



# Rahoitusasiantuntijan myynnin menestystekijät

Jesse Naukkarinen

OPINNÄYTETYÖ  
Maaliskuu 2025

Liiketalous AMK, päivätoteutus  
Myynti ja markkinointi

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Liiketalous AMK, päivätoteutus  
Myynti ja markkinointi

NAUKKARINEN JESSE

Rahoitusasiantuntijan myynnin menestystekijät

Opinnäytetyö 46 sivua, joista liitteitä 1 sivu  
Maaliskuu 2025

---

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuoda tietoon rahoitusasiantuntijan myynnin menestystekijät uusille pankkien rahoitusasiantuntijoille, jotka tulevat työskentelemään henkilöasiakkaiden asuntolainojen myynnin parissa. Työ esittelee henkilöasiakkaiden asuntolainan myönnön osalta pankin näkökulmasta keskeisimmät käsitteet luottokelpoisuuden, asuntolainan tuoton ja asuntolainan hinnoittelun osalta. Opinnäytetyössä käsiteltiin myös asuntolainan myyntiprosessia ja myyjän menestystekijöitä.

Opinnäytetyö koostuu kahdesta osuudesta teoriaosuudesta ja tutkimusosuudesta. Teoria osuus alkaa pankkitoiminnan, rahoitusjärjestelmän ja riskienhallinnan peruskäsitteistä. Tämän jälkeen työ etenee asuntolainan myöntöön vaikuttaviin tekijöihin luottokelpoisuuteen, asuntolainan tuottoon ja hinnoitteluun. Teorian toisen osan aiheena on asuntolainan myynnillisesti, jossa käydään lävitse asuntolainan myyntiprosessi ja myynnin menestystekijät.

Työn tutkimusosuus toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Tutkimuksen aineistonkeruumenetelmänä toimi teemahaastattelut. Työssä haastateltiin asuntolainarahoitusten myynnin parissa toimivia pankin asiantuntijoita. Haastattelujen avulla pyrittiin selvittämään asuntolainan myynninmenestystekijöitä.

Tutkimustulosten mukaan asuntolainan myynnin menestystekijät perustuvat myyjän tietoihin, taitoihin, asenteeseen ja motivaatioon. Näistä tiedot ja taidot kehittyvät erityisesti kokemuksen ja oppimisen kautta. Tietoihin opinnäytetyön teoria osuus antaa hyvän pohjan uudelle pankin rahoitusasiantuntijalle.

---

Asiasanat: asuntolaina, asuntolainan myöntö, luottokelpoisuus, myynti, myyntiprosessi, myynnin menestystekijät, pankki

## **ABSTRACT**

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
Degree Programme in Business Administration  
Marketing and Sales

NAUKKARINEN JESSE  
Success Factors for Mortgage Finance Specialist Sales

Bachelor's thesis 46 pages, appendices 1 page  
March 2025

---

The aim of the thesis was to introduce the success factors of financial expert sales to new bank financial experts who would be working in the field of selling mortgages to personal customers. The guidance introduces the key concepts of creditworthiness, mortgage yield and mortgage pricing from the bank's point of view in the context of personal mortgage lending. The thesis also discussed the mortgage sales process and the success factors for the seller.

The thesis consists of two parts, a theoretical part and a research part. The theoretical part starts with the basic concepts of banking, the financial system and risk management. It then continues to the factors influencing the granting of a mortgage loan, creditworthiness, mortgage yield and pricing. The second part of the theory is devoted to the sale of a mortgage loan, in which the process of selling a mortgage loan and the success factors of the sale are discussed.

The research part of the thesis was carried out as a qualitative study. The data collection method was based on thematic interviews. The interviews were conducted with bank specialists involved in the sale of mortgage loans. The aim of the interviews was to identify the success factors of mortgage loan sales.

The results of the study show that the success factors of mortgage sales are based on the knowledge, skills, attitude and motivation of the salesperson. Of these, knowledge and skills are developed particularly through experience and learning. The theoretical part of the thesis provides a good knowledge base for a future bank finance specialist.

---

Key words: bank, creditworthiness, granting of a housing loan, housing loan, sales, sales process, success factors for the seller

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	6
2	ASUNTOLAINA .....	9
2.1	Pankki .....	9
2.1.1	Rahoitusjärjestelmä .....	9
2.1.2	Arvopaperistaminen .....	11
2.1.3	Luottoriski .....	12
2.1.4	Riskienhallinta .....	13
2.1.5	Asuntolainan myöntö .....	13
2.2	Luottokelpoisuus .....	14
2.2.1	Luottotiedot .....	14
2.2.2	Maksukyky .....	16
2.2.3	Vakuudet .....	17
2.2.4	Panttaus .....	18
2.3	Tuotto ja hinnoittelu .....	20
2.3.1	Otto- ja antolainaus .....	20
2.3.2	Korkohinnoittelu .....	21
3	ASUNTOLAINA MYYNNILLISESTI .....	24
3.1	Myyntiprosessi .....	24
3.1.1	Myyntiprosessin käynnistyminen .....	26
3.1.2	Valmistautuminen tapaamisen .....	27
3.1.3	Tarvekartoitus .....	28
3.1.4	Hyötyjen esittely .....	29
3.1.5	Vastaväitteet .....	30
3.1.6	Sopimuksen solmiminen .....	30
3.1.7	Lisämyynti ja seuranta .....	31
3.2	MYYJÄN MENESTYSTEKIJÄT .....	32
4	LAADULLINEN TUTKIMUS .....	33
4.1	Tutkimusmenetelmä ja kohderyhmä .....	33
4.2	Tutkimuksen toteutus .....	34
4.3	Haastattelut .....	34
4.3.1	Haastattelun suorittaminen .....	34
4.3.2	Haastattelun purku .....	35
4.4	Johtopäätökset ja yhteenveto .....	38
5	POHDINTA .....	40
	LÄHTEET .....	42
	LIITTEET .....	46

Liite 1. Haastatteluteemat ja esimerkkikysymykset.....	46
--	----

## 1 JOHDANTO

Pankkitoiminta on viime vuosina ollut kovan murroksen alla. Konttoriverkostoa on supistettu ja uusia palvelukanavia on tullut. Kuluttajan näkökulmasta palvelujen käyttäminen on tullut hankalammaksi ja kuluttajan on osattava valita hänelle sopiva palvelukanava (Ylikoski, Järvinen & Rosti 2006, 8.)

Pankkien näkökulmasta rahoitusympäristö on jatkuvassa muutoksessa ja kilpailu on lisääntynyt. Saman aikaisesti sääntely kiristyy ja tietotekniikka menee eteenpäin lisäten digitaalisia kanavia. Tämä muutos on myös vaikuttanut pankin henkilökunnan osaamiseen. Makkonen (2016, 23) tiivistää hyvin, mitä asuntolainojen parissa toimivalta henkilökunnalta nykyään vaaditaan:

”Asuntoluottojen ja asuntovakuudellisten kuluttajaluottojen myöntäjien ja välittäjien henkilökunnalta edellytetään uudistuneen sääntelyn myötä sekä laajaa asiantuntemusta luotoista ja niiden yhteydessä tarjottavista lisäpalveluista, että myös muun muassa niihin sovellettavan lainsäädännön, asuntojen ostamisprosessin, liiketoiminnan eettisten normien ja luottokelpoisuuden arvioinnin hallintaa.” (Makkonen 2016, 23.)

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tuoda tietoon rahoitusasiantuntijan myynnin menestystekijät uusille pankkien rahoitusasiantuntijoille, jotka tulevat työskentelemään henkilöasiakkaiden asuntolainojen myynnin parissa. Pankkien toiminta ja ansaintalogiikat ovat laajoja, tästä syystä opinnäytetyössä keskitytään ainoastaan henkilöasiakkaiden asuntolainarahoitukseen rahoitusasiantuntijan näkökulmasta.

Opinnäytetyö esittelee henkilöasiakkaiden asuntolainan myönnön osalta keskeisimmät käsitteet ja niiden myynnilliset menestystekijät. Opinnäytetyö antaa myös asuntolainoista muuten kiinnostuneille uutta tietoa pankissa työskentelevän rahoitusasiantuntijan näkökulmasta.

Opinnäytetyössä on hyödynnetty finanssivalvonnan ohjeistuksia, pankkien ja muiden rahoituslaitosten verkkosivuilta saatuja tietoja sekä aiheeseen liittyvää

kirjallisuutta ja artikkeleita. Opinnäytetyön lopussa esitellään haastattelututkimuksen tuloksia rahoitusasiantuntijoilta ja heidän henkilökohtaisista menestystekijöistään. Pankkikohtaiset omat toimintatavat voivat erota tässä opinnäytetyössä esitellyistä asioista. Opinnäytetyötä tehdessäni huomasin, kuinka vähän tietoa oli tarjolla pankin asuntolainanmyöntöön liittyen rahoitusasiantuntijan myynnillisestä näkökulmasta. Tämä tarkoittaa, että pankkialalla työskentelemisestä kiinnostuneille henkilöillä ei ole riittävästi tietoa saatavilla, joka tekee opinnäytetyön aiheesta ajankohtaisen.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat seuraavat:

- Mitkä ovat asuntolainan myönnössä keskeisimmät käsitteet?
- Mistä asuntolainan tuotto pankille koostuu?
- Mitkä ovat rahoitusasiantuntijan myynnin menestystekijät?

Opinnäytetyön ensimmäinen osa esittelee lukijalle tietoa pankkien roolista Suomen rahoitusjärjestelmässä, mistä pankki saa rahoitustoimintaansa tarvittavat varat ja mikä on pankin korkokate. Pankin toiminnasta syvennyttään asuntolainan myöntämiseen ja kuinka pankin riskienhallinta näkyy yksittäisen asuntolainan myönnössä luottoriskiin varautumisella. Pankin on sallittu myöntää asuntolaina ainoastaan, jos tehdyn luottokelpoisuusarvion perusteella luotonhakija todennäköisesti pystyisi suorittamaan lainan kustannuksista. Tarkastellaan mitä luottokelpoisuusarviossa täytyy huomioida. Pankki on yritys ja yritysten tehtävä on tuottaa voittoa omistajilleen. Tätä varten käydään lävitse mihin pankin myöntämien asuntolainojen tuotto ja hinnoittelu perustuu.

Opinnäytetyön toinen osa perustuu myyntiin. Myynnin tavoitteena on rakentaa luottamusta ja vahvistaa asiakassuhdetta. Pankkipalvelut ovat aineettomia palveluita, missä tiedon jakamisen ja neuvonnan merkitys korostuu. Nämä täytyy huomioida asuntolainan myyntiprosessissa. Asuntolainan myyntiprosessi alkaa, kun asiakas tunnistaa asuntolainan tarpeen osana asunnon hankintaa. Asuntolainan myynnin paremmin hahmottamiseksi jaetaan myyntiprosessi seitsemäksi eri vaiheeseen käsiteltäväksi erikseen. Tässä osassa käydään jokainen myynnin vaihe erikseen läpi ja siinä huomioitavat asiat. Osan lopuksi käydään läpi myynnin menestystekijät eli myyntimenestykseen vaikuttavat tekijät.

Kolmannessa osassa kohdistutaan opinnäytetyön tutkimusosuuteen, jolla pyritään vastaamaan tutkimuskysymykseen mitkä ovat rahoitusasiantuntijan myynnin menestystekijät. Tarkoituksena on selvittää eroavatko teoria myynnin menestystekijöistä yleisesti asuntolainan myynnin menestystekijöistä.

## 2 ASUNTOLAINA

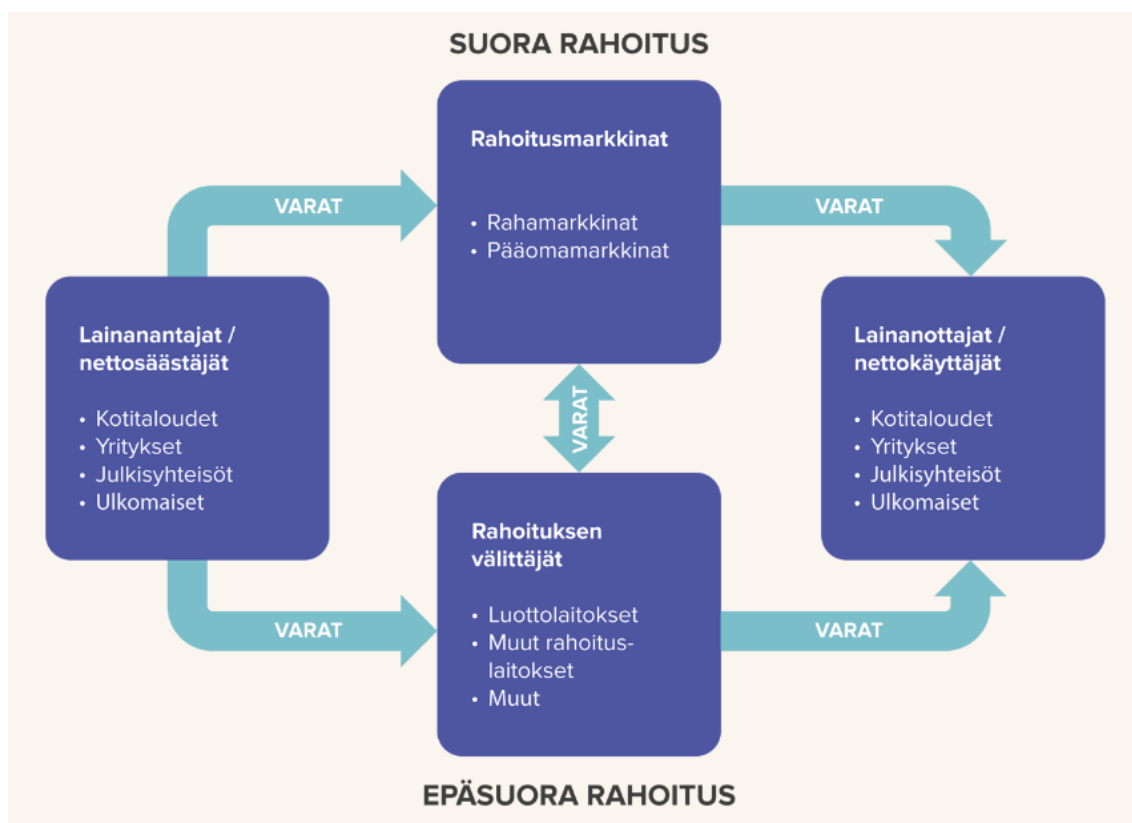
### 2.1 Pankki

Pankit eli talletuspankit ovat yrityksiä, joilla on toimilupa finanssivalvonnalta harjoittaa luottolaitostoimintaa ja voivat vastaanottaa yleisöltä talletuksia sekä takaismaksettavia varoja. Myöhemmin talletuspankeista käytetään nimeä pankki ainoastaan. Toimilupahakemus luottolaitostoiminnasta tehdään Suomessa Finanssivalvonnalle, mutta sen myöntää Euroopan keskuspankki. Pankit voidaan luokitella yhtiömuodon mukaan osakeyhtiöiksi ns. liikepankeiksi, osuuspankeiksi ja säästöpankeiksi. Jokaista pankkityyppiä koskee oma erityislainsäädäntönsä. Pankkien ja luottoyhteisöjen ero on, että pankit voivat hankkia yleisöltä talletuksia, jotka kuuluvat talletussuojan piiriin. (Makkonen 2016, 46-47.)

Pankeilla on Suomessa kotitalouksien asuntorahoittajana merkittävä rooli. Rahoituksen pankit hankkivat ottolainauksen kautta. Tätä rahaa pankit tarjoavat asiakkailleen erilaisina rahoituksina, joista yhtenä merkittävimpanä tästä antolainauksesta on asuntolainat. Suomen asuntolainakannan suuruus oli kesäkuussa 2024 106,0 mrd. euroa (STT 2024). (Finanssialalle 2018b.)

#### 2.1.1 Rahoitusjärjestelmä

Mistä pankit sitten saavat rahat asuntolainarahoitukseen? Pankit toimivat rahoitusjärjestelmässä rahoituksen välittäjinä kuten Suomen pankin kuvasta 1 on nähtävissä. Tällöin kyseessä on epäsuora rahoitus. Pankit saavat rahoituksen ottolainauksen kautta asiakkailta tulevana talletuksista tai itse ottamalla rahoitusta rahoitusmarkkinoilta. Ottolainaus tarkoittaa pankin varainhankintaa, joka koostuu niin yleisön tallettamista varoista tai pankin itse liikkeelle laskemasta velasta. Näitä varoja pankit lainaavat eteenpäin yrityksille ja henkilöasiakkaille erilaisina rahoituksina, joista yhtenä merkittävimpanä asuntolainat. Tarkemmin otto- ja antolainauksista myöhemmin kappaleessa 2.3.1. Lakisääteisesti Suomen Pankilla on vastuu huolehtia, että rahoitusjärjestelmä on Suomessa vakaa, luotettava ja tehokas. (Suomen Pankki 2022; Pankkiasiat n.d, Ottolainaus.)



KUVIO 1. Rahoitusjärjestelmä (Suomen Pankki 2022)

Tärkeimpänä tulolähteenä pankit pitävät korkokatetta, sillä se muodostuu korkotuottojen ja -kulujen erotuksesta. Kuitenkin muiden tuottojen ja korkokatteen välillä oleva ero on viime vuosina huomattavasti pienentynyt. Korkomarginaali, joka on pankkien luotto- ja talletuskorkojen ero, vaikuttaa merkittävästi korkokatteeseen. Pankit sitovat luottonsa viitekorkoihin. Asuntolainoissa yleisin viitekorko on euriborkorko. Tarkemmin euriborkorosta myöhemmin luvussa 2.3.2. Euriborkorkoon oli Suomen asuntolainakannasta helmikuun 2024 lopussa sidottu 94,2 %. Toiseksi yleisin on pankkien omat primekorot 2,9 % ennen kiinteitä korkoja 2,8 % asuntolainakannasta. Viitekorkojen päälle pankki laittaa oman marginaalinsa. Talletuskorkoihin muutokset eivät vaikuta niin nopeasti, koska merkittävä osa talletusten koroista on kiinteitä. (Finanssialalle n.d.; Suomen pankki 2024.)

Pankit saavat myös muita tuottoja, kuten maksuliikenteen, toimitusmaksujen, palkkioiden, arvopaperikaupan, valuutanvaihdon ja takaustoiminnan kautta. Muiden tuottojen osalta pankit laskuttavat myyntivoittoja omistamistaan arvopapereista, joten tuotoissa voi esiintyä suuria vuosittaisia vaihteluita. Palkkiotuottojen merkitys on kasvanut maksuliikenteen, luotonannon, arvopaperitoiminnan ja

omaisuudenhoidon tuottojen kasvun myötä. Pankkien tuloja käytetään rahoittamaan pankkitoimintaa, maksamaan omistajille korvausta sijoitetulle pääomalle sekä kattamaan mahdollisia luottotappioita. Palkkojen ja sosiaalikulujen osuus kuluista on noin puolet, kun taas muut kustannukset liittyvät rahahuoltoon, tietotekniikkaan ja markkinointiin. Pankkien kulut ovat kasvaneet liiketoiminnan kasvun myötä, esimerkiksi digitalisaation investointien takia, mutta pankkien tehokkuus kulu-tuottosuhteella mitattuna on pysynyt kansainvälisesti korkealla tasolla. (Finanssialalle n.d.; Suomen pankki 2024.)

Pankkien toiminta on erittäin säänneltyä niin Suomessa sisäisesti kuin EU:n tasollakin. Suomen sisällä eniten asuntolainarahoituksen osalta vaikuttaa Suomen lainsäädännössä luottolaitoslaki (Luottolaitoslaki 8.8.2014/610) ja koko EU:n alueellisesti EU:n vakavaraisuusasetus CRR (Asetus EU 2013/575). Näillä lailla ja asetuksilla säännellään mm. luottolaitosten arvopaperistamista, EMIR, markkinoiden väärinkäyttöasetus, vakavaraisuus- ja maksuvalmiussäntely, vertailuarvoasetus ja SFTR. (Makkonen 2016, 46; Finanssivalvonta 2022.)

### **2.1.2 Arvopaperistaminen**

Pankkien on mahdollista myydä myöntämiään asuntolainojansa eteenpäin. Tätä kutsutaan arvopaperistamiseksi, joka tarkoittaa erilaisten lainojen, vastuiden tai saamisten yhdistämistä ja muuntamista vaihdantakelpoisiksi arvopapereiksi. Luotonantajana toimiva pankki kokoaa yhteen antamiaan lainoja, järjestää ne uudelleen ja jakaa ne eri riskiluokkiin eri sijoittajia varten. Tämä mahdollistaa sen, että sijoittajat voivat investoida lainoihin ja muihin vastuisiin, joihin heillä ei muuten olisi mahdollisuutta sijoittaa suoraan. Sijoittajat saavat tuottoja arvopaperistettujen lainojen kassavirroista. Arvopaperistamisen etuja pankille on riskin vähentäminen niin korko- ja luottoriskin osalta siirtämällä yksittäisten lainojen riskiä sijoittajille. Muita etuja voi olla pääoman vapauttaminen uusien rahoitusten myöntämiselle luoden joustoa pankin omaisuuden ja velkojen hallintaan. Pohjoismaissa ei toistaiseksi ole kovin aktiivisesti toimivaa arvopaperistamismarkkinaa toisin kuin muualla Euroopassa ja Yhdysvalloissa. Arvopaperistaminen on Suomessa säännelty EU:n arvopaperistamisasetuksella. (Finanssivalvonta 2023, Arvopaperistaminen; Taipalus 2002, 32.)

### 2.1.3 Luottoriski

Luottoriski kuvaa luotonantajalle riskiä velallisen takaisinmaksun laiminlyömisestä. Luotonantaja saa kantamastaan riskistä korkotuloa. Asuntolainan osalta luottoriskiä voidaan arvioida lainakohtaisesti tai useamman lainan portfolioille. Tässä opinnäytetyössä käsitellään luottoriskiä lainakohtaisesti asuntolainarahoituksen osalta. Luottoriskin arvioinnissa huomioidaan mm. luottotiedot, luottoluokitus, tulot, vakuudet, käytettävä omarahoitusosuus ja luottoehdot. Luottoriskin määrän arvioinnissa on eroja eri luottotyypeissä, esim. asuntolainoissa on vakuudet, joka on yksi keino pienentää pankin tappiota asiakkaan maksukyvyttömyys-tilanteessa. Vakuudettomissa lainoissa puolestaan on korkea hinta eli korko, joka kompensoi korkeampaa luottoriskiä vähäisempien vaatimusten vuoksi. Vakuudellisen lainan vakuuksia käsitellään myöhemmin luvussa 2.2.3. (Pankkiasiat.fi n.d, Luottoriski.)

Asuntolainarahoituksessa pankkien on suojauduttava luottoriskiltä. Pankit varautuvat luottotappioihin kirjaamalla taseeseen lainasta odotettavissa olevan tappion suuruisen varauksen. Lainasta odotettavan tappion suuruutta pankit arvioivat asiakaskohtaisella luottoluokituksella. Tarkemmin luottoluokituksesta myöhemmin luvussa 2.1.5. Varauksen kirjaaminen tarkoittaa, että pankki kirjaa lainasta koituvan tappion etukäteen. Tappioiden kattamisen pankit hoitavat omalla pääomalla. Pankeilla on siis oltava riittävästi pääomaa kattamaan mahdolliset tappiot. EU:n pankkivalvontasääntelyssä on määrätty pankeille vähimmäiskate-suhde, jolla varmistetaan, että niiden varaukset ovat riittäviä. Varauksen suuruuden tulisi kattaa odotettavissa oleva nettotappio lainasta. Tähän pankki huomioi asiakaskohtaisen luottoluokituksen ja vakuutena olevasta asunnosta vakuusarvon eli mitä pankki saisi asunnon realisoinnista. (Euroopan keskuspankki 2020.)

#### 2.1.4 Riskienhallinta

Jokaisen yrityksen suunniteltava ja määriteltävä liiketoimintansa ja sen riskit niin myös pankkien on hallittava asuntolainaluotoksessa luottoriskit. Suomen Finanssivalvonnan (FIVA) (4/2018, 11) määräykset ja ohjeet luottoriskien hallinnasta ja luottokelpoisuuden arviointi rahoitussektorin valvottavissa ohjaa luottoriskien keskeisimpiä periaatteita. Kyseiset määräykset ja ohjeet sisältävät myös otteita Euroopan pankkiviranomaiselta EBA, jotka yhdessä selkeyttävät seuraavasti ” luottojen myöntämisen ja päätöksentekoprosessin sisäistä hallintoa ja valvontakehikkoa, täsmennetään lainanottajan luottokelpoisuuden arviointia koskevia vaatimuksia luotonmyöntöhetkellä kuluttajille ja yrityksille sekä asetetaan vaatimuksia arvioinnissa käytettäville tiedoille. Lisäksi ohjeissa asetetaan valvonta-odotukset lainojen riskipohjaiselle hinnoittelulle ja annetaan ohjeita mm. kiinteän ja irtaimen omaisuuden arvostus menetelmistä luoton myöntämishetkellä ja omaisuuden arvon seurannasta ja uudelleenarvioinnista”. (Finanssivalvonta 2018a, Määräykset ja ohjeet 4/2018, 11.)

#### 2.1.5 Asuntolainan myöntö

Asuntolainan myönnössä sovelletaan sopimusvapautta, jossa sopijapuolet ovat vapaita päättämään sopimuksen tekemisestä, sopimusehdoista ja sopimuksen muodosta. Makkosen (2016, 247) mukaan osana kuluttajaluoton myöntämistä ”Sopimus tai sen ehto ei kuitenkaan saa olla kohtuuton tai johtaa kohtuuttomuuteen”.

Suomessa Finanssivalvonta määrää luotonantajan arvioimaan luotonhakijan luottokelpoisuuden. Luotonantajan on sallittu myöntää luotto vain, jos luottokelpoisuuden arvioinnin perusteella luotonhakija todennäköisesti pystyisi suoriutumaan luottosopimuksen mukaisista velvoitteista. Tarkemmin luottokelpoisuudesta ja sen arvioinnista seuraavassa kappaleessa 2.2. Luotonantajalla ei ole kuitenkaan velvollisuutta myöntää luottoa, vaikka luotonhakija täyttäisi joltain osin kriteerit täyttämään luottosopimuksen velvoitteet. Kielteinen luottopäätös ei saa kuitenkaan perustua syrjiviin henkilökohtaisiin ominaisuuksiin, kuten alkuperään,

mielipiteisiin, kansallisuuteen tai uskontoon. Kun luotonantaja on valmis myöntämään luoton, eikä luoton myöntämiselle ole estettä, päätöksen luoton ottamisesta ja hyväksymisestä tekee luotonhakija. Luotonantajien tulee määritellä luotonmyöntämisperiaatteet, jotka ovat kuluttajansuojasääntelyn ja riskienhallinnan mukaisia. Heidän on laadittava kirjalliset luotonmyöntöohjeistukset, joihin sisältyy menettelytavat sekä uusille luotoille että luottoehtojen muutoksille. Luottopäätöksiä voivat tehdä vain siihen valtuutettujen henkilöiden tai päätöksentekoyksiköiden toimijat, ja kaikkien päätösten on oltava dokumentoituja. (Makkonen 2016, 124-125, 248.)

## **2.2 Luottokelpoisuus**

Luottokelpoisuuden arviointi pankkitoiminnassa perustuu asiakkaansuojaan ja luottoriskien hallintaa koskevaan sääntelyyn. Luotonmyöntäjänä oleva pankki on velvollinen tekemään perusteellisen luottoanalyysin ennen luottopäätöksentekoa, mikä sisältää asiakkaan takaisinmaksukyvyyn, takaisinmaksuhistorian, luoton käyttötarkoituksen sekä vakuuden kattavuuden ja realisoitavuuden arvioinnin. Luottokelpoisuus perustuu ensisijaisesti asiakkaan kykyyn hoitaa velat säännöllisillä tuloilla, eikä vain vakuuden arvoon. Kuitenkin luotonannoille, jotka perustuvat omaisuuden myyntiin, on mahdollista myöntää rahoitusta, mikäli asiakkaalla on aikomus myydä vakuudeksi tuleva omaisuus. Vakuusarvojen arvioinnissa on tarkasteltava omaisuuden arvokehitystä ja realisointimahdollisuuksia, ja niiden enimmäisarvostusprosentit on määriteltävä toimintaperiaatteissa. Luottokelpoisuus tulee arvioida useamman asiantuntijan toimesta, jolloin varmistetaan päätöksen objektiivisuus. (Makkonen 2016, 122-124.)

### **2.2.1 Luottotiedot**

Koulu & Lindfors (2021, 54) kuvaavat luottotietoja: ”Luottotiedoilla tarkoitetaan systemaattisesti kerättyjä, talletettuja ja luovutettavia tietoja, jotka koskevat velallisten maksuhalukkuutta ja -kykyä”. Luottotietoja käytetään lainaa myönnettäessä. Luottotietoja kerätään kaupparekisteristä, yrityksiltä itseltään, mediasta,

tuomioistuimista, veroviranomaisilta, perimistoimistoilta, rahoitus- ja luottokorttiyhtiöiltä sekä ulosottomiehiltä. Suomessa luottorekistereitä ylläpitävät Suomen Asiakastieto Oy ja Dun & Bradstreet Oy. Molempien yritysten rekisteritiedoissa on pääosin samat tiedot, mutta eroavaisuuksia voi olla esimerkiksi tietty velka voi näkyä vain toisen yrityksen tiedoissa. Suomessa laki määrää ehdot, joilla henkilöluottotietoja ns. luonnollista henkilöä koskevia tietoja saa luovuttaa ja käyttää hyväksi. Lähtökohtaisesti henkilöluottotietoja saa luovuttaa ja käyttää vain luoton myöntämistä ja luoton valvontaa varten. (Koulu & Lindfors 2021, 57; Takuusäätiö n.d.)

Pankin tehtävänä luotonantajana on arvioida luottorekisterin tietoja hyödyntäen, mikä vaikutus tiedoilla on asiakkaan luottokelpoisuuden kokonaisarvion kannalta. Asiakkaalle on kuitenkin aina ilmoitettava luottotietojen käytöstä. Luotonantaja tekee tietojen perusteella asiakasvalinnan eli myönnetäänkö asiakkaalle luottoa. Kielteisen luottopäätöksen osalta, kun se perustuu talletetun maksuhäiriömerkinnän vuoksi, luotonantajan on ilmoitettava asiakkaalle. Tällöin luotonantajan on mainittava kielteisen luottopäätöksen perustuminen luottotietorekisterin merkintöihin ja mistä luottotietorekistä tiedot on hankittu. Maksuhäiriömerkinnät estävät institutionaalisista lähteistä, kuten pankeista tai rahoitusyhtiöistä luotonsaannin. (Koulu & Lindfors 2021, 55; Makkonen 2016, 134-135.)

Luotonantaja voi hyödyntää myös omaa asiakasrekisteriä. Oman asiakasrekisterin kautta luotonantajalla on oikeus käyttää luottokelpoisuuden arvioinnissa asiakkaan taloudellista asemaa, maksuhäiriöt, aiemmat luottihakemus, aiemmat luottopäätökset ja maksukäyttäytymistä koskevia tietoja. Näitä tietoja luotonantaja on saanut itsensä ja asiakkaan välisen asiakassuhteen perusteella. Pankki voi kerätä asiakkaan taloudellista asemaa ja maksukäyttäytymistä koskevia tietoja myös säästämis- ja sijoituspalveluista sekä maksuliikkeen kautta. Luotonannossa huomioidaan esimerkiksi tilinylitykset, asunnon omasäästöosuuden kartuttaminen, jatkuva säästäminen ja sijoitusvarallisuus. Nämä voivat viitata hyvään tai huonoon maksukykyyn. Asiakkaan ilmoittamien palkkatulojen paikkansapitävyys voidaan tarkistaa maksuliiketilin tilitapahtumista. (Makkonen 2016, 150-151.)

Suomessa otettiin käyttöön 01.04.2024 verohallinnon alainen positiivinen luotto-rekisteri. Positiiviseen luottotietorekisteriin kootaan tiedot yksityishenkilöiden luottoista ja tuloista. Tulotiedot saadaan suoraan tulorekisteristä. Uusi positiivinen luottotietorekisteri hyödyttää luotonantajia luottopäätöksiä, tuomalla luotonhakijaa koskevat ajantasaiset luotto- ja tulotiedot. Positiivisen luottotietorekisterin tavoitteena on saada haltuun kotitalouksien ylivelkaantuminen ja parantaa luotonantajien kykyä arvioida luotonhakijoiden luottokelpoisuutta. (Pikkarainen 2022; Vero 2024.)

### **2.2.2 Maksukyky**

Finanssivalvonnan ohjeiden mukaan pankkien on myönnettävä luottoa ensisijaisesti perustuen asiakkaan maksukykyyn. Kuluttajansuojalaki 38/1978 myös edellyttää, että luotto myönnetään kuluttajalle vain, jos on syytä uskoa tämän suorittuvan hoitaa luoton takaisinmaksusta. Maksukykyä arvioidaan erilaisilla laskelmilli, joilla varmistetaan, että velallisen säännölliset tulot riittävät myös elämiseen lainanhoitokulujen jälkeen. Luottokelpoisuuden arviointia varten asiakkaalta pyydetään yleensä selvityksiä muun muassa käytössään olevista tuloista ja menoista. (Finanssialalle 2018a.)

Pankit käyttävät Finanssivalvonnan suositusten mukaisesti stressitestiä, jolla arvioidaan asiakkaan kykyä selviytyä lainan takaisinmaksusta nousseessa korkotilanteessa. Stressitesti lainan luotonmyönnessä on pankin tekemä maksuvaralaskelma, jolla arvioidaan asiakkaan kykyä selviytyä luoton takaisinmaksusta, kun lainan korko ja lainamenot ovat nousseet. (Sortter.fi 2024.)

Finanssivalvonta on tarkentanut suosituksiaan 01.01.2023 alkaen stressitestin osalta johtokunnan päätöksellä. Asuntoluotonhakijan kuormitetun luotonhoitorasituksen tulisi pääsääntöisesti olla enintään 60 % hänen nettotuloistaan. Maksuvaralaskelmassa otettava laajasti huomioon luotonhakijan hakeman asuntoluoton ja aiemmin ottamien asuntoluottojen kuormitetut hoitomenot, luotonhakijan vastuulla olevat kuormitetut rahoitusvastikkeet sekä luotonhakijan muiden velkojen kuormitetut hoitomenot. Kuormitettu maksuvaralaskelma edellyttää, että luot-

tojen takaisinmaksuaika on enintään 25 vuotta ja luottokorko vähintään 6 %. Mikäli muussa luotossa on alle kuuden prosentin korkokatto, joka on voimassa vähintään 10 vuotta, tai kiinteä korko vähintään 10 vuodeksi, voidaan laskelmassa käyttää näitä ehtoja luottokorkona. Mikäli kuormitettu luotonhoitorasitus ylittää 60 %, on luotonhakijan maksukyky arvioitava huolellisesti yhdessä asiakkaan kanssa, ja luotonmyöntö päätettävä korotetulla päätöstasolla. Yksinkertaisena suuntaviivana on, että yli 60 % kuormitetulta luotonhoitorasitukseltaan uusien asuntoluottojen osuus saa olla enintään 15 % luotonantajan myöntämistä uusista asuntoluotoista kalenterivuoden aikana. Finanssivalvonta valvoo suosituksen noudattamista ja seuraa yli 60 % kuormitetulta luotonhoitorasitukseltaan myönnettyjen luottojen osuutta sekä syitä niiden myöntämiseen, ja se voi tarvittaessa täsmentää suositusta sekä arvioida jatkotoimenpiteiden tarvetta. (FIVA/2022/252. 2022.)

### **2.2.3 Vakuudet**

Pankki turvaa asiakkaan lainan takaisinmaksun vakuudella. Finanssivalvonta (2018, Takaus ja panttaus) kertoo kuluttajalle yksinkertaisesti verkkosivuillaan mitä lainan takaus ja panttaus tarkoittaa, ”Lainan vakuudeksi annettavan takauksen tai pantin on tarkoitus turvata lainan takaisinmaksu lainan myöntäjälle eli velkojalle. Vaikka lainapäätös perustuu ensisijaisesti luotonhakijan maksukykyyn, myös lainan takaisinmaksun turvaksi annettavalla vakuudella on merkitystä.”

Luottolaitoslain mukaan asuntolainan määrä voi olla korkeintaan 90 prosenttia vakuuden käyvästä arvosta. Tämä tarkoittaa, että lainanhakijalla on oltava vähintään 10 prosenttia omaa rahoitusta tai muita vakuuksia, kun ostat asunnon. Poikkeuksena ensiasunnon hankinta, johon voi saada lainaa enintään 95 prosenttia vakuuden käyvästä arvosta. Asunnon ostaminen kokonaan lainarahalla ei ole tällöin mahdollista, jos ainoa vakuus on ostettava asunto. Lainanhakijan on katettava vähintään 10 prosenttia (tai 5 prosenttia ensiasunnossa) asunnon hinnasta omilla säästöillä tai muilla vakuuksilla. Finanssivalvonnalla on oikeus alentaa näitä luottolaitoslain määrittelemiä lähtötasoja enintään 10 prosenttiyksiköllä. Asuntolainan enimmäismäärää laskettaessa hyväksyttäviä vakuuksia ovat ensisijainen asuntopantti, muut asuntopantit (mukaan lukien vapaa-ajan asunnot),

talletusvakuudet, muut reaalivakuudet (kuten osakkeet ja rahasto-osuudet) ja saadut vierasvelkapanit. Pankki ei käytännössä huomioi valtiontakausta, vakuutusyhtiöiden tai toisten luottolaitosten myöntämiä täytetakauksia lainakattoa laskettaessa. Henkilötakaus ei myöskään kuulu hyväksyttäviin vakuuksiin. (Finanssivalvonta 2020, Asuntolainat ja lainakatto.)

Velkoja itsenäisesti määrittelee vakuudeksi annettavan omaisuuden arvon vakuudeksi. On tärkeää huomata, että vakuusarvo ei ole sama kuin kohteen käypä arvo. Vakuusarvojen arvioinnissa on tarkasteltava omaisuuden arvokehitystä ja realisointimahdollisuuksia, ja niiden enimmäisarvostusprosentit on määriteltävä toimintaperiaatteissa. Luottokelpoisuus tulee arvioida useamman asiantuntijan toimesta, jolloin varmistetaan päätöksen objektiivisuus. Esimerkiksi pankki arvioi kiinteistön tai asunto-osakkeiden vakuusarvon tietyn suuruisen varmuusmarginaalin vähentämisen jälkeen kohteen käyvästä arvosta. Tämä toimenpide auttaa pankkia varmistamaan lainan takaisinmaksun myös silloin, kun kohteen arvo laskee. Danske Bank (n.d.) kertoo kotisivuillaan asunnon vakuusarvon vaihtelevan riippuen vakuudesta 65-80 prosentin välillä. Tähän vaikuttaen aikaisemmin mainittu vakuuden realisoitavuus, johon Suomessa vaikuttaa paljon esimerkiksi asunnon sijainti ja sen kunto. On kuitenkin tärkeää huomata, että pankki ei voi vaatia yksityisasiakkaalta lisävakuuksia, jos vakuuden arvo normaalisti alenee. (Finanssivalvonta 2018b; Makkonen 2016, 122.)

#### **2.2.4 Panttaus**

Prosessia omaisuuden antamisesta lainan tai luoton vakuudeksi kutsutaan panttaukseksi. Panttauksen yksityiskohdista voidaan sopia siitä tehtävästä panttaussitoumuksessa. Toisinaan panttaussitoumuksesta käytetään myös nimitystä panttaussopimus. Panttaussitoumuksella vakuuden omistaja sitoutuu luovuttamaan yksilöidyn omaisuuden luoton takaisinmaksun vakuudeksi. Yksilöity tieto on esimerkiksi asunto-osakkeissa asunto-osakeyhtiön nimi, osakkeiden numerot, huoneiston numero ja osoite. Kiinteistöissä yksilöity tieto on kiinteistötunnus, kiinteistön nimi ja osoite. Panttia annettaessa toisen henkilön luoton vakuudeksi, tällöin kyseessä on vierasvelkapanntti. Pantin omistaja voi olla pantinomistaja tai pantinantaja, kun taas vakuudellisen luoton myöntänyt taho on pantinhaltija.

Panttaus suojaa luotonantajaa, sillä jos laina jää maksamatta, hänellä on oikeus ottaa pantti itselleen. (Makkonen 2016, 207-209.)

Pätevän panttauksen toteuttamiseksi, tulee panttaussitoumuksen lisäksi toteuttaa julkivarmistus, jolla panttioikeus on myös ulkopuolisten havaittavissa. Erilaisia julkivarmistustapoja ovat osakekirjan haltuunotto, panttausilmoitus tai rekisteriin tehtävä panttausmerkintä. (Makkonen 2016, 210.)

Asunto-osakkeissa osakekirja toimii todistuksena osakkeen omistajuudesta. Suomessa on otettu käyttöön vuoden 2019 alussa Maanmittauslaitoksen sähköinen huoneistotietojärjestelmä, joka tarkoittaa sähköistä osakekirjajärjestelmää. Tämän myötä vielä olemassa olevien paperiset osakekirjat tulee rekisteröidä huoneistotietojärjestelmään 31.12.2033 mennessä. Kaupantekohetkellä ostaja on velvollinen rekisteröimään osakekirjan huoneistotietojärjestelmää. Tästä syystä on olemassa vielä toistaiseksi niin paperisia kuin sähköisiä osakekirjoja. Paperisen osakekirjan osalta julkivarmistus toteutetaan antamalla osakekirja luotonantajan haltuun. Sähköisen osakekirjan osalta panttaus suoritetaan sähköisellä panttausmerkinnällä huoneistotietojärjestelmään. Kiinteistöissä omistajuus osoitetaan lainhuudolla Maanmittauslaitoksen lainhuuto- ja kiinnitysrekisterissä (Maanmittauslaitos 2024). Kiinteistöissä julkivarmistus tapahtuu sähköisellä panttikirjamerkinnällä Maanmittauslaitoksen kiinnitysrekisterissä. Pankkitalletuksissa julkivarmistus toteutetaan panttausilmoituksella. (S-pankki 2023.)

Vakuuden jakaminen useamman luotonantajan kesken tarkoittaa jälkipanttausta. Jälkipanttaus on yleistä vierasvelkapanttauksessa, jossa vierasvelkapantintantajalla on jäljellä vielä omaa vakuudellista luottoa esimerkiksi asuntolainaa. Vakuutena olevassa asunnossa on kuitenkin riittävästi arvoa vierasvelkapantin antamiseen toisesta pankista otettavaa luottoa varten. Jälkipanttauksessa solmitaan jälkipanttaussopimus pantinomistajan, pantin säilyttävän luotonantajan sekä pantti-velkojien kesken. (Makkonen 2016, 223.)

## 2.3 Tuotto ja hinnoittelu

Asuntolainoista muodostuvat tuotot perustuvat eniten korkokatteeseen. Korkokate on pankin saamien ja maksamien korkojen erotus otto- ja antolainauksessa. Korkokate lasketaan vähentämällä pankin maksamat korot saamistaan koroista. Esimerkiksi jos pankki maksaa ottamastaan lainasta tai talletuksesta 1 % korkoa ja lainaa sitä eteenpäin 3 % korolla, sen korkokate on 2 %. Korkokatteet ovat yleensä korkeammat, kun markkinakorot ovat korkeat ja alhaisemmat, kun markkinakorot ovat matalalla. Negatiivisten korkojen aikanakin korkokate voi olla positiivinen. Muita tuottoja on pankin asiakkailta perittyjä palkkioita tarjotuista palveluista. Pankin oma pääoma toimii tappiopuskurina luottotappioille. (Pankkiasiat.fi n.d, Korkokate.)

### 2.3.1 Otto- ja antolainaus

Ottolainaus tarkoittaa asiakkaan saamista pankilta, eli velka pankilta tallettaja-asiakkaalle. Ottolainaus on siis asiakkaiden talletusten ja tilivarojen säilyttämistä, mutta pankki voi ottaa lainaa myös rahoitusmarkkinoilta osana ottolainausa. Pankki maksaa ottolainauksesta myös korkoa tallettaja-asiakkaalle. Tilien osalta tällöin puhutaan talletuskorosta. Talletuskorko riippuu pitkälti tilisopimuksesta ja sen ehdoista, mutta se perustuu markkinatilanteeseen sekä sen muutoksiin. Talletuskorko voi muuttua, mutta asiakkaiden käyttötilit ovat yleensä nollakorkoisia tai hyvin lähellä sitä. Vasta säästötileille ja määräaikaistalletuksille pankki maksaa korkoa. Maksettava talletuskorko voi olla kiinteäkorkoinen, vaihtuvakorkoinen tai näiden yhdistelmä. Talletuskorot ovat Suomessa kilpailtuja pankkien välillä. Ottolainaus on pankkien yksi suurimmista kulueristä. (Alhonsuo ym. 2012, 89-91; Pankkiasiat.fi, Ottolainaus n.d; OP, Talletuskorko 2024.)

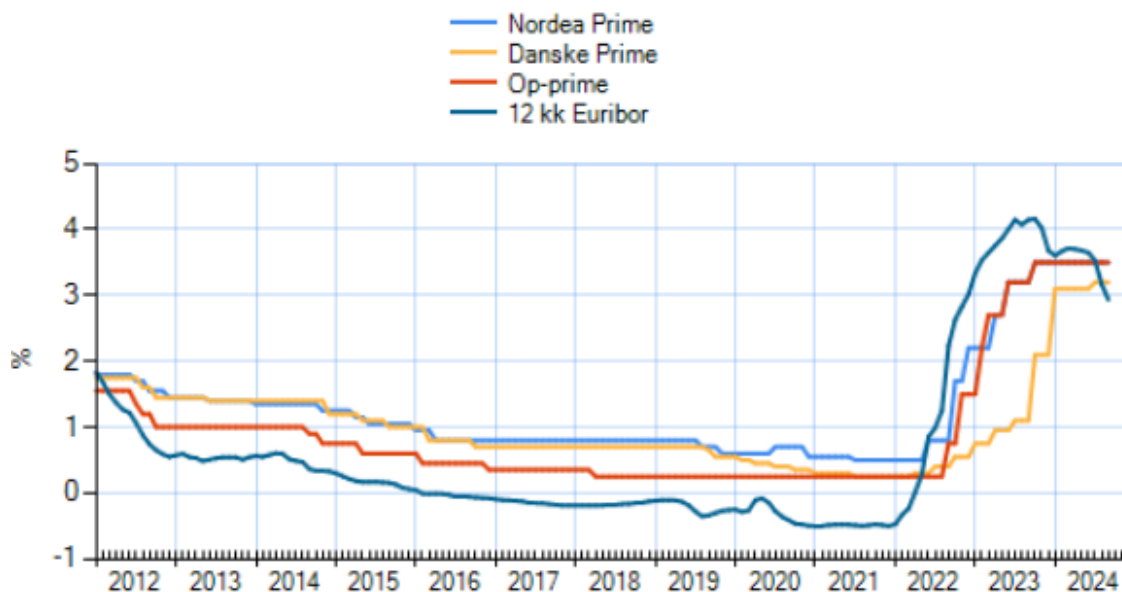
Antolainaus tarkoittaa asiakkaan velkaa pankille. Asiakkailta ottolainauksen kautta saamansa varat pankki lainaa korkoa vastaan asiakkailleen tarjottavien lainatuotteiden kautta. Antolainaus käsittää useita erilaisia lainatuotteita eri asiakaskohderyhmille, kuten kuluttajille, yrityksille ja instituutioille. Pankin tulos on riippuvainen otto- ja antolainauksen suhteesta, josta muodostuu pankin korkokate. (Alhonsuo ym. 2012, 89-91; Pankkiasiat.fi, Antolainaus n.d.)

### 2.3.2 Korkohinnoittelu

Asuntolainan kokonaiskorolla tarkoitetaan yleensä nimelliskorkoa, joka tarkoittaa lainan tai luoton korkoa, johon ei ole sisällytetty mitään muita lainasta aiheutuvia kustannuksia, kuten avausmaksuja tai tilinhoitokuluja. Todelliseen vuosikorkoon on nimelliskoron lisäksi huomioitu kaikki lainasta aiheutuvat kulut kuten esimerkiksi lainan avausmaksu ja kuukausittaiset tilinhoitokulut. Nimelliskorko voi olla joko vaihtuvakorkoinen tai kiinteäkorkoinen. Vaihtuvakorkoisen lainan nimelliskorko koostuu viitekorosta ja marginaalista. Kiinteäkorkoinen laina voi sisältää ainoastaan kiinteän koron tai mahdollisen marginaalin päälle. Kiinteä korko voi olla koko laina-ajan tai sitten osan laina-ajasta esimerkiksi 10 vuotta, jonka jälkeen vaihtuu ennalta sovittuun viitekorkoon ja marginaaliin. (Verrattu.fi n.d.)

Viitekorko ilmentää markkinoiden yleistä korkotasoa, minkä takia se vaihtuu jatkuvasti. Viitekorot ovat julkisesti tunnustettuja korkoja, joita käytetään lainojen hinnoittelussa. Yleisesti käytettyjä viitekorkoja ovat esimerkiksi Euribor ja pankkien omat prime-korot. Euribor on euroalueen rahamarkkinoiden viitekorko, jolla eurooppalaiset pankit voivat saada vakuudetonta euromääräistä rahoitusta rahamarkkinoilta (Suomen Pankki 2024, Euriborkorot). Euribor tulee sanoista Euro Interbank Offered Rate. Suomessa kolme suurinta pankkia OP, Nordea ja Danske Bank tarjoavat viitekoroksi 3:n, 6:n ja 12:n kuukauden euriboreja, joissa korko tarkistetaan aina sovituksen jakson välein. Euriborkorkojen tarjonta voi kuitenkin pankeissa vaihdella markkinatilanteiden mukaan. Pankkien omista prime-koroista päättävät pankit itse. Prime-korkojen muutokset perustuvat odotettavissa olevaan markkinakorkojen kehitykseen, inflaatio-odotuksiin ja talouden kehitysnäkyymiin. Prime-korot seuraavat rauhallisemmin markkinakorkoja kuten euriborkorkoja. Prime-koron muutoksista pankkien on ilmoitettava vähintään 14 päivää ennen muutoksen astumista voimaan. Kuviossa kaksi on näkyvissä Suomen kolmen suurimman pankin OP, Nordea ja Danske Bankin prime-korkojen sekä Suomessa yleisimmin käytössä oleva euriborkoron Euribor 12 kk kehitystä viimeiseltä 10 vuodelta. Kuviossa huomataan, että pankkien omien prime-korkojen kehitys on ollut rauhallisempaa ja tulee Euribor 12 kk -viitekoron kehityksen perässä. (Aktia 2024.)

## Suomen talletuspankkien viitekorkoja ja 12 kk:n euribor



Kuvio 2. Talletuspankkien viitekorkojen kehitys viime vuosina (Suomen Pankki 2024).

Esimerkkinä vaihtuva korkoisen lainan nimelliskorko koostuu Euribor 12 kk + 0,50 marginaalista. Kun 12 kk:n Euribor on esimerkiksi tasolla 1,00 %, lainan korko on tällöin 1,50 %. Korko elää viitekoron tässä tapauksessa Euribor 12 kk muuttuessa. Euribor 12 kk taso lainassa tarkastetaan kerran 12 kuukauden aikana. Viitekoret noteerataan päivittäin.

Asuntolainan marginaali on kiinteä ja asiakaskohtainen. Talousviisas.fi sivuston vuonna 2020 tekemän kyselyn ”Asuntolainan marginaali: pankit vertailussa” mukaan markkinoiden alhaisin marginaali oli 0,25 % ja korkein marginaali 1,10 % (Talousviisas.fi 2020). OP kertoo sivuillaan marginaaliin vaikuttavan lainan vakuudet, lainanottajan maksukyky ja muu asiakkuus (OP n.d., Asuntolainan korko). Lainan vakuuksilla marginaalihinnoittelussa tarkoitetaan vakuuden kuntoa ja sijaintia. Mitä parempi asunnon kunto, vapaana oleva arvo ja keskeisempi sijainti sen parempi vakuus ja positiivinen vaikutus marginaalihinnoitteluun. Muulla asiakkuudella tarkoitetaan pankissa mahdollisesti olevaa laajempaa asiakkuutta esimerkiksi muita luottoja, säästöjä sekä sijoituksia, joista pankki saa mahdollisia palkkiotuottoja tai hyödyntää ottolainauksessa. Pankin näkökulmasta marginaali kattaa pankin kustannuksia, kuten ottolainauksen kulut. Asuntolainamarginaali kattaa myös luottoriskin eli pankin tekemän pääomavarauksen luottotappiosta. (Nordea 2024.)

Anni Lassilan (2021) artikkelissa ”Asuntolainamarkkinalla menossa raju muutos” vertaillaan kahden suurimman suomalaisen pankin OP:n ja Nordean edellisvuosien strategioita ja markkinaosuuksien muutoksia. Huomio keskittyy OP:n markkinaosuuden pientymiseen ja Nordean markkinaosuuden kasvuun vuonna 2020. Nordea on keskittänyt tavoitteensa asuntolainojen markkinaosuuden kasvattamiseen, joka on johtanut kilpailuun asiakkaista ja laskeviin marginaaleihin. Laskevat marginaalit tarkoittavat pienempää pankin korkokatetta ja mahdollisesti jopa lainakohtaista tappiota riippuen marginaalista ja luottotappiovarauksesta. Markkinaosuutta on tällöin mahdollista kasvattaa jopa lainakohtaisella tappiolla. Asuntolainasta koituvaa marginaalihinnon tappiota pankki pystyy kuitenkin paikkaamaan muualla tulevilla palkkiotuotoille, kuten varainhoidosta ja vakuutuksista, mihin OP on artikkelin mukaan keskittynyt enemmän strategiassaan. Lisäksi OP on keskittynyt asiakassuhteiden kokonaisuuteen eli palvelujen laajuuteen ja sitouttamiseen, joka luo asiakkaisiin sitoutuneisuutta ja luottamusta. Luottamus ja sitoutuneisuus voi pitää asiakkaan jatkossakin OP:ssa ja laajentaa jopa asiakkuuttansa. Asiakkuuden laajentaminen tuo OP:lle uusia palkkioita uusista palveluista. Tarkemmin tämän merkityksestä opinnäytetyön myynnillisessä osuudessa kappaleessa kolme. Parhaimmillaan asuntolaina voi olla siis pankin sisäänvetotuote, jolla asiakas saadaan pankin asiakkaaksi ja tämän jälkeen asiakkaan pankin asiakkuutta voidaan laajentaa muilla palveluilla. Asiakkuuden laajentamisella ja palkkioilla saadaan asiakkuus pankille kannattavaksi.

### 3 ASUNTOLAINA MYYNNILLISESTI

Tässä osassa perehdytään asuntolainan myynnilliseen osaan asiakkaalle eli b-to-c-myyntisesti. Finanssialan myynti eroaa fyysisen tuotemyynnin tavasta, koska se keskittyy aineettomien palveluiden tarjoamiseen fyysisten palveluiden sijasta. Toisin kuin fyysisiä tuotteita myytäessä, palvelut voidaan kuitenkin helpommin muokata vastaamaan erilaisia asiakastarpeita (Kortelainen & Kyrö 2015, 20-22). Aineettomien palveluiden myynnissä, erityisesti finanssialan palveluissa, tiedon jakamisen ja neuvonannon merkitys korostuu. Asiakkailla saattaa olla vaikeuksia ymmärtää näiden palveluiden sisältöä ja niihin liittyviä riskejä, ja palvelut voivat näyttäytyä heille monimutkaisina. Siksi on ensiarvoisen tärkeää, että kaikessa finanssialan myynnissä selvitetään tarkasti asiakkaan taloudellinen tilanne ja annetaan asiakkaalle riittävät ja totuudenmukaiset tiedot ennen sopimuksen tekemistä. (Alhonsuo ym. 2012, 139-141.)

Asuntolainan myynnin lisäksi pankille ja finanssiyhtiölle on tärkeää hyvän asiakassuhteen ylläpitäminen, joka luo uskollisuutta asiakkaisiin. Asiakassuhteen ylläpitämisessä keskeisenä on tyytyväisyys palveluihin, mutta lisäksi myös luottamus ja hyvä asiakaspalvelu (Ylikoski ym. 2006, 81-83). Asiakkuuksien hallinta on myös keskeinen ajattelutapa yritysten markkinoinnissa. Sitä hyödynnetään asiakassuhdemarkkinoinnissa (CRM, Customer Relationship Management). Se tarkoittaa riippuen henkilöstä johtamistapaa, asiakkuuksien hallintaa, asiakastietokantaa, tietokoneohjelmistoa tai kaikkea yhdessä. Asiakassuhdemarkkinoinnin avulla on siirrytty yksilöllisempään vuoropuheluun asiakkaan kanssa. (Bergström & Leppänen 2021, luku 6.)

#### 3.1 Myyntiprosessi

Bergström ja Leppänen määrittävät myyntityön seuraavasti: ”Myyntityö on prosessi, jossa myyjä tuottaa toiminnallaan asiakkaalle arvoa niin, että asiakas on tyytyväinen, asiakassuhde jatkuu ja yrityksen tavoitteet toteutuvat.” (Bergström & Leppänen 2021, luku 5.5.)

