi saatu jotenkin sumplittua. Ei oo (lainan takia jouduttu tinkimään), tiukkaa on ollut muutenkin, ei pelkästään taloudellisesti (...) ei semmoisia yllätyksiä oikeestaan mitään. Aika tasaisesti on eletty.” Pienlainan saanut asiakas

Maksuvaralaskelma mietityttää

Maksuvaralaskelma toimivuutta pohdittiin muutamassa haastattelussa. Yksi pohdinnan aihe oli laskelman automaattinen soveltaminen ilman että yksilöllistä tilannetta ja elämäntapaa huomioidaan riittävästi. Yksi asiakas olisi mielestään hyötynyt joustavammasta tulkinnasta tilanteessa, jossa parisuhde oli juuri päättymässä. Toinen taas pärjäsi paljon pienemmällä kuin perheen koko antaisi olettaa.

”Saan säästöönkin rahaa, hoitanut aina kunnolla kaiken enkä oo koskaan ottanut pikavippiä tai sillai. Miten voi olla liian pienet tulot, tuntui laskentatavat kummalliselta että miten se voidaan sillai laskea. Kyllä ymmärsin että on se laskentakaava, jolla katsotaan, paljonko on tulot ja paljon lapsiin menee. (...) Olisin voinut 100-150 kk lyhentää lainaa, edelleen voisin. Ymmärrän että on laskentakaava. Eihän vastasyntyneellä vauvalla mihinkään mennyt, sisarusten vanhat vaatteet ja kestovaipat käytössä. Paperilla näyttää (...) Inhimillisuus ja yksilöllisyys pitäisi huomioida (...) On ihmisiä jotka on samoilla tuloilla mutta polttaa, käy viikonloppuisin viihteellä ja on auto. Myös elämäntapa pitäisi huomioida. Jos grillaa joka päivä paketin makkaraa, menee hiiliin ym. rahaa.” Pienlainaa hakenut asiakas

Maksuvaralaskelma mietitytti myös yhtä pienlainan saanutta asiakasta, joka olisi suosinut pienempää lyhennyserää ja väljempää maksuohjelmaa.

”Miksi pitää tavallaan vetää mahdollisimman isoksi. Kun puhutaan ihmisistä joilla on aiemmin ollut maksuvaikeuksia. Itse on ainakin ajatellut että mahdollisimman väljäksi, oli itse ajatellut että 1,5 vuoden maksuajalla kuukausilyhennys 60 euroa. Siinä olisi sitten itselle jo alkuun laskettu se, olisi enemmän liikkumavaraa (...) ei tämäkään ole mahdoton tämä satanen.” Pienlainan saanut asiakas

Asiakas vertasi pienlainaa muihin rahoitusvaihtoehtoihin, joissa on mahdollisuus vaikuttaa lyhennyksen suuruuteen. Pienlainalomakkeessa kysytään toivetta lyhennyseräksi, mistä johtuen on yllätys ettei omaa toivetta juuri huomioidakaan. Asiakkaalle oli kuitenkin muodostunut selkeä käsitys Takuu-Säätiön laskelmien perusteista. Hän oli myös tietoinen siitä, että hänen kuukausieräänsä oli tarkistettu suhteessa hänen esittämänsä toiveeseen.

”Suosittelisin. On paljon sellaisia ihmisiä joilla ei ole mitään mahdollisuutta muualta saada lainaa. Itse painottaisin kuitenkin sitä, että se tulee aika isoksi se kuukausilyhennys, että siihen kannattaa varautua. Jos kysytään kuinka paljon haluat lyhentää, ja kuitenkin lasketaan jonkun laskukaavan mukaan, herättää odotusta että pääsisi siihen vaikuttamaan. Kun normaalisti haet muualta, pystyt itse vaikuttamaan. Hassua että kysytään mutta kuitenkin ei ole väliä mitä siihen laittaa (...) Sinänsä se oli kyllä ihan hyvin siinä perusteltu että mistä se luku muodostui.”

Pienlainan saanut asiakas

Esimerkkinä jousto minimitasoon

Yhden asiakkaan kohdalla oli joustettu laskelmassa enemmänkin: hänelle oli myönnetty pienlaina vaikka hänen maksuvaransa ei täysin riittänyt toimeentulotukinormin mukaiseen minimiin. Asiakkaalta haluttiin tämän vuoksi varmistaa erityisen tarkkaan, ettei pienlainan maksaminen ole aiheuttanut hänelle hankaluuksia. Asiakkaan vastaus yllätti iloisesti.

”Ei, mulla menee hyvin, innostuin huolehtimaan omasta taloudesta. Oon pystynyt jopa säästämään jemmaan itselleni (...) olen tyytyväinen ja pärjännyt hyvin”. Pienlainan saanut asiakas

Edellä oleva sitaatti on yksi osoitus siitä, että yksiselitteinen maksuvaralaskelma ei kerro kaikkea. Esimerkkiasiakas oli onnistunut säästämään vaikka hänelle ei pienlainan myöntämisen jälkeen jäänyt edes toimeentulotukinormin verran välttämättömiin elinkustannuksiin. Pienlainatiimissä tehty poikkeus saa näin tukea asiakkaan omista kokemuksista: lainan maksaminen on sujunut hienosti ja sukan varteenkin on kertynyt yllättävien menojen varalta.

