

SOSIAALISEN LUOTON MYÖNTÄMISPERUSTEET

SISÄLLYSLUETTELO

Johdanto.....	3
1. Sosiaalisen luotonuksen tarkoitus.....	3
1.1 Sosiaalisen luotonuksen kohderyhmä.....	4
1.2 Sosiaalisen luotonuksen käyttökohteet.....	4
2. Luoton saannin edellytykset.....	5
3. Toimeentulotuen ja sosiaalisen luotonuksen ero.....	7
4. Hakemuksen hylkäämisperusteet.....	8
5. Luoton takaisinmaksuehdot.....	9
6. Luoton irtisanominen.....	10
7. Luototusprosessi.....	11

Liite 1	Laki sosiaalisesta luototuksesta
Liite 2	Sosiaalisen luoton hakemus
Liite 3	Ohjeet luoton hakijalle
Liite 4	Sosiaalisen luoton sopimuslomake
Liite 5	Lainojen yleiset ehdot
Liite 6	Esimerkki lainaennusteesta
Liite 7	Maksuvaralaskelmassa käytettävät välttämättömät elinkustannukset: Kuntainfo Toimeentulokinormi Oikeusministeriön asetus Velkajärjestelynormi

JOHDANTO

Sosiaalisesta luototuksesta annettu laki (1133/2002) tuli voimaan 1.1.2003. Sosiaalihuolto-lakiin (710/1982) ja sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettuun lakiin (812/2000) on tehty muutokset lisäämällä niihin sosiaalista luototusta koskevat maininnat.

Lain perusteella kunnalla on mahdollisuus järjestää sosiaalista luototusta osana kunnan sosiaalihuoltoa siinä laajuudessa, mitä paikalliset tarpeet edellyttävät. Sosiaalinen luototus tarjoaa kuntien sosiaalihuollolle työmenetelmän tukea pienituloisten ja vähävaraisten henkilöiden ja perheiden toimintakykyä ja osallisuutta yhteiskunnassa. Sosiaalisella luototuksella voidaan ehkäistä ja korjata taloudellisia ongelmia mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Luototuksen avulla voidaan tukea pienituloisten ja vähävaraisten kotitalouksien taloudellista päätöksentekoa ja edistää heidän taloudellista aktiivisuuttaan sekä lisätä yhdenvertaisuutta yhteiskunnassa.

1. SOSIAALISEN LUOTOTUKSEN TARKOITUS

1 § Sosiaalinen luototus on sosiaalihuoltoon kuuluvaa luotonantoa, jonka tarkoituksena on ehkäistä taloudellista syrjäytymistä ja ylivelkaantumista sekä edistää henkilön ja perheen itsenäistä suoriutumista.

Sosiaalista luottoa voidaan myöntää erilaisiin tarkoituksiin, jotka ehkäisevät taloudellista syrjäytymistä ja ylivelkaantumista sekä edistävät henkilön ja perheen itsenäistä suoriutumista. Perusteltuja syitä luoton myöntämiseen voivat olla esimerkiksi talouden hallintaan saattaminen, velkakierteen katkaiseminen, kodin hankinnat, kuntoutumisen tai työllistymisen edistäminen, asumisen turvaaminen, sosiaalisen kriisin ylittäminen tai muu hakijan itsenäiseen selviytymiseen vaikuttava asia kuten vakuuksien puuttuminen tai maksuhäiriömerkintä (Liite 1).

1.1. Sosiaalisen luototuksen kohderyhmä

Sosiaalinen luototus on tarkoitettu pienituloisille ja vähävaraisille kuntalaisille, joilla ei ole esimerkiksi

- puuttuvien vakuuksien tai luottohäiriömerkinnän vuoksi mahdollisuutta saada muuta kohtuuhintaista luottoa itsenäiseen selviytymiseen tarvittaviin hankintoihin tai maksuihin
- riittävästi tuloja ja varallisuutta kodin hankintojen ja muiden itsenäisen selviytymisen

- kannalta välttämättömien menojen kattamiseen käteisellä
- perusteita saada avustusta tai muuta rahoitusta
- mahdollisuutta selviytyä nykyisten lainojen hoitomenoista ilman syvempää velkaantumista

Kuntalaiseksi lasketaan vakituisesti Vantaan kaupungissa oleskeleva henkilö, jolla on myös kaupungissa vakituinen osoite.