Myyntiteorioita on tutkittu ja kehitelty jo 1800-luvulta lähtien, ja aiheesta on julkaistu runsaasti oppaita. Teorioiden pohjalta on syntynyt myyntiprosesseja ja -tekniikoita, jotka ovat muuttuneet markkinoinnin kehityksen myötä, siirtyen myyntikeskeisestä näkökulmasta kohti asiakaskeskeisempää lähestymistapaa. Modernin markkinointiajattelun mukaan neuvotteleva ja ongelmia ratkova myyntityyli auttaa asiakasta tekemään parhaat päätökset ostoprosessissaan. Tavoitteena on rakentaa luottamusta ja vahvistaa pitkäaikaisia asiakassuhteita. Neuvotteleva ja ongelmia ratkova myynti noudattaa askelittain etenevää prosessia, jossa asiakas otetaan huomioon jokaisessa vaiheessa. Esiteltävä myyntiprosessi ja sen eri vaiheet perustuvat vahvasti asiakaslähtöiseen myyntitapaan. (Bergström & Leppänen 2021, luku 5.5.)

Myyntitapahtuman helpommin hahmottamiseksi kirjallisuudessa ja tutkimuksissa usein jaetaan myyntiprosessi seitsemään vaiheeseen (seven steps of selling). Tämä helpottaa opiskelemista, koska niitä voidaan tällöin käsitellä vaihe vaiheelta erikseen. Myyntiprosessista erotettavat vaiheet ovat ensikontakti, valmistautuminen tapaamiseen, tarvekartoitus, tuote-esittely, vastaväitteet, sopimuksen solmiminen ja lisämyynti/seuranta. Myyntiprosessi kuvio 3 kun etenee järjestelmällisesti, myyjä varmistuu siitä, että jokaisen asiakkaan tilanne ja tarpeet tulevat kartoitetuksi ja tapaaminen laadukkaasti hoidetuksi. (Bergström & Leppänen 2021, luku 5.5; Rubanovitsch & Aalto 2007, 33-36.)



Kuvio 3. Myyntiprosessi (Rubanovitsch & Aalto 2007, 35.)

### 3.1.1 Myyntiprosessin käynnistyminen

Myyntiprosessi tai asiakkaan näkökulmasta ostoprosessi käynnistyy, kun asiakas tunnistaa palvelun tarpeen eli tässä tapauksessa asuntolainan tarpeen. Esimerkiksi oman asunnon tai uuden asunnon osto tulee ajankohtaiseksi. Pankki voi markkinointiviestintänsä avulla vaikuttaa asiakkaiden ostoprosessin käynnistymiseen. (Ylikoski ym. 2006, 33-34.)

Suurimmat suomalaiset luottolaitokset tarkasteltaessa markkinaosuuksia asuntolainoista kotitalouksille olivat OP eli Osuuspankki (n. 39 %) ja Nordea (n. 30 %). Tieto perustuu Suomen Pankin tilastoon Suomessa toimivien pankkien markkinaosuudet ajankohtana 30.06.2023. OP ja Nordea ohjaavat asuntolainan tarpeen tunnistaneet asiakkaat verkkosivuillansa ensimmäisenä tekemään lainahakemuksen verkossa. Tämän jälkeen OP ja Nordea kertovat olevansa yhteydessä

puhelimitse lainaneuvottelun sopimiseksi. Nordea mainitsee neuvottelun mahdollisuudesta käydä verkkotapaamisena, puhelintapaamisena tai Nordean konttorissa kasvotusten. OP ei tarkenna lainaneuvottelun tapaamisvaihtoehdoista tässä vaiheessa. Tämä yhteydenotto puhelimitse on ensikontakti, jonka tavoitteena tapaamisen sopiminen ajankohtana sekä tapaamismuoto. Puhelinsoitossa tärkeä aluksi esitellä itsensä huolellisesti ja kertoa soiton tarkoitus. Tämän jälkeen hyvä käydä läpi lyhyesti tapaamisen sisältö ja arvioitu kesto. Lisäksi on hyvä mainita, että tapaamisessa kartoitetaan asiakkaan tilanne kokonaisvaltaisesti. Tämän jälkeen sopia tapaamismuoto verkkotapaaminen, puhelintapaaminen tai paikan päällä pankin konttorissa. Ajankohtana kannattaa tarjota kahta aikaa, joista asiakas voi valita itselleen sopivimman. (Suomen Pankki 2023, Tilastot; Nordea n.d.; OP n.d.; Rubanovitsch & Aalto 2007, 59-60.)

### **3.1.2 Valmistautuminen tapaamisen**

Onnistunut myyntiprosessi asuntolainan kohdalla edellyttää etukäteen huolellista valmistautumista. Yleensä asiakkaan tilanteesta on saatu aiemmin tietoja asiakkaan tekemän lainahakemuksen tai puhelimitse tapaamisen sopimisen yhteydessä eli ensikontaktissa. Nämä aiemmin saadut tiedot helpottavat tapaamiseen valmistautumista. Lähtökohtana asiakas olettaa myyjän valmistautuvan tapaamiseen. Ennakkovalmistautuminen on yhtä tärkeää, olipa asiakas uusi tai nykyinen asiakas. (Rubanovitsch & Aalto 2007, 42-43.)

Ennakkovalmistautumiseen kuuluu tiedonkeruu olemassa olevista lähteistä ja mahdollisten esittelymateriaalien kuten esitteiden, kaavioiden, värimallien tai näytekappaleiden valmistelu. Esittelymateriaalien avulla asiakkaan helpompi ymmärtää mistä puhutaan ja täten oleellinen osa myyntiprosessia. Ennakkovalmistautumisella luodaan pohjaa tarvekartoitukselle. (Rubanovitsch & Aalto 2007, 42-43.)

### 3.1.3 Tarvekartoitus

Asiakkaan vastaanottamisen ja esittelyjen jälkeen lainatapaamisessa alkaa myyntiprosessin tärkeimpänä vaiheena toimiva tarvekartoitus. Tarvekartoituksessa selvitetään asiakkaan kokonaistarve sisältäen niin tämänhetkiset tarpeet kuin tulevaisuuden mahdolliset tarpeet. Tavoitteena saada asiakas kiinnostumaan kokonaisvaltaisesta ratkaisusta. Tämä vaatii myyjältä osaamista esittää asiakkaalle oikeita kysymyksiä, koska riippuen kuinka entuudestaan tutusta tuotteesta tai ratkaisusta on kyse niin voi asiakkaan olla vaikea eritellä toiveita ja tarpeitaan. Kysymyksien kysymisen lisäksi myyjän osattava esittää ne oikealla tekniikalla niin, että asiakas saadaan kertomaan sellaisiakin tarpeita, joita hän ei ole ehkä itsekään välttämättä osannut ajatella esimerkiksi avoimen kysymyksen kautta. On tärkeää esittää erilaisia kysymyksiä sekä tarpeiden selvittämisen että tehokkaan ja nopean myyntiprosessin toteuttamisen kannalta. (Rubanovitsch & Aalto 2007, 77-78.)

Myyjän tulisi saada tarvekartoituksessa vastaukset kysymyksiin kuka, mikä, milloin, missä, miksi ja miten (Rubanovitsch & Aalto 2007, 80.). Kysymyksiin voidaan hyödyntää erilaisia kysymystyyppejä kuten Taulukosta 1 voidaan havainnoida. Myyjän tulisi harjoitella erilaisia taulukon 1 esiintyviä kysymystyyppejä etukäteen, jotta osaa hyödyntää oikeata kysymystyyppiä oikeanlaisessa tilanteessa. Arkaluonteisia tai ongelmiin liittyviä kysymyksiä on osattava esittää hienovaraisesti. Väärien tai väärin esitettyjen kysymyksien kysyminen voi johtaa helposti Tarvekartoitus ei saa olla myyjän ristikuulustelu vaan yhteinen myyntikeskustelu, missä myyjä kuuntelee myös asiakasta. Jos asiakas ei ole valmis tietoja avoimesti kertomaan, myyjän täytyy olla valmis perustelemaan, miksi ja mihin hän tietoja asiakkaalta tarvitsee. (Bergström & Leppänen 2021, luku 5.5.)

Taulukko 1. Tarvekartoituskysymyksiä (Bergström &amp; Leppänen 2021, luku 5.5.)

Kysymystyyppi	Käyttö	Esimerkki
Avoin kysymys	Tarvekartoitus aloitetaan avoimella kysymyksellä, johon ei voi vastata kyllä tai ei	– Voisitteko kertoa... – Kertoisitteko millaisia...
Suora kysymys	Käytetään tarkemman tiedon hankintaan keskustelun kuluessa	Montako... mitä... kuka... kenelle... millainen... miksi... milloin...
Johdatteleva kysymys	Käytetään keskustelun johdattamiseksi tiettyyn asiaan	– Mainitsitte äsken, että..., joten – Kun äsken oli puhetta..., niin onko...
Tarkentava kysymys	Käytetään täsmätiedon hankintaan ja mielipiteiden tarkentamiseen	– Ymmärsinkö oikein, että... – Onko niin, että... – Oletteko sitä mieltä, että...
Toistava kysymys	Toistetaan asiakkaan viimeinen sana tai lause kysymyksenä. Käytetään esim. vastaväitteiden ilmetessä	Asiakas: Nykyinen tuote on ihan hyvä Myyjä: Millä tavalla nykyinen tuote on hyvä?
Vertaileva kysymys	Käytetään esim. kun halutaan asiakkaan mielipide kilpailevista tuotteista	Mitä hyviä puolia on ... verrattuna ...
Yhteenvetokysymys	Käytetään tietyn vaiheen tai koko keskustelun lopussa	Olemme puhuneet... ja sopineet... Olisiko vielä...

### 3.1.4 Hyötyjen esittely

Onnistuneen tarvekartoituksen merkki on, että myyjä tietää, mikä ratkaisu asiakkaalla voisi sopia eli asiakkaan tarpeet ja toiveet tulisi olla selvillä. Tämän jälkeen myyjä voi alkaa esittelemään hänen ratkaisunsa hyötyjä. Hyötyjen esittely vastaa kysymykseen miksi asiakkaan kannattaa ostaa kyseinen palvelu tai tuote. Tämä perustuu, että ominaisuuksien sijaan esitellään tarvekartoituksen perusteella tuotteen tai palvelun hyödyt asiakkaalle. Ominaisuuksilla tarkoitetaan tuotteen tai palvelun tarkempia tietoja, mitä tuote tai palvelu sisältää tai tekee. (Rubanovitsch & Aalto 2007, 98-107.)

Hyötyjen esittelystä myyntituloksen saavuttamiseksi onnistuneesti vaatii myös myyjältä niiden kertomisesta niin, että myös asiakas ymmärtää. Hyötyjen esittely on täten pidettävä yksinkertaisena, ymmärrettävänä ja järjestelmällisenä. Myyjän on tunnettava myymänsä tuotteet ja palvelut, jotta hän pystyy kertomaan juuri kyseiselle asiakkaalle häntä puhuttelevat hyödyt. Taito tuoda hyödyt esille korostuu esimerkiksi juuri rahoituslalla, jossa tarjottavaa tuotetta tai palvelua ei voida nähdä heti valmiina. (Rubanovitsch & Aalto 2007, 108-111.)

### 3.1.5 Vastaväitteet

Hyvästä onnistuneesta hyötyjen esittelystä ja perusteluista huolimatta asiakas voi esittää oman eriävän mielipiteensä asiasta eli vastaväitteen. Vastaväite ei ole huono asia, vaan vastaväitteiden esittäminen on yksi osoitus, että asiakas on kuunnellut ja ymmärtänyt myyjän argumentit hyödyistä sekä perusteluista. Aktiivinen asiakas on hyvä eikä siitä saa myyjä mennä hämilleen. Myyjän on kuitenkin löydettävä syy vastaväitteille. Asiakas voi vastaväitteillä esimerkiksi epäillä tuotteen tai ratkaisun toimivuutta, asiakkaalla voi olla huonoja aikaisempia kokemuksia tai asiakas voi hakea ostovarmuutta. Vastaväitteet yleisesti toistuvat useissa eri asiakastapaamisissa, jossa myyjä myy samanlaista tuotetta tai ratkaisua. Tällöin myyjä voi ennalta jo valmistua yleisimpiin vastaväitteisiin ja löytää niihin oikeat vastaukset sopimuksen solmimiseen. (Bergström & Leppänen 2021, luku 5.5.; Rubanovitsch & Aalto 2007, 118-120.)

Miten sitten vastata vastaväitteisiin? Yhtenä keinona myyjä voi lykätä asiakkaan vastaväitteen käsittelyä viittaamalla aiemmin tarvekartoituksessa esiin tulleisiin seikkoihin ja perustelemalla ehdotuksen hyödyt uudelleen. Tämä antaa myyjälle enemmän aikaa miettiä vastaväitettä. Asiakas voi pitää tuotteita tai palveluita liian kalliina jo myyntiprosessin alussa. Myyjän tulee ilmaista kuulleensa vastaväite, pyytää lupa jatkaa myyntiprosessia ja palata hintaan myöhemmin. Tuotteen tai palvelun hyödyt voivat olla ostopäätöksen kannalta ratkaisevampia. On tärkeää, että myyjä vie myyntiprosessia määrätietoisesti eteenpäin eikä mukaudu asiakkaan ostoprosessiin. Asiakas saattaa lopulta olla valmis ostamaan kalliimman tuotteen. Vastaväitteen lykkääminen on erityisen tehokasta hintavastaväitteiden käsittelyssä. (Rubanovitsch & Aalto 2007, 118-120.)

### 3.1.6 Sopimuksen solmiminen

Sopimuksen solmiminen edellyttää myyjältä huolellista valmistautumista, asiakaslähtöisyyttä ja luottamuksen rakentamista koko myyntiprosessin aikana. Tehokas valmistautuminen sisältää tuotteiden ja palveluiden tuntemuksen lisäksi myös potentiaalisten esteiden ja kysymysten ennakkoinnin. Asiakkaan kuunteleminen ja hänen palautteensa hyödyntäminen ovat tärkeitä, jotta sopimus voidaan

solmia molempia osapuolia tyydyttävällä tavalla. Myyjän tulisi pystyä osoittamaan hyödyntäen tarvekartoitusta, kuinka hänen tarjoamansa ratkaisu vastaa asiakkaan tarpeisiin ja tuo lisäarvoa hänelle. (Bergström & Leppänen 2021, luku 5.5.; Rubanovitsch & Aalto 2007, 121-134.)

Onnistuneen myyntineuvottelun jälkeen myyjän tulee ehdottaa kaupan tekemistä suoraan ja selkeästi. Myyjän tulee tunnistaa asiakkaan ostosignaalit, eli asiakkaan sanalliset tai sanattomat viestit, jotka kertovat valmiudesta ostaa. Myyjän tulee rohkeasti kysyttävä kauppaa, kuten "Kuulostaako tämä sopivalta ratkaisulta teille? Tehdäänkö kaupat?". Jos kaupan solmimisessa myyjä ei onnistu ensimmäisellä tapaamisella niin myyjän on sovittava uudesta tapaamisesta. Kaupanteo ei kuitenkaan tarvitse aina odottaa myyntineuvotteluun loppuun, vaan kauppa voidaan saada päätökseen heti kun asiakas on osoittanut selkeitä ostosignaaleja. Tämä voi tapahtua missä vain myyntiprosessin vaiheessa. (Jokitalo 2016, 76-77; Rubanovitsch & Aalto 2007, 122, 127-128.)

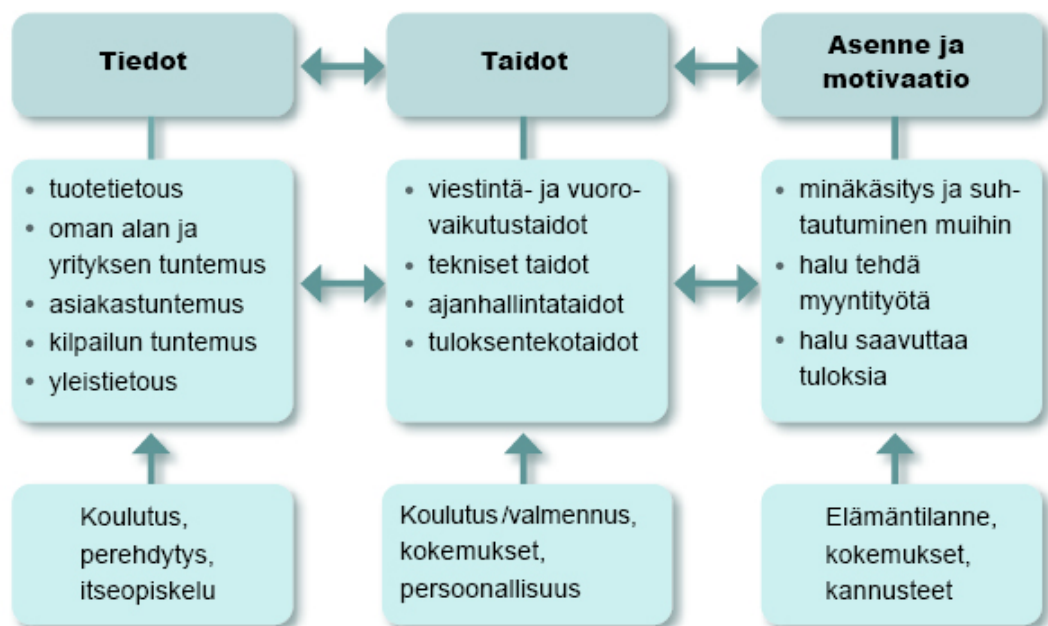
### **3.1.7 Lisämyynti ja seuranta**

Lisämyynti perustuu asiakkaan tarpeiden ymmärtämiseen ja lisäarvon tarjoamiseen. Lisämyynti tapahtuu useimmiten välittömästi kaupan sopimisen jälkeen tai viimeistään vuoden sisällä kauppojen jälkeen. Asiakas ajattelee ostostaan aktiivisesti heti kaupan jälkeen, mutta sen jälkeen ns. ostohalukkuus lisämyynnille laskee mitä kauemmas kaupasta mennään. (Rubanovitsch & Aalto 2007, 152-154.)

Jos asiakkaalla jää aiemmin sovitusta kaupasta epävarmuutta tai myyjällä jää aiemmassa myyntineuvottelussa lisämyynti tekemättä, niin seurannalla pystytään tukemaan asiakasta sekä tekemään lisäkauppaa. Seurannalla pyritään vahvistamaan asiakkaan ostopäätöstä ja avustamaan uuden tuotteen tai palvelun avaamisen suhteen. Asiakas on mahdollisesti myyntiprosessin ja kaupanteon jälkeen tekemisissä myyjän lisäksi myös yrityksen muiden toimihenkilöiden ja osastojen kanssa. Myyjän tulee huolehtia, että asiakkaan myyjän kanssa kokema hyvä kokemus jatkuu ja luvatut asiat tulee hoidetuksi sovitusti aikataulussa. (Rubanovitsch & Aalto 2007, 156-157.)

### 3.2 MYYJÄN MENESTYSTEKIJÄT

Myyjän menestystekijät ovat moninaiset ja ne kattavat sekä henkilökohtaiset taidot, että strategiset lähestymistavat. Menestyvä myyjä osaa yhdistää asiakaslähtöisyyden ja liiketoiminnalliset tavoitteet saumattomasti. Tärkeimpiä menestystekijöitä ovat asiakastuntemus, vuorovaikutustaidot, sekä kyky tarjota lisäarvoa asiakkaalle. Asiakastuntemus tarkoittaa, että myyjä ymmärtää asiakkaan tarpeet, toiveet ja haasteet syvällisesti. Tämä edellyttää jatkuvaa asiakkaan kuuntelemista ja oppimista. Vuorovaikutustaidot taas mahdollistavat luottamuksellisen suhteen rakentamisen asiakkaaseen, mikä on avain mahdolliseen jopa pitkäaikaiseen yhteistyöhön. Lisäksi menestyvä myyjä on proaktiivinen ja innovatiivinen, tuoden asiakkaalle uusia ratkaisuja ja näkökulmia, jotka hyödyttävät asiakasta. Näiden tekijöiden yhdistäminen tekee myyjästä arvokkaan kumppanin asiakkaalle ja luo perustan menestyvälle myyntityölle. Kuviosta 4 voidaan havaita, kuinka myyntimenestykseen vaikuttaa yhdessä myyjän tiedot, taidot sekä asenne ja motivaatio. Monia myyjän tietoja ja taitoja pystyy hankkimaan koulutuksella ja työkokemuksella, mutta osa taidoista kuten ihmissuhdetaidot perustuvat myös synnynnäisiin ominaisuuksiin. Onneksi myös näitä voi myyjä opiskella ja harjoitella. (Bergström & Leppänen 2021, luku 5.5.)



KUVIO 4. Myyntimenestykseen vaikuttavat tekijät (Bergström & Leppänen 2021, luku 5.5.)

## 4 LAADULLINEN TUTKIMUS

### 4.1 Tutkimusmenetelmä ja kohderyhmä

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuoda tietoon rahoitusasiantuntijan myynnin menestystekijät uusille pankkien rahoitusasiantuntijoille, jotka tulevat työskentelemään henkilöasiakkaiden asuntolainojen myynnin parissa. Tutkimusosuudella haluttiin selvittää nykyisin pankin rahoitusasiantuntijan roolissa toimivilta asiantuntijoilta heidän myynnin menestystekijöistään. Tutkimuksen tavoitteena oli koota ajankohtaista tietoa myyntimenestykseen vaikuttavista tekijöistä asuntolainojen parissa työskenteleville rahoitusasiantuntijoille.

Tutkimuksen menetelmäksi valikoitui laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Kvalitatiivisella tutkimuksella pyritään saamaan syvällisiä tietoja tutkittavien kokemuksista, ajatuksista ja tunteista eli kuvata todellista elämää. Lisäksi tarkoituksena saada kokonaisvaltainen kuva tutkittavasta ilmiöstä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tuodaan tutkittavan näkökulma esille. Näiden vuoksi pidettiin laadullista lähestymistapaa sopivana tutkimukselle ja selvittämään tutkittavaa ilmiötä eli rahoitusasiantuntijoiden myynnin menestystekijöitä. Aiheesta löytyi niukasti aikaisempia tutkimuksia varsinkaan asuntolainojen myynnin näkökulmasta, mikä oli myös yksi syy laadullisen lähestymistavan valinnalle. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 161-164)

Tutkimusaineistoa kerättiin haastattelemalla kolmea asuntolainojen myynnin parissa toimivaa rahoitusasiantuntijaa. Tutkittava kohderyhmä oli valittu harkinnanvaraisena otantana eikä satunnaisotoksen menetelmää käyttäen. Tämä on tyypillistä kvalitatiiviselle tutkimukselle (Hirsjärvi ym. 1997, 164). Valintakriteeriksi haastattelijoille tuli työskentely pankissa asuntolainan myynnin parissa asiakasrajapinnassa. Pankit eivät toimineet opinnäytetyössä toimeksiantajana, joten tästä syystä pankkien nimiä, missä rahoitusasiantuntijat työskentelevät ei mainita.

## 4.2 Tutkimuksen toteutus

Tutkimuksen aineistonkeruumenetelmäksi valikoitui teemahaastattelu. Teemahaastattelu rakentuu muutamien aihepiirien ympärille. Laadullisella tutkimuksessa tavoitteena saada monipuolisia ja värikkäitä kuvauksia tutkittavasta ilmiöstä. Teemahaastattelu valikoitui haastattelumenetelmäksi tässä opinnäytetyössä sen joustavuuteen, jolla kannustetaan haastateltavia keskustelemaan aihepiireistä vapaasti. Lisäksi opinnäytetyötutkija työskentelee itse rahoitusasiantuntijan asemassa, joten hänellä on riittävä ymmärrys tutkimuksen keskeisistä elementeistä ja vaikuttavista tekijöistä. Tästä syystä haastattelua ei haluta rajata vain tiettyihin kysymyksiin vaan keskustelua pystytään joustavasti ohjaamaan haastattelun edetessä. Tutkimuksessa teemahaastattelun aihepiireiksi valikoitui tiedot, taidot, asenne ja motivaatio, Nämä aihepiirit pohjautuvat opinnäytetyön kuvio 4 teorian tietoihin, joihin myöhemmin johtopäätös vaiheessa verrataan käytäntöihin haastatteluihin. (Kylmä & Juvakka 2014, 78-79; Puusa, Juuti & Aaltio 2020, 23-25)

Opinnäytetyön tutkimuksen analysoinnissa verrataan Bergström ja Leppänen (2021) kuvion 4 myyntimenestykseen vaikuttavia tekijöitä teemahaastattelusta saataviin vastauksiin. Teemahaastattelun pohjana käytettiin esimerkkikysymyksiä (Liite 1).

## 4.3 Haastattelut

### 4.3.1 Haastattelun suorittaminen

Haastattelut suoritettiin vuoden 2024 joulukuussa viikolla 51. Haastattelut suoritettiin paikan päällä pankin tiloissa. Haastatteluihin valikoitui kolme asuntolainarahoitusten myynnin parissa toimivaa asiantuntijaa. Haastateltavilla oli joko yli 20 vuoden kokemus asuntolainarahoituksen myynnin parista tai useamman vuoden kokemus asuntolainarahoituksen myynnin parissa, jonka lisäksi oli onnistunut etenemään urallansa pankin sisällä.

Haastateltavat haastateltiin yksi kerrallaan teemahaastattelun merkeissä. Haastattelut kestivät noin 30 minuuttia erikseen. Haastattelut äänitettiin. Haastatteluissa haluttiin varmistaa haastateltavien avoimuus haastattelun teemoihin liittyen. Tästä syystä haastattelun alussa haastateltaville kerrottiin opinnäytetyön aihe sekä luvattiin äänityksen osalta, että sitä ei kuuntele kukaan muu kuin opinnäytetyön tekijä ja äänitteet tuhottaisiin opinnäytetyön valmistuttua. Pankkialan salassapitovelvollisuuksien osalta haastatteluäänitteitä ei litteroitu. Nämä asiat varmistivat avoimen keskustelun haastateltavien kanssa.

### 4.3.2 Haastattelun purku

Tässä luvussa nostettu esille haastateltavien kanssa tehdyistä haastatteluista tärkeimmät mielipiteet ja kommentit osana tutkimusta. Luku sisältää myös suoria lainauksia haastateltavilta, mitä oli mahdollista nostaa ilmi. Lainaukset ovat merkitty haastateltavien numeroilla H1-H3, kuka kyseisen lainauksen on sanonut.

Haastatteluissa nousi yleisesti esille kaikkien haastateltavien kanssa, että asuntolainat ovat aineettomia palveluita. Asuntolainat ovat mahdollisesti uusia monimutkaisia käsitteitäkin joillekin asiakkaille erityisesti ensiasunnonostajille. Ensimmäisesti tärkeä tällöin itse asiantuntijana tuntea asuntolainatuotteet, jotta pystyy ne ymmärrettävästi käydä asiakkaille lävitse. Varsinaista tuote myyntiä ei ole vaan räätälöitävä ratkaisut asiakaskohtaisesti tarpeiden mukaan.

*Jos sä jotain myyt, niin kyllä sun pitää siitä itsekin tietää mitä myyt.  
H2*

*Rahoituksen ymmärtäminen ja osaaminen on kaikki kaikessa. On substanssiosaamista kertoa siitä ymmärrettävästi. H3*

*Vaihtelee toki paljon, että minkälainen asiakas sulla siellä on. Onko se ensimmäistä lainaa ottamassa. Tietääkö se yhtään mitään lainasta, sitten taas kenellä on jo useampi laina ollut ja vaihtaa asuntoa niin eri tavalla sit täytyy heidän kanssansa asiaa käydä läpi. H1*

Kaikki haastateltavat kertoivat samaa, että tietous asuntolainosta, alasta ja markkinasta kasvaa kokemuksen kautta, mutta lisäksi niin esihenkilön kanssa sparraamisesta kuin kollegoiden havainnoimisista. Finanssiala on jatkuvassa muutoksessa niin kilpailutilanteen ja saman aikaisesti alan sääntelyn kiristyessä. Ajan tasalla näistä muutoksista haastateltavat kertoivat pysyvänsä pääsääntöisesti pankin sisäisten säännöllisten palaverien kautta niin tiimeittäin kuin laajemminkin pankin sisällä. Pankki huolehtii muutoksien ilmoittamisesta säännöllisesti.

*Kyllä ne täytyy ottaa haltuun ne muutokset, mitä uusia juttuja tulee. Mitä nopeemmin sitä parempi. Enempi joo pankin sisäiset kanavat ja tiedottamiset, mitä kautta tietoa muutoksista. Totta kai nyt tulee ulkopuolelta lehdistä luettua mitä tulossa. H1*

Myyntitaidoista haastateltavien kanssa keskusteltaessa nousi esille asuntolainojen monimutkaisuus ja niiden myynnissä tuotteiden sekä räätälöityjen ratkaisujen tunteminen. Asiantuntijana tarkoitus tarvekartoituksen kautta rakentaa asiakkaalle sopivin ratkaisu. Ratkaisu ei voi kuitenkaan olla pelkkää tuote-esittelyä vaan vuokraikutustaidoilla luoda avoin vuoropuhelukeskustelu asiakkaan kanssa. Nämä kehittyvät erityisesti kokemuksen kautta. Erityisesti asiakkaiden kanssa samalle aaltopituudelle pääseminen auttaa avointa vuoropuhelua.

*Kartoitan ne asiakkaiden tarpeet, enkä sitä mikä meidän tavoite on. Mennään asiakkaan tarpeiden mukaan. Totta kai täytyy kertoa kaikista niin kuin lainaturvasta, vaikka ne sanoisikin, että eivät ole kiinnostuneita, mutta mun tehtävä on tämä kertoa, että meillä on tämä turva olemassa. H1*

Yhden haastateltavan kanssa pääsimme myyntikeskusteluissa syvemmälle asiakkaan päätöksentekoon rahoittavasta pankista. Hyvillä asiakkailla voi olla olemassa oleva lainatarjous useammastakin pankista ja päätöksenteko rahoittavan pankin osalta voi olla asiakkaille haastavaa. Tällöin asiantuntijan reagointikyky ja nopeus nousevat esille päätöksenteossa.

*Huomaa, että ihmiset arvostavat paljon nopeutta. Mitä nopeammin asiakas saa vastauksen sitä vahvemmassa tilanteessa ollaan kilpailutilanteessa. Se reagointi kyky se voi olla asiakkaalle pienestä kiinni, että asiakas päätyy ottamaan juuri kyseisestä pankista rahoituksen.*  
H3

Myyntikeskustelut etenivät haastateltavien kanssa heidän henkilökohtaisiin myyntitaitojen kehittämiseen ja parantamiseen. Suurimmaksi yhteiseksi tekijäksi haastateltavilta nousi kokemus eli jatkuva oppiminen niin omista onnistumisista kuin vastoinkäymisistäkin. Haastateltavat nostivat kaikki esille myös kollegoiden havainnoimiset asiakastapaamisissa, muutenkin hyödyntävät mitä kollegat tekevät onnistuneesti. Kaksi haastateltavaa nostivat esille pankin sisäisesti järjestämät myyntikoulutukset. Yksi haastateltava nostikin, että yrittää poimia muualla asiakkaana itse

*En varsinaisesti siellä asuntolainapuolella, mutta sitten melkein kaikessa muilla puolilla tai aloilla, kun on itse asiakkaana. Vähän sitä seuraa samalla, miten se toinen myyjä tekee ja onko sillä sellaisia hyvä asioita mitkä itseän toimii ja koitan sitten itse niitä ehkä vähä soveltaa asuntolainapuolella myyjänä. H3*

Haastateltavien kanssa keskusteltaessa heidän asenteistaan asuntolainojen myyntiin ja asenteen merkityksestä myynnissä onnistumisessa. Kaikki haastateltavat olivat yhtä mieltä, että positiivisen asenteen merkitys ja halu tehdä asuntolainojen myyntiä on valtava myynnissä onnistumiseen. Myyjän positiivinen asenne välittyi asiakkaille eleistä tai äänestäkin asiakkaille. Positiivinen asenne välittyi asiakkaalle kiinnostuksena hänen asiaansa tai mahdollista ongelmaa kohtaan. Positiivinen asenne mahdollistaa paremmin onnistuneen kohtaamisen ja kanssa käymisen. Positiivista asennetta ruokkiin tietenkin onnistuminen.

*Kyllähän se asenne vaikuttaa totta kai siihen miten työ sujuu... Me puhuttiin tota vaikka sä puhelimesta oot niin kyllähän sun pitäis hymillä siellä kun sä soitat asiakkaalle. Se kuuluu sinne vaikka et näekkään niin äänestä... H1*

Asuntolainojen myyntityössä haastateltavia motivoi yhteisesti onnistumiset eli kaupan ja myynnin teko. Positiiviset asiakaspalautteet olivat myös kaikille yksi motivoiva tekijä. Vastaan tulee myös aina haasteita sekä epäonnistumisia. Yksi haastateltavista nosti esille itsenäisesti oman tekemisen analysointi, olisiko voinut tehdä jotain asioita mahdollisesti toisin, joka olisi voinut vaikuttaa loppu tulemaan. Oppia mahdollisista virheistä, mutta tekemättä jätetty myynti ei kuitenkaan aina ole yksin omissa käsissä, vaan siihen voi vaikuttaa moni asia. Tärkeä kuitenkin päästä asiassa eteenpäin nopeasti kohti seuraavia uusia kohtaamisia asiakkaiden kanssa. Mahdollisissa sisäisissä haasteissa yksi haastateltava nosti esiin empatian eli toisen henkilön näkökulman ymmärtäminen esimerkiksi pankin johdon päätöksestä toimintatapojen muuttamisesta asuntolainojen myynnissä. Taustalla voi olla esimerkiksi finanssialalla sääntelyn muuttuminen tai pankin prosessin kehittäminen kohti parempaa toimintatapaa.

#### **4.4 Johtopäätökset ja yhteenveto**

Opinnäytetyön laadullisella tutkimuksella oli tarkoitus selvittää mitkä ovat rahoitusasiantuntijan myynnin menestystekijät asuntolainan parissa. Tähän tutkimuskysymykseen vastaaminen suoritettiin vertaamalla haastateltavien vastauksia teoriaan Bergström ja Leppänen (2021) myynninmenestykseen vaikuttavat tekijät kuvion neljän mukaan. Myynninmenestystekijöitä verrattiin kolmen päätekijän tiedot, taidot sekä asenne ja motivaation osalta haastateltavien vastauksiin. Haastatteluotanta oli pieni kolme henkilöä ja henkilöt oli valittu tarkoituksenmukaisesti. Tutkimusaineisto jäi tästä syystä pieneksi, mutta pienikin tutkimusaineisto on usein riittävä laadulliselle tutkimukselle (Eskola & Suoranta 1998,18).

Tutkimuksen haastatteluissa kaikki olivat yhtä mieltä, että asuntolainojen myynnissä tieto ja taito niiden ymmärrettävästi esittämisessä vuorovaikutustaidoilla on kaikki kaikessa. Se koostuu niin asuntolainarahoituksen osaamisesta ja tuotetietoudesta eli yksinkertaisesti tietää mitä myy. Vuorovaikutustaitojen taustalla eniten kokemus ja oppiminen, mikä on toiminut ja mikä ei erilaisille asiakkaille. Lisäksi on tärkeää myös tuntea asiakas vahvan tarvekartoituksen kautta, jotta voi luoda asiakkaalle sopivin lainaratkaisu. Kilpailu on kovaa Suomen asuntolai-

namarkkinassa, joten asiakkaat ovat hyvin hintatietoisia esimerkiksi pankin marginaalin osalta. Ettei asuntolainan myynti mene tuote-esittelyksi niin on oltava yleistietoutta ja osata yhdistää ratkaisu taidolla käytäntöihin mitkä asiakkaat ymmärtävät. Haastateltavat nostivatkin esille, että tietojen ja taitojen kehittämisessä taustalla on säännölliset pankin sisäiset koulutukset erityisesti, mutta tarvittaessa myös esihenkilön valmentavat sparrit.

Tutkimuksessa nousi vahvasti esille, että jokaisella haastateltavalla oli positiivinen asenne myyntityötä kohtaan. Heidän motivaatiansa työtä kohtaa piristää onnistumiset myynissä eli tuloksien saavuttaminen. Haastateltavat olivat kohdanneet ja kohtaavat edelleenkin jatkuvasti haasteita ja vastoinkäymisiä. Heitä kuitenkin yhdisti tapa oppia vastoinkäymisistä ja mennä eteenpäin kohti seuraavia myyntikohtaamisia. Haastateltavat myönsivät, että kokemus on ollut yksi merkittävä tekijä mikä on ohjannut heidän toimintaansa. Haastattelijoilta ei kuitenkaan vahvasti noussut esille Bergström ja Leppänen (2021, luku 5.5.) kuvion neljän kannusteita. Yksi haastateltavista nosti palkkauksen ja palkitsemisen esille haastatteluissa, mutta kaksi muuta eivät osana heidän motivaatiansa myyntityötä asuntolainojen parissa kohtaan. Yleisesti haastateltavien vastaukset olivat rinnastettavissa Bergström ja Leppänen (2021, luku 5.5.) kuvion neljä asenteseen ja motivaatioon, sekä mitkä tekijät niihin vaikuttavat.

Haastateltavien vastaukset heidän asuntolainamyymintimenestykseensä vaikuttavista tekijöistä olivat, joko rinnastettavissa täysin tai osittain kuvion neljä Bergström & Leppänen (2021, luku 5.5.) tekijöihin. Kuvion 4 kaikkiin tekijöihin ainakin joku haastateltavista joko käytti samaa tai vähintään rivien välistä oli luettavissa olevia tekijöitä. Suuremmalla haastattelujoukolla tekijät olisi voitu mahdollisesti kattaa vielä laajemmin. Huomioitavaa kuitenkin yhden haastateltavan vastauksista, että asuntolainamyynnissä ei ole tarvetta luoda asiakkaalle tarvetta, vaan asiakkaalle yleisesti ottaen on jo muodostunut tarve sille, kun lainatapaamisessa ollaan. Tämä poikkeuksena mahdollisesti moneen muuhun alaan ja tuotteiden tai ratkaisujen myyntiin, joissa täytyy ensin luoda myös tarve palvelulle tai tuotteelle. Tutkimuksesta voidaan todeta, että käytännön asuntolainamyynnin menestystekijät eivät eroa teorian kuvion 4 menestystekijöistä.

## 5 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuoda tietoon rahoitusasiantuntijan myynnin menestystekijät uusille pankkien rahoitusasiantuntijoille, jotka tulevat työskentelemään henkilöasiakkaiden asuntolainojen myynnin parissa. Osana työtä selvitettiin asuntolainan myönnössä keskeisimmät käsitteet, mistä asuntolainan tuotto muodostuu pankille ja mitkä ovat rahoitusasiantuntijan myynnin menestystekijät asuntolainan parissa. Opinnäytetyö jaettu teoriaosuuteen ja tutkimusosuuteen, joista teoriaosuudella tarkoitus vastata kahteen ensimmäiseen tutkimuskysymykseen ”Mitkä ovat asuntolainan myönnössä keskeisimmät käsitteet?” ja ”Mistä asuntolainan tuotto pankille koostuu?”. Kolmanteen tutkimuskysymykseen ”Mitkä ovat rahoitusasiantuntijan myynnin menestystekijät?” vastataan teorialla sekä opinnäytetyössä tehdyllä laadullisella tutkimuksella.

Asuntolainan myöntöä pankilta henkilöasiakkaille ohjaavat monet tekijät. Ensinnäkin pankkiala on hyvin säänneltyä EU-tasolla ja Suomessakin toimintaa ohjaa Finanssivalvonnan määräykset ja ohjeistukset. Pankkien on suojauduttava luottoriskeiltä. Keskeisimpänä käsitteenä asuntolainan myönnössä on luotonhakijan luottokelpoisuus eli luotonhakijan kykyyn selviytyä velasta säännöllisillä tuloilla. Osana luottokelpoisuutta ovat siis luotonhakijan riittävä maksukyky, positiiviset luottotiedot ja riittävät vakuudet.

Asuntolainan tuotto pankeille perustuu korkokatteeseen, joka muodostuu otto- ja antolainauksesta. Korkokatteeseen vaikuttaa markkinakorkojen tilanne, ovatko ne korkealla vai alhaalla. Antolainauksen kautta pankit hinnoittelevat asuntolainan marginaalin asiakaskohtaisesti perustuen asiakkaan maksukykyyn, vakuuksiin ja muuhun asiakkuuteen pankissa. Pankit saavat muita tuottoja asuntolainoista sekä muista palveluista perityistä palkkioista.

Finanssialan palvelut ovat aineettomia palveluita ja niiden keskiössä on asiakkaan taloudellinen tilanne. Lisäksi asuntolainat voidaan nähdä monimutkaisina palveluina, joten neuvonnan merkitys niiden myynnissä korostuu. Asuntolainojen myynnissä keskeisenä tekijänä onkin tarvekartoitus ja sen kautta asiakkaalle sopivan räätälöidyn ratkaisun luominen. Myyntiprosessi käynnistyy, kun asiakas

tunnistaa tuotteen tai palvelun tarpeen, joka asuntolainan osalta tarkoittaa asunnon hankintaa ja yleisimmin lainahakemuksen tekemisestä pankille. Myyjän menestystekijät myyntiprosessissa muodostuu Bergström ja Leppäsen (2021, luku 5.5.) mukaan tiedoista, taidoista sekä asenteesta ja motivaatiosta. Nämä muodostuvat mm. myyjän koulutuksesta ja kokemuksista. Rahoitusasiantuntijan myynnin menestystekijät saatiin vertaamalla haastateltavien rahoitusasiantuntijoiden vastauksia heidän myynnin menestystekijöistään Bergström ja Leppäsen (2021) Myyjän menestystekijöihin kuvion neljä mukaan. Tutkimuksen lopputulemana rahoitusasiantuntijoiden vastaukset rahoitusasiantuntijan myynninmenestystekijöistä olivat rinnastettavissa, joko täysin tai osittain kuvion neljä Bergström ja Leppänen (2021, luku 5.5.) tekijöihin.

Opinnäytetyö antaa uudelle pankin rahoitusasiantuntijalle tiedot myynnin menestystekijöistä asuntolainojen myynnissä. Idea aiheeseen muodostui omasta kokemuksesta aloittaessa ja toimiessani rahoitusasiantuntijana pankissa. Ennen työskentelyä rahoitusasiantuntijan roolissa minulla ei ollut mitään käsitystä pankin ja rahoitusasiantuntijan roolista tai näkökulmasta asuntolainanmyönnössä. Tästä syystä työtehtävän omaksuminen oli alkuun haastavaa. Opinnäytetyön ideana ei ollut luoda ohjeetta tai opasta yksityiskohtaisesti vaihteittain vaan auttaa luomaan pohjaa asuntolainan myönnön osalta keskeisimmillä käsitteillä ja mitkä tekijät toimivat asuntolainojen myynnissä menestystekijöinä. Opinnäytetyöstä voi olla myös hyötyä asuntolainan hakijalle auttamalla ymmärtämään pankin näkökulmaa asuntolainanmyönnölle ja mitkä tekijät määrittävät hänelle mahdollisesti myönnettävän asuntolainan.

Jatkotutkimusehdotuksena opinnäytetyön myötä nousi esille tutkia asiaa laajemmalla otannalla haastatella rahoitusasiantuntijoita ja verrata muuttuuko pienemmän otannan tulokset laajempaan otantaan haastatteluita. Toisena jatkotutkimusehdotuksena tutkia asuntolainarahoituksen kuluja pankille tarkemmin, mistä ne koostuvat. Nyt opinnäytetyössä otettiin kantaa vain mistä asuntolainan tuotto pankille koostuu.

## LÄHTEET

Aktia. 2024. Mitä eri korkovaihtoehdot tarkoittavat?. Verkkosivu. Viitattu 10.11.2024. <https://www.aktia.fi/fi/usein-kysytyt-kysymykset/kategoria/lainat/muutokset-lainoihin/mita-eri-korkovaihtoehdot-tarkoittavat>

Alhonsuo, S., Nisén, A., Nousiainen, S., Pellikka, T. & Sundberg, S. 2012. Finanssitoiminnan käsikirja. 2. uud. painos. Jyväskylä: Bookwell Oy.

Bergström, S. & Leppänen, A. 2021. Yrityksen asiakasmarkkinointi. E-kirja. 19. uud. painos. Helsinki: Edita Publishing Oy. Viitattu 16.11.2024. Vaatii käyttöoikeuden. <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789513783082>

Danske Bank. n.d. Vakuudet asuntolainalle – millaisia vaihtoehtoja minulla on?. Verkkosivu. Viitattu 24.11.2024. <https://danskebank.fi/sinulle/elamantilan-teeni/asuntokaupoilla/asunnon-osto/askelmerkit/vakuudet-asuntolainalle-millaisia-vaihtoehtoja-minulla-on>

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Euroopan keskuspankki. 2020. Mitä ovat varaukset ja miten järjestämättömistä lainoista aiheutuvat tappiot katetaan?. Verkkosivu. Viitattu 28.09.2024. [https://www.bankingsupervision.europa.eu/about/ssmexplained/html/provisions\\_and\\_nplcoverage.fi.html](https://www.bankingsupervision.europa.eu/about/ssmexplained/html/provisions_and_nplcoverage.fi.html)

Finanssialalle. 2018a. Luoton myöntämisen edellytykset. Verkkosivu. Viitattu 03.10.2024. <https://www.finanssialalle.fi/opintomateriaalit/finanssialan-perusteet/pankkiala/henkiloasiakkaan-rahoituspalvelut/luoton-myontamisen-edellytykset.html>

Finanssialalle. 2018b. Pankkien tehtävät. Verkkosivu. Viitattu 18.02.2024. <https://www.finanssialalle.fi/opintomateriaalit/finanssialan-perusteet/finanssialalla-toimiminen/finanssimarkkinoiden-toimijat/pankkien-tehtavat.html>

Finanssivalvonta. 2018a. Määräykset ja ohjeet 4/2018. 4. Luottoriskien hallinnan ja luottokelpoisuuden arvioinnin keskeiset periaatteet, 11. Finanssivalvonta 05.03.2018. Viitattu 18.02.2024. [https://www.finanssivalvonta.fi/globalassets/fi/saantely/maarayskokoelma/2018/04\\_2018/2018\\_04.m3.pdf](https://www.finanssivalvonta.fi/globalassets/fi/saantely/maarayskokoelma/2018/04_2018/2018_04.m3.pdf)

Finanssivalvonta. 2018b. Takaus ja panttaus. Verkkosivu. Viitattu 18.02.2024. <https://www.finanssivalvonta.fi/kuluttajansuoja/pankkipalvelut/takaus-ja-panttaus/>

Finanssivalvonta. 2020. Asuntolainat ja lainakatto. Verkkosivu. Viitattu 13.10.2024. <https://www.finanssivalvonta.fi/kuluttajansuoja/pankkipalvelut/asuntolainat-ja-lainakatto/>

Finanssivalvonta. 2023. Arvopaperistaminen. Verkkosivu. Viitattu 18.02.2024. <https://www.finanssivalvonta.fi/saantely/saantelykokonaisuudet/arvopaperistaminen/>

FIVA/2022/252. 2022. Finanssivalvonnan johtokunnan päätös makrovakausvälien soveltamisesta. Viitattu 03.10.2024. [https://www.finanssivalvonta.fi/contentassets/9b1b4d24040649e1b3d3a1d167fd485e/mv\\_27062022/makrova-kauspaatos\\_27062022.pdf](https://www.finanssivalvonta.fi/contentassets/9b1b4d24040649e1b3d3a1d167fd485e/mv_27062022/makrova-kauspaatos_27062022.pdf)

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. 19. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Jokitalo, J. 2016. Myyntikolmio. Amatööristä huippumyyjäksi. Keuruu: Otavan kirjapaino

Kortelainen, M. & Kyrö, J. 2015. Myynnin ammattilaisena – Ammattimainen myyntityö yritysympäristössä. Keuruu: Edita Publishing Oy.

Koulu, R. & Lindfors, H. 2021. Maksukyvyttömyys: yritys velkojana ja velallisenä. E-kirja. Helsinki: Kauppakamari. Viitattu 06.10.2024. Vaatii käyttöoikeuden. [https://kauppakamaritieto-fi.libproxy.tuni.fi/ammattikirjasto/teos/maksukyvyttömyys-2021#kohta:Maksuky\(\(ad\)vytt\(\(f6\)myys\(\(20\)\(\(2013\)\(\(20\)yritys\(\(20\)velkojana\(\(20\)ja\(\(20\)velal\(\(ad\)lisena](https://kauppakamaritieto-fi.libproxy.tuni.fi/ammattikirjasto/teos/maksukyvyttömyys-2021#kohta:Maksuky((ad)vytt((f6)myys((20)((2013)((20)yritys((20)velkojana((20)ja((20)velal((ad)lisena) ’

Kylmä, J. & Juvakka, T. 2014. Laadullinen terveystutkimus. Porvoo: Edita Publishing Oy.

Lassila, A. 2021. Asuntolaina-markkinalla menossa raju muutos. HS-analyysi 10.02.2021. Viitattu 10.11.2024. <https://www.hs.fi/talous/art-2000007795252.html>

Luottolaitoslaki 8.8.2014/610. Laki luottolaitostoiminnasta. Viitattu 18.02.2024. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20140610>

Maanmittauslaitos. 2024. Rekisteröi kiinteistön omistusoikeus hakemalla lainhuutoa. Verkkosivu. Viitattu 13.10.2024. <https://www.maanmittauslaitos.fi/kiinteistot/kiinteiston-omistajalle/rekisteroi-kiinteiston-omistusoikeus>

Makkonen, A. 2016. Asunto- ja kuluttajarahojus. E-kirja. Helsinki: Alma Talent Oy. Viitattu 06.10.2024. Vaatii käyttöoikeuden. [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.libproxy.tuni.fi/teos/BAXBXBATEBIEC#/kohta:Asunto-\(\(20\)ja\(\(20\)kuluttajarahojus/piste:b0](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.libproxy.tuni.fi/teos/BAXBXBATEBIEC#/kohta:Asunto-((20)ja((20)kuluttajarahojus/piste:b0)

Nordea. 2024. Asuntolainan korko. Verkkosivu. Viitattu 10.11.2024. <https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/palvelumme/lainat/asuntolainat/asuntolainan-korko.html>

Nordea. n.d. Asuntolaina. Verkkosivu. Viitattu 18.02.2024. <https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/palvelumme/lainat/asuntolainat/asuntolaina.html>

OP. n.d. Asuntolaina. Verkkosivu. Viitattu 18.02.2024. <https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/lainat-ja-asunnot/asuntolaina>

OP. n.d. Asuntolainan korko. Verkkosivu. Viitattu 10.11.2024.  
<https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/lainat-ja-asunnot/korot-ja-hinnat>

OP. 2024. Talletuskorko. Verkkosivu. Viitattu 27.10.2024. <https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/paivittaiset/tilit/talletuskorko>

Pankkiasiat.fi. n.d. Korkokate. Verkkosivu. Viitattu 18.02.2024. <https://pankki-asiat.fi/korkokate>

Pankkiasiat. n.d. Antolainaus. Verkkosivu. Viitattu 27.10.2024. <https://pankki-asiat.fi/antolainaus>

Pankkiasiat. n.d. Luottoriski. Verkkosivu. Viitattu 18.02.2024. <https://pankki-asiat.fi/luottoriski>

Pankkiasiat. n.d. Ottolainaus. Verkkosivu. Viitattu 12.09.2024. <https://pankki-asiat.fi/ottolainaus>

Pikkarainen, V. 2022. Positiivinen luottotietorekisteri – mitä, miksi ja milloin? Verkkosivu. Viitattu 06.10.2024. <https://www.finanssiala.fi/kolumni/positiivinen-luottotietorekisteri-%E2%88%92-mita-miksi-ja-milloin/>

Puusa, A., Juuti, P. & Aaltio, I. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus. Viitattu 30.11.2024. Vaatii käyttöoikeuden. <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789523456167>

Rahalaitos. n.d. Luottokelpoisuus. Verkkosivu. Viitattu 18.02.2024.  
<https://www.rahalaitos.fi/luottokelpoisuus>

Rubanovitsch, M D. & Aalto, Elina. 2007. Myy enemmän - myy paremmin. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Sortter.fi. 2024. Mikä on lainan stressitesti?. Verkkosivu. Viitattu 03.1.2024.  
<https://sortter.fi/lainan-stressitesti/>

STT. 2024. Alkuvuodesta 2024 mökkilainoja nostettiin viime vuoden tahtiin. Suomen pankki tiedote 29.07.2024. Viitattu 17.11.2024.  
<https://www.sttinfo.fi/tiedote/70391620/alkuvuodesta-2024-mokkilainoja-nostettiin-viime-vuoden-tahtiin?publisherId=1865&lang=fi>

Suomen Pankki. 2022. Rahoitusjärjestelmä. Verkkosivu. Viitattu 18.02.2024.  
<https://www.suomenpankki.fi/fi/rahoitusvakaus/rahoitusjarjestelma-lyhyesti/>

Suomen Pankki. 2023. Tilastot. Suomessa toimivien luottolaitosten markkinaosuudet. Verkkosivu. Viitattu 18.02.2024. [https://www.suomenpankki.fi/fi/Tilastot/rahallaitosten-tase-lainat-ja-talletukset-ja-korot/taulukot/rati-taulukot-fi/markkinaosuudet\\_luottolaitokset\\_fi/](https://www.suomenpankki.fi/fi/Tilastot/rahallaitosten-tase-lainat-ja-talletukset-ja-korot/taulukot/rati-taulukot-fi/markkinaosuudet_luottolaitokset_fi/)

Suomen Pankki. 2024. Euriborkorot. Verkkosivu. Viitattu 10.11.2024.

<https://www.suomenpankki.fi/fi/tilastot/korot-ja-valuuttakurssit/euriborkorot/>

Suomen Pankki. 2024. Rahalaitosten asuntolainakanta korkosidonnaisuuksittain.

Verkkosivu. Viitattu 17.11.2024. [https://www.suomenpankki.fi/fi/tilastot/taulukot-ja-kuviot/rahalaitosten-tase-lainat-ja-talletukset-ja-korot/kuviot/rati-kuviot-fi/asuntolainakanta\\_korkosidonnaisuuksittain\\_rl\\_chrt\\_fi\\_old/](https://www.suomenpankki.fi/fi/tilastot/taulukot-ja-kuviot/rahalaitosten-tase-lainat-ja-talletukset-ja-korot/kuviot/rati-kuviot-fi/asuntolainakanta_korkosidonnaisuuksittain_rl_chrt_fi_old/)

Suomen Pankki. 2024. Talletuspankkien viitekorkojen kehitys viime vuosina.

Verkkosivu. Kuvio. Viitattu 10.11.2024. [https://www.suomenpankki.fi/fi/Tilastot/korot/kuviot/korot\\_kuviot/viitekorot\\_chrt\\_fi/](https://www.suomenpankki.fi/fi/Tilastot/korot/kuviot/korot_kuviot/viitekorot_chrt_fi/)

S-pankki. 2023. Osakekirjat sähköisiksi 10 vuoden kuluessa – Näin hoidat rekisteröinnin.

Verkkosivu. Viitattu 13.10.2024. <https://www.s-pankki.fi/fi/artikkelit/osa-kekirjat-sahkoisiksi-10-vuoden-kuluessa--nain-hoidat-rekisteroinnin/>

Taipalus, K. 2002. Arvopaperistaminen ja sen soveltaminen Suomessa. Kirjoitettu 20.06.2002.

Markka & Talous -lehden 10. vuosikerta. Verkkosivu. Viitattu 17.11.2024.

<https://publications.bof.fi/bitstream/handle/10024/51099/164500.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Takuusaatio. n.d. Luottotietojen tarkistaminen. Verkkosivu. Viitattu 06.10.2024.

<https://www.takuusaatio.fi/selviydy-veloistasi/maksuhairiomerkinta/luottotietojen-tarkistaminen/>

Talousviisas.fi. 2020. Asuntolainan marginaali: pankit vertailussa. Verkkosivu.

Viitattu 10.11.2024. <https://www.talousviisas.fi/asuntolainan-marginaali-pankit-vertailussa/>

Vero. 2024. Rekisteri ehkäisee kotitalouksien ylivelkaantumista. Verkkosivu. Viitattu 06.10.2024.

<https://www.vero.fi/positiivinenluottotietorekisteri/tietoa-rekisterista/>

Verrattu.fi. n.d. Nimelliskorko, todellinen vuosikorko ja viitekorko – mitä termit tarkoittava?.

Verkkosivu. Viitattu 18.02.2024. <https://verrattu.fi/mita-tarκοittaa-todellinen-vuosikorko-viitekorko-nimelliskorko/>

Ylikoski, T. Järvinen, R. & Rosti, P. 2006. Hyvä asiakaspalvelu – menestystekijä finanssialalla. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy.

## LIITTEET

### Liite 1. Haastatteluteemat ja esimerkkikysymykset

#### Tiedot

1. Mitkä ovat tärkeimmät tiedot, joita rahoitusasiantuntijan tulisi hallita asuntolainojen myynnissä?
2. Miten pysyt ajan tasalla alan muutoksista ja lainsäädännöstä?
3. Mitä tietolähteitä käytät tai hyödynnät päätöksenteossa asiakkaiden kanssa?

#### Taidot

1. Mitkä myyntitaidot koet tärkeimmiksi asuntolainojen myynnissä?
2. Miten kehität ja parannat myyntitaitojasi jatkuvasti?
3. Voitko kertoa esimerkin tilanteesta, jossa olisit käyttänyt vuorovaikutustaitojasi menestyksekkäästi?
4. Miten analysoit asiakkaiden tarpeita ja miten se vaikuttaa myyntitaktiikkaasi?

#### Asenne ja motivaatio

1. Miten asenteesi vaikuttaa suoriutumiseesi rahoitusasiantuntijana?
2. Mitkä tekijät motivoivat sinua myyntityössä?
3. Miten käsittelet epäonnistumisia ja haasteita myyntityössä?
4. Miten pidät yllä positiivista asennetta tiukoissa tilanteissa asiakkaiden kanssa?