Virtuaalikäynneillä lisätietoa?

Yhtenä ratkaisuna yksilöllisten tilanteiden huomioimiseen ja kartoittamiseen nähtiin teknologian hyödyntäminen. Näkemys tuotiin esille kysyttäessä kehittämissideoita pienlainatoimintaan.

”Tietokoneella voi videopuhelulla, jos ei pääse paikan päälle. Tässä on mun lapset, sä näät mun kodin. Ei rokki soi eikä kaljapulloja oo lattialla. Eihän jokaisen luo voi mennä, puhelun voi tehdä vaikka 5 minuutissa. (...) WhatsUpit ja nää on ilmaisia. Kaiken näköisiä sovelluksia on ilmaisille puheluille. Itse olen hyödyntänyt kaikki. Kaikessa säästetään missä voidaan.”

Pienlainaa hakenut asiakas

Käsittelijöiden ammattitaitoon luotetaan

Vaikka kielteinen päätös oli saajilleen pettymys, he eivät kyseenalaistaneet lainankäsittelijöiden toimintaa. Itseasiassa päinvastoin: vaikka kaikki eivät allekirjoittaneetkaan laskelmien toimivuutta, oli asiakkailla luottamus siihen, että työntekijät tietävät mitä tekevät. Lainankäsittelijöiden ja päätöksentekijöiden nähdään tekevän vaikeita ratkaisuja.

”(...) kyllähän se on niin että ne on päättäneet tehdä tietyn asian sillä tavalla niin kuin ne tekee, se on heidän päätöksensä, heidän rahojaanhan se on, eihän se oo pakko kenellekään rahaa antaa. Mitä muuta sanomaan siitä (...).” Pienlainaa hakenut asiakas

”Työtähän siellä tehdään, vaikeeta työtä, ei oo helppoa laittaa ihmisiä viivalle.”
Pienlainaa hakenut asiakas

”Rehellisyys on anojankin puolelta, kaikki ei välttämättä ole rehellisiäkään, nuoret tai vanhemmissakin on, anojankin puolelta on tärkeä rehellisyys (...) ette voi kaikkien kotona käydä.”
Pienlainaa hakenut asiakas

Kaikki suosittelisivat pienlainaa

Asiakkailta kysyttiin suosittelisivatko he pienlainaa sukulaisilleen tai tuttavilleen. Merkille pantavaa on, että myös kielteisen päätöksen saaneet asiakkaat suosittelisivat pienlainaa sitä tarvitseville. Tosin yksi heistä olisi varovainen, koska varmuutta lainan saannista ei ole.

”Ne henkilöt jotka sitä hakee niillä ei varmaan ole niitä tuloja että vaikea sanoa että onnistuisiko voi jäädä pienestä kiinni voi sanoa että kokeilla voi jos onnistuisi.” Pienlainaa hakenut asiakas

”Ihan hyvä vaikka en itse sitä saanut ulosottojuttujen vuoksi ym. Se tietty harmittaa, muuten näen positiivisena asiana, en osaa tässä sanoa mitä pitäisi muuttaa. Olen harkinnut että voisın ottaa sitten kun on jotain konkreettista” Pienlainaa hakenut asiakas

”Monelle ihan oikeesti ainoo oljenkorsi, aikojen alussa oli niin että oli joitakin kaupunkeja ja kuntia mukana, sitten on laajennettu, eikö vain? On keksintönä hyvä, tosiaan. Ei pidä ajatella pelkästään omaan nokkaansa, tämmöistä järjestelmää kyllä tarvitaan jos estäisi vähän tuota syrjäytymistä. En koe itse olevani yhtään syrjäytynyt, ehdottomasti on hyvä.” Pienlainaa hakenut asiakas

Luotettava, edullinen, reilu, inhimillinen (...)

Asiakkailta kysyttiin, millaisia sanoja he käyttäisivät pienlainaa suositellessaan. Monet nostivat esiin lainanmyöntäjään ja lainaehtoihin liittyviä myönteisiä ominaisuuksia. Sellaisina mainittiin mm. asiakkaan maksukyvystä varmistuminen, nopeus, joustavuus ja halpa korko.

