

Emilia Österman

PANKIN TARJOAMAT OHEISTUOTTEET OSANA
ASUNTOVELALLISEN RISKIENHALLINTAA

Liiketalouden koulutusohjelma
2018

PANKIN TARJOAMAT OHEISTUOTTEET OSANA ASUNTOVELALLISEN RISKIENHALLINTAA

Österman, Emilia
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Syyskuu 2018
Sivumäärä: 39
Liitteitä: 2

Asiasanat: asuntolainat, oheistuotteet, riskienhallinta

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää asuntovelallisten kokemuksia ja mielipiteitä koskien asuntolainan takaisinmaksua, riskienhallintaa sekä asuntolainan oheistuotteita. Samalla tarkasteltiin asuntolainojen markkinaatilannetta, lainan myöntämistä, sekä luotonantoon kohdistuvia riskejä.

Opinnäytetyö koostuu teoriaosuudesta, kyselytutkimuksesta, sekä tutkimustulosten arvioinnista. Teoriaosuus käsittelee asuntolainojen markkinaennustetta, luoton myöntämistä, sekä niin luotonantajan kuin ottajankin riskienhallintaa.

Kyselytutkimus toteutettiin kvantitatiivisena kyselytutkimuksena ja kohderyhmäksi valikoitui Pankki B:n asuntolaina-asiakkaat. Pankki B halusi pysyä opinnäytetyössä nimettömänä. Kysely toteutettiin sähköisellä E-Lomakkeella, joka lähetettiin sähköpostilla 240:lle Pankki B:n asuntolaina-asiakkaalle. Vastausaikaa annettiin 18 päivää ja vastauksia saatiin tässä ajassa 49 kpl. Vastausten perusteella luotiin erilaisia diagrammeja, jotta tulosten tulkitseminen helpottuisi.

Tuloksista voitiin päätellä, että moni vastaajista oli varautunut mahdollisiin muuttuviin elämäntilanteisiin jollakin tavalla, mutta vain kymmenellä vastaajista oli jokin Pankki B:n tarjoama asuntolainan oheistuote. Monet vastaajista suosivat omatoimista säästämistä, tai vakuutusyhtiöiden tarjoamia erilaisia vakuutuksia osana riskienhallintaa pankin tarjoamien tuotteiden sijasta.

AN INTRODUCTION TO CUSTOMER MORTGAGE PROTECTION FACILITIES

Österman, Emilia

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Business Administration

September 2018

Number of pages: 39

Appendices: 2

Keywords: housing loans, associated merchandise, risk management

The purpose of this thesis was to find out about housing loans and opinions about the repayment of mortgage loans, risk management and mortgage related products. At the same time, the market situation of housing loans, granting a loan and the risks to lending were examined.

The thesis consists of theoretical part, a survey and evaluation of research results. The theoretical part deals with the market forecast of housing loans, the granting of credit, and the risk management of both the lender and the borrower.

The study was conducted as a survey for Bank B's mortgage customers which was selected as target group. Bank B wanted to stay anonymous in this study. The survey was conducted on an electronic E-form, which was sent by e-mail to 240 Bank B's mortgage clients. The response time was 18 days and 49 responses were received in this period. Different diagrams were created based on the responses so that interpretation of the results would be facilitated.

From the results it was concluded that many of the respondents had prepared themselves for life changes in some way, but only ten respondents had one of the bank's own mortgage products. Many respondents prefer to self-save, or different insurance policies offered by insurance companies instead of the products offered by the bank as part of risk management.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
1.1	Taustat.....	5
1.2	Opinnäytetyön tavoitteet ja työn rajaus	6
2	ASUNTOLAINOJEN MARKKINATILANNE	7
3	ASUNTOLAINAN MYÖNTÄMINEN.....	8
3.1	Toimintaympäristö.....	9
3.2	Luottokelpoisuuden ja taloudellisen tilanteen arviointi.....	10
3.3	Luoton soveltuvuus.....	12
3.4	Luottosopimus.....	12
4	LUOTONANTOON KOHDISTUVAT RISKIT	13
4.1	Luottoriski.....	15
4.2	Markkina- ja vakuusriski	16
5	ASUNTOVELALLISEN RISKINHALLINTA	17
6	ASUNTOLAINAN OHEISTUOTTEET	19
6.1	Pankkien tarjoamat oheistuotteet	19
6.1.1	Lainaturva	20
6.1.2	Säästämis- ja sijoituspalvelut	20
6.1.3	Kiinteäkorkoinen laina	21
7	TUTKIMUS	23
7.1	Tutkimusmenetelmä.....	23
7.2	Validiteetti ja reliabiliteetti	24
7.3	Tutkimustulokset.....	24
7.3.1	Taustamuuttajat	25
7.3.2	Riskienhallinta.....	27
7.3.3	Oheistuotteet	29
7.3.4	Riskienhallinta ilman pankin tarjoamia oheistuotteita	32
8	YHTEENVETO JA POHDINTA	36
	LÄHTEET.....	39
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

1.1 Taustat

Ihmisen elämäntilanteesta ja elinkaaresta riippuen rahoituksen ja luoton tarve vaihtelevat. Tavallisimpia luottoja on opintojen rahoittamiseen tarkoitettun opintolainan ja kulutusluottojen lisäksi asuntojen rahoittamiseen tarkoitettu asuntoluotto. Suomessa yleisin asuntolainan myöntäjä on pankki. Asuntolainat ovat tavallisesti velkakirjalainoja, joilla rahoitetaan niin ensiasunnon hankinta, kuin asunnon vaihtokin. (Alhosuo, Nisén, Nousiainen, Pellikka & Sundberg 2012, 245.)

Asuntolainoja nostettiin paljon vuoden 2018 alussa. Kotitaloudet nostivat helmikuussa 2018 uusia asuntolainoja 1,4 mrd. euron edestä. Määrä on hieman enemmän kuin viitenä edellisvuotena vastaavaan aikaan. (Suomen pankin www-sivut 2018.)

Pankkien asuntolainakilpailu on laskenut lainamarginaaleja, joka on puolestaan lisännyt pankkien oheistuotteiden myynnin merkitystä lisätuottojen toivossa. Pankin tehtävänä on oheistuotteiden myynnin lisäksi myös tarjota ratkaisuja laina-asiakkailleen mahdollisten muuttuvien elämäntilanteiden varalta, jolloin lainan takaisinmaksu saattaa vaarantua. (Vuori & Karikallio 2018.)

Kotitalouksien velkaantuminen on myös otettava vakavasti, sillä tämän hetkinen tilanne, jossa talous kasvaa sekä korkotaso on alhainen, ei jatku ikuisesti. Velallisen on tärkeää varautua myös korkojen nousuun, sekä taloudellisesti epäsuotuisampiin aikoihin tulevaisuudessa. (Vuori & Karikallio 2018.)

1.2 Opinnäytetyön tavoitteet ja työn rajaus

Opinnäytetyön tavoitteena on tutkia pankin tarjoamia oheistuotteita osana asuntovelallisen riskienhallintaa, sekä kerätä Pankki B:n asuntolaina-asiakkaiden kokemuksia sekä mielipiteitä pankin tarjoamista asuntolainan oheistuotteista ja asuntolainan takaisinmaksusta yleisesti. Työ on rajattu asuntolainan oheistuotteisiin, sillä koko ajan kivistävän hintakilpailun ja alentuneiden korkojen seurauksena, oheistuotteet näyttävät suurta roolia myös pankkien tuloksessa, ja niihin on alettu kiinnittämään entistäkin enemmän huomiota. Jatkossa toimeksiantajaan viitataan nimellä Pankki B.

Opinnäytetyö koostuu teoriaosuudesta, kyselytutkimuksesta sekä tutkimustulosten arvioinnista. Haluan tutkimuksellani selvittää, miten asiakkaat kokevat oheistuotteet, ja kuinka he ovat varautuneet mahdollisiin muuttuviin elämäntilanteisiin ja asuntolainan takaisinmaksua vaarantaviin tekijöihin. Elävätkö asiakkaat hetkessä, vai ajattelevatko he tulevaisuutta. Koetaanko nämä tuotteet tarpeellisina, vai vain pankkien rahastuskeinoina.

Teoriaosuudessa käsitellään pankkien tarjoamia oheistuotteita asuntovelallisen sekä pankin riskienhallinnan näkökulmasta, sekä yleisesti asuntolainan myöntämistä ja tämänhetkistä markkinatilannetta.

Päätutkimuskysymys:

Onko asiakkaat varautuneet mahdollisiin elämäntilanteiden muutosten tuomiin ongelmiin asuntolainan takaisinmaksussa?

Apukysymykset:

Miten asiakkaat kokevat kyseiset pankkien tarjoamat asuntolainan oheistuotteet?

Oheistuotteiden myynti pankin sekä velallisen edun kannalta?

2 ASUNTOLAINOJEN MARKKINATILANNE

Vuoden 2018 asuntomarkkinaennusteen pohjana on ajatus siitä, että asuntojen hinnat ja kotitalouksien tuloskehitys korreloivat keskenään. Asuntojen hintoihin vaikuttavat myös korkotaso yhdessä mm. työttömyysepävarmuuden kanssa. (Vuori & Karikallio 2018.)

Asuntokauppa on vilkastunut ja hinnat ovat nousussa alueilla, joilla väestön lisääntyminenkin kasvaa. Ihmisten muutto lähiöistä keskustaan nostaa kerrostaloasuntojen hintoja ja rakennusbuumi lisää tarjontaa. Vuonna 2017 asuntolainoja nostettiin 2% enemmän kuin vuonna 2016 ja asuntolainan takaisinmaksuajat pidentyivät. (Vuori & Karikallio 2018.)

Suomen talous voi hyvin, ja on edelleen kasvussa. Tätä on nopeuttanut rakentamisen kasvu ja kasvua on edesauttanut vienti. Kuluttajien luottamus on korkealla; kun talous voi hyvin, kulutus myös kasvaa. Kun kulutus kasvaa, tarkoittaa tämä sitä, että kotitalouksien säästäminen on ollut puolestaan heikompaa. Vaikka palkankorotukset ovat olleet maltillisia, velkaantuminen jatkuu sillä tulot ovat jääneet kuluja pienemmiksi. Työttömyysuhkaa ei koeta vahvasti, ja tämä on rohkaissut kotitalouksia kuluttamaan ja investoimaan enemmän. Koska kuluttajat eivät koe epävarmuutta työmarkkinoilla, asuntomarkkinoilla kysyntä kasvaa. (Vuori & Karikallio 2018.)

Korot ovat pysyneet alhaisina poikkeuksellisen pitkään. Vuonna 2017 12 kk EURIBOR on ollut keskimäärin jopa negatiivinen. Vuoden 2018 aikana 12 kk EURIBOR on positiivinen, eivätkä korot ainakaan laske. Pidemmällä tähtäimellä korot tulee nousemaan, mutta lyhyellä aikavälillä suuria muutoksia ei ole luvassa. (Vuori & Karikallio 2018.)

Euroopan keskuspankki on elvyttänyt rahapolitiikkaa viime vuosina, ja osa elvytysprosessia on ollut korkotason pitäminen ennätysellisen alhaisena. On haluttu odottaa, että kaikki EU-maat ovat toipuneet finanssikriisin jälkeisestä taantumasta ennen kuin korkoja aletaan nostamaan, mutta pian alkaa olla otollinen hetki korkojen nostolle. (Niinivuo 2018.)

Pankkien välillä on ollut suurta kilpailua asuntolainoissa, joka luonnollisesti laskee lainamarginaaleja entisestään. Korkomarginaaleissa on ollut paljon eroja niin alueittain, kuin asiakkaidenkin välillä. Suurissa kasvavissa kaupungeissa asunnon arvoon liittyy pienempi riski, kuin haja-asutusalueella. Tämä tarkoittaa hajontaa asiakkaiden välillä. Lisäksi niin sanotuille potentiaalisille ja hyvälle asiakkaille on tarjottu asuntolainaa edullisesti, sillä nämä asiakkaat eivät ole niin riskisiä pankin näkökulmasta. (Vuori & Karikallio 2018.)

