



Miksi yksityishenkilöiden autorahoitukset päättyvät ennen aikaisesti?

Hanna Kirjava

2022 Laurea





Laurea-ammattikorkeakoulu

Miksi yksityishenkilöiden autorahoitukset päättyvät ennen aikaisesti?

Hanna Kirjava
Tradenomi, liiketalous
Opinnäytetyö
Joulukuu, 2022

Hanna Kirjava

Miksi yksityishenkilöiden autorahoitukset päättyvät ennen aikaisesti?

Vuosi

2022

Sivumäärä

30

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää miksi Yritys X:n henkilöasiakkaiden ajoneuvorahoitukset päättyvät ennen sopimuskauden päättymistä.

Teoreettisen viitekehyksen ensimmäinen osuus avaa kulutusluoton määritelmää, sekä suomalaisten ottamia kulutusluottoja. Toisessa osuudessa käsitellään autojen määrää sekä hankintatapoja Suomessa. Hankintatavoista käsitellään tarkemmin osamaksurahoitusta. Kolmannessa osuudessa käydään lyhyesti läpi henkilöautokaupan vaikutukset kulutusluottojen nostoihin. Viimeinen osuus käsittelee lainojen uudelleen rahoittamista ja lainojen yhdistämistä.

Tutkimusmenetelmänä käytettiin dokumenttianalyysiä, jolla pyrittiin vastaamaan yleistävästi, suuremmalla otannalla, kuka maksaa autorahoituksen jäljellä olevan velan, ennen sopimuskauden päättymistä. Toisena menetelmänä käytettiin kyselyä, jolla pyrittiin saamaan syvällisempiä vastauksia henkilöasiakkailta, miksi autorahoitus oli päätynyt ennen sopimuskauden päättymistä. Kyselyn lopussa mitattiin myös asiakastytyväisyyttä. Dokumenttianalyysi tehtiin asiakasrekisterin tiedoista ja kysely lähetettiin asiakkaille sähköpostilla.

Keskeisenä tuloksena kävi ilmi, että yksityishenkilöiden rahoitussopimukset päättyivät useimmiten auton myymiseen autokaupalle. Sopimuksista hyvin pieni osuus päättyi uudelleen rahoittamiseen. Sopimukset päättyvät todennäköisemmin ennen aikaisesti, mitä vähemmän aikaa ne ovat olleet voimassa.

Asiasanat: ajoneuvorahoitus, osamaksu, uudelleenrahoitus.

Hanna Kirjava

Why private persons car fundings end prematurely

Year	2022	Pages	30
------	------	-------	----

The goal of this thesis was to find out why Company X's customers car loans ended before the agreed contract had ended.

First section of the theoretical framework explains the definition of consumer credit and the consumer credit which Finnish people use. In the second section the number of cars and acquirement methods in Finland are handled. In the acquirement methods instalment payments are examined more thoroughly. In the third section the effects on consumer car trade is shortly looked upon in the aspect of consumer credit withdrawal. The final section will focus on refinancing and combining the loans.

The research section presents methods and results which were used in the thesis. The research method was a document analysis, which aimed to present general and broader picture on who is paying for the reminder of the car loan, before the contract has ended. Survey was the second method which was utilized, this aimed to illustrate more in-depth answers from the consumer clients on why the contract had ended before the set period. In addition, at the end of the survey client satisfaction was measured. Documentary analysis was based on the information from client registry and the survey was sent to clients through an email.

The main result was that private person's loan contracts most ended by selling their cars to a dealership. A small part of those contracts ended by refinancing. The less time these types of contracts have been valid, the more likely is for them to end prematurely.

Keywords: car loan, installment, refinance

Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Kulutusluotto.....	7
3	Autojen määrä ja hankintatavat Suomessa	8
3.1	Auton osamaksu	9
3.2	Muut rahoitustavat	10
4	Kulutusluotot ja auton ostaminen	11
5	Lainan uudelleen rahoitus ja lainojen yhdistäminen	11
6	Tutkimuskysymys ja menetelmät	12
6.1	Tutkimusmenetelmänä dokumenttianalyysi	13
6.2	Tutkimusmenetelmänä kysely	13
7	Tutkimusten toteutus	14
8	Kehittämistyön tulokset	15
8.1	Dokumenttianalyysin tulokset	15
8.2	Kyselyn tulokset	18
9	Tulosten pohdinta ja jatkotoimenpiteet	22
	Kuviot	26
	Liitteet	27

1 Johdanto

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää miksi autorahoitukset päättyvät ennen sopimuksen mukaista päättymispäivää. Opinnäytetyö tehtiin yhteistyössä Yritys X:n kanssa, joka on yksi suomen suurimmista autorahoittajista. Sopimusten päättymisiä lähdettiin selvittämään, koska Yritys X on huomannut kasvavan uudelleen rahoittamisen trendin. Opinnäytetyöllä haluttiin selvittää, kuinka paljon sopimuksia päättyy uudelleen rahoittamiseen sekä mitä muita syitä sopimuksen ennen aikaiselle päättymiselle on.

Vastauksia kysymyksiin lähdettiin selvittämään asiakkaille tehtävällä kyselyllä, sekä asiakaskannan dokumenttianalyysillä. Kyselyn tavoitteena oli saada syvempiä vastauksia asiakkailta, miksi heidän autorahoituksensa päättyi. Dokumenttianalyysin tavoitteena oli saada laajempi kuva, mikä taho maksaa sopimuksien jäljellä olevat rahoitettavat osuudet, eli loppuvelat. Yrityksen on tärkeä olla tietoinen, miksi sopimuksia päättyy ja kuinka paljon, jotta yritystoiminta voidaan pitää kannattavana ja mahdollisiin epäkohtiin pystytään puuttumaan.

2 Kulutusluotto

Kuluttajaluotto on elinkeinoharjoittajan myöntämä luotto kuluttajalle. Kuluttajaluottojen pääryhmät ovat asuntoluotot, opintolainat ja kulutusluotot. Kulutusluotto on sellainen kuluttajaluotto, joka käytetään hyödykkeiden tai palveluiden hankintaan, esimerkiksi auton hankintaan käytettävä ajoneuvorahoitus. Kulutusluottoja on vakuudellisia ja vakuudettomia. Vakuudellisen kulutusluoton myöntää usein pankki. Vakuudellisen kulutusluoton määrä voi olla vakuudetonta kulutusluottoa suurempi, koska luoton takaisin maksua turvaa annettu vakuus tai takaus. Osamaksurahoitusta ei pidetä vakuudellisena luottona, vaikka osamaksurahoituksella hankittava kohde, kuten ajoneuvo, olisi sopimuksella luoton vakuutena. Vakuudettomia kulutusluottoja tarjoaa moni rahoituslaitos. (Makkonen 2014, s.30-34.)

Suomalaisten kotitalouksien velkaantuneisuus on ollut tasaisessa kasvussa, kulutusluottojen osuus kotitalouksissa on kasvanut (Pankkivuosi 2019). Finanssiala ry:n vuonna 2021 tekemän tutkimuksen mukaan 26 % suomalaisista on kulutusluottoa. Yleisin kulutusluotto on pankista otettu kulutusluotto ja toiseksi yleisin kulutusluotto on osamaksu, joka on otettu muualta kuin pankista. Pankista otettua kulutusluottoa on keskimäärin 14 900 euroa ja muualta kuin pankista otettu kulutusluottoa on keskimäärin 9 100 euroa. Pankista otettujen vakuudellisten kulutusluottojen keskimääräinen laina summa on 16 000 euroa. Kulutusluottojen keskimääräinen lainan määrä on kasvanut tasaisesti vuosi vuodelta. (Säästäminen, luotonkäyttö ja maksuajat 2021.)

3 Autojen määrä ja hankintatavat Suomessa

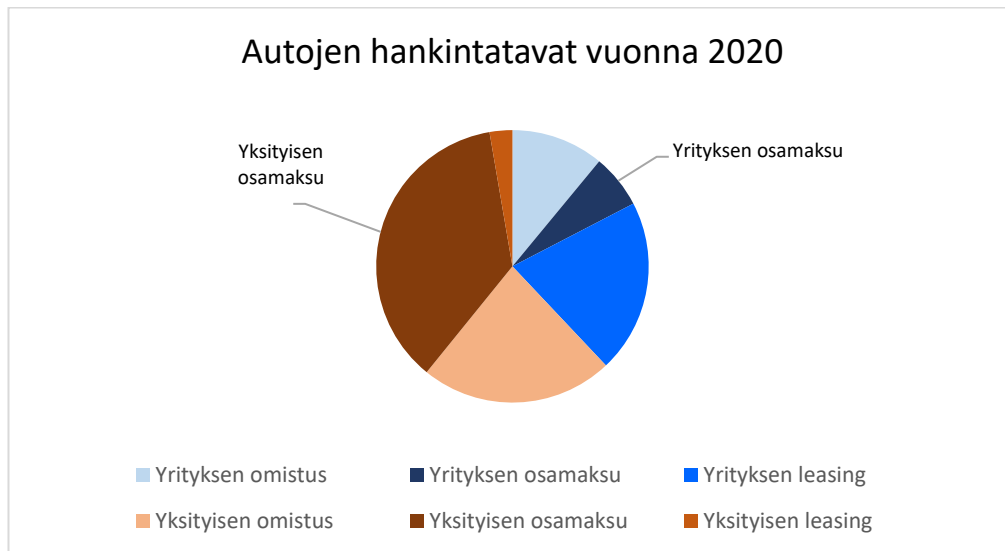
Liikennekäytössä olevien henkilöautojen määrä Suomessa on noussut viimeisen kymmenen vuoden aikana noin 10 % (Ajoneuvokannan tilastot, 2021).



Kuvio 1. Henkilöautot Suomessa vuonna 2020 (mukaihen Autojen hankintatapa tutkimus 2021)

Vuonna 2020 Suomessa oli henkilöautoja 2 748 000. Käytettyjä autoja myytiin noin 625 000 ja autoja ensirekisteröitiin 96 415. Käytettynä hankittavan auton keskihinta vuonna 2020 oli 6 800 euroa. Uutena hankittavan auton keskihinta vuonna 2020 oli 36 400 euroa. (Autojen hankintatapa tutkimus 2021.)

Noin 60 % myydyistä autoista myytiin yksityishenkilölle ja noin 40 % autoista myytiin yrityksille. Yleisin tapa hankkia auto oli osamaksulla tai sen tyylisellä rahoituksella. (Autojen hankintatapa tutkimus 2021.)



Kuvio 2. Autojen hankintatavat vuonna 2020 (mukaillen Autojen hankintatapa tutkimus 2021)

Noin 36,5 % hankituista autoista oli yksityisen henkilön hankkima auto osamaksulla. Yritysten hankkimista autoista 6,4 % oli osamaksulla hankittu. Vielä kymmenen vuotta sitten yksityisten henkilöiden suosituin tapa hankkia auto oli ostaa se suoraan omaksi. Nykyään erilaiset rahoitusvaihtoehdot ovat arkipäiväisempi tapa hankkia auto. Yksityishenkilöt hankkivat auton yleisimmin osamaksulla, mutta yksityisten henkilöiden leasingsopimusten osuus on noussut tasaisesti viime vuosina. Leasingsopimuksella hankittavat autot ovat suosittuja yritysten hankinnoissa. (Autojen hankintatapa tutkimus 2021.)

Auton hankinnassa ostopäätökseen vaikuttaa eniten ostettavan auton hinta. Toiseksi tärkeimpänä pidetään auton merkkiä ja mallia. Muita tärkeinä pidettäviä ominaisuuksia ovat ajettavuus ja ajo-ominaisuudet sekä koko ja tilat. Vuonna 2016 keskimääräinen osamaksun kuukausimaksu suomalaisilla on ollut 244 euroa. Auton osamaksun kuukausimaksuna sopivana summana pidettiin 203 euroa, mutta osamaksun enimmäismääränä, jota voisi vielä maksaa oli 283 euroa. (Valta 2017.)

3.1 Auton osamaksu

Osamaksulla tarkoitetaan esineen maksamista osamaksuerissä. Osamaksun teko hetkellä osa hinnasta maksetaan yleensä käteisellä tai vaihtoesineellä. Käteisosuuden jälkeen jäävä summa maksetaan samansuuruisissa maksuerissä rahoitusyhtiölle. Maksueriin sisältyy korko ja käsittelymaksut. Osamaksulla ostettuna esineen hinta on korkojen ja käsittelykulujen vuoksi korkeampi, kuin käteisellä ostettuna. Osamaksulla ostaessa esineen omistusoikeus pysyy myyjällä, kunnes osamaksuerät tai sovittu osuus niistä on maksettu. Myyjäliikkeet siirtävät osamaksusopimukset yleisesti rahoitusyhtiöihin, jolloin asiakas on vastuussa maksueristä

rahoitusyhtiöön. Rahoitusyhtiöstä tulee sopimuksen siirron yhteydessä esineen omistaja. (Tomperi 2021, luku Rahoitustoimen kirjaukset.)

Auton voi hankkia osamaksusopimuksella. Auton osamaksurahoituksessa lainan vakuutena on rahoitettava auto. Osamaksulla ostaessa rahoitusyhtiö on auton omistaja ja ostajalla on autoon hallinta oikeus. Ostaja maksaa sopimuksen mukaista kuukausierää rahoitusyhtiölle. Rahoituksen kuukausierät ovat aina samansuuruisia, paitsi mahdollinen viimeinen suurempi erä voi olla summaltaan isompi kuin muut kuukausierät. Osamaksusopimukset ovat tyypillisesti 1-5 vuoden pituisia. Sopimus päättyy, kun viimeinen erä rahoitusyhtiölle on maksettu ja auton omistajuus siirtyy ostajalle. (Osamaksu auton ostoon 2022.)

Osamaksulla ostetun auton voi myydä tai vaihtaa kesken sopimuskauden, tällöin koko rahoitettava summa tulee maksaa rahoitusyhtiölle kerralla. Auton voi myös lunastaa itselleen kesken sopimuskauden maksamalla loppuvelan. (Osamaksun loppuvelka 2022.)

Kun auton osamaksulainan maksaa kerralla pois, luotonantajalla on oikeus vaatia korvausta, joka koskee vain yli 10 000 euron arvoista lainaa. Korvaus on enintään 1 % mikäli sopimusta on jäljellä yli 12 kuukautta ja enintään 0,5 % mikäli sopimusta on jäljellä alle vuosi. Maksettava korvaus voi kuitenkin olla enintään osamaksusopimuksen korkojen summa takaisinmaksupäivästä laskettuna luottosopimuksen päättymiseen. (Luoton ennenaikainen takaisinmaksu 2022)

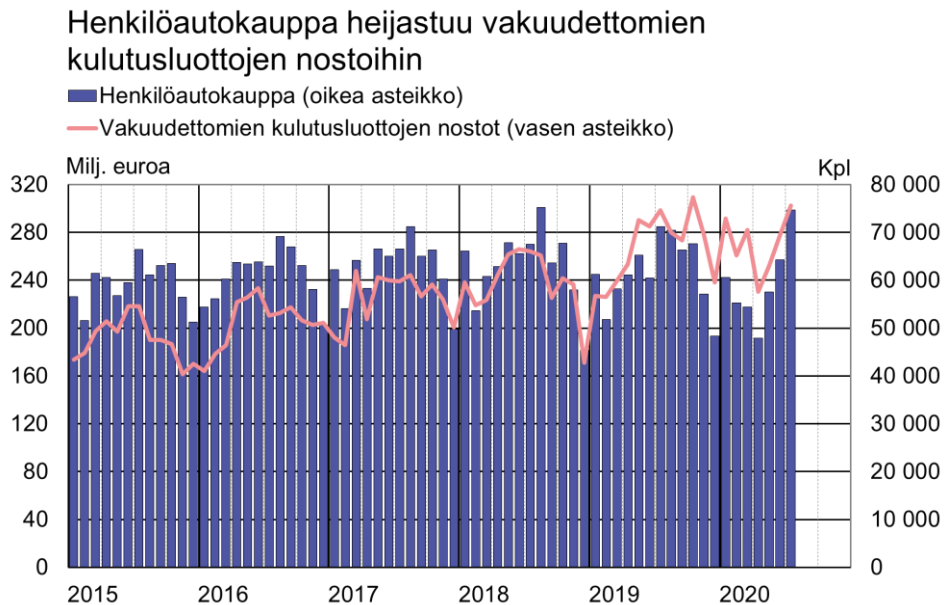
3.2 Muut rahoitustavat

Auton hankinnan voi rahoittaa myös pankista otettavalla lainalla, jolloin auton omistajuus siirtyy suoraan ostajalle, eikä osamaksusopimuksen velvoitteita ole. Pankista otettavaan autolainaan tarvitaan yleensä vakuuksia, tällöin ostettava auto ei riitä vakuudeksi. Vakuutena voi toimia esimerkiksi omistusasunto tai muu omaisuus. Pankista otettavaa autolainaa on helppompaa vertailla osamaksuun verrattuna, sillä laina ei ole yhteydessä ostopaikkaan. Osamaksulla ostettaessa rahoitustarjouksen saa vain myyjäliikkeen yhteistyö rahoituslaitoksista, jolloin tarjonta on suppeampi. (Autorahoitus 2022; Autorahoitus ja korko 2021.)

Auton voi hankkia myös leasingsopimuksella. Leasingsopimus ei tähtää auton omistamiseen, vaan maksamalla kuukausittaisia leasing maksuja saa auton käyttöönsä, yleensä 2-4 vuodeksi. Auton hankkiminen leasingsopimuksella voi olla järkevä vaihtoehto, mikäli ei halua omistaa autoa ja haluaa vaihtaa auton uuteen muutaman vuoden välein. Leasingsopimuksen päättyessä on toisinaan myös mahdollisuus lunastaa auto itselleen maksamalla sopimuksen mukaisen loppuvelan. (Lake 2021.)

4 Kulutusluotot ja auton ostaminen

Autojen ostovolyymi näkyy kulutusluottojen ottamisessa. Osamaksulainat, joiden vakuutena on ostettava ajoneuvo, katsotaan tässä tilastossa vakuudettomaksi kulutusluotoksi. (Vakuudettomia kulutusluottoja nostettiin heinäkuussa enemmän kuin vuotta aiemmin 2020.)



Kuvio 3. Henkilöautokauppa heijastuu vakuudettomien kulutusluottojen nostoihin (Vakuudettomia kulutusluottoja nostettiin heinäkuussa enemmän kuin vuotta aiemmin 2020)

Henkilöautokaupan vaihtelu vuosien aikana menee samassa suhteessa vakuudettomien kulutusluottojen kanssa. Kun henkilöautoja ostetaan kuukauden aikana paljon, myös vakuudettomia kulutusluottoja otetaan enemmän ja toisaalta kun henkilöautokauppa on hiljaisempaa, myös vakuudettomien kulutusluottojen ottaminen on vähäisempää. (Vakuudettomia kulutusluottoja nostettiin heinäkuussa enemmän kuin vuotta aiemmin 2020.)

5 Lainan uudelleen rahoitus ja lainojen yhdistäminen

Lainan uudelleen rahoitus tarkoittaa voimassa olevan lainasopimuksen korvaamista uudella sopimuksella tai voimassa olevan lainasopimuksen maksamista uudella lainalla. Lainoja uudelleen rahoitetaan yleensä parempien ehtojen ja niistä syntyvien säästöjen perässä, kuten matalamman koron vuoksi. Toisinaan korot laskevat huomattavasti markkinoilla, jolloin lainan uudelleen rahoituksella on mahdollista saada lainalle matalampi korko. Lainan uudelleen rahoitusta käytetään myös taloudellisen tilanteen muuttuessa helpottamaan lainan

kuukausieristä selviytymistä, esimerkiksi pidemmällä maksuajalla. Lainoja voidaan myös uudelleen rahoittaa yhdistämällä useita lainoja. (Twin, 2020.)

Lainojen yhdistämisellä useampi laina maksetaan pois ottamalla uusi laina, tällöin maksettavaksi jää vain yksi laina. Lainojen yhdistämisellä pyritään saamaan lainoihin paremmat ehdot, kuten pidempi maksuaika ja pienemmät korot, kuin aiemmissa yksittäisissä lainoissa on ollut. (Lainojen yhdistäminen, 2020.) Lainojen yhdistäminen voi myös helpottaa oman talouden suunnittelua, sillä maksamalla vain yhden lainan erän kuukaudessa, on omien menojen seuraaminen helpompaa. Lainojen yhdistämistä on viime vuosina alettu markkinoida enemmän, vaikka lainoja on voinut yhdistellä jo aiemmin. Yleensä halvimman tarjouksen saa pankista, sillä pankkien myöntämissä lainoissa on ennätysellisen matalat korot tällä hetkellä. Lainat, joita yhdistetään voivat olla pieniä, satojen eurojen, lainoja tai suurempia lainoja, kuten auto- tai remonttilaina. (Massinen 2020.)

6 Tutkimuskysymys ja menetelmät

Toimeksiantaja on huomannut, että ajoneuvojen osamaksurahoituksia maksetaan loppuun yhä useammin, kun rahoitussopimus on ollut voimassa vain vähän aikaa. Lisäksi toimeksiantaja on huomannut kasvavan uudelleenrahoittamisen trendin. Markkinoille on tullut paljon uusia rahoituslaitoksia, jotka tarjoavat lainojen uudelleenrahoitusta ja yhdistämistä, tavoitteena madaltaa kuluttajien lainanhoitokuluja.

Tutkimusmenetelmänä käytettiin dokumenttianalyysia, sekä kyselyä. Dokumenttianalyysin tavoitteena oli vastata kysymyksiin, kuka rahoituksen loppuvelan maksaa ja kuinka kauan sopimukset ovat voimassa ennen päättymistä. Kyselyn tarkoituksena oli saada syvällisempiä vastauksia henkilöasiakkailta sopimuksen päättymisten syihin, sekä mitata asiakastyytyväisyyttä.

Tutkimuksen lähestymistapoja on karkeasti jaettuna kaksi, kvalitatiivinen- ja kvantitatiivinen tutkimus. Kvalitatiivista tutkimusta käytetään, kun tutkittavasta aiheesta ei ole aiempaa tietoa. Kvalitatiivisella tutkimuksella voidaan selvittää mistä tutkittava ilmiö johtuu ja mitkä asiat siihen vaikuttavat. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa on tiedettävä mitkä asiat vaikuttavat tutkittavaan ilmiöön. Kvantitatiivisella tutkimuksella voidaan mitata muuttujia ja niiden suhteita. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa mitataan ja tarkastellaan erilaisia ominaisuuksia ja mielipiteitä ja niiden yhteyksiä. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tulee selvittää etukäteen teoriaa ja malleja, joiden pohjalta kysymyksiä voidaan esittää. Teoriaa ja malleja voidaan tämentää, ennen kvantitatiivista tutkimusta, kvalitatiivisin menetelmin. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tutkimuksen tulokset käsitellään tilastollisin menetelmin. Kvantitatiivisen tutkimuksen tarkoitus on saada yleistettävää tietoa, joka on perusteltua ja luotettavaa. (Kananen 2011, s. 12-18.)

6.1 Tutkimusmenetelmänä dokumenttianalyysi

Dokumenttianalyysin tavoitteena on saada tutkittavista dokumenteista kirjoitetussa tai määrällisessä muodossa tuloksia ja vastauksia. Dokumenttianalyysissä tarkastellaan erilaisia dokumentteja, kirjoitettuja, kuten vuosikertomukset, puhuttuja, kuten keskustelut tai kuvattuja, kuten valokuvat. Ensin dokumentit tulee tallentaa muotoon, jossa niitä voi tarkastella luotettavasti. Toinen vaihe on aineiston pelkistäminen ja analysointi. Aineiston pelkistämällä pyritään saamaan esille tutkimusta varten tärkeät kohdat, jotta analysointi on helpompaa. Aineistoa voidaan analysoida kahdella eri tavalla, aineistolähtöisellä sekä teorialähtöisellä analyysillä. Aineistolähtöisessä analyysissä muodostetaan analyysin pohja aineiston perusteella ja teorialähtöisessä analyysissä analyysin runko muodostuu teorian pohjalta. Viimeisessä vaiheessa tehdään analyysin tulkinta, jonka pohjana voi olla aiempi tutkimus tai teoria, tulkinnan tarkoituksena on löytää tutkimuksesta jotakin uutta ja tehdä johtopäätöksiä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 136-144.)

Dokumenttianalyysissä vahvuutena on, että tutkittavat dokumentit ovat alkuperäisessä muodossa, valmiina aineistona. Dokumenttianalyysissä on mahdollista löytää tutkittavasta ilmiöstä uusia näkökulmia, vaikka sitä ei alkuperäisessä aineistossa olisi huomioitu. Dokumenttianalyysin heikkoutena on, että tutkija saattaa jättää johtopäätökset tekemättä, vaikka analyysi olisi tehty hyvin. Lisäksi dokumenttianalyysissä on vaarana, että jokin tärkeä osa jää prosessin aikana huomaamatta, tätä voi kuitenkin yrittää estää palaamalla tutkimuksen eri vaiheissa taaksepäin alkuperäiseen aineistoon ja haastamalla omia ajatuksia ja johtopäätöksiä alkuperäiseen aineistoon peilaten. (Ojasalo ym. 2014, 136-144.)

6.2 Tutkimusmenetelmänä kysely

Kysely on tutkimusmenetelmänä moneen tutkimukseen hyvin soveltuva, mutta kyselyn pohjalla pitää aina olla tietoperusta, jotta vastaukset olisivat luotettavia ja kyselyn luominen mahdollista. Kyselyä on mahdollista hyödyntää erilaisissa tilanteissa laajasti, kyselyyn voi vastata vastaaja itsenäisesti, jolloin kyselyn voi jakaa postitse tai sähköpostilla, tai haastattelija voi täyttää lomakkeen vastaajan puolesta puhelussa tai kasvokkain. (Ojasalo ym. 2014, 121-122.)

Avoimet kysymykset kyselyssä ovat sellaisia kysymyksiä, joihin vastaaja vastaa omin sanoin. Avoimia kysymyksiä käytetään usein kvalitatiivisessa tutkimuksessa. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa avoimet kysymykset pyritään rajaamaan kysymyksen avulla. Avoimia kysymyksiä käytetään kyselyssä, mikäli vastausvaihtoehtoja ei vielä tiedetä. Suljetut kysymykset tekevät kyselystä strukturoidun kyselyn. Suljetuissa kysymyksissä vastausvaihtoehdot tiedetään etukäteen ja vastausvaihtoehdot kysymykseen ovat valmiita. Sekamuotoisia kysymyksiä kyselyssä ovat sellaiset kysymykset, joihin on annettu jo vastausvaihtoehtoja, mutta osa kysymyksistä ovat avoimia. Sekamuotoisissa kysymyksissä annetaan usein yksi avoin vastausvaihtoehto, joka

on, muu, mikä? Tällä kysymyksellä voidaan saada vastaus kysymykseen, vaikka vastaus ei löytyisi aiemmista vastausvaihtoehdoista. (Heikkilä 2014, 47-50.)

Sähköisesti jaettavassa kyselylomakkeessa kysymysten muotoilu on tärkeää, sillä vastaaja lukee kysymykset ja vastaa niihin itsenäisesti. Kysymysten muotoilu on kyselytutkimuksen heikkous, sillä epäselvä tai väärin ymmärrettävä kysymys vääristää tuloksia. Kysymysten tulee olla selkeitä ja täsmällisiä, ilman vastaajan johdattelua. Kyselylomakkeen alussa on usein taustakysymykset, eli vastaajan ominaisuuksiin liittyviä, helppoja kysymyksiä. Kyselylomakkeessa kannattaa edetä helpoista kysymyksistä vaikeimpiin kysymyksiin, eli niin sanotusti johdatella vastaajaa aiheen piiriin, jotta vastaaja pysyy kyselylomakkeessa alusta alkaen hyvin mukana. (Valli 2018, aineiston keruu kyselylomakkeella.)

Sähköisesti tehtävän kyselyn etu on taloudellisuus, lisäksi vastaukset tulevat suoraan tutkijan käsiteltäväksi, eikä esimerkiksi paperilta koneelle siirrettävien vastausten kirjausvirheitä tule. Sähköisesti tehtävässä kyselyssä ei myöskään tule keskeneräisiä lomakkeita käsiteltäväksi, sillä kyselylomake ei päästä eteenpäin, mikäli ei ole valinnut vastausvaihtoehtoa. (Valli 2018 aineiston keruu kyselylomakkeella.) Sähköisesti tehtävän kyselyn heikkous on, että vastausprosentti jää usein alhaisemmaksi (Kananen 2014, 156).

Sähköisesti tehtävässä kyselyssä, esimerkiksi sähköpostilla, tulisi varmistaa, että kaikilla vastaajilla on samat mahdollisuudet verkon käyttöön ja riittävä tietotekninen osaaminen vastaamiseen. Kyselyyn vastaaminen pitää tehdä vastaajalle mahdollisimman helpoksi, jottei tietotekninen osaamattomuus ole kyselyyn vastaamisen este. Sähköpostilla tehtävässä kyselyssä pitää kiinnittää huomiota myös vastaajalle luvattuun anonymiteettiin, sillä vastaajan sähköposti voi olla tunnistettavissa ja internetiselaimella vastattavaan kyselyyn voi tallentua vastaajan IP-osoite. (Vilkka 2021, 95.) Asiakkaille, joille kysely lähetettiin, on ollut asiakastiedoissa sähköposti, johon he ovat saaneet yritykseltä viestintää, sekä sopimuksen allekirjoittamiseen vaadittavan linkin. Asiakkaat, joiden sähköposti on tallennettu tietoihin, ovat siis käyttäneet sähköpostiin saatavaa linkkiä aiemminkin.

7 Tutkimusten toteutus

Dokumenttianalyysi tehtiin asiakasrekisterin tiedoista. Aluksi pohdin mitä tietoja asiakasrekisteristä on saatavilla, ja mitkä ovat oleellisia tässä tutkimuksessa. Valitsin asiakastiedoista neljä kohtaa, joita tarkastelin jokaisesta valikoituneesta sopimuksesta. Kirjasin sopimusten tiedot Exceliin, jossa pystyin käsittelemään lukuja ja tekemään kaavioita.

Kysely toteutettiin Google Formsilla ja lähetettiin vastaajille sähköpostilla. Sähköpostissa oli lyhyet saatesanat viestissä, jossa kerrottiin, miksi kysely on lähetetty vastaanottajalle ja että kyselyyn vastaaminen on anonyymiä. Viestin lopussa oli yhteystietoni, mikäli vastaajalle

heräsi jotain kysyttävää. Linkki kyselyyn oli saatesanojen jälkeen. Kyselyn alussa oli samat saatesanat, kuin sähköpostiviestissä. Kysely sisälsi suljettuja ja avoimia kysymyksiä. Kaikki vastaajalle avautuvat kysymykset olivat pakollisia, pois lukien viimeisen vapaaehtoisen kehitysehdotusta koskevan kysymyksen. Kyselyssä oli kahdeksan jokaiselle vastaajalle samaa kysymystä, sekä vastausten perusteella avautuvia kysymyksiä tuli vastaajalle 0-4 kappaletta. Kaikkiaan kysymyksiä oli yhteensä 18 kappaletta.

