

Kuluttajaluottojen markkinointi

Webinaari – Retail Finance liiketoiminta-alue

Nordea Financen Suomessa toimiville myyjäyhteistyökumppaneille

Nordea Rahoitus Suomi Oy (“Nordea Finance”)

Taneli Telkki, Legal Counsel

Syyskuu 2023



Agenda

A) Nykytila: Kuluttajaluottojen markkinoinnin erityissääntelyä

- Kuluttajaluoton mainonnassa annettavat tiedot
- Hyvä luotonantotapa

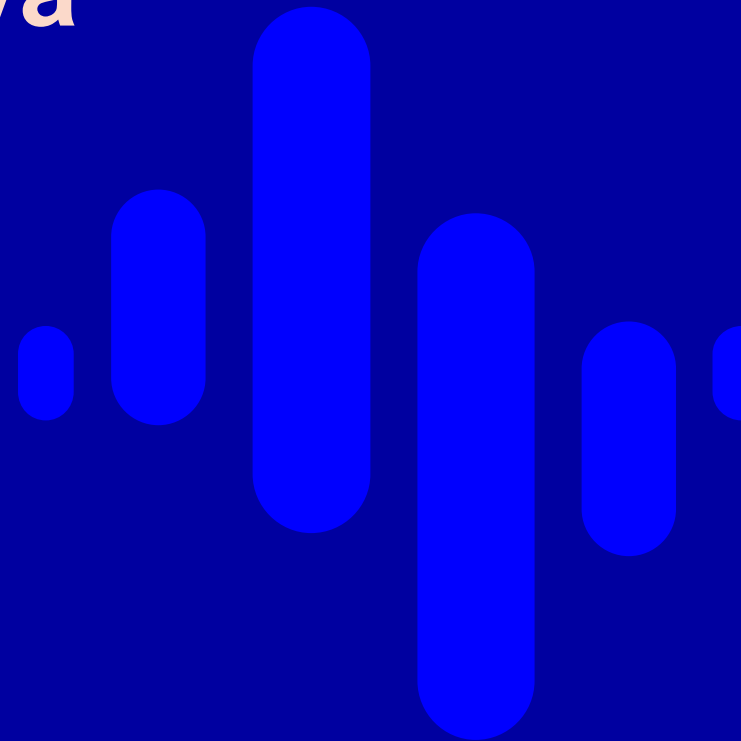
B) Mikä muuttuu kuluttajaluottojen markkinointisääntelyssä?

- Tarkennuksia hyvään luotonantotapaan 1.10.2023 alkaen
- Sanktiot sääntelyn rikkomisesta

C) Lopuksi: Erityistä huomioitavaa ja hyödyllistä materiaalia

- Muistilista: Nordea Financen kuluttajaluottojen markkinoinnissa erityisesti huomioitava
- Hyödyllistä materiaalia ja lisätietoja
- Markkinointimateriaalien hyväksyttäminen ja yhteystiedot

A) Nykytila: Kuluttajaluottojen markkinoinnin erityissääntelyä



Kuluttajaluoton mainonnassa annettavat tiedot

- Jos mainoksessa mainitaan i) luoton korko, ii) luottokustannus tai iii) muu ehtoja koskeva tieto, mainoksesta on käytävä ilmi ns. "todellisen vuosikoron lauseke" sisältäen seuraavat tiedot:
 - todellinen vuosikorko;
 - luoton korko ja muut luottokustannukset;
 - luoton määrä tai luottoraja;
 - luottosopimuksen kesto;
 - luoton ja luottokustannusten yhteismäärä ja maksuerien lukumäärä; sekä
 - jos kyse tietyn hyödykkeen oston rahoittamiseksi mainostetusta luotosta, käteishinta ja käsiraha.
- **Huom! Nordea Financen eri luottotuotteilla on omat todellisen vuosikoron lausekkeensa**
 - Muun muassa Tuohi Mastercard, Joustorahoitus, Erämaksu ja Nettiluotto ovat kuluttajaluottoja
 - Lausekkeen saa Kumppanin materiaalipankista tai Nordea Financen MarCom tiimiltä
 - Ks. esityksen lopussa materiaalipankin osoite ja MarCom yhteystiedot
 - Lauseke on esitettävä selkeästi, näkyvästi ja tiiviisti samassa yhteydessä ja samanarvoisella tekstillä kuin muu mainos
 - Ei esimerkiksi klikkauksen tai linkin takana tai pienellä fontilla

Hyvä luotonantotapa

- Luottoja tulee markkinoida hyvän luotonantotavan mukaisesti ja vastuullisesti
 - Markkinoinnissa ei saa:
 - heikentää kuluttajan kykyä harkita luoton ottamista huolellisesti
 - liittää luottoon riskittömyyttä tai huolettomuutta
 - käyttää luoton myöntämistä pääasiallisena keinona markkinoida muita hyödykkeitä
 - luoda käsitystä, että luoton myöntäminen on rutiinitoimenpide
- Markkinoinnin tulee keskittyä olennaisiin ja keskeisiin ominaisuuksiin
 - Kokonaiskuva ei saa olla harhaanjohtava
 - Kiellettyä käyttää lisäetuja (esim. palkinnot ja kylkiäiset) hallitsevassa asemassa
 - Huom! Arpajaisia ei ole sallittua käyttää kuluttajaluottojen markkinoinnin yhteydessä
- Kohderyhmä
 - Alaikäisille ei saa markkinoida luottoja lainkaan ja mainonta nuorille aikuisille tulee olla maltillista ja asiallista

B) Mikä muuttuu kuluttajaluottojen markkinointisääntelyssä?



Tarkennuksia hyvään luotonantotapaan 1.10.2023 alkaen

Epäasiallisen markkinoinnin hillitseminen – Ei-tyhjentävä esimerkkiluettelo

Markkinoinnin sisältö

Luotonoton vakavuus tai merkitys

Harkintakyvyn heikentäminen

Luoton edullisuus

Pääoman ylittävät luottokustannukset

Sosiaalinen menestys tai hyväksyntä

Yhdistäminen rahapelipalveluihin

Kohderyhmä

Maksuhäiriöiset

Luotosta muistuttaminen

Rahapelipalveluita käyttävät

Voimaantulo 1.10.2023

Luotonoton
vakavuus tai
merkitys

Esimerkkejä kielletystä menettelystä

- Merkityksen vähättely
- Houkuttelu hakemiseen kevein perustein
- Huoleton tai riskitön ratkaisu
- Arkipäiväinen ja arkirutiineihin kuuluva asia
- Taloudellisten ongelmien ratkaisija, stressin vähentäjä tai taloudenhallinnan työkalu

Ei kuitenkaan vaadi luotonoton vakavuuden tai merkityksen korostamista.

- **Kiellettyä luoda vaikutelmaa missä tahansa muodossa (kuva, ääni, video, teksti jne.) luoton helppoudesta, riskittömyydestä, huolettomuudesta tai arkipäiväisyydestä.**

Esimerkkejä kielletystä menettelystä

- Esittäminen asiakkaan muita luottoja edullisempänä, jos ei todistettavissa
- Kehotus vaihtaa lainaa, luotonantajaa tai maksamaan kalliit lainat pois esim. järjestelyluotolla

Ei kuitenkaan estä kehottamasta kilpailuttamaan lainat, kunhan ei sisällä vertailua muihin luottoihin.

Sosiaalinen
menestys tai
hyväksyntä

Esimerkkejä kielletystä menettelystä

- Esittäminen sosiaalista menestystä tai hyväksyntää edistävänä
- Tuotteen tai palvelun puuttuminen johtaa ystäväpiirin ulkopuolelle jäämiseen
- Parempi menestys ottamalla luottoa
- Tietyn elämäntavan vaikuttajamarkkinointi yhdistettynä luottoon

➤ **Ei saa luoda mielikuvia luoton avulla saatavasta tai luottoon liittyvästä menestyksestä tai hyväksynnästä.**

Harkintakyvyn heikentäminen

Esimerkkejä kielletystä menettelystä

- Selvästi asiakkaan harkintakyvyn heikentäminen
 - Luoton hakemisen tai saamisen nopeuden korostaminen
 - Asiaton painostus tai houkuttelu
- **Luoton hakemisen, saamisen tai käyttämisen nopeus ei saa olla markkinoinnin pääviesti.**

Pääoman ylittävät luottokustannukset

Esimerkkejä kielletystä menettelystä

- Luottokustannukset eivät saa kertaluotoissa ylittää pääoman määrää
 - Luottokustannukset eivät saa jatkuvissa luotoissa ylittää nostettua luottoerän määrää
 - Pienen lyhennyserän tai pitkän luottoajan käyttäminen niin, että luottokustannukset muodostuisivat pääomaa tai luottoerän määrää suuremmiksi
- **Esimerkki: Jos luoton pääoma (oston summa) olisi 1 000 € ja mainoksessa ilmaistulla maksuajalla, kuukausierällä tms. ehdolla luottohinnaksi muodostuisi yli 2 000 € ja luottokustannusten yhteismääräksi yli 1 000 €, luottoa ei saa mainostaa tällaisilla ehdoilla tietyn hyödykkeen oston rahoittamiseksi tai muutoin.**

Luotosta muistuttaminen

Esimerkkejä kielletystä menettelystä

- Muistuttaminen käyttämättä olevasta luotosta
 - Muistuttaminen, että tietty määrä nostamatta
- **Jatkuvien luottojen osalta olemassa oleville asiakkaille ei saa kiinnittää huomiota käyttämättä olevaan luottoon.**

Yhdistäminen rahapelipalveluihin

Esimerkkejä kielletystä menettelystä

- Luoton käytön yhdistäminen rahapelipalveluihin
- Kohderyhmä: Rahapeleihin luottoa käyttävät
- Markkinointipaikat: Rahapelipalveluiden tyypillinen käyttöpaikka
- Hakukonepalvelussa rahapelaamiseen liittyvän haun yhteydessä
- Kohdentaminen rahapeleistä kiinnostuneille some-kanavissa

➤ **Markkinointia ei saa kohdentaa eikä se saa liittyä rahapelipalveluihin. Markkinoinnin ei tule tällaisissa yhteyksissä näkyä esim. hakukonepalveluissa tai verkkosivuilla.**

Maksuhäiriöt
kohderyhmänä

Esimerkkejä kielletystä menettelystä

- Suuntaaminen maksuhäiriömerkintäisille tai talousvaikeuksissa oleville
 - Maksuhäiriömerkintäisten tai esim. työttömien houkuttelevuus
- **Markkinointia ei saa kohdentaa maksuhäiriöisiin henkilöihin. Markkinoinnin ei tule tällaisissa yhteyksissä näkyä esim. hakukonepalveluissa tai verkkosivuilla.**

Maksutapojen esittäminen

- Maksutapojen esittämisjärjestys, kun kuluttaja ostaa verkossa:
 - ✓ **1. verkkopankkimaksu ja debit-kortti**
 - ✓ **2. debit/credit-yhdistelmäkortti**
 - ✓ **3. credit-kortti ja muu luotto tai maksuaika**
- Tarkoitus ohjata kuluttajia käyttämään ensisijaisesti muita maksutapoja kuin maksuaikaa tai luottoa

Sanktiot sääntelyn rikkomisesta

Seuraamusmaksu

- Ei noudateta hyvää luotonantotapaa
- Suuruus perustuu kokonaisarviointiin, enintään 4% liikevaihdosta

Kielto

- Kielto jatkaa lainvastaista toimintaa

Kohderyhmä

- Huom! Viranomainen voi määrätä sanktioita sekä sille joka markkinoi että sille kenen lukuun markkinoidaan

C) Lopuksi: Erityistä huomioitavaa ja hyödyllistä materiaalia



Muistilista: Nordea Financen kuluttajaluottojen markkinoinnissa erityisesti huomioitava

- **Käytä vain Nordea Financen ohjeistuksen mukaista todellisen vuosikoron lauseketta**
 - Kunkin luottotuotteen lauseke on nähtävillä mainonnan ohjeessa. Pyydäthän päivitetyn koron sähköpostilla osoitteesta edut@nordea.com
- **Muista lisätä todellisen vuosikoron lauseke selvästi ja näkyvästi**
 - Samanarvoisella ja –kokoisella tekstillä kuin muu mainosteksti
- **Viittaa vain oikeisiin Nordea Financen tuotenimikkeisiin**
 - Esim. ei Joustoluotto, vaan Joustorahoitus
- **Nordean logoa ei saa käyttää Nordea Financen luottojen yhteyksissä**
 - Nordea Financen logoa tulee käyttää Nordea Financen ohjeistamalla tavalla
- **Luoton hyvät ominaisuudet tai lisäpalvelut eivät saa olla hallitsevassa asemassa**
 - Esim. ei voi keskittyä kertomaan vain mahdollisesta korottomasta maksuajasta
- **Alennuksia, palkintoja tai muita etuja ei saa liittää vain luottoon tai sen käyttöön**
 - Vastaavien etujen tulee olla saatavilla myös muilla maksutavoilla
- **Arpajaisten käyttö luoton markkinoinnin yhteydessä on kiellettyä**

Hyödyllistä materiaalia ja lisätietoja

**Kilpailu- ja kuluttajaviraston
ohjeet - kkv.fi**

Tietoa ja ohjeita yrityksille > Markkinoinnin suunnittelu

**Kuluttaja-asiamiehen linjaukset
- kkv.fi**

**Tietoja ja ohjeita yrityksille > Kuluttaja-asiamiehen
linjaukset**

**Tietosuoja-valtuutetun toimisto
– tietosuoja.fi**

Usein kysyttyä > Suoramarkkinointi

**Finanssivalvonta –
finanssivalvonta.fi**

**Määräys- ja ohjekokoelma > Määräykset ja ohjeet
15/2013: Finanssipalvelujen ja -tuotteiden markkinointi**

Markkinointimateriaalien hyväksyttäminen ja yhteystiedot

- Tämä esitys on laadittu Nordea Financen kuluttajaluottojen näkökulmasta ja on tarkoitettu sovellettavaksi vain niitä koskevaan markkinointiin.
- Myyjäyhteistyökumppanin tulee noudattaa tämän esityksen mukaisia ohjeita kaikessa Nordea Financen kuluttajaluottoihin liittyvässä markkinoinnissaan.
 - Lisäksi kumppanin tulee noudattaa markkinoinnissa MarCom tiimin lähettämää markkinoinnin muistilistaa sekä kulloinkin voimassaolevia luottotuotekohtaisia mainonnan ohjeita (ks. Kumppanin materiaalipankki).
- Kaikki Nordea Financen kuluttajaluottoihin liittyvät markkinointimateriaalit tulee tarkistuttaa ja hyväksyttää ennakolta MarCom tiimillä (ks. sähköpostiosoite alla).
 - Materiaalit pyydetään lähettämään tarkistettavaksi vähintään 3-4 arkipäivää ennen aiottua julkaisuajankohtaa.

Mainostarkistukset ja lisätietoja: edut@nordea.com

Kumppanin materiaalipankki: nordeafinance.fi/materiaalipankki

Kiitos!

