

Opinnäytetyö (AMK)

Myyntityön koulutusohjelma

Rahoitus- ja vakuutuspalvelut

2016

Niko Prusi

# PANKKI X:N ASUNTORAHOITUS- PROSESSIN ASIAKASKOKEMUS

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Myyntityön koulutusohjelma

2016 | 39

Ohjaaja | Jukka Rantala

Niko Prusi

## PANKKI X:N ASUNTORAHOITUSPROSESSIN ASIAKASKOKEMUS

Tämä opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona Pankki X:lle, joka halusi lisää tietoa siitä, miten nuoret asiakkaat kokevat rahoitusprosessin ja millaisia odotuksia heillä on sen suhteen. Tavoitteena oli, että tulosten perusteella Pankki X pystyy kehittämään rahoitusprosessiaan nuorten asiakkaiden odotuksia vastaavaksi ja tätä kautta luomaan paremman asiakaskokemuksen.

Opinnäytetyön teoriaosassa perehdytään asuntorahoitusprosessiin, jossa käydään läpi rahoitusprosessin eri vaiheita ja määritellään ensiasunnon ostaja. Toisena teoriana perehdytään asiakaskokemuksen teoriaan finanssipalveluita ostettaessa. Tutkimuksen empiirisessä osassa esitellään Pankki X:n asiakkaille puhelimitse tehtyjen teemahaastatteluiden tuloksia.

Haastattelujen tuloksista voidaan vetää johtopäätös, että asiakkaiden tietotaso laina-asioissa on matala. Vaikka digitalisaation myötä asiakkaiden olisi mahdollista hoitaa myös laina-asioitaan suurimmalta osalta digitaalisten kanavien kautta, matalan tietotason vuoksi he hakeutuvat perinteisten kanavien luo, kuten konttoriin. Asiakkaille ei ole tarpeeksi tietoa tai realistista käsitystä lainaproessin eri vaiheista ja niiden kestosta. Kehitysehdotuksena toimeksiantajalle on, että asiakkaiden tietotasoa lähdeittäisiin aktiivisesti nostamaan esimerkiksi infotilaisuuksien ja lainaneuvottelussa tapahtuvan tiedonannon kautta.

### ASIASANAT:

Asuntolaina, rahoitusprosessi, ensiasunto, asiakaskokemus

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Professional Sales | Financing and Insurance Services

2016 | 39

Instructor | Jukka Rantala

Niko Prusi

## THE CUSTOMER EXPERIENCE OF FINANCING IN BANK X

This study was made as an assignment to Bank X, which wanted more knowledge on how the young customers experience their financing process and what expectations they possibly have. The goal was that based on the results of this thesis the bank could develop their financing process so that it better matches with the customers' expectations and therefore Bank X would be able to create a better customer experience.

The theory part of this study presents the theory of financing and the different phases of it. The second theory covers the theory of customer experience when purchasing a financial service. In the empirical section the Bank's customers were interviewed by phone as a theme interview. The results of these interviews are also shown in this section.

By the results of the interviews a conclusion can be drawn that the customers' level of knowledge on financing matters is low. Even though digital channels allow customers to take care of their loans more easily, customers tend to use more traditional channels, such as branches, to get more personal service and guidance. The customers don't have enough knowledge to form realistic expectations of the duration of the process and its phases. The principal should actively take measures to increase the level of customers' knowledge. Such measures could be to organize events where customers could get the information they need or to give the information during the loan negotiation.

KEYWORDS:

Mortgage, financing process, customer experience

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>6</b>
<b>2 ASUNTORAHOITUS</b>	<b>8</b>
2.1.1 Tiedonanto	8
2.1.2 Luottihakemus	8
2.1.3 Luoton hinta	10
2.1.4 Luoton lyhennystapa	10
2.1.5 Vakuudet	11
2.1.6 Lainakatto	12
2.1.7 Riskienhallintatuotteet	14
2.1.8 Luottotarjous	15
2.2 Ensiasunnon ostaja	16
2.2.1 Asuntosäästöpalkkiojärjestelmä	16
2.2.2 Varainsiirtoverovapaus	17
2.2.3 Ensiasunnon korkovähennys	17
<b>3 ASIAKASKOKEMUS</b>	<b>19</b>
3.1 Asiakaskokemuksen mittaaminen	20
3.1.1 NPS	20
3.2 Finanssipalvelun ostoprosessin vaiheet	20
<b>4 PANKKI X:N ASIAKASKOKEMUSKYSELY</b>	<b>25</b>
4.1 Lähtötilanne	25
4.2 Tutkimuksen tavoitteet	25
4.3 Tutkimuksen toteutus	26
4.4 Teemahaastattelun tulokset	27
4.5 Haastateltava asiakasryhmä	28
<b>5 JOHTOPÄÄTÖKSET</b>	<b>36</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>39</b>
<b>KUVIOT</b>	
Kaavio 1, Kanavan valinta lainaprosessin aloitukseen	29

Kaavio 2, Miksi asiakas valitsi Pankki X:n	33
Kaavio 3, Asumisen suunnitelmat 10 vuoden sisällä	34
Kaavio 4, NPS	35

# 1 JOHDANTO

Digitaalisuuden myötä asuntorahoituksen hakemisen prosessi on jatkuvasti kehittymässä ja muuttumassa. Ensikontaktin pankkiin voi nykyään tehdä perinteisten kanavien, kuten konttorin, lisäksi myös digitaalisia kanavia käyttäen suoraan jättämällä lainahakemuksen verkossa. Tiedonhaku on nykyään helpompaa ja toisaalta haastavampakin, sillä tietoa on saatavilla valtavia määriä. Finanssipalveluiden monimutkaisuuden takia asiaan perehtymättömän haasteena on löytää oleellinen tieto ja ymmärrys rahoitusprosessin kulusta, jonka kautta prosessista muodostuisi realistinen kuva. Kun asiakkaalla on realistinen kuva lainaprosessin kulusta, odotukset pankkia kohtaan ovat myös realistiset eikä asiakkaille tule pettymyksiä. Tämän takia on tarpeen selvittää millaisia odotuksia asiakkailla on.

Tämä opinnäytetyö tehdään toimeksiantona pankille, joka on Varsinais-Suomessa paikallisesti toimiva finanssilaitos. Toimeksiantaja halusi pysyä anonyyminä, joten tässä opinnäytetyössä toimeksiantajasta puhutaan nimellä Pankki X.

Tutkimuksen päätavoite on selvittää millaisia odotuksia asuntolainaa pankilta ensimmäistä kertaa hakevilla asiakkailla on prosessiin liittyen, mitkä tekijät siihen vaikuttavat ja millainen on Pankki X:n luoma asiakaskokemus asuntolainaprosessissa.

Toimeksiantajalla ei ole tarpeeksi tietoa siitä, että eroavatko nuorten odotukset ja tarpeet muiden asuntorahoitusta hakevien odotuksista ja tarpeista. Tämän opinnäytetyön kautta tulevien tietojen perusteella toimeksiantajana toimivan pankin on mahdollista kehittää prosessinsa toimivuutta tälle kohderyhmälle ja näin parantaa asiakaskokemusta. Tutkimus rajataan koskemaan 18-30-vuotiaita Pankki X:ltä ensiasuntoa varten rahoitusta hakeneita nuoria asiakkaita, jotka eivät olleet vielä käyneet läpi asuntolainaprosessia. Otan tutkimukseen mukaan sekä yksin rahoitusta hakevat että puolison kanssa rahoitusta hakevat asiakkaat.

Tämän opinnäytetyön teoriaosuus koostuu asuntorahoituksen ja asiakaskokemuksen teoriasta. Asuntorahoituksen osiossa käydään läpi asuntolainaprosessin eri vaiheita sekä määritellään ensiasunnon ostaja. Asiakaskokemuksen osiossa esitellään asiakaskokemuksen teoriaa ja käydään läpi finanssipalvelun ostoprosessin vaiheet asiakkaan näkökulmasta. Pankki X:n asiakaskokemuskysely-osiossa esitellään puhelimitse käyty-

jen teemahaastattelujen kysymyksiä ja tuloksia. Johtopäätöksissä esitellään yhteenveto haastattelujen tuloksissa ja niistä tehdyt johtopäätökset sekä kehitysideat toimik-  
siantajalle.

## 2 ASUNTORAHOITUS

”Asuntoluotto on merkittävä sopimus, sillä se on kotitalouksien taloudellisesti suurin, monimutkaisin ja pitkäkestoinen velkasopimus, johon elämän aikana sitoudutaan.” Kotitalouksien suurin ja tärkein varallisuuden muoto on juuri asuntoluoton avulla kertyvä asuntovarallisuus. Kuluttajaluotoista euromääräisesti suurimman osuuden muodostavat asuntoluotot, joiden käyttötarkoitus on joko hankkia asunto tai peruskorjata asuntoa. Pidentyneet luottoajat ja matala korkotaso ovat aiheuttaneet asuntoluottojen määrään voimakasta kasvua, sillä asuntoluotot ovat nyt useampien kotitalouksien saatavilla. (Niemi 2013, 15.)

### 2.1.1 Tiedonanto

Luottolaitosten toiminta on tarkoin säänneltyä ja valvottua. Sääntelyn taustalla on vaatimus rahamarkkinoiden vakauden, turvallisuuden ja luotettavuuden turvaamisesta. Luotonantajilla on erilaisia lakisääteisiä velvollisuuksia joiden tarkoituksena on turvata luottolaitoksen lisäksi asiakasta riskeiltä (Niemi 2013, 141.)

Lojaliteettivelvollisuudella tarkoitetaan vastapuolen eduista huolehtimisvelvollisuutta, eli velvollisuutta ottaa vastapuolen edut huomioon kohtuullisessa määrin. Asuntoluoton näkökulmasta katsottuna pankki on asiantuntija, jonka tulee korostuneesti ottaa huomioon, se ettei toinen osapuoli ehkä riittävästi tunne sääntöjä tai teoriaa, joiden mukaan toimia asuntoluottoon liittyvissä asioissa. Lainasopimuksen pituuden ja luoton määrän vuoksi on syytä kiinnittää erityistä huomiota lojaliteettivelvollisuuteen. Selonottovelvollisuuden vuoksi pankeilla on velvollisuus hankkia riittävästi oikeaa tietoa tehdäkseen hyvän pankkitavan mukaisen luottopäätöksen. (Niemi 2013, 146.)

### 2.1.2 Luottihakemus

”Internetin, verkkopankkien ja mobiilipalveluiden asema luoton hakemisen ja luottosopimusten tekemisen kanavana on koko ajan kasvattanut merkitystään. Niitä käytetään luotonantotilanteissa paitsi luottihakemuksen lähettämiseen, myös sopimusten tekemiseen.” (Makkonen 2012, 79.)



Pankeilla on lakiin perustuva velvollisuus tuntea ja tunnistaa asiakkaansa. Luotonhakijan kohdalla tämä tarkoittaa asiakkaan tunnistamista viranomaisen myöntämästä asiakirjasta sekä selvittämällä asiakkaan taloudellista asemaa. Kun asiakkaan taloudelliset asiat tunnetaan riittävän hyvin, voidaan vähentää ongelmia, kuten ylivelkaantumista. Luotonhakijan tulee lainhakemuksen tai –neuvottelun yhteydessä antaa tiedonantovelvollisuutensa mukaisesti totuudenmukaiset tiedot kysytyistä talouteen liittyvistä asioista, kuten tuloista, menoista ja vastuista. Näitä tietoja käytetään luoton takaisinmaksukyvyn arviointiin. (Niemi 2013, 234-237.)

”Luotonhakijan luottokelpoisuutta voidaan arvioida tarkastelemalla esimerkiksi hakijan siviilisäätyä, työsuhteen kestoa, asumismuotoa, ikää, tuloja, velkaantuneisuutta ja maksukäyttäytymistä sekä muita hakijan maksukykyä ennustavia tekijöitä.” Luotonhakijan tietoja luottoluokitusta varten kerätään kysymisen lisäksi käyttämällä eri rekisterien, kuten esimerkiksi luottotietorekisterin tietoja ja tallentamalla ne luottohakemuksen liitteeksi. (Niemi 2013, 236-237.)