Yrittäjille ja opiskelijoille voidaan sosiaalista luottoa myöntää tietyin ehdoin:

Tällöin ei kuitenkaan saisi syntyä päällekkäisyyksiä yritystukien kanssa, minkä takia yrittäjille myönnettävien luottojen suuruus tulee pääsääntöisesti jäädä alle 2000 euron. Mikäli sosiaalista luottoa myönnetään yrittäjälle, ei luotolla koskaan kateta tappiollista yritystoimintaa vaan tulojen tulee olla vakiintuneet. Tällöin voidaan yrittäjälle myöntää luotto esimerkiksi tietokoneen hankintaan.

Sosiaalinen luotto voidaan myöntää opiskelijalle tilanteissa, joissa luotto olennaisesti parantaisi opiskelijan edellytyksiä raha-asoidensa hoitamiseen niin, että keskeneräiset opinnot olisi mahdollista saattaa loppuun. Opiskelijalla tulee olla jo säännölliset tulot, jotka mahdollistavat luoton hoitamisen.

Sosiaalista luottoa voidaan myöntää myös sakkoihin ja rikosperusteisiin korvauksiin, jos luotto ehkäisee luotonsaajan taloudellista syrjäytymistä ja ylivelkaantumista sekä edistää itsenäistä suoriutumista.

1.2 Sosiaalisen luototuksen käyttökohteet

Sosiaalisen luototuksen tarkoituksena on lisätä kuntalaisten taloudenhallintaa ja ehkäistä ylivelkaantumista. Sosiaalista luottoa myönnetään tilanteissa, joissa luoton hakija voisi joutua turvautumaan korkeakorkoisiin kulutusluottoihin ja hän tarvitsee taloudellista tukea ongelmien syvenemisen estämiseen. Sosiaalisia luottoja myönnetään myös järjestelylainana, kun luoton hakijan kaikki velat voidaan yhdistää yhdeksi edulliseksi luotoksi, joka tasapainottaa luoton hakijan talouden ja maksuohjelma muodostuu näin hakijan todellisen maksukyvyn mukaiseksi.

Luottoa voidaan myöntää

- muiden lainojen takaisin maksuun
- kotiin liittyviin hankintoihin
- pieniin asunnon muutostöihin
- takuuvuokriin, muuttokustannuksiin ja vuokraträstien hoitamiseen
- työllistymiseen liittyvänä työvälineisiin
- muihin hakijan itsenäisen selviytymisen kannalta perusteltuihin menoihin, esimerkiksi terveydenhuoltomenoihin.

Sosiaalinen luotto on aina käytettävä hakijan kanssa sovittuihin ja luottosopimukseen (liite 4) kirjattuihin menoihin. Sosiaalisen luoton saajan tulee säilyttää tositteet luotolla tekemistään hankinnoista ja esittää tositteet sovittulla aikataululla sosiaaliseen luottoon.

2. LUOTONSAANNIN EDELLYTYKSET

4 § Sosiaalinen luotto voidaan myöntää perustellusta syystä henkilölle, jolla ei ole pienituloisuutensa ja vähävaraisuutensa vuoksi muulla tavoin mahdollisuutta saada kohtuuehtoista luottoa ja jolla on kyky suoriutua luoton takaisinmaksusta.

5 § Sosiaalisen luoton hakijan takaisinmaksukykyä arvioitaessa otetaan huomioon:

- 1) hakijan käytettävissä olevat tulot ja varat sekä hänen ansaintamahdollisuutensa ottaen huomioon hänen ikänsä, työkykynsä ja muut olosuhteet;*
- 2) hakijan tosiasialliset menot;*
- 3) hakijan velat; sekä*
- 4) muut hakijan taloudelliseen asemaan vaikuttavat tekijät.*

Luoton myöntäminen edellyttää aina asiakkaan kanssa yhdessä tehtävää suunnittelua, jolloin selvitetään (liite 2)

- hakijan taloudellinen tilanne
- hakijan mahdollisuus saada luottoa muista rahalaitoksista
- hakijan mahdollisuus realisoida perusturvaan kuulumatonta omaisuuttaan
- luoton käyttötarkoitus
- hakijan perustelut luoton vaikutuksista itsenäiseen selviytymiseen ja elämän laadun kohentumiseen

Mikäli hakijalla ei ole kokemusta haetun suuruisen lainan hoitamisesta tai hakijan talous täytyy sopeuttaa lainan hoitamiseen, hakijalta voidaan vaatia 2-6 kuukauden seurantajakso talouden hoidosta ennen luottopäätöksen tekemistä.

Luoton saajalta edellytetään suoramaksusopimuksen tekemistä pankin kanssa lainan kuukausierien hoitamisesta. Luoton määrästä päätettäessä tulee huomioida, että asiakkaan laskennallinen maksuvara mahdollistaa myönnettävän suuruisen luoton takaisinmaksun.

Maksuvaralla tarkoitetaan sitä laskennallista rahamäärää, jonka luoton hakija kykenee kuukaudessa maksamaan luottoa lyhennyksenä ja korkona. Maksuvara lasketaan todellisten menojen ja nettotulojen erotuksena kuukaudessa. Lisätulot voidaan

huomioida mikäli ne perustuvat työsopimukseen. Välttämättöminä elinkustannuksina käytetään pääsääntöisesti toimeentulotuen perusosaa (liite 7). Tapauskohtaisesti voidaan elinkustannuksiin varata käyttövaroja enemmän, jolloin elinkustannuksina voidaan käyttää Oikeusministeriön asetuksen velallisen maksukyvyyn arvioinnin perusteista yksityishenkilön velkajärjestelyssä mukaisia elinkustannuksia (liite 7).

Lisäksi otetaan huomioon hakijan erityisistä tarpeista ja toimeentulon turvaamiseksi tai itsenäisen suoriutumisen edistämiseksi tarpeellisiksi harkitut menot. On kuitenkin perusteltua jättää osa lainoista, esimerkiksi opintolainat, sosiaalisen luoton ulkopuolelle. Näiden lainojen hoitamiseen varattavat kuukausierät otetaan huomioon sosiaalisen luoton kuukausierää määritettäessä ja lainojen tulee olla myös hoidossa eli niistä tulee olla maksusuunnitelmat, joita luoton hakija noudattaa.

Luoton hakijan tulee toimittaa selvitys kaikista veloistaan ja varoistaan. Velkoja koskevasta selvityksestä tulee käydä ilmi kunkin velan velkoja, velan peruste sekä velkamäärä.

Velkoja ovat mm:

- pankkien velkakirjalainat, luotolliset tilit ja opintolainat
- kuntien asunto- ja peruskorjauslainat
- rahoitus- ja luottokorttiyhtiöiden tililuotot ja lainat
- postimyyntiyriyten ja muiden liikkeiden tililuotot ja osamaksusopimukset
- panttikonttorilainat
- sakot ja tuomioistuimen määräämät korvaukset
- verovelat
- maksamattomat, erääntyneet laskut ja vuokrat
- takaus- ja panttaussitoumukset
- velat yksityishenkilöille

Niissä tilanteissa, joissa luoton hakijalle ei synny laskennallista maksuvaraa eikä sosiaalista luottoa voida myöntää, ohjataan hänet talous- ja velkaneuvontaan hakemaan muuta ratkaisua tilanteeseensa.

Alla on esimerkkilaskelma sosiaalisen luoton vaikutuksesta hakijan maksuvara:

Hakijan taloudellinen tilanne	Ennen luoton myöntämistä	Luotto myönnetty
Palkka netto/kk	1550,00	1550,00
Lapsilisä	143,43	143,43
Elatusapu	155,50	155,50
Asumistuki	550,00	550,00
Tulot yhteensä	2398,93	2398,93
Elinkustannukset	844,05	873,00

Vuokra	950,00	950,00
Sähkö	35,00	35,00
Kotivakuutus	15,00	15,00
Työmatkat	106,50	106,50
Ulosottomenot	500,00	-
Muun velan hoito	135,00	135,00
Menot yhteensä	2685,55	2114,50
Tulot – menot	- 186,62	+284,43

Sosiaalisella luotolla maksetaan ulosotossa olevat velat pois, jolloin velkojen hoitamiseen tarvittavat varat ovat kohtuulliset ja hakijan tulojen ja menojen välinen suhde kääntyy positiiviseksi. Muu velka (hoitomeno 135,00) on hoidossa eikä siihen tarvita sosiaalista luottoa.

Kun maksuvaraa arvioidaan, tulee ottaa huomioon hakijan koko elämäntilanne ja siinä odotettavissa olevat muutokset, esimerkiksi lapsilisien päättyminen. Maksuvaran tulee olla riittävä koko lainan takaisinmaksun ajan.

Lisävelkaantumisen estämiseksi haetaan luoton saajalle vapaaehtoiset luottohäiriömerkinnät luotonmaksun ajaksi Suomen Asiakastieto Oy:n ja Bisnode Finland Oy:n luottorekistereihin. Merkinnästä käy ilmi luoton saajan talouden tasapainottaminen vapaaehtoisella velkajärjestelyllä ja se estää uusien luottojen myöntämisen.

3. TOIMEENTULOTUEN JA SOSIAALISEN LUOTOTUKSEN ERO

10 § Ennen sosiaalisen luoton myöntämistä tulee selvittää hakijan oikeus saada toimeentulotuesta annetun lain (1412/1997) mukaista toimeentulotukea. Henkilön oikeutta saada toimeentulotukea ei voi rajata tai tuen määrää alentaa sen vuoksi, että hänellä olisi mahdollisuus saada sosiaalinen luotto.

Toimeentulotuki on henkilön tai perheen viimesijainen, vähintään välttämätöntä toimeentuloa turvaava etuus. Toimeentulotukijärjestelmän lähtökohtana on, että yksilöllä on vastuu omasta elatuksestaan ja lailla säädetyssä laajuudessa puolisonsa sekä alaikäisten lastensa ja ottolastensa elatuksesta. Toimeentulotuki pyrkii parantamaan edellytyksiä tämän vastuun toteuttamiselle. Toimeentulotuki on subjektiivinen oikeus ja aina ennen sosiaalisen luoton myöntämistä selvitetään henkilön tai perheen oikeus saada toimeentulotukea. Sosiaalinen luotto ei siis ole vaihtoehto toimeentulotuelle.

Sosiaalinen luotto voi olla yksi mahdollisuus helpottaa pienituloisten ja vähävaraisten henkilöiden ja perheiden tilannetta silloin, kun heille jää laskennallisesti maksuvaraa suoriutua luoton takaisinmaksusta.

Ehkäisevä toimeentulotuki on käyttökelpoinen akuuteissa kriiseissä, kun taas sosiaalisella luotoksella voidaan puuttua pitkäaikaisiin ja vaikeutuviin taloudellisiin ongelmiin. Sosiaalinen luotto antaa pienituloisille ja vähävaraisille henkilöille ja perheille muita etuisuuksia väljemmät mahdollisuudet toteuttaa omia valintojaan, sillä hakija itse vastaa saamansa luoton takaisinmaksusta. Toimeentulotukea voidaan myöntää vain kohtuullisiksi katsottuihin menoihin, mutta sosiaalisella luotolla asiakas voi hankkia hieman kalliimpaa ja laadukkaampaa tavaraa kuin toimeentulotuella tai hankkia palveluja, joita toimeentulotuella ei voida kattaa. Toimeentulotuella ei yleensä makseta sakkoja tai ulosotto- ja muita velkoja, mutta luototuksen avulla näitä voidaan hoitaa.

Toimeentulotukea ei voida periä takaisin asiakkaalle myönnetystä sosiaalisesta luotosta, sillä sosiaalinen luotto ei ole tulevaan etuuteen verrattava suoritus kuten esimerkiksi asumistuki tai työttömyyskorvaus.

4. HAKEMUKSEN HYLKÄÄMISPERUSTEET

- käytettävissä olevat tulot eivät mahdollista haetun suuruisen luoton hoitoa eli laskennallinen maksuvara ei riitä
- ei ole näyttöä hakijan mahdollisuudesta tai kyvystä hoitaa haetun suuruinen luotto
- luottoa ei myönnetä pääsääntöisesti yrittäjille, pitkäaikaisille toimeentulotuen saajille, yksityishenkilön velkajärjestelyn piirissä oleville tai hakijoille, joiden kokonaisvelkamäärä ylittää sosiaalisen luoton enimmäislainamäärän
- luottoa ei myönnetä opiskelijoille opintolainan vaihtoehtona
- voidaan myöntää vain yksi sosiaalinen luotto kerrallaan
- ei myönnetä kunnasta pois muuttaville asukkaille (esimerkiksi takuuvuokraan)
- laskennallinen maksuvara mahdollistaa kohtuuehtoisen luoton saamisen normaaleilta luottomarkkinoilta
- laskennallinen maksuvara mahdollistaa kohtuullisessa ajassa tarvittavan suuruisen summan säästämisen
- luoton myöntämisestä huolimatta hakijalle jäisi järjestelemättömiä velkoja
- hakijalla on realisoitavaa perusturvaan kuulumatonta omaisuutta

5. TAKAISINMAKSUEHDOT

6 § Sosiaalisesta luotosta on tehtävä kirjallinen sopimus, josta luoton-saajalle on annettava kappale.

Sosiaalista luottoa koskevassa sopimuksessa on määriteltävä:

- 1) luoton käyttötarkoitus;*
- 2) luoton määrä;*
- 3) luoton korko; sekä*
- 4) luoton takaisinmaksuerien suuruus ja eräpäivät sekä muut takaisinmaksuehdot.*

Sosiaalisesta luotosta voidaan velalliselta periä kohtuullinen vuotuinen korko, joka kuitenkin voi olla enintään korkolain (633/1982) 12 §:ssä tarkoitettu viitekorko. Sopimuksen ehdoissa voidaan määrätä, että luotosta maksettava korko muuttuu korkolain 12§:ssä tarkoitetun viitekoron muutoksia vastaavasti.

Sosiaalisesta luotosta ei voida periä muita luottokustannuksia.

Luotosta laaditaan aina kirjallinen luottosopimus (velkakirja), jossa sovitaan luoton takaisinmaksuehdot (liite 4). Takaisinmaksuehdot sovitaan luoton saajan kanssa hänen todellisen maksukykynsä mukaisesti.

Sosiaalisesta luotosta peritään asiakkaalta korkolain 633/1982 12 §:ssä tarkoitettu viitekorko. Korko peritään kuukausierän yhteydessä laskettuna eräpäivänä jäljellä olevan lainapääoman mukaan. Sosiaalisesta luotosta ei peritä toimitusmaksua eikä järjestelypalkkiota.

Luoton määrä on vähintään 200 euroa ja enintään 10 000 euroa. Luoton määrästä päätettäessä arvioidaan aina hakijan kyky maksaa luotto takaisin.

Takaisinmaksuaika on enimmillään 5 vuotta. Kuukausittainen takaisinmaksuerä on vähintään 20 euroa, joka sisältää koron ja lyhennyksen.

7 § Velallisen oikeus ennenaikaiseen suoritukseen:

Velallisella on oikeus maksaa luotto takaisin ennen sen erääntymistä ilman lisäkustannuksia

Halutessaan luoton saaja voi maksaa luottonsa pois ennen sen erääntymistä ilman lisäkustannuksia.

6. LUOTON IRTISANOMINEN

8 § Sosiaalisen luoton eräännyttäminen

Jos kunnalla on sopimuksen mukaan oikeus luotonsaajan maksuviivästyksen tai muun sopimusrikkomuksen johdosta vaatia maksuerää, joka muuten ei ole erääntynyt, saa kunta vedota sanottuun oikeuteen, jos:

1) maksu on viivästynyt vähintään kuukauden ja on edelleen suorittamatta ja viivästynyt määrä on vähintään kymmenen prosenttia luotosta tai, jos siihen sisältyy useampi kuin yksi maksuerä, vähintään viisi prosenttia luoton alkuperäisestä määrästä taikka käsittää luotonantajan koko jäännössaatavan; tai

2) luotonsaajan muu sopimusrikkomus on olennainen

Kunnalla ei ole kuitenkaan oikeutta saattaa voimaan 1 momentissa tarkoitettua seuraamusta, jos kysymys on maksun viivästymisestä ja viivästymisen johtuu luotonsaajan sairaudesta, työttömyydestä tai muusta siihen verrattavasta hänestä riippumattomasta seikasta, paitsi milloin tämä viivästyksen kesto ja muut olosuhteet huomioon ottaen olisi kunnalle luotonantajana ilmeisen kohtuutonta.

Eräännyttäminen saa tulla voimaan aikaisintaan neljän viikon tai, jos luotonsaajalle on aiemmin huomautettu viivästyksestä tai muusta sopimusrikkomuksesta, aikaisintaan kahden viikon kuluttua siitä, kun eräännyttämistä koskeva ilmoitus on jätetty tai lähetetty luotonsaajalle. Jos luotonsaaja tämän ajan kuluessa maksaa viivästyneen määrän tai oikeaseen muun sopimusrikkomuksen, eräännyttäminen raukeaa.

Jos luotonsaajan taloudellisessa tilanteessa tapahtuu muutoksia, hän voi hakea muutosta takaisinmaksuehtoihin. Tarvittaessa voidaan myöntää lyhennysvapaita kuukausia, jolloin luoton saaja maksaa vain korot. Maksuohjelmaan voidaan myös tehdä luotonsaajan olosuhteiden muuttuessa pitkäaikaisesti muutoksia, joilla pidennetään takaisinmaksuaikaa tai pienennetään kuukausierää.

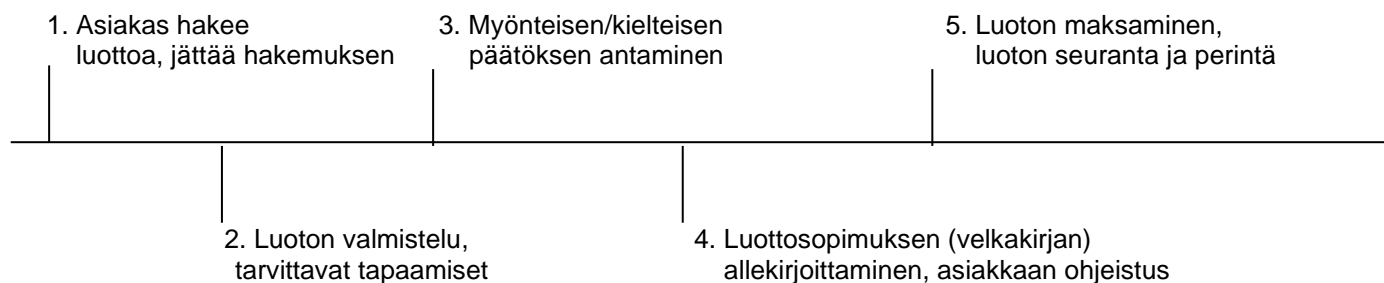
Kuluttaja-asiamiehen hyvästä perintätavasta antaman ohjeen mukaan luoton saajalle on lähetettävä vähintään kaksi maksumuistutusta erääntyneiden maksujen johdosta ja kehoitettava tätä maksamaan saatava määräajassa. Yleensä vasta sen jälkeen, kun velalliselle on lähetetty kaksi muistutusta, ja tällä on ollut riittävä aika velan maksamiseen, luoton saajaan voidaan kohdistaa ankarampia seuraamuksia, kuten esimerkiksi eräännyttää luotto kokonaisuudessaan.

Vielä erääntymättömien maksuerien eräännyttäminen saa tulla voimaan aikaisintaan neljän viikon tai, jos kuluttajalle on aiemmin huomautettu viivästyksestä, aikaisintaan kahden viikon kuluttua siitä, kun eräännyttämistä koskeva ilmoitus on jätetty tai lähetetty kuluttajalle. Riitatapauksessa velkojan on näytettävä ilmoituksen lähettäminen toteen. Jos luoton saaja tämän ajan kuluessa maksaa viivästyneen määrän, eräännyttäminen raukeaa.

Ellei luoton saaja maksuvaatimuksista huolimatta maksa erääntyneitä eriä viimeiseen mahdolliseen maksupäivään mennessä tai sovi esimerkiksi uuden maksusuunnitelman tekemisestä, sosiaalinen luotto voidaan asiakaskohtaista harkintaa käyttäen eräännyttää, mikäli maksu on viivästynyt vähintään kuukauden ja on edelleen suorittamatta ja viivästynyt määrä on vähintään 10 prosenttia tai, jos siihen sisältyy useampi kuin yksi maksuerä, vähintään viisi prosenttia luoton alkuperäisestä määrästä.

Mikäli maksua ei suoriteta sovittuun päivämäärään mennessä, luotto irtisanotaan ja tuomioistuimesta haetaan päätös luoton ulosottoperintää varten. Luotto pidetään ulosottoperinnässä kunnes se on maksettu kokonaan loppuun tai velka on vanhentunut.