”(...) teillä ymmärretään paremmin että jos ei oo rahaa, auttaa kyllä, korot on matalammat. Helppo tapa tavallaan. Laskette kuitenkin kaikki ja katsotte läpi ettei joudu mihinkään pulaan laskujen kanssa.” Pienlainan saanut asiakas

”Ehdottomasti. Nopea, luotettava, edullinen laina ottaa. Ei ole mitään piilokuluja tai mitään pientä pranttia. Kaikki on hyvin selkeätä.” Pienlainan saanut asiakas

”Varmasti. Eihän tämän parempaa voi olla, eihän kukaan usko että näin halpakorkoista lainaa mikä tämä on. Tämähän on aivan siis, kenellä on tosiaan pienet tulot. Tässä tuntee sen että miten se laina lyhenee että se ei oo semmoista venyttämistä mitä kuulee että on noita muita lainoja. Tässä tuntee ja näkee miten se laina lyhenee, se tässä on kyllä. Varmasti suosittelisin kyllä jos joku ois kyselemässä.” Pienlainan saanut asiakas

”Kyllä ehdottomasti. Semmonen reilu meininki ja sehän on edullista lainaa ja semmonen niinku inhimillinen tyyli hoitaa asiat.” Pienlainan saanut asiakas

”Kyllä ilman muuta. Luotettava toimijataho. Asiat käy nopeasti ja joustavasti. Saa muutakin talousneuvontaa jos tarvii semmoista, semmoiseenkin löytyy apua. Mitähän vielä (...) sosiaalisesti ei katsota, vähävarainenkin voi hakea lainaa sieltä.” Pienlainan saanut asiakas

Pienlainan vaikutuksia

Lainan saaneita asiakkaita pyydettiin kuvailemaan pienlainan vaikutusta omaan elämäänsä. Asiakkaiden kuvaamat vaikutukset on teemoiteltu alla.

Paikkaa pieniä tuloja

”Semmonen alkuun pääseminen helpottu tässä ihan hirveesti (...) Alkuun pääseminen oli se tärkein.” Pienlainan saanut asiakas

”Ei tosi paljon hyötyä. Olen pienellä eläkkeellä elävä ihminen (...)” Pienlainan saanut asiakas

Poistaa huolta ja stressiä

”Hieno homma, jatkakaa vaan samaan tyyliin. Hyvä idea on ollut. Tulevaisuuteen kattelee ihan erilaisilla silmillä kuin silloin kun oli se aika että olisi pitänyt maksaa se 2000 euron lasku. Henkisesti on helpottanut todella paljon.” Pienlainan saanut asiakas

”Apu oli korvaamaton elämä helpotti sain laskut maksettua ja hampaat suuhuni ja se hirveä huoli ja stressi asioista helpotti. Noi muut lainat on niin kalliita, niissä pitää olla takaajakin. Älyttömät korotkin niissä (...)” Pienlainan saanut asiakas

Vahvistaa itsenäisyyttä ja itsetuntoa

”Sehän oli sillä tavalla kaikin puolin, oli monta muutakin asiaa silloin, erosin silloin, eri lailla tuli ne raha-asiat, kun yksin kaikki menot. Päätin että hoidatan ne hampaat, että saan kaikki kuntoon kerralla, siitä en tingi. Ero tuli. Se apu tuli, pystyin yksin, se oli aivan ihanaa (...)” Pienlainan saanut asiakas

”Eriyiskiitokset välittää tässä että vaikka on luottotiedot mennyt ja on taloudellisesti ahtaalla ei silti tarte olla niin mahdollottomassa tilanteessa että tarttis tuntea itseään huonommaksi ihmiseksi. Kun niin moni ovi sulkeutuu, henkinen hyvinvointi ottaa aikamoista kolausta siinä, alkaa masentaa. Ei tarte häpeillen mennä fillarin kanssa tossa enää.” Pienlainan saanut asiakas

Tukee avunantoa ja sosiaalisuutta

”En olisi päässyt katsomaan (sukulaista sairaalaan), ainoita sukulaisia (...) viemään vaatteita ja tälleen (...) Mulla on aina ollut auto melkein (...) Isommille kauppoille on matkaa (...) Jos sisko tarvitsee lapsenvahtia tai on joku hätä (...) Mullahan on kaksisuuntainen mielialahäiriö, auttaa tähän sosiaaliseen kanssakäymiseen.” Pienlainan saanut asiakas

Pelastaa luottotiedot

”Oli tosi hyvä juttu. Muuten olisi mennyt luottotiedot, ei olisi pystynyt maksamaan niin isoa laskua. Nyt säästy siltä ja luottotiedot on kunnossa.” Pienlainan saanut asiakas

Kannustaa taloudenhallintaan

”Takuu-Säätiön edustaja kävi puhumassa (työpaikallani), jätti papereita sinne. Niistä innostuin taloudenhoitoon. Rupesin netistä katteleen kaikkia ohjeita ja tekeen Excel-taulukkoa ja seuraamaan mihin menee ja huomasin että ruokaan ihan liikaa ja vähentelin heräteostoksia sitte. Olen tosi kiitollinen ja onnellinen. Suuri Takuu-Säätiö fani.” Pienlainan saanut asiakas

Taloutta suunnitellaan ja seurataan

Kaikki haastatellut pienlaina-asiakkaat suunnittelevat ja seuraavat rahankäyttöään, vaikka varsinaista kirjanpitoa ei kaikilla käytössä olekaan. Perusasioista huolehditaan, laskut maksetaan ajallaan ja velkaa otetaan harkiten. Näkemyksissä ei ollut eroa sen suhteen, oliko asiakas saanut kielteisen vai myönteisen lainapäätöksen.