Finanssikriisin aikaan, ensiasunnon ostajia oli suhteellisen vähän, mutta talouden kääntynyt kasvuun, ovat ensiasunnon ostajatkin lisääntyneet. Tämä trendi on kuitenkin vain kasvavissa kaupungeissa, joten alueellisia eroja on myös tässäkin. (Vuori & Karikallio 2018.)

3 ASUNTOLAINAN MYÖNTÄMINEN

Asuntoluottoprosessi on tapahtumasarja, jossa luotonantaja ja luotonhakija käyvät neuvottelua, päättävät neuvottelun sopimuksella, ja toimivat sopimussuhteessa sopimuksen loppuun asti. Molemmilla osapuolilla on omien tavoitteidensa lisäksi myös yhteiset intressit. Asuntoluottosopimuksessa tärkeä tekijä on luottamus. Sopimusta ohjaa erilaiset seikat, kuten oikeusperiaatteet, normit ja tapaoikeus. Mikäli sopimuksen voimassaollessa syntyy ongelmia, pyritään ne ensisijaisesti ratkomaan sopimalla. (Niemi 2013, 135.)

Pankkien myöntämistä lainoista valtaosa on kotitalouksille myönnettyjä asuntolainoja. Luotonottohalukkuus vaihtelee, ja siihen vaikuttaa luottamus omaan ja yleiseen taloudelliseen tilanteeseen, sekä kohtuullinen korkotaso. Tyypillisesti luotonottohalukkuus kasvaa myös, kun luottojen takaisinmaksuajat pidentyvät, ja asuntojen hinnat nousevat. (Kontkanen 2015, 157.)

Yhdysvalloista lähti liikkeelle vuoden 2007 lopulla finanssikriisi, joka johtui osittain asuntoluotoista, ja ajan mittaan kriisi suureni koko maailman kattavaksi ongelmaksi.

Pankit myönsivät lainaa holtittomasti maksukyvyttömille, ja tästä sai alkunsa Yhdysvaltojen suurimman investointipankin Lehman Brothersin konkurssi. Tämän seurauksesta liittopankkeja joutui liittovaltion haltuun, ja tämä horjutti suuresti markkinoiden luottamusta ja vakautta. Vuosina 2007-2010 finanssikriisi vaikutti vahvasti myös pankkeihin Euroopassa aiheuttaen tuhannen miljardin euron tappiot, joka johti kiinteistökuplien puhkeamiseen monissa eri maissa myös euroalueella. (Niemi 2013, 924.)

Finanssikriisin takia Euroopassa huomattiin alueen pankkien heikot kohdat. Ymmärrettiin, että yhteinen pankkivalvonta olisi tärkeässä roolissa, sekä riskienhallintaan tulisi kiinnittää entistäkin enemmän huomiota, jotta tulevat kriisit pystyttäisiin ehkäisemään. (Niemi 2013, 924.)

3.1 Toimintaympäristö

Luotonantajan edustajalta odotetaan työtehtävään vaadittava koulutus, kokemus, ja ammattitaito. Luotonantajan edustaja pyrkii saamaan parhaan mahdollisen tuloksen hänelle annettujen toimintaohjeiden puitteissa. Tavallisella kuluttajalla voi olla heikko tietämys asuntolainaluottoon liittyvistä asioista, joten on tärkeää, että lainaa neuvoteltaessa virkailija osaa selittää monimutkaisen sopimuksen asiakkaalle, jotta tämä ymmärtää sopimuksen sisällön ja mahdolliset vieraat termit. (Niemi 2013, 138.)

Tässä toimintaympäristössä odotetaan, että pankkiin voidaan luottaa täysin luoton myöntämisessä, sillä tämä on iso osa pankkien harjoittamasta liiketoiminnasta sekä pankit toimivat alalla noudatettavien sääntöjen mukaisesti, joka lisää luottamusta. Asiakkaan tulisi voida luottaa siihen, että hän saa riittävät tiedot päätöksen tekoa varten ja hänen valinnanvapautensa tulee turvatuksi. Kuitenkin, näin suuressa päätöksessä velallisen tulee ottaa myös vastuu riskienhallinnasta. (Niemi 2013, 139.)

Säätelyn tarkoituksena on luoda tarkemmat säännöt markkinoilla toimimiseen ottamalla huomioon myös asiakkaan taloudellisen turvallisuuden (Niemi 2013, 146). Sääntelyllä yritetään rajoittaa osapuolille aiheutuvia riskejä ja haittoja. Kuitenkin, koska luotonantaja ei voi varmaksi tietää, kuinka hyvin luotonhakija selviää luoton maksamisesta. Luotonantaja hinnoittelee luotot luotonhakijan riskisyyden mukaan, ja

niin sanottu ”hyvä” asiakas voi joutua maksamaan luotostaan korkeampaa korkoa, mikäli tätä ei voida erottaa heikommasta luotonhakijasta. Korkoa ei voida välttämättä rääätälöidä hakijan luottoriskin mukaan, jos informaatio on epäsymmetristä. Tällä tarkoitetaan, että toisella osapuolella, luotonantajalla tai luotonhakijalla, on enemmän tietoa kuin toisella. (Niemi 2013, 140.)

3.2 Luottokelpoisuuden ja taloudellisen tilanteen arviointi

Luottoriski on pankkien riskeistä suurimpia, joten luottokelpoisuuden arviointi on suuressa roolissa riskien hallinnassa. Kun arvioidaan luottokelpoisuutta, rahoituslaitokset arvioivat myöntävätkö he lainaa asiakkaalle vai ei. Tällä tavalla pankit harjoittavat asiakasvalintaa. Hinnoittelun avulla voidaan myös ohjata luottokelpoisuuden arviointia. Mikäli luotonmyöntäjä kokee luoton korkeampiriskisenä, tulisi tästä luotosta saada parempi hinta, jotta mahdollisia luottotappioita voidaan paikata hinnoittelulla saaduista tuotoista. (Makkonen 2016,115.)

Pankkien velvollisuutena on luotonannon yhteydessä kerätä luotonhakijasta tietyt vähimmäistiedot, jotta suurimmilta riskeiltä vältyttäisiin. Laissa on määritelty asiakkaansuojan takaamiseksi, että luotonmyönnössä pankkien on varmistuttava siitä, että asiakkaan antamat tiedot ovat paikkansapitäviä sekä tiedot ovat aina varmistettava asianmukaisesti. Tämä ei ole ainoastaan osa pankkien luottoriskistrategiaa tai riskienhallintaa, vaan nimenomaan säädetty asiakkaansuojavelvoite joka pyrkii siihen, että asiakas pystyy maksamaan luottonsa ajallaan pois ja samalla vältytään ylivelkaantumiselta. (Makkonen 2016, 116.)

Kuluttajasuojalain mukaan luottokelpoisuuden arviointikriteeri on tiukempi ja yksityiskohtaisempi, kuin kulutusluotoissa. Esimerkiksi kuluttajan ilmoittamat tulotiedot tulee tarkastaa palkkatodistuksesta tai verotuspäätöksestä, sekä ilmoitettuja menoja tulisi verrata samankaltaisten kuluttajien keskimääriäisiin elinkustannuksiin. Mikäli luotonhakija ei toimita tarvittavia tietoja, luottoa ei voida myöntää. (Makkonen 2016, 120.)

Säännölliset ansio- ja eläketulot ovat tärkeimpiä lainan takaisinmaksua arvioidessa. Myös vuokraamisesta saatavaa pääomatuloa pidetään tasaisena tulonlähteenä. Kuitenkin osinkotuotto tai muu vastaava pääomatulo pitää arvioida aina tapauskohtaisesti. Luotonhakijalta tiedustellaan myös, että millaisessa työsuhteessa hän on. Luotonantaja on myös kiinnostunut luotonhakijan ammatista, sillä vaikka luotonhakija olisi määräaikaisessa työsuhteessa, voi hänen tulevaisuuden työnäkymät olla silti niin hyvät että tämä ei vaikuta lainan takaisinmaksun arvioitiin negatiivisesti. (Makkonen 2016, 152.)

Menot jaetaan tyypillisesti asumis- ja muihin menoihin. Talouden koko vaikuttaa luonnollisesti menojen suuruuteen. Mitä isompi talous, sen suuremmat kulut sillä isommalle asunnolle on tarvetta. Kulutusmenot lasketaan yleensä tilaston mukaan, jotta luotonhakijan ei tarvitse mainita jokaista menoerää, sekä yleensä kuluttaja itse arvioi omat kulunsa hieman alakanttiin. (Makkonen 2016, 153.) Luotonantaja on myös kiinnostunut luotonhakijan olemassa olevista luotoista. Luottojen kokonaismäärän perusteella arvioidaan, mitkä kuukausittaiset lainanhoitokustannukset olisivat yhteensä, ja riittääkö hakijan maksuvara haettavaan luottoon. (Makkonen 2016, 154.)

Alhaisen korkotason aikana, Finanssivalvonta on korostanut pankeille, että mahdollinen koronnousu on otettava huomioon luottokelpoisuuden arvioinnissa ja maksuvaralaskelma on aina tehtävä. Tällä havainnollistetaan korkojen nousun vaikutuksesta lainan maksueriin. Kuluttajasuojalain mukaan pankkien on toimitettava ESIS-standardilomake asiakkaalle. Lomakkeessa on niin sanottu ”stressitesti”, jossa luoton lyhennyserät on laskettu haetulle laina-ajalle valitun viitekoron korkeinta arvoa viimeisen 20 vuoden aikana. (Makkonen 2016, 121.) Tällä tavalla havainnollistetaan asiakkaalle kuinka suureksi maksuerä voi nousta pahimmassa tapauksessa.

Finanssivalvonta on kehottanut pankkeja vastuullisuuteen ja varovaisuuteen asuntolainahankkeissa, joissa on korkea luototusaste. Tällaisissa tapauksissa kuluttajan huolellinen maksukyvyyn ja vakuusaseman arviointi on tärkeää. Erityisesti yli 90 % luototusasteisten asuntolainahankkeet ovat olleet tarkastelun kohteena. Mikäli kuluttajan omarahoitusosuus on vähäinen tai maksuvara heikko ja laina myönnetään silti, vaaditaan luottopäätökselle tarkat perustelut. (Makkonen 2016, 121.)

Kotitalouksien ylivelkaantumisen hillitsemiseksi on olemassa lainakattoa koskevaa säätelyä. Finanssivalvonta kiristi asuntolainan saamisen ehtoja vuoden 2018 heinäkuun alusta, jolloin uudet asuntolainat saavat olla korkeintaan 85% asunnon arvosta. Ensiasunnon ostajia tämä uusi säätely ei koske, sillä ensiasunnon ostajien lainakatto pysyy ennallaan. Lainakaton kiristyminen tarkoittaa sitä, että asuntolainanhakijalla pitää olla enemmän omaa rahaa, joten säästäminen korostuu entistäkin enemmän. (Kempas 2018.)

Viime aikoina on ollut paljon myös puhetta positiivisen luottorekisterin perustamisesta suomeen. Positiivinen luottorekisteri on tietokanta, josta luotonantajat näkisivät reaaliajassa luotonhakijan tulotiedot sekä olemassa olevien luottojen määrän. Tällainen rekisteri helpottaisi ylivelkaantumisen hallintaa, sekä luotonantajia arvioimaan henkilöiden luottokelpoisuutta.

3.3 Luoton soveltuvuus

Hyvään luotonantotapaan kuuluu, että pankin on annettava luotonhakijalle riittävä ja selkeä kuva luotosta, ja soveltuuko se hakijan tarpeisiin sekä taloudelliseen tilanteeseen. Tämä koskee myös luoton yhteydessä tarjottavista oheistuotteista ja palveluista. Kun asiakas oma-aloitteisesti tutkii eri tuotteita, ja mitä ne pitävät sisällään, voi tämä tuntua hankalalta tuotteiden monimutkaisuuden takia. Pankin tulisi myös kertoa asiakkaalle vaihtoehtoisista palveluista, joista asiakas voi itse valita haluamansa. Tarkoitus ei ole, että pankki valitsee asiakkaalle edullisimman ja parhaiten sopivimman vaihtoehdon, vaan asiakas päättää itse minkälaisesta luotosta hän tekee sopimuksen. (Makkonen 2016, 175.) Oleellista on, että prosessissa asiakkaalle muodostuu hyvä kokonaiskuva luottosopimukseen liittyvistä velvoitteista koskien hakijan taloutta (Makkonen 2016, 179).