Luoton takaisinmaksukyvyn kannalta tärkeimpiä ovat säännölliset ansio- tai pääomatulot. Yleisimpiä ansiotuloja ovat palkka- ja eläketulot ja pääomatuloista yleisin on sijoitusasunnon vuokraamisesta saatavat tulot. Luottokäytännössä on tyypillistä tiedustella työsuhteen laadusta, eli onko työsuhde määräaikainen tai vakituinen. Tähän liittyy vahvasti koulutustausta sekä alan työllisyysnäkökulmat. Käytännössä on havaittu, että yksityishenkilöiden on vaikeaa arvioida menojaan. Kulutusmenot lasketaankin usein tilastollisten euromäärien mukaisesti talouden koon perusteella, jonka avulla saadaan varsin realistisia arvioita. Olemassa olevista luotoista tiedustellaan käytännössä ainakin luottojen kuukausierien kokonaismäärät. Asuntoluotonannossa on vakiintunut käytäntö, että luotonhakijan on eriteltävä voimassaolevat luotot ja luottojen käyttötarkoitukset. Asuntoluottoa ei pidetä yhtä suurena rasitteena luottokelpoisuudelle, sillä se on tietyllä tapaa vaihtoehtoiskustannus vuokran maksulle. Luotonhakijalta tiedustellaan myös asevelvollisuuden suorittamista maksukyvyn arviointia varten. Mikäli asevelvollisuus tai vaihtoehtoisesti siviilipalvelus suoritetaan luottoaikana, ansiotulot poistuvat tai ainakin merkittävästi alenevat, jolla on luonnollisesti suora vaikutus luoton takaisinmaksukykyyn. Asevelvollisuuden suorittamisesta saa kysyä vain asevelvollisilta, eli alle 30-vuotiailta eikä asevelvollisuuden suorittamisesta saa kysyä tarkempia tietoja, vain onko velvollisuus suoritettu. (Makkonen 2012, 119-123.)

### 2.1.3 Luoton hinta

”Asuntoluoton hinta muodostuu asuntolainan korosta ja lainasta perittävistä muista kustannuksista, kuten toimitusmaksuista.” Luottoneuvottelun yhteydessä annettava hinta voi olla vasta arvio korosta ja lopullinen luoton hinta määräytyy vasta luottotarjouksen perusteella. Myönnettävän lainan hintaan vaikuttavat muun muassa luoton määrä, luototusaste, henkilökohtainen takaisinmaksukyky ja asiakassuhde pankkiin. Luoton korko muodostuu viitekorosta ja pankin marginaalista. Marginaalista pankki saa tuoton luoton myöntämisestä ja marginaali peilaa riskin hintaa. Luotonhakija valitsee viitekoron euriborkorosta, primekorosta ja kiinteästä korosta. Euriborkorko on päivittäin muuttuva euroalueen rahamarkkinoiden viitekorko. Asuntolaina voidaan sitoa esimerkiksi kolmen tai kahdentoista kuukauden euriboriin, jolloin korko vaihtuu joko kolmen tai kahdentoista kuukauden välein euriborin arvon mukaan. Lainaa lyhennetään kuitenkin normaalisti maksusuunnitelman mukaisesti, eli yleensä kerran kuukaudessa. Primekorko on pankin itse määrittelemä viitekorko, joka päätetään hallinnollisella päätöksellä perustuen sen talouden yleisiin kehitysnäkymiin. Kiinteä korko on korko, joka asetetaan pitkäksi ajaksi, esimerkiksi viideksi, kymmeneksi tai 15 vuodeksi. Kiinteä korko ei muutu korkotason vaihtelusta huolimatta. (Niemi 2013, 243-245.)

Viisi vuotta sitten, vuonna 2011, suurin osa asuntolainoista sidottiin euriborkorkoihin. Kaikista uusista 30.9.2016 mennessä myönnytyistä luotoista 77,2 prosenttia sidottiin euriborkorkoon, primekorkoon 12,6 prosenttia ja kiinteisiin korkoihin 10,0 prosenttia. Suomalaisten rahalaitosten ennen 30.9.2016 myöntämistä uusista lainoista 93,8 prosenttia sidottiin euriborkorkoon, 3,3 prosenttia primekorkoon ja 2,8 prosenttia sidottiin kiinteään korkoon. (Suomen Pankki 2016.)

### 2.1.4 Luoton lyhennystapa

Ennen luottopäätöksen tekemistä luotonhakijan tulee päättää luoton lyhennystapa, jolla on merkitystä luottosopimuksen keston ja korkokulujen vastuiden määrän kannalta. Luoton lyhennystavan valinta määrittää kuinka nopeasti lainapääomaa lyhennetään ja miten lainan kokonaiskustannukset muuttuvat lainan viitekoron muuttuessa. Kaikissa lyhennystavoissa maksuerät koostuvat lainapääoman lyhennyksestä, korkokuluista sekä luotonantajan palvelumaksuista. Kun lyhennystapana on annuiteetti, lainaa mak-

setaan takaisin samansuuruisina maksuerinä, joihin sisältyy sekä lainapääoman lyhennys että korkokulut. Mikäli viitekorko muuttuu, laina-aika pysyy muuttumattomana mutta maksuerän suuruus muuttuu. Tasaerälainaa maksetaan takaisin aina samansuuruisina maksuerinä, joihin sisältyy sekä lainapääoman lyhennys että korkokulut. Viitekoron muuttuessa laina-aika muuttuu mutta maksuerä pysyy samana. Tasalyhennyslainaa maksettaessa lainapääomasta maksetaan aina tasasuuruinen lyhennys, mutta maksuerän suuruus vaihtelee koron vuoksi. Viitekoron muuttuessa laina-aika pysyy muuttumattomana mutta maksuerän suuruus muuttuu. Esimerkiksi asunnonvaihdon yhteydessä voidaan käyttää myös kertalyhenteistä bulletlainaa. Bulletlainalle on ominaista lyhyt, jopa muutaman päivän mittainen, laina-aika sekä suuri lainapääoma. Laina maksetaan takaisin yhdellä lyhennyksellä laina-ajan loppuessa. (Finanssivalvonta 2016.)

### 2.1.5 Vakuudet

”Luoton vakuuksilla tarkoitetaan velallisen luotonantajalle antamaa panttia sen riskin varalta, että velallinen ei sitoumuksensa mukaisesti maksa velkaa sovitusti. Panttina olevat vakuudet voidaan määrittää myös velkojaa luottotappiolta suojaaviksi ennakkojärjestelyiksi.” Riittävillä vakuuksilla voidaan turvata velkojan asemaa ja mahdollistaa suorituksen saaminen vakuudesta. Luotonhakijan näkökulmasta riittävät vakuudet merkitsevät parempaa mahdollisuutta luoton saamiseen, kun taas luotonantajan näkökulmasta vakuuksilla on suora vaikutus rahalaitoksille asetettuihin vakavaraisuusvaatimuksiin. (Niemi 2013, 277.)

Asuntoluotoissa yleisimpiä esine- eli reaalivakuuksia ovat asuinhuoneistojen hallintaan oikeuttavat asunto-osakkeet sekä kiinteistöt. Kiinteistöissä omistus on ”maapohjaan” sekä siihen kuuluviin kiinteisiin rakennuksiin ja rakennelmiin. (Makkonen 2012, 34.)

Vakuutena olevaa omaisuutta ei pääsääntöisesti arvosteta sen hankinta-arvon mukaisesti. Tällä tavoin luotonantaja varautuu vakuusriskiin, eli siihen että vakuuden arvo alenee ja sillä ei pystytä maksamaan luottoa kokonaisuudessaan. Tyypillinen arvostus vakuudeksi tarkoitetulla asunto-osakkeella tai kiinteistöllä on 70%. (Niemi 2013, 280.)

Luottoa yleensä myönnetään epäedullisemmin ehdoin, kun luottoriski on suurempi. Velallinen voi saada luoton helpommin ja edullisemmin ehdoin kun velkojan riskiä on

mahdollista vähentää esinevakuudella. ”Vakuus voidaan nähdä korvikkeena sille puuttuvalle tiedolle, joka velkojalla on velallisen tulevaisuuden toiminnasta.” (Tammi-Salmi-  
nen 2015, 103.)

”Vakuusoikeus syntyy panttaamalla ja vakuutena olevaa reaalivakuutta nimitetään oikeudellisesti pantiksi. Panttauksesta tehdään panttaussitoumus, jossa sovitaan panttauksen laajuudesta ja panttauksen tarkemmista ehdoista.” Panttauksen erilaisia tyyppejä ovat erityispanttaus, yleispanttaus, vierasvelkapantti ja täytepantti. Erityispanttaus tarkoittaa sitä, että pantti kattaa tietyt sitoumuksessa yksilöidyt luotot. Yleispanttaus tarkoittaa sitä, että pantinantaja asettaa luotonantajalle vakuudeksi tietyn omaisuuden, joka tulee luotonsaajan kaikkien voimassa olevien ja tulevien luottojen vakuudeksi. Vierasvelkapantti on kyseessä, kun panttiomaisuuden omistaja antaa pantin muun henkilön luoton vakuudeksi. Esimerkiksi luotonhakijan läheiset voivat antaa vakuudeksi omaisuuttaan, kuten talletuksen tai asunnon. Vierasvelkapantti voi olla joko erityis- tai yleispanttaus. Finanssivalvonta suosittelee käyttämään erityispanttausta, mistä johtuen yleispanttauksen käyttäminen kuluttajaluotoantoon kuuluvassa vierasvelkapanttauksessa on harvinaista. Tällöin luotonantaja voi vaatia täytepantista suorituksen vasta, kun ensisijainen vakuus on realisoitu. (Makkonen 2012, 34.)

#### 2.1.6 Lainakatto

”Asuntolainan määrä saa olla enintään 90% vakuuksien käyvästä arvosta lainaa myönnettäessä (enimmäisluototussuhde eli lainakatto). Lainakattosääntelyn mukaisesti asunnon ostajalla tulee näin olla vähintään 10 prosenttia omia säästöjä tai riittävästi muita vakuuksia. Poikkeuksena tähän on ensiasunnon hankintaa varten otettu luoton määrä, joka saa olla enintään 95% vakuuksien käyvästä arvosta luottoa myönnettäessä.” Mikäli vakuutena on vain ostettava asunto, asuntoa ei lainakattosääntelyn vuoksi ole mahdollista ostaa pelkällä lainarahalla. Puuttuva viisi tai kymmenen prosenttia on katettava muilla vakuuksilla tai säästöillä. Lainakaton tarkoituksena on pyrkiä hillitsemään ylivelkaantumista ja markkinoiden ylikuumenemista. Sääntelyn tavoitteita ovat myös asunnon hankinnan ennakkosäästämisen edistäminen sekä tilanteiden ehkäisy, joissa asuntolaina-asiakkaan velkojen määrä ylittää vakuuden arvon asuntojen hintojen laskiessa (negative equity). Lainakatosta säädetään Luottolaitoslaissa. (Finanssivalvonta 2016.)

$$\text{Luototussuhde} = \frac{\text{Luoton määrä} + YL + MEL - OIT}{EAP + YL + MOAJ + OT + MR + VVP - AP + TT}$$

”Luototussuhteen laskentakaavassa **Luoton määrä** on luoton myönnetty määrä. **YL** on ensisijaiseen asuntopanttiin kohdistuva osuus asunto-osakeyhtiön lainasta eli osakkeisiin luovutushetkellä kohdistuva yhtiölainaosuus. Yhtiön mahdollisia muita lainoja, joita ei ole kohdistettu osakkeille eikä niistä siten ole luotonmyöntöhetkellä jyvitykseen riittävä tietoa, ei huomioida luototussuhteen laskennassa. **MEL** tarkoittaa muita ensisijaiseen asuntopanttiin kohdistuvia luottoja, joilla on sama tai parempi etuoikeusasema kuin tarkasteltavalla luotolla. **OIT** tarkoittaa omavelkaista valtion, vakuutusyhtiön tai toisen luottolaitoksen myöntämää takausta. Mikäli takaus on rajattu tiettyyn euromäärään, käytetään kyseistä määrää. Rajoittamaton, vaatimukset täyttävä takaus eliminoi vastuun. Tällöin luototussuhde on nolla. **EAP** on ensisijainen asuntopantti. Euromääränä käytetään ostettavan kohteen käypää arvoa, yleensä kauppahintaa, johon nostettava asuntoluotto kohdistuu. Mikäli kauppahinta ei enää kuvaa käypää arvoa, käytetään kohteen päivitettyä käypää arvoa. **MOAJ** on muut omat asuntopantit ja saadut jälkipantit omista asuntopanteista. **OT** on omat talletusvakuudet. Talletuksen nimellismäärä. **MR** on muiden omien reaalivakuuksien markkina-arvo. **VVP** on saadut vierasvelkapantit vähennettynä panttiin kohdistuvilla luotto- ja panttausrasitteilla. Mikäli panttaus on rajoitettu tiettyyn euromäärään, käytetään kyseistä määrää. Mikäli panttaus on annettu rajoittamattomana, käytetään saadun pantin koko arvoa vähennettynä paremmalla etuoikeusasemalla olevilla vastuilla. **AP** tarkoittaa ensisijaista asuntopanttia rasittavaa, velallisen toiseen luottoon annettua panttausta, jolla on sama tai parempi etuoikeusasema kuin tarkasteltavalla luotolla. Panttaus kohdistuu joko velallisen omaan luottoon tai on annettu vierasvelkapanttaus. **TT** on institutionaalinen täytetakaus (valtion, vakuutusyhtiön tai toisen luottolaitoksen myöntämä), jonka arvo lasketaan tässä yhteydessä kaavalla  $\max [ 0, \text{korvaustaso} - \text{ensisijaisten vakuuksien summa} ]$ . Korvaustasolla tarkoitetaan täytetakauksen summaa, johon asti se turvaa luottoa. Mikäli täytetakauksen korvaustaso on pienempi kuin ensisijaisten vakuuksien käyvän arvon summa, täytetakauksella ei ole vaikutusta luototussuhteeseen.” (Finanssivalvonta 2016.)

Esimerkki lainakaton vaikutuksesta lainan määrään:

Asunnon kauppahinta on 100 000€. Pankin määrittämä vakuusarvo asunnolle on 75 000€ (100 000€ × 75%). Lisävakuuksia on 25 000€, esimerkiksi vanhempien asunnosta. Vakuusvajetta ei ole, mutta lainaa voi saada lainakaton vuoksi enintään 90 000€

(100 000€ × 90%). Näin ollen, omaosuutena tulee säästöjä tai muita vakuuksia olla 10 000€ (100 000€ – 90 000€).

### 2.1.7 Riskienhallintatuotteet

Monella kuluttajalla asuntolaina on suurin yksittäinen taloudellinen sijoitus jonka hän elämänsä aikana tekee. Sen vuoksi on tärkeää tunnistaa ja ennakoida lainan hoitamiseen liittyviä riskejä, kuten korkojen nousu tai tulojen pieneminen syystä tai toisesta. Riskien realisoituminen voi johtaa vakaviin taloudellisiin vaikeuksiin sekä esimerkiksi vakuuksien, eli yleensä ostetun asunnon, myyntiin. ”Lyhytaikaisiin häiriöihin omassa taloudessa on yleensä mahdollista löytää joustoa menoja karsimalla ja hankintoja lykkäämällä. Pitkäaikaiseen tulojen laskuun tai menojen nousuun eivät normaalit joustot enää riitä, vaan niihin on syytä varautua ennalta.” (Finanssivalvonta 2016.)

#### **Korkoriski**

Kiinteäkorkoinen laina on yksinkertainen tapa suojautua markkinakorkojen nousulta. Kiinteän koron hyvä puoli on luonnollisesti se, että korko on aina sama eikä korkotason noususta tarvitse huolehtia. Kiinteäkorkoisen lainan valinnut ei kuitenkaan pääse hyötymään korkotason alenemisesta. (Finanssivalvonta 2016.)

Kuluttajasuojalain mukaan luotonantajalla on oikeus periä ylimääräisestä lyhennyksestä tai ennaikaisesta takaisinmaksusta erillinen takaisinmaksukorvaus jos luoton määrän on yli 20 000e sekä luoton korko on kiinteä. Korvauksen määrä lasketaan Finanssivalvonnan kaavan mukaisesti ja se voi olla enintään korkotason alenemisesta johtuva tappio jäljellä olevalta kiinteältä korkojaksolta. (Makkonen 2012, 171-172.)

Korkokatto on pankin tarjoama vakuutustuote, jolla pyritään suojautumaan viitekoron nousua vastaan. Lainan koron noustessa korkokaton avulla asiakas säästää korkomenoissa ja mikäli korko ei nouse yli korkokaton, asiakas maksaa vain realisoitumattomasta korkoriskistä. Korkojen kehitystä on mahdotonta ennustaa etukäteen, joten korkokaton todellinen arvo saadaan tietää vasta sopimuksen umpeutuessa. Tämän vuoksi korkokatto on asiakkaalle kannattava vain, mikäli jälkepäin voi todeta asiakkaan säästäneen korkomenoissa korkokaton avulla. (Niemi 2013, 357.)

Korkokaton kustannuksia voidaan maksaa joko maksamalla kiinteä summa heti lainaajan alussa tai sisällyttämällä korvaus korkomarginaaliin. Mitä pidemmäksi ajaksi korkokaton sopimus tehdään tai mitä alemmalle tasolle enimmäiskorko halutaan rajata, sen kalliimpi korkokatto on. (Finanssivalvonta 2016.)

### **Lainaturvavakuutus**

Lainaturvavakuutus on tuote, jolla voidaan suojautua niin sanottuja sosiaalisia riskejä vastaan. Sosiaalisia riskeillä tarkoitetaan ongelmia, jotka vaikuttavat oleellisesti taloudelliseen tilanteeseen ja maksukykyyn, kuten työttömyys, työkyvyttömyys, vakava sairastuminen, avioero tai kuolema. Lainaturvan tarkoituksena on turvata asuntovelallisen maksukykyä sosiaalisen riskin realisoituessa. ”Lainaturvavakuutuksessa on erilaisia turvalajeja. Turvaa voi ostaa kuoleman ja tapaturmasta aiheutuvan pysyvän haitan, työttömyyden ja tilapäisen työkyvyttömyyden, vakavan sairauden ja pysyvän työkyvyttömyyden varalta.” Vakuutuksen voi maksaa joko yhdessä osassa tai lainanlyhennysten yhteydessä. Vakuutusmaksun suuruuteen vaikuttavia tekijöitä ovat muun muassa vakuutussumma, turvan laajuus, vakuutetun ikä sekä terveydentila. (Niemi 2013, 357-359.)

Lainaturvavakuutuksen voi saada vain sen pankin asiakas, josta lainakin myönnetään tai on myönnetty. Vakuutusaika vaihtelee yhtiöittäin, vuodesta 30 vuoteen tai joissain tapauksissa myös pidempään, mikäli laina-aika on pidempi. Vakuutuksenottajan vähimmäisiän tulee olla yhtiöstä riippumatta 18 vuotta, mutta turvaa voidaan myöntää jopa 64 vuotiaalle. Kaikissa yhtiöissä on sama käytäntö terveyselvityksen suhteen, se tulee vaatia aina vakuutuksenottajalta. (Finanssineuvonta 2016.)

#### **2.1.8 Luottotarjous**

”Sopimusvapauden periaatteen mukaisesti sopijapuolet voivat vapaasti päättää sopimuksen tekemisestä tai tekemättä jättämisestä. Luotonantajan tekemä luottotarjous on lupaus luoton myöntämisestä siinä mainituin ehdoin.” Luotonhakijan hyväksyessä luottotarjouksen hänen oikeusasemansa muuttuu tarjouksenpyytäjän sitomattomasta oikeusasemasta tarjouksen hyväksyjän sopimukseen sitoutuvan oikeusasemaan.

Luottotarjous sisältää tiedot myönnetyn luoton määrästä, luoton kokonaiskustannuksista sekä vakuusvaatimuksista. Mikäli luotonhakija hyväksyy tarjouksen, sopimuksen markkinointi- ja neuvotteluvaihe päättyy ja asuntoluottoprosessissa edetään asiakirjojen valmisteluun ja allekirjoittamiseen. (Niemi 2013, 257-260.)

## 2.2 Ensiasunnon ostaja

Asunnon ostaja määritellään ensiasunnon ostajaksi mikäli kaikki neljä edellytystä täyttyvät. Ostajan tulee omistaa asunnosta vähintään 50%, ostaja on kaupantekohetkellä 18-39-vuotias, asunto tulee omaan asuinkäyttöön ja siihen muutetaan 6 kuukauden kuluessa kaupanteosta ja ostaja ei ole aikaisemmin omistanut asunnosta tai asuinrakennuksesta 50%:a. (Jukkola 2008, 225.)

Ensiasunnon hankintaa on helpotettu muun muassa luomalla asuntosäästöpalkkiojärjestelmä (ASP) sekä tukemalla ostajaa vapauttamalla tämä varainsiirtoverovelvollisuudesta. (Makkonen 2012, 32.)

### 2.2.1 Asuntosäästöpalkkiojärjestelmä

Asuntosäästöpalkkiojärjestelmästä on säädetty Asuntosäästöpalkkiolaissa ja sen tavoitteena on helpottaa nuorten ensimmäisen omistusasunnon hankintaa ja edistää asuntosäästämistä. Asuntosäästötallettaminen koskee 18-40 vuotiaita henkilöitä, jotka eivät ole aiemmin omistaneet asuntoa (Asuntosäästöpalkkiolaki 1992/1634). Aviopuolisot ja rekisteröidyssä parisuhteessa olevat voivat yhdessä ryhtyä tallettajiksi, vaikka toinen puoliso olisikin täyttänyt jo 40 vuotta. 15 vuotta täyttänyt voi kuitenkin ryhtyä asuntosäästötallettajaksi, mikäli talletukset koostuvat omalla työllä ansaituista varoista. ASP-tilille on talletettava vähintään kahdeksana vuosineljänneksenä rahaa niin, että talletusten, koron ja lisäkoron summa vastaa kymmentä prosenttia ostettavan asunnon kauppa- tai hankintahinnasta. ASP-tilille tehdyt talletukset eivät ole veronalaisia varoja, eikä myöskään korosta tai lisäkorosta suoriteta lähdeveroa. Kun kahdeksan vuosineljännestä ovat täynnä, asiakkaalla on oikeus saada asuntoluottoon ASP-korkotuki ja maksuton valtioneuvoston takaus. Etujen saaminen edellyttää, että asunto tulee lainansaajan omaan vakituiseen asumiskäyttöön. ASP-korkotukiluoton myöntää pankki ja luoton enimmäismäärä vaihtelee paikkakuntien mukaan. (Makkonen 2012, 32.)



ASP-lainalle saa kymmenen vuotta korkotukea lainan nostamisesta ja korkotuen maksaa Valtiokonttori. Kun lainan korko on alle 3,8%, lainansaaja maksaa koron itse kokonaan ja 3,8% ylittävistä osasta valtio maksaa 70%. Korkotukilainan enimmäislainaaika on 25 vuotta. (Valtiokonttori.fi 2016)

### 2.2.2 Varainsiirtoverovapaus

Varainsiirtoverosta säädetään varainsiirtoverolaissa. Varainsiirtoveroa maksetaan kiinteistön tai arvopaperien, kuten asunto-osakkeen, omistusoikeuden luovutuksesta. Veron määrä on kiinteistökaupoissa 4% ja asunto-osakkeen luovutuksessa 2% kauppahinnasta tai vastikkeen arvosta. (Jukkola, 2008, 211 & Verohallinto 2016)

Vastikkeeseen sisältyy myös osakkeisiin kohdistuvien yhtiön lainojen osuus. Vero tulee maksaa kahden kuukauden kuluessa luovutussopimuksen teosta. Ensiasunnon ostoa on kuitenkin helpotettu varainsiirtoverovapaudella, joka tarkoittaa käytännössä, että varainsiirtoveroa ei tarvitse ensiasunnon kohdalla maksaa. (Jukkola, 2008, 225 & Vero.fi)

Varainsiirtoverosta tulee kuitenkin tehdä ilmoitus verottajalle verkossa tai postitse, vaikkei sitä joutuisikaan maksamaan. Mikäli ensiasunto ostetaan kiinteistönvälittäjän välityksellä, varainsiirtoveroilmoituksen toimittaminen Verohallintoon on kiinteistönvälittäjän vastuulla. Mikäli ostettava ensiasunto on kiinteistö, tulee kaupanteon jälkeen pyytää Verohallinnolta lausunto siitä, ettei ole aikaisemmin omistanut asuntoa. (Jukkola 2008, 236 & Verohallinto 2016)

### 2.2.3 Ensiasunnon korkovähennys

Vakituisen asunnon hankintaa tai peruskorjausta varten otetun lainan korot voi osittain vähentää verotuksessa sinä vuonna, jona ne on maksettu. Vuonna 2014 koroista sai vähentää 75 %, mutta osuus on pienentynyt 10 prosenttiyksikön vuositahtia ja vuonna 2016 koroista saa vähentää 55%. Korkojen vähennyskelpoinen osuus vähennetään pääomatuloista ja mikäli niitä ei ole, koroista syntyy alijäämää. ”Korkojen vähennyskelpoinen osuus vähennetään ensisijaisesti pääomatuloista. Jos pääomatuloja ei ole, koroista syntyy alijäämää. Osa siitä vähennetään ansiotulojen verosta niin sanottuna alijäämähyvityksenä. Alijäämähyvitys on 30 % korkojen vähennyskelpoisesta osuudesta.

Jos kyseessä on ensiasuntoa varten otettu laina, alijäämähyvitykseen saa kahden prosenttiyksikön korotuksen, joten vähennys on silloin 32 %. Korotuksen saa enintään ensiasunnon käyttöönottovuodelta ja yhdeksältä seuraavalta vuodelta.” Alijäämähyvitystä voi saada yksin enintään 1400e, puoliset 2800e ja enimmäismäärään on mahdollista saada 400 euron lapsikorotus. (Verohallinto 2016.)

### 3 ASIAKASKOKEMUS

”Asiakaskokemus on niiden kohtaamisten mielikuvien ja tunteiden summa, jonka asiakas yrityksen toiminnasta muodostaa.” Asiakaskokemus ei siis ole rationaalinen päätös, vaan kokemus johon vaikuttavat vahvasti myös tunteet ja alitajuisesti tehdyt tulkinnot. Tästä syystä asiakaskokemukseen ei voi täysin vaikuttaa, mutta yritykset voivat kuitenkin valita millaisia kokemuksia ne pyrkivät luomaan. (Löytänä & Korteso 2011, 11-13.)

Kun asiakaskokemus onnistuu, sen tuottamat hyödyt on helppo mitata euroissa. Kun kokemukset ovat positiivisia ja sujuvia, asiakasuskollisuus kasvaa. Pitkällä tähtäimellä tämä parantaa myös asiakkuuden elinkaaren arvoa. Kun oma kokemus on kerta kerralta positiivisempi, asiakkaat ovat myös aktiivisempia suosittelemaan palvelua muille. Onnistuminen asiakaskokemuksessa tuottaa myös säästöjä, sillä uusien asiakkaiden hankkiminen on edullisempää, mikäli nykyiset asiakkaat aktiivisesti auttavat suosittelmalla. Myös reklamaatioiden käsittelyyn kuluva aika ja raha säästetään, kun asiakkaat ovat tyytyväisiä. Kun hyvän asiakaskokemuksen tuottamisessa epäonnistutaan, menetetään myyntiä sekä yrityksen resursseja kuluu ongelmakohtien etsimiseen ja korjaamiseen. (Filenius 2015, 34.)

Tilanteessa, jossa asiakas asioi ja kommunikoi yrityksen kanssa useissa eri kanavissa, asiakaskokemuksen muodostuminen voidaan jakaa neljään vaiheeseen. Vaiheet ovat lähtötila, ennen ostosta, ostotapahtuma ja oston jälkeen. **Lähtötilalla** tarkoitetaan asiakkaan ennako-odotuksia ja asenteita yritystä ja palvelua kohtaan. Asiakkaalla on usein käsitys siitä, mitä hän odottaa asioinnilta yrityksen kanssa. Vaikka asiakkaalla ei olisi aiempaa kokemusta yrityksestä tai palvelusta, asenne voi pohjautua myös yleisesti kokemuksiin yrityksen toimialasta. Asiakas altistuu yrityksen markinoinnille ja viestinnälle **ennen ostosta**. Tässä vaiheessa asiakas päättää, ostaako tuotteen tai palvelun juuri tältä yritykseltä ja voi käyttää paljon aikaa vertailuun ja ominaisuuksien tutkimiseen. Kun lopullinen ostopäätös on tehty, seuraa **ostotapahtuma**. **Oston jälkeen** asiakas voi kommunikoida yrityksen kanssa esimerkiksi kysyäkseen neuvoa tai reklamoidakseen tuotteesta tai palvelusta. (Filenius 2015, 24-25.)

### 3.1 Asiakaskokemuksen mittaaminen

Asiakkaan kokemusten mittaamisen ja tutkimisen keinoja on useita erilaisia. Keinot ovat aktiivisia kun asiakkaan kokemuksesta saadaan tietoa aktiivisesti kysymällä tai tutkimalla, kuten Mystery Shopping-tutkimukset ja jatkuvat palautekyselyt eri kosketuspisteissä. Keinot ovat passiivisia kun asiakas antaa palautteen omasta aloitteestaan, kuten asiakkaan spontaani palaute ja palautelomakkeiden tai –laatikoiden kautta annettu palaute. Näiden väliltä olevia neutraaleja keinoja ovat esimerkiksi asiakaskohtaamisen analysointi sähköposteista tai puhelutallenteista tai asiakastyytyväisyystutkimukset. (Löytänä & Kortesus 2011, 188.)

#### 3.1.1 NPS

Yksi asiakaskokemuksen parhaita mittareita on asiakkaan halukkuus suositella yritystä muille. Suosittelemisen mittaamisen laajimmin levinnein menetelmä on Fred Reichheldin ja Bain Companyn kehittämä NPS eli Net Promoter Score-malli. Menetelmä perustuu yksinkertaiseen kysymykseen: kuinka halukas asiakas on suosittelemaan palvelua tai tuotetta muille asiakkaille. Mittarin tulos on suhdeluku, jolla verrataan niitä, jotka eivät ole halukkaita suosittelemaan vahvoihin suosittelemisiin. NPS-malli tarjoaa helpon ja konkreettisen tavan mitata suosittelemista, sillä sen vahvuus on sen yksinkertaisuus. Monivalintakysymykseen on helppo vastata ja vastausvaihtoehdot ovat yksiselitteisiä. Mallin avulla voi verrata tuloksia muiden yritysten tuloksiin vain samalla toimialalla, sillä tulokset vaihtelevat suuresti toimialoittain. Mallilla on kuitenkin myös heikkouksia, sillä mittari arvioi asiakkaan tunnetilan prosessin jälkeen, jolloin prosessin aikana tapahtuneet asiat jäävät viimeisimmäksi jääneen tunteen alle peittäen mahdolliset ongelmat. Toisaalta malli kuitenkin toimii osaltaan myös tulevaisuuden mittarina, sillä asiakas, jolle on jäänyt positiivinen tunnetila, palaa helpommin saman yrityksen palveluiden ääreen. (Filenius 2015, 124-125; Löytänä & Kortesus 2011, 202-203.)

### 3.2 Finanssipalvelun ostoprosessin vaiheet

”Finanssipalveluja, kuten muitakin hyödykkeitä, hankkiessaan asiakkaat käyvät läpi viisivaiheisen ostoprosessin. Näiden vaiheiden ymmärtäminen auttaa finanssipalvelujen tarjoajia kehittämään toimintaansa asiakaskeskeisempään suuntaan.” Ostoprosessin

vaiheita ovat tarpeen tunnistaminen, informaation etsiminen, vaihtoehtojen arviointi, ostopäätös ja lopulta tyytyväisyys tai tyytymättömyys. Markkinoinnin näkökulmasta olennaisia asioita ovat muun muassa, että mistä lähteistä asiakas hankkii informaatiota, tekeekö asiakas vertailua ja millä perusteella valinta lopulta tapahtuu. (Ylikoski ym. 2006, 33.)

### **Tarpeen tunnistaminen**

Asiakas tunnistaa tarpeensa jonkin ärsykkeen kautta. Finanssipalvelujen kohdalla se voi olla esimerkiksi muuttuva elämäntilanne, joka aiheuttaa tarpeen esimerkiksi oman asunnon ostamiselle. Finanssiyhtiön aktiivinen yhteydenpito tai markkinointi voivat myös auttaa asiakasta tarpeen tunnistamisessa. Asiakkaalla tulee olla tarpeeksi informaatiota, jotta hän osaa tarpeen tunnistessaan tehdä oikean päätöksen palvelun ostamisesta. (Ylikoski ym. 2006, 34.)

### **Tiedonhankinta**

Tietoja hankitaan yleensä laajemmin, kun on kyse palvelusta, jolla on korkea hinta, pitkä käyttöaika tai mikäli vaihtoehtoja on merkittävä määrä. Mikäli asiakkaalla on tarve tehdä ostopäätös nopeasti, esimerkiksi jos ostettava asunto on jo löytynyt, tarve informaation etsinnälle on vähäisempi. Asiakkaan asiantuntemuksen taso vaikuttaa merkittävästi tiedonetsinnän määrään. Yritysassiakkailta löytyy yleensä asiantuntemusta yrityksen sisältä, kun taas henkilöasiakkaiden kohdalla tietämyksen taso voi vaihdella täydestä ymmärtämättömyydestä suoraan asiantuntijuuteen. Myös asiakkaan kyky ymmärtää ja hyödyntää tietoa vaikuttaa sen etsinnän laajuuteen. Mikäli tieto on sellaista, mitä asiakas ei ymmärrä ja mistä asiakas voi neuvotella ja kysellä ostopäätöksessä, informaation etsintä on vähäisempää. Jotta asiakasta osattaisiin palvella mahdollisimman oikealla tavalla, on hyvä selvittää, mikä on asiakkaan asiantuntemuksen taso. Yleensä asiakkaat, joilla on entuudestaan jo tietoa ostettavasta palvelusta, etsivät tietoa enemmän kun taas ensimmäistä kertaa palvelua hankkivat eivät juurikaan panosta tiedonhakuun ja odottavat tiedon tulevan juuri palveluntarjoajalta. Tämä johtuu siitä, että noviisit eivät koe tietävänsä palvelusta riittävästi, jotta osaisivat etsiä oikeaa tietoa

ja keskittyvät helposti epäolennaisiin seikkoihin. Asiakkaat, joiden tietotaso on korkealla, osaavat keskittyä olennaisiin asioihin ja sitä kautta osaavat etsiä tietoa tehokkaasti. (Ylikoski ym. 2006, 34-35.)

Perhe koetaan tärkeäksi henkilökohtaiseksi tietolähteeksi. Perheen kautta syntynyt, ostotilanteessa olemassa oleva asiakassuhde pankkiin voikin olla yksi tärkeä valintakriteeri palveluntarjoajan valinnassa. Suomalaisten 15-28-vuotiaiden pankin valintaan pankin valinta pohjautuu pitkälti vanhempien valitsemaan pankkiin. Eri elämänvaiheissa, kuten asuntolainaa haettaessa, pankkiasiakkuutta punnitaan uudestaan mutta silti 55 prosenttia nuorista on ollut saman pankin asiakkaita alusta asti. (Ylikoski ym. 2006, 36.)

Nuorten pääpankin valitsija	
Vanhemmat	63 %
Itse	33 %
Isovanhemmat, kummit tai joku muu	4 %

### Vaihtoehtojen arviointi

Kun asiakas kokee saaneensa tarpeeksi tietoa päätöstä varten, tämä pyrkii rajaamaan harkinnan kohteena olevien vaihtoehtojen määrää jotta järkevä päätöksenteko olisi mahdollista. Tätä jäljelle jäänyttä vaihtoehtojen joukkoa kutsutaan harkintajoukoksi. Tyypillisesti finanssipalvelua valitessa asiakkaan harkintajoukko on pieni, Turley & LeBlancin vuoden 1993 tutkimuksessa keskimäärin 1,4 pankkia, vaikka vaihtoehtoja kysyttäessä asiakkaalle tuli mieleen yhdeksän pankkia. Asiakas joko muistaa finanssiyhtiön ja sen palvelut tai havaitsee ne sattumalta tai tietoa etsiessään. Asiakkaalle jäämään muistijälkeen voi vaikuttaa aktiivisella tiedon tarjonnalla, kuten mainonnalla suoramarkkinoinnilla ja asiakassuhteen hoitamisella. Finanssipalvelun tarjoajaa valitessa asiakas kiinnittää huomiota sekä palvelun sisältöön, että samaansa kohteluun asiakkaana. Huomio kiinnittyy siis palvelun lopputuloksen lisäksi palveluprosessiin ja sen onnistumiseen. Asiakkaan päätöksenteossa on tärkeää, että asiakkaalla on sopivasti oikeanlaatuista informaatiota. Päätöksenteko tehostuu, kun asiakkaalle käyttökelpoinen

tieto lisääntyy, eli tiedon laatu paranee. Pelkällä tiedon määrän lisääntymisellä on heikentävä vaikutus päätöksenteon tehokkuuteen. (Ylikoski ym. 2006, 35.)