”Aikalailta oon semmoinen että jos on kaksi rahaa, toisella ostan leivän ja toisella kukan. Perusasiat on aina oltava, lapsilla ruokaa ja puhtaat vaatteet. En juurikaan käytä alkoholia tai polta tupakkaa, ei omia harrastusrahareikiä, ei mene hummailuun ei käy baareissa, ennemmin koiran kanssa metsään. En halua moralisoida, ihmiset on eri elämäntilanteissa ja eri ikäisiä (...) Jos haluan vaikka joskus viedä pojat kiinalaiseen tai puuhamaahan, siihen sit vähän säästetään pannaan rahaa sivuun.”
Pienlainan saanut asiakas

”Joo aina olen yrittänyt (hoitaa hyvin raha-asioita), otan osamaksulla yhden asian kerrallaan, kun on maksettu voi katsoa seuraavaa.” Pienlainaa hakenut asiakas

”Inhottava maksaa jotain minimimaksuja 5 e kk tai jotain tällaista, on joskus joutunut ei mee muuta kuin korkoa, itse pääoma ei lyhene sieltä ollenkaan. En tykkää (...)” Pienlainan saanut asiakas

”Kyllä se on se oman talouden aika tarkka kirjanpito oltava. Tulot ja tasan mitkä on ne menot, ne on kyllä tiedettävä tasan tarkkaan. Ja mielellään että ois pikkunen se, että ei tosiaan yli varojen, joku satanen ois siellä (...) ois kyllä hyvä, on sattunutkin niitä yllätysyllätysmenoja. Joku satanen kuin ois siellä, sekin auttaisi, olisi turvallisempi olo. Ensimmäinen asia on säännöllinen laskujen maksu, on ollut minulla aina, laskut aina päältä heti pois eikä odota eräpäivää.” Pienlainan saanut asiakas

Asiakkaat olivat varsin hyvin perillä omasta taloudellisesta tilanteestaan eivätkä he kokeneet että tilannekuva olisi pienlainan myötä suuresti selkeytynyt tai täydentynyt.

”(...) kyllä me tiedettiin miten meillä on taloudellinen tilanne. Ei siihen oo tullut mitään, oikeestaan aina hoidettu asiat sillee vastuullisesti.” Pienlainan saanut asiakas

”Kyllä mä sen niin kun tiedostanut oon että sitten tota, ei siinä mitään (...) Ei oo sillai ollu, suoraan sanottuna tällaisten tapahtumien jälkeen mitä on tapahtunut on ollut ihan holtiton tai suruton rahan kanssa. Tuntuu että millään ei oo mitään väliä. Ei oo millään mitään merkitystä elämällä (...)”
Pienlainan saanut asiakas

Elämänvaihe vaikuttaa

Edellinen sitaatti on esimerkki tilanteesta, jossa suuret menetykset saavat myös taloudenhallinnan tuntumaan merkityksettömältä. Toisaalta, osa haastatelluista kertoi nimenomaan alkaneensa seurata tulojaan ja menojaan jossakin elämän murrosvaiheessa. Tällaisina käännekohtina mainittiin ulosottovelan loppusuora ja avioero . ensimmäinen kannusti talousseurantaan ja jälkimmäinen pakotti siihen.

”Pitkän aikaa ei ollut tapana seurata tuloja ja menoja). Siinä vaiheessa kun ulosottovelan sai loppupuolelle, siinä vaiheessa aloin tarkemmin seurata (...) aloin sitä selvittää ja huomasin että ei mene kuin vuosi (...) sai konkreettisesti laskettua koska sen on ohi.” Pienlainan saanut asiakas

”On ja totta kai se oli siinä vaiheessa kun erokin tuli vielä silloin kun yksin oli pelattava se on vielä tärkeämpää, siinä ei sitten kyllä, kaikki on hoidettava itse niin tuota. Totta kai se on se, että tulot ja menot suhteuttaa (...) Omanlainen kirjanpito on, mitä kuukaudessa on ne ihan vakiomenot ja sen mukaan mitä sitten on säästettävä ja jos joku osto sattuu tulemaan niin kyllä se on pitemmän päälle säästettävä, pikkaisen pitäisi olla säästöissäkin ei siellä nyt isoja säästöjä pysty olemaan mutta pikkanen hätävara.” Pienlainan saanut asiakas

Ikääntyminen oli vaikuttanut rahankäyttöön kahdella tapaa. Eräs koko ikänsä säästäväisesti elänyt katsoi että eläkepäivistä tulisi voida pienestä eläkkeestä huolimatta myös nauttia. Toisen asiakkaan ikääntyminen oli taas saanut miettimään säästämistä.