Kyselyn loin yrityksen edustajan kanssa käydyn keskustelun perusteella, jossa pohdimme mitä asioita haluamme kyselyllä selvittää. Kyselyn alussa oli kaksi kysymystä koskien rahoitettua ajoneuvoa, tämän jälkeen kysyttiin, miksi rahoitussopimus on päättynyt. Kolmannen kysymyksen jälkeen aukesi mahdolliset lisäkysymykset, joiden avulla haluttiin selvittää tarkempia syitä rahoitussopimuksen päättymiseen. Tämän jälkeen jokaiselta vastaajalta kysyttiin, oliko heidän tarkoituksensa lainaa ottaessa maksaa laina pois ennen sopimusajan päättymistä, mikäli oli tarkoitus, kuinka nopeasti. Kyselyn lopussa selvitettiin asiakkaan asiakastytyvyyttä, sekä sitoutuneisuutta. Viimeinen kysymys oli vapaavalintainen ja avoin, ja siinä kysyttiin, oliko vastaajalle mielessä jotain kehitettävää toimeksiantajassa.

8 Kehittämistyön tulokset

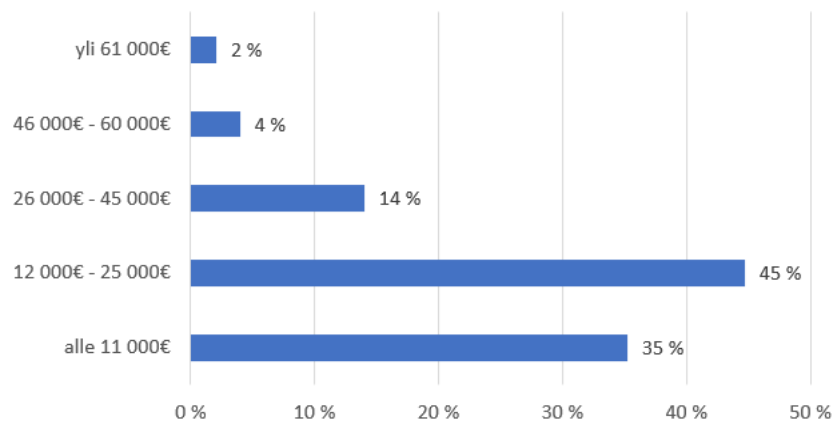
Dokumenttianalysissä tarkasteltiin 528 henkilöasiakkaan osamaksusopimusta, joiden loppuvelka oli maksettu ennen sopimuskauden päättymistä. Osamaksusopimukset olivat päättyneet ajalla 12.9.2022-15.9.2022.

Kysely lähetettiin 300 henkilöasiakkaalle, joiden autorahoitukset olivat päättäneet aikavälillä 1.1.2022-15.5.2022 ja joiden sopimukset olivat kestäneet enintään 12 kuukautta. Kyselyyn vastasi 25 asiakasta.

8.1 Dokumenttianalyysin tulokset

Dokumenttianalyysin ensimmäisessä kohdassa tarkasteltiin, minkä hintainen rahoituksella hankittu ajoneuvo oli.

Minkä hintainen rahoitettu ajoneuvo oli?



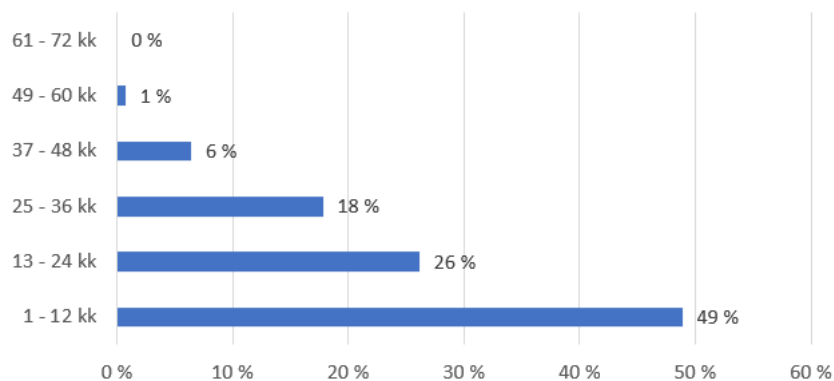
Kuvio 4. Minkä hintainen rahoitettu ajoneuvo oli?

Alle 11 000 euroa maksavia ajoneuvoja oli 35 %. 11 000-25 000 euroa maksavia ajoneuvoja oli 45 %. 26 000-45 000 euroa maksavia ajoneuvoja oli 14 %, 46 000-60 000 euroa maksavia ajoneuvoja oli 4 % ja yli 61 000 euroa maksavia ajoneuvoja oli 2 %.

Yleisimmin rahoitettavan ajoneuvon hinta on alle 25 000 euroa. Yli 25 000 euroa maksavia ajoneuvoja oli alle kolmasosa.

Toisessa kohdassa selvitettiin, kuinka monta kuukautta sopimus ehti olla voimassa ennen loppuvelan maksua.

Kuinka kauan sopimus ehti olla voimassa ennen päättymistä



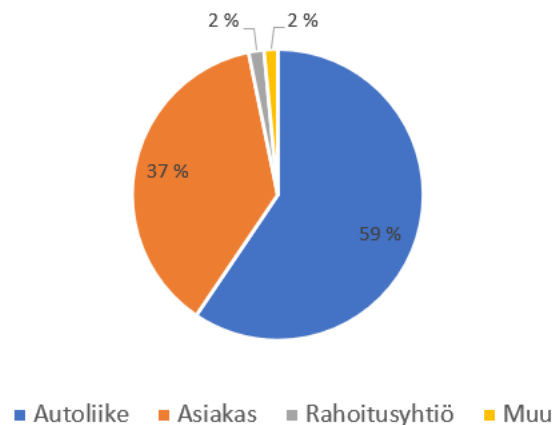
Kuvio 5. Kuinka kauan sopimus ehti olla voimassa ennen päättymistä

Alle 12 kuukautta voimassa olleiden sopimusten määrä on 49 %. Yli vuoden, mutta alle kaksi vuotta voimassa olleita sopimuksia päättyi 26 %. Yli kaksi, mutta alle kolme vuotta voimassa olleita sopimuksia päättyi 18 %. Yli kolme, mutta alle neljä vuotta voimassa olleita sopimuksia päättyi 6 %. Yli neljä vuotta, mutta alle viisi vuotta voimassa olleita sopimuksia päättyi 1 %. Yksikään tarkasteltu sopimus ei ollut kestänyt yli viittä vuotta.

Lähes puolet sopimuksista päättyi, kun ne ovat olleet voimassa 12 kuukautta tai vähemmän. Mitä lyhyemmän aikaa sopimus on ollut voimassa, sitä todennäköisemmin sopimus päättyi ennen aikaisesti.

Kolmannessa kohdassa selvitettiin, kuka on maksanut ajoneuvon jäljellä olevan velan, eli loppuvelan, kokonaan pois.

Kuka on maksanut rahoituksen loppuvelan



Kuvio 6. Kuka on maksanut rahoituksen loppuvelan?

59 % loppuvelan maksajista oli autoliikkeitä. Sopimuksista 37 % päättyi siihen, että asiakas itse maksoi loppuvelan kokonaan pois. Vain 2 % sopimuksista päättyi toisen rahoitusyhtiön maksamaan loppuvelkaan, eli sopimuksen uudelleen rahoitukseen. 2 % sopimuksista päättyi muihin syihin, esimerkiksi vakuutusyhtiö on lunastanut ajoneuvon ja maksanut vakuutuskorvauksena loppuvelan.

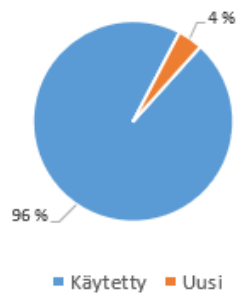
Sopimukset päättyvät yleisimmin siihen, että asiakas myy ajoneuvon autoliikkeelle, joka lunastaa ajoneuvon loppuvelan. Uudelleen rahoitettavien sopimusten määrä on hyvin pieni. Asiakkaiden itse maksamien loppuvelkojen rahojen alkuperää ei tässä tutkimuksessa tiedetä. Osa asiakkaiden itse maksamista loppuveloista voi olla myös uudella lainalla maksettuja, mutta tällöin uusi rahoitusyhtiö on siirtänyt loppuvelan summan asiakkaan tilille ja asiakas on itse maksanut loppuvelan.

Kaikista päättyneistä sopimuksista 20 % päättyi siihen, että asiakas myi ajoneuvonsa autoliik-
keelle ja osti uuden ajoneuvon liikkeestä ottaen Yritys X:n rahoituksen.

8.2 Kyselyn tulokset

Ensimmäisessä kysymyksessä selvitettiin, oliko osamaksulla hankittu auto käytetty vai uusi.

1. Oliko osamaksulla hankkimasi auto käytetty vai uusi?

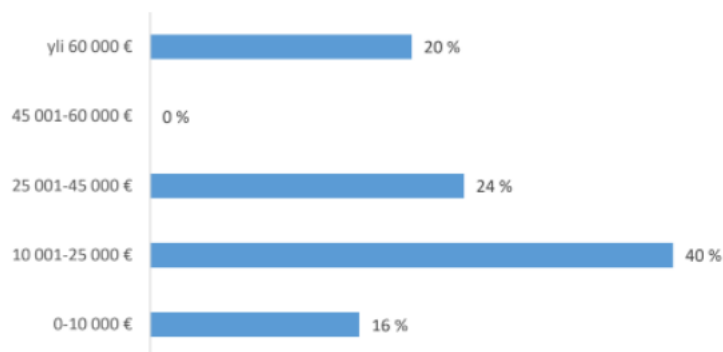


Kuvio 7. Oliko osamaksulla hankkimasi auto käytetty vai uusi?

96 % osamaksulla hankituista autoista olivat käytettyjä ja 4% uusi. Käytettyjen autojen suurempaa osuutta selittää, että Yritys X:n suurimmat yhteistyökumppanit myyvät vain käytettyjä autoja ja uusia autoja myyviä yhteistyökumppaneita on hyvin vähän.

Toisessa kysymyksessä selvitettiin minkä arvoinen rahoituksella hankittu ajoneuvo oli ollut.

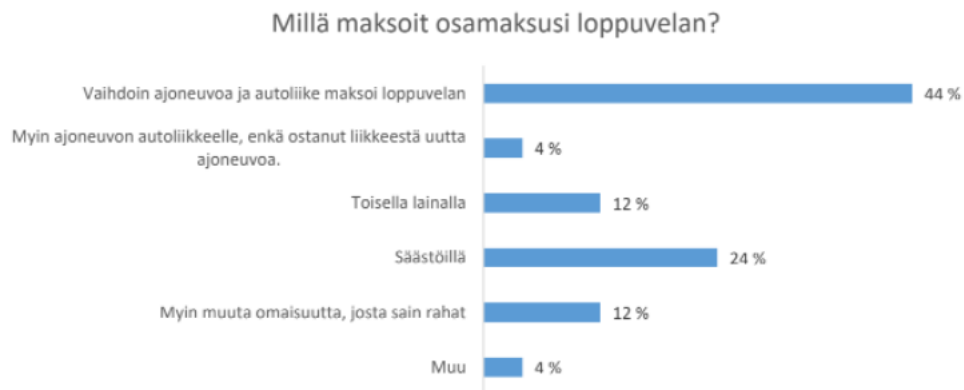
Minkä hintainen osamaksulla hankkimasi auto oli?



Kuvio 8. Minkä hintainen osamaksulla hankkimasi auto oli?

Alle 10 000 euroa maksavan auton oli hankkinut 16 %. 40 % vastaajista oli hankkinut arvoltaan 10 001-25 000 euroa maksavan ajoneuvon. 24 % vastaajista oli hankkinut 25 001-45 000 euroa maksavan ajoneuvon ja 20 % vastaajista oli hankkinut yli 60 000 euroa maksavan ajoneuvon.

Kolmannessa kysymyksessä selvitettiin millä asiakas on maksanut ajoneuvon loppuvelan.

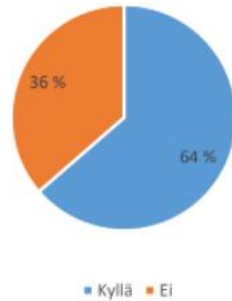


Kuvio 9. Millä maksoit osamaksusi loppuvelan?

44 % vastaajista oli vaihtanut ajoneuvoa ja autoliike oli maksanut loppuvelan ja 4 % vastaajista oli myynyt ajoneuvon autoliikkeelle, muttei ostanut liikkeestä uutta ajoneuvoa. 24 % vastaajista maksoi loppuvelan säästöillä. 12 % vastaajista oli ottanut loppuvelan maksua varten toisen lainan ja toiset 12 % oli myynyt muuta omaisuuttaan, josta oli saanut rahat. Yksi vastaajista valitsi vaihtoehdon muu, kertoen myyneensä auton yksityiselle henkilölle, joka maksoi loppuvelan autosta.

Seuraavat kolme kysymystä esitettiin niille vastaajille, jotka vastasivat aiempaan kysymykseen vaihtoehdon ”Vaihdoin ajoneuvoa ja autoliike maksoi loppuvelan”. Näillä kysymyksillä haluttiin selvittää palaako asiakas samaan liikkeeseen, mistä oli aiemman auton ostanut, vaihtuiko ajoneuvo uuteen vai käytettyyn ajoneuvoon. Sekä miten uuden ajoneuvon hankinta on rahoitettu.

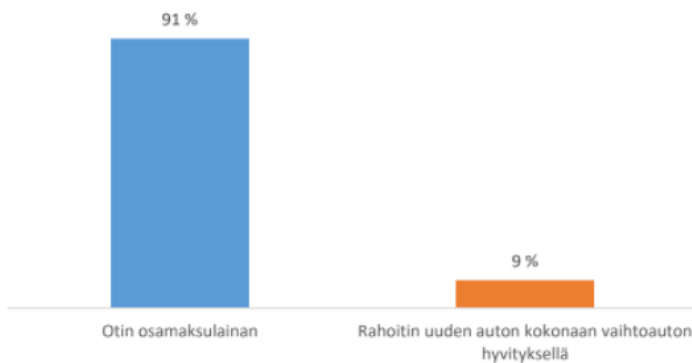
Vaihdoitko autoa samassa autoliikkeessä, mistä ostit aiemman autosi?



Kuvio 10. Vaihdoitko autoa samassa autoliikkeessä, mistä ostit aiemman autosi?

64 % vastaajista oli vaihtanut autoa samassa autoliikkeessä, josta oli aiemman auton ostanut ja 36 % vastaajista oli vaihtanut liikettä. Jokainen vastaaja oli vaihtanut ajoneuvon käytettyyn ajoneuvoon.

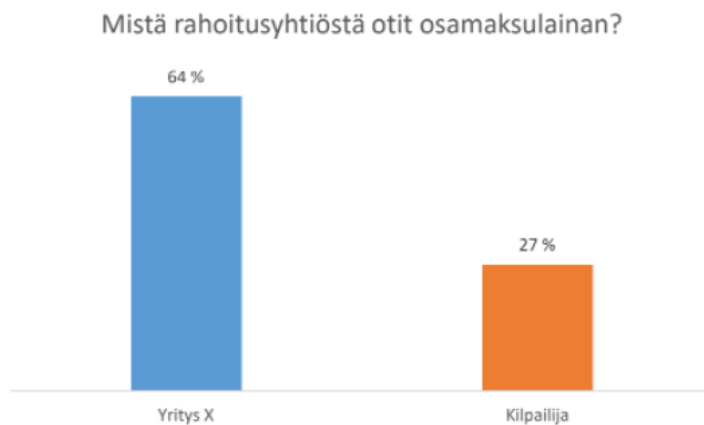
Miten rahoitit uuden autosi hankinnan?



Kuvio 11. Miten rahoitit uuden autosi hankinnan?

Ajoneuvoa autoliikkeessä vaihtaneista 91 % otti uuden osamaksulainan ja yksi vastaaja sai maksettua uuden auton kokonaan vaihtoauton hyvityksellä.