7. LUOTOTUSPROSESSI



1. Hakumenettely

- Sosiaalisen luototuksen yksikön muodostaa kaksi työntekijää sekä yksikön esimies. Yksikkö kuuluu hallinnollisesti Perhepalveluihin osana aikuissosiaalityötä.
- Hakija varaa puhelinajalla tai suojatun viestinnän kautta ajan sosiaaliseen luototukseen. Puhelimessa ja suojatussa viestinnässä tehdään alustava kokonaiskartoitus; selvitetään hakijan kokonaistilannetta ja mahdollisuutta sosiaaliseen luottoon. Tarvittaessa hakija ohjataan toimeentulotukeen, talous- ja velkaneuvontaan tai muihin palveluihin.
- Hakemuksia on saatavilla sosiaalisesta luototuksesta. Hakemus ohjeineen postitetaan hakijalle ajanvarauksen jälkeen (liite 2 ja 3).
- Hakija saapuu täyttämänsä hakemuksen ja liitteiden kanssa vastaanotolle.
- Hakemukset käsitellään saapumisjärjestyksessä. Poikkeuksena otetaan jonosta mahdollisuuksien mukaan heti käsiteltäväksi hätätapaukset tai muut vastaavat kiireelliset hakemukset, jos hakijalla on laskennallista maksuvaraa ja luotto saattaisi olla mahdollinen.

- Hakemusta täydennetään yhdessä hakijan kanssa ja arvioidaan lainan tarve. Luoton saanti edellyttää suunnittelua yhdessä hakijan kanssa, jolloin selvitetään taloudellinen tilanne, hakijan mahdollisuus saada luottoa muista rahalaitoksista, määritellään luoton käyttötarkoitus ja luoton vaikutukset hakijan talouden hallintaan ja itsenäiseen selviytymiseen. Asiakkaat joutuvat käymään vastaanotolla keskimäärin 2-3 kertaa ennen luoton myöntämistä.
- Hakijalla on velvollisuus toimittaa tarvittavat liitteet itse.

2. Asiakas jättää hakemuksen, luoton valmistelu

Sosiaalisen luoton tuksen työntekijät perehtyvät hakemukseen, tarkistavat tiliotteet ja muun aineiston, laskevat maksuvaran, tarkistavat mahdolliset velat, laskevat laina-ajan ja kuukausimaksuerän ja suhteuttavat ne maksuvaraansa sekä asiakkaan omaan esitykseen luoton kuukausierästä.

Asiakas saattaa myös kokonaiskartoituksen jälkeen päättää, ettei jätä hakemusta, jos luoton myöntämiselle on selvä este. Jos asiakas haluaa kielteisen päätöksen kirjallisena, hänen tulee jättää hakemus liitteineen.

3. Myönteisen / kielteisen päätöksen antaminen

Sosiaalisen luoton tuksen esimies tekee luottopäätöksen. Päätöksen yhteydessä toimitetaan hakijalle kirjallisena myös oikaisuvaatimusohje. Sosiaalista luottoa koskevaan viranhaltijan päätökseen voi hakija vaatia oikaisua sosiaalihuoltolain mukaan. Oikaisuvaatimus menee sosiaali- ja terveystalokunnan jaoston käsiteltäväksi ja edelleen hallinto-oikeuteen.

4. Luottosopimuksen (velkakirjan) allekirjoittaminen, asiakkaan ohjeistus

Allekirjoitustilaisuudessa annetaan hakijalle oma kappale luottosopimuksesta (liite 4), luoton säännöistä (liite 5), luoton maksusuunnitelma (liite 6), ohjeet suoramaksusopimuksen tekemisestä pankin kanssa, ohjeet lyhennysvapaiden kuukausien hakemisesta sekä ohjeet ottaa aina yhteyttä sosiaaliseen luoton tukseseen, jos maksuvaikeuksia ilmaantuu.

5. Luoton maksaminen, luoton seuranta ja perintä

Täydentävän toimeentulotuen yksikön toimistosihiteeri hoitaa luottojen maksamisen. Talouspalvelukeskus hoitaa luoton laskutuksen ja kirjanpidon. Luottojen seuranta ja perintä hoidetaan sosiaalisessa luoton tuksessa. Kirjallisen luottosopimuksen (velkakirjan) mukaisesti luotto maksetaan joko asiakkaan tilille tai velkojille tai osittain asiakkaan tilille ja

velkojille. Maksuvaikeuksien ilmaantuessa velkaneuvoja lähettää kaksi maksumuistutusta ja kaksi perintäkirjettä ja tavoittelee asiakasta myös puhelimitse. Rästieristä pyritään aina tekemään maksusuunnitelma. Yksikön esimies tekee päätökset maksuohjelman muutoksista sekä tarvittaessa päätöksen lainan perimättä jättämisestä. Yksikön esimies tekee myös päätökset luottojen irtisanomisista.