### **Oston jälkeinen tyytyväisyys**

Valintapäätöksen jälkeinen epävarmuus on ymmärrettävää, sillä finanssipalvelut ovat asiakkaalle tärkeitä palveluja, päätökset ovat usein pitkään sitovia ja valinta on voinut olla vaikeaa. Myös esimerkiksi lainoihin liittyvä päätös on voinut olla taloudellisesti suuri. (Ylikoski ym. 2006, 39.)

”Finanssialan asiakkaiden tyytyväisyys perustuu sekä itse finanssipalveluihin ja niiden käyttöön liittyviin sopimuksiin, että palveluprosessissa koettuun asiakaspalveluun. Asiakkaan tyytyväisyyttä voi lisätä hyväksi koettu asiakassuhde. Finanssipalveluissa asiakastyytyväisyyttä voidaan tarkastella kolmen eri tekijän kautta, jotka ovat varsinainen finanssipalvelu, asiakassuhde ja asiakaspalvelutilanteet. Laatu ja tyytyväisyys laatuun on mahdollista kokea palveluprosessin päätyttyä tai jo palvelun aikana. Myös asiakaspalvelun laadusta voi syntyä kuva jo prosessin aikana tai sen päätyttyä, kun taas tyytyväisyys hankittuun lainaan voi ilmetä kokonaisvaltaisesti vasta vuosienkin päästä. (Ylikoski ym. 2006, 55-56.)

Asiakaspalvelutilanteessa asiakkaan tyytyväisyys muodostuu tyytyväisyydestä palveluun, jota asiakas on käyttämässä tai hankkimassa, tyytyväisyydestä lisäpalveluihin ja erilaisiin asiakassuhteen tuomiin etuihin, tyytyväisyydestä palveluympäristöön sekä tyytyväisyydestä siihen, miten asiakkaasta pidetään huolta eli tunnetyytyväisyydestä. Usein tunnetyytyväisyys on se osa-alue, joka jää heikoimmalle huomiolle ja joka kuitenkin on paras tapa erottua kilpailijoista ja sitouttaa asiakasta finanssiyhtiöön. Tunnetyytyväisyyden tunne koetaan asiakaspalvelijan kanssa tapahtuvissa vuorovaikutustilanteissa, joissa asiakas kokee, että palvelu on henkilökohtaista ja asiakaslähtöistä. (Ylikoski ym. 2006, 56-57.)

### **Finanssipalvelun ongelmat asiakkaan näkökulmasta**

Asiakkaan näkökulmasta rahoituspalvelut ovat monimutkaisia palveluita, sillä esimerkiksi lainaehtojen erilaisuus vaikeuttaa vertailua ja mutkistaa päätöksentekoa. Myös eri yhtiöiden kesken voi olla eroavaisuuksia lainatuotteissa. Asiakkaalla on mahdollisuus ottaa kaikki palvelut kokonaisratkaisuna yhdestä yhtiöstä ja saada sitä kautta rahallisia etuja. Valintatilanteessa asiakas pohtii sekä palvelun sisältöä että hintaa ja että mitä

kanavaa hän haluaa käyttää. Palvelujen valinta voi olla hankalaa, sillä finanssipalvelut ovat aineettomia asiantuntijapalveluja, joihin sisältyy vain vähän fyysisiä ja aistein havaittavia tekijöitä. Asiakkaan oma osaaminen ei välttämättä riitä arvioimaan palvelun tuottajan asiantuntemuksen tasoa, joten arviointi voikin perustua osittain asiakkaan mielikuviin vaikka ne eivät aina vastaakaan todellisuutta. (Ylikoski ym. 2006, 30-31.)

Asiakas tukeutuu helposti valintatilanteessa uskomuksiinsa palvelun sopivuudesta hänen tarpeisiinsa, sillä useat finanssipalvelut sisältävät jonkinasteista tulevaisuuden ennakointia. Asuntolainan hakija tekee oletuksia tulevaisuuden taloudellisesta tilanteestaan, kun hän pohtii pystyykö hän maksamaan lainan sovitun aikataulun mukaisesti. Muihin finanssipalveluihin verrattuna asiakas saattaa helpommin kokea lainapalvelut kiinnostavana, sillä lainan avulla usein toteutetaan jokin toive, kuten oman asunnon hankinta. Asiakas saattaa kuitenkin pitää lainapalvelua vähemmän kiinnostavana, sillä siihen kuluu paljon asiakkaan aikaa. Täytyy siis pitää mielessä, että jokainen asiakas ja hänen toiveensa ja odotukset ovat yksilöllisiä. (Ylikoski ym. 2006, 31-32.)



## 4 PANKKI X:N ASIAKASKOKEMUSKYSELY

### 4.1 Lähtötilanne

Tämä opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona pankille, jota tässä opinnäytetyössä kutsutaan nimellä Pankki X. Pankki X on Varsinais-Suomen alueella paikallisesti toimiva rahoituslaitos, jolla on laaja asiakaskunta ja joka tarjoaa laajasti erityyppisiä finanssipalveluja.

Nuoret ovat pankeille mielenkiintoinen ja hyvin potentiaalinen kohderyhmänä heidän elämäntilanteensa vuoksi. Nuorilla on edessään niin kutsutut ruuhkavuodet, joiden rahoittamisessa pankki luonnollisesti haluaa olla mukana. Nuorilla on lähivuosina edessään muun muassa mahdollinen tarve rahoittaa opiskelua lainarahalla, oman asunnon hankkiminen ja perheen perustaminen, jotka ovat taloudellisesti merkittäviä asioita. Nuorilla asiakkailla ei kuitenkaan yleensä ole vertailupohjaa, sillä finanssipalveluita hankitaan vasta ensimmäistä kertaa ja siksi onkin mielenkiintoista selvittää, millaisia ajatuksia nuorilla palveluiden suhteen etukäteen on.

Nuorilla asiakkailla ei vanhoihin asiakkaisiin verraten ole vielä mahdollisesti jopa useamman kymmenen vuoden tunnesidettä pankkiin, joten he ovat herkkiä vaihtamaan toiseen pankkiin. Nuorissa piilevän potentiaalın vuoksi kilpailu asiakkaista on kovaa ja tämä näkyy esimerkiksi siinä, että monissa pankeissa peruspankkipalvelut ovat alle 28-vuotiaille täysin ilmaisia. Pankit haluavat päästä samalle aallonpituudelle nuorten asiakkaiden kanssa, jotta ne osaavat tarjota nuorille heidän odotuksiensa mukaisia tuotteita tai kehittää työkaluja, joilla nuorten odotuksia pystyttäisiin saamaan realistisemmiksi ja paremmin kohtaamaan nykyisten finanssipalvelujen tarjontaa.

Pankilla on siis oman liiketoimintansakin kehittämisen näkökulmasta intressi luoda nuorille asiakkaille mahdollisimman onnistuneita ja positiivisia asiakaskokemuksia, jotta he jatkossakin haluaisivat pysyä Pankki X:n asiakkaina.

### 4.2 Tutkimuksen tavoitteet

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miten Pankki X:n lainaprosessin ja ylipäättään lainaprosessin ensimmäistä kertaa läpikäyneet asiakkaat kokivat prosessin nykyisessä muodossaan. Pankki X:n intressinä oli selvittää millaisia ajatuksia ja odotuksia nuorilla

asiakkailla on nykyään lainaprosessia kohtaan ja miten sitä voitaisiin kehittää vastamaan näitä odotuksia. Tavoitteena on, että tutkimusten tuloksien avulla Pankki X pystyy kehittämään rahoitusprosessinsa asiakaskokemusta ja muuttamaan toimintaansa entistä asiakaslähtöisemmäksi.

#### 4.3 Tutkimuksen toteutus

Tutkimus toteutettiin laadullisena, eli kvalitatiivisena, tutkimuksena puhelimitse tehdyillä teemahaastatteluilla. Kyselyn toteuttamistavaksi valittiin teemahaastattelu, sillä koin, että avoimen keskustelun kanssa asiakkailta saa laajempia vastauksia kuin kyselylomakkeen kanssa toteutetusta kyselystä. Puhelut soitettiin pankin numerosta ja pankin aukioloaikoina, jotta asiakkaat voisivat varmistua puhelun tulevan pankista ja että he uskaltaisivat vapaasti puhua henkilökohtaisista asioistaan. Haastateltaville kerrottiin, että haastattelija työskentelee Pankki X:ssä ja tekee samalla opinnäytetyötä lainaprosessiin liittyen Ammattikorkeakoulussa.

Tutkimuksen kohderyhmänä olivat ensiasuntoa varten lainaa hakeneet ja lainaprosessin läpikäyneet henkilöt. Haastateltaviksi valittiin 18-30-vuotiaita asiakkaita, joiden lainaprosessi oli tullut päätökseen vuoden 2016 kesäkuun aikana. Haastateltavien joukossa oli sekä yksin että puolison kanssa lainaa hakeneita. Haastelluille kerrottiin heti haastattelun alussa, että heidän nimiään ei tulla yhdistämään vastauksiin millään tavalla, joten asiakkaat vastasivat haastattelun kysymyksiin täysin nimettömästi.

Haastattelun kysymykset suunniteltiin yhdessä Pankki X:n asiantuntijajohtajan kanssa pankin intressien mukaan. Haastattelu koostui kymmenestä kysymyksestä, joissa käytiin läpi lainaprosessin eri vaiheita ja odotuksia ja kokemuksia niistä.

Kysymyksissä käytiin läpi kanavan valinta prosessin alussa, lainahakemuksen tekotapa ja millaisia odotuksia haastatelluilla oli prosessin aikataulusta. Kysymyksillä kartoitettiin myös asiakkaan tietotasoa laina-asioissa esimerkiksi vakuuksiin ja riskienhallintatuotteisiin liittyen ja odotuksia sille, paljonko pankin toimihenkilön tulisi asiakasta osata neuvoa prosessin eri vaiheissa.

Haastatelluilta kysyttiin myös, miten he ovat kokeneet lainakaton ja että hakivatko he lainaa jostain muusta rahoituslaitoksesta ja jos hakivat, miksi he päätyivät valitsemaan juuri Pankki X:n. Lisäksi Pankki X halusi selvittää nuorten ajatuksia ja suunnitelmia

asumiseen liittyen seuraavan kymmenen vuoden sisällä. Viimeisenä kysymyksenä kysyttiin NPS-lukua, eli suosittelisiko asiakas yritystä muille oman kokemuksensa perusteella asteikolla nolasta kymmeneen.

#### 4.4 Teemahaastattelun tulokset

Tutkimusta varten soitettiin yhteensä 38 asiakkaalle, joista 18 tavoitettiin vastaamaan haastattelun kysymyksiin. Vastausprosentti oli siis 47,3 %. Jokainen haastatelluista kertoi vastaavansa mielellään kysymyksiin, eikä yhtäkään haastateltua tarvinnut suostutella osallistumaan tutkimukseen. Osasyynä mielellään vastaamiseen oli, että useat vastaajista kertoivat tehneensä lähivuosina itsekkin opinnäytetyötä.

Tutkimuksessa onnistuttiin mittaamaan sitä mitä oli tarkoituskin. Asiakkaat kertoivat välillä laajastikin lainaprosessin kokemuksistaan, mitä edesauttoi se, että haastattelut tehtiin puhelimitse eikä kyselylomakkeella. Näin asiakkaan kanssa pystyttiin käymään vapaata keskustelua ja esittämään tarkentavia lisäkysymyksiä, joilla asiakkaan vastauksista saatiin vielä enemmän tietoa irti. Valittu teoria tukee hyvin tutkimuksesta saatuja vastauksia.

Mikäli tutkimus toistettaisiin uudelleen, tulokset olisivat todennäköisesti hyvin samanlaisia, sillä lähes kaikissa vastauksissa oli positiivinen sävy. Mikäli tutkimus toistettaisiin isommalla vastaajien määrällä, negatiivisia kokemuksia ja kehittämisen tarpeita löytyisi varmasti enemmän.

Tutkimuksen tuloksia tutkittaessa on toisaalta tarpeen miettiä, olisiko haastatelluilta saanut erilaisia tuloksia, mikäli kysely ei olisi epäsuorasti tullut pankin nimissä. Asiakkaat olisivat voineet antaa vielä avoimempaa ja todenmukaisempaa palautetta, jos haastatteluja tehtäessä olisi kerrottu tutkimuksen tulevan vain ammattikorkeakoulusta. Näin asiakkaat olisivat voineet olla vielä varmempia, ettei negatiivinenkaan palaute missään tapauksessa kulje pankille heidän nimiinsä liitettynä. Uskon kuitenkin, että on todennäköisempää, etteivät asiakkaat olisi kertoneet henkilökohtaisia laina-asioitaan pelkälle tutkimusta tekeväälle opiskelijalle vaan mieluummin opiskelijalle, joka soittaa pankista.

Jotta voitaisiin saada enemmän tuloksia ja vertailupohjaa, olisi syytä järjestää sama tutkimus isommalle joukolle asiakkaita jotka ovat käyneet prosessin läpi sekä hieman eri tavalla toteutettuna asiakkaille, joilla prosessi jostain syystä jäi kesken.

#### 4.5 Haastateltava asiakasryhmä

Haastattelujen tulokset, tai ainakin niiden positiivinen sävy, olivat odotettavissa sillä haastateltavat asiakkaat olivat sellaisia, joilla lainaprosessi oli onnistunut ja loppuun asti viety. Lainaprosessista olisi voinut tulla huomattavasti huonompaa palautetta mikäli lainaa ei oltaisi esimerkiksi vakuusvajeen takia myönnetty ja asiakas ei olisi saanut hankittua haluamaansa finanssipalvelua. Mikäli tutkimuksessa oltaisiin haastateltu asiakkaita, joille lainaa ei oltaisi myönnetty, tulokset prosessin asiakaskokemuksesta olisivat voineet vääristyä, sillä kommenttien negatiivisuus olisi voinut johtua vain siitä, ettei asiakas saanutkaan lainaa. Odotin siis vastaajilta pelkkää positiivista palautetta ja kehuja, mutta haastattelujen edetessä myös pieniä ongelmakohtia sekä kehittämisen tarpeita löytyi. Toisaalta asiakaskokemus voi yhtäläillä olla huono vaikka laina myönnettäisiinkin, joten tästä näkökulmasta haastateltavien joukon valinta oli onnistunut.

Haastateltavien saamisen helppoudestakin voi jo tehdä johtopäätöksen, että Pankki X oli onnistunut luomaan positiivisen asiakaskokemuksen. Asiakkaita ei tarvinnut suostutella vastaamaan haastattelun kysymyksiin, ainoastaan muutamassa tapauksessa asiakas oli esimerkiksi töissä tai autossa, jolloin sovittiin uudesta soittoajasta jolloin haastattelu tehtiin. Kuten Case-osiossa todettiin, asiakkaat uskalsivat puhua henkilökohtaisista asioistaan avoimesti kun puhelu tuli pankin numerosta ja heille kerrottiin, että vastauksia ei tulla liittämään heidän nimiinsä pankissa eikä tässä opinnäytetyössä.

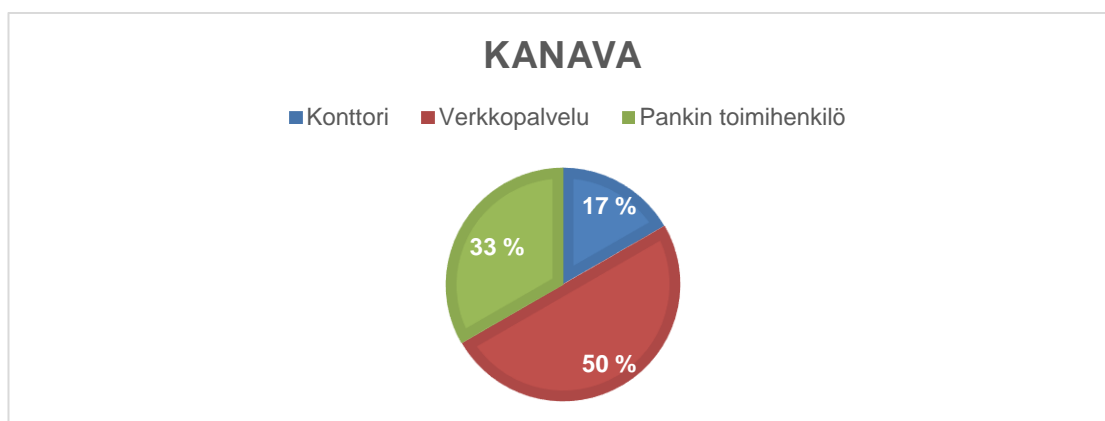
#### **Kanava**

Haastattelun ensimmäisenä kysymyksenä kysyttiin, minkä kanavan kautta asiakas otti ensimmäisen kontaktin pankkiin ja aloitti lainaprosessin.

Haastatelluista kahdeksan aloitti lainaprosessin Pankki X:n verkkosivujen kautta lähettämällä suoraan lainahakemuksen, sillä kaikki kahdeksan olivat jo valmiiksi Pankki X:n asiakkaita ja verkkopalvelutunnusten kautta lähetetty lainahakemus tuntui helpoimalta tavalta aloittaa prosessi. Yksi haastatelluista oli käynyt noin vuotta aikaisemmin käynyt konttorilla keskustelemassa lainasta ja laittoi lopulta hakemuksen verkkopalvelun kautta, sillä vastaaja asuu nykyään ulkomailla.

Vastaajista kuusi oli ottanut yhteyttä suoraan pankin tuttuun toimihenkilöön puhelimitse tai sähköpostitse. He kokivat tämän tavan helpoimmaksi tavaksi ja kaksi vastaajaa perusteli tätä tapaa henkilökohtaisuudella. Henkilökohtainen suhde pankkitoimihenkilöön oli syntynyt aiemman asiakassuhteen kautta ja yhden vastaajan toinen vanhempi oli ollut pankissa töissä, jota kautta hän tunsi toimihenkilön. Vastaajista vain kolme kävi konttorilla tekemässä lainahakemuksen, sillä he kokivat tämän helpoimmaksi tavaksi aloittaa prosessi.

Yhteistä kaikissa vastauksissa oli se, että vastaajat perustelivat kanavan valintaa helpoudella ja odottivat sen olevan nopein tapa aloittaa prosessi. Vaikka Pankki X ohjaa asiakkaitaan aktiivisesti tekemään lainahakemuksia verkon kautta, puolet vastaajista halusivat silti tehdä ensikontaktin suoraan toimihenkilöön, eivätkä digitaaliseen kanavaan.



Kuvio 1, Kanavan valinta lainaprosessin aloitukseen

### Prosessin aikataulu

Haastatelluilta kysyttiin heidän odotuksiaan lainaprosessin aikataulusta asiakkaan tekemästä ensikontaktista siihen, että laina on nostettavissa.

Vastaajista kahdeksalla ei ollut mitään odotuksia prosessin kestosta. Näistä kahdeksasta vastaajasta puolet toivoivat mahdollisimman nopeaa aikataulua, sillä ostettava kohde oli jo löytynyt ja tarve lainalle oli akuutti. Toinen puolikas vastaajista oli omien sanojensa mukaan aikaisin liikkeellä, joten aikataululla ei juurikaan ollut merkitystä. Kuusi vastaajista odotti prosessin hoituvan noin viikon kuluessa ja neljä odotti prosessin kestävän ”muutamista viikoista pariin kuukauteen”.

Vaikka nykyään lainapalveluiden mainonnan painopiste painottuu nopeuteen, nuorilla asiakkailla ei ollut oletusta, että laina olisi nostettuna jo päivien kuluessa. Haastateltavat kertoivat ymmärtävänsä eron pienen kulutusluoton hakemisen ja vakuudellisen asuntolainaprosessin välillä, johon luonnollisesti kuluu enemmän aikaa.

## Sujuvuus

Kolmantena haastatelluilta kysyttiin prosessin yleisestä sujuvuudesta ja siihen mahdollisesti vaikuttaneista tekijöistä.

Kuusi vastaajista koki pankissa allekirjoitusten käymisen hankalaksi ja toivoi lisää joustoa aukioloaikoihin sekä mahdollisuutta sähköiseen allekirjoitukseen. Asiakkaiden mukaan perinteiset toimistoajat eivät ole tätä päivää pankin aukioloaikoina. He toivoivat lisää mahdollisuuksia neuvotella lainasta ilta-aikoihin, esimerkiksi kello kahdeksaan tai yhdeksään asti. Heidän mielestään paras vaihtoehto olisi hoitaa koko prosessi digitaalisten kanavien kautta, esimerkiksi verkkoneuvottelulla ja sähköistä allekirjoitusta käyttämällä.

Neljällä vastaajista sujuvuuteen liittyvät ongelmat liittyivät toimihenkilöihin. Ensimmäisessä tapauksessa toimihenkilö, jonka kanssa vastaaja oli aluksi asioinut, jäi vuosilomalle, mutta prosessi oli silti sujunut miltei ongelmitta toimihenkilön vaihtumisesta huolimatta. Ongelmaksi oli lähinnä muodostunut se, että ensimmäisen toimihenkilön kanssa puhuttuja asioita ei oltu asiakkaan käsityksen mukaan kirjattu ylös ja näitä asioita jouduttiin käymään uudestaan läpi toisen toimihenkilön kanssa.

Toisessa tapauksessa asiakas koki, että toimihenkilö oli ajatellut enemmän tuloksen tekemistä pankille, eikä asiakkaan tarpeita ja toivomuksia. Toimihenkilön toiminta ei asiakkaan kokemuksen mukaan ollut asiakaslähtöistä. Asiakas kertoi, että ymmärtää pankkitoiminnankin olevan liiketoimintaa ja toimihenkilöllä olevan tulostavoitteet, mutta myyntitilanteessa tulisi silti edetä asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden mukaan.

Kolmannessa ja neljännessä tapauksessa vastaajat kokivat toimihenkilön tavoitettavuuden ongelmaksi. Asiakkaat olisivat toivoneet suoraa puhelinnumeroa toimihenkilölle ja mahdollisuutta näin saada toimihenkilö tarvittaessa nopeasti kiinni, asiakkaan sanojen mukaan ”alle puolessa tunnissa” tai ”mielellään tuntien sisällä yhteydenotosta”. Alle puolessa tunnissa vastaamista on käytännössä mahdotonta toteuttaa, sillä toimihenkilöillä on usein useampi lainacase työn alla sekä tapaamisia muidenkin asiakkaiden

kanssa, jolloin puhelimen ääressä päivystäminen ja nopea vastaaminen ei voi onnistua. Tuntien sisällä vastaaminen kuitenkin on realistisempi vaihtoehto.

### **Toimihenkilön asiantuntijuus**

Neljäntenä asiakkailta kysyttiin odotuksia pankin toimihenkilön osaamisesta ja asiantuntijuudesta. Pankki X halusi selvittää, kokevatko asiakkaat saavansa asiantuntevaa palvelua laina-asioissa ja saavatko asiakkaat kaikkiin kysymyksiinsä vastauksen.

Kahdeksastatoista vastaajasta seitsemäntoista koki saavansa vastauksen kysymykseen kuin kysymykseen, vähintään niin, että toimihenkilö selvitti asiaa enemmän ja vastasi kysymykseen myöhemmin. Kolme vastaajista mainitsi vielä erikseen, että toimihenkilö osasi selittää asiat niin, että laina-asioihin perehtymätönkin ihminen ymmärsi ne helposti. Ainoastaan yksi asiakas koki, että osa ASP-lainaan liittyvistä vastauksista jäi epäselväksi. Jokainen haastateltu koki, että toimihenkilön velvollisuus on tietää tai selvittää vastaus kaikkiin hänelle esitettyihin kysymyksiin.

### **Asiakkaan asiantuntijuus**

Toinen lainaosaamiseen liittyvä kysymys oli, mikä oli asiakkaan oma tietotaso ennen kontaktia Pankki X:n ja oliko asiakas mahdollisesti itse selvittänyt tietoa laina-asioihin liittyen ja jos, niin mistä.

Haastatelluista 7 koki olevansa hyvin perillä laina-asioista. Heistä 4 oli selvittänyt tietoa Internetin kautta, kaksi oli kysellyt vanhemmiltaan tietoa ja yhden isä toimi kiinteistönvälittäjänä, joka oli selittänyt hänelle kaiken tarpeellisen. Yhdellä haastatelluista oli hie-man tietoa ASP-lainasta, mutta muuten turvautui pankin toimihenkilön osaamiseen. Loput haastatelluista olivat olettaneet pankin antavan tarpeeksi tietoa lainapäätöksen tekemistä varten.

### **Riskienhallintatuotteet**

Kuudentena kysymyksenä haastatelluilta kysyttiin heidän kokemuksiaan heille oletustusti tarjotuista niin kutsutuista lainan lisäpalveluista, eli riskienhallintatuotteista, kuten korkokatto ja lainaturvavakuutus.

Yksi haastatelluista vastasi, että hänelle tarjottiin sekä lainaturvavakuutusta että korkokattoa, mutta ei kokenut kumpaakaan tarpeelliseksi oman elämäntilanteen vuoksi, eikä hän halunnut panostaa riskienhallintatuotteisiin rahallisesti niiden vaatimaa summaa. Toinen haastatelluista kertoi, että he ottivat lainaturvavakuutuksen ja että päätös oli helppo, sillä vakuutusta maksetaan lainan lyhennyksien yhteydessä. Kolmas haastateltu kertoi ottaneensa molemmat tarjotuista tuotteista ja että päätös oli ollut helppo ja nopea. Neljännelle haastatellulle ei korkokattoa tarjottu, sillä sitä ei voi saada ASP-lainaan, mutta tarjotusta lainaturvavakuutuksesta hän oli kieltäytynyt, sillä hän koki, että haluaa ottaa riskin itse. Kahdelle haastatelluista riskienhallintatuotteita ei tarjottu ollenkaan. Loput haastatelluista eivät kokeneet riskienhallintatuotteita tarpeellisiksi ja kokivat ne liian kalliiksi.

### **Lainakatto**

Haastatelluilta kysyttiin tiesivätkö he etukäteen mitä lainakatto tarkoittaa ja miten he kokivat sen vaikutuksen omaan lainaprosessiinsa.

Haastatelluista 10 kertoi tutustuneensa lainakattoon jo ennen lainaprosessiaan ja kahdeksan kertoi kuulleensa asiasta ensimmäistä kertaa vasta toimihenkilöltä pankissa. Lainakatosta on uutisoitu laajasti jo pidemmän aikaa, joten laina-asioihin paremmin perehtyneet olivat löytäneet siitä helposti tietoa. Laki lainakatosta astui voimaan vasta haastateltavien lainaprosessien päätyttyä, mutta kaikki asiakkaat kertoivat kokevansa lainakaton positiivisena asiana oman taloutensa turvaamisen näkökulmasta. Asiakkaat kokivat omien varojen säästämisen asuntolainaa varten hyvänä asiana.

### **Miksi valitsi Pankki X:n**

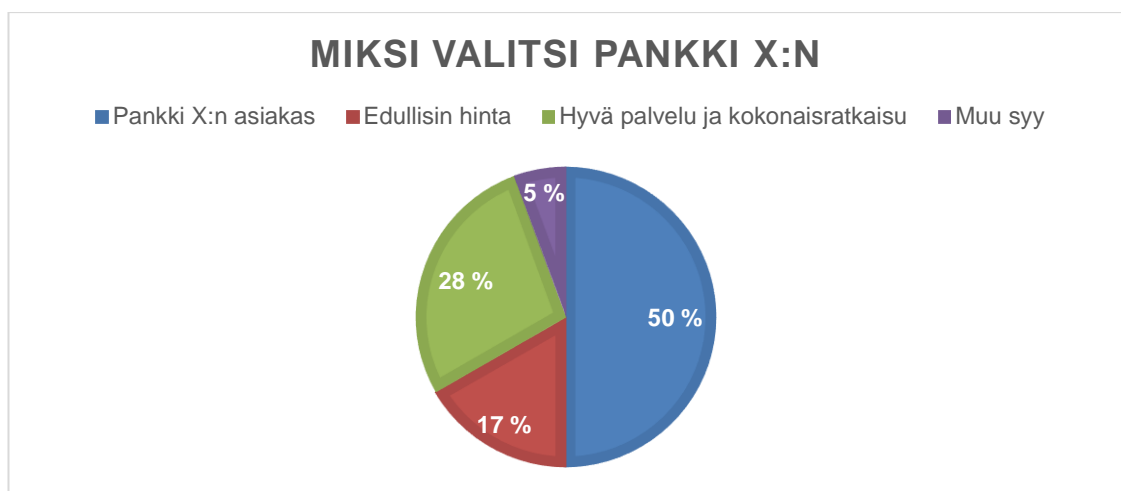
Haastatelluilta kysyttiin, että kysyivätkö he mahdollisesti lainatarjousta muista rahoituslaitoksista ja jos kysyivät, mitkä tekijät vaikuttivat siihen, että he valitsivat juuri Pankki X:n.

Vastaajista melkein puolet, eli seitsemän, oli kilpailuttanut lainoja kyselemällä tarjousta muista rahoituslaitoksista. Yksi haastateltu kertoi tehneensä Kauppalehden verkkosivujen kautta marginaalivertailua ja sen perusteella valinnut Pankki X:n. Yhdeksän vastaa-



jista oli valinnut Pankki X:n jo olemassa olevan asiakassuhteen vuoksi, sillä lainan hakeminen omasta pankista tuntui helpoimmalta ratkaisulta. Kolme valitsi Pankki X:n edullisimman hinnan vuoksi ja yksi valitsi Pankki X:n, hyvän palvelun vuoksi vaikka hinta ei ollut edullisin. Neljä vastaajista valitsi Pankki X:n puhtaasti hyvän palvelun vuoksi ja koska Pankki X tarjosi asiakkaalle kokonaisratkaisua, jossa sekä vakuutukset ja päivittäinen pankkiasiointi ovat heidän kauttaan. Yksi oli valinnut Pankki X:n nykyisen pankkinsa huonon asiakaspalvelun vuoksi.

Vain kuudesosa vastaajista siis valitsi pankin puhtaasti edullisen hinnan vuoksi, eli suurin osa arvosti hintaa enemmän hyvää palvelua ja pankin tarjoamaa kokonaisratkaisua.



Kuvio 2, Miksi asiakas valitsi Pankki X:n

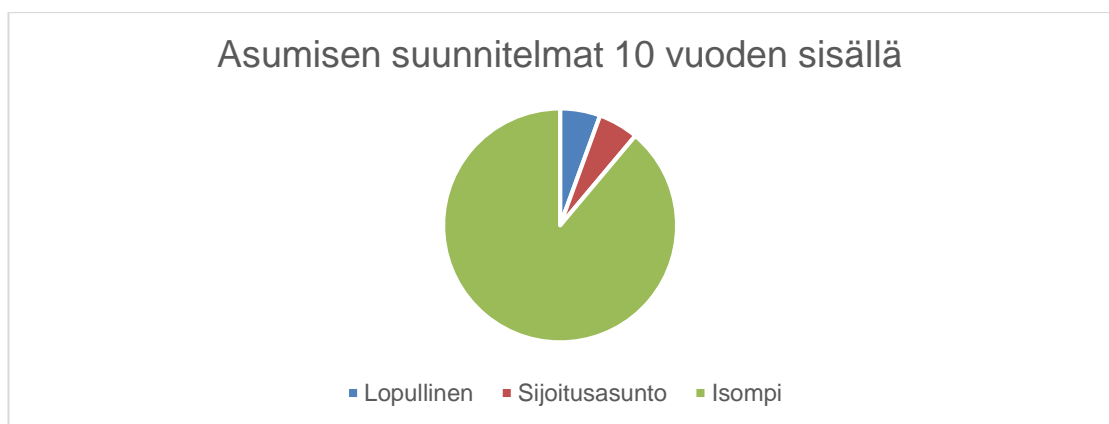
### Asumisen suunnitelmat

Haastatelluilta kysyttiin, millaisia ajatuksia ja suunnitelmia heillä on asumiseen liittyen seuraavan kymmenen vuoden sisällä.

Yksi haastatelluista kertoi nyt ostetun kohteen todennäköisesti olevan hänen lopullinen asuntonsa. Kaksi haastatelluista kertoi suunnittelevansa omakotitalon ostoa siinä vaiheessa, kun se elämäntilanteen kannalta tulee ajankohtaiseksi mutta eivät osanneet sanoa aikamäärettä ostolle. Yksi haastatelluista kertoi suunnittelevansa sijoitusasunnon ostamista seuraavaksi, sillä on kiinnostunut kiinteistösijoittamisesta. Kaksitoista haastatelluista kertoivat, että he aikovat asua nyt ostetussa kohteessa pidemmän aikaa, vähintään useamman vuoden ja sen jälkeen ostaa isompaa asuntoa. Yksi haastatelluista oli nyt ostanut puolisonsa kanssa ensimmäisen yhteisen asunnon ja kertoi, että

he suunnittelevat isomman asunnon ostoa siinä vaiheessa kun taloudellinen tilanne sen sallii. Viimeinen haastatelluista kertoi nyt ostetun kohteen olevan tämänhetkinen haaveasunto ja että he aikovat jatkossa ostaa asunnon, jossa on vähintään kolme huonetta.

Lähes kaikki vastaajista siis kertoivat ostavansa pian isomman asunnon asuttuaan nyt ostetussa kohteessa muutaman vuoden. Näiden vastauksien perusteella voidaan korostaa, miten tärkeää pankin on luoda onnistunut asiakaskokemus ensimmäisestä lainaprosessista, jotta asiakkaat haluavat rahoittaa seuraavaakin asuntoaan saman pankin kautta.



Kuvio 3, Asumisen suunnitelmat 10 vuoden sisällä

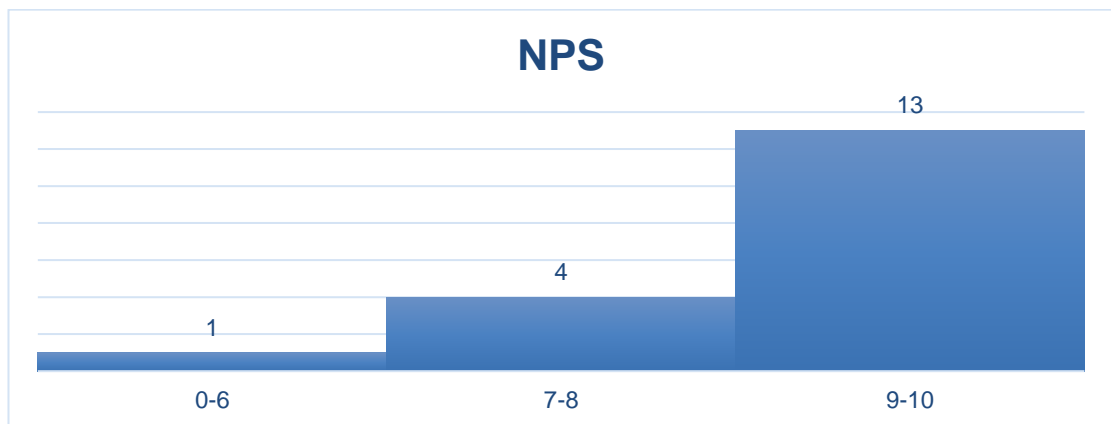
## NPS

Viimeisenä kysymyksenä haastateltuja pyydettiin antamaan numeroarvio siitä, kuinka todennäköisesti he suosittelisivat Pankki X:n palvelua laina-asioissa tuttavilleen tai kollegoilleen.

Suosittelamisen vastaus annetaan asteikolla nolasta kymmeneen ja vastaajat luokitellaan joko suosittelijoiksi, passiivisiksi tai ei-suosittelijoiksi. **Suosittelijat**, jotka ovat antaneet vastaukseksi 9 tai 10, ovat uskollisia ja innostuneita asiakkaita, jotka suosittelevat yritystä muille ja lisäävät täten yrityksen kasvua. **Passiiviset** vastaajat ovat tyytyväisiä asiakkaita mutta ovat alttiita kilpaileville tarjouksille. **Ei-suosittelijat** ovat tyytymättömiä asiakkaita jotka voivat vahingoittaa brändiä ja voivat hidastaa yrityksen kasvua negatiivisen kokemukstaan levittämällä. Vähentämällä ei-suosittelijoiden prosentuaalinen osuus suosittelijoiden prosentuaalisesta osuudesta saadaan Net Promoter Score, eli

nettosuosittelijoiden määrä. Tämä luku voi olla 100, mikäli kaikki asiakkaat ovat suosittelemia tai -100, mikäli kaikki asiakkaat ovat ei-suosittelemia. (<https://www.netpromoter.com/know/>)

Vastaajista yksi antoi arvosanan kuusi, yksi arvosanan seitsemän, kolme arvosanan kahdeksan, kuusi arvosanan yhdeksän ja seitsemän arvosanan kymmenen.



Kuvio 4, NPS

NPS lasketaan vähentämällä suosittelemista arvostelijat, tulos jaetaan vastaajien määrällä ja kerrotaan sadalla.

$$\frac{13}{18} - \frac{1}{18} \times 100 = 66,67$$

Näin ollen Pankki X:n NPS-luvuksi muodostui 67, joka on tuloksena hyvä, mutta jossa on vielä parantamisen varaa. Tavoitteena on saada 7 tai 8 vastanneet haastateltavat suosittelemiksi.

### Vapaa palaute

Haastattelujen yhteydessä tuli myös hieman vapaata palautetta, jotka eivät suoraan kohdistu mihinkään haastatteluissa kysytyihin kysymyksiin. Kiitosta tuli pankin palveluista ja toimihenkilöistä.

Asiakkaiden kommentteja:

*"Pankin mobiilisovellus on kätevä, saan siitä kätevästi tietoa myös lainani tilanteesta."*

*"Terveisiä toimihenkilölle, iso kiitos loistavasta palvelusta jälleen kerran!"*

## 5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Odotettavissa oli, että asiakkaiden vastaukset kanavan valinnasta perustuisivat siihen, minkä kanavan he kokivat helpoimmaksi ja nopeimmaksi vaihtoehdoksi. Yllätyksenä tuli kuitenkin, että vaikka koko finanssiala on murroksessa digitalisaation vuoksi ja Pankki X:kin aktiivisesti ohjaa asiakkaitaan digitaalisten kanavien ääreen, puolet nuorista asiakkaista olivat silti valinneet perinteisemmät tavat tehdä kontakti pankkiin. Stereotyyppisesti juuri nuoret ovat se ryhmä joka osaa ja haluaa hoitaa asioitaan digitaalisten kanavien kautta, mutta laina-asioissa he valitsivat kanavaksi henkilökohtaisemmat vaihtoehdot, eli konttorikäynti tai suora yhteys tuttuun toimihenkilöön.

Vaikka trendi nykyään on, että varsinkin pienempiin kulutusluottoihin saa lainapäätöksen jopa minuuteissa, haastateltavat nuoret asiakkaat eivät olettaneet että laina olisi nostettavissa edes päivien tai jopa viikkojen kuluessa hakemuksesta. Tähän varmasti osaltaan vaikuttaa tutkimuksessa ilmi tullut huono tietämys laina-asioista ja tarve sille, että rahoituslaitoksen toimihenkilö ohjaa ja neuvoo asiakasta. Nopeuden tarve tuli kuitenkin esiin toimihenkilön tavoitettavuudessa, eli asiakasta pitäisi pystyä neuvomaan nopeasti asiakkaan niin halutessa. Tähän voisi olla ratkaisuna panostus puhelinpalveluun ja saumattomampi tiedonkulku yrityksen sisällä. Jos jokainen pieni asia on mahdollista merkitä ylös, silloin kuka tahansa asiakkaan puheluun vastaava rahoitusneuvottelija pystyy osaltaan viemään prosessia eteenpäin. Tämä toki vaatisi koko Pankin työskentelymallin uudistamista, sillä esimerkiksi toimihenkilöiden tekemiä tuloksia ei voitaisi entisellä tavalla mitata, mikäli lainaprosessissa olisi mukana useita toimihenkilöitä.

Asiakkaat siis jakautuvat käytännössä kahdenlaisiin ryhmiin, jotka kumpikin kaipaavat erityyppistä palvelua. Kun palveluiden digitalisaatio etenee, on haastavaa luoda tai ylläpitää lainaprosessia, joka on palveluna sekä henkilökohtainen että nopea ja vaivaton, sillä henkilökohtaisuus syö nopeutta ja toisinpäin. Pankilla pitäisi olla mahdollisuus lainaprosessin nopeaan läpiviemiseen digitaalisten kanavien, esimerkiksi verkkoneuvottelujen ja sähköisten allekirjoitusten, avulla mutta toisaalta myös mahdollisuus hoitaa prosessi rauhassa ja henkilökohtaisesti tutun toimihenkilön kanssa.

Kuten teoriaosuudessaakin mainittiin, finanssipalveluiden ostaminen on asiakkaan näkökulmasta aina jonkinasteista tulevaisuuden ennustamista. Riskienhallintatuotteiden myynnin kannalta on syytä miettiä tapoja jolla nuorille asiakkaille voidaan konkretisoida

näiden tuotteiden hyötyjä. Asiakkaat ovat tässäkin yksilöitä, mutta konkreettisten esimerkkien kautta asiakkaalle voidaan selventää millaisia taloudellisia vaikutuksia esimerkiksi työpaikan menettämisellä voi lainan takaisinmaksulle olla.

Kyselyn vastauksista voidaan helposti vetää johtopäätös siitä, miten paljon nuoretkin asiakkaat arvostavat pankin luomaa asiakaskokemusta. Viisi kuudesosaa haastatelluista valitsi Pankki X:n hyvän palvelun vuoksi, joten asiakkuuden eri vaiheissa asiakaskokemukseen panostaminen voittaa edullisen hinnan kilpailuvaltina. Asiakaskokemuksen on siis oltava kohdillaan, mikäli Pankki haluaa menestyä jatkossakin muuttuvalla finanssialalla.

Muutamaa yksittäistä vastausta lukuun ottamatta kaikkien haastateltavien vastauksista paistoi läpi tyytyväisyys valitsemansa pankin tarjoamaan asiakaskokemukseen. Negatiivisissa vastauksissa oli kyse epärealistisista odotuksista ja yksittäisistä toimihenkilöihin ja mahdollisesti henkilökemiaan liittyvistä seikoista, jotka johtivat asiakaskokemuksen huononemiseen.

Epärealistiset odotukset todennäköisesti heijastuvat aiemmin tutkimuksessa esiin tulleesta asiakkaiden tietämättömyydestä lainaprosessiin liittyen. Asiakkaille olisi siis tarpeen antaa lisää tietoa sekä laina-asioista, kuten vakuuksista ja riskienhallintatuotteista, että itse lainaprosessista. Asiakkailla on hyvä olla realistinen käsitys mitä lainaprosessiin pankin näkökulmasta todella kuuluu ja esimerkiksi kauanko mikäkin vaihe kestää. Näin vältetään siltä että asiakas joko on epätietoinen mitä tapahtuu tai odottaa, että prosessi on läpikäyty nopeammin kuin se missään tilanteessa olisi mahdollista. Tiedon puute voi johtua esimerkiksi vanhemmilta saadusta vanhentuneesta tiedosta tai yksinkertaisesti siitä, ettei asiakas ole ymmärtänyt esimerkiksi Internetistä löytämänsä tietoa.

Pankki X voisi järjestää useasti infotilaisuuksia, joissa näitä asioita käytäisiin läpi tai aktiivisesti lähestyä kohderyhmään kuuluvia asiakkaita esimerkiksi verkkoviestein tai mobiilikanavan kautta, jolloin asiakkaiden tietotasoa saataisiin nostettua. Näiden asioiden läpikäyminen voisi myös olla kiinteä osa lainaneuvottelua, asiakkaille voitaisiin muutamassa minuutissa selittää prosessin vaiheet. Kun asiakkaalla on enemmän tietoa, hän osaa myös tarkemmin kysyä häntä askarruttavia asioita ja tätä kautta asiakaskokemus paranee.

Pankki X:n lainaprosessia on jo pitkään kehitetty ja sitä on sekä asiakkaan että toimihenkilöiden näkökulmasta sujuvoitettu jo paljon. Tähän on vaikuttanut omalta osaltaan

myös digitalisaation tuomat mahdollisuudet. Onkin mielenkiintoista ajatella, mihin lainaprosessi kehittyi jo seuraavien vuosien sisällä digitalisaation mukanaan tuomien teknisten ratkaisujen myötä. Haastavaa Pankki X:n lainaprosessin kehittämiseksi on, että se on jo todella hyvälaatuinen. Kehitys todella hyvästä erinomaiseen on äärimmäisen haastavaa verrattuna siihen, että lähtötaso olisi huomattavasti matalampi. Keino tähän voi kuitenkin olla johtopäätöksissä esiin tuotu asiakkaiden tiedonmäärän lisääminen ja lainaprosessin mielikuvan tuominen lähemmäs todellisuutta. Tämän opinnäytetyön tulosten avulla saatiin tuotua esiin nuorten asiakkaiden näkökulmaa lainaprosessissa, jonka avulla Pankki X pystyy kehittämään lainaprosessiaan vieläkin paremmaksi. Suositeltavaa olisi myös järjestää sama tutkimus vielä huomattavasti isommalla otannalla ja haastatellen sekä asiakkaita jotka ovat käyneet läpi lainaprosessin että niitä joilla se on jostain syystä keskeytynyt.

## LÄHTEET

Asuntosäästöpalkkiolaki 30.12.1992/1634. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19921634>

Filenius, M. 2015. Digitaalinen asiakaskokemus. Menesty monikanavaisessa liiketoiminnassa. Jyväskylä: Docendo Oy.

Finanssivalvonta. Asuntolainat. Viitattu 10.11.2016. <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssi-asiakas/Tuotteita/Lainat/Asuntolainat/Pages/Default.aspx>

Finanssivalvonta. Määräykset ja ohjeet 3/2015. Luototussuhteen laskenta. Viitattu 11.11.2016. [http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Saantely/Maarayskokoelma/Uusi/Documents/2015\\_03.M1.pdf](http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Saantely/Maarayskokoelma/Uusi/Documents/2015_03.M1.pdf)

Finanssivalvonta. Asuntolaina, säästäminen ja vakuutukset – tarkista tilanteesi! Viitattu 10.11.2016. <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Tiedotteet/Verkkouutiset/Documents/Asuntolaina-esite.pdf>

Finanssivalvonta. Viitattu 11.11.2016. [http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Tuotteita/Lainat/Asuntolainat/Riskit/Pages/Korot\\_nousevat.aspx#Korkokat](http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Tuotteita/Lainat/Asuntolainat/Riskit/Pages/Korot_nousevat.aspx#Korkokat)

Fine Vakuutus- ja Rahoitusneuvonta.. Perus- ja vertailutietoa lainaturvavakuutuksista. Viitattu 11.11.2016. <https://www.fine.fi/media/julkaisut-2013/perus-ja-vertailutietoa-lainaturvavakuutuksista-2013.pdf>

Gerdt, B.& Korkiakoski, K. 2016. Ylivoimainen asiakaskokemus. Helsinki: Talentum Oyj

Jukkola, J; Järvenoja, M; Kaari, P; Romppainen, L; Tannila, E. & Tikkanen, T. 2008. Kiinteistöverotuksen käsikirja. Viides, uudistettu painos. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.

Löytänä, J. & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus. Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki;Talentum

Makkonen, A. 2012. Vastuullinen luotonanto. Helsinki: Finanssi- ja vakuutuskustannus Oy

Net Promoter Network. What is Net Promoter? Viitattu 28.11.2016. <http://www.netpromoter.com/know>

Niemi, M. 2013. Asuntoluotto. Osapuolten oikeusasema ja sopimuksen riskit. Helsinki: Kauppa-kamari

Pankki X, verkkosivut

Suomen Pankki. Rahalaitosten uudet asuntolainasopimukset korkosidonnaisuuksittain. Viitattu 11.11.2016. [http://www.suomenpankki.fi/fi/tilastot/tase\\_ja\\_korko/Pages/tilastot\\_rahalaitosten\\_lainat\\_talletukset\\_ja\\_korot\\_lainat\\_asuntolainakanta\\_korkosidonnai\\_3CA5849A.aspx](http://www.suomenpankki.fi/fi/tilastot/tase_ja_korko/Pages/tilastot_rahalaitosten_lainat_talletukset_ja_korot_lainat_asuntolainakanta_korkosidonnai_3CA5849A.aspx)

Tammi-Salminen, E. 2015 Esinevakuusoikeuden perusteet. Helsinki: Talentum Oyj.

Valtiokonttori. Korkotuki ASP-lainalle. Viitattu 12.11.2016, [http://www.valtiokonttori.fi/fi-fi/Kansalaisille\\_ja\\_yhteisoille/Lainat\\_takaukset\\_ja\\_korkotuet/Korkotuet/ASPjarjestelma/Korkotuki\\_ASPlainalle](http://www.valtiokonttori.fi/fi-fi/Kansalaisille_ja_yhteisoille/Lainat_takaukset_ja_korkotuet/Korkotuet/ASPjarjestelma/Korkotuki_ASPlainalle)

Verohallinto. Ensiasunnon osto. Viitattu 28.11.2016. [https://www.vero.fi/fi-FI/Henkiloasiakkaat/Asunnon\\_osto/Ensiasunnon\\_osto\(9157\)](https://www.vero.fi/fi-FI/Henkiloasiakkaat/Asunnon_osto/Ensiasunnon_osto(9157))

Ylikoski, T.; Järvinen, R. & Rosti, P. 2006. Hyvä asiakaspalvelu – menestystekijä finanssialalla. Toinen, uudistettu painos. Helsinki; Finanssi- ja vakuutuskustannus Oy.