”Ajattelu muuttuu kuin ikää tulee. Tajuaa että ei enää ole sitä 67 vuotta eteenpäin, miksei nauti siitä mitä on saanut aikaiseksi. Pienellä eläkkeellähän ei matkustella. Opintovapaat ja äitiyslomat tehny sen että eläke on jäänyt aika pieneksi (...) Tosiasia minkä on tajunnut koko ajan (...) elonpäiviä on entisyydessä enemmän kuin jäljellä. (...) nauttia elämästä, lapsetkin on sanonut, ei voi olla eläkeikä sitä että vaan nurkissa nyhjä.” Pienlainaa hakenut asiakas

”Ikäkin on tullut niin paljon että jo senkin puolesta. Ihan jo sitä viimeistäkin varten että pääsisi omillaan hautaan. (...) kun ne on kuitenkin aika hintavia noi pakolliset vaikka halvimmalla mahdollisella tavalla niin silti ne on. Eikä oo enää omaisiakaan kuin sisaruksiakaan enää (...)” Pienlainan saanut asiakas

Säästämiseen kannustetaan

Kun haastatelluilta kysyttiin, suosittelisivatko he pienlainaa tuttavilleen tai sukulaisilleen, osa korosti säästämisen ensisijaisuutta lainanottoon nähden.

”Suosittelisin. Sanoisin että kannattaa eka vähän itse laskea että onko siihen mahdollisuutta, turhaa herättää toivoa. Vai onko paras että säästää ennen. Aina ollut sitä mieltä että ennemmin kannattaa säästää (...) Lähtisin suosittelemaan että aina kannattaa kysyä kumminkin.” Pienlainaa hakenut asiakas

Moni asiakas säästää sen verran kuin pystyy. Osa yllättävien menojen varalta, toiset tiettyyn hankintaan tai lasten rientoihin.

”Niihin juuri rupesin varautumaan että jos joku kodinkone hajoaa tai jotain. Ei onneksi ole tullut. En halua kertoa minkä verran, mutta reippaasti on jo saanut vuodessa säästettyä.” Pienlainan saanut asiakas

”Mulla on kippo mihin laitan aina, oli sitten vitonen tai viiskymppinen, kyllä ne aina hupenee kun tulee kuun loppu, jos lapset haluaa jotain ylimääräistä. Tilillä ei voi pitää jos joutuu sosiaalitoimesta hakemaan katsovat säästöt tuloksi, täytyy pitää käteisenä.” Pienlainaa hakenut asiakas

Veloista on opittu ja oppia halutaan jakaa

Muutamalla haastatellulla oli kokemuksia ylivelkatilanteesta. Merkille pantavaa on, että he kaikki olivat halukkaita keskustelemaan velkaantumisestaan ja siihen johtaneista syistä.

”Kauan aikaa sitten oli hankala elämäntilanne, tullut kaikenlaista tehtyä nuorena tullut otettua pikavippiä ja muuta. En oo pystynyt kontrolloimaan raha-asioita, ollut toki muutakin siinä. Siitä lähtöisin ihan, se kyllä harmittaa, kaverin kannustamana – en pystynykään hahmottamaan pystynkö maksamaan, siitä se kierre lähti. Elämäntilanne on vaikuttanut tosi paljon. Mietti jälkikäteen että tuli joskus kauan sitten tehtyä, jos olisi hahmottanut (...)” Pienlainaa hakenut asiakas

”(...) olin kanssavelallisenä aviomieheni velkaan, eron jälkeen ja näin pois päin olin siinä käsityksessä että hoitaa lainan pois (...) Risoo että meni talous perseelleen, rakastuneena tuli tehtyä tyhmyyksiä (...) Sinänsä jännä juttu, että vaikka on todistukset että ihan kaikki on maksettu, ei auta asiaa yhtään, silti on se häiriömerkintä ei auta että on se referenssimerkintä että kaikki on maksettu. Ei silti saa puhelinta tai mitään osamaksulla (...)” Pienlainan saanut asiakas

”Monta vuotta joo oli se ulosotto, en osaa edes sanoa kuinka monta vuotta. Siinä alkuvaiheessa vielä ei itse oikein viitsinyt seurata kun se tuntui niin pahalta, pakollinen paha mikä siinä on, palkasta aina meni tietty määrä pois. Itsellä oli ainakin paljon siedettävämpää ettei joka päivä vatvo sitä, ettei katso niin kun (...)” Pienlainan saanut asiakas

”Mitään ei saa osamaksulla, jos hajoaa telkkari pitää olla se raha heti. Vaaditaan hurjia suorituksia ihmiseltä jolla ei oo niitä luottotietoja” Pienlainan saanut asiakas

Vastaavalta ongelmilta halutaan ehdottomasti välttyä jatkossa ja myös muiden toivotaan välttävän velkaongelmat.

”Joo, saa jäädä viimeiseksi kerraksi. Onkin naurattanut se kuinka iso kynnys monelle yritykselle on se luottomerkintä, kun moni on maksanut pois ei halua enää koskaan sitä saada. Luotettavampikin asiakas kuin joka ei ole käynyt sitä läpi.” Pienlainan saanut asiakas

”Voit siihen kertoa sen esimerkkinä nuorillekin, että kannattaa tosi tarkkaan miettiä, kun nuorilla on nykyään se että pitää saada heti kaikki tässä ja nyt ei välttämättä hahmota mikä se on se tilanne, ei kannata oikeasti ostaa kaikkea ja ottaa velkaa.” Pienlainaa hakenut asiakas

”Joo lähtisin (suosittelemaan) jos tietää että on rahaa maksaa se ettei mene liian tiukille, voi ennemmin tai myöhemmin olla aika pitkä miinus. On maksettava jossain vaiheessa takaisin. Pitää osata punnita se. Suosittelee että kannattaa miettiä tarkkaan. Jos otat lainaa, mikä se on se varsinainen syy? Tuhlausta vai tarviiiko oikeesti vuokraan tai johonkin opintojuttuihin? Kannattaa huomioida kun tekee lainapäätöksen. Kun otat lainaa ja jos ei olekaan varaa maksaa jää pyörimään siihen päälle.” Pienlainaa hakenut asiakas

Käytännön talousvinkkejä

Osa haastatelluista toi oma-aloitteisesti esiin esimerkkejä rahankäytöstään. Näissä tilanteissa haastattelija tarttui teemaan ja kysyi vielä erikseen haluaisiko asiakas jakaa käytännön vinkkejä muillekin. Alla on koonti asiakkaiden mainitsemista talousvinkeistä.

”Pitkälle teen (ruoat) itse, leipiä teen itse. Ostetaan -50% lihaa. Ihan normaalia elämää, mutta pienellä rahalla.” Pienlainaa hakenut asiakas

+Yksi mahdollisuus on tehdä itse leipä. Osta kaappiin jauhoja. Pussihiivoja ostaa. Tekee leipää silloin kun sitä sattuu tarvitsemaan enemmän. Pitää varastokaapissa kuivatarvikkeita, esim. pari pakettia sokeria, ettei perustarvikkeet loppu. Saattaa auttaa pikkasen (...) Kaupassa hyvä tarjous kahvipaketeista esim., ostaa pari pakettia kerralla varastoon.” Pienlainaa hakenut asiakas

”Poikakin, kun lapsilisät vähennettiin, pelasi tennistä, ainoat kaverit siellä, joutui lopettamaa. Yrittänyt että pysyisi kavereiden mukana, että sentään uusi puhelin pojalla. Kirpparilta kaikki vaatteet ja kaikki muut haetaan, ei voi rehvastella että olis mitään Hillfiggeriä, ihan tavalliset vaatteet ja näin.” Pienlainaa hakenut asiakas

”En kuitenkaan pysty ihan noin vaan säästämään, välillä kuitenkin joutuu hankkimaan kodinkoneita jos hajoaa, vaatteitakin ostan, hiukset värjään itse, on halvempaa.” Pienlainan saanut asiakas

”Saan eri päivinä rahaa, maksan ensin laskut. Jätän kummastakin tietyn summan, nostan käteisenä pois sen minkä voin käyttää. Pystyn tarkkailemaan mitä minulla on rahapussissa rahaa, en millään korteilla maksa silloin ei tiedä. Kortin kanssa meni enemmän rahaa, siirryin tohon systeemiin. On paljon parempi, kun kerralla otat koko summan millä pärjät. Kerralla jos nostaa tarvitsemansa summan ei tarvitse maksaa pankkiautomaattinostoista turhia maksuja. (...) Kansiot joissa on laskuja ja tällaisia, on helppo seurata mitä on maksettu ja mitä ei.” Pienlainan saanut asiakas

”Seuraan kaupan alennuksia, Lidl on halvempi periaatteessa vihannesten puolesta, lihat Cittarissa, vessapaperit talouspaperit Lidlistä, saatan käydä monessa kaupassa. Siinä pystyy säästämään jonkin verran” Pienlainan saanut asiakas

Mitä jokaisen tulisi tietää pienillä tuloilla elämisestä?

Haastatelluilta kysyttiin, mitä he toivoisivat jokaisen tietävän pienillä tuloilla elämisestä. Asiakkaiden kuvaukset on teemoiteltu alla.

Kituuttamiselle ei näy loppua

”Ei oo vuoden kaks, vaan se on koko elämä. Jos pääsen töihin, ei tulot kasva, päinvastoin ne pienenee. Aina on se raha. En toivo lomamatkaa Karibialla tai uusimpia korkokenkiä vaan sitä peruselämistä, joka on tehty niin kalliiksi. Auton ylläpitokin on jo niin kallista.+” Pienlainaa hakenut asiakas

”Se on sellasta kituuttamista päivästä toiseen. Siinä jos jotenkin onnistuu niinku heti silloin kun rahaa tulee, maksamaan suurimman osan laskuista se saattaa auttaa. Jos oottaa viikon se ei välttämättä enää onnistu. Se on vähän sellaista.” Pienlainaa hakenut asiakas

Henkisesti ja fyysisesti raskasta

”Kun on pakko elää pienellä, se tuntuu psyyken päälle, ettei koskaan voi mennä mihinkään. Jos lapset haluaa elokuviin, täytyy elokuvaa etsiä kirjastosta. Kaikki on aina huonointa ja halvinta ja pitää aina teipata ja korjata (...) pitää kaikki laittaa jeesusteipillä kiinni.” Pienlainaa hakenut asiakas

”Niillä tulee toimeen niilläkin, mutta se on aika rankkaa. Voi joutua joskus jopa käymään ruokajonossa jos tiukille vetää. Jos tulee vaikka veromätkyä useampi satanen ja haluaa ne maksaa. Ei se helppoa kyllä aina ole (...)” Pienlainan saanut asiakas

”Miltä se tuntuu opiskelijana kun et saa mitään muuta kuin opintotukea. Opiskelija opiskelee perus 8 tuntia, jos vielä neljä tuntia töihin, uuvuttaa itsensä. Ei välttämättä riitä että käy töissä, moni lähtee siivoamaan on tosi rankka ala. Monelle on käynyt ettei selviäkään. Pienet on tulot, hirveesti saa tehdä töitä.” Pienlainaa hakenut asiakas

Eriarvoistaa ja leimaa

”Se on siis semmonen jotenkin. Muutettiin tähän ennen joulua, asutaan rivitalossa joka on ilmeisesti ollut vähän huonomaineisempaa tää taloyhtiö täällä, en tiennyt sitä ennen muuttamista (...) Heti alkupäivinä muuton jälkeen, tossa naapurissa on aika isoja omakotitaloja, tutustuin yhteen rouvaan koiralenkilällä, kutsui kahville. Kun hänelle selvisi missä taloissa asutaan, ei oo sen jälkeen edes moikannut. Jos sattuu olemaan siinä pihalla kun tuun koiran kanssa ohi, menee heti sisään, ei jää juttelemaan, aiemmin tuli heti siihen aidalle. Heti muuttui ääni kellossa – pelkästään katuosoite voi tarkoittaa sitä että nyt ei enää moikatakaan (...) Kyllä mulla on koko ajan silmät auki jos ois jotain parempaa taloyhtiötä. Mitään ei huolleta tai korjata kun naapureiden kanssa on jutellut heillä on samat ongelmat kukaan ei tee asioille mitään. Näistä taloista kenelläkään ei oo varaa muuttaa pois, ei oo halua tai varaa alkaa itse korjaamaan. Kenelläkään ei oo varaa alkaa pullikoimaan, poismuutto ei ole vaihtoehto kovin monelle. Kakkosluokan kansalaisena tässä (...) Mikä on mentaliteetti kun tuntuu että omakotitaloasujat rakentaa piikkilanka-aitaa. Eriarvoistaa hirveesti.”

Pienlainan saanut asiakas

Kaikkeen tottuu

”Kyllä sitä toimeen tulee pienemmälläkin kun vähän järjestelee menojaansa (...) ilman muuta kannattaa tehdä oman talouden kirjanpitoa, siinä huomaa hyvin mihin ne rahat oikeasti menee.”

Pienlainan saanut asiakas

”No, eihän siinä mitään erikoista voi tehdä silleen. Pääasia että on katto pään päällä ja saa laskut maksettua. Voi elää tavallista elämää periaatteessa vaikka ei olekaan rahaa. Että selviää laskujen kanssa, sehän on niin kuin pääasia. Voi elää tavallista elämää ilman että tarvitsisi tuhлата mihinkään. Näillä on mentävä mitä on.” Pienlainan saanut asiakas

”Kyl sillee niinku ehkä vähän (joutuu tinkimään) liikunnallisista harrastuksista, työväenopiston kautta saa alennusta jumpista (työeläke) ei voi ostaa itselle kaikkea mitä haluaisi tai matkustella tai käydä jossain ulkona syömässä tai jotain tämmöisiä. Kyllä sitä aina pikkasen jotain pystyy tekemään.”

Pienlainan saanut asiakas

Ilonaiheitakin on

”Noh, mitähän tohon nyt sanois, ei sitä oikein osaa selittää ennen kuin ite on siinä tilanteessa. Se on välillä vaikeaa mutta tota ei se, se täytyy vaan aina oikeestaan joka päivä keksiä silleen ja löytää joku positiivinen ja niitähän löytää ja pakko sitten tulevaisuuteen pikkusen uskoa. En osaa sanoa että mitenkö kuvailis köyhyyttä.” Pienlainan saanut asiakas

”Kaikki on hyvin, omakin terveys (kroonisesta sairaudesta huolimatta), pää toimii, kädet toimii, jalat toimii, lapset on terveitä” Pienlainaa hakenut asiakas

”Ihan onnellinen mää oon. Ei mulla oo sellaista masennusta tai surua (...) Ei se köyhyys siinä ole elämäniloa vienyt mutta arjen se tekee raskaaksi.” Pienlainaa hakenut asiakas

”Monesti jos sanoo että on työtön tai köyhä, aatellaan että ei oo mitään, ota tästä lippu museoon niin sun elämässä on sisältöä. Ruokakassia haen ihan iloisesti diakoniasta lasten kanssa, ei mitään että lakki kourassa. Välillä autan mummoja tamppaamaan mattoja ja saan niiltä kahvipaketteja, jotka vien ruokajakeluun; Kassillisen kahvipaketteja että otan tästä makaronia tilalle.”

Pienlainaa hakenut asiakas

Muut risut ja ruusut

Haastatteluissa nousi valittujen teemojen lisäksi esiin muutamia muitakin risuja ja ruusuja, jotka on koottu alle.

