ARTIKKELEITA

Luottamus ja moraali taloustieteessä*

Martti Vihanto
Kansantaloustieteen dosentti
Turun kauppakorkeakoulu

1. Johdanto

Taloustieteelliset selitykset luottamuksen syntymisestä perustuvat tavalla tai toisella rationaalisuusoletukseen. Selitykset ovat erilaisia riippuen siitä, miten rationaalisuus halutaan määritellä. Artikkelissa esitetään, että luottamuksen ja moraalin kaltaisten ilmiöiden selittämiseksi rationaalisuutta olisi käsiteltävä taloustieteessä rajoittuneena. Huomioon olisi otettava tietämyksen jäsentymättömyys, kognitiiviset rajoitteet ja tunteet.

Artikkelin tavoitteena on erityisesti tarkastella luottamuksen syntymistä pankkien luottosopimuksissa. Kaikissa sopimussuhteissa kummankin osapuolen on voitava luottaa toiseensa. Pankkiluotoissa luottamuksen tarve on epäsymmetrinen, ja näkökulmana onkin seuraavassa pankin toiminta luotonhakijan luotettavuuden selvittämiseksi ja sen lisäämiseksi.

* Artikkeli perustuu esitelmään *Sosiaalinen pääoma, luottamus ja kaapeliyhteiskunnan haaste* -työpajassa Tampereen yliopistossa 22.5.2003 ja työryhmäesitykseen *Taloustutkijoiden XX kesäseminaarissa* Jyväskylän yliopistossa 12.6.2003. Kirjoittaja kiittää aikakauskirjan päätoimittajaa hyvistä kommenteista.

2. Homo oeconomicus

Taloustieteessä yleisin tapa selittää luottamuksen syntymistä on olettaa kuvitteellinen *homo oeconomicus*, joka maksimoi omaa materiaalista hyvinvointiaan. Tällainen ihminen maksaa lainansa takaisin esimerkiksi sen vuoksi, että muuten pankki ei anna hänelle lainaa enää toista kertaa. Markkinasanktion syntyminen edellyttää, että sopimussuhde on toistuva ja asiakkaalla on syytä pelätä tulevien sopimusten menettämistä sopimusrikkomuksen seurauksena (Williamson 1993, 466). Max Weber (1905, 35) muotoilee periaatteen Benjamin Franklinia lainaten seuraavasti: ”Muista, että – sananparren mukaan – *hyvä maksaja* on jokaisen kukkaron herra. Jos sinut tunnetaan siitä, että maksat takaisin täsmällisesti lupaamanasi aikana, voit aina lainata kaiken rahan, mitä ystäväsi eivät sillä hetkellä tarvitse.”

Maineensa pilannut velallinen voi yrittää rahan lainaamista niiltä, jotka eivät vielä tunne hänen tapojaan. Rahoitusmarkkinoilla on kehittynyt lukuisia hallintainstituutioita estämään opportunismia. Pankki saattaa antaa lainaa kilpailijoita alemmalla korolla, koska petoksen

kustannus on silloin suurempi ja asiakas tulee pankistaan riippuvaiseksi (Bowles ja Gintis 1993, 87). Työmarkkinoilla vastaavaa instituutiota kutsutaan tehokkuuspalkaksi. Se on markkinatasoa korkeampi ja motivoi työntekijöitä tekemään työnsä tehokkaasti niin kuin on sovittu.

Tieto epäluotettavasta velallisesta leviää muiden pankkien tietoon, jos pankit ylläpitävät luottohäiriörekisteriä. *Homo oeconomicus* -oletuksen avulla tällaisten rekisterien syntymistä on vaikea selittää markkinatalouden oloissa. Vaikka rekisteri hyödyttää kaikkia osapuolia kun se on jo olemassa, kenelläkään yksittäisellä toimijalla ei näytä olevan kannustinta sen perustamiseen. Jonkin muun kuin voitontavoittelun on oltava hankkeen käynnistäjänä.

Alkuvaiheen puuhamiesten vaikuttimet voivat kummuta esimerkiksi yhteisvastuun tunteesta tai halusta rankaista huijareita. Daniel B. Klein (1992, 284) esittää, että luottohäiriörekisteri saadaan ehkä alulle osuustoiminnallisena talkoohankkeena, ja kun kriittinen määrä luottotietoja on onnistuttu keräämään, rekisteriä pystytään pyörittämään kannattavana liikeyrityksenä. Taloustieteessä tavanomainen takaportti on olettaa, että valtiovalta perustaa luottotietorekisterin pankkien puolesta. Tämä vain siirtää selitystehtävää. Kenen etujen mukaista on perustaa itse valtiovalta? Miksi tuota valtaa käyttävien kannattaa tuottaa julkishyödykkeitä?

Uusklassisen taloustieteen rationaalisuusoletus ei edellytä, että laina-asiakkaat ovat kiinnostuneita vain rahasta. Velallinen voi hoitaa lainansa lyhennykset tunnollisesti moraalisen vakaumuksensa takia. Tällainen velallinen ei pyri pankin luottamukseen saadakseen siitä taloudellista hyötyä, vaan koska niin kuuluu tehdä ja muu olisi väärin.

Taloustieteen rutiiniratkaisu moraalin selittämiseksi on olettaa se annetuksi tekijäksi (Kirzner 1992, 200). Moraalitekijät voidaan sisällyttää joko taloudenpitäjien preferensseihin tai valintojen rajoitteisiin (Goldfarb ja Griffith 1991, 66). Edellisessä tapauksessa velallinen maksaa lainansa takaisin, koska luottamuksen pettäminen aiheuttaisi hänessä syyllisyyden tunnetta ja muita henkisiä kustannuksia. Jälkimmäisessä tapauksessa lainan maksamatta jättäminen ei kuulu oletettuihin valinnan vaihtoehtoihin.

Moraalitekijöiden käsitteleminen eksogeenisina on toimiva ratkaisu teorian sisäisen logiikan ongelmiin. Teorian ulkopuolisen empirian kannalta sillä pystytään tuottamaan vain tautologioita (James 2002, 302). Moraalin eksogeenisuus saattaa myös olla virhepäätelmien lähde, sillä se voi muuttua endogeenisesti taloudellisista tekijöistä johtuen. Esimerkiksi verovelvollisilla on kasvava taipumus kiertää veroja, kun veronkierron havaitaan yleistyvän yhteiskunnassa (Vihanto 2003, 120). Vastaavasti voidaan odottaa, että pankkien velalliset laiminlyövät velkojensa takaisinmaksun sitä todennäköisemmin, mitä yleisemmin muiden havaitaan menettelevän tällä tavalla.

Arvojen muutokset näkyvät lasten kasvatuksessa. Jos muut laiminlyövät kasvatustehtävän ja moraalittomuus yleistyy yhteiskunnassa, omatkin lapset saattaa olla kannattavaa kasvattaa itsekkäiksi selviytyjiksi. Toinen esimerkki arvojen muutoksista on uskonnollisen käyttäytymisen siirtyminen yksityiselle elämänalueelle (Kääriäinen 2003, 94). Tällaisetkin tekijät kuuluvat taloudellisen selittämisen piiriin.

3. Rajoittunut rationaalisuus

Pankkien laina-asiakkaiden rationaalisuus on

tosiasiassa rajoittunutta. Tietämys päätöksiin vaikuttavista asioista on puutteellista ja jäsentymätöntä, tietämyksen käsittely on epätäydellistä, ja tunteet vaikuttavat erottamattomalla tavalla päätösten sisältöön. Kun rationaalista käyttäytymistä tarkastellaan sellaisena kuin sen havaitaan esiintyvän todellisuuden oloissa, luottamuksen ja moraalin kaltaisia yhteiskunnallisia ilmiöitä pystytään selittämään paremmin.

Velallinen ei tiedä tarkasti eikä osaa aina edes kuvitella mielessään, mitä kaikkea lainan lyhennyksistä laistaminen saattaisi aiheuttaa (Kirzner 1992, 219). Taloustieteilijät puhuvat *aidosta epävarmuudesta* halutessaan välttää väärinkäsitystä ja erottaa toisistaan reaalimaailman tietämättömyys ja uusklassisen mielikuvitusmaailman jäsentynyt epävarmuus. Myös kognitiiviset rajoitteet vaikeuttavat täydellisen päätöksen tekemistä. Havaitseminen ja tarkkaavaisuus ovat vajavaisia, muisti toimii huonosti ja ajattelussa tapahtuu virheitä. Kaiken tämän lisäksi tunteet värittävät jokaista päätöksenteon vaihetta. Tunteilla tarkoitetaan tässä artikkelissa ylpeyden, katumuksen, kateuden tai muun vastaavan tunnetta, joka aiheuttaa ihmisessä mielihyvää tai mielipahaa (Elster 1998, 48).

Rajoittuneesti rationaalisesta laina-asiakkaasta voisi olla esimerkkinä opintojaan aloitteleva ylioppilas. Hänellä ei ole entuudestaan omakohtaista kokemusta pankkilainan ottamisesta puhumattakaan sellaisen maksamatta jättämisestä. Hän on varmaankin saanut vanhemmiltaan ohjeita, lukenut lehdistä liemeen joutuneiden velallisten kohtaloista ja muutenkin kuullut velkaantumisen riskeistä. Opintolainan ottamiseen ja sen takaisin maksamiseen vaikuttaa myös tieto muista itse koetuista tai muuten tutuista tilanteista, jotka ovat toisenlaisia mutta sisältävät samoja piirteitä (Vihanto 2003, 113). Opiskelija on elämänsä aikana antanut ja hänelle on annettu lukemattomia lupauksia, ja tietoa on kertynyt sekä lupausten pitämisen että valehtelun seurauksista.

Ihmisen tietämys on käytännössä liian rajoittunutta optimointia varten, mutta se on silti usein riittävää järkevien päätösten tekemiseksi. Vaikka velallinen ei tietäisi, onko velan maksaminen sovitulla tavalla paras olemassa olevista vaihtoehdoista, hänellä voi olla tarpeeksi tietoa pitää sopimusten noudattamista itselleen hyvänä tai ainakin tyydyttävänä yleisenä periaatteena. Psykologisessa taloustieteessä kutsutaan *heuristiikaksi* taipumusta toimia tietyllä tavalla tai toistaa tiettyä toimintatapaa eri tilanteissa, joilla on toimijan mielestä olennaisia yhteisiä piirteitä (Vihanto 2002, 119). *Instituutioista* on kysymys, kun säännönmukaisuudet ilmenevät laajalti ja pitkään yhteiskunnassa. Ne voidaan luokitella moraali- ja oikeusinstituutioihin sekä näiden alaisuudessa kehittyviin hallintainstituutioihin.

Kognitiivisista rajoitteista johtuen optimointi on käytännössä mahdotonta silloinkin, kun tietämys päätökseen vaikuttavista seikoista sattuu olemaan täydellinen. Tällaisissa tilanteissa kuten Rubikin kuution ratkaisemisessa heuristiikat auttavat löytämään tyydyttäviä ratkaisuja. Jos lupausten pitäminen ja luotettavuus ovat osoittautuneet pankkilainaa hakevan mielestä toimiviksi aikaisemmissa sopimus- ja muissa suhteissa, hän saattaa noudattaa samaa heuristiikkaa myös pankin asiakkaana ollessaan harkitsematta asiaa sen tarkemmin. Hyvä heuristiikka sisältää arvaamattoman paljon hyödyllistä tietoa, joka on muotonsa ansiosta helposti käytettävissä ja usein myös siirrettävissä esimerkiksi opettajalta oppilaalle. Tieto voi olla suureksi osaksi hiljaista.

Tietämyksen ja sen käsittelyn rajoitteiden ohella tunteet vaikuttavat velallisen valintoihin.

Luotettavuudesta voi kehittyä hänelle niin tärkeä heuristiikka ja minuuden osa, että siitä poikkeaminen aiheuttaa voimakasta häpeän tai muun mielipahan tunnetta, ja sen noudattaminen tulee melkein automaattiseksi. Halu säilyttää maine vaikuttaa tunteisiin, mutta maineen menetyksestä koituva vahinko ei yksin riitä selitykseksi.

Pankin kannattaa suunnitella toimenpiteet luottotappioiden ennalta ehkäisemiseksi sen mukaan, millä tavalla rationaalisina se pitää lainanhakijoita. Jos näiden ajatellaan olevan rationaalisia uusklassisen taloustieteen mielessä, paras keino välttää luottotappioita on tehdä niiden tuottaminen sopivilla kannustimilla velallisten kannalta epäedulliseksi. Usein mainittuja esimerkkejä ovat vakuuden tai henkilötakauksen vaatiminen. Jos taas lainanhakijoiden oletetaan olevan rajoittuneesti rationaalisia, hyödyllistä on pyrkiä erottelemaan asiakkaat näiden noudattamien heuristiikkojen perusteella.

Rutiinikäytäntö pankeissa on käyttää luottopäätöksen yhtenä perusteena lainanhakijoiden taloudellista historiaa. Kulutusluotoissa tärkeitä ovat säästämis- ja työmarkkinakäyttäytyminen, joita voidaan painottaa luottopisteytyksen avulla. Asiakasta pidetään tällaisissa analyyseissa luotettavana, jos hän on osoittautunut luottamuksen arvoiseksi muissa vastaavissa tilanteissa ja hänen voidaan odottaa käyttäytyvän samoin myös jatkossa. Esimerkki hyvästä signaalista on aiemmissa luottosuhteissa havaittu valmius kertoa vaikeuksista heti niiden ilmaannuttua (Nooteboom 2002, 95).

Heuristinen käyttäytyminen herättää luottamusta pelkästään sen takia, että se on ainakin joiltakin piirteiltään säännönmukaista ja näin ollen ennustettavaa (Hayek 1973, 97). Pankin luottamus asiakkaaseensa on selitettävissä tässäkin tavalla, joka on taloustieteellinen. Asiakas ei toimi uusklassisen taloustieteen rationaalisuusoletuksen mukaisesti mutta kylläkin järkevästi siinä rajoittuneessa mielessä, että hän *pyrkii* soveltamaan kannaltaan edullisia proseduureja (Simon 1978, 9).

Rajoittuneen rationaalisuuden korostaminen ei tarkoita, että taloudelliset kannustimet olisivat merkityksettömiä. ”Kovat” kannustimet ovat edelleen tärkeitä, mutta niiden vaikutukset ovat rationaalisuuden rajoitteiden vuoksi usein yllättäviä, ja yllättävillä tekijöillä on kannustinvaikutuksia. Näitä kysymyksiä tarkastellaan seuraavaksi.

4. Luotettavuuden lisääminen

Taloustieteen tehtävä ei ole kertoa ihmisille, mikä on heille hyväksi tai miten heidän pitäisi käyttäytyä. Neuvoja voidaan vain antaa siitä, millaisia keinoja ihmisten olisi viisasta käyttää, *jos* he ovat päättäneet pyrkiä tiettyyn tavoitteeseen. Seuraavassa oletetaan pankin haluavan luotettavia laina-asiakkaita ja pohditaan keinoja tavoitteeseen pääsemiseksi.

Homo oeconomicus -oletuksen mukaan vakuuden vaatiminen on tehokas keino voimaansaattaa luottosopimus. Jos asuntovelallinen jättää lainan maksamatta, pankilla on mahdollisuus myydä asunto omaan lukuunsa ja pakottaa näin velallinen noudattamaan sopimuksen ehtoja. Käytännössä merkitystä on myös *sisäisellä motivaatiolla*, joka ajaa ihmisen tekemään asioita ilman mitään ilmeistä palkkiota vain niiden itsensä vuoksi (Frey 1992, 162).

Yksi mahdollinen syy sisäisen motivaation syntymiseen on *oikeudenmukaisuuden tunne*. Kun tällainen tunne viriää velallisessa, hän saattaa maksaa velkansa vaikka voisi yhtä hyvin karata ulkomaille ja selvitä pälkähästä il-

man minkäänlaista rahallista tappiota. Lupauksessa pysyminen on tällaiselle velalliselle velvollisuus ja tuntuu hänestä ainoalta oikealta tai oikeudenmukaiselta teolta.

Edeltä käsin on käytännössä mahdotonta luetella tyhjentävästi, mitä oikeudenmukaisuus tarkoittaa. Yleensä ihmiset pystyvät sanomaan, onko jokin tietty toiminta oikeudenmukaista tai ainakin, jos se *ei* ole oikeudenmukaista. Yhteiskuntajärjestys tuskin olisi mahdollinen ilman jaettua käsitystä oikeudenmukaisuudesta.

Yhteiskuntasopimus

Sopimusvapaus ja siihen kuuluva velvollisuus noudattaa vapaaehtoisesti tehtyjen sopimusten ehtoja ovat keskeisiä markkinatalouden oikeusperiaatteita. Vapaaehtoisesti tehty luottosopimus hyödyttää sekä velkojaa että velallista siten, kuin osapuolet itse arvioivat hyötyään sopimuksenteon hetkellä. Kulutusluottoon turvautuminen voi olla pitkäaikaistyöttömälle ikävä ratkaisu, mutta kuitenkin paras kaikista tiedossa olevista vaihtoehdoista. Velallinen saattaa tästä huolimatta kokea sopimuksen epäoikeudenmukaiseksi, jos sitä sääntelevät oikeusperiaatteet ovat hänen mielestään kohtuuttomia ja tämän vuoksi mahdottomia hyväksyä.

Pankkien laina-asiakkaat noudattavat luottosopimuksen ehtoja todennäköisesti sitä tunnollisemmin, mitä paremmin he kokevat voivansa hyväksyä voimassa olevan sopimusoikeuden periaatteet. Kansanvaltaisen yhteiskunnan jäsenten voidaan ajatella sopivan oikeusjärjestelmän perustuslaillisista periaatteista *yhteiskuntasopimuksessa*, jonka kanssa sopusoinnussa myös sopimusoikeuden periaatteiden tulee olla (Rawls 1971, 12). Osapuolet ovat tässäkin sopimuksessa rajoittuneesti rationaalisia (Donaldson ja Dunfee 1994, 256).

Suuren yhteiskunnan jäsenet eivät pysty käytännössä tekemään yksimielistä yhteiskuntasopimusta. He voivat kuitenkin pohtia mielessään, olisivatko he *periaatteessa* valmiit suostumaan eduskunnan säätämiin lakeihin. Jos tällainen suostumus on annettavissa, lait muistuttavat muita vapaaehtoisesti tehtyjä sopimuksia ja herättävät samanlaisia velvollisuudentunteita (Vihanto 2003, 123). Jokaisen kansalaisen moraalinen tehtävä on myötävaikuttaa osaltaan uusien lakien löytämiseen, kannattaa ehdotuksia niiden odotettavissa olevien yleisten vaikutusten perusteella ja muutenkin täyttää ”konstitutionaalinen velvollisuutensa” ajattelematta aina ensimmäiseksi omaa yksityistä etua (Buchanan 1991, 154).

Yhteiskunnallinen eriarvoisuus vaikeuttaa yhteiseen normiperustaan pääsemistä. Osa ihmisistä saattaa pitää markkinatalouden oikeusperiaatteita varakkaita suosivina tai muuten puolueellisina. Vaikka vapaan markkinatalouden tiedetään edistävän tehokkuutta (Kirzner 1992, 223), pelisääntöjä vastustetaan ja pidetään siksi vähemmän velvoittavina. Seurauksena on luottamuksen heikkeneminen koko yhteiskunnassa.

Suuret toimeentulo- ja varallisuuserot vähentävät luottamusta myös luotonannossa. Valtiovallan keinoja luottamuksen lisäämiseksi ovat koronkiskonnan kieltäminen, luotonantajan vastuun laajentaminen ja velkajärjestelyn tarjoaminen vaikeuksiin joutuneille velallisille kansalaismielipiteen viitoittamalla tavalla.

Velallinen saattaa pitää sopimusoikeuden periaatteita hyväksyttävinä ottaessaan lainaa, mutta muuttaa käsityksiään laina-ajan kuluessa. Suhtautuminen voi muuttua esimerkiksi silloin, kun velallinen kokee ajautuneensa vaikeuksiin ilman omaa syytään työttömyyden, sairastumisen tai muun vastaavan syyn takia.

Ihmisen taipumus tulkita kaikkia uusia havaintoja omien etujen ja tunteiden kannalta edullisella tavalla vahvistaa osaltaan negatiivista suhtautumista sopimusvelvoitteita kohtaan (Frijda 1988, 282). Työpaikkansa menettänyt velallinen näkee kaikissa talousuutisissa alkavan taantuman merkkejä, ja syyt hyvien työtilaisuuksien vähäisyyteen tuntuvat olevan yhä selvemmin omien vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella.

Muiden velallisten käyttäytyminen on toinen mahdollinen syy muutoksiin suhtautumisessa sopimusvelvoitteita kohtaan. Pankkiasiakas voi pitää velvollisuutta noudattaa sopimuksia sinänsä oikeutettuna, mutta jättää lainansa silti maksamatta, jos muutkin jättävät. Pahimmassa tapauksessa luottohäiriöistä kehittyy tarttuva joukkoilmiö, joka leviää epidemian tavoin koko yhteiskuntaan ja lahottaa moraalia muuallakin kuin luottosopimuksissa. Prosessi saa ehkä alkunsa täysin mitättömästä syystä ja jopa pelkistä kuvitelmista, vahvistaa arvaamattomasti itse itseään ja lukkiutuu lopulta kaikkien kannalta onnettomaan umpikujaan. Keskeinen keino estää prosessia karkaamasta käsistä on soveltaa nollatoleranssia, puuttua päättäväisesti vähäisiinkin sopimusrikkomuksiin ja osoittaa tällä tavalla, että yhdessä sovituista pelisäännöistä ei sovi livetä missään olosuhteissa. Moraalikäsitysten endogeeninen muuttuminen on otettava huomioon myös pankkivalvonnassa (Vihanto 2002, 124).

Itsemääräämisen

Ihmisillä on edellä oletettu olevan suurempi taipumus noudattaa tekemiään sopimuksia, jos he pitävät taustalla olevia sopimusoikeuden periaatteita hyväksyttävinä. Ilmiötä voidaan selittää toimintavapauden ja itsemääräämisen tunteilla, joiden heikkenemisen tiedetään syrjäyttävän sisäistä motivaatiota (Frey 1992, 166). Pankin kannattaa käyttää laina-asiakkaiden psykologista taipumusta hyväkseen ja luoda hyviksi havaituilla keinoilla vaikutelma itsemääräämisestä koko laina-ajan kestolle.

Luottosopimuksen kaikki ehdot, mukaan lukien epäedulliset ja harvoin sovellettavat, on hyvä selittää sopimusta tehtäessä asiakkaalle, jottei tämä pääse ahdingon sattuessa sälyttämään moraalista vastuuta pankille. Lyhennyksen vähän myöhästyessä ei ole syytä heti epäillä pahinta. Järeiden perintätoimien sijasta on viisaampi ryhtyä selvittämään velallisen kanssa ongelman syitä ja ratkaisuja. Taseanalyysien, kovenanttien ja muiden valvontakeinojen käytössä kannattaa noudattaa hienovaraisuutta. Vanhan asiakkaan luottosopimukseen jätetään aukkoja jopa tarkoituksella herättämään velallisessa luotettavuuden tunteita.

Täydellinen sopimus ja täysin läpinäkyvä sopimussuhde saattavat olla optimaalisia rajoittumattomasti rationaalisten sopimusosapuolten välillä. Todellisuuden olosuhteissa ne provosoivat opportunismia niin kuin huippuvarma vartiointi vankilapakoja ja pikkumainen työajanseuranta työhaluttomuutta. Luottamuksen puute toteuttaa siis itse itseään ja johtaa vaikeasti peruutettavaan noidankehään (Nooteboom 2003, 27).

Yksityiskohtainenkin luottosopimus toimii, jos se tehdään luottamuksen ilmapiirissä ja luottamusta yhdessä rakentaen. Bart Nooteboom (2002, 122–124) selittää kirjassaan, kuinka sopimusprosessin edetessä osapuolet oppivat ymmärtämään toisiaan, kehittävät keskinäistä empatiaa ja sitoutuvat kumpaakin hyödyttävään yhteistyöhön. Luottosopimuksen allekirjoittaminen on tässä ajattelussa enemmänkin psykologisen vuorovaikutusprosessin sym-

bolinen välitavoite kuin juridisesti sitova yksittäinen tapahtuma. Toisen perinpohjainen tunteminen on tarpeen erityisesti sellaisten katastrofien välttämiseksi, joihin kulttuuriltaan erilaiset osapuolet voivat ajautua (Good 1988, 45).

Pankin ja sen laina-asiakkaan välinen luottamus on saattanut käynnistyä vuosikymmeniä ennen luottosopimuksen tekemistä. Pankki on antanut ristiäislahjaksi säästöpossun, ja kannustus ennakkosäästämisen vuosina on vahvistanut sitoutumista. Pankki ylläpitää luottamuksen ilmapiiriä muistamalla asiakkaitaan syntymäpäivinä sekä kutsumalla heitä aika ajoin asiakastilaisuuksiin aina saman tutun konttorin kokoustiloihin. Velalliset kokevat tällaiset huomionosoitukset kiitoksena velvoitteidensa hoitamisesta ja itseluottamusta lisäävinä tekijöinä (Nooteboom 2002, 95).

Vastavuoroisuus

Velallisen taipumus pitää pankin vaatimuksia oikeutettuina kasvaa, jos pankin oma toiminta vaikuttaa oikeutetulta. Pankkitoimihenkilöiden irtisanominen heti töiden vähentyessä tai suurten osinkojen maksaminen voitollisen tilivuoden jälkeen ovat markkinataloudessa laillisia toimenpiteitä ja usein ehtoja taloudelliselle tehokkuudelle. Ihmiset saattavat silti pitää niitä ahneuden merkkinä tai muuten vastenmielisinä, jos pankki pystyisi ilmankin jatkamaan toimintaansa.

Velallisten halu menetellä oikein sellaista pankkia kohtaan, joka menettelee puolestaan oikein omalta osaltaan, on selitettävissä *vastavuoroisuuden* käsitteellä. Inhimillinen ominaisuus vastata toisen käyttäytymiseen samalla mitalla on luontainen (Rawls 1971, 495) samoin kuin taipumus kostaa kustannuksiin katsomatta luottamuksen pettäminen (Nooteboom 2002, 25). Vastavuoroisuusheuristiikka on yksi selitys sille, miksi pienet osuustoiminnalliset paikallispankit menestyvät kilpailussa suurten kansainvälisten liikepankkien keskellä. Se on samalla este uusien pankkien perustamiselle, sillä kuten Robert Axelrod (1984, 138) muistuttaa vastavuoroisuus edellyttää käynnistyäkseen toisen osapuolen luottavaista aloitetta.

Myös henkilökohtaiset suhteet lisäävät pienen paikallispankin kilpailukykyä. Lupauksen pettäminen tuntuu erityisen häpeälliseltä, kun sen on antanut toiselle ihmiselle, jota on kätellyt luottoneuvottelun päätteeksi ja joka tervehtii kylällä. Adam Smith (1759, III.2.6) jo aikoinaan selitti, että ihmisellä on luontainen halu miellyttää ja haluttomuus loukata muita. Julkishyödyke-eksperimenteissä on havaittu, että koehenkilöiden keskustelu vaikuttaa selvästi yhteistyöhalukkuuteen (Ledyard 1995, 156).

Max H. Bazerman ym. (1998, 86–97) tarkastelevat ilmiön mahdollisia selityksiä. Kasvokkain tapaaminen, tuttuus ja muunlainen läheisyys lisäävät luotettavuutta, koska tällaisissa tilanteissa kuten perheen piirissä on yleensä kannattavaa olla luotettava (Vanberg 1994, 57). Toisiaan muistuttavat tapaukset sekoittuvat keskenään, mikä saattaa johtaa oman edun kannalta huonoihin päätöksiin (Vihanto 2003, 119). Samasta syystä paikallispankin velallisista saattaa kehittyä ikuisia ja uskollisia asiakkaita, jotka ovat haluttomia kilpailuttamaan edes kokeeksi ”omaa” pankkiaan ja siirtämään rahaasioitaan muualle pienen voiton toivossa. Uskollisuudella on rajansa, sillä riittävän suuri korkoero tai muu saa asiakkaan teroittamaan valppauttaan (Nooteboom 2002, 43).

Velallisen kohtaaminen kasvokkain luottoneuvotteluissa, kauppakamarin kokkareilla tai

muissa tilanteissa on pankin kannalta hyödyllistä myös asiakkaiden luotettavuuden seulonnassa. Kokenut luottovirkailija pystyy tekemään päätelmiä lainanhakijan kasvonliikkeistä, eleistä ja muista henkilökohtaisista ominaisuuksista. Taito selittyy ihmisen ylivertaisella hahmontunnistuskyvyllä (Axelrod 1984, 102).

Yksi päätösvirheiden lähde on epärationaalinen *luottamussiirto*. Ihmisillä on taipumus luottaa keskimääräistä enemmän sellaisiin ryhmiin kuuluviin henkilöihin, joissa he tuntevat luotettavia jäseniä. Suomalainen pyytää mieluummin toista suomalaista kuin yhtä tuntematonta ulkomaalaista katsomaan tavaroitaan uimarannalla (Ilmonen 2002, 31). Verkkokaupassa luotetaan yritykseen, jonka sivuilla on linkkejä luotettavina pidettyjen toisten yritysten sivuihin, vaikka mitään yhteistyötä ei olisikaan (Stewart 2003, 14).

Verkostot

Asiakassuhteen jatkuessa luottovirkailija kuulee asiakkaalta itseltään ja hänet tuntevilta muilta henkilöiltä asioita, joista ei ole muuten saatavissa tietoa tai edes soveliasta kysyä. Michel Ferrary (2003, 685) mainitsee esimerkkeinä yrittäjäasiakkaan avioliitto- ja alkoholiongelmat. Mika Kallioinen (2002, 139) osoittaa tutkimuksessaan, että 1800-luvun kehittymättömissä instituutio-oloissa suhteet olivat suorastaan välttämättömiä liiketoiminnan vaatiman rahoituksen järjestämisessä.

Luottotietojen luonteesta johtuen luottovirkailijan pitkä työsuhde pankkiin on omiaan lisäämään työn tuottavuutta. Henkilökunnan pysyvyys on pankin kannalta edullista myös lisätessään asiakkaiden pankkiuskollisuutta (Saparito, Chen ja Sapienza 2004, 402).

Suhdepankkitoiminnalla on sanotun perusteella selvä kilpailuetu suhteessa verkkopankkitoimintaan. Kansainvälinen verkkopankki säästää yksinkertaisissa sopimuskustannuksissa kuten konttorien ylläpitokuluissa, mutta pieni paikallispankki onnistuu paremmin pehmeän tiedon hallinnassa. Menestyvä suhdepankkitoiminta asettaa vaatimuksia sekä pankin omalle organisaatiorakenteelle että pankkivalvonnan asiantuntemukselle (Berger ja Udell 2002, 39; 44).

Tavoitettavuus

Kokeellisessa taloustieteessä ihmisten on havaittu kiinnittävän erityistä huomiota äskettäin tai voimakkaasti koettuihin ja tämän vuoksi helposti mieleen tuleviin asioihin (Frijda 1988, 275). *Tavoitettavuudesta* johtuen velallinen todennäköisesti välttää hankaluuksiin joutumista erityisesti silloin, kun naapurin taloa ollaan myymässä pakkohuutokaupalla tai kun hän on itse jäänyt juuri kiinni verovilpistä. Pintaan nousevat epävarmuuden tunteet saavat velallisen tulkitsemaan muitakin tapahtumia valikoiden ja kuulemaan uhkaavia risahduksia niin kuin yksinäinen yöpyjä syrjäisessä autiotalossa.

Pankin kannattaa ottaa tavoitettavuusheuristiikka huomioon, kun se harkitsee edellä tarkasteltuja keinoja velallisten luotettavuuden lisäämiseksi. Kestävää kehitystä tukevan ympäristöinvestoinnin rahoituspäätös julkistetaan mieliin painuvalla tavalla, voitonjako pankin omistajille toteutetaan huomaamattomassa muodossa, pankin vastuuhenkilöt esiintyvät julkisuudessa hyvinä koettujen asioiden yhteydessä, ja luotonottoon sisältyvistä riskeistä kerrotaan lainanhakijoille hätkähdyttävällä tavalla.

Takaajan vaatiminen pankkilainalle voi olla tavoitettavuuden vuoksi tehokas keino ehkäis-

tä luottotappioita. Velallisen on helppo kuvitella mielessään, miltä hänen sedästään tai muusta lainansa takaajasta tuntuisi, jos tämä joutuisi myymään kotinsa takausvastuusta selvitäkseen. Tuntemuksissa on eroja, sillä myötäelämisen taito ja tunneäly vaihtelevat suuresti ihmisten välillä. Takaajan kannalta tilanne saattaa olla kiusallinen, sillä lähisukulaisen luotettavuuden epäileminen ei ole soveliasta, ja valvonta käy tämän vuoksi hankalaksi.

5. Loppupohdinnat

Pankilla on käytettävissään monenlaisia keinoja, joilla se pystyy vaikuttamaan velallisten kannustimiin noudattaa luottosopimuksen ehtoja. Luoton myöntämisen edellytykseksi voidaan asettaa turvaava vakuus, joka tarvittaessa realisoidaan kattamaan velallisen vastuita. Tällaisten keinojen tehokkuus perustuu ulkoiseen motivaatioon. Tässä artikkelissa on tarkasteltu sisäisiä kannustintekijöitä, jotka saavat velalliset maksamaan velkansa ilman odotusta palkkion saamisesta tai uhkaa sellaisen menettämisestä. Pääasiallisena innoittajana on oletettu olevan halu toimia niin kuin on oikein ja mikä tuntuu tämän vuoksi hyvältä.

Yhteiskunta tarvitsee toimiakseen sekä sisäisiä että ulkoisia kannustintekijöitä. Molempien ymmärtäminen on välttämätöntä kaikissa yhteiskuntatieteissä. ”Jos taloustieteilijät tuntuvat mielellään unohtavan tehokkaan talouden tarkasteluissaan sosiaaliset rakenteet, sosiaalitieteilijät tuntuvat mielellään unohtavan, miten hyvä asia on talouden tehokkuus” (Kajanoja 1998, 49). Moraali-, oikeus- ja hallintainstituutioista rakentuva *sosiaalinen pääoma* on niin kuin materiaalinenkin pääoma erikoistuneista osista koostuva monimutkainen rakenne, jonka osien välillä on muuttuvia korvaavuus- ja täydentävyyssuhteita (Coleman 1988, 98). Esimerkiksi velallisen toimien tarkka valvonta lisää tämän ulkoisia kannustimia huolehtia velvoitteistaan, mutta pilaa samalla sopimussuhteen ilmapiiriä ja vaatii tuekseen muita toimenpiteitä (Williamson 1993, 480).

Pankin kannalta kulloinkin paras toimenpiteiden yhdistelmä riippuu oikeusjärjestelmän varmuudesta, edellisestä pankkikriisistä kuluneesta ajasta, velallisen työmarkkinoiden kireydestä ja lukemattomista muista, usein jatkuvasti muuttuvista seikoista. Ulkoiseen motivaatioon on aihetta kiinnittää erityistä huomiota, kun lainaturvavakuutus tai muu tarjoaa suotuisia tilaisuuksia moraalikadon ilmenemiselle. ”Tilaisuus tekee varkaan” (Kanniainen 2003, 103). Sokea luottamus toiseen on yleisestikin ottaen tyhmää, ja pankilla on erityisen painavat syyt välttää haavoittuvuutta hyväksikäytölle. Luottavaisuuden ja luottamuksen rakentamisen järkevyys pankin tai koko yhteiskunnan kannalta riippuu kulloisenkin tapauksen yksityiskohdista, ja parhaiden keinojen valinta on viime kädessä aina empiirinen kysymys (Levi 2000, 152).

Kun velallinen maksaa velkansa sisäisen motivaation ajamana, hän on luotettava sanan tavanomaisessa merkityksessä. Samaa ei voi sanoa velallisesta, joka hoitaa sovittuja lyhennyksiä vain niin kauan kuin se on hänelle itselleen edullista ja rikkoo häikäilemättä lupauksensa heti ensimmäisen tilaisuuden tullen. Ihmisyhteisöissä on kehittynyt biologisen ja sosiaalisen evoluution tuloksena lukemattomia instituutioita, jotka tukevat todellisen luottamuksen syntymistä ja luottamuspääoman säilymistä ihmisten välisissä suhteissa. Ne ovat usein moraali-instituutioita. Luottamus ja moraali liittyvät saumattomasti yhteen myös alueen taloustieteellisessä tutkimuksessa. □

Kirjallisuus

Axelrod, R. (1984): *The Evolution of Cooperation*. Basic Books. New York.

Bazerman, M. H., Gibbons R., Thompson L. ja K. L. Valley (1998): "Can Negotiators Outperform Game Theory?", Kirjassa Halpern J. J. ja R. N. Stern (toim.) *Debating Rationality. Nonrational Aspects of Organizational Decision Making*. ILR Press, Ithaca, s. 78–98.

Berger, A. N. ja G. F. Udell (2002): "Small Business Credit Availability and Relationship Lending: The Importance of Bank Organisational Structure." *Economic Journal* 112, F32–F53.

Bowles, S. ja H. Gintis (1993): "The Revenge of Homo Economicus: Contested Exchange and the Revival of Political Economy." *Journal of Economic Perspectives* 7(1), s. 83–102.

Buchanan, J. M. (1991): *The Economics and the Ethics of Constitutional Order.* University of Michigan Press, Ann Arbor.

Coleman, J. S. (1988): "Social Capital in the Creation of Human Capital". *American Journal of Sociology* 94 Supplement, S95–S120.

Donaldson T. ja T. W. Dunfee (1994): "Toward a Unified Conception of Business Ethics: Integrative Social Contracts Theory." *Academy of Management Review* 19(2), s. 252–284.

Elster, J. (1998): "Emotions and Economic Theory". *Journal of Economic Literature* 36(1), s. 47–74.

Ferrary, M. (2003): "Trust and Social Capital in the Regulation of Lending Activities". *Journal of Socio-Economics* 31(6), s. 673–699.

Frey, B. S. (1992): "Tertium Datur: Pricing, Regulating and Intrinsic Motivation". *Kyklos* 45(2), s. 161–184.

Frijda, N. H. (1988): "The Laws of Emotion". Kirjassa Jenkins J. M., Oatley K. ja N. L. Stein (toim.) *Human Emotions: A Reader*. Blackwell, Oxford 1998, s. 270–287.

Goldfarb, R. S. ja W. B. Griffith (1991): "Amending the Economist's "Rational Egoist" Model to Include Moral Values and Norms, Part 2: Alternative Solutions." Kirjassa Koford K. J. ja J. B. Miller (toim.) *Social Norms and Economic*. University of Michigan Press, Ann Arbor, s. 59–84.

Good, D. (1988): "Individuals, Interpersonal Relations, and Trust". Kirjassa Gambetta D. (toim.) *Trust. Making and Breaking Cooperative Relations*. Basil Blackwell, Oxford, s. 31–48.

Hayek, F. A. (1973): *Rules and Order. Law, Legislation and Liberty. A New Statement of the Liberal Principles of Justice and Political Economy, osa 1*. Routledge & Kegan Paul, London.

Ilmonen, K. (2002): "Luottamus Suomessa 1990-luvulla". Julkaisussa Ilmonen K., Kovalainen A. ja M. Siisiäinen (toim.) *Lama ja luottamus*. Forskningsrapporter från Svenska handelshögskolan 55, Helsinki, s. 20–41.

James, H. S., Jr. (2002): "The Trust Paradox: A Survey of Economic Inquiries into the Nature of Trust and Trustworthiness". *Journal of Economic Behavior and Organization* 47(3), s. 291–307.

Kajanoja, J. (1998): "Sosiaalinen pääoma ja hyvinvointivaltio". Julkaisussa Kajanoja J. ja J. Simpura (toim.) *Sosiaalinen pääoma. Käsite ja sen soveltaminen sosiaali- ja talouspolitiikassa*. Valtion taloudellinen tutkimuskeskus, julkaisuja 24, Helsinki, s. 45–51.

Kallioinen, M. (2002): *Verkostoitu tieto. Informaatio ja ulkomaiset markkinat Dahlströmin kauppahuoneen liiketoiminnassa 1800-luvulla.* Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki.

Kanniainen, V. (2003): "Talouden moraali, markkinavoimat ja yritysten yhteiskuntavastuu". Kirjassa Kanniainen V. ja M. Sintonen (toim.) *Etiikka ja talous*. WSOY, Helsinki, s. 81–124.

Kirzner, I. M. (1992): *The Meaning of Market Process. Essays in the Development of Modern Austrian Economics*. Routledge, London.

Klein, D. B. (1992): "Promise Keeping in the Great Society: A Model of Credit Information Sharing." Kirjassa Klein D. B. (toim.) *Reputation. Studies in the Voluntary Elicitation of Good Con-*

duct. University of Michigan Press, Ann Arbor 1997, s. 267–287.

Kääriäinen, K. (2003): "Teorioita uskonnon ja yhteiskunnan muutoksesta". Kirjassa Kääriäinen K., Niemelä K. ja K. Ketola (toim.) *Moderni kirkkokansa. Suomalaisten uskonnollisuus uudella vuosituhannella*. Kirkon tutkimuskeskuksen julkaisuja 82, Jyväskylä, s. 87–121.

Ledyard, J. O. (1995): "Public Goods: A Survey of Experimental Research". Kirjassa Kagel J. H. ja A. E. Roth (toim.) *The Handbook of Experimental Economics*. Princeton University Press, Princeton, s. 111–194.

Levi, M. (2000): "When Good Defenses Make Good Neighbors: A Transaction Cost Approach to Trust, the Absence of Trust and Distrust". Kirjassa Ménard C. (toim.) *Institutions, Contracts and Organizations. Perspectives from New Institutional Economics*. Edward Elgar, Cheltenham, s. 137–157.

Nooteboom, B. (2002): *Trust. Forms, Foundations, Functions, Failures and Figures*. Edward Elgar, Cheltenham.

Nooteboom, B. (2003): "The Trust Process". Kirjassa Nooteboom B. ja F. Six (toim.) *The Trust Process in Organizations. Empirical Studies of the Determinants and the Process of Trust Development*. Edward Elgar, Cheltenham, s. 16–36.

Rawls, J. (1971): *A Theory of Justice*. Oxford University Press, Oxford 1988.

Saparito P. A., Chao C. C. ja H. J. Sapienza (2004): "The Role of Relational Trust in Bank–Small Firm Relationships". *Academy of Management Journal* 47(3), s. 400–410.

Simon H. A. (1978): "Rationality as Process and as Product of Thought". *American Economic Review* 68(2), s. 1–16.

Smith A. (1759): *The Theory of Moral Sentiments*, toim. D. D. Raphael ja A. L. Macfie. Clarendon Press, Oxford 1976.

Stewart, K. J. (2003): "Trust Transfer on the World Wide Web". *Organization Science* 14(1), s. 5–17.

Vanberg V. J. (1994): *Rules and Choice in Economics*. Routledge, London.

Weber M. (1905): *Protestanttinen etiikka ja kapitalismin henki*, suom. Timo Kyntäjä. WSOY, Juva 1980.

Vihanto M. (2002): "Pankkisääntely psykologisessa oikeustaloustieteessä". Kirjassa Widgrén M. (toim.) *Pankkikilpailu globaalistuvilla markkinoilla*. Taloustieto, Helsinki, s. 113–129, http://www.tukkk.fi/yltalous/kt/mvihanto/pansaa.pdf.

Vihanto M. (2003): "Tax Evasion and the Psychology of the Social Contract". *Journal of Socio-Economics* 32(2), s. 111–125.

Williamson O. E. (1993): "Calculativeness, Trust, and Economic Organization". *Journal of Law and Economics* 36(1), s. 453–486.