3.4 Luottosopimus

Luotonantaja voi antaa luotonhakijalle sitovan luottotarjouksen, mikäli saatujen tietojen perusteella luotto voidaan myöntää. Näin asiakas voi tehdä sitovan ostotarjouksen asunnosta, kun lainalupaus on jo saatu pankista ja näin rahoitus on varmistettu. Tarjous

on oikeudellisesti antajaansa sitova, mutta ei kuitenkaan velvoita luotonhakijaa luottosopimukseen. Mikäli tarjoukseen sisältyy tiettyjä kriteerejä, ne luettava tarjouksessa erikseen. Tällainen voi olla esimerkiksi luoton myöntäminen edullisempaan hintaa, mikäli asiakas tekee sopimuksen myös tietystä oheistuotteesta. (Makkonen 2016, 189.)

Luottosopimuksessa sovitaan luoton määrästä, luoton kokonaiskustannuksista ja takaisinmaksusta. Luottosopimus on yleensä pankkitoiminnassa nimitetty velkakirjaksi. Takaisinmaksuvelvollisuus ja muut velvoitteet ovat lueteltuina sopimuksen liitemateriaalissa. Vakuudet ovat iso osa luottosopimusta, sillä ne määrittelevät luoton myöntämistä sekä voimassa pysymistä. (Makkonen 2016, 190.) Luottosopimus on tehtävä aina joko sähköisesti tai kirjallisesti ja kuluttajalle tulee antaa tai toimittaa tämä sopimus jossa on mukana kaikki liitteet ja ehdot (Makkonen 2016, 191).

4 LUOTONANTOON KOHDISTUVAT RISKIT

Luottolaitoksen sisäinen valvonta on osa riskienhallintaa. Tähän liittyy muun muassa johtamistapa, riskienhallinta, päivittäinen valvonta, turvallisuuden valvonta sekä raportointi. Tämä kaikki on luottolaitoksien jatkuvaa varautumista. (Niemi 2013, 341.)

Rahoitusmarkkinoiden toimintaympäristö on nykyään todella haastava ja tähän toimintaympäristöön kuuluvat luottolaitokset ovat osa globaaleja riskejä. Tällaisiin riskiin ei voi yksittäinen luotonantaja vaikuttaa, vaan ainoastaan valmistautua. Vuoden 2008 finanssikriisi näytti puutteet säätelystä, valvonnassa sekä tuotteissa, joten muutokset olivat tarpeellisia. (Niemi 2013, 343.)

Ihmiset mieltävät pankkien olevan luotonantajina velallisten valvoja ja luottoriskien arvioija. Pankkien taloudellinen asema perustuu siihen, miten hyvin ne pystyvät arviomaan luotonhakijoihin, ja asiakkaisiinsa liittyvät riskit. Informaatioteknologia on kehittynyt viime vuosina huimasti, ja tämä on parantanut informaation laatua myös rahoitusmarkkinoilla. Kuitenkin, tuotteiden monimutkaisuus ja yhtenäistäminen on

asettanut uusia vaatimuksia informaation laadulle ja määrälle unohtamatta jo olemassa olevan tiedon analysointia. (Kontkanen 2016, 84.)

Luotonantajan yksi isoimmista liiketoiminnan osa-alueista on luottojen myyminen. Pankkeihin pätee kutakuinkin samat riskit mitä yrityksiinkin. Hoitaessaan rahoitusvälytystä, pankit ottavat tietoisesti riskin ja pankkitoiminnassa riskin toteutuminen vaikuttaa merkittävästi pankin taloudelliseen tilanteeseen. Pahimmassa tapauksessa suuri luottotappio voi kaataa yksittäisen pankin. Riskin ottamisessa on kuitenkin toinenkin puolensa, sillä pankki voi myös saada puolestaan suurta voittoa tappion sijasta. (Kontkanen 2016, 86.)

Riskejä tulee pyrkiä tunnistamaan, arvioimaan, rajoittamaan ja valvomaan. Riskinhallinnassa on otettava huomioon, että pankin vakavaraisuus, taseen laatu, kannattavuus, ja likviditeetti on riittävällä tasolla riskeihin nähden. Luottolaitoslaissa on erikseen määritelty säännös luottolaitoksen riskienhallinnasta, jonka mukaan luottolaitos ei saa ottaa niin suurta riskiä, joka vaarantaisi luottolaitoksen vakavaraisuuden. (Niemi 2013, 350.)

Pankkien vakavaraisuuden määrän säätely on suuressa roolissa rahoitusmarkkinoiden sekä sektorin vakauden turvaamisessa. Pankkivalvontakomitea Baselin suositukset yhdessä EU:n säädöksiensä kanssa muodostavat perustuksen tälle säätelylle. Luottolaitostoiminnasta on annettu myös laki, joka tukee säätelyä kansallisella tasolla. Viimevuosisikymmenen lopulla toteutettiin Basel II -vakavaraisuusudistus, jossa rohkaistiin rahoitustoimialan riskienhallinnan kehittämiseen. Seuraavassa uudistuksessa nimeltään Basel III, pääomavaatimuksia tiukennettiin ja alettiin vaatimaan pankeilta parempilaatuista pääomaa. (Kontkanen 2016, 85.) On sanomattakin selvää, että riskienhallinta on ollut viime vuosikymmeninä vahvana teemana vakavaraisuusudistuksissa, sekä riskien hallintajärjestelmiin kiinnitetään huomiota aikaisempaa enemmän.

Vastuullisella luotonannolla ja sopimusehdoilla luotonantaja pyrkii minimoimaan mahdolliset sopimuksiin liittyvät riskit. Sopimukset eivät koskaan ole täydellisiä, joten kaiken huomioon ottaminen on erittäin vaikeaa. Sopimussuunnittelu onkin hyvin olennainen osa liiketaloudellista suunnittelua. Mikäli asuntoluottosopimuksen osapuolilla

on eriävät mielipiteet tai eri käsitykset sopimuksen ehdoista, tästä voi syntyä sopimusriski. Riskinä voi olla, että luotonsaajan osaaminen tai sopimuslukutaito ei riitä ymmärtämään sopimuksen ehtoja ja velvoitteita. Onkin tärkeää, että luotonsaajalle selitetään sopimusehdot mahdollisimman selkeästi. (Niemi 2013, 346.)

4.1 Luottoriski

Yksi oleellisimmista riskeistä pankille on luottoriski. Luottoriskillä tarkoitetaan epävarmuutta luotonottajan kyvystä maksaa lainansa takaisin pankille. Vaihtoehtoisesti se voi myös tarkoittaa sitä, että luotonottaja ei kykene vastaamaan takausvelvoitteeseen tai asetetut vakuudet eivät turvaa luotonantajan saamisia. Luottoriski voi myös syntyä muutenkin kuin luotonannosta, mutta luotonantoa pidetään yhtenä merkittävimmistä lähteistä. (Kontkanen 2016, 87.)

”Luottolaitostoiminnasta annettuun lakiin sisältyy mm. erilaiset luottoriskin hallintaa koskevat säännökset. Luotonannon on perustuttava terveisiin ja selkeästi määriteltyihin perusteisiin. Luottojen myöntämistä, luottoehtojen muuttamista, luottojen uudistamista ja jälleen rahoitusta koskevista prosesseista on oltava selkeät ja dokumentoidut toimintaperiaatteet ja menettelytavat. Luottolaitoksella on oltava myös sisäiset menettelyt, joilla se voi arvioida yksittäisiä luotto- ja vastapuoliriskejä.” (Kontkanen 2016, 32).

Luottoriskin minimoimiseksi tärkein vaihe on asiakasvalinta. Luotonantaja kerää tietoja mahdollisesta asiakkaasta lukuisista lähteistä, mm. luottorekistereistä ja asiakasrekistereistä. Luottoa myöntäessään, tulee luotonantajan perustaa päätös takaisinmaksukykyä arvioivaan luotonantoanalyysiin. Luottoa myönnettäessä tulee ottaa huomioon riski niin yksittäisen luoton kannalta, kuin myös kokonaisasiakkuudessakin. (Niemi 2013, 352.)

Kun lainoja hinnoitellaan, kuuluu tähän monia tekijöitä jotka yhdessä vaikuttavat lainan hintaan. Tärkein näistä on pääoman vaateen kasvu. Lähes jokaisessa rahoituslai-

toksessa on käytössä kannattavuuden mittarina riskisopeutettu tuotto, eli Risk Adjusted Return On Capital. Tämä kuvaa pääoman tuottoa, kun luottoriskiprofiili otetaan huomioon. (Kontkanen 2016, 97.)

Luottoriskiinkin vaikuttavat asiakkaan maksukyvyttömyystodennäköisyys, asiakkaan maksukyvyttömyydestä odotettava tappion määrä ja asiakkaan vastuun määrä maksukyvyttömyystilanteessa. Nämä kolme tekijää yhdessä määrittävät luottoriskistä syntyvän odotetun tappion ja luottoriskin kattamiseksi tarvittavan pääoman, jotka vaikuttavat riskipainotetun tuloksen muodostamiseen. (Kontkanen 2016, 90.)

Mikäli luotonsaajan maksukyky on heikentynyt, luotonantaja voi yrittää pienentää tai poistaa luottoriskiä neuvottelemalla luottosopimuksen ehdoista uudelleen luotonsaajan kanssa. Mitä nopeammin mahdolliset ongelmaluotot havaitaan, ja niihin reagoidaan, sen parempi. (Niemi 2013, 352.)

Varmistaakseen luoton takaisinmaksun luotonantaja edellyttää saatavalleen jonkinlaista vakuutta. Vakuudet vaikuttavat merkittävästi niin luottoriskin vähentämisen näkökulmasta, kuin myös pankille asetettavan pääomavaatimuksen kannalta. (Kontkanen 2016, 178.) Vakuus on turvana, mikäli luottoriski realisoituu.

Kun luottoriski toteutuu, ilmenee se järjestelemättömänä saamisena. Tämä tarkoittaa luottoa, jonka pääoma ja/tai korko on ollut maksamatta kolme kuukautta. Tämä voi muuttua luottotappioksi, mutta tämä ei ole automaatio. Luottotappion suuruuteen vaikuttaa nimittäin myös vakuuksien arvo. (Kontkanen 2016, 87.)

4.2 Markkina- ja vakuusriski

Luotonantajan vakuusriski on yleisesti suhteellisen pieni, sillä luotonantajan vaatimat vakuudet yleisesti kattavat koko asuntoluoton määrän. On kuitenkin tilanteita, joissa vakuuden arvo ei riitä koko luoton maksamiseen. Tällainen tilanne voi olla erimerkiksi vakuuden arvon aleneminen. Luoton saaminen ulosottomenettelyllä on aina huonompi vaihtoehto, sillä siitä koituu ylimääräisiä kustannuksia, sekä se on usein myös epävarmaa ja aikaa vievää. (Niemi 2013, 353.)

Asuntomarkkinoilla kullakin hetkellä vallitseva markkinatilanne vaikuttaa vakuusriskiinkin huomattavasti. Asunnon hinnat voivat laskea useista syistä, jotka ovat täysin luoton ulkopuolisia syitä. Esimerkkinä paikkakunnan suurimman yrityksen lomautukset voi vaikuttaa myytävien asuntojen määrään normaalia enemmän. Asuntojen kysyntä voi laskea ja tilannetta hankaloittaa se, mikäli vakuutena olevalle asunnolle ei löydy ostajaa. Luoton pääoma kasvattaa lisää korkoa, viivästyskorkoa sekä ylimääräisiä kuluja. Jos vakuus jää pankille, aiheutuu tästä myös ylimääräisiä vakuuden ylläpitokustannuksia. (Niemi 2013, 353.)

Luotonantajan tulee kiinnittää erityisesti huomiota vakuuden oikeaan arvostukseen asuntoluottoa myöntäessä. Riskin minimoimiseksi luotonantajat arvioivat vakuuden arvoksi yleisesti 70-75% kauppahinnasta tai käyvästä hinnasta. (Niemi 2013, 353.)

5 ASUNTOVELALLISEN RISKINHALLINTA

Ihmisillä on erilaisia arvoja ja tarpeita. Osa elää elämäänsä tässä päivässä, eivätkä kanna huolta huomista. Osa taas miettii paljonkin tulevaisuutta, eivätkä kuluta rahaa mihinkään tarpeettomaan.

Luoton ottamisella on aina riskinsä kuluttajan taloudelle. Kun luottoa otetaan, ottaa kuluttaja aina riskin siitä, pystyykö hän maksamaan tulevaisuudessa luottonsa takaisin luotonmyöntäjälle. Kun kuluttaja ottaa asuntolainan, velkavastuu muodostaa yhdessä asunnon hintakehityksen kanssa riskin. Jos asunnon arvo laskee, pahimmassa tapauksessa velka voi ylittää varallisuuden. Riskinä on myös se, että kuluttaja on liian optimistisesti ajatellut kykynsä hoitaa luottoa ja arvioinut väärin kykynsä hoitaa lainaa. (Makkonen 2016, 41.)

Asuntovelalliselle voi tulla suuri taloudellinen riski, mikäli tälle myydään takaisinmaksukykyyn nähden liian suuri asuntolaina. Kuluttajansuojalaisissa on oma kohtansa

luotonantajan velvollisuudesta toimia vastuullisesti, sekä Finanssivalvonta ohjaa luotonantajia suosituksilla noudattamaan vastuullista luotonantoa, joka turvaa luotonottajaa. Liian suuresta asuntolainasta voi seurata ylivelkaantuminen ja luottotietojen menetys. Luotonantajan tulisikin arvioida asiaankuuluvasti luotonhakijan luottokelpoisuutta sekä luoton sopivuutta, jotta ylivelkaantumista ei syntyisi. Luotonhakijalla on kuitenkin viime kädessä velvollisuus ottaa selvää luottoon liittyvistä riskeistä, eikä pankilla ole suoranaisesti velvollisuutta luotonhakijan mahdollisten riskien selvittämiseen. (Niemi 2013, 354.)

Kun luotonhakijan takaisinmaksukykyä arvioidaan, tehdään hänestä niin sanottu luotoanalyysi, jossa on otettu huomioon luotonhakijan arvioidut sekä todelliset arviot tuloista ja menoista. Luotonhakijan tulee arvioida välttämättömien elinkustannuksen määrä.

Asuntovelallisen työttömyys tai vakava sairastuminen ovat selvästi tuloja vähentäviä elämänmuutoksia, jotka vaikuttavat myös väistämättä velanhoitoon. Maksuvaikeudet voivat johtaa taloudenhallinnan menettämiseen ja pahimmassa tapauksessa maksuhäiriöihin, jotka vaikeuttavat elämää ja monien tärkeiden sopimusten solmimista. Luotonantaja voi joutua esimerkiksi rajoittamaan mahdollisen luottokortin luottorajoja tai jopa sulkemaan kortin rajoittaakseen omaa luottoriskiään. Näin myös velallisen lisävelkaantuminen estyy, mutta tämä ei auta sosiaaliseen syrjäytymiseen joka saattaa tapahtua. Maksuvaikeuksiin liittyy edelleenkin paljon häpeän tunnetta. (Makkonen 2016, 42-43.)

Säästäminen mahdollistaa taloudellisen puskurin yllättävien tilanteiden varalta, jotta uuden velan ottaminen ei olisi välttämätöntä, ja lisävelkaantumista ei tapahtuisi. Tästä johtuen, pankit tarjoavatkin usein asuntolainan ohella erilaisia säästämismahdollisuuksia esimerkiksi rahasto-, vakuutus- tai eläkesäästämisen muodossa. (Makkonen 2016, 44.)

Tärkeimpänä riskinhallintakeinona on talouden suunnittelun lisäksi asuntoluoton mitoittaminen omien tulojen, varallisuuden sekä tulevaisuuden suunnitelmien mukai-

sesti. Luotonottaja on aina pääsääntöisesti itse vastuussa luoton hakemisesta ja ottamisesta, vaikka lainsäädäntö edellyttää vastuullista luotonantoa. Kuluttaja kuitenkin tuntee oman taloutensa parhaiten. (Makkonen 2016, 43.)

On paljon erilaisia mielipiteitä talouden suunnittelusta ja luottojen mitoittamisesta omaan talouteen. Monet pankit suosivat nyrkkisääntönä asuntoluoton hoitomenojen määräksi 30-40 prosenttia käytettävistä tuloista. Monet tahot suosittelevat myös pitämään 2-6 kuukauden nettokuukausipalkan verran rahaa säästössä yllättävien menojen varalta. (Makkonen 2016, 44.)

6 ASUNTOLAINAN OHEISTUOTTEET

6.1 Pankkien tarjoamat oheistuotteet

Oheistuotteiden ja – palveluiden myynti luotonannon yhteydessä on yleistä finanssialalla. Pankkien välisen kilpailun ja korkotason laskun myötä pankkien korkokate on alentunut. Tästä johtuen, pankeilla on enemmän painetta saada lisätuottoja oheistuotteiden myynnin kautta. Kyseiset myynnit näkyvät pankkien tuloslaskelmissa kasvaneina palkkiotuottoina. (Makkonen 2016, 268.)

Kuluttajansuojalaissa on määritelty kytkykaupan kiellosta kuluttajaluotonannossa. Tämä tarkoittaa sitä, että oheistuotteen hankkimista ei ole sallittua asettaa edellytykseksi luoton myöntämiselle, oli se sitten luotonantajan oma tai yhteistyökumppanin palvelu. Tämä laki suojaa kuluttajien valinnanvapautta ja mahdollisuutta kilpailuttaa finanssipalveluiden tarjoajat. Kuitenkin yhdistetyt tarjoukset ovat edelleen sallittuja. Luottosopimusta voidaan tarjota kuluttajalle edullisempaan hintaan, mikäli tämä tekee sopimuksen myös tietystä oheistuotteesta. (Makkonen 2016, 269.)

6.1.1 Lainaturva

Lainaturvavakuutuksen ideana on taata pankin saatavan takaisinmaksu, mikäli velallisen elämäntilanteeseen tulee muutoksia, jotka saattaisivat vaarantaa lainan takaisinmaksun. Esimerkkejä tällaisista muutoksista on työttömyys, sairastuminen tai kuolema. Lainaturvavakuutuksen ehdot vaihtelevat paljon riippuen pankista. Jotkin kattavat lainan takaisinmaksun vain kuoleman tapauksessa, toisen pankin tuote kattaa myös mm. työttömyyden sattuessa. (Alhosuo ym. 2012, 252.)

Lainaturva otetaan tyypillisimmin asuntoluottoon, ja noin kolmannes asuntolainasiakkaista on ottanutkin lainaturvavakuutuksen (Makkonen 2016, 271). Lainaturva on luotosta erillinen tuote ja sillä on erillinen sopimus, mutta se on vakuutusehtojen mukaan sidottu luottoon. Asiakas voi ottaa vakuutuksen myös jo olemassa olevaan luottoon halutessaan. Lainaturvassa vakuutusmäärä on aleneva sen takaisinmaksuikätaulun mukaisesti, joka on laskettu, kun luotto on nostettu. Vakuutusmäärällä tarkoitetaan sitä summaa, joka maksetaan vakuutuksenottajalle korvaustilanteessa. (Makkonen 2016, 272.)

Pankki B:n kotisivuilla kerrotaan, että heidän tarjoama lainaturva on henkivakuutus, joka turvaa asuntolainan takaisinmaksun kuoleman varalta. Suurin mahdollinen vakuutusturva on 200 000€, mutta halutessaan vakuutuksenottaja voi vakuuttaa vain osan lainasta. Vakuutusmaksu määräytyy kuukausittain lainasta jäljellä olevalle pääomalle. Lainaturvan voi saada Pankki B:n asiakas, joka on terve ja työkykyinen 18-54-vuotias. Vakuutusmaksu on edullisin mitä nuorempi vakuutuksenottaja on, mutta vakuutusmaksu pienenee sitä mukaan, kun lainan määrä laskee.

6.1.2 Säästämis- ja sijoituspalvelut

Yllättävien elämäntilanteiden varalle pitkäaikainen säästäminen luo hyvän puskurin, jotta tilanteista selvitään ilman lisävelkaa. Luotonmyöntäjä tarjoaa usein myös luotonannon yhteydessä asiakkaalle erilaisia säästämisen ja sijoittamisen palveluita. Tällaisia tuotteita ovat esimerkiksi kuukausisäästösopimus, tai eläke- ja sijoitusvakuutukset. (Makkonen 2016, 277.)

Sijoituspalveluiden tarjontaa koskeva sääntely on muuttunut vuoden 2018 aikana. MiFID-direktiivi täsmentää ja tiukentaa myynnin menettelytapoja. Tavoitteena on lisätä rahoitusvälineiden kaupankäynnin läpinäkyvyyttä. Tämän lisäksi jokaiselle kuluttajalle on tarjottava standardisoitu avaintietolomake tuotteista. Tällä helpotetaan tuotteiden vertailua ja tuodaan esille tuotteiden eri ominaisuudet selkeästi esille. (Lapatto 2017.)

Sijoituspalveluita tarjoavalla henkilöllä tulee olla tiettyjä sijoituspalvelututkintoja suoritettuna. Asiakkaan taloudellinen tilanne ja tietämys koskien sijoitustuntemusta tulee myös kartoittaa ennen sijoitusneuvojen antamista. Yleisesti kysytään myös kokemusta sijoittamisesta ja asiakkaan tavoitteita sijoittamisen suhteen. Tavoitteisiin lukeutuu, kuinka suuren riskin asiakas on valmis ottamaan, sekä kuinka pitkän aikavälin sijoituksen hän ajatteli tehdä. (Makkonen 2016, 278.)

Yksi Pankki B:n asuntolainan oheistuotteiksi luetellaan kuukausisäästäminen. Kuukausisäästämistä tarjotaankin usein luotonannon yhteydessä. Tämä on vaivaton tapa aloittaa pitkäjänteinen varojen kasvattaminen yllättävien tilanteiden varalta. Kuukausisäästäminen sopii kaikille, sillä jo pienelläkin pääomalla voi aloittaa puskurin luomisen. Rahastoon säästäminen on myös hyvä tapa hajauttaa riskiä, sillä varat sijoitetaan eri kohteisiin mm. ajallisesti ja maantieteellisesti.

6.1.3 Kiinteäkorkoinen laina

Kiinteäkorkoinen laina tarjoaa suojaa vaihtuvia korkoja vastaan. Ottamalla kiinteäkorkoisen lainan, lainan kustannukset pysyvät koko laina-ajan samana, eikä kustannukset pääse nousemaan vaikka korot nousisivatkin. Pankit ovat lähivuosina suosittelleet kiinteäkorkoista lainaa asiakkailleen, sillä sen on saanut suhteellisen halvalla. (Eskola 2015.)

Kiinteäkorkoinen laina tulee kuitenkin kalliiksi, mikäli laina halutaan maksaa pois kesken laina-ajan tai lainaan halutaan tehdä ylimääräinen lyhennys. Tällöin asiakkaan tulee korvata pankille saamatta jääneet korkotulot. (Eskola 2015) Kiinteäkorkoinen laina on suhteessa kalliimpi velalliselle kuin viitekorkoon sidottu laina, sillä pankin palkkiot ovat suuremmat. Mikäli hajonta lyhytaikaisen ja pitkäaikaisen koron väillä kasvaa, vaihtuva korko on velalliselle houkuttelevampi vaihtoehto ainakin alkuvaiheessa. (Ehrmann & Ziegelmeier, 2014, 2.)

Kiinteäkorkoinen laina ei ole varsinaisesti oheistuote, mutta luetaan mielestäni kuitenkin eräänlaiseksi lainan lisäpalveluksi. Pankki B:n kotisivuilla kerrotaan, että asuntolainan voi sitoa kiinteään korkoon joko kolmeksi, viideksi tai kymmeneksi vuodeksi kerrallaan. Kun kiinteä korkojakso loppuu, laina sidotaan viitekorkoon, joka on ennalta sovittu. Tähän pankki lisää vielä asiakaskohtaisen marginaalin. Asiakas voi halutessaan myös jakaa lainan kahteen osaan, ja sitoa toisen osan vaihtuvaan korkoon ja toisen osan kiinteään korkoon.

7 TUTKIMUS

7.1 Tutkimusmenetelmä

Kaksi yleisintä tutkimustyyppiä on kvantitatiivinen, eli määrällinen tutkimus, sekä kvalitatiivinen, eli laadullinen tutkimus. Tutkimukseni on määrällinen, jota voidaan nimittää myös tilastolliseksi tutkimukseksi. Tutkimuksen avulla selvitetään asioiden välisiä riippuvuuksia lukumäärien ja prosenttien avulla. Tutkimus edellyttää suhteellisen suurta otosta, sekä tällainen tutkimus toteutetaan yleisesti tutkimuslomakkeella, jossa on valmiit vastausvaihtoehdot. (Heikkilä 2004, 16.)

Kun tutkimustyyppiä valikoitui määrällinen tutkimus, tiesin heti, että tutkimusaineiston keräämiseen haluaisin käyttää sähköistä kyselylomaketta. Satakunnan ammattikorkeakoulu tarjoaa opiskelijoilleen mahdollisuuden käyttää E-Lomake – työkalua, joten hyödynsin tätä lomakkeen luomisessa. Tämän tyyppinen toteutus oli tehokasta ja sopi mielestäni parhaiten suhteellisen suurelle ihmisjoukolle. Lomakkeen etuna on, että kyselystä saatiin anonymi, joka on tärkeää tietosuojan kannalta sekä osa voi kokea pankki- sekä laina-asiat arkaluontoisina. Kyselyä testattiin etukäteen Pankki B:n toisen konttorin asiakkaalla, jotta mahdollisilta virheilta vältyttäisiin.

Kysely ei ollut avoin, vaan linkki kyselyyn lähetettiin sähköpostitse satunnaisesti valikoidulle 240:lle Pankki B:n asuntolaina-asiakkaalle. Kohderyhmä valikoitui satunnaisotannalla kaikista Pankki B:n asuntolaina-asiakkaista, joilta löytyi perustiedoistaan sähköpostiosoite. Kohderyhmä siis edusti koko Pankki B:n asuntolaina-asiakkaiden perusjoukkoa. Tällä tavoin kyselyyn vastanneita pystyi seuraamaan, ja vastaamattomille asiakkaille voitiin lähettää muistutusviesti sähköpostilla kyselyyn vastaamisesta. Vastaajat saivat sähköpostin yhteydessä omat yksilöidyt tunnukset, joilla vastaajan tuli kirjautua sivulle, jotta kyselyyn pääsi vastaamaan.

Tulosten analysoiminen on pääosin numeraalista. Muutamat vapaat tekstikentät antoivat kuitenkin tulkinnanvaraista materiaalia. Kysely sisälsi yhteensä 13 kysymystä, jotka olivat pääosin monivalintakysymyksiä. Halusin tehdä kyselystä mahdollisimman

helpon ja yksinkertaisen vastaajalle, jotta vastaaminen ei jäisi kysymysten monimutkaisuudesta kiinni. Kyselytuloksia havainnollistettiin erilaisten diagrammien avulla.

7.2 Validiteetti ja reliabiliteetti

Tutkimuksen validius eli pätevyys tarkoittaa sitä, että tutkimusmenetelmän tulee mitata juuri sitä, mitä sen on tarkoituskin mitata. Tämä tarkoittaa sitä, että vastaajat ovat tulkinneet kyselylomakkeen oikein, eikä systemaattista virhettä ole sattunut. Mitattavien käsitteiden ja muuttujien tulee olla tarkasti määritelty, jotta tulokset voivat olla valideja. Validiteetti tulee varmistaa etukäteen perusteellisella suunnittelulla, sillä sitä on vaikea tehdä jälkikäteen. Suuri vastausprosentti ja edustavan otoksen saaminen ovat päätekijät validille tutkimukselle. (Heikkilä 2004, 29.)

Tutkimuksen reliaabelius eli luotettavuus tarkoittaa puolestaan tulosten tarkkuutta. Tutkimus tulee käytännössä olla toistettavissa tutkijasta riippumatta ja kyselyn tulee antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Tuloksia ei tule yleistää, eikä tietyn tutkimuksen tulokset päde välttämättä toisena aikana. Tutkimuksen aikana tutkijan tulee olla kriittinen, ja virheitä voi sattua monessa eri tutkimuksen vaiheessa, kuten jo tietoja kerätessä tai tuloksia tulkittaessa. (Heikkilä 2004, 30.)

7.3 Tutkimustulokset

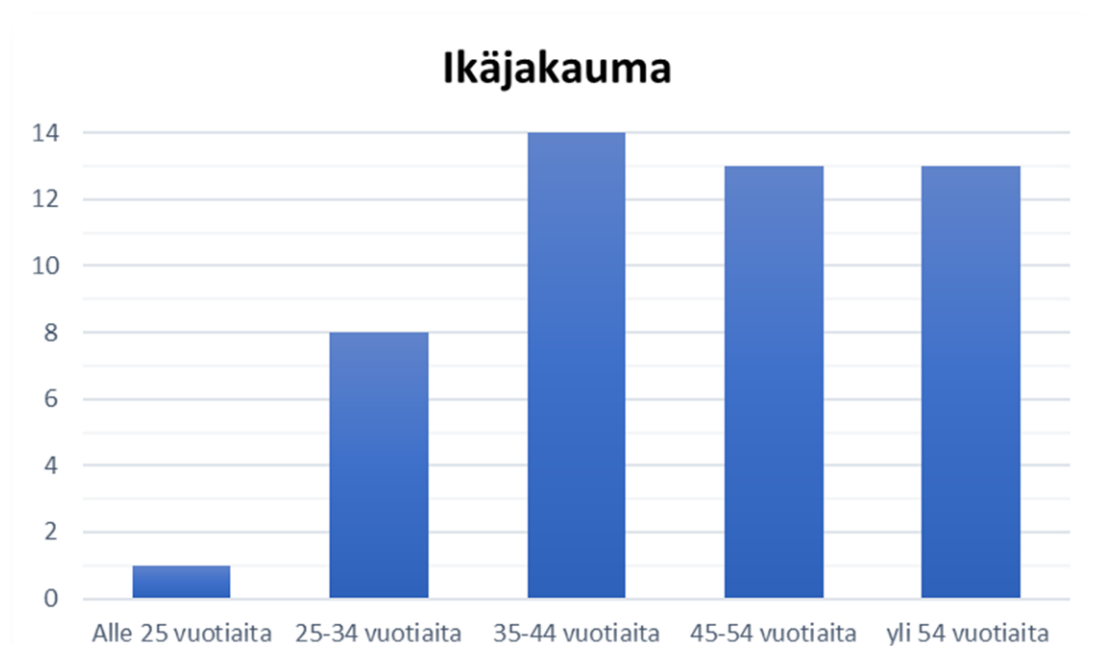
Tutkimus toteutettiin sähköisellä lomakkeella, jonka lähetin sähköpostilla 240:lle Pankki B:n asuntolainavelalliselle. Vastausaikaa annoin reilun kahden viikon ajan, jonka ajankohtana oli 24.7.2018-10.8.2018. Kyselyyn vastanneiden kesken arvoinkin myös lahjakortin, jotta vastaajia saataisiin mahdollisimman paljon. Lähetin vielä vastaamattomille asiakkaille muistutusviestin kyselystä n. viikkoa ennen vastausajan päättymistä. Vastauksia sain reilussa kahdessa viikossa 49 kpl, joka tarkoittaa sitä, että kyselyn vastausprosentiksi saatiin 20%.

Kyselytutkimuksen ajankohta saattoi laskea vastausprosenttia, sillä monet suomalaiset viettävät kesälomaansa tuohon aikaan. Kävi myös ilmi, että asiakkaiden tiedoissa oli paljon asiakkaiden vanhoja sähköpostiosoitteita. Sain lukuisia ilmoituksia, etteivät

viestini tavoittaneet henkilöitä, koska sähköpostiosoite ei ollut enää käytössä. Automaattisia vastauksia tuli myös vanhoista työsähköpostiosoitteista, joissa ilmoitettiin, että henkilö on siirtynyt uusiin työtehtäviin.

7.3.1 Taustamuuttujat

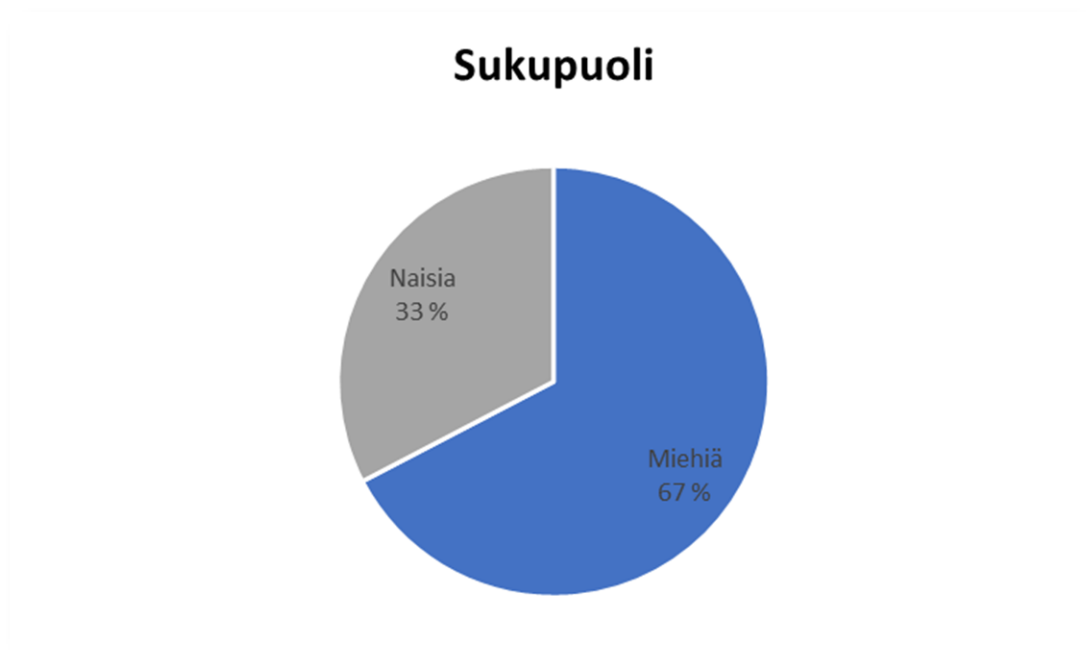
Taustamuuttujilla tarkoitetaan selittäviä tekijöitä, joilla on vaikutusta tutkittaviin asioihin. Ensimmäisinä taustakysymyksinä oli vastaajien ikä ja sukupuoli.



Kuvio 1. Ikäjakama.

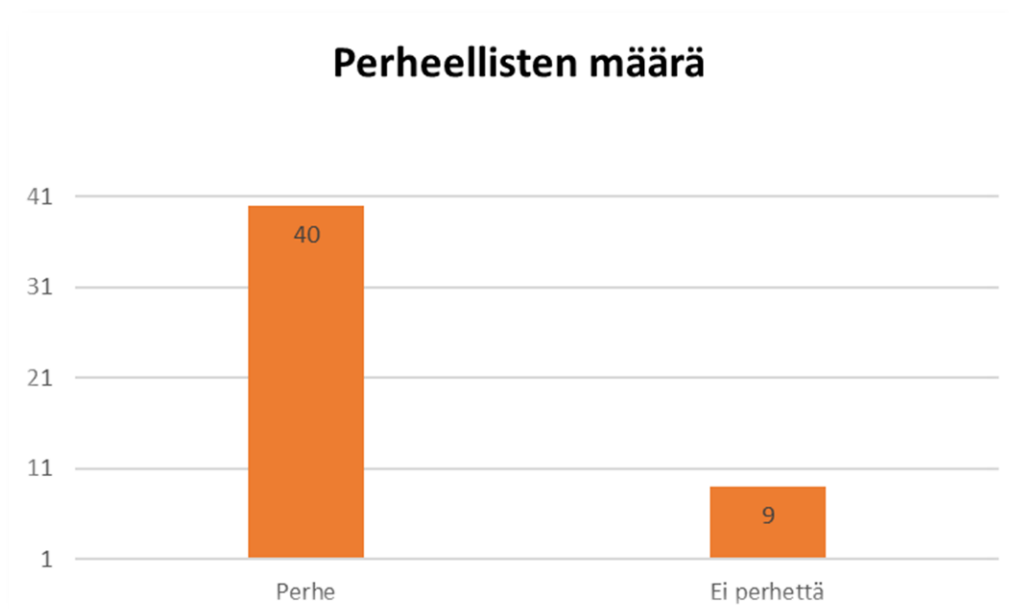
Iso osa vastanneista, eli neljätoista vastaajista oli 35-44 vuotiaita. Kuitenkin, 45-54 vuotiaita, sekä yli 54 vuotiaita oli kummassakin kategoriassa kolmetoista vastannutta. Eli hieman yli 80% vastanneista oli 35 vuotiaita, tai vanhempia. Kahdeksan vastanneista oli 25-34 vuotiaita, ja vain yksi vastanneista oli alle 25 vuotias. Sanomattakin on selvää, että nuorten vastaukset jäivät vähäisemmiksi. Pankki B:n on perinteinen pankki, asiakaskuntakin on pääosin hieman vanhempaa, joten tulos ei tullut suurena yllätyksenä. Olisi kuitenkin ollut mielenkiintoista tietää enemmän nuorten mielipiteitä kyseisestä aiheesta. Myöhemmin ajateltuna, ikähaarukat olisi voinut miettiä silmällä

pitäen pankin asiakaskuntaa. Vastausvaihtoehtoja olisi voinut yhdistää siten, sekä vanhemmissa ikäluokissa olisi voinut olla enemmän vastausvaihtoehtoja.



Kuvio 2. Sukupuolijakauma.

Vastanneista 33 oli miehiä, ja naisia oli 16. Voidaan todeta, että miehet olivat innokkaampia vastaamaan, sillä 67% vastanneista oli miehiä.



Kuvio 3. Perheellisten vastaajien määrä.

Kolmanneksi taustakysymykseksi valitsin, onko vastaajilla lapsia. Neljälläkymmenellä vastaajista oli lapsia, ja yhdeksällä ei. Koin, että perheelliset voi ajatella tulevaisuutta eri tavalla, joten siksi otin tämän kysymyksen yhdeksi taustakysymykseksi. Vastaajista moni olikin perheellisiä, mikä voi selittyä myös ikäjakaumalla. Isoin osa vastaajista oli yli 35-vuotiaita, joilla tavallisesti on jo perhe, mikäli he ovat päättäneet perheen perustaa.

7.3.2 Riskienhallinta

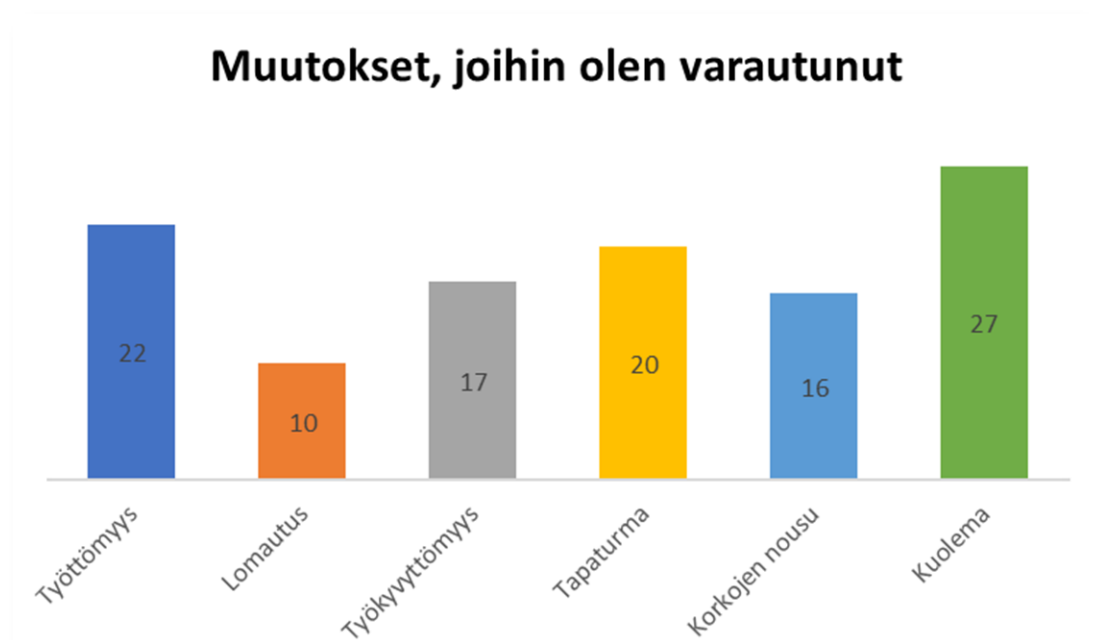
Lainan takaisinmaksu maksukyvyn heikentyessä



Kuvio 4. Lainan takaisinmaksu muuttuvassa elämäntilanteessa.

Seuraavan osion kysymykset liittyivät riskienhallintaan. Ensimmäisessä kysymyksessä kysyin, oliko asiakas koskaan ajatellut miten takaa asuntolainansa takaisinmaksun, mikäli elämäntilanne muuttuu ja maksukyky heikkenee sen seurauksena. Vastaajista 39, eli 80% oli ajatellut asiaa, ja 10 eli 20% vastaajista ei ollut miettinyt asiaa sen kummemmin.

Yleisesti ottaen asiakkaat olivat kuitenkin hieman ajatelleet tulevaa, eikä kovin moni vastaajista elä vain niin sanotusti hetkessä. Tästä kymmenen joukosta, jotka eivät olleet ajatelleet asiaa, yhdeksällä ei myöskään ollut pankin asuntolainan oheistuotetta mikä on loogista.



Kuvio 5. Elämänmuutokset joita varten olet varautunut?

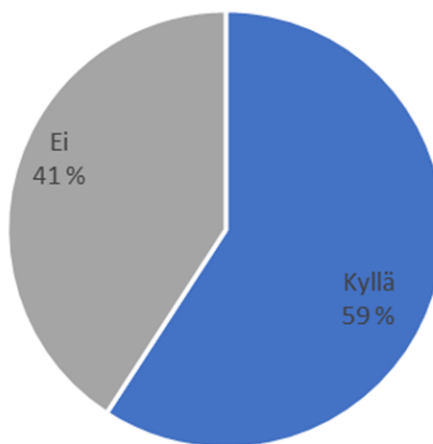
Heitä, jotka vastasivat olevansa varautuneita mahdolliseen maksukyvyyn heikkenemiseen, pyysin tarkentamaan mitä elämänmuutoksia varten he olivat varautuneet. Tässä vastauksessa oli mahdollista valita useampi vaihtoehto, sillä koen että harva olisi varautunut vain yhteen mahdolliseen muutokseen. Vastaajat olivatkin kahta ihmistä lukuun ottamatta valinneet useamman vaihtoehdon.

Ensisilmäyksellä yllätyin hieman, että varautuminen kuoleman varalta oli suosituin vastausvaihtoehto. Ottaen kuitenkin huomioon aikaisemman ikäjakauman ja perheellisten määrän, on tulos looginen. Odotin, että korkojen nousun olisi valinnut useampi henkilö, vaikkakin 2/5 vastaajista oli rastittanut myös tämän kohdan. Tähän myös vastaajien keski-ikä saattaa vaikuttaa. Useammat ovat saattaneet maksaa lainaansa jo jonkin verran pois, eikä koe korkojen maltillisen nousun vaikuttavan heidän takaisinmaksukykyynsä.

Pankki B:n tarjoama Lainaturva on henkivakuutus, joka suojaa ainoastaan kuoleman varalta. Ottaen tämän huomioon, on johdonmukaista että ”Kuoleman varalta” oli suosituin vastausvaihtoehto. Lainaturva oli myös suosituin asuntolainan oheistuote vastaajien keskuudessa, mikä on loogista.

7.3.3 Oheistuotteet

Onko pankin tarjoamat oheistuotteet tuttuja

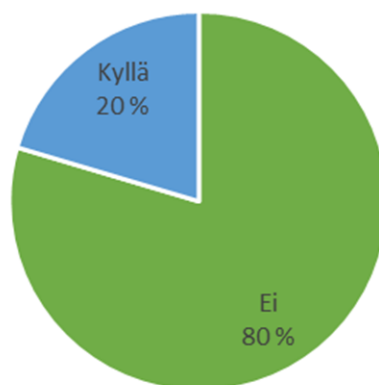


Kuvio 6. Pankin tarjoamat oheistuotteet.

Kyselylomakkeen seuraava osa käsittelee oheistuotteita. 59 % vastanneista, eli 29 vastaajaa ilmoitti, että pankin tarjoamat asuntolainan oheistuotteet ovat heille tuttuja. 41% vastaajista eli 20 vastaajista koki, että tuotteet eivät ole heille tuttuja.

Lomakkeella kysyttiin myös, että mistä vastaajat ovat kuulleet asuntolainan oheistuotteista, ja neljätoista kahdeksastatoista vastaajasta vastasi, että he ovat saaneet kuulla tuotteista pankista. Tästä voidaan siis ajatella, että työntekijät ovat hyvin tuoneet Pankki B:n oheistuotteet lainanhakijalle esille, koska moni oli niistä kuullut nimenomaan Pankilta.

Omistatko pankin tarjoaman lainan oheistuotteen?

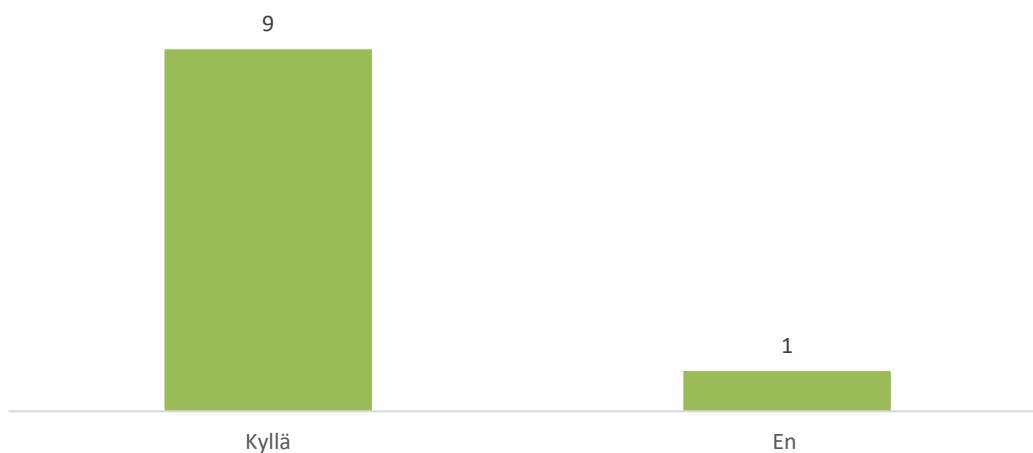


Kuvio 7. Omistatko pankin tarjoaman lainan oheistuotteen?

Vaikka pankin tarjoamat oheistuotteet olivat monille tuttuja, vain kymmenellä vastanneista oli itsellä jokin oheistuote, ja kolmellakymmenelläyhdeksällä ei ollut pankin tarjoamaa oheistuotteita. Lainaturva oli tuotteista suosituin, sillä kahdeksalla kymmenestä on lainaturva. Kolmella vastanneista oli lainaturvan lisäksi joko kuukausisäästösopimus tai kiinteäkorkoinen laina. Yhdellä vastanneista oli pelkästään kuukausisäästösopimus ja yhdellä kiinteäkorkoinen laina. Harvalla siis on enemmän kuin yksi tuote, jos sitäkään.

Aikaisemmassa kysymyksessä, jossa kysyttiin mihin elämänmuutokseen vastaajat olivat varautuneet, oli kuoleman varalta varautuminen suosituin vastausvaihtoehto. Lainaturva olikin suosituin oheistuote vastaajien keskuudessa, joka on johdonmukaista. 59% vastaajista koki, että oheistuotteet ovat heille tuttuja, mutta vain 20% omistaa itse jonkin tuotteen. Voidaankin miettiä mistä johtuu, ettei pankin tarjoamia tuotteita ole suosittu, vaikka ne näyttäisivät olevan monille kuitenkin tuttuja tuotteita.

Oletko ollut tyytyväinen tuotteeseesi?



Kuvio 8. Tuotetyytyväisyys.

Yhdeksän kymmenestä vastanneesta, joilla on lainan oheistuote, ovat tyytyväisiä tuotteeseensa. Ainoastaan yksi henkilö ilmoitti olevansa tyytymätön lainaturvaansa, ja kokevansa sen ylimääräisenä rahastuksena. Positiivista on, että tyytyväisyysprosentti on näin korkea, vaikka tämän perusteella ei voida yleistystä tehdä siitä, että tyytyväisyysprosentti on näin hyvä kaikkien tuotteiden omaavien kesken.

7.3.4 Riskienhallinta ilman pankin tarjoamia oheistuotteita



Kuvio 9. Mitä mieltä olet tuotteista, mikäli et omista sellaisia?

Lomakkeen viimeisessä osiossa kysymykset olivat suunnattu vastaajille, joilla ei ole mitään edellä mainituista pankin tuotteista. Kysymyksellä haluttiin selvittää, miten nämä henkilöt kokevat pankkien tarjoamat asuntolainan oheistuotteet. Vastanneista kaksitoista koki tuotteet ylimääräisenä rahastuksena, ja yksitoista eivät kokeneet niitä itselle tarpeelliseksi. Yhtenä vastausvaihtoehtona oli ”Jokin muu, mikä?” ja tässä kohdalla vastaaja sai tarkentaa vastaustaan. Tällaisia vastauksia sain:

*”En ole perehtynyt, kun en ole pitänyt tarpeellisena. ”Toimitaan tilanteen mukaan.”
Tarvittaessa voin myydä asunnon ja siirtyä halvempaan.”
” Oma riskienhallinta”*

Muutamalla vastaajista oli käytössään niin sanottu ”oma riskienhallinta” eivätkä he olleet pitäneet tuotteita itselleen tarpeellisina. Toinen vastaajista sanoi toimivansa ns. tilanteen vaatimalla tavalla, joka tarkoittaa tarvittaessa jopa asunnon vaihtamista halvempaan. Toinen vastaajista vastasi lyhyesti luottavansa omaan riskienhallintaan, mutta tarkemmin hän ei ollut avannut mitä toimenpiteitä tämä pitää sisällään.

”Olen I-tyyppin diabeetikko jolloin vakuutukset ovat vaikeita saada”

Lainaturvaa hakiessa hakijan tulee tehdä selvitys terveydentilastaan. Valitettavasti esimerkiksi diabetes on syy lainaturvan epäämiselle, sillä sairaus viittaa aina tiettyyn riskiin. Ja koska Pankki B:n valikoimasta ei vaihtoehtoisia vakuutuksia löydy, jäävät monet yleisiä sairauksia sairastava ilman mahdollisuutta vaihtoehtoiseen tuotteeseen.

”e olla tutustuttu”

” Siirryin tähän osioon ohjeen mukaan. En tiedä mitä oheistuotteita on tarjolla.”

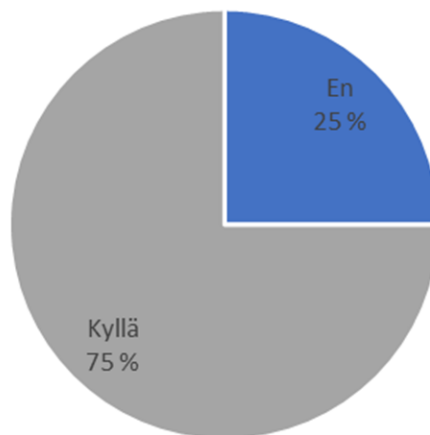
”En tiedä niistä mitään”

Yllä olevat vastaajat, jotka eivät tienneet tuotteista mitään, tai eivät olleet tutustuneet niihin, olivat myös vastanneet aikaisemmin, ettei pankin tarjoamat tuotteet olleet heille tuttuja. Näin jälkikäteen ajateltuna, tähän kysymykseen olisi voinut lisätä yhden vastausvaihtoehdon lisää, esimerkiksi: ”En ole tutustunut”.

”Joissain pankeissa raivostuttavaa pakkomyyntiä ja sen kuuntelu ehtona koron tarkistukselle. Syy miksi vaihdoimme aikoinaan Pankki B: n.”

Yllä oleva vastaaja on selvästi kokenut pakkomyyntiä entisessä pankissaan, ja tästä syystä hän onkin pankkia vaihtanut Pankki B:en.

Oletko varautunut jotenkin muuten?



Kuvio 10. Oletko varautunut muuten, kuin pankin tarjoamilla oheistuotteilla?

Kolmekymmentäkuusi vastanneista, eli 3/4 ilmoitti olevansa varautunut mahdollisiin elämänmuutoksiin muutenkin kuin pankin tarjoamilla tuotteilla. Kaksitoista ilmoitti, ettei ollut varautunut muilla tavoilla. Yksi vastaajista jätti kysymyksen tyhjäksi. Positiivista on, että näinkin moni vastaajista on varautunut jollain tavalla, vaikka kyse ei olisikaan pankin omista tuotteista.

Vastaajat ilmoittivat olevansa varautuneet mm. erilaisilla vakuutusyhtiön tarjoamilla vakuutuksilla, kuten henki-, tapaturma-, ja sairausvakuutuksilla. Monet myös ilmoittivat säästävänsä niin sanotusti ”pahanpäivän varalle” ja sijoittaminen joko asuntoon tai rahastoon tai osakkeisiin oli myös monelle osa riskienhallintaa.



Kuvio 11. Oletko toivonut lisää oheistuotteita pankin valikoimaan?

Viimeisenä kysymyksenä oli, että onko vastaajat mahdollisesti toivonut pankin valikoimaan lisää asuntolainan oheistuotteita. Halusin lisätä tämän kysymyksen tutkimukseen, sillä Pankki B:n tuotevalikoima on suhteellisen suppea, ja oli mielenkiintoista kuulla ovatko vastaajat kaivanneet useampia vaihtoehtoja tuotteille. 43 vastaajista oli sitä mieltä, että he eivät olleet kaivanneet lisävalikoimaa, ja vastaajista vain 6 olisi kaivannut lisää valikoimaa.

Vastanneet ovat mitä ilmeisemmin tyytyväisiä mm. vakuutusyhtiöiden tarjoamiin vakuutusvaihtoehtoihin, eivätkä he ole tämän takia kaivanneet lisävalikoimaa pankin tarjoamiin tuotteisiin. Useat ovat varautuneet myös muun muassa säästämällä, joten he eivät ilmeisesti koe tarvitsevansa kyseisiä tuotteita eivätkä tästä syystä ole kaivanneet lisävalikoimaa. Kaksi kuudesta vastaajasta jotka olivat toivoneet lisävalikoimaa, tarkensivat vastaustaan:

”Muitakin tapoja säästää mainostettaisiin”

” Halvempia ”

Toinen vastaajista olisi kaivannut enemmän mainontaa erilaisiin säästämistapoihin ja toinen toivoi halvempia tuotteita valikoimaan.

8 YHTEENVETO JA POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli kerätä Pankki B:n asuntolaina-asiakkaiden kokemuksia sekä mielipiteitä pankin tarjoamista asuntolainan oheistuotteista ja asuntolainan takaisinmaksusta yleisesti, sekä tutkia oheistuotteita osana riskienhallintaa. Sain mielestäni kohtalaisen tuloksen Pankki B:n asiakaskunnan mielipiteistä ja kokemuksista, sillä vastausprosentiksi kyselylle saatiin 20%, joka luokitellaan vähintäänkin kohtalaiseksi.

Tutkimuksen validius eli pätevyys oli hyvä, sillä lomake mittasi mielestäni mitä piti-kin. Kävimme toimeksiantajan kanssa lomakkeen kysymykset läpi, ja kun kysymykset oltiin päätetty, loin tästä sähköisen kyselylomakkeen. Testasin lomaketta Pankki B:n toisen konttorin asiakkaalla, jotta mahdolliset virheet tulisi huomattua ja korjattua ennen lomakkeen lähettämistä asiakkaille. Testaamisen jälkeen tein kyselystä julkisen ja jaoin linkin kyselyyn näiden sattumanvaraisten 240:n asuntolaina-asiakkaiden kesken. Uskon, että vastausprosentti olisi ollut korkeampi, mikäli kysely oltaisiin toteutettu eri ajankohtana. Lisäksi virheelliset ja vanhat sähköpostiosoitteet laskivat vastausprosenttia.

Uskon että tutkimus olisi toistettavissa samoin tuloksin, joten siinä suhteessa tutkimus on luotettava eli reliaabeli. Otantamenetelmä oli mielestäni sopivin tämän kaltaiseen tutkimukseen ja tutkimusongelma rajattu hyvin. Otoksena käytettiin 40% Pankki B:n koko asuntolaina-asiakkaiden määrästä. Otoskoko olisi voinut olla hieman suurempi, jotta oltaisiin saatu kaikkiin ryhmiin vieläkin enemmän vastaajia.

Vastaajien ikä on saattanut aiheuttaa tutkimuksen tuloksiin vinoumaa. Ikää kysyessä vastausvaihtoehdot olisi voinut rajata eri tavalla, silmällä pitäen pankin yleisesti ottaen vanhempaa asiakaskuntaa. Kuitenkin, Pankki B:n asiakaskunnassa on suhteellisen vähän nuoria, ja erityisesti nuoria asuntolaina-asiakkaita, joten tämäkin vaikutti tuloksiin merkittävästi. Saattaa myös olla, että vanhimmat asiakkaat eivät kokeneet sähköiseen kyselyyn vastaamista luontevana tai helppona, joten he ovat voineet jättää vastaamasta tästä syystä.

Vastaajista neljälläkymmenellä oli lapsia, mutta yllätykseksi tämä ei ollut suoraan yhteydessä siihen, olivatko asiakkaat miettineet lainan takaisinmaksua muuttuvassa elämäntilanteessa vai eivät. Myös osa perheellisistä vastaajista vastasivat, etteivät he olleet ajatelleet asiaa. Tutkimuskysymyksiä miettiessäni ajattelin, että olisi mielenkiintoista nähdä olivatko perheelliset ajatelleet riskienhallintaa enemmän kuin perheettömät, mutta ennakkoajatuksista poiketen, nämä kaksi asiaa eivät olleet yhteydessä toisiinsa. Lisäksi vastaajien iästä johtuen, oletettavissa on, että useammilla yli 34 vuotiailla on jo perhe, mikäli he sellaisen haluavat perustaa. Saattaa olla, että perheellisten määrä ei ole todellisuudessa näin iso osa kaikista Pankki B:n asuntolaina-asiakkaista.

Vastaajista, jotka olivat ilmoittaneet olevansa varautuneet tulevaan muuten kuin oheistuotteilla, monet ilmoittivat säästävänsä niin sanotusti omatoimisesti. Mikäli vastaajat säästävät ainoastaan tililleen tietyn summan kuukaudessa, elämäntilanteesta riippuen, voidaan pohtia jääkö vastaajilta todellisuudessa rahaa säästöön. Talous voi tällä hetkellä hyvin, ja sitä kautta ihmisten kulutus myös kasvaa. Vaikka omatoiminen säästäminen on hyvä asia, tilillä suositellaan pidettävän kuitenkin vain muutaman kuukauden palkkatuloa yllättäviä kuluja varten.

Rahastosäästämistä suositellaan, sillä jo pienellä pääomalla asiakas pääsee hajauttamaan varojaan helposti sekä rahastojen hoitamisesta vastaavat ammattilaiset. Rahastosäästäminen on myös joustavaa, ja tarvittaessa varoja pystytään lunastamaan verrattain nopeasti.

Vain kolmella oheistuotteen omaavista vastaajista oli kuukausisäästösopimus. Tämä tuli yllätyksenä, sillä kuukausisäästäminen on kuitenkin suhteellisen helppo ja vaivaton säästämisen muoto. Asiakas voi halutessaan määrittää tietyn summan, joka veloitetaan automaattisesti hänen tililtään kuukausittain, joka helpottaa säästämistä. Voidaan pohtia, voitaisiinko kuukausisäästämistä suositella asiakkaille enemmän, vai eivätkö asiakkaat koe rahastosäästämistä mielekkäänä ajatuksena. Yksi vastaajista toivoi, että muitakin säästämistapoja mainostettaisiin, joten Pankki B voikin miettiä, olisiko tämä sellainen asia mihin he voisivat tarttua.

Positiivista on, että oheistuotteen omaavista vastaajista melkein jokainen oli ollut tyytyväinen ottamaansa tuotteeseen. Kuitenkaan ei voida tehdä suoraa yleistystä siitä, että

oheistuotteiden tuotetyytyväisyys on Pankki B:n kaikkien asuntolaina-asiakkaiden keskuudessa näin hyvä. Vastaajista iso osa ilmoitti olevansa varautunut kuoleman varalta, mikä on loogista, sillä Pankki B:n tarjoama Lainaturva on henkivakuutus. Lainaturva oli myös heidän suosituin asuntolainan oheistuotteensa.

Kaiken kaikkiaan tutkimuksen rakenteen olisi voinut miettiä hieman eri tavalla silmällä pitäen pankin vanhempaa asiakaskuntaa sekä valikoimassa olevien oheistuotteiden näkökulmaa. Olisi ollut myös mielenkiintoista kysyä asiakkailta, kuinka moni vastaajista on ensiasunnon ostajia tai onko vastaajalla ennestään kokemusta luotonotosta.

Kuitenkin, tutkimustuloksista sai viitteitä siitä mitä Pankki B:n asiakkaat ovat mieltä oheistuotteista, ovatko vastaajat ajatelleet tulevaisuuttaan ja ovatko he varautuneet mahdollisiin muutoksiin ja millä tavoin. Yleisesti ottaen monet vastaajista olivat ajatelleet lainan takaisinmaksua mahdollisten elämänmuutoksien varalta, mutta monet olivat tyytyneet omatoimiseen säästämiseen sekä vakuutusyhtiöiden tarjoamiin tuotteisiin pankin tarjoamien ratkaisujen sijaan. Pankki B:n tarjoama Lainaturva kattaa lainan takaisinmaksun ainoastaan kuolemantapauksessa, joten asiakkaat ovat voineet kokea pankin tarjoaman tuotteen turhan suppeana, ja halunneet vakuutuksen, joka kattaa takaisinmaksun mm. vakavan sairastumisen varalta.

Voidaankin miettiä, kun Pankki B:n tarjoama tuotevalikoima on suhteellisen suppea, voisiko Pankki B kiinnittää enemmän huomiota säästämisen ja sijoittamisen palveluiden myymiseen. Muutamat vastanneista kokivat myös tuotteet niin sanottuna ylimääräisenä rahastuksena, eivätkä he kokeneet saavansa lisäarvoa tuotteista. Koen, että kuukausisäästäminen olisi sellainen tuote, jota olisi suhteellisen helppo myydä myös niille laina-asiakkaalle, jotka eivät ole sijoittamisesta erityisen kiinnostuneita. Näin Pankki B saisi lisätuottoja, sekä asuntolaina-asiakkaille tarjottaisiin tätä kautta ratkaisuja mahdollisten muuttuvien elämäntilanteiden varalta sekä yleensä rahoilleen parempaa tuottoa.

LÄHTEET

- Alhosuo, S., Nisén, A., Nousiainen, S., Pellikka, T. & Sundberg, S. 2012. Finanssi-toiminnan käsikirja. 2. uud. p. Jyväskylä: Bookwell Oy.
- Ehrmann, M. & Ziegelmeier, M. Household risk management and actual mortgage choice in the euro area. Viitattu 12.9.2018. <https://publications.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/bc8277bb-5b0a-4110-bd83-a03f63c09b49/language-en>
- Eskola, H. 2015. Pankit suosittelevat kiinteää korkoa yhä pontevammin - Onko hyötyä? Viitattu 12.9.2018. <https://www.kauppalehti.fi/uutiset/pankit-suosittelevat-kiinteaa-korkoa-yha-pontevammin---onko-hyotya/M7L5RZPc>
- Heikkilä, T. 2004. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Prisma.
- Kansantalouden tutkimusryhmä. 2018. Asuntomarkkinat 2018 – ennuste. Viitattu 30.4.2018. <http://www.ptt.fi/ennusteet/kansantalous-ja-asuntomarkkinat/asuntomarkkinat-2018-ennuste.html>
- Kempas, K. 2018. Finanssivalvonta kiristää asuntojen lainakattoa – kesästä alkaen ostajalla on oltava 15 prosenttia omaa rahaa. Viitattu 16.5.2018. <https://www.rakennuslehti.fi/2018/03/finanssivalvonta-kiristaa-asuntojen-lainakattoa-kesasta-alkaen-ostajalla-on-oltava-15-prosenttia-omaa-rahaa/>
- Kontkanen, E. 2015. Pankkitoiminnan käsikirja. Helsinki: Finva.
- Lapatto, M. 2017. Sijoituspalveluiden tarjonnassa selkeät pelisäännöt. Viitattu 5.9.2018. http://www.finanssiala.fi/uutismajakka/Sivut/sijoituspalveluiden_pelisaannot.aspx
- Niemi, M-L. 2013. Asuntoluotto, osapuolten oikeusasema ja sopimuksen riskit. Väitöskirja. 924-926. <http://elektra.helsinki.fi.lillukka.samk.fi/se/1/0023-7353/111/5/asuntolu.pdf>
- Niinivuo, S. 2018. H-hetki lähestyy: Asuntolainojen korot voivat lähteä nousuun jo syksyllä. Viitattu 8.8.2018. <https://www.is.fi/taloussanomat/art-2000005775213.html>
- Suomen Pankin www-sivut. 2018. Viitattu 27.4.2018. <https://www.suomenpankki.fi/fi/Tilastot/rahalaitosten-tase-lainat-ja-talletukset-ja-korot/tiedotehistoria/2018/asuntolainoja-nostettiin-runsaasti-alkuvuonna-2018/>
- Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. PS-kustannus: Jyväskylä.
- Vuori, L. & Karikallio, H. 2018. Alueellinen asuntomarkkinaennuste 2018: Kasvu-keskuksien asuntomarkkinoilla vilkasta - rakentamisen voimakas kasvu hillitsee hintojen ja vuokrien nousua. Viitattu 30.3.2018. <http://www.ptt.fi/ennusteet/kansantalous-ja-asuntomarkkinat/asuntomarkkinat-2018-ennuste.html>

SAATEKIRJE

Ti 24.7.2018 klo 10.00

Hei!

Olen liiketalouden opiskelija Satakunnan ammattikorkeakoulusta ja teen opinnäytetyötä asunovelallisen riskienhallinnasta. Kyselyn avulla kartoitetaan Pankki B:n asuntolaina-asiakkaiden mielipiteitä ja arvioita koskien pankin tarjoamia asuntolainan oheistuotteita, sekä asuntolainan takaisinmaksua.

Olet tutkimuksessa täysin nimetön ja kyselyn tuloksia käytetään ainoastaan opinnäytetyössäni. Henkilötietojasi käsitellään henkilötietolain mukaisesti, eikä niitä luovuteta ulkoisille lähteille.

Vastausaika päättyy 10.8.2018 ja vastaamiseen menee aikaa noin 2-3 minuuttia. Kyselyyn vastaamalla olet minulle suuri apu tutkimuksen toteuttamisessa.

Sähköpostin ilmoittaneiden kesken arvotaan S-ryhmän 30 euron arvoinen lahjakortti!

Tämän viestin alareunassa on linkki kyselyyn, sekä yksilöllinen tunnus ja salasana, joiden avulla pääset kirjautumaan kyselylomakkeelle.

Pääset vastaamaan kyselyyn painamalla tätä linkkiä:

Kiitos avustasi!

Emilia Österman

Kysely

asuntolaina-asiakkaille lainan oheistuotteista sekä riskienhallinnasta

Alla on yhteensä 13 kysymystä, joihin toivon vastaustasi. Vastaamiseen menee aikaa vain muutama minuutti. Vastauksesi on luottamuksellisia, eikä niitä luovuteta ulkoisille lähteille. Kiitos ajastasi!

Taustakysymykset

Ikäsi?

Alle 25 vuotta 25-34 vuotta 35-44 vuotta 45-54 vuotta Yli 54 vuotta

Sukupuolesi?

- Mies
 Nainen
 Muu

Onko sinulla lapsia?

Kyllä Ei

Riskienhallinta

Oletko koskaan ajatellut, miten takaat asuntolainasi takaisinmaksun, mikäli elämäntilanteesi muuttuu radikaalisti, ja asuntolainasi takaisinmaksukyky heikkenee?

- Kyllä
 En

Mikäli vastasit edelliseen kysymykseen Kyllä, mitkä ovat sellaisia elämänmuutoksia, joita varten olet varautunut?

- Työttömyys
 Lomautus
 Työkyvyttömyys
 Tapaturma
 Korkeiden nousu
 Kuolema

Onko pankin tarjoamat asuntolainan oheistuotteet sinulle tuttuja?

Kyllä Ei

Oheistuotteet



Onko sinulla itselläsi jokin pankin tarjoama asuntolainan oheistuote?

Kyllä Ei

Jos vastasit edelliseen kysymykseen Kyllä, mikä pankin tarjoama asuntolainan oheistuote sinulla on? Mikäli vastasit Ei, voit siirtyä kyselyn viimeiseen osioon.

- Lainaturva
 Kiinteäkorkoinen asuntolaina
 Kuukausisäästösopimus

Mistä kuulit näistä oheistuotteista?

- Pankista
 Internetistä
 Uutisista
 Sukulainen tai ystävä suositteli
 Sosiaalisesta mediasta
 Muualta, mistä?

Oletko ollut tyytyväinen ottamaasi lainan oheistuotteeseesi?

Kyllä

En, miksi?

Riskienhallinta ilman oheistuotteita



Mikäli sinulla ei ole mitään edellä mainituista tuotteista, miten koet pankkien tarjoamat asuntolainan oheistuotteet? Mikäli sinulla on, voit siirtyä seuraavaan kysymykseen

- Tarpeettomina
 Liian kalliina
 Ylimääräisenä rahastuksena
 Vaikeasti ymmärrettävinä
 Jokin muu, mikä?

Oletko varautunut mahdollisiin muuttuviin elämäntilanteisiin jotenkin muuten, kuin pankin tarjoamilla oheistuotteilla?

En

Kyllä, miten?

Oletko toivonut pankin valikoimaan enemmän erilaisia asuntolainan oheistuotteita?

En

Kyllä, millaisia?

Arvonta



Mikäli haluat olla mukana S-ryhmän lahjakortin arvonnassa, kirjoita sähköpostiosoitteesi alla olevaan kenttään. Voittajaan ollaan yhteydessä henkilökohtaisesti sähköpostilla.