Pienlainasta aiheutuu asiakkaille kuluja

Asiakkaat joilla ei ole käytössä nettipankkia joutuvat maksamaan useamman euron käsittelykuluja jokaisesta lainanlyhennyksestä. Kuluja aiheutuu myös allekirjoitettavien sopimuspaperioiden palauttamisesta, jos niiden mukana ei ole valmiiksi maksettua palautuskuorta. Samoin kustannuksia aiheutuu kuittien kopioinnista tilanteessa, jossa kuitti on myös takuukuitti tai sen voi liittää veroilmoitukseen.

Käytäntöjen uudistaminen asettaa asiakkaat eriarvoiseen asemaan

Erään haastatellun kanssa tuli puhetta siitä, että käytäntöjä arvioidaan ja uudistetaan kehittämisideoiden perusteella ja että niin on jo tehtykin. Asiakas koki myöntämisperusteiden muuttamisen asettavan asiakkaat eriarvoiseen asemaan

”Jos rupeaa tuota muuttamaan sääntöjä matkan varrella, ne mitkä on jääneet lainaa saamatta, kun kuulee. Antaa vaan isompaa pettymystä siihen sitten.”

Pienlainaa hakenut asiakas

Pikapalautte lainan nostamatta jättäneeltä

Yksi asiakkaista ei halunnut osallistua puhelinhaastatteluun mutta antoi lyhyen pikapalautteen pienlainasta. Asiakas oli jättänyt lainan lunastamatta, koska hänelle ei myönnetty hänen hakemaansa summaa ja kuukausierä oli liian kova. Asiakkaalla ei oman arvionsa mukaan ollut niin kovaa hätää kuin muilla ja hän oli päässyt takaisin töihinkin jo. Hän oli saanut pankista lainan toivomillaan ehdoilla.

Pienlainaprosessi on selkeä ja joustava

”Kaikki oli kyllä just niinku pitää. Hirveen selkeä prosessi. Plussaa että pystyi sähköpostitse lähettämään lisätietoja. Oli joustavaa ja oli hyvä, jätti turhan byrokratian välistä pois.”

Pienlainan saanut asiakas

Paperilasku tukee muistia ja lainasaldoa on helppo seurata

”On tuntunut mukavalta maksaa se, kun tietää että velka lyhenee. Olette auttaneet minua, olen kiitollinen. Ei ole ärsyttänyt se että tulee Takuu-Säätiöstä kirjekuoria. Kivaa on se että siinä lukee aina paljonko on jäljellä (...) tykkään paperilaskusta ettei mikään sähköinen lasku tai semmoinen. Välillä vähän hankalia, ei meinaa muistaa että onko maksanut vai ei. Paperilasku on hyvä, vaikka olisi vähän vanhanaikainen.” Pienlainan saanut asiakas

Lainankäsittelijät ovat avuliaita ja ystävällisiä

”Maija Isakssonille ihan erityiskiitos, todella mukava, jaksoi pitää yhteyttä ja selvittää asioita, kun minulla oli hakuvaiheessa paljon kysyttävää.” Pienlainan saanut asiakas

”Pienlaina on ollut juuri sellainen kuin olen toivonut. Kaikki on hoidossa, kaikki paperit on täällä tallessa. Sille rouvalle terveisiä, joka on minun kanssa tehnyt, Rouva Muilu, oikein ystävällinen ihminen. Ei ole mitään pahaa sanottavaa hänestä tai mistään muustakaan.” Pienlainan saanut asiakas

Perintäfirmojen käytännöissä on kehitettävää

Yksi ylivelkatilanteessa ollut pienlaina-asiakas otti puheeksi perintäfirmojen käytäntöihin liittyvät kehittämistarpeet. Ohessa on ote hänen ja haastattelijan välisestä keskustelusta:

Asiakas: *”Lakimuutoksia pitäisi saada noiden perintäfirmojen ja noiden kanssa.”*

Haastattelija: Millaista lakimuutosta toivoisit, jos pääsisit ehdottamaan?

Asiakas: *”Heh, no se on hankala kyllä sitten. Että olisi joku tietty aika minkä ne voi sitä perimään, koska nyt pystyy uusimaan ja jatkamaan hamaan tappiin. Ja mitä kuluja pystyy lisäämään niihin, tahkoaa ihan hirveetä voittoa siitä että toisilla menee huonosti. Ettei muutaman kympin velasta useamman satasten kuluja. (...)Tietty voishan se olla että ne joutuu ilmoittamaan asiakkaalle että minne ottaa yhteyttä, perintäfirmoille voisi asettaa lakisääteiseksi ohjata hakemaan apua. Että ihan säädettäisiin että niiden täytyy ohjata hakemaan apua.”*

Haastattelija (myöhemmin): Kiitoksia vielä osallistumisesta ja hyvistä pointeista.

Asiakas: *”Harvoin kukaan käy kyselemässä että miltä se on tuntunut ja mitä siinä on käynyt. Hankala niitä on parantaa, jos ei kuuntele ihmisiä jotka on sen läpikäynyt. Veikkaan, että ne jotka lakeja säätää, ei oo läpikäyny.”*