Seuraava kysymys aukesi edelliseen kysymykseen vaihtoehdon ”otin osamaksulainan” valinneille vastaajille. Tällä avoimella kysymyksellä haluttiin selvittää, ovatko asiakkaat ottaneet uuden osamaksulainan Yritykseltä X vai kilpailijalta.

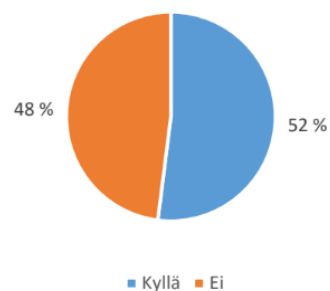


Kuvio 12. Mistä rahoitusyhtiöstä otit osamaksulainan?

Uuden osamaksulainan ottaneista 27 % ottivat autorahoituksen kilpailijalta ja 64 % pysyivät Yritys X:n asiakkaina.

Seuraava kysymys kysyttiin kaikilta vastaajilta. Tässä kaikille yhteisessä kysymyksessä selvitettiin, oliko vastaajalla auton hankintatilanteessa suunnitelmissa maksaa osamaksulaina pois ennen sopimuskauden päättymistä.

Kun alun perin otit osamaksun, oliko sinun tarkoituksesi maksaa laina suunniteltua nopeammin pois?



Kuvio 13. Kun alun perin otit osamaksun, oliko sinun tarkoituksesi maksaa laina suunniteltua nopeammin pois?

48 % vastaajista ei ollut suunnitellut maksavansa osamaksulainaa suunniteltua nopeammin pois. 52 % vastaajista oli suunnitellut maksavansa osamaksulainan pois ennen sopimuskauden päättymistä.

Vastaajilta, jotka suunnittelivat jo lainaa ottaessaan maksavansa lainan etuajassa pois, kysyttiin, kuinka nopeasti suunnittelit maksavasi lainan kokonaan pois. 62 % vastaajista vastasi

suunnitelleensa maksavan lainan pois 12 kuukaudessa tai aiemmin. Keskiarvo vastauksissa oli, että suunnitelmissa oli maksaa laina pois 15 kuukauden aikana.

Seuraavissa kysymyksissä mitattiin asiakastyytyväisyyttä. Vastaaajaa pyydettiin antamaan tähtiarvostelu Yritys X:lle, saadun palvelun perusteella. Vaihtoehdot olivat 1-5 tähteä. Keskiarvo oli 4.2 tähteä. 92 % vastaajista antoivat 4 tai 5 tähteä.

Toisessa asiakastyytyväisyyttä mittaavassa kysymyksessä kysyttiin ”Voisitko tulevaisuudessa harkita ottavasi autorahoitusta Yritys X:stä uudelleen asteikolla 1-10. (1=Erittäin epätodennäköisesti 10=Erittäin todennäköisesti)”. Keskiarvo vastauksessa oli 8.04.

Toiseksi viimeisessä kysymyksessä selvitettiin vastaajien sitoutuneisuutta kysymällä, onko vastaajalla vakuutuksia Yritys X:n konsernissa. 52 % vastaajista on voimassa olevia vakuutuksia ja 48 % vastaajista ei ole voimassa olevia vakuutuksia konsernissa.

Viimeinen kysymys oli avoin ja vapaaehtoinen, siinä kysyttiin ” Onko sinulla mielessäsi jotain kehitettävää Yritys X:ssä”. Heikkoja arvosanoja aiempiin asiakastyytyväisyyttä mittaaviin kysymyksiin antaneet vastaajat eivät antaneet avoimena vastauksena kehityskohteita. Kehitysehdotuksina nousi matalammat korot ja kulut. Muita kehitysehdotuksia ei tullut.

Kyselyn perusteella asiakastyytyväisyys on erittäin hyvä, suurin osa vastaajista voisi harkita ottavansa autorahoituksen yritykseltä uudelleen.

9 Tulosten pohdinta ja jatkotoimenpiteet

Suurin osa sopimuksista päättyy ennen aikaisesti siihen, että autoliike maksaa ajoneuvon loppuvelan. Mikäli asiakkaan tarkoitus on autoa myydessä ostaa uusi auto tilalle, olisi vanha asiakas hyvä pitää Yritys X:n asiakkaana, mutta tämä vaatii, että asiakas myy ajoneuvon sellaiselle autoliikkeelle, jonka kautta on mahdollista saada Yritys X:n rahoitus uudelle hankittavalle autolle. Yritys X:n rahoitusta tarjoavia autoliikkeitä on mahdollista löytää Yritys X:n ylläpitämästä autojen myyntisivustolta. Sivustoa voisi markkinoida olemassa oleville asiakkaille.

Asiakkaita voisi myös yrittää sitouttaa pitämään ajoneuvoa pidempään, jolloin sopimusta maksettaisiin kauemmin. Sopimuksen ohella voisi esimerkiksi tarjota määräaikaista alennusta autovakuutuksiin, sillä Yritys X:llä on myös autovakuutuksia myynnissä samassa konsernissa. Asiakkaita voisi myös sitouttaa uusilla osamaksutuotteilla, joilla sitoutetaan asiakas pitämään ajoneuvoa pidempään. Esimerkiksi osamaksusopimus, johon autoliike antaa lupauksen lunastaa auton takaisin tietyn ajan päästä, jolloin asiakkaalle ei tule itselle maksettavaksi loppuvelkaa, vaan autoliike lunastaa auton takaisin ja maksaa koko loppuvelan, mutta asiakkaalle annettaisiin myös mahdollisuus jatkaa sopimusta halutessaan.

Yritys X:n asiakastyytyväisyys on erittäin hyvä, eikä mielestäni asiakastyytyväisyys vaikuta sopimusten päättymiseen, jotta asiakkaat sitoutuisivat yritykseen jatkossakin, on tärkeää ylläpitää hyvää ja toimivaa asiakaspalvelua, mitata sitä ja puuttua epäkohtiin.

Sopimusten päättymisiä yrityksen näkökulmasta olisi ajoittain hyvä tarkastella, tekemällä esimerkiksi kyselyjä tai haastatteluja, tällöin asiakkailta voidaan saada tietoa epäkohdista. Mikäli jokin asiakkaiden kokema epäkohta toistuu tutkimuksissa, on epäkohdat helpompi huomata ja korjata.

Lähteet

Painetut

Kananen, J. 2011. Kvantti: Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja.

Kananen, J. 2014. Verkkotutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja.

Makkonen, A. 2014. Vastuullinen luotonanto. Bookwell Oy: Jyväskylä

Ojasalo, K. Moilanen, T. Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Sanoma Pro: Helsinki. 3. Painos

Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. PS-kustannus: Jyväskylä. 4. painos

Sähköiset

Ajoneuvokannan tilastot. 2021. Liikenne- ja viestintävirasto. Viitattu 12.12.2021

<https://www.traficom.fi/fi/tilastot/ajoneuvokannan-tilastot>

Autojen hankintatapa tutkimus. 2021. Autoalan tiedotuskeskus. Viitattu 12.12.2021

https://www.aut.fi/files/2498/autojen_hankintatapatutkimus_2021.pdf

Autorahoitus. 2022. Op. Viitattu 4.1.2022

<https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/lainat-ja-asunnot/autorahoitus>

Autorahoitus ja korko. 2021. Autotie.fi. Viitattu 5.12.2021

<https://www.autotie.fi/autorahoitus-ja-korko>

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. E-kirja. Edita: Helsinki. 9. painos.

Kulutusluotto- ja pienlainayhtiöiden osuus pieni kotitalouksille myönnettyistä kulutusluotoista. 2019. Suomen pankki. Viitattu 22.1.2022

<https://www.suomenpankki.fi/fi/Tilastot/muut-rahoituslaitokset-lainat-ja-korot/tiedotehistoria/2021/kulutusluotto--ja-pienlainayhtioiden-osuus-pieni-kotalouksille-myonnettyista-kulutusluotoista/>

Lainojen yhdistäminen. 2020. Oikeus.fi. Viitattu 10.12.2021

<https://oikeus.fi/talousjavelkaneuvonta/fi/index/pysaytavelkaantuminen/yhdistalainat.html>

Lake, R. 2021. How Does Leasing a Car Work? Investopedia. Viitattu 2.2.2022

<https://www.investopedia.com/how-does-leasing-a-car-work-5119459>

Lomakkeen lähettäminen. 2022. Google. Viitattu 2.5.2022

<https://support.google.com/docs/answer/2839588#zippy=%2Cemail-a-form>

Luoton ennaikainen takaisinmaksu. 2022. Kilpailu- ja kuluttajavirasto. Viitattu 1.6.2022

<https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/luotot-ja-maksaminen/luotot/luoton-ennenaikainen-takaisinmaksu/>

Osamaksu auton oston. 2022. Op. Viitattu 27.11.2022

<https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/lainat-ja-asunnot/autorahoitus/osamaksu-auton-ostoon>

Osamaksun loppuvelka. 2022. Nordea Finance. Viitattu 2.11.2022

https://www.nordeafinance.fi/Images/162-433078/Osamaksun_loppuvelka_2022_FI.pdf

Massinen, T. 2020. Kannattaako pienet luotot yhdistää yhdeksi lainaksi? Rahoituksen professori vastaa kyllä - mutta yhdellä ehdolla. Helsingin Uutiset. Viitattu 12.12.2021

<https://www.helsinginutiset.fi/paikalliset/1200427>

Pankkivuosi. 2019. Finanssiala ry. Viitattu 23.2.2022

<https://www.finanssiala.fi/wp-content/uploads/2020/08/FA-julkaisu-Pankkivuosi-2019.pdf>

Säästäminen, luotonkäyttö ja maksuajat. 2021. Finanssiala ry. Viitattu 23.1.2022

https://www.finanssiala.fi/wp-content/uploads/2021/07/FA_SLM_2021_raportti.pdf

Tomperi, S. 2021. Kehittyvä kirjanpito. E-kirja. Helsinki: Edita.

Twin, A. 2020. Refinance. Investopedia. Viitattu 6.12.2021

<https://www.investopedia.com/terms/r/refinance.asp>

Vakuudettomia kulutusluottoja nostettiin heinäkuussa enemmän kuin vuotta aiemmin. 2020. Suomen Pankki. Viitattu 29.1.2022

https://www.suomenpankki.fi/fi/Tilastot/rahalaitosten-tase-lainat-ja-talletukset-ja-korot/tiedotehistoria/2020/vakuudettomia-kulutusluottoja-nostettiin-heinakuussa-enemman-kuin-vuotta-aiemmin/#_ftn1

Valli, R. 2018. Aineiston keruu kyselylomakkeella. Ikkunoita tutkimusmetodeihin. E-kirja. PS-kustannus: Jyväskylä. 5. painos.

Valta, K. 2017. Tutkimus ympäristöystävällisestä autoilusta. Kantar TNS Oy. Viitattu 22.1.2022

https://arkisto.trafi.fi/filebank/a/1487147997/4f705c82fd6a3ec722b228467e1f2252/24182-Trafi_03_2017_Tutkimus_ymparistoystavallisesta_autoilusta.pdf

Kuviot

Kuvio 1. Henkilöautot Suomessa vuonna 2020 (mukaillen Autojen hankintatapa tutkimus 2021)	8
Kuvio 2. Autojen hankintatavat vuonna 2020 (mukaillen Autojen hankintatapa tutkimus 2021)	9
Kuvio 3. Henkilöautokauppa heijastuu vakuudettomien kulutusluottojen nostoihin (Vakuudettomia kulutusluottoja nostettiin heinäkuussa enemmän kuin vuotta aiemmin 2020)	11
Kuvio 4. Minkä hintainen rahoitettu ajoneuvo oli?	16
Kuvio 5. Kuinka kauan sopimus ehti olla voimassa ennen päättymistä	16
Kuvio 6. Kuka on maksanut rahoituksen loppuvelan?	17
Kuvio 7. Oliko osamaksulla hankkimasi auto käytetty vai uusi?	18
Kuvio 8. Minkä hintainen osamaksulla hankkimasi auto oli?	18
Kuvio 9. Millä maksoit osamaksusi loppuvelan?	19
Kuvio 10. Vaihditko autoa samassa autoliikkeessä, mistä ostit aiemman autosi?	20
Kuvio 11. Miten rahoitit uuden autosi hankinnan?	20
Kuvio 12. Mistä rahoitusyhtiöstä otit osamaksulainan?	21
Kuvio 13. Kun alun perin otit osamaksun, oliko sinun tarkoituksesi maksaa laina suunniteltua nopeammin pois?	21

Liitteet

Liite 1: Kyselyn rakenne	28
--------------------------------	----

Liite 1: Kyselyn rakenne

1. Oliko osamaksulla hankkimasi auto käytetty vai uusi?

a Käytetty

b Uusi

2. Minkä hintainen osamaksulla hankkimasi auto oli?

a 0-10 000 €

b 10 001-25 000 €

c 25 001-45 000 €

d 45 001-60 000 €

e yli 60 000€

3. Millä maksoit osamaksusi loppuvelan?

a Vaihdoin ajoneuvoa ja autoliike maksoi loppuvelan

-> 3.1 Vaihdotko autoa samassa autoliikkeessä, mistä ostit aiemman autosi?

a Kyllä

b Ei

3.2 Vaihdotko autosi käytettyyn vai uuteen autoon?

a Käytettyyn autoon

b Uuteen autoon

3.3 Miten rahoitit uuden autosi hankinnan?

a Maksoin uuden auton kokonaan vaihtoauton hyvityksellä

b Maksoin uuden auton käteisellä

c Otin osamaksulainan

-> 3.4 Mistä rahoitusyhtiöstä otit osamaksulainan?

b Myin ajoneuvon autoliikkeelle, enkä ostanut liikkeestä uutta ajoneuvoa

-> 3.1 Myitkö autosi samalle autoliikkeelle, josta ostit sen?

a Myin samalle autoliikkeelle

b Myin eri autoliikkeelle

c Toisella lainalla

-> 3.1 Mistä sait tietoa lainojen kilpailuttamisesta tai yhdistämisestä?

a TV mainos

b Radio mainos

c Sähköposti mainos

d Mainos sosiaalisessa mediassa

e Muu, mikä?

3.2 Mitkä asiat vaikuttivat siihen, että maksoit auton loppuvelan ennakoitua aiemmin? (valitse parhaiten sopiva vaihtoehto)

a Sain lainan pienemmällä korolla ja/tai kuluilla muualta

b Sain pidemmän maksuajan lainalle muualta

c Yhdistin lainani

d Muu, mikä?

3.3 Onko sinulla edelleen sama auto käytössäsi?

a Kyllä

b Ei

d Säästöillä

-> 3.1. Onko sinulla edelleen sama auto käytössäsi?

a Kyllä

b Ei

e Myin muuta omaisuutta, josta sain rahat

-> 3.1. Onko sinulla edelleen sama auto käytössäsi?

a Kyllä

b Ei

f Muu, mikä?

4. Kun alun perin otit osamaksun, oliko sinun tarkoituksesi maksaa laina suunniteltua nopeammin pois?

a Kyllä

-> 4.1 Kuinka nopeasti suunnittelit maksavasi lainan kokonaan pois? (Anna vastaus kuukausissa)

b Ei

5. Minkä arvosanan antaisit Yritys X:lle saamasi palvelun perusteella? 1-5 tähteä

6. Voisitko tulevaisuudessa harkita ottavasi autorahoitusta Yritys X:stä uudelleen? Asteikolla 1-10 (1=Erittäin epätodennäköisesti 10=Erittäin todennäköisesti)

7. Onko sinulla yritys X:ssä voimassa olevia vakuutuksia?

a Kyllä

b Ei

8. Onko sinulla mielessäsi jotain kehitettävää yritys X:ssä? (vapaa valintainen, avoin kysymys)