



Osaamista  
ja oivallusta  
tulevaisuuden  
tekemiseen

Satu Kivimäki

# Lainanvälityksen tarjoama palvelu

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Tradenomi

Liiketalouden tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö

Huhtikuu 2020

|   |  |
|---|--|
| Tekijä<br>Otsikko   | Satu Kivimäki<br>Lainanvälityksen tarjoama palvelu |
| Sivumäärä<br>Aika   | 37 sivua + 1 liite<br>Huhtikuu 2020                |
| Tutkinto  | Tradenomi  |
| Tutkinto-ohjelma  | Liiketalous  |
| Suuntautumisvaihtoehto  |  |
| Ohjaaja   | Lehtori Iiris Kähkönen                             |
| <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää mihin lainanvälityspalvelun toiminta perustuu. Selvitys tehtiin laadullisen tutkimuksen avulla ja siinä oli tavoitteena kartoittaa, mistä lainanvertailupalvelussa on kyse, miten palvelu toimii ja ketkä ovat lainanvälityspalvelun käyttäjiä.</p> <p>Teoreettinen viitekehys muodostui artikkeleista, kirjallisuudesta, sähköisistä lähteistä sekä raporteista, jotka käsittelivät suomalaisten velkaantumista, kulutusluottoihin liittyviä statistiikkoja sekä termistöä ja lainanvälityspalvelua. Tutkimuksellinen osio tehtiin laadullisena tutkimuksena käyttäen hyväksi puolistrukturoituja haastatteluja, joita tehtiin kolme kappaletta. Haastateltavina oli lainanvälityspalvelussa työskenteleviä esimiehiä. Haastatteluiden lisäksi laadullisessa tutkimuksessa kerättiin kolmelle lainanvälityspalveluntarjoajalle annettuja avoimia asiakaspalautteita, jotta saatiin tietoa siitä, miten asiakkaat olivat kokeneet palvelun.</p> <p>Teoriaosuus ja laadullinen selvitys loivat yhdessä kattavan kuvan lainanvälityspalvelusta toimialana. Tämän opinnäytetyön tärkeimpiä tuloksia olivat lainanvertailupalvelun tarjoaman palvelun nopeuden ja helppouden ymmärtäminen, lainanhakijan oman taloudellisen tilanteen ymmärtämisen tärkeys lainanhakemisessa sekä asiakkaiden positiiviset kokemukset lainojen vertaamisesta.</p> <p>Lainanvälityspalvelua ei ole tutkittu vielä paljon, joten mahdollisia jatkotutkimuksia voisi tehdä siitä, miten lainanmyöntäjät kokevat lainanvälityspalvelun, ja siitä miten suomalaiset asennoituvat kulutusluottoon ja lainaamiseen.</p> |  |
| Avainsanat  | kulutusluotto, lainojen kilpailutus, korko         |

|  |   |
|--|---|
| Author<br>Title  | Satu Kivimäki<br>Service provided by loan brokers |
| Number of Pages<br>Date  | 37 pages + 1 appendices<br>April 2020             |
| Degree   | Bachelor of Business Administration               |
| Degree Programme   | Economics and Business Administration             |
| Specialisation option  | International Business                            |
| Instructor   | Iiris Kähkönen, Senior Lecturer                   |
| <p>The goal of this thesis was to find out what loan brokers do. The study was done by using qualitative methods and it covered what loan brokers are, how do loan brokers operate and who uses loan broker services.</p> <p>The theoretical framework was based on articles, literature, online sources and reports that cover the amount of debt Finnish people have, statistics about consumer lending, terminology and loan brokers.</p> <p>The empirical study was done by using qualitative methods. Study consisted of three semi-structured interviews which were conducted with managers working for a loan broker. On top of the interviews the empirical study covered customer feedback that was given to three different loan brokers. The customer feedback was used to confirm the customer experience described in the interviews.</p> <p>The theoretical frameworks and empirical study built a strong understanding of loan broker services. The most important results of this thesis were understanding the speed and usability of a loan broker, the importance of understanding own private economy when applying for a loan and the positive experience customers have had when comparing loans.</p> <p>Loan broker business is still quite new in Finland and it has not been studied a lot. Consequently, there might be need for further studies about how banks and other financial institutes feel about loan brokers and the attitudes Finns have about consumer loans and lending.</p> |   |
| Keywords   | consumer loan, loan brokers, interest rate        |

## Sisällys

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 1     | Johdanto  | 1  |
| 1.1   | Aihe ja tutkimusongelma                             | 1  |
| 1.2   | Tutkimusmenetelmä ja aineisto                       | 2  |
| 1.3   | Suomalaisten asenne kulutusluottoja kohtaan         | 3  |
| 1.4   | Kulutusluottomarkkinoiden kehitys Suomessa          | 4  |
| 1.5   | Suomalaisten velkaantuminen                         | 5  |
| 1.6   | Lainat muissa Pohjoismaissa                         | 8  |
| 2     | Lainanvälityspalvelu                                | 8  |
| 2.1   | Lainanvälityspalvelu toimialana                     | 8  |
| 2.2   | Suurimmat lainanvälityspalvelua tarjoavat yritykset | 9  |
| 2.3   | Megatrendit lainanvälityspalvelun kasvun takana     | 11 |
| 3     | Lainanottoon liittyviä peruskäsitteitä              | 12 |
| 3.1   | Kulutusluotto                                       | 12 |
| 3.2   | Nimelliskorko ja todellinen vuosikorko              | 13 |
| 3.3   | Kustannukset ja palkkiot                            | 14 |
| 3.4   | Lyhennystapa  | 15 |
| 3.5   | Luottotieto   | 15 |
| 4     | Lainanvälityspalvelun tehtävät                      | 17 |
| 4.1   | Lainojen vertaaminen                                | 17 |
| 4.2   | Lainatarjousten esittäminen                         | 18 |
| 5     | Lainanvälityspalvelujen käyttäjät                   | 21 |
| 5.1   | Keski-ikäiset kulutusluoton nostajat                | 21 |
| 5.2   | Lainojen yhdistäminen                               | 22 |
| 6     | Selvityksen toteuttaminen ja tulokset               | 23 |
| 6.1   | Haastattelut  | 23 |
| 6.1.1 | Haastattelujen toteutus                             | 23 |
| 6.1.2 | Lainanvälityspalvelun idea                          | 24 |
| 6.1.3 | Lainatarjousten hakeminen                           | 25 |
| 6.1.4 | Lainojen vertailussa esiin tulevia asioita          | 26 |
| 6.1.5 | Palvelun käyttäjät                                  | 27 |
| 6.1.6 | Palveluntarjoajan näkemys asiakkaiden kokemuksesta  | 27 |

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 6.2   | Asiakaspalautteet kolmelle eri lainanvälittäjälle         | 28 |
| 6.3   | Yhteenveto tuloksista ja johtopäätökset                   | 30 |
| 6.3.1 | Selvityksen tarkoitus                                     | 30 |
| 6.3.2 | Lainanvälityspalvelun perusidea                           | 31 |
| 6.3.3 | Lainanvälityspalvelun toiminta                            | 31 |
| 6.3.4 | Lainanhakijan valmistautuminen lainojen kilpailuttamiseen | 32 |
| 6.3.5 | Lainanvälityspalvelun käyttäjät                           | 33 |
| 6.3.6 | Lainanvälityspalvelun asiakastyytyväisyys                 | 33 |
| 6.3.7 | Lainanvälityspalvelun helppous ja hyvä asiakaspalvelu     | 34 |
| 6.4   | Jatkoselvitysehdotukset                                   | 34 |
| 7     | Päätäntä  | 35 |
| 7.1   | Relibiliteetti ja valideetti                              | 35 |
| 7.2   | Opinnäytetyön arviointi                                   | 37 |
|       | Lähteet   | 39 |

# 1 Johdanto

## 1.1 Aihe ja tutkimusongelma

Tämä opinnäytetyö käsittelee lainanvälitysalaa ja sen tarjoamaa hyötyä yksityisasiakkailla. Aihe valikoitui oman mielenkiinnon mukaan, sillä olen toiminut lainanvälitysalalla useamman vuoden ajan ja kiinnostunut siitä, miten tämä uusi toimiala on kasvanut Suomessa. Alaan tutustuessani olen huomannut, että lainanvälityspalvelu on vieras asia useimmille suomalaisille, ja siitä heräsi ajatus kirjoittaa aiheesta opinnäytetyö.

Tavoitteena opinnäytetyössäni on selvittää, mihin lainanvälityspalvelun toiminta perustuu. Opinnäytetyössä tutustutaan toimialaan ja sen tarjoamaan palveluun kuluttajan kannalta. Työssä käydään läpi myös kulutusluottojen perusteet, sillä lainanvälityspalvelut vertailevat kulutusluottoja ja asiakkaiden tulee tuntee lainoihin liittyvät perusteet käyttäessään lainanvertailupalvelua.

Opinnäytetyön aihe on ajankohtainen, sillä lainanvälityspalvelut ovat uusi ala Suomessa ja aiheesta löytyy hyvin vähän kirjallisuutta. Kulutusluotot ja uudet lainoihin liittyvät lait ovat usein esillä mediassa, joten on mielenkiintoista tarkastella, miten nämä vaikuttavat tähän uuteen kasvavaan toimialaan.

Työ rajattiin käsittelemään lainanvälityspalvelua ja sen tarjoamaa hyötyä yksityisasiakkailla. Aluksi tarkoituksena oli selvittää myös, miksi luotonmyöntäjät tarjoavat tuotteitaan välityspalveluiden kautta, mutta työn edetessä kävi ilmi, että se olisi ollut kokonaisuutena liian laaja selvitys, joten luotonmyöntäjän näkökulma rajattiin työn ulkopuolelle ja työ keskittyi vain yksityisasiakkaisiin.

Haasteena asiakkaiden kokemuksen selvittämiseksi nousi vuonna 2015 voimaan astunut tietosuojalaki (GDPR). Laki rajoittaa mahdollisuksiani saada tietoja lainanvälityspalvelunkäyttäjistä haastatteluita varten, joten olen päättänyt käyttää asiakashaastatteluiden sijaan julkisia asiakaspalautteita selvittääkseni, mitä asiakkaat ajattelevat lainanvälityspalveluista. Julkisen palautteen lisäksi työhön haastateltiin lainanvälityspalveluyrityksessä työskenteleviä toimihenkilöitä, jotta aiheesta saatiin laajempi selvitys.

## 1.2 Tutkimusmenetelmä ja aineisto

Opinnäytetyön aiheen valikoitumisten ja rajaamisen jälkeen tutustuin eri tutkimusmenetelmiin, jotta voitiin valita työhön sopivin menetelmä. Tärkeimmäksi kriteeriksi menetelmää valittaessa nousi se, että valittu metodi auttaa parhaiten tutkimusongelman ratkaisemisessa. Tämän selvittämiseksi otettiin huomioon saatavilla oleva tieto, selvitykseen tarvittavat metodit sekä käytettävissä oleva aika ja resurssit. (Ks. Hirsjärvi & Remes & Sarjavaara 2010, 185.)

Tutkimusmenetelmiin tutustumisen ja vertaamisen jälkeen työssä käytettäväksi menetelmäksi valikoitui kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Menetelmän valitsemisessa tärkeimmäksi syyksi nousi se, että aiheesta ei ole juurikaan tehty selvityksiä aiemmin, joten aiheesta ei voitu tehdä ennakkoon oletuksia. Kvalitatiivisen tutkimuksen pyrkimyksenä on yleisesti löytää tai paljastaa tosiasioita eikä hypoteesin avulla todentaa jo olemassa olevaa totuutta tai väittämää (Hirsjärvi ym. 2010, 160 - 161). Kvalitatiivisen tutkimuksen luonteen vuoksi se sopii mainiosti työn menetelmäksi.

Opinnäytetyön aineistona käytetään kirjallisuutta, internet-lähteitä, haastatteluita sekä julkisia asiakaspalautteita. Kirjallisuutta käytetään lähteenä etenkin velkaantumisen ja kulutusluottoihin liittyvässä teoriaosuudessa. Lainanvälityspalvelun toiminnan selvittämisessä tukeudutaan internet-lähteisiin sekä haastatteluihin ja asiakaspalautteisiin.

Haastattelut todettiin tärkeäksi tiedonhankintametodiksi, sillä lainanvälityksestä ei ole saatavilla tietokirjallisuutta. Haastattelumuodoksi valikoitui puolistrukturoitu haastattelu eli teemahaastattelu. Haastattelut tehtiin kolmelle lainanvälityspalvelualalla työskentelevälle henkilölle. Teemahaastattelussa ei käytetä valmiita lomakkeita vaan se on strukturoimattoman haastattelun ja lomakehaastattelun välimuoto. Haastattelut keskittyvät selvitettäviin teemoihin eli tutkimuskysymyksiin, eikä yksityiskohtaisiin ennalta asetettuihin kysymyksiin. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 47 - 48.)

Tutkimusmenetelmän avulla löydetään vastaukset tutkimusongelmaan, joka tässä työssä on seuraava: Mihin lainanvälityspalvelun toiminta perustui. Tutkimuskysymykset opinnäytetyössä ovat puolestaan:

- Mistä lainavälityspalvelussa on kyse?
- Miten lainavälityspalvelu toimii?
- Mitä kulutusluotoista tulee tietää, kun lainoja kilpailutetaan?
- Ketkä ovat lainavälityspalvelun asiakkaita?
- Miten asiakkaat kokevat lainavälityspalvelun?

### 1.3 Suomalaisten asenne kulutusluottoja kohtaan

Kulutusluottomarkkinat ja suomalaisten suhtautuminen rahaan ovat muuttunut vahvasti viimeisen 60 vuoden aikana. Vielä 1960-luvulle saakka luotonantoa rajoitettiin tiukasti ja suomalaisten asenne oli vahvasti kuluttamista, velkaantumista ja lainanottamista vastaan. 1960-luvulta alkaen yhä useammasta suomalaisesta tuli palkansaaja ja tämä paransi heidän lainanmaksukyvykkyyttään. Varallisuuden lisääntyminen johti lainanannon rajoitusten purkamiseen ja jo 1980-luvulla rahoitusmarkkinoiden täydelliseen vapauteen. Nopeasti tullut täysi vapaus kuitenkin mahdollisti ylilyönnit, jotka johtivat 1990-luvun pankkikriisiin. 1990-luvun jälkeen säännöksiä jälleen lisättiin, mutta ei kuitenkaan palattu takaisin 1960-lukua edeltäneisiin säännöksiin. (Makkonen 2012, 21.)

1990-luvun pankkikriisin jälkeen monet asiat ovat muuttuneet ja globalisaatio sekä digitalisaatio ovat vaikuttaneet vahvasti myös luotonmyöntämiseen Suomessa. Nykyään luottoja on useita erilaisia, esimerkiksi tarjolla on pankkilainoja, luottokortteja, vertaislainoja ja osamaksuja. Lähes jokainen verkkokauppa tarjoaa osamaksua vaihtoehtona, ja usein luottokortin käyttäminen voi olla jopa fiksuin tapa sen tarjoaman kuluttajasuojan ja lisävakuutuksen ansiosta. Luoton käytön yleistymistä kuvaa vahvasti se, että kaupoissa kuluttaja voi valita, maksaako ostokset pankki- vai luottokortilla. Vuonna 2013 luottokortti valittiin maksutavaksi Suomessa jo 645 miljoonaa kertaa. (Niemi 2014, 109 - 110.)

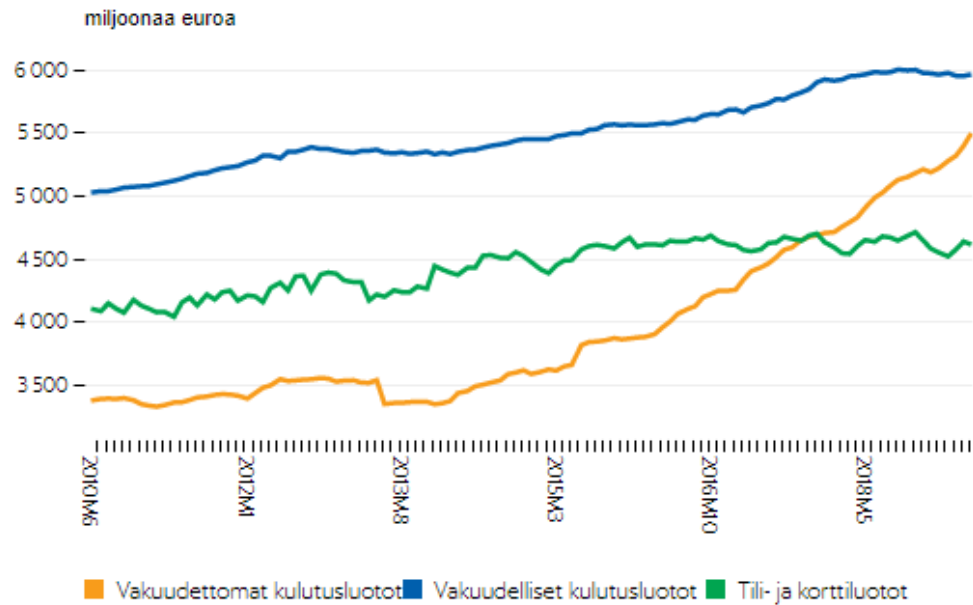
Ensimmäinen suuri muutos luoton ottamisessa tapahtui Suomessa 1960-luvulla, mutta viimeisen vuosikymmenen aikana suomalaisten asenne velkaan on jälleen muuttunut vahvasti ja etenkin vakuudettomien kulutusluottojen määrä on kasvanut merkittävästi. Asenteet ovat muuttuneet myönteisemmäksi luotonottoa kohtaan, ja Suomessa on ruvettu lähentymään ruotsalaisten avointa asennetta lainoihin. (Niskakangas 2019.)

Asenteiden muutos näkyy kuviossa 1, joka kuvaa sitä, miten kulutusluottojen määrä on kasvanut vuodesta 2010. Vuoden 2015 jälkeen vakuudettomien kulutusluottojen määrä



on kasvanut selvästi enemmän suhteessa vakuudellisiin kulutusluottoihin ja tili- ja kortti-  
luottoihin (Niskakangas 2019).

#### Kulutusluotot Suomessa toimivilta luottolaitoksilta suomalaisille kotitalouksille



Lähde: Suomen Pankki

Kuvio 1. Kulutusluottojen kehitys Suomessa 2010-2018 (Suomen Pankki artikkelissa Niskakangas 2019).

#### 1.4 Kulutusluottomarkkinoiden kehitys Suomessa

Kulutusluotot jaetaan yleisesti vakuudellisiin ja vakuudettomiin lainoihin ja kulutusluotto-kannasta yli puolet on vakuudettomia kulutusluottoja (Makkonen 2016, 40). Suuremman summan kulutusluotot ovat yleensä vakuudellisia, mutta pienemmissä summissa vakuudettomat lainat ovat yleisiä. Näitä vakuudettomia lainoja ovat esimerkiksi luottokortit ja osamaksut, lisää kulutusluotoista kerrotaan luvussa 5.1.

Suomalaisten suurin velka on edelleen asuntolainat, mutta kulutusluottojen osuus kotitalouksien kokonaisvelasta on kasvanut, ja vuonna 2016 se on ollut arviolta 15 prosenttia. Kulutusluotot ovat yleisesti käytössä: Finanssialan keskusliiton tekemän kyselyn mukaan 40 prosenttia vastanneista kertoi käyttävänsä kulutusluottoja. Asukaslukuun suhteutettuna tämä vastaa 1,6:ta miljoonaa suomalaista. Ryhmänä kulutusluottoja käyttä-

vien ikäjakauma on tasaisempi kuin esimerkiksi asuntolainoissa, eli kulutusluottoja käyttäviä löytyy tasaisesti kaikista ikäryhmistä. Enemmän suomalaisten velkaantumisesta käydään läpi luvussa 2.2. (Koskinen & Tuomikoski 2017.)

Kulutusluottojen tarjoaminen on huomioitu myös Euroopan unionin tasolla, sillä se nähdään tärkeänä asiana Euroopan sisämarkkinoiden kannalta. Kulutusluottodirektiivit ovat tasoittaneet eri jäsenvaltioiden sääntelyä ja mahdollistaneet kilpailun luotonmyöntäjien välillä ja samalla korostaneet kuluttajansuojaa luottomarkkinoilla. (Makkonen 2016, 34 - 35.)

Kulutusluottojen yleistyessä on markkinoille tullut enemmän kansainvälisiä lainantarjoajia, mikä on lisännyt kilpailua alalla. Kilpailu on yleensä hyvä asiakkaalle, sillä se pakottaa vanhat toimijat reagoimaan ja tarjoamaan parempia tuotteita. Kilpailun myötä myös uusia yrityksiä on perustettu ja kokonaan uusi toimiala on saapunut Suomeen. Lainanvälityspalvelut ovat uusi toimiala ja seurausta kulutusluottojen kysynnän kasvusta. Lainanvälityspalvelu on mahdollisia vain, jos lainoille on kysyntää ja lainantarjoajia on useita.

### 1.5 Suomalaisten velkaantuminen

Vuonna 2018 julkaistun velkaantumistilaston mukaan hieman yli puolella suomalaisista on velkaa. Tämä tarkoittaa että 1,4 miljoonalla asuntokunnalla on velkaa Suomessa ja yhteensä velkaa on 123 miljardia euroa, velan määrä on kasvanut vajaan prosentin verran edellisen vuoden luvuista. (Tilastokeskus 2019.)

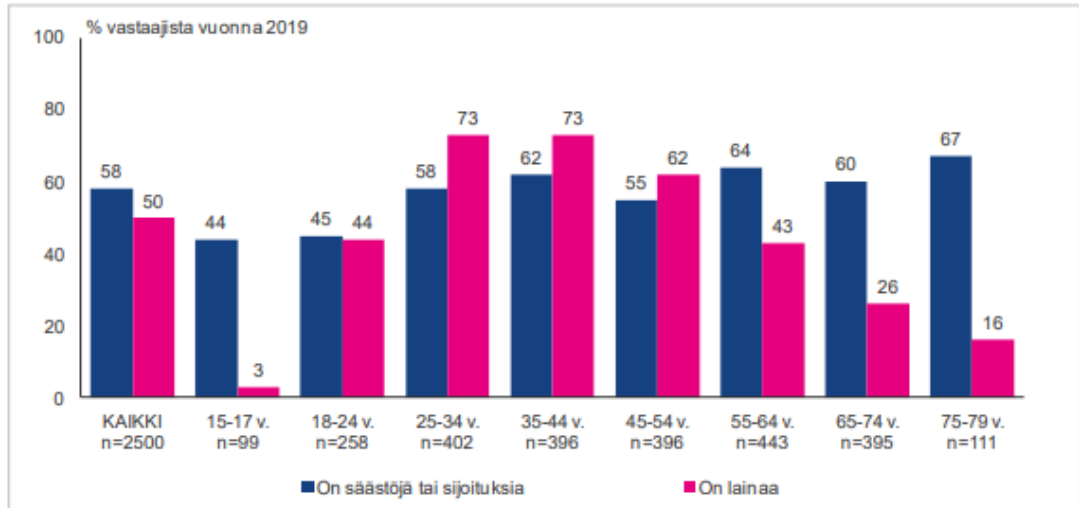
Velkaantumistilastossa velat jaetaan kolmeen luokkaan: asuntovelka, elinkeinotoiminnan ja tulolähteen velka sekä opinto ja muu velka. Näistä luokista asuntovelka on suurin ja sen osuus on 87,8 miljardia. Muuta velkaa suomalaisilla on 27 miljardia euroa. Tilastossa muu velka sisältää esimerkiksi kulutukseen ja hankintoihin otetut velat ja vuodesta 2015 alkaen myös opintolainan. (Tilastokeskus 2019.)

Taulukko 1 näyttää, kuinka viimeisen 16 vuoden aikana velallisten asuntokuntien määrä on kasvanut 11 prosenttia. Vaikka asuntovelka on euromääräisesti suurin lainanmäärä, on asuntovelallisia asuntokuntia kuitenkin vähemmän kuin asuntokuntia, joilla on muuta velkaa. Vuonna 2018 asuntovelallisia asuntokuntia oli 877 500, kun taas muuta velkaa oli noin miljoonalla asuntokunnalla. (Tilastokeskus 2019.)

Taulukko 1. Asuntokuntien lukumäärät ja velat 2002, 2007, 2017 ja 2018 (Tilastokeskus 2019).

| Vuosi   | 2002      | 2007      | 2017      | 2018      | Muutos<br>2017–<br>2018 |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------------------|
| Asuntokuntia yhteensä   | 2 354 082 | 2 476 505 | 2 680 077 | 2 705 199 | 0,9                     |
| Velallisia asuntokuntia   | 1 286 576 | 1 435 416 | 1 418 998 | 1 429 174 | 0,7                     |
| Velallisten osuus, %  | 55        | 58        | 53        | 53        | ..                      |
| Asuntovelallisia asuntokuntia   | 659 965   | 797 054   | 878 771   | 877 478   | -0,1                    |
| Asuntovelallisten osuus, %  | 28        | 32        | 33        | 32        | ..                      |
| Opintovelallisia asuntokuntia <sup>1)</sup>                           | 300 606   | 279 645   | ..        | ..        | ..                      |
| Asuntokuntia, joilla<br>elinkeinotoiminnan ja tulonlähteen<br>velkoja | 112 185   | 86 000    | 80 259    | 84 362    | 5,1                     |
| Asuntokuntia, joilla muuta velkaa                                     | 885 665   | 1 067 991 | 1 006 185 | 1 021 658 | 1,5                     |

Finanssialan Säästäminen, luotonkäyttö ja maksutavat -tutkimuksen mukaan suurin osuus asuntokunnista, joilla on velkaa, ovat lapsiperheet. Niistä 80 prosentilla on jotain lainaa. Tutkimus kertoo positiivisena asiana sen, että 58 prosenttia lainaa ottaneista on säästöjä tai sijoituksia, jotka toimivat talouden puskurina. Kuviossa 2 kuvataan lainanottajien ja säästöjä tai sijoituksia omistavien määrä ikäluokittain. Useimmiten lainaa on 25–44-vuotiaalla ja alaikäisillä, ja yli 55-vuotiailla säästöjen osuus on suurempi suhteessa lainaan. (Finanssiala 2019, 22.)



Kuvio 2. Lainanottajat sekä säästäjät ja sijoittajat ikäryhmittäin (Finanssiala 2019, 23).

Finanssialan tutkimuksessa näkyy negatiivisempänä muutoksena keväällä 2019 kulu-  
tuksuuton määrän kasvu keskimäärin 14 600 euroon velallista kohden. Suurimpana  
syyinä keskimääräisen lainanmäärän kasvuun on suurien yli 60 000 euron kuluksuutto-  
jen määrän lisääntyminen. Taulukko 2 listaa eri lainasummien osuuksien kehitystä vuo-  
desta 2013 vuoteen 2019, kuudessa vuodessa keskimääräinen lainan määrä on kasva-  
nut yli 50 prosenttia. (Finanssiala 2019, 32.)

Taulukko 2. Pankista otetun kuluksuuton määrä (Finanssiala 2019, 33).

|                          | % niistä, joilla on kuluksuottoa pankista ja ovat ilmoittaneet lainamäärän |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|                          | Kevät 2013<br>n=330<br>%   | Kevät 2014<br>n=359<br>% | Kevät 2015<br>n=407<br>% | Kevät 2017<br>n=453<br>% | Kevät 2019<br>n=383<br>% |
| Korkeintaan 200 €        | 5,5  | 4,5                      | 3,0                      | 2,9                      | 2,1                      |
| 201 - 1 000 €            | 14,5   | 11,7                     | 14,3                     | 12,6                     | 10,7                     |
| 1 001 - 2 000 €          | 14,2   | 13,9                     | 12,3                     | 11,3                     | 10,9                     |
| 2 001 - 5 000 €          | 18,5   | 23,1                     | 17,9                     | 20,5                     | 20,9                     |
| 5 001 - 10 000 €         | 20,0   | 19,8                     | 24,3                     | 17,2                     | 19,3                     |
| 10 001 - 20 000 €        | 17,9   | 16,2                     | 16,5                     | 21,2                     | 19,8                     |
| 20 001 - 40 000 €        | 6,1  | 7,2                      | 8,4                      | 9,1                      | 9,7                      |
| 40 001 - 60 000 €        | 1,2  | 2,2                      | 2,0                      | 3,1                      | 2,3                      |
| 60 001 - 100 000 €       | 1,8  | 0,8                      | 0,7                      | 1,3                      | 1,6                      |
| Yli 100 000 €            | 0,3  | 0,6                      | 0,7                      | 0,9                      | 2,6                      |
| <b>Keskimäärin euroa</b> | <b>9 500</b>   | <b>9 800</b>             | <b>10 400</b>            | <b>12 100</b>            | <b>14 600</b>            |

## 1.6 Lainat muissa Pohjoismaissa

Lainanvälityspalvelut ovat toimineet muissa Pohjoismaissa Suomea pidempään. Freedom Rahoitus, joka aloitti Suomessa toimintansa vuonna 2008, on perustettu Ruotsissa jo vuonna 1999 eli lähes 20 vuotta aiemmin. Yritys on laajentunut myös Norjaan vuotta Suomea aiemmin. (Freedom Finance.)

Myös toinen Suomessa toimiva lainanvälityspalvelu on aloittanut Ruotsissa ja laajentunut sieltä ensin Norjaan ja sitten Suomeen. Lendo on perustettu Ruotsissa vuonna 2007, ja se laajeni Norjaan vuonna 2013 ja kaksi vuotta myöhemmin Suomeen. Lendo kertoo auttaneensa jopa 500 000 asiakasta Ruotsissa sen ensimmäisen seitsemän toimintavuoden aikana, ja Norjassa asiakkaita oli 100 000 kahden ensimmäisen vuoden aikana. (Schipsted.)

Yksi syy siihen, miksi lainanvälityspalvelut ovat aloittaneet toimintansa Ruotsissa, löytyy heidän poikkeavasta luottotietojen käsittelystä. Lainaa hakiessa hakijan luottotiedot tarkistetaan aina, ja jos lainaa haetaan useilta pankeilta, tulee jokaisen pankin tehdä oma luottotietojen tarkistus. Suomessa usea luottotietojen tarkistaminen ei aiheuta asiakkaalle harmia, mutta Ruotsissa asia on toisin. Luotonvälityspalvelut ovatkin Ruotsissa luoneet yhdessä luottotietojen tarkistusta tarjoavan yrityksen kanssa tavan, jonka avulla he voivat yhdellä luottotietojen tarkistamisella hakea lainatarjouksen kymmeniltä luotonmyöntäjiltä. Vain yksi luottotietojentarkistus on hyvä asia luotonhakijalle, sillä harvempi luottotietokysely parantaa hakijan luottokelpoisuutta. (Schipsted.)

## 2 Lainanvälityspalvelu

### 2.1 Lainanvälityspalvelu toimialana

Eri mainoslauseita lainavälityspalveluista, esimerkiksi ”Käytä 2min fiksusti”, ”Vertaa ja Valitse”, ”Kilpailuta lainasi maksutta”, ”Anna lainojen kilpailla sinusta”, ovat näkyneet viimeisen kolmen vuoden aikana tiiviisti tv:ssä, kadunvarsilla ja internetissä. Harva kuitenkaan tietää, mitä nämä yritykset oikeastaan tekevät, ja yleisin harhakuva on se, että lainanvälityspalvelut ovat lainanmyöntäjiä tai erityisesti pienlainojen myöntäjiä.

Pienlaina- ja pikaluottomarkkinoiden on Suomessa katsottu alkaneen vuonna 2005, ja sen jälkeen ne ovat kasvaneet suuresti. Pienlainat mielletään yleisesti lainoiksi, joissa on pieni summa ja lyhyt lainanmaksuaika. (Keinänen & Vartiainen 2017, 46.)

Kun verrataan Keinäsen ja Vartiaisen kuvausta pienlainoista ja pienlainojen myöntäjistä lainanvälittäjäpalveluihin, on helppo huomata eroavuudet. Ensinnäkin lainanvälityspalvelut eivät itse lainaa rahaa vaan palvelu vertailee eri lainoja. Lainoja voi vertailla 500 euron ja 70 000 euron välillä ja lainantakaismaksuaika on 1–15 vuotta (Rahalaitos). Tällä perusteella voidaan siis todeta, että lainavälityspalvelut eivät ole pienlainojen myöntäjiä tai välitä pienlainoja, mutta mitä ne sitten tekevät?

Lainanvälityspalveluiden perusideana on yhdistää lainanhakija ja lainanmyöntäjä eli toimia markkinointikanavana lainanmyöntäjän puolesta. Lainanvälityspalvelu ei myönnä lainoja tai maksa lainoja asiakkaan tilille, vaan se vain tarjoaa alustan, jossa asiakas voi kilpailuttaa lainat aivan kuten nykyään kilpailutetaan esimerkiksi lennot ja hotellit.

Jotta tämän tyyppinen palvelu toimisi, on tärkeää, että lainanhakija saa mahdollisimman paljon hyviä tarjouksia. Muuten asiakas voi helposti palata vanhaan tapaan hakea lainaa yksitellen eri pankeista ja luotonmyöntäjiltä. Tarkastellessa alan toimijoiden yhteistyökumppaneita löydetään lukuisia luotonmyöntäjiä, joiden lainoja palvelut välittävät. Näiden luotonmyöntäjien listalla on tunnettuja luotonmyöntäjiä, kuten Aktia, Santander ja Bank Norwegian. Yhteensä luotonmyöntäjiä on yli 25, eli asiakas todennäköisesti saa kattavan listan tarjouksia kilpailuttaessaan lainojaan. (Zmarta a.)

## 2.2 Suurimmat lainanvälityspalvelua tarjoavat yritykset

Vuoden 2018 liikevaihdolla mitattuna Suomen suurin lainanvälityspalvelua tarjoava yritys on Eone Oy (Rahalaitos) 11,9 miljoonan euron liikevaihdolla, ja 1,4 miljoonan euron tuloksella (Finder a). Toiseksi suurin välityspalvelu on Zmarta / Freedom Rahoitus Oy 9,9 miljoonan euron liikevaihdolla, ja 1,3 miljoonan euron tuloksella (Finder b). Kolmanneksi suurimmaksi yritykseksi on noussut LVS Brokers Oy, joka on kasvattanut liikevaihtoaan yli 200 prosenttia kahtena edellisenä vuonna. LVS Brokers on tehnyt vuonna 2018 8,9 miljoonan euron liikevaihdon, ja jäänyt tuloksessa 347 tuhatta euroa tappiolle (Finder c).

Finderin tiedoista paljastuu yksi erikoinen huomio. Eone Oy:n päätoimiala on internet-palvelut, kun muiden päätoimialana on rahoitus ja luottotoiminta. Tämä kuvastaa sitä,

että Eone Oy on ottanut täysin eri lähtökulman tarjoamaansa palveluun, kun muut kilpailijat. Tämä on ilmeisesti toiminut hyvin, sillä heillä on suurin liikevaihto ja pienin henkilöstömäärä. (Finder a.)

Finderin tarjoamista taloustiedoista näkyy, miten ala on kasvanut vahvasti vuodesta 2015. Eone Oy on onnistunut viimeisen kolmen vuoden aikana kasvamaan 70 prosentin vuosivauhdilla, ja samalla tekemään yli 30 prosentin liikevoittoa. (Finder a.)

Eone Oy:n vahva tulos on nähty myös kansainvälisesti, ja tammikuun 31. päivänä ruotsalainen Speqta osti yrityksen 23,5 miljoonan euron alkukorvauksella ja jopa 18,63 miljoonan euron lisäkorvauksella. Mahdollinen lisäkorvaus maksetaan yrityksen seuraavan kahden vuoden tuloksen perusteella (News Cision).

Lainanvälityspalvelut eivät sivuillaan avaa ansaintalogiikkaansa, mutta korostavat palvelun olevan maksutonta asiakkailleen. Ruotsalainen Advisa kuitenkin kertoo rekrytointisivuillaan liiketoimintamallinsa, joka löytyy kuviossa 3. Kuviossa kuvataan, miten asiakas ensin hakee lainaa digitaalisesti, sen jälkeen asiakas saa lainatarjoukset katsottavaksi ja valitsee itselleen parhaan tarjouksen. Kun asiakas on allekirjoittanut lainasopimuksen saa Advisa palkkion pankilta. (Advisa 2019, 5.)

## BUSINESS MODEL



Kuvio 3 Lainanvälityspalvelu Advisan liiketoimintamalli (Advisa 2019, 5).

### 2.3 Megatrendit lainanvälityspalvelun kasvun takana

Megatrendit tarkoittavat pitkäkestoisia muutoksia ihmisten käytöksessä ja arvoissa. Megatrendejä seuraamalla ja ymmärtämällä yritykset pystyvät suunnittelemaan pitkäkestoisia strategioita eivätkä joudu reagoimaan jo tapahtuneisiin muutoksiin. Esimerkkejä yrityksistä, jotka eivät reagoineet megatrendeihin ja menettivät markkina-asemansa sen takia, ovat Nokia älypuhelimien kanssa, Kodac kuvien digitalisaation kanssa ja videovuokraamot suoratoiston kanssa. (Evans 2017. Forbes.)

Tällä hetkellä pankkialan megatrendinä nähdään palveluiden siirtyminen konttoreista internettiin, avoimien sovellusliitäntärajapintojen yleistyminen sekä maksupalveludirektiivin (PSD2) mukana tuoma tiedonjakaminen, näistä muutoksista kerrotaan jäljempänä.

Viimeisten vuosien aikana kivijalkapankit ovat sulkeneet konttoreitaan samalla, kun uudet yritykset ovat tulleet markkinoille ja pysyneet nopeasti saamaan markkinaosuutta, sillä heillä ei ole ollut vuosien aikana kasaantunutta byrokratiaa hidastamassa muutosta.

Perinteiset pankit ovat parantaneet prosessejaan ja saaneet omat lainankäsittelyprosesinsä nopeammaksi. OP ja Nordea haluavat kuitenkin korostaa eroa heidän ja muiden luotonmyöntäjien välillä. Pankit nostavat esille, että vaikka lainanhakeminen on nopeaa ei se tarkoita, että lainaa saa helposti, sillä hakemukset käydään tarkkojen kriteerien mukaan läpi. (Niskakangas, 2019.)

Lainahakemuksen nopea käsittely on ollut avainasemassa lainanvälityspalveluiden kasvussa. Nykyään asiakkaat ovat tottuneet nopeaan palveluun ja vanhanaikainen 3–5 pankkipäivän käsittelyajat eivät enää vastaa kuluttajan tarpeisiin. Digipankit edellä kivijalkapankit ovat ottaneet ensiaskeliaan yhteistyössä lainanvälityspalvelujen kanssