

Opinnäytetyö (AMK)
Myyntityön koulutusohjelma
Rahoitus- ja vakuutuspalvelut
2013

Janna Järveläinen

ASUNTORAHOITUKSEN RISKIENHALLINTA



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Myyntityön koulutusohjelma | Rahoitus- ja vakuutuspalvelut

Kevät 2013 | Sivumäärä: 45

Ohjaaja: Tarja Heikkilä

Janna Järveläinen

ASUNTORAHOITUKSEN RISKIENHALLINTA

Nykypäivänä harva ihmisistä enää työskentelee vuosikymmeniä samassa työpaikassa. Trendinä on ennemminkin työsuhteiden määräaikaisuus, johon liittyvät toisinaan myös työttömyysjaksot. Monilla ihmisillä elämä voi lisäksi tuoda eteen monia muita yllättäviä tilanteita. Tämän tutkimuksen päätavoitteena olikin selvittää, miten asuntolainojen takaisinmaksua turvaavia tuotteita voitaisiin myydä enemmän Pankki X:ssä.

Opinnäytetyön teoriaosassa käsiteltiin monia ennalta-arvaamattomia tilanteita, jotka sattuaan usein vaikeuttavat asuntolainan takaisinmaksusuunnitelmassa pysymistä. Lisäksi selvitettiin millaisten eri toimien ja tuotteiden avulla näihin tilanteisiin voidaan ennalta varautua, jolloin odottamaton tapahtuma ei muuta henkilön taloudellista tilannetta, vaan elämä jatkuu vakaana ja samaa elintasoa pystytään pitämään yllä.

Opinnäytetyön empiirisessä osassa tehtiin haastattelututkimus Pankki X:n ensiasunnon ostoa harkitseville asiakkaille. Haastateltavia tutkimuksessa oli 14. Tutkimuksessa selvitettiin heidän käsityksiään omasta riskinkantokyvystään ja heidän elämäänsä kohtaavista riskeistä. Lisäksi kysyttiin, ovatko Pankki X:n lainan takaisinmaksua turvaavat tuotteet heille tuttuja, ja mitä tuotteita he ovat harkinneet ottavansa oman asuntolainansa rinnalle. Lisäksi ennen ja jälkeen haastattelututkimuksen Pankki X:n rahoituksen asiantuntija kertoi omia ajatuksiaan aiheeseen. Erialaista näkökulmaa työhön saatiin haastatteleamalla myös asiantuntijaa kunnan velkaneuvonnasta.

Haastattelututkimus osoitti kolme epäkohtaa, jotka nuorten asiakkaiden kohdalla vähentävät takaisinmaksua turvaavien tuotteiden myyntiä Pankki X:ssä. Nämä olivat, että henkilöt eivät uskoneet, että heille voi sattua mitään ennalta-arvaamatonta, tuotteita on vaikea ymmärtää ja ehdot tuotteissa ovat monimutkaiset. Näiden asioiden pohjalta lähdettiin suunnittelemaan Pankki X:lle uusia ideoita, miten nämä asiat huomioiden tuotteita voitaisiin myydä enemmän.

ASIASANAT:

Asuntolainat, riskit, riskienhallinta, vakuutus

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Professional Sales | Financing and Insurance services

2013 | Total number of pages : 45

Instructor: Tarja Heikkilä

Janna Järveläinen

MORTGAGES AND RISK MANAGEMENT

Nowadays there are only a few people who work in the same place for their whole life. The fixed-term attachments and unemployment periods are very usual. Also many people meet with unexpected situations during their life. The main goal of the thesis was to figure out how the Bank X could sell more those products which secure the loan payback when something unexpected has happened.

The theory section of the thesis discusses the unexpected risks that people can face in their lives. When these risks occur they usually complicate the mortgage payback. Besides it discusses widely the actions and products which protect against these risks. With help of these, customers can continue living like before although something unsuspected has happened.

The empiric section of the thesis consists of many interviews. The main point was to interview the customers of Bank X which are planning to buy their first apartment. 14 customers answered to the interview. Interview clarifies customers risk carrying and risks which they are facing in their own lives. It also sort outs what risk management products are familiar to them and which of them they are considering to take. Before and after interviews the Bank X's finance expert describes the situation. For a broader perspective the expert of municipality debt counseling was also interviewed.

The interviews pointed out three drawbacks which decrease the insurance sales. These were that people don't believe that something unexpected can happen, the products are hard to understand and the terms of the products are complex. By taking account these issues began to planning of new ideas how to sell more those products in the future.

KEYWORDS:

Mortgage, risks, risk management, insurance

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 ASUNTORAHOITUKSEN RISKIT	8
2.1 Henkilöriskit	10
2.2 Taloustilanteista johtuvat riskit	13
2.3 Muut ennalta arvaamattomat riskit	15
3 RISKEILTÄ SUOJAUTUMISKEINOT	17
3.1 Lainaturvavakuutus	17
3.2 Ammattiliittoon kuuluminen	18
3.3 Turva vakavan sairauden varalta	19
3.4 Henkivakuutus	19
3.5 Kotivakuutus	20
3.6 Kiinteä korko ja korkokatto	21
3.7 Säästäminen ja sijoittaminen	22
4 CASE PANKKI X:N NUORTEN ASIAKKAIDEN ASUNTORAHOITUKSEN RISKIENHALLINTA	28
4.1 Kommentteja velkaneuvonnan asiantuntijalta	28
4.2 Lähtötilanne Pankissa X	30
4.3 Kommentteja rahoituksen asiantuntijalta	30
4.4 Haastattelut ja niiden tulokset	32
4.5 Mielenpitoja ja kehitysehdotuksia haastatteluiden tulosten pohjalta	34
4.6 Kommentteja haastattelujen tuloksista ja parannusehdotuksista rahoituksen asiantuntijalta	39
5 JOHTOPÄÄTÖKSET	42
LÄHTEET	44

LIITTEET

Liite 1. Lomakehaastattelu

KUVIOT

Kuvio 1. Kuluttajabarometri. Oma ja Suomen talous.

34

Kuvio 2. Kelan ansiosidonnainen sairauspäiväraha vuonna 2013.

37

1 JOHDANTO

Nykyaikana harva enää tekee koko työuraansa vain yhdessä työpaikassa niin kuin aikaisemmin oli usein tapana. Tämän päivän trendinä ihmisillä on ennemminkin useita työpaikkoja, pätkätöitä, työttömyys- ja sairausjaksoja sekä työkyvyttömyyttä, opinto-, perhe- ja muita vapaita. Yhteistä niille on, että monien elämää ohjaa epävarmuus tulevaisuudesta ja huoli raha-asioista.

Tämä aiheuttaa suuria muutoksia myös pankeissa ja luotonannossa, jossa luoton saamisen lähes tärkeimpänä myöntämiskriteerinä on pidetty varmoja, säännöllisiä tuloja myös tulevaisuudessa. Asiakkaan tulevaisuuden maksukyky onkin useimmiten todettu vakituisesta työsopimuksesta. Pankin tehtävänä on tietenkin myydä omia tuotteitaan, mutta myös tarjota ratkaisuja tulevaisuuden ennalta - arvaamattomien tilanteiden varalta, jolloin asiakas pystyy nauttimaan elämästä huolettomammin. Tämä opinnäytetyö tehdään toimeksiantona Pankki X:lle.

Opinnäytetyöni tavoite on selvittää, mitä riskejä nykypäivänä asuntolainaa haettaessa joudutaan ottamaan huomioon, miten näihin riskeihin voitaisiin varautua ja miten asuntoluoton takaisinmaksua turvaavia tuotteita pystyttäisiin tulevaisuudessa myymään enemmän. Kahteen ensimmäiseen pureudutaan teoriaosassa ja viimeiseen empiirisessä osassa. Aikaisemmin tutkimusta vastaavasta aiheesta on tehty toisessa pankissa, mutta ei tässä pankkiryhmässä. Edellisestä tutkimuksesta on kuitenkin jo hieman aikaa, joten näkemykset asiaan ovat varmasti jo muuttuneet taloustilanteen mukana. Riskiä vähentävien tuotteiden myynnin lisääminen on myös aikamme hengen eli hyvin epävakkaan taloustilanteen kannalta erityisen tärkeää.

Opinnäytetyöstä on rajattu pois muut kuin asuntoluottoja ottaneet, sillä riski ei näissä, yleensä huomattavasti pienemmissä luotoissa välttämättä saa suurta osaa asiakkaan elämässä. Monissa tapauksissa henkilöllä on kuitenkin asuntoluoton lisäksi jotain muuta luottoa. Asuntolainaa ja sitä kautta saatua omaa asuntoa on pidetty jo pitkään ihmisen tärkeimpänä hankintana koko elämänsä

aikana. Suuren luoton myötä riskitkin ovat näin ollen suuremmat. Tutkimuksesta on hyötyä sekä toimeksiantajapankille että myös muualla pankeissa henkilörahhoituksen parissa työskenteleville henkilöille ja myös muille, esimerkiksi asuntolainanottoa harkitseville.

Empiirisessä osuudessa opinnäytetyössäni tutkin maaliskuussa 2013 Pankki X:stä asuntolainan ottamista harkitsevien nuorten henkilöiden käsityksiä heidän omasta riskinkantokyvystään ja heidän kotitalouksia kohtaavista riskeistä sekä sitä, miten näiltä riskeiltä on suojauduttu. Lisäksi tutkin mitkä Pankki X:n lainan takaisinmaksua turvaavat tuotteet ovat heille tuttuja ja mitä näistä he ovat harkinneet ottavansa. Tutkimus suoritetaan haastattelemalla valittuja henkilöitä ensiasunnon ostajille tarkoitetussa infotilaisuudessa eli tutkimusmenetelmä on laadullinen, strukturoitu lomakehaastattelu. Lisäksi haastattelun asiantuntijoita toimeksiantajapankista ja velkaneuvonnasta, jotta saan asiasta mahdollisimman kattavan kokonaiskuvan. Kunnan velkaneuvojan haastatteluun otan lisäksi mukaan hänen näkemyksiään velkaantumisen ikänäkökulmaan eli vaikuttaako esimerkiksi ikä asiakkaan ottaman riskin suuruuteen ja riskikäsitteeseen.

Kasvotusten haastattelemalla saadaan vastaukset kysymyksiin helpoiten ja aidoimmin, ja samalla säästetään aikaa ja kustannuksia verrattuna postitse lähetettävään kyselylomakkeeseen. Haastattelutilanne on usein luonteva ja avoin, ja juttelun lomassa esiin saadaan helpommin nostettua haastateltavan itse tärkeinä pitämiä asioita etukäteen keksittyjen kysymysten lisäksi.

2 ASUNTORAHOITUKSEN RISKIT

Nykypäivänä ihminen kohtaa elämässään useita riskejä. Riskinottohalukkuus riippuu paljon myös henkilön luonteesta. Toiset ovat halukkaampia ottamaan suurempia taloudellisia riskejä, kun taas toiset tyytyvät nauttimaan riskittömämmästä elämästä. Suuremmalla riskinotolla on tunnetusti mahdollista saada suurempia tuottoja, kun taas pienempi riskinotto vähentää usein kohteen tuottoa. Ihmisten taloudellinen turvallisuus syntyy varallisuuden kasvattamisen kyvystä ja talouden hallintaan liittyvien riskien vähentämisestä. Taloudellisissa asioissa riskejä halutaan suurimmaksi osaksi karttaa. Monet kuluttajat kokevatkin talouden hallinnan tasapainottamisen vaikeaksi ja monimutkaiseksi. (Alhonsuo ym. 2009, 37.)

Riskin merkitys myös vaihtelee paljon riippuen riskinkantajan varallisuudesta. Yksityistalouksien rahoituskyky yllättävien riskien varalta vaihtelee nopeasti riippuen perheen velkaantumistasesta, perheen jäsenten lukumäärästä ja elämäntilanteesta. Vahingon tai tapaturman sattuessa tilanne voi olla aivan eri kuin vakuutuksen ottohetkellä, joten määräajoin täydentävää riskienkartoitusta esimerkiksi vakuutusyhtiössä olisi hyvä tehdä. Yksityistalouksissa riskit ovat suurimmillaan, kun perheen menojen ja tulojen erotus on pienimmillään. Tällöin yleensä myös velkaantumistaso on korkeimmillaan. Tämä vaihe ajoittuu usein hetkeen, kun oma ensiasunto on juuri ostettu ja ensimmäinen lapsi tulossa. Yleensä tämä kriittinen elämänvaihe kestää noin 10 vuotta. Haitallisimmat riskit tällöin ovat tulojen merkittävä alentuminen, esimerkiksi työttömyyden tai sairauden takia ja sitä kautta yllättävien menojen syntyminen. (Santanen ym. 2002, 56–69.)

Riskikäsitys myös vaihtelee paljon eri ihmisten kesken. Se tarkoittaa haittoja koskevaa tulkintaa eli sitä kuinka henkilö kokee ja ymmärtää asian. Subjektiviivisesta riskiarvosta voidaan myös puhua uhkana. Riskikäsitys ei ole ainoastaan tiedollinen kysymys, vaan se kattaa haitan esiintymisen lisäksi kysymyksiä arvoista ja oikeudenmukaisuudesta. Siihen vaikuttavat lisäksi useat eri tekijät ris-

kin oikeutuksesta ja hyväksyttävyydestä. Hyväksyttävyyteen vaikuttavat hyötyjen ja haittojen jakautuminen ja vapaaehtoisuus. Uhkan pelottavuuteen taas vaikuttavat riskien hallittavuus, ennakoitavuus ja korjattavuus. Lisäksi siihen vaikuttavat ilmiön arkipäiväisyys sekä haitan ilmenemisen ajankohta. Myös pelko voi olla haitta, sillä se alentaa elämänlaatua ja estää tekemästä asioita, joita muuten tehtäisiin. (Säteilyturvakeskus 2003.) Velallisen riskinkantokyky tarkoittaa velallisen vakavaraisuutta ja kykyä selviytyä luotoistaan joka kuukausi. (Finanssivalvonta 2013). Riskinkantokykyä ei pidä sekoittaa riskinsietokykyyn, josta puhutaan yleensä sijoittamisen yhteydessä.

Suurimmat henkilörahoituksen riskit finanssilaitosten näkökulmasta ovatkin asiakkaita kohtaavat työttömyys- ja työkyvyttömyysjaksot, sairaudet, ja kuolema. Riskejä ovat myös taloustilanteista johtuvat riskit, kuten koronnousut ja asuntojen arvon alenemiset sekä ennalta arvaamattomat omaisuusvahingot ja vaikeudet elämänhallinnassa. (Osuuspankki 2013.) Myös avioero on suuri riski henkilörahoituksessa, mutta sitä varten vakuuttaminen on mahdotonta.

Suotuisissa olosuhteissa asiakkaalle syntyy riittävä varmuus siitä, että hän tulee selviytymään, vaikka jokin riskeistä tulisikin toteutumaan tulevaisuudessa. Hän on tehnyt pankin ja vakuutusyhtiön kanssa kaikki mahdolliset sopimukset, joilla riskien vaikutukset hänen omaan elämäänsä minimoidaan. Epävarmuutta pidetään epäilyksen mukana tulemana mielentilana, joka liittyy tulevaisuuden tapahtumiin liittyvän tiedon puutteeseen. Tulevaisuus on jokaiselle arvoitus, oli elämä tällä hetkellä miten vakaata tahansa. Finanssitavaratalojen suurena tavoitteena onkin pystyä lähestymään asiakkaita kulloinkin siinä tilanteessa vallitsevan mielentilan vaatimalla tavalla ja osata ottaa huomioon se, että taantuman ja laman aikana turvallisuutta lisäävien ratkaisujen tarve lisääntyy paljon. (Alhonsuo ym. 2009, 36.) Myös esimerkiksi korkotason jo pitkään ollessa matalalla, täytyy asiakas silti saada ymmärtämään korkosuojausten tärkeys.

Riskien havaitseminen edellyttää asiakkaan tietoisuutta uhkasta tai vaarasta. Voidakseen ymmärtää riskejä asiakkaan on siis ensin ymmärrettävä mitä turvallisuus merkitsee. Asiakas ei välttämättä lainan hakemisen hetkellä helposti osaa yhdistää riskiä varallisuudenhallintaan liittyviin tuotto-odotuksiin vaan heidän

tavoitteenaan on vain turvallisuus. Helpompaa asiakkaille onkin tunnistaa omaisuuteen ja henkilöihin liittyviä riskejä, mutta harva osaa arvioida niiden vaikutusta omaan talouteensa. Yleensä ihmisillä on taipumus yli- tai aliarvioida riskejä. Tutut ja läheiset asiat koetaan matalariskisempinä kuin ei niin tutut, kaukaiset asiat. Osa ihmisistä elää ”tuuristrategialla”, ”ei voi tapahtua minulle” - tai ”tulee mitä on tullakseen” - strategioilla. Jotkut taas ottavat tietoisesti suuria riskejä ja laiminlyövät turvallisuuden. Riskiyhteiskuntateoriaan läheisesti liittyvän varovaisuusperiaatteen mukaan riskejä on syytä rajoittaa etukäteen, vaikka riittävää tietoa riskien haitallisista vaikutuksista ei vielä olisikaan tiedossa. (Alhonsuo ym. 2009, 41–42.)

2.1 Henkilöriskit

Henkilöriskeiksi finanssilaitosten näkökulmasta luokitellaan työttömyys, työkyvyttömyys, sairaus, kuolema ja avioero. Tässä kappaleessa käsitellään näistä jokaista erikseen ja selvitetään miten nämä tilanteet sattuessaan vaikuttavat mahdollisesti henkilön omaan talouteen.

Työtön on henkilö, joka on laskentaa tehdessä työtä vailla, on etsinyt töitä viimeisen kuukauden aikana ja voisi aloittaa työn seuraavan kahden viikon kuluessa. Työtön on myös henkilö, joka odottaa sovitun työn alkamista kolmen kuukauden kuluessa, jos hän kuitenkin voisi aloittaa työssä kahden viikon kuluessa. Työtön on myös henkilö, joka on lomautettuna työpaikastaan ja täyttää edellä mainitut kriteerit. (Tilastokeskus 2013.)

Työtön työnhakija taas on henkilö, joka on ilman työtä ja käytettävissä työhön, jonka työaika on korkeintaan alle puolet alan normaalista työajasta tai joka odottaa ennalta sovitun työn alkamista. Työttömiksi luetaan myös työ- ja elinkeinotoimistoon ilmoittautuneet lomautetut henkilöt. (Työ- ja elinkeinotoimisto 2013.) Työttömälle on myös monia muita määritelmiä, mutta yhteistä niissä on se että henkilö on vailla ansiotyötä joko vastoin omaa tahtoaan tai omasta halustaan. Työttömyydestä johtuva tulojen lasku lyhyeksi tai pahimmassa tapauksessa hyvinkin pitkäksi ajaksi, sotkee varmasti jokaisen, etenkin asuntovelallisen bud-

jetin, eikä työttömyysajalta maksetut tuet useinkaan riitä kattamaan vajetta. Silloin otetun velan takaisinmaksua ei pystytä hoitamaan kuten takaisinmaksu suunnitelmassa oli etukäteen sovittu. Siksi olisikin tärkeää, että mahdollisten työttömyysjaksojen varalta olisi suojauduttu jo lainanhakutilanteessa.

Ansiotyön tekeminen on monien yhteiskuntamallien keskeinen arvo ja kattavaa toimeentuloturvaa pidetään pohjoismaiselle hyvinvointimallille ominaisena. Suomessa työkäinen ihminen kohtaa helposti ideaalin ristipaineen, jos hän menettää pitkäaikaisesti työkykynsä ja sitä kautta samalla ansiotulonsa. Yleisesti työkyvyttömyydellä tarkoitetaan, ettei ihminen pysty tekemään omaa tai mitään muutaakaan ansiotyötä. Joidenkin työtehtävien tiedetään heikentävän ihmisten terveyttä ja monet sairaudet vaikeuttavat työntekoa. Sairaus ei kuitenkaan välttämättä vaikuta ihmisen kykyyn tehdä työtä millään lailla. Sairauden lisäksi työkykyä saattavat heikentää esimerkiksi osaamattomuus työhön tai muutos ihmisen työolosuhteissa tai elämäntilanteessa. Jokin niistä tai kaikki yhdessä voivat johtaa työkyvyttömyyteen ja sen rinnalla poissaoloihin. (Alapuranen ym. 2008, 26–27.)

Yksilön oikeus välttämättömään toimeentuloon työkyvyttömyyden ajalta määritellään perusoikeustasolla. (Alapuranen ym. 2008, 41.) Suomen perustuslaki takaa jokaiselle oikeuden perustoimentuloon työttömyyden, sairauden, työkyvyttömyyden, vanhuuden, lapsen syntymän ja huoltajan menetyksen perusteella. Välttämättömään toimeentuloon asuntolainan ottaneen henkilön kohdalla luetaan asumismenoiksi asunnon hankkimiseksi ja perusparantamiseksi otettujen henkilökohtaisten lainojen vuotuisista koroista valtioneuvoston vuosittain päättämä osuus, jossa on huomioitu korkojen verovähennysoikeus (Asumistukilaki 3/1987, 6. §) Välttämättömään toimeentuloon eivät siis kuulu lainan lyhennykset tai muut hoitomenot. Myös puolison korkeat tulot voivat vähentää tai poistaa oikeuden kokonaan asumistukeen. Siksi olisikin tärkeää, että myös työkyvyttömyys ja pidempien sairausjaksojen varalta olisi mietitty ratkaisua asuntolainan hoitoa varten.

Avioliitto voi purkautua kahdella tavalla, joko avioeroon tai toisen kuolemaan. Avioerohakemus jätetään toisen puolison käräjäoikeuden kansliaan. Avioerot

käsitellään usein kansliapäätöksinä ilman varsinaista istuntokäsittelyä. Puolisot voivat hakea avioeroa yhdessä tai toinen puolisoista voi hakea sitä yksin. Nykyisin avioerohakemusta ei tarvitse enää perustella millään tavalla vaan riittää, että toinen puolisoista haluaa erota. Jos vain toinen puolisoista hakee eroa, käräjäoikeus lähettää hakemuksen toiselle tiedoksi, mutta vaikka toinen puoliso eroa vastustaisikin, avioeroon tuomitaan silti. Avioerohakemuksen jättämisestä alkaa puolen vuoden harkinta-aika, jonka jälkeen haetaan lopullista avioeroa, muuten hakemus raukeaa. Avioeroon voidaan tuomita myös ilman harkinta-aikaa, jos puolisot ovat asuneet vähintään kaksi vuotta erillään. (Lakiopas.com 2013.)

Pankeissa avioeroa pidetään suurimpana ja tilastollisesti todennäköisimpänä uhkana, vaikka asiakkaat eivät usein osaa nähdä asiaa niin. Avioliiton aikana lainakulut yleensä maksetaan puoliksi, mutta eron jälkeen asuntoon jäänyt puoliso joutuu maksamaan kaiken yksin ja lunastamaan toisen puolison osuuden asunnosta. Harvan talous kestää kuitenkaan kahdestaan otetun asuntolainan takaisinmaksua yksin. Lisää kuluja tuovat myös yhteiset lapset, jotka usein viettävät osan ajasta toisen vanhemman luona ja osan toisen luona. Yleisimmissä avioerotapauksissa kuitenkin yhteinen asunto joudutaan myymään. Avioeroon ei voida valitettavasti varautua vakuuttamalla, kuten muita uhkia vastaan. (Taloussanomien 2011.)

Parantumaton sairaus ja sitä jossakin vaiheessa seuraava kuolema ovat ihmiselle itselleen sekä omaisille järkyttäviä asioita. Sairastamisesta seuraa helposti pelkoa, turvattomuutta ja avuttomuutta, kun omat voimat ja toimintakyky alkavat heiketä. Mitä läheisempi sairastava ihminen on, sitä vaikeampaa on hyväksyä ajatus luopumisesta, vaikka sairauden myötä elämä onkin ollut raskasta. Kuolemaa jokainen ihminen kuitenkin käsittelee omalla tavallaan. Puhuminen kuolemasta voi olla vaikeaa, mutta se usein helpottaa. Etukäteen myös kannattaa jutella käytännön asioiden hoitamisesta. Näitä asioita ovat muun muassa testamentti, perinnönjako ja hautajaisjärjestelyt. (Suomi.fi 2012.)

Pankissa kuolema vaikuttaa läheisten elämään monin tavoin. Jos esimerkiksi kuolinpesän varat eivät riitä velkojen maksamiseen, pesä on ylivelkainen. Jois-

sain tapauksissa leski voi ottaa lisälainaa, mutta aina tämäkään ei riitä ja asunto joudutaan myymään. Myös jotakin muuta vainajan omaisuutta voidaan myydä ja maksaa velkoja saaduilla rahoilla. Perilliset eivät pääsääntöisesti vastaa vainajan veloista, tosin poikkeuksiakin asiaan on, sillä velallisen kuolema ei lakkauta velkasuhdetta. Velkoja voi velallisen kuoltua yhä periä velkojaan kuolinpesältä. Perintökaaresta löytyvät säännökset siitä, kuka vastaa mistäkin veloista ja millä omaisuudella. Pääsääntönä on kuitenkin hyvä pitää, että kuolinpesän osakkaat vastaavat vainajan veloista vain vainajalta jääneellä omaisuudella. (Veronmaksajat 2013.)

2.2 Taloustilanteista johtuvat riskit

Taloustilanteista johtuviksi riskeiksi finanssilaitosten näkökulmasta määritellään korkomuutokset ja asunnon arvon aleneminen. Seuraavassa käsitellään näitä molempia ja niiden seurauksia.

Luottosopimuksessa sovitaan aina luotosta maksettava korko ja muut mahdolliset maksut. Lähtökohtana on aina, että luotonantaja ja luotonsaaja ovat sidottuja alkuperäiseen korkoon, mutta koron muuttaminen on mahdollista luotonantajan ja luotonsaajan näin sopiessa. Luotonantajan mahdollisuutta korottaa korkoa yksipuolisesti on rajoitettu, sillä sopimusoikeudellisesti olennainen päätösvalta siirtyisi kokonaan luotonantajalle, eikä näin ole mahdollista toimia. Pitkäaikaisissa luottosopimuksissa, kuten asuntoluotoissa, palkkiot usein muuttuvat luottoaikana. Usein tilanteissa, joissa haetaan lisää lainaa, korko myös vaihtuu. Jos maksut ja palkkiot eivät muodosta merkittävää osaa luottokustannuksista, luotonantaja voi yksipuolisesti korottaa niitä. Luottosopimuksessa on ehto tästä oltava kuitenkin merkittynä. Maksumuutokset perustuvat usein kustannustason kehitykseen. Yleensä asuntoluotoissa viitekorkona on 3, 6 tai 12 kuukauden Euribor, joka muuttuu automaattisesti tarkistusajankohtinaan. (Makkonen 2012, 173.)

Jos luottosopimukseen tehdään muutoksia luottoaikana, voidaan yksittäisen luottoehdon muuttamisen lisäksi edellyttää, että myös muita ehtoja, kuten luoton

korkoa muutetaan. Finanssivalvonta on kuitenkin viime aikoina puuttunut pankkien pyrkimyksiin korottaa marginaaleja muutosten yhteyksissä. Se on myös muistuttanut pankkeja siitä, että esimerkiksi luotolle lyhennysvapaan myöntäminen ei oikeuta koron korottamiseen, jos lyhennysvapaasta on sovittu jo luottoa myönnettäessä. Korkoa ei saa myöskään korottaa, jos asiakkaan on muuten annettu ymmärtää, että lyhennysvapaan myöntämisen yhteydessä ei puututa korkoehtoihin. Korkomuutoksissa on otettava huomioon myös vakuudenantaja. Vähäistä suurempaan muutokseen tarvitaan vakuudenantajan suostumus, muuten muutos ei ole vakuudenantajaa sitova. (Makkonen 2012, 174–175.)

Koron muutoksiin varautuminen ja niiden huomioiminen jo lainaa haettaessa on yksi suurimpia kysymyksiä. Keskimääräinen asuntolainan takaisinmaksuaika nykyään vaihtelee vajaasta 20 vuodesta 25 vuoteen ja korko voi vaihdella sinä aikana hyvinkin paljon. Kukaan ei pysty ennustamaan tulevaisuuden korkokehitystä. Jo lainaa haettaessa neuvotteluissa tehdään aina Finanssivalvonnan suositusten mukaiset maksuvaralaskelmat, kuinka rajusti kuukausierän suuruus tai laina-aika voi vaihdella, kun korkoprosenttia muuttuu. Luotonhakijan on hyvä varautua myös maksamaan lainastaan hyvinkin suurta korkoa, jos tilanteeseen ei ole varauduttu muilla tavoin. Näissä tilanteissa usein lainasta maksetaan pelkkää korkoa ilman lyhennystä.

Asunnon arvon alenemista monet eivät ole enää viime aikoina pitäneet isona riskinä Suomessa, sillä onhan asunto konkreettinen sijoitus, jota voi aina halutessaan mennä katsomaan. Monista sijoitus tuntuukin juuri sen takia hyvin turvalliselta. Lisäksi monet omistavat asuntoja ja historia kertoo asuntojen tuottaneen keskimäärin melko hyvin, vaikka historiassa syntynyt voitto ei olekaan tae tulevasta. Muualla maailmassa näin on jo käynytkin. Asunnon arvo voi kuitenkin helposti laskea, esimerkiksi jos asunto on ollut vuokrattuna ja vuokralaiset ovat kohdelleet asuntoa kaltoin. Myös ylläpitokustannukset voivat alentaa asunnon arvoa, jos asuntoa yritetään myydä ennen suurta putki- tai julkisivuremonttia. Monille asunto onkin niin tuttu sijoitusmuoto, että se voi luoda vääränlaisen turvallisuudentunteen ja jopa estää omistajaa näkemästä siinä riskejä. Asuntojen

hinnat ovat nousseet jo niin useana vuonna peräkkäin, että jossain vaiheessa nousu varmasti tulee loppumaan. (Hultkranz & Masalin 2007, 189–190.)

Asunnon arvon aleneminen ei sinänsä ole riski siinä asuttaessa, mutta esimerkiksi myyntitilanteessa, jossa myyjällä on myytävästä asunnosta vielä luottoa jäljellä, tilanne voi olla vaikea. Myyjä saattaa joutua myymään asunnon halvemmalla kuin sen itse osti ja jää pankille vielä velkaa myynnin jälkeenkin. Tätä ei kuitenkaan nähdä Suomessa suurena riskinä, mutta esimerkiksi muualla maailmassa se on ollut suurikin ongelma, kuten Yhdysvaltojen finanssikriisin yhteydessä nähtiin. Loppujen lopuksi suuret tappiot luottomarkkinoilla vaikuttivat koko maailman talouteen.

2.3 Muut ennalta arvaamattomat riskit

Muiksi ennalta arvaamattomiksi riskeiksi finanssilaitosten näkökulmasta määritellään erilaiset omaisuusvahingot ja elämänhallinnan heikkeneminen, joka on usein seurasta jostakin muusta tapahtumasta. Näitä kahta käsitellään tässä kappaleessa.

Omaisuusvahingoista yleisimpiä, joihin voidaan ennalta varautua, ovat tulipalot, räjähdykset, vesivahingot, murrot, varkaudet, ryöstöt, tulvat, myrskyt, ilkivalta, tavaroiden rikkoutuminen ja huolimattomuudesta johtuva omaisuuden häviäminen. (Rantala & Pentikäinen 2009, 54.) Omaisuusvahingon sattuessa elämä ja raha-asiat saattavat hetkessä mennä aivan sekaisin. Omaisuusvahinkoja varten kannattaa ehdottomasti varautua etukäteen vakuutuksin. Parhaassa tapauksessa vahinko ei vaikuta millään tavalla normaalista arjesta poikkeavasti, sillä nykyaikana monissa vakuutusyhtiöissä korvauspäätös vahingoista saadaan todella nopeasti ja uudet tavarat tuhoutuneiden tilalle toimitetaan viipymättä, jos kyseessä on isompi vahinko.

Turvattomuuden käsitteeseen liittyy läheisesti käsite elämänhallinta. Elämänhallinta on käsite, joka sisältää kaikki ihmisen elämän osa-alueet: työn, sosiaalisen aseman, talouden, asumisen, perhetilanteen, terveyden, työkyvyn ja muut elämisen voimavarat. Elämänhallintaa voidaan ajatella olevan vaihtelevasti eri ih-

misillä ja samalla ihmisellä eri aikoina tai elämänalueittain. Elämönhallinnan käsitteellä ei aseteta ihmiselle tavoitetta, vaan ennemmin omaksutaan näkökulma inhimilliseen toimintaan vaikuttaviin tapahtumiin. Voidaan myös ajatella, että ihmisellä, joka hallitsee elämänsä hyvin, on halu ja kyky vaikuttaa elämässä tapahtumiin enemmän, kuin ihmisellä, jolla ei ole elämönhallintaa niin paljon. (Wikipedia 2013.)

Ihmiset pyrkivät selviytymään elämän vastoinkäymisistä luontaisen kykynsä avulla. Mitä paremmat elämönhallinnan kyvyt ja taidot ihmisellä on, sitä turvallisemmaksi hän itsensä ja elämänsä tuntee. Elämönhallinnan puute johtaa usein turvattomuuden tunteeseen elämässä. Turvallisuus ja turvattomuus ovat seurausta yhteiskunnasta ja siinä tapahtuvista muutoksista. Nykyaikana muutoksia tulee hyvin paljon entisaikojana nopeammalla tahdilla. Ihmiset ovat entistä haavoittuvaisempia, vaikka elämä on yhä turvallisempaa ja terveempää. Silti esimerkiksi terveyttä uhkaavia riskejä otetaan tietoisesti tupakoimalla ja ylen- syömällä. (Alhonsuo ym. 2009, 38.)

Monesti jonkin jo edellä mainitun riskin toteutuessa ihmisen elämönhallinta alkaa pettää. Esimerkiksi läheisen henkilön sairastuessa tai kuollessa lainanhoito jää toisilla elämässä toissijaiseksi asiaksi. Myös oman työkyvyttömyyden ja sairastumisen kohdalla elämönhallinta voi pettää ja jopa täysin perustarpeidenkin täyttäminen tuntua mahdottomalta, puhumattakaan monelle toissijaisista asioista, kuten raha-asioista huolehtimisesta.

3 RISKEILTÄ SUOJAUTUMISKEINOT

Henkilörahoituksen riskejä vastaan voidaan suojautua monin tavoin. Suojautuminen on tärkeää sekä asiakkaan että pankin näkökulmasta. Maailmalla vakuuttamista ei niinkään nähdä vain riskien siirtämisenä ja jakamisena niin kuin meillä on tapana, vaan puhutaan elämäntyylin suojaamisesta. Tarkoituksena on, että elämä jatkuu täysin samalla tavalla kuin ennen ennalta-arvaamatonta tapahtumaa, eikä mistään jouduta luopumaan. (Genworth Financial 2013.) Näitä seuraavia riskienhallintakeinoja voidaan myös usein ajatella niin, että ne turvaavat täysin samanlaisen elämän jatkumisen, vaikka jotain ikävää elämässä eteen tulisikin.

3.1 Lainaturvavakuutus

Lainaturvavakuutuksen on nimensä mukaisesti tarkoitus turvata lainan takaisinmaksu poikkeuksellisen elämäntilanteen, kuten työttömyyden, sairauden, työkyvyttömyyden tai kuoleman yhteydessä. Eri pankkien tarjoamat lainaturvat eroavat huomattavan paljon toisistaan ja usein niitä onkin sen takia hankalaa vertailla. Lainaturvavakuutuksen voi ottaa yksin tai yhdessä toisen velallisen kanssa ja se voidaan laittaa kattamaan koko laina aika tai vain osa siitä. Lainaturvavakuutuksia myöntävät pankkien ulkopuoliset vakuutusyhtiöt (Lainatieto.fi 2008.) Usein korvaustilanteessa vakuutusyhtiö maksaa kertakorvauksen pankille ja pankki hoitaa sillä asiakkaan jäljellä olevan lainan pois. Kertakorvauksen sijasta voidaan myös sopia kuukausikorvauksesta suoraan asiakkaalle työttömyyden ja työkyvyttömyyden tilanteissa.

Kaikissa pankeissa lainaturvavakuutuksen hinta on kiinni sen laajuudesta. Mitä enemmän vakuutus kattaa, sitä suurempi on sen hinta. Maksu suhteutetaan myös lainan kokoon. Lisäksi vakuutusmaksu pienenee, kun lainaa lyhennetään. Lainaturvavakuutusta ei voi ottaa muusta kuin siitä pankista, mistä on myös asuntolainansa ottanut. Joissakin pankeissa halpaa asuntolainaa kompensoi-

daan myymällä kylkeen hintava lainaturvavakuutus. (Taloussanomien 2008.) Toisissa pankeissa taas lainaturvavakuutuksen ottamista saatetaan hieman pitää jo lainaehtona etenkin vähemmän varakkaiden asiakkaiden kohdalla, jolloin myös lainan myöntäminen on suurempi riski pankille. Myös lainoihin, joissa on henkilötakaus, lainaturvavakuutuksen ottoa pidetään hyvin suotavana, jotta laina ei jää takauksen antaneen henkilön harteille kuin äärimmäisessä tilanteessa.

3.2 Ammattiliittoon kuuluminen

Ammattiliittoon kuulumisessa on monia etuja, mutta paras niistä lienee se, että työttömyystilanteessa liiton työttömyyskassasta maksetaan liiton työttömälle jäsenelle ansiosidonnaista päivärahaa, jonka tarkoitus on turvata toimeentulo työttömyyden aikana. Tarkoitus on tehdä pudotus palkan ja työttömyyden ajalta maksettavan tuen välille mahdollisimman pieneksi. Ansiosidonnaista päivärahaa ei kuitenkaan makseta ikuisesti, vaan tietyn ajan työttömänä oltuaan henkilölle ei enää makseta ansiosidonnaista, vaan pelkästään Kansaneläkelaitoksen maksamaa peruspäivärahaa. Ansiosidonnainen päiväraha on regressiivinen eli mitä pienempi palkka on työssä ollessa ollut, sitä suuremman ansiosidonnaisen päivärahan prosentuaalisesti saa. Siinä ei oteta huomioon myöskään puolison tuloja, toisinkuin monissa muissa verovaroin maksetuissa tukimuodoissa. Ansiosidonnaista päivärahaa saadakseen on kuuluttava liittoon tietyn ajan työtä tekevänä jäsenenä, yleensä noin 10 kuukautta. Aika saattaa hieman vaihdella eri liittojen kesken. Työssäoloajalta täytyy myös maksaa liiton jäsenmaksua, joka määräytyy palkan määrän mukaan. Lisäksi täytyy olla ilmoittautunut työttömäksi työnhakijaksi työvoimatoimistossa ja oltava koko ajan työmarkkinoiden käytettävissä. (Työttömyys.net 2013.)

Varsinkin asuntovelallisuuden liittoon kuuluminen on erityisen tärkeää, sillä Kansaneläkelaitoksen maksaman työttömyystuen ja liittojen maksaman ansiosidonnaisen päivärahan määrissä erot ovat hyvin suuret. Liiton maksaman päivärahan turvin lainan lyhennyksistä työttömyysajalla voi olla jopa mahdollisuus selvi-

tä, riippuen hyvin paljon tietenkin lainan suuruudesta ja onko henkilöllä lisäksi muita luottoja tai menoja, jotka yhdessä eivät välttämättä riitä kattamaan eroa palkan ja ansiosidonnaisen päivärahan välillä.

3.3 Turva vakavan sairauden varalta

Vakavia onnettomuuksia sattuu nykyään suhteellisen usein ja moni suomalainen sairastuu johonkin kansantautiin ja sen takia jokainen suomalainen tarvitsisi turvaa elämän ikävien yllätysten varalta. Vakavan sairauden vakuutus antaa taloudellista turvaa vakavan sairauden ja siihen menehtymisen sekä tapaturmaisen pysyvän haitan ja kuoleman varalle. Vakuutuskorvaus maksetaan kertakorvauksena, se on veroton, eikä se vähennä oikeutta muihin tukiin. Korvaussumman saa käyttää mihin asiaan vaan sillä hetkellä elämässään parhaaksi näkee. Vakavan sairauden vakuutus päättyy, kun henkilö täyttää 65 vuotta tai kun vakuutuksenottaja tai hänen nimeämänsä edunsaaja on saanut kertakorvauksen. Ennen vakuutuksen saamista täytyy täyttää terveys selvitys, johon tulevat kaikki tiedot vakuutuksenottajan sairauksista. Terveys selvityksen perusteella vakuutus joko myönnetään henkilölle tai jätetään myöntämättä. Turvan hinta vakavan sairauden varalta vaihtelee riippuen vakuutus määrästä, iästä ja tupakoimisesta. (Lähitapiola 2013.) Vakuutukset voivat vaihdella ehdoiltaan hyvinkin paljon eri tarjoajien kesken. Myös vakuutus määrän yläraja voi vaihdella eri vakuutusyhtiöiden ja finanssilaitosten kesken.

3.4 Henkivakuutus

Henkivakuutuksen turvan tarpeen suuruutta arvioidaan yleensä turvan nykytilan ja halutun tilan välisenä erotuksena. Nykytilanteena monella on usein lakisääteinen sosiaaliturva, johon haetaan lisäturvaa henkivakuutuksen avulla. Esimerkiksi kuoleman jälkeinen turva rajoittuu usein perhe-eläkkeeseen ja työpaikan ryhmähenkivakuutukseen, mutta kuolintapauksen sattuessa haluttu tilanne voi kuitenkin olla, että lainat ja muut kertaluontoiset menot katetaan vakuutuksesta

ja esimerkiksi muu perhe pystyy jäämään perheen sen hetkiseen kotiin. Henkivakuutuksen tarve on usein suoraan riippuvainen sosiaaliturvan tasosta, joka Suomessa onkin suhteellisen kattava, mutta perustuu laskennallisesti kansalaisen keskimääräisiin tarpeisiin. Yksityisen henkilövakuutuksen, ennen kaikkea henkivakuutuksen ja yksityisten eläkevakuutusten tehtävänä on täydentää lakisääteistä, keskivertoturvaa. Käsitettä henkivakuutus käytetään sekä laajassa että suppeassa merkityksessään. Laajassa merkityksessä se sisältää muun muassa yksilöllisen eläkevakuutuksen, sairausvakuutuksen ja tapaturmavakuutuksen. Usein henkivakuutuksesta puhuttaessa kuitenkin tarkoitetaan suppeaa merkitystä, joka tarkoittaa vakuutusta kuoleman varalta, jolloin vakuutusta otettaessa mainittu edunsaaja saa yleensä kertakorvauksen. (Rantala & Pentikäinen 2009, 390–391.)

Suppean henkivakuutuksen tarkoitus on vakuuttaa muuta henkivakuutustarvetta kuin asuntolainaan kohdistuvaa. Korvauksen saa, jos vakuutettu kuolee vakuutuksen voimassaoloaikana. Henkivakuutuksen tarkoitus on turvata yleistä toimeentuloa ja vakuutuksen edunsaaja voi päättää mihin korvaussumman käyttää. Yleisimmin kuitenkin sitä käytetään lainojen maksuun. Tyypillinen henkivakuutussumma on 30 000–40 000 euroa, mutta enintään se voi olla 150 000 euroa. Aina se ei kuitenkaan riitä lainojen maksuun. Toisinkuin lainaturvavakuutuksessa, henkivakuutuksessa edunsaaja on lähiomaiset, ei pankki. Henkivakuutuksessa ei ole sidosta asuntolainaan, joten vakuutus on helposti kilpailutettavissa. Yksilöllisen henkivakuutuksen saamisen yhteydessä tehdään aina laaja ja yksityiskohtainen terveystarkastus. (Kuluttajavirasto 2012.)

3.5 Kotivakuutus

Kotivakuutus on yksityistalouksille myytävä yhdistelmävakuutus, jossa samaan pakettiin kuuluu osia eri riskilajeista. Tarkoituksena on kattaa vakuutuksenottajan koko vakuutustarve mahdollisimman täydellisesti. Yksityishenkilön ja hänen perheensä omaisuus voidaan hyvin laajasti sisällyttää samaan vakuutukseen, joka on vakuutuksenottajan kannalta yleensä paljon helpompaa ja edullisempaa

kuin omistaa useita vakuutuksia. Vakuutusturvan kohteet näkyvät yhdestä ja samasta vakuutuskirjasta. Kotivakuutukset ovat voimassa vakuutuksenottajan ja hänen kanssaan samassa taloudessa virallisesti kirjoilla asuvien henkilöiden hyväksi. Nimensä mukaisesti kotivakuutus rajoittuu sisältämään vain riskejä, jotka liittyvät perheen yksityistalouteen. Perheenjäsenten ammatteihin liittyviä riskejä kotivakuutus ei kata, mutta rajoitetusti kotivakuutus voi koskea pienimuotoisen ammatinharjoittajan toimintaan liittyvää omaisuutta. Kotivakuutuksen vakuutusturvaan on mahdollista liittää useita lisäturvia, joita varten ei ole olemassa riskilajin mukaisia vakuutuksia. Yleensä kotivakuutuksiin kuuluu vastuu- ja oikeusturvavakuutus. (Rantala & Pentikäinen 2009, 435–438.)

Kotivakuutuksella vakuutetaan yksityishenkilön kotiin ja asumiseen liittyvä irtaimisto, kuten huonekalut, elektroniikka ja harrastusvälineet. Jo vakuutusta otettaessa on erikseen mainittava, jos eri paikoissa olevaa irtaimistoa halutaan sisällyttää vakuutusturvaan. Kotivakuutukseen voidaan sisällyttää myös asuin- ja huvilarakennukset sekä niiden yhteydessä olevat varastot, autotallit ja muut talousrakennukset. Jokainen rakennus täytyy ilmoittaa vakuutukseen erikseen. Kotivakuutukseen sisältyy yleensä myös vakuutusturva koskien vuokrattua ja lainattua omaisuutta, joka kuuluisi koti-irtaimistoon, jos vakuutuksenottajan sen omistaisi. Kotivakuutuksiin on yleensä lueteltu selkeästi myös omaisuusryhmät, jotka eivät kuulu vakuutuksen piiriin. Tällaisia voivat olla esimerkiksi yksittäiset arvokkaat esineet, kotieläimet ja ansiotyövälineet. (Rantala & Pentikäinen 2009, 435–436.)

3.6 Kiinteä korko ja korkokatto

Korkosuojaukset ovat viime aikoina kasvattaneet suosiotaan, mutta silti niiden ottaminen voisi tulevaisuudessa olla hyvinkin useamman ihmisen kannalta viisasta, sillä matala korkotaso ei jatkune kuitenkaan ikuisesti. Toinen korkosuojauksista on kiinteä korko. Kiinteän koron merkittävin etu on se, että se vakauttaa maksuerät ja suojaa hyvin korkojen nousun riskiltä. Vastaavasti korkojen laskun etu jää valitettavasti saamatta. Kiinteän sidonnaisuuden vuoksi pankkien margi-

naali on yleensä suurempi kiinteässä korossa kuin silloin, kun korko on euribor-sidonnainen. Kiinteäkorkoisen lainan maksaminen etuajassa takaisin aiheuttaa kuitenkin asiakkaalle kustannuksia, koska asiakas joutuu korvaamaan pankille aiheuttamansa korkotulojen menetykset. Hyvä ja yleinen tapa onkin jakaa laina kiinteäkorkoiseen ja vaihtuvakorkoiseen osaan. Kiinteä korko voidaan sopia esimerkiksi 3 tai 5 vuodeksi ja se voidaan sopia uuteen tai jo olemassa olevaan lainaan. Valitsemalla kiinteä korko pystytään helposti varmistamaan tietyksi ajanjaksoksi korkomenojen pysyminen ennallaan. (Kontkanen 2009, 150.)

Korkomuutoksilta voidaan suojautua myös korkokatolla. Korkokattosopimuksessa asiakas hyötyy euribor-koron matalasta tasosta ja viitekoron mahdollisesta laskusta. Kun euribor on alle valitun korkokaton, lainan viitekorko seurailee euriborin tasoa. Korkokattoinen laina on hyvin joustava, sillä siihen voi tehdä ylimääräisiä lyhennyksiä tai jopa maksaa koko lainasumma pois ennaikaisesti ilman ylimääräisiä kuluja, toisinkuin kiinteäkorkoisen lainan. Asuntolaina-aika voi olla esimerkiksi korkosuojausaikaa pidempi, sillä korolla on eniten merkitystä laina-ajan alussa, jolloin korkoa tulee enemmän maksettavaksi. Korkokatto voidaan sopia esimerkiksi 3, 5 tai 7 vuodeksi uuteen tai vanhaan lainaan. Korkokattosopimuksissa korolle asetetaan yläraja jäljellä olevaksi luottoajaksi tai mahdollisesti muuksi sovituksi ajaksi. Yleensä tehdään niin, että asiakas kustantaa itse korkokaton käyttöönoton yhteydessä tulevan korkokattopalkkion, jonka suuruuteen vaikuttavat lainan määrä, korkokaton voimassaoloaika ja korkokattotaso ja tilanne korkomarkkinoilla. Tällöin kustannuksia ei tule vakuudenantajan maksettavaksi. Palkkio maksetaan usein lainalla. Vakuudenantajan suostumusta korkokaton käyttöönottoon ei tarvita, sillä korkokatto koituu myös vakuudenantajan hyväksi. (Nordea 2013; Makkonen 2012, 175.)

3.7 Säästäminen ja sijoittaminen

Säännöllinen säästäminen tuo elämään varmuutta, turvallisuudentunnetta ja mahdollistaa monen asian tekemisen ja toteuttamisen myöhemmin tulevaisuudessa. Säästäminen on yhtä kuin kulutuksen siirtämistä, jolloin rahoja ei kulute-

ta nyt, vaan ne laitetaan syrjään myöhempää käyttöä varten. Säästäminen vähentää epävarmuutta elämässä, kun mahdollisiin yllättäviin tilanteisiin on varauduttu jo etukäteen. Omat säästöt ja niiden luoma puskurirahasto rauhoittavat myös monen ihmisen mieltä. Viime vuosina säännöllisen säästämisen aloittaneita ihmisiä on yhä enemmän ja enemmän, joka kertoo siitä, että merkitys pahan päivän varalle varautumiseen on ymmärretty. Lisäksi monet ovat ymmärtäneet, että tulevaisuudessa omilla säästöillä voi olla yhä suurempi merkitys ja niitä saatetaan tarvita entistä enemmän, kun entisen kaltainen eläketurvajärjestelmä muuttuu. Monelle ihmiselle säästäminen onkin juuri varallisuuden turvaamista tulevaisuudessa. Järkevään kohteeseen sijoitetut varat poikivat lisää varallisuutta, eivätkä menetä arvoaan. (Härkönen 2013, 56–57.) Säästetty puskurirahasto helpottaa ja rauhoittaa elämää huomattavasti juuri esimerkiksi työttömyyden, työkyvyttömyyden tai sairauden kohdatessa, jolloin normaalit ansiotulot pienentyvät.

Säästämistä on hyvä ajatella ikuisena projektina, jolloin pidempi aikajänne asiaan on helpompi käsittää. Säästämisajassa ja tuotossa on hyvä ottaa huomioon riskinsietokyky. Jos viime aikojen talousuutiset ovat aiheuttaneet jännitystä, se kertoo yleensä, että henkilö ei siedä kovin suurta riskiä. Kuukausittaisessa säästösummassa on myös hyvä ottaa huomioon oma taloustilanne, sillä säästettävä summa ei saa tuntua taakalta. Pienestäkin summasta kasvaa iso potti, kunhan säästäminen on säännöllistä ja pitkäjänteistä. Säästämiseen sitoutumista helpottaa, kun käyttää eri pankkien sivuilta löytyviä laskureita, joiden avulla on helpompi hahmottaa omia säästöodotuksia. Laskureista näkee suoraan mitä mikäkin summa tuottaa milläkin aikavälillä. Myös tavoite säästämiseksi kannattaa asettaa, se voi olla jokin summa, mutta myös jotakin muuta, joka motivoi itseä. (Härkönen 2013, 57.)

Suomalaisten suosituin säästämismuoto on ylivoimaisesti pankkitili. Pankkitalletus onkin helppo vaihtoehto ja kokemuksen lisääntyessä voi laajentaa muihin säästämismuotoihin. Pahin virhe on käyttää palkkatiliä myös säästämiseen, jolloin kiusaus käyttää säästettyjä varoja on hyvin suuri. Säästöjä varten onkin ehdottomasti avattava oma tili. Hyvä vaihtoehto on myös määräaikainen tili, jo-

hon rahat on talletettu ennalta sovituksi ajaksi ja ennen sitä varojen nostamisesta aiheutuu purkukuluja. Näillä tileillä korko on myös yleensä hieman tavallista tiliä parempi. Monet ihmiset ovat olleet viime aikoina huolissaan säästöjensä kohtalosta, mutta Suomessa talletussuoja on nykyään 100 000 euroa. (Härkönen 2013, 58.)

Obligaatiot eli joukkovelkakirjalainat ovat velkasitoumuksia, jonka valtio, kunta, suuri yritys tai jokin muu vastaava taho ottaa. Valtio tai kunta toisin sanoen lainaa rahaa toimintansa rahoittamiseen. Obligaatioihin sisältyy pääomaturva eli lainaaja takaa maksavansa lainan takaisin tiettyssä ajassa tiettyjen korkojen kera. Määräaika on aina päätetty etukäteen ja yleensä se on vähintään kolme vuotta. Suorat obligatiot eivät ole nykyisin kovin suosittu sijoitusmuoto kotitalouksien sijoituksissa, mutta epäsuorasti rahastojen ja vakuutusten kautta niihin on sijoitettu hyvin iso summa. Vuosikorko joukkovelkakirjalainalle määrätään sijoitushetkellä ja se pysyy samana koko sijoitusajan ja se maksetaan sijoitukselle kerran vuodessa. Obligaation muuttaminen rahaksi ennen sijoitusajan päättymistä aiheuttaa yleensä ylimääräisiä kustannuksia. Obligaatiot ovat suhteellisen turvallisia sijoitusmuotoja, sillä pääomaturva koskee sekä alkupääomaa että sovittua korkoa. Nettotuotto jää yleensä kuitenkin aika alhaiseksi inflaation ja verojen otettua oman osansa. (Hultkranz & Masalin 2007, 179–180.)

Erilaisia sijoitusrahastoja on olemassa hyvin paljon. Keskeisimpänä erona niissä on kohde, mihin ne varansa sijoittavat. Kaikki sijoitusrahastot voidaan jakaa osake-, korko- tai näiden yhdistelmärahastoihin. Niiden lisäksi on olemassa rahasto-osuusrahastoja ja erikoissijoitusrahastoja. Osakerahastot sijoittavat varansa pääasiassa osakkeisiin, mutta myös johdannaisten käyttö on hyvin yleistä. Osakerahastoissa riski on sitä suurempi, mitä pienemmälle ja vähemmän kehittyneelle alueelle rahasto sijoittaa. Maailmanlaajuisesti suuriin yrityksiin sijoittavien rahastojen riskejä pidetään pienempinä. Korkorahastot voidaan edelleen jakaa lyhyen, keskipitkän ja pitkän koron rahastoihin. Korkorahastot sijoittavat varansa korkoa tuottaviin joukkovelkakirjalainoihin. Lyhyen koron rahastoissa sijoitusaika on alle vuoden, jolloin riskikin on pienempi. Pitkän koron rahastoissa riskikin on suurempi, sillä juoksuaika on yleensä noin viisi vuotta.

Keskipitkän koron rahastot ovat yhdistelmiä lyhyen ja pitkän koron rahastoista. Yhdistelmärahastot puolestaan sijoittavat sekä osakkeisiin että korkoa tuottaviin sijoituskohteisiin. Riskit vaihtelevat riippuen siitä, mikä painoarvo eri kohteilla on. (Finanssivalvonta 2012.)

Rahasto-osuusrahastot eli rahastojen rahastot sijoittavat varojaan toisiin rahastoihin. Näissä rahastoissa sijoittajan on hyvä kiinnittää erityistä huomiota rahastojen hoidosta perittävien palkkioiden kokonaismäärään. Erikoissijoitusrahastoiksi kutsutaan rahastoja, jotka sijoittavat varansa vastoin sijoitusrahastolain mukaista riskienhajautus periaatetta. Lain mukaan jokaisessa rahastossa tulee olla 16 sijoituskohdetta, mutta erikoissijoitusrahastossa näitä voi olla vähemmänkin. (Finanssivalvonta 2012.)

Osakesijoitukset ovat kautta aikojen olleet kaikkein hyvätuottoisin vaihtoehto, vaikka osakemarkkinoita ovatkin ravistelleet lukuisat romahdukset historiassa. Jokaisen romahduksen jälkeen osakkeiden yleinen hintataso on kuitenkin palautunut ennalleen ja hinnat ovat tehneet uusia ennätyksiä. Osakkeisiin voi sijoittaa joko itsenäisesti ilman asiantuntijan apua, erilaisten rahastojen kautta tai osakesalkulla, jonka varainhoitaja on koonnut kokonaan tai osaksi. Itsenäinen sijoittaminen osakkeisiin vaatii pitkäjänteisyyttä ja asiantuntemusta, kun taas osakerahastoihin sijoittaminen ei vaadi sijoittajalta niin paljoa asiantuntemusta, sillä rahastonhoitajan saa yleensä kaupan päälle. Osakkeita ostamalla saa omistukseensa tietyn osuuden yhtiön osakepääomasta. Osakkeenomistajana on oikeutettu osallistumaan yhtiön päätöksentekoon ja saamaan osinkoja voitollisina vuosina yhtiökokouksen niin päättäessä. Osakkeiden markkina-arvo nousee kysynnän ja tarjonnan lain mukaisesti. Oikeaan aikaan sijoittamalla osakkeiden tuotto voi olla jopa useita satoja prosentteja vuodessa. (Hultkranz & Masalin 2007, 198.) Osakkeiden likvidiys on myös hyvä, sillä ne on helppo myydä eteenpäin. Osakerahastoista varojen nostaminen ja tilille saaminen kestää noin päivästä muutamaan päivään.

Osakkeisiin liittyy kuitenkin hyvin suuria riskejä. Korkeat odotukset yritystä kohtaan voivat nostaa osakkeen hinnan epärealistiselle tasolle, jolloin osake on ylihinnoiteltu. Osakeyhtiö voi myös ajautua konkurssiin ja osakkeenomistajien

sijoittamat varat maksetaan viimeisenä, jos konkurssipesässä enää jotain on jäljellä. Vaikka yhtiö tekisikin vuodesta toiseen kohtuullista tulosta, voi mennä vuosia, ennen kuin osakkeenomistaja saa edes osan sijoituksestaan takaisin, sillä Suomessa osinkoa ei makseta kovin suuria summia per osake. Osakesijoitusten riskiä kannattaakin hajauttaa sijoittamalla varansa usean eri yhtiön osakkeisiin, eli mitä useamman yhtiön osakkeita omistaa, sitä pienemmäksi riski muodostuu. Toisaalta myös hintakehityksen seuraaminen käy paljon työläämmäksi. Usean eri yrityksen osakkeiden omistuksen yhteydessä puhutaan usein osakesalkusta ja hajautuksen yhteydessä munien laittamisesta eri koreihin. (Hultkranz & Masalin 2007, 199–200.)

Sijoitusasunnot ovat viime vuosina nostaneet kannatustaan suomalaisten tärkeimmistä sijoitusmuodoista, sillä ne nähdään turvallisena ja vakaana kohteena. Myös niiden pitkän historian aikana arvonnousu ja sitä kautta kannattavuus on ollut keskimäärin vähintään hyvää. Erityisen kannattavia sijoituskohteita ne ovat kaupungeissa, joissa asuntojen hinnat ovat suhteellisen matalia, mutta vuokrataso korkea. Myös huonokuntoisen asunnon remontoiminen voi olla hyvä sijoitus, sillä usein remontti takaa asunnosta paljon paremman hinnan. Asuntoa ostaessa kohteen valinnassa kannattaa olla tarkka ja harkitsevainen. Sijainti merkitsee jo monelle asunnostonostajalle hyvin paljon. Tulevaisuudessa kohteen helppoa myymistä auttaa, jos kohde sijaitsee pääkaupunkiseudulla tai sen välittömässä läheisyydessä tai muissa suurissa asutuskeskuksissa. Yliopistokaupungeissa pienet asunnot menevät yleensä erittäin helposti kaupaksi. (Hultkranz & Masalin 2007, 186.) Peruskorjauksista kannattaa lisäksi pitää huolta, että asunnon arvo ei laske kiinteistön kunnan heikkenemisen seurauksena.

Myös metsä on sijoituskohteena tärkeä monille suomalaisille. Suomalaisista lähes miljoona henkilöä omistaakin metsää. Ongelmana siinä on kuitenkin se, että niitä on harvoin myynnissä, sillä ne menevät yleensä perintönä seuraavalle sukupolvelle. Metsä myös vaatii paljon hoitoa ja osaamista, mutta sijoituskohteena metsäpalsta on vakaa, sillä se pitää hyvin arvonsa inflaatiosta huolimatta ja puulle on aina kysyntää. Sijoituksena metsä sopii hyvin henkilöille, jotka ha-

luavat kohteeltaan turvallisuutta, tasaista tuottoa ja sitä, että kohde on konkreettinen. (Taaleritehdas 2013.)

Jotkut ihmiset sijoittavat myös antiikki- ja designesineisiin tai taiteeseen ja pitävät näihin sijoittamista erityisen hauskana ja mielenkiintoisena. Näiden sijoitusmuotojen hintakehitys on kuitenkin hyvin epävarmaa ja historiatietojen pohjalta oman esineensä hintakehityksen ennustaminen on hyvin vaikeaa. Suomalaiset sijoittavat kuitenkin yleensä suomalaisten taiteilijoiden töihin, koska se on ulkomaista halvempaa ja vanha mieltymys kotimaiseen vaikuttaa edelleen. Eniten taide- ja antiikkiesineitä löytyy yleensä kuolinpesistä. Näihin kohteisiin sijoitukseen täytyy olla erittäin paljon aikaa, mielenkiintoa asiaan, tuntemusta ja tietoa. Kohteiden valinnassa täytyy myös olla hyvin valikoiva. Näiden esineiden tuotto on usein kovin pientä. Lisäksi arvokkaita esineitä varten joutuu usein ottamaan kalliin vakuutuksen, sillä se ei kuulu normaalin kotivakuutuksen piiriin. Sijoituksen muuttaminen rahaksi ja esineiden myyminen on aikaa vievää. (Hultkranz & Masalin 2007, 258–262.)

4 CASE PANKKI X:N NUORTEN ASIAKKAIDEN ASUNTORAHOITUKSEN RISKIENHALLINTA

4.1 Kommentteja velkaneuvonnan asiantuntijalta

Talous- ja velkaneuvonnassa autetaan ihmisiä velkatilanteen kartoittamisessa sekä kerrotaan eri tukipalveluista ja velkojen järjestelymahdollisuuksista, joita velallisen on mahdollista hakea. Samalla autetaan neuvotteluissa velkojien kanssa ja maksuaikataulujen laatimisessa. Talous- ja velkaneuvonnassa tehdään myös velkajärjestelyhakemuksia tuomioistuimelle. Se on täysin maksuton lakisääteinen palvelu ja se on tarkoitettu vain yksityishenkilöille. Monilla kunnilla on usein yhteinen velkaneuvonta. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2013.)

Saadakseni omaan opinnäytetyöhöni hieman erilaista näkökulmaa toimeksiantajapankkini asiantuntijan näkemyksen lisäksi halusin haastatella Turun ja lähikuntien yhteistä velka- ja talousneuvojaa. Haastattelun toteutin 14.maaliskuuta. Seuraavassa hänen mielteitään nykyajan ihmisten riskienottokyvystä, velkaantumisesta ja muista tässä tapauksessa hänen mielestään tärkeistä huomioon otettavista asioista.

Velkaneuvonnan asiantuntijan mielestä pankkien tarjoamat lainojen takaisinmaksua turvaavat tuotteet ovat hyödyllisiä, mutta niiden huonona puolena on se, että ihmiset, jotka niitä eniten voisivat tarvita, eivät niitä saa, esimerkiksi jos ei ole vakituista työtä, hyvää työhistoriaa tai on sairauksia ja tarvinnut lääkäripalveluja viime aikoina. Ne hyvin harvat velkaneuvonnan asiakkaista, joilla turva kuitenkin on, ovat pelastuneet, eivätkä ole ylivelkaantuneet, vaikka jotain ikävää onkin sattunut. Suurin osa kuitenkin velkaneuvonnan ylivelkaantuneista asiakkaista ei omista näitä turvia, vaan he säästävät siten, että eivät ota niitä.

Hänen mielestään ihmiset aistivat helposti median luomaa kuvaa siitä, missä talouden suhdannevaiheessa ollaan menossa. Monet myös kokevat oman, henkilökohtaisen taloustilanteensa paljon positiivisemmaksi kuin mitä lehdissä

ja muissa tiedotusvälineissä kerrotaan. Monilla asenne on siis yltiöoptimistinen. Hänen mielestään monien ihmisten hurjaan velkaantumiseen on syynä myös finanssilaitosten leveäperäisempi luottojen myöntäminen, joka on samalla kasvattanut asiakkaiden määrää koko ajan kuntien velkaneuvonnoissa. Monille myös varmasti pitkään jatkunut matala korkotaso on alentanut kynnystä velanottoon, tai saanut henkilön ottamaan enemmän velkaa, kuin edes tarkoitus alun perin oli. Velkaisten ihmisten suureen määrään on osasyynä hänen mielestään myös pankkitoiminnan hurja muutos viime vuosikymmenien aikana. Enää lainaa ei tulla anomaan entisaikojen tapaan hattu kourassa pankinjohtajalta, vaan lainapäätöksen ja rahat tilille voi saada hyvinkin nopeasti verkkopankin kautta.

Ikänäkökulmaan velkaneuvojan asiantuntijan mielipide oli, että se ei katso henkilön ikää, jos luottoa vain otetaan ja otetaan holtittomasti. Usein uutta luottoa otetaan juuri maksamaan entisiä rästejä pois. Velkaneuvojan asiantuntijan mielestä on helpompaa kuitenkin joissain tapauksissa ymmärtää nuorempien ihmisten velkaantuminen, kun sen vaikutuksia tulevaisuuteen ei ole välttämättä tiedossa. Tai vastaavasti hyvin vanhojen ihmisten velkaantuminen, jotka eivät myöskään ymmärrä tulojensa riittävyttä ja joiden harkintakyky on iän myötä voinut jo heiketä. Monien keski-ikäisten velkaantuminen häntä kuitenkin hieman ihmetytti. Vaikka ikää ja kokemusta on jo kertynyt raha-asioiden hoitamisesta, monet ottavat silti velkaa yli oman tarpeensa tai takaisinmaksukykynsä. Monet eivät myöskään osaa ennakoida etukäteen, kuinka suuri pudotus tuloihin tulee eläkkeelle jäätäessä. Myöskään koulutuksen tasolla ei tässä asiassa ole merkitystä. Hyvin velkaantuneiden ihmisten joukossa on myös todella korkealle kouluttautuneita ja hyvätuloisia ihmisiä. Monilta puuttuu lisäksi elämään kaukokatseinen ja suunnitelmallinen näkökulma. Vain seuraavaan kuukauden menojen rahoittaminen mietitään, mutta kauemmas tulevaisuuteen ei katsota.

Myös koron ymmärtäminen ja laskeminen on suuri kynnyks monelle velkaneuvonnan asiakkaalle. Monille tulee täysin järkytyksenä se miten paljon korko onkaan ja mikä on todellinen hinta lainatulle rahalle. Päivittäisten raha-asioiden ymmärtäminen, kuten palkkakuitin lukeminen ja menojen ja tulojen hahmottaminen on myös monelle vaikeaa. Ensisijaisen tärkeää velkaneuvonnan asian-

tuntijan mielestä olisi kuulua johonkin työttömyyskassaan, joka takaa ansiosidonnaisen päivärahan työttömyyden aikana. Työttömyyden jatkuessa pidemmän aikaa, ansiosidonnainen vaihtuu kuitenkin peruspäivärahaksi. Velkaneuvojan havaintojen mukaan velkaantumisessa hyvin suuri merkitys on myös perinnöllisyydellä. Malli rahan käyttöön opitaankin jo kotoa, joten lapsille olisi hyvin tärkeää opettaa järkevää rahankäyttöä jo pienestä pitäen. Velkaneuvonnan asiantuntijan mielestä myös jo alakouluissa olisi hyvä opettaa enemmän ihan käytännön tietoa raha-asioista.

4.2 Lähtötilanne Pankissa X

Pankki X on täyden palvelun finanssitavaratalo, jonka konttoriverkosto on Suomen laajin. Pankista saa henkilöasiakkaan peruspankkipalveluiden lisäksi yrityksen pankkipalvelut sekä kattavat laki-, kiinteistö- ja vakuutuspalvelut. Lainatuotteiden rinnalle takaisinmaksua turvaamaan pankin puolella myynnissä on tällä hetkellä lainaturvavakuutus, turva vakavan sairauden varalta, kiinteä korko ja korkokatto sekä paljon erilaisia säästämisen ja sijoittamisen tuotteita. Lisäksi vakuutuspuolella on myynnissä iso valikoima erilaisia henkilö- ja esinevakuutuksia, joita voidaan täydentää monenlaisin eri lisäturvin tarpeen mukaan.

4.3 Kommentteja rahoituksen asiantuntijalta

Seuraavat kommentit koskien Pankki X:n lähtötilannetta, tuotteita, asiakaskuntaa asunovelallisina ja muita hänen näkemyksiään asiaan on saatu toimeksiantajapankkini rahoituksen asiantuntijalta 21.helmikuuta eli ennen kuin lähdin pohtimaan, mitä tulevassa haastattelussani tulisin kysymään.

Rahoituksen asiantuntijan mielestä suomalaisten asenne on huoleton, kun puhutaan tulevaisuuden ennalta arvaamattomia tilanteita varten varautumisesta. Viimeisen vuoden aikana lainan takaisinmaksua turvaavia tuotteita on myyty hänen mukaansa aivan liian vähän, kun verrataan, kuinka moni laina olisi ollut tuotteen ehdot täyttävä. Niitä pitäisi siis myydä paljon enemmän. Monet ihmiset

ajattelevat, että lainan takaisinmaksua turvaavat tuotteet ovat turhia, sillä eihän aikaisemminkaan heille ole käynyt mitään, joka olisi vaarantanut velan takaisinmaksun takaisinmaksusuunnitelman mukaisesti. Heidän on ilmeisesti vaikea käsittää, että kenelle tahansa voi sattua mitä tahansa. Rahoituksen asiantuntijan mielestä myös aivan liian monet ihmiset luottavat hyvään onneen ja esimerkiksi siihen että, kun jotain odottamatonta sattuu, yhteiskunta huolehtii, ja tulonsiirtojen avulla entisen kaltainen elintaso säilyy. Ansiosidonnaisten päivärahojen määrä ja se, kuinka kauan niitä maksetaan, saattaa olla epäselvää hyvin monelle.

Hänen mielestään myös suurin osa asiakkaista on niin sanottuja hetkessä eläjiä, eikä esimerkiksi korkokaton merkitystä osata hahmottaa talouden tilanteessa, jossa korot ovat hyvin alhaalla. Monet saattavat ajatella, että ottavat sitten esimerkiksi korkokaton lainalleen, kuin korot alkavat nousta. Ihmiset ovat yleensäkin hänen mielestään seurailleet enemmän lyhyitä korkoja, eivätkä näe asiaa pitkällä tähtäimellä, sillä korkokaton hintaanhan vaikuttavat juuri pitkät korot. Monet myös kokevat itsensä ja oman elintasonsa vakaana pitämisen vakuuttamisen turhaksi, kun taas harva ihminen pitää autovakuutusta turhana. Lainan takaisinmaksua turvaavia tuotteita myös pidetään hintavina, vaikka hinta ei kuu-kausitasolla kovin montaa euroa olisikaan. Harva osaa hänen mukaansa siinä tilanteessa edes ajatella, mistä kaikesta on pakko luopua ja miten kalliiksi esimerkiksi sairastaminen tai työkyvyttömyys tuleekaan ja miten paljon rahahuoliat ne voivat sitä kautta aiheuttaa.

Lähtökohtana asuntolainan takaisinmaksua turvaavien tuotteiden myynnissä käytetään velallisen riskejä kartoittavaa lomaketta, joka rahoituksen asiantuntijan mukaan olisi erittäin hyvä antaa jo neuvottelun alussa velallisen itsensä tutkittavaksi. Kaikki myyjät eivät lomaketta kuitenkaan ole ottaneet omakseen, vaikka sen käyttö usein helpottaisi myyjän työtä, kun asiakas pystyisi helpommin hahmottamaan tuotteet, joista puhutaan. Rahoituksen asiantuntijan mielestä myös monen myyntitaktiikassa on parantamisen varaa, sillä tuotteita ei osata myydä asiakkaalle, niitä vain esitellään, vaikka reippaasti pitäisi kysyä ostaako asiakas tuotteen. Monien tuotteiden kohdalla saatetaan myös hyvin vaatimat-

tomasti tarjota pienintä mahdollista turvan tasoa, vaikka asiakas olisi valmis maksamaan suuremmastakin turvan tasosta. Usean myyjän olisi hänen mukaansa hyvä tiedostaa oman elämänsä riskit ja hoitaa kuntoon omat lainan takaisinmaksua turvaavat tuotteet. Tuotteita on varmasti huomattavasti helpompaa myydä, kun pystyy kertomaan tuotteista omakohtaisia kokemuksia. Myös asiakkaan saama kuva tuotteista paranee, kun myyjä kertoo rehellisesti mitä tuotteita hänellä itsellään on, jolloin asiakas suurella todennäköisyydellä ostaa juuri nämä tuotteet.

4.4 Haastattelut ja niiden tulokset

Tässä osuudessa opinnäytetyötäni on tarkoitus tutkia asuntolainan ottamista harkitsevien henkilöiden käsityksiä omasta riskinkantokyvystä, heidän kotitalouksiaan kohtaavista riskeistä ja niihin suojautumista. Lisäksi on tarkoitus tutkia, mitkä Pankki X:n lainan takaisinmaksua turvaavat tuotteet ovat heille tuttuja jo nyt ja mitä näistä he ovat harkinneet ottavansa asuntolainan yhteydessä. Lomakehaastattelussa esitetyt kysymykset ovat tämän opinnäytetyön liitteenä 1. Tutkimus suoritettiin haastattelemalla 14 henkilöä ensiasunnon ostajille suunnatussa infotilaisuudessa 12.maaliskuuta. Suurin osa henkilöistä vastasi kyselyyn pariskuntana yhdessä. Vastaukset olivat aitoja ja spontaaneja, sillä tilaisuuden luonne oli rento, ja haastattelija ja haastateltavat olivat suunnilleen saman ikäisiä ja samassa elämäntilanteessa olevia henkilöitä. Tulosten käsittelyn lomassa on muutamia kommentteja suoraan lainattuina haastateltavilta, jotta myös lukijalle välittyä mahdollisimman monipuolinen kuva haastateltujen näkemyksistä asiaan.

Haastattelun alussa selvitettiin tutkittavien henkilöiden taustatietoja. Kaikki vastaajat olivat iältään alle 30-vuotiaita ja lapsia oli yhdellä vastaajista ja yhdellä pariskunnalla ensimmäinen lapsi oli pian syntymässä.

Seuraavaksi tutkittiin haastateltavien käsityksiä riskeistä, joita he näkevät omassa elämässään, jotka voivat estää asuntolainan takaisinmaksusuunnitelman mukaisen lyhentämisen. Vastauksina saatiin työttömyys, sairaudet, tapa-

turmat, lapset, yllättävät menot, puolison tai oma kuolema ja loukkaantuminen. Lisäksi enemmän keskustelua sai aikaan työttömyyden näkeminen riskinä.

Haastateltavat kommentoivat työttömyyttä muun muassa seuraavalla tavalla

Valmistun alalle, jossa töitä riittää varmasti, työttömyys ei ole riski.

Pystyn työllistämään itse itseni, joten työttömyys ei ole iso riski.

Työttömyys on vain hetkellistä, ohimenevää, töitä löytyy aina halukkaalle ja innokkaalle työntekijälle nopeasti.

Kommentit heijastelevat hyvin nuorten aikuisten vahvaa uskoa omaan työllistymiseensä ja kaiken lisäksi vielä oman alan tehtäviin.

Lisäksi kysyttiin kuinka merkittäviä nämä riskit ovat vastaajien elämässä. Ainoastaan yksi vastaaja näki työttömyyden hyvinkin suurena riskinä. Muut kertoivat, että aiemmin ilmitulleet riskit eivät ole kovin merkittäviä heidän elämässään ja kahden vastaajan mielestä riskit eivät olleet merkittäviä tällä hetkellä, mutta tulevaisuuden he näkivät kuitenkin hieman epävarmana näiden riskien suhteen.

Edelliseen liittyen seuraavaksi kysyttiin miten haastateltavat ovat varautuneet riskejä varten, joita he näkevät omassa elämässään. Riskeiltä varautumiskeinoina haastateltavat luettelivat esine- ja henkivakuutukset, lyhennysvapaiden tai pelkän koron maksamisesta neuvottelu, liittoon kuuluminen, takaisinmaksuerän suuruuden muuttaminen ja Kansaneläkelaitoksen maksamat tuet. Muutama henkilö myös rehellisesti myönsi, että riskeiltä varautuminen ei ole edes käynyt mielessä.

Lopuksi kysyttiin mitkä Pankki X:n lainan takaisinmaksua turvaavat tuotteet ovat tuttuja haastateltaville ennestään, mitä tuotteita he ovat harkinneet ottavansa asuntolainansa rinnalle sekä miksi juuri näitä tuotteita. Ennestään tuttuja tuotteista vastaajille olivat nimeltä mainittuna lainaturvavakuutus, kiinteä korko, korkokatto ja vakavan sairauden vakuutus. Lisäksi kaksi vastaajaa vastasi, että kaikki tuotteet ovat tuttuja heille ja kolmelle vastaajalle mikään tuote ei ollut ennestään tuttu. Kaksi vastaajista lisäsi, että korkosuojauksia lukuun ottamatta muut tuotteet tuntuvat epäilyttäviltä monine ehtoineen. Muutamalla oli henkiva-

kuutus jo nyt olemassa. Oman asuntolainan takaisinmaksua turvaamaan oli harkittu ennalta jo korkokattoa, kiinteää korkoa, henkivakuutusta, tapaturmavakuutusta ja vakavan sairauden vakuutusta. Suosituimmaksi vaihtoehdoksi nousi korkokatto, jonka mainitsi viisi vastaajaa.

Sen valintaa perusteltiin muun muassa seuraavalla tavalla

Muut tuotteet vaikuttavat hyvin epäilyttäviltä ehtoineen, korkokatto on näistä ylivoimaisesti helpoin ymmärtää.

Puntaroitaessa hyötyjä ja haittoja, korkokatto on hyvä, kun korkokattomaksu maksetaan kerralla pois.

Korkokatto tuntuu tuotteista järkevimmältä ja edullisimmalta, korot varmaankin tulevat nousemaan tulevaisuudessa.

Vastauksista tulee ilmi se, miten korkosuojaus on konkreettisempi ja helpommin ymmärrettävä asia, sillä se koostuu vain yhdestä osasta, toisin kuin esimerkiksi lainaturvavakuutus, joka koostuu hyvin monesta osasta.

4.5 Mielipiteitä ja kehitysehdotuksia haastatteluiden tulosten pohjalta

Lukuun ottamatta kahta vastaajaa, haastattelun tuloksista tulee ilmi velkaneuvojankin puheissa ilmi tullut ylioptimismi ja vahva luotto omaan talouteen, vaikka yleinen taloustilanne tällä hetkellä ja jo pidemmän aikaa on ollut epävarma. Tämä käy hyvin ilmi myös Tilastokeskuksen uusimmasta Kuluttajabarometristä, jossa kysyttiin kuluttajien odotuksia omasta sekä Suomen taloudesta vuoden kuluttua:



Kuvio 1. Kuluttajabarometri. Oma ja Suomen talous. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2013.)

Lisäksi riskejä, joita omassa elämässä vastaan saattaa tulla, osattiin kyllä hyvinkin luetella useita, mutta niiden ei uskottu kuitenkaan sattuvan omalle kohdalle. Hyvinkin suurena riskinä nykyään monien näkemä työttömyyskään tai avo- ja avioero eivät tuntuneet nuoria aikuisia huolettavan, vaan omasta työllistymisestä ja suhteen pitkästä iästä oltiin hyvin varmoja ja työttömyyttä pidettiin hyvin nopeana ohimenevänä aikana. Sen pienen ajan lähes kaikki uskoivat tulevansa toimeen yhteiskunnan maksamilla tuilla tai pyytämällä pankista lyhennysvapaita kuukausia. Lyhennysvapaita riskienhallintakeinoina käyttävien määrä haastattelussa yllätti. Se tietenkin tuo helpotusta tilanteeseen pieneksi hetkeksi, mutta aiheuttaa kuitenkin kustannuksia sekin. Vastauksista näkyi hyvin myös rahoituksen sekä velkaneuvonnan asiantuntijoita huolettanut suunnitelmallisuuden puuttuminen. Aivan liian moni vastaajista sanoi ottavansa ratkaisujen toivossa yhteyttä pankkiin sitten, kun jotain ikävää on jo sattunut omalle kohdalle.

Muutamaa vastaajaa tulevaisuus ja sen tuoma epävarmuus tuntui huolettavan. Lueteltuja riskejä ei myöskään suurimman osan osalta koettu merkittävinä omassa elämässä, mutta muutama koki, että tulevaisuudessa asia voi olla toisin. Riskeiltä suojautumiskeinoiksi iso osa mainitsi vahinkovakuutukset, joka on kyllä positiivinen asia. Suurimmalle osalle haastatelluista lainan takaisinmaksua turvaavat tuotteet olivat tuttuja ja oman asuntolainan lisäksi näistä oli harkittu korkosuojauksia ja vakuutuksia, koska ne lienevät helpommin ymmärrettäviä tuotteita. Yhteenvetona vastauksista tuli hyvin ilmi, että vastaajat ovat samankäisiä ja ajattelevat asioista hyvin samankaltaisesti ja vastaukset heijastelevat ennako-olettamuksia, mitä olin aiheeseen saanut haastateltuani asiantuntijaa velkaneuvonnasta sekä Pankki X:n rahoituksen parista.

Haastatteluissa kolmeksi suurimmaksi ongelmaksi, jotka vähentävät lainan takaisinmaksua turvaavien tuotteiden myyntiä Pankki-X:ssä, muotoutuivat:

- 1) Itselle ei uskota sattuvan mitään äkillistä ja yllättävää.

2) Tuotteita ei ymmärretä.

3) Ehdot tuotteissa ovat hyvin monimutkaiset.

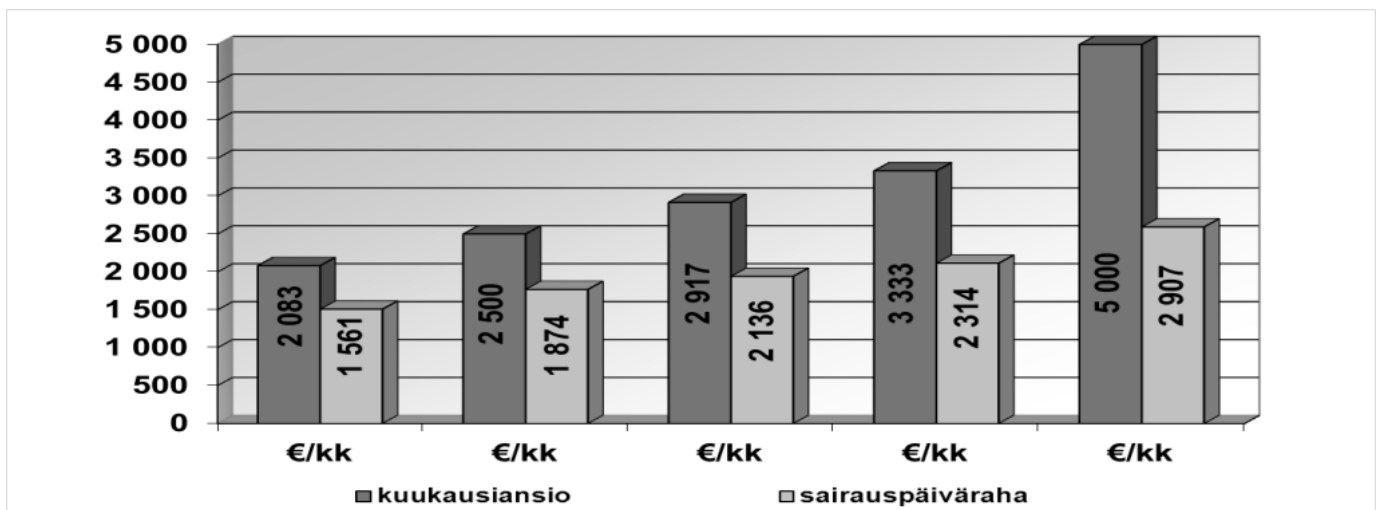
Seuraavaksi käsitellään joitakin parannusehdotuksia yllä oleviin ongelmiin, jotta asuntolainojen takaisinmaksua turvaavia tuotteita voitaisiin tulevaisuudessa myydä entistä enemmän.

1) Vaikka ihminen ei uskokaan itselleen sattuvan mitään, mihin hän ei olisi ennalta varautunut, näitä asioita kuitenkin sattuu elämässä hyvin paljon. Myynnin apuna jo nyt käytössä olevaa asiakkaan oman talouden riskien kartoituslomaketta voitaisiin hyödyntää myynnissä enemmän, sillä se saa riskit myös asiakkaan ajatteluun konkreettisemmin mukaan. Kartoituslomakkeen käyttöä voitaisiin myös tehostaa avaamalla asiakkaalle enemmän lomakkeella olevia asioita ja käyttämällä aikaa sen läpikäymiseen asiakkaan kanssa. Asiakkaalle on myös hyvä muistuttaa, että esimerkiksi sairaus-, työttömyys- ja työkyvyttömyystilanteissa asuntolainan takaisinmaksu saattaa joissain tapauksissa onnistua, mutta jos maksettavana on minkäänlaista kulutusluottoa, se tulee kyllä useimmiten sotkemaan talouden. Hyvin useilla henkilöillä, joilla on asuntolainaa, on myös jonkinlaista auto-, remontti- tai muuta kulutusluottoa. Mahdollista olisi myös hyödyntää enemmän vakuutusmyynnistä tuttua turvan tarpeen laajaa perustelua asiakkaalle, mitä elämässä voikaan sattua käyttämällä esimerkkeinä aikaisemmin sattuneita tapauksia. Hyvä olisi myös muistuttaa siitä, että elämän yllättäviin tapahtumiin on hyvä varautua etukäteen, eikä odottaa, että vaikean tilanteen kohdalla otetaan yhteyttä pankkiin ja pyydetään lyhennysvapaita tai muita ratkaisuja omaan tilanteeseen.

Nykyään trendinä ensiasunnon ostamisessa monilla nuorilla pariskunnilla on ostaa heti ensiasunnoksi isompi asunto tai jopa omakotitalo, jossa onkin sitten tarkoitus asua pidempään. Ennen ensiasunnoksi ostettiin usein yksiö tai pieni kaksio, josta sitten joidenkin vuosien kuluttua vaihdettiin isompaan ja samalla otettiin lisää lainaa. Nuorten asunnon ostajien olisi erittäin tärkeää ymmärtää tämä, miten isompaan lainasummaan liittyvät aina suuremmat riskit, sillä koron muutos muutamalla prosentilla tuntuu jo paljon enemmän 200 000 euron lai-

nassa, kuin 80 000 euron lainassa. Pahimmassa tapauksessa varaa on enää maksaa pelkkää korkoa, eikä laina lyhene ollenkaan. Riski tähän on suurempi myös sen vuoksi, että juuri alkuaikoina kun lainaa on enemmän ja takaisinmaksuerät ovat suuremmat, nuoret ovat yleensä vasta uransa alkuvaiheessa, jolloin palkkakin on vielä pienempi. Asiakkaalle on myös hyvä korostaa, että ottamalla vakuutuksen mahdollistetaan hänelle huolettomampi arki.

Asiakkaalle riskiä konkretisoi myös Finanssivalvonnan ohjeiden mukaan lainanhakutilanteessa lasketut maksuvaralaskelmat eri koroilla. Hyvin ristiriitaista onkin, että laina-aika saattaa olla monella usein jopa 30 vuotta, mutta koron määrä tiedetään noin vuodeksi eteenpäin vaihtuvakorkoisissa lainoissa. Kaikki eivät tätä edes ajattele lainanhakutilanteessa. Monien haastateltavien myös mainitseman ammattiliittoon kuulumisen tai Kansaneläkelaitoksen maksamien tukien auttavan heitä esimerkiksi työttömyys- tai sairaustilanteissa yhteydessä on hyvä muistuttaa, että ansiosidonnainen päiväraha tai Kelan sairauspäiväraha on noin 60–75 prosenttia riippuen työssäoloajan palkan suuruudesta. Yleensä ihmisten menot on kuitenkin mitoitettu täysin vastaamaan heidän palkkaansa, joten sairastumisen yhteydessä tulojen putoamisen lisäksi menojen kasvu voi yllättää monet. Seuraavassa kuviossa Kelan ansiosidonnainen sairauspäiväraha vuonna 2013:



Kuvio 2. Kansaneläkelaitoksen ansiosidonnainen sairauspäiväraha vuonna 2013. (Pankki X:n intranet 2013.)

2) Monilla nuorilla aikuisilla se, että tuotteita ei ymmärretä voi johtua täysin siitä, että tuotteen jo kuulostaessa hieman erikoisemmalta, kuten lainaturvavakuutus, sen uskotaan olevan jotakin monimutkaista, eikä sen ominaisuuksia ryhdytä selvittämään. Voidaan myös esimerkiksi kuvitella, että vakuutukset ovat ehdoiltaan samanlaiset kaikkialla, vaikka tuotteiden ominaisuudet saattavat vaihdella paljonkin riippuen minkä rahoitusyhtiön vakuutuksen ottaa. Rahoitustuotteita tietenkin voidaan yrittää kehittää enemmän asiaan perehtymättömänkin ihmisen helpommin ymmärrettäväksi, mutta se ei silti poista ostajan vastuuta olematta ottaa täysin selvää siitä, mitä on ostamassa. Hyvin usein vastuu jätetään myyjän hartioille ja myöhemmin erimielisyystilanteessa syntyy vaikeuksia. Tämä on hyvin tärkeää myös ostajan itsensä kannalta, jotta hän voi kuluttaa rahoitustuotteita koko elämänsä ajan vastuullisesti. Rahoitustuotteiden tuntemusta, myös niiden ihan tavallistenkin, pitäisi opettaa jo peruskoulussa, jotta nuorilla on parhaat mahdollisuudet tulla vastuullisiksi kuluttajiksi.

Myyntitilanteessa on myös tärkeää ottaa huomioon se, että jos mikään tuotteista ei esimerkiksi ole asiakkaalle ennalta ollut tuttu, hyvin useaa tuotetta ei aloiteta myymään ja kertomaan ehdoista. Siinä tilanteessa myyjän kannattaa valita asiakkaalle mielestään korkeintaan kolme parasta tuotetta ja myydä näitä. Asiakkaan ymmärrys voi jo näiden kolmen tuotteen kohdalla mennä yli, mutta rauhallisesti edeten ja tuotteista kertoen asiakkaan on helpompi tutustua tuotteisiin ja tehdä ostopäätös. Erityisen tärkeää on myös, että myyntitilanteessa ei käytetä ammattislangia, vaan ihan tavallista kieltä, jota täysin toisella alallakin työskentelevän on helppoa ymmärtää. Ammattislangin käyttöön monen myyjän tulisikin kiinnittää erityistä huomiota, koska slangia käytetään kuitenkin helposti keskustellessa työkavereiden kanssa, mutta asiakastilanteeseen sitä ei saisi viedä.

3) Ehtojen monimutkaisuus vakuutuksissa johtuu monista seikoista. Suuri määrä ehtoja aiheuttaakin asiakkaan päässä negatiivisia tunteita, eikä tuotetta haluta ostaa, kun tuote ei ole täysin selkeä ja ehtoihin tutustuminen veisi paljon aikaa. Negatiivisia tunteita vähentämään myyjän täytyisi kuunnella asiakasta tarkkaavaisesti ja vastata kaikkiin hänen esittämiin kysymyksiinsä epäselvistä

asioista parhaansa mukaan ilman kiertelyä. Jo se, että asiakas esittää kysymyksiä, kertoo asiakkaan mielenkiinnosta ja siitä, että asia alkaa avautua asiakkaalle. Vaikeisiin kysymyksiin vastatakseen myyjä voi esimerkiksi luvata ottavansa asiakkaaseen yhteyttä myöhemmin sähköpostitse tai puhelimitse, jos myyntitilanteeseen varattu aika ei riitä tähän. Tärkeää on, että asiaa ei yritetä sivuttaa, vaikka se myyjän omasta mielestä vähäpätöiseltä tuntuisikin. Vakuutuksen hintalaskelmat pyritään aina mahdollisuuden mukaan näyttämään asiakkaalle ja hinta voidaan pilkkoa myös päiväkohtaiseksi, jotta se ei tunnu enää niin suurelta. Toisaalta hinta ei haastatteluissa herättänytkaan keskustelua suuremmin, joten se ei ollut ainakaan tässä vaiheessa vielä kynnyksikysymyksenä.

Myyntitilanteessa neuvottelijan on osattava tuotteet ja niiden ominaisuudet niin hyvin, että empimistä ei esiinny, sillä se herättää asiakkaassa heti epäluuloa. Asiakas aistii epävarmuuden myyjässä hyvin helposti. Myyjän on siis oltava asiakkaan silmissä täysin uskottava. Tuotteiden täydellisellä tuntemuksella myyjä pystyy esittelemään tuotteet omin sanoin, joten asiakkaankin on helpompaa ymmärtää.

4.6 Kommentteja haastattelujen tuloksista ja parannusehdotuksista rahoituksen asiantuntijalta

Tämä osuus opinnäytetyöstäni tehtiin 2.huhtikuuta ja siinä kysyttiin, mitä mieltä tai mitä ajatuksia toimeksiantajapankin rahoituksen asiantuntijan mielessä herätti tekemäni haastattelu, sen tulokset ja sitä kautta tehdyt parannusehdotukset koskien lainojen takaisinmaksua turvaavien tuotteiden myyntiä.

Rahoituksen asiantuntijan mukaan asiakkaiden oman elämän riskien tunnistamista pitää edelleen parantaa myyjien toimesta. Asiakkaita ei ole tarkoitus kuitenkaan pelotella tai lannistaa sillä, mitä elämässä voikaan sattua, mutta asiakasta pitää auttaa tunnistamaan uhkakuvansa elämässään entistä paremmin ja uhkia täytyy selittää ymmärrettävästi. Lisäksi hänen mielestään niin monilla ihmisillä on uskomuksia koskien esimerkiksi lainojen hoitoa kuolintapauksissa tai Kansaneläkelaitoksen tukia kohtaan, että asiakastilanteissa väärät uskomukset

on ehdottomasti oikaistava ja selitettävä asian oikea laita. Asiakkaan tiedon oikaisemista ei myöskään pidä pelätä. Asiakas on varmasti enemmän kuin tyytyväinen, kun luotettava pankkitoimihenkilö korjaa hänen uskomuksena. Myös hänen mielestään oikeastikin sattuneita tapauksia voidaan käyttää hyvin esimerkkeinä myyntitilanteissa, kunhan asiakkaasta puhutaan nimettömästi ja niin, että häntä ei voida mitenkään tunnistaa.

Myyntitilanteissa rahoituksen asiantuntijan mielestä olisi myös erityisen tärkeää myyjän pystyä mahdollisimman hyvin samaistumaan juuri sen asiakkaan tilanteeseen ja kuunnella ja ymmärtää juuri hänen ongelmiaan, jotta hän pystyy tarjoamaan parhaat räätälöidyt ratkaisut juuri tälle asiakkaalle. Liian usein myyntitilanteissa noudatetaan samaa, totuttua kaavaa, jossa nopeasti kartoitetaan tilanne ja ehdotetaan ratkaisua. Asiakaslähtöisessä myyntitavassakin puhutaan usein siitä, että hyväksi todettuja, vakiintuneita rutiineita ei tarvitse lähteä muuttamaan, mutta haasteena on katsoa asioita uuden näkökulman avulla. Ikänäkökulmasta asiaa koko opinnäytetyön teon ajan tutkittuani, päädyimme yhdessä lopputulokseen, jonka mukaan ikä vaikuttaa hyvin vähän asiakkaan käyttäytymiseen omaa taloutta koskevissa asioissa.

Myös rahoituksen asiantuntijan mielestä arkikielen käyttö ilman ammattislangia on hyvin tärkeää myyntitilanteissa. Asiakkaan, jolle tuotteet eivät ole ennalta tuttuja, kanssa on hyvä edetä tuotteita myytäessä pienin askelin, eikä esitellä kaikkia tuotteita kerralla. Näissä tilanteissa voidaan myös puhua niin sanotusta argumenttioksenuksesta. Hän myös muistutti siitä, että asiakkaat, jotka työskentelevät ammateissa, joissa he ovat tottuneet näkemään paljon ihmisiä joille on tapahtunut jotain odottamatonta, vaativat yleensä vähemmän perusteluita ostaakseen takaisinmaksua turvaavia tuotteita. Tärkeää rahoituksen asiantuntijan mielestä on myös yhteistyö ja vinkkaaminen Pankki X:n pankki-, vakuutus-, laki- ja kiinteistöpalveluiden välillä. Yhteistyö ja suhteet organisaatiossa työntekijöiden kesken ovatkin sujuneet hyvin ja helposti, tähän lienee auttanut työntekijöiden suhteellisen pieni määrä, eikä toimipisteitäkään ole hyvin paljoa.

Rahoituksen asiantuntijan myös yllätti se, että haastateltavista kenenkään kanssa tuotteiden hinnoista ei herännyt keskustelua, eli ilmeisesti se ei niin isol-

le osalle ihmisistä olekaan vakuutusta otettaessa se ratkaiseva tekijä. Ilmeisesti kaikki eivät vertailekaan hintoja niin ahkerasti, kun pankeissa on uskottu, vaan ainakin osalle ostopäätökseen vaikuttavat aivan muut tekijät. Häntä yllätti myös se, että joissakin haastateltavissa tuotteet herättivät epäilystä. Hänen mukaansa ainakin ennen ihmiset uskoivat pankin tarjoamiin tuotteisiin täysin, eivätkä ne kenenkään mielestä olleet epäilyttäviä. Isona haasteena onkin saada tuotteet täysin läpinäkyviksi ja luottamusta herättäväksi.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Asuntolainan ottaminen ja maksusuunnitelman laatiminen on asiakkaan näkökulmasta hyvin tärkeä prosessi, sillä sen vaikutukset näkyvät pitkään elämässä, joten sen huolelliseen suunnitteluun kannattaa todella käyttää aikaa. Pankkeilla on lisäksi tarjota asiakkailleen useita erilaisia takaisinmaksua turvaavia tuotteita tilanteiden varalle, jos jotain odottamatonta elämässä sattuu. Tilanne on myös täysin uusi monelle asiakkaalle, jotka ovat ostamassa omaa ensiasuntoaan. Pankin asiantuntijoiden puoleen onkin hyvä kääntyä jo alkuvaiheessa, jotta lainatarve sekä riskit voidaan kartoittaa huolellisesti.

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimiva Pankki X tarjoaa asuntolainan rinnalle monia eri vakuutuksia. Näitä lainan takaisinmaksua turvaavia tuotteita varten, asiakkaan on kuitenkin ymmärrettävää, mitä riskejä hänen oma elämänsä sisältää. Useiden asiakkaiden kohdalla ilmitullut vahva usko omaan talouteen voi kuitenkin estää asiakasta näkemästä riskejä omassa elämässään. Suuri haaste onkin saada asiakas ymmärtämään tämä.

Haastattelututkimukseen saatujen vastausten ja niiden analysoinnin perusteella saatiin esille ongelmia, mitkä vähentävät tuotteiden myyntiä ainakin nuorten ensiasunnon ostajien keskuudessa. Esille nousivat oman elämän riskittömyys, tuotteiden vaikea ymmärrettävyys sekä ehtojen monimutkaisuus. Myös vanhemmat henkilöt voivat ajatella asioista varmasti samankaltaisesti. Sekä asiakkaan että Pankki X:n etujen mukaista olisi, että odottamattomia tilanteita varten olisi varauduttu. Etukäteen varautuminen toisi myös turvallisuuden tunnetta asiakkaan elämään. Esille nousseiden asioiden pohjalta mietittiin uusia lähestymistapoja aiheeseen tulevia asiakaskohtaamisia ajatellen. Aikaisemmin pankin näkökulmasta tärkeimpinä pidetyt tekijät asiakkaan ostopäätökseen eivät tulleetkaan esille tässä tutkimuksessa.

Mahdolliseksi jatkotutkimukseksi asuntorahoitusten riskejä ja niiltä suojautumista ajatellen sopisi tehdä samanlainen haastattelututkimus vanhempien asiakkaiden keskuudessa. Mikäli Pankki X:ssä otettaisiin käyttöön tutkimuksessa tulleet asiat, jatkotutkimukseksi sopisi myös selvittää ovatko lainaneuvottelijat käyttäneet tässä

opinnäytetyössä esiin tulleita asioita lähestymistapoina aiheeseen lainaneuvotteluissa.

Opinnäytetyö saavutti hyvin sille asetetut tavoitteet. Teoriaosa käsittelee laajasti ihmiselämässä mahdollisia riskejä ja monia eri keinoja niiden suojautumiseen. Empiirinen osa taas selvittää Pankki X:n ensiasunnon ostajien ajatuksia aiheesta sekä rahoituksen ja velkaneuvonnan asiantuntijoiden näkökulmia sen hetkiseen tilanteeseen. Kaikkien haastatteluiden avulla kehitettiin ajatuksia, miten asiakkaiden tulevaisuutta koskevia ratkaisuja voitaisiin myydä enemmän ottamalla neuvotteluissa esiin oikeat asiat. Tärkeimpänä ja arvokkaimpana havaintona tutkimuksessani näkisin sen, että asiakkaat eivät selvästikään kaikesta puhumisesta huolimatta ymmärrä konkreettisesti riskien vaikutusta elämäänsä. Lainan takaisinmaksua turvaavien tuotteiden myynnin lisääminen vaatii myyjältä sitä, että hän pääsisi asiakkaansa kanssa tietylle tunnetasolle.

LÄHTEET

Alapuranen, L.; Arola, M.; Heino, A-M.; Koskinen, S.; Lehtonen, L.; Ullakonoja, V. & Virta L. 2008. Työkyvytön? Helsinki: Edita Prima Oy.

Alhonsuo, S.; Nisén, A. & Pellikka, T. 2009. Finanssitoiminnan käsikirja. Helsinki: Hakapaino Oy.

Asumistukilaki. 1987. L 13.2.1987/3 muutoksineen.

Finanssivalvonta 2012. Sijoitusrahastojen ominaisuuksia. Viitattu 28.4.2013
<http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Tuotteita/Sijoittaminen/Sijoitusrahastot/Ominaisuuksia/Pages/Default.aspx>.

Finanssivalvonta 2013. Riskien valvonta. Viitattu 16.2.2013
http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Valvonta/Riskien_valvonta/Pages/Default.aspx.

Genworth Financial United Kingdom 2013. Lifestyle Protection. Viitattu 26.2.2013
<http://www.genworth.co.uk/content/genworth/uk/en/home.html>.

Hultkranz, J. & Masalin, B. 2007. Elämäsi rahat – Joka kodin talousopas. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.

Härkönen, H. 2013. Pitkäjänteisyys kannattaa säästämässä. Yhteishyvä 2, 56–58.

Kanniainen, T. 2011. Tässä on asuntovelkaisen suurin riski: Ero! Viitattu 15.2.2013
<http://www.taloussanommat.fi/asuminen/2011/06/27/tassa-on-asuntovelkaisen-suurin-riski-ero/20118881/310>.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2012. Henkivakuutuksen korvaussumman saa käyttää muuhunkin kuin lainanmaksuun. Viitattu 20.2.2013
<http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/talous-ja-velkaneuvonta/luotot/lainaturva/henkivakuutus/>.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2013. Yhteystiedot. Viitattu 23.3.2013
<http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/velkaneuvo.aspx>.

Kokko, O. 2009. Velallinen, älä maksa turhasta. Viitattu 18.2.2013
<http://www.taloussanommat.fi/asuminen/2009/10/08/velallinen-ala-maksaturhasta/200921502/310>.

Kontkanen, E. 2009. Pankkitoiminnan käsikirja. Vammala: Vammalan kirjapaino Oy.

Lainatieto.fi 2008. Lainaturva tukena elämän eri tilanteissa. Viitattu 12.2.2013
<http://www.lainatieto.fi/asuntolainat/lainaturva>.

Lakiopas.com 2013. Avioero. Viitattu 20.2.2013
<http://www.lakiopas.com/lakitietoa/avioero/>.

Läshivakuutus 2013. Vakavan sairauden vakuutus. Viitattu 26.2.2013
http://public.brandgate.fi/lahitapiola/lahivakuutus/fi/tiedostot/45164/Vakavan_sairauden_vakuutus_tuoteseloste.

Makkonen, A. 2012. Vastuullinen luotonanto. Jyväskylä: Bookwell Oy.

Nordea 2013. Korkokatto. Viitattu 7.2.2013
<http://www.nordea.fi/Henkil%C3%B6asiakkaat/Lainat/Asumisen+rahoitus/Korkokatto/854032.html>.

Osuuspankki 2013. Arvioi lainanhoitosi riskit. Viitattu 11.2.2013
<https://www.op.fi/media/liitteet?cid=151513271&srcpl=4>.

Osuuspankki 2013. Varaudu muutoksiin. Viitattu 3.2.2013
<https://www.op.fi/op/henkiloasiakkaat/lainat/lainan-maksaminen/varaudu-muutoksiin?id=20830&srcpl=8>.

Santanen, P.; Laitinen, E. & Kekäle, T. 2002. Vakuutus ja riskit. Tasapuolista riskienhallintaa. Helsinki: Edita Prima Oy.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2004. Kuoleman toteaminen. Opas terveydenhuollon henkilöstölle. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2004:5. Viitattu 11.2.2013
http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3861.pdf.

Suomi.fi 2013. Kuoleman kohdatessa. Viitattu 11.2.2013
http://www.suomi.fi/suomifi/suomi/ikaantyyville/kuoleman_kohdatessa/index.html?print=true&recursive=true.

Säteilyturvakeskus 2003. Säteilyn ja kemiallisten aineiden riskifilosofiat ja suojeluperusteet. Viitattu 21.2.2013 <http://www.stuk.fi/julkaisut/stuk-a/stuk-a201.pdf>.

Taaleritehdas 2013. Metsä sijoituskohteena. Viitattu 5.5.2013
<http://www.taaleritehdas.fi/fi/campaign/metsa-sijoituskohteena.html>.

Tilastokeskus 2013. Työtön. Viitattu 3.2.2013 <http://www.stat.fi/meta/kas/tyoton.html> .

Työ- ja elinkeinoministeriö 2013. Työtön työnhakija. Viitattu 3.2.2013
<http://www.tem.fi/index.phtml?s=2622>.

Työttömyys.net 2013. Ansiopäiväraha. Viitattu 23.3.2013
<http://www.tyottomyys.net/kela/ansiosidonnainen-paivaraha>.

Veronmaksajat 2013. Kaatuvatko vainajan velat perillisen niskaan? Viitattu 11.2.2013
<http://www.veronmaksajat.fi/fi-FI/va/veroartikkeli/kaatuvatko-vainajan-velat-perillisten-niskaan>.

Wikipedia 2013. Elämänhallinta. Viitattu 1.4.2013
<http://fi.wikipedia.org/wiki/El%C3%A4m%C3%A4nhallinta>.

LIITE 1.**Haastattelulomake ensiasunnon ostajan infotilaisuuteen**

Ikä

Lapset

Mitä riskejä näet omassa elämässäsi, jotka voisivat estää asuntolainan takaisinmaksusuunnitelman mukaisen lyhentämisen?

Miten merkittäviä nämä riskit ovat?

Miten näitä riskejä varten on varauduttu?

Ovatko lainan takaisinmaksua turvaavat tuotteet sinulle tuttuja? Mitkä niistä?

Jos on, mitä tuotteita olet harkinnut ottavasi yhdessä asuntolainan kanssa?

Miksi olet harkinnut juuri näitä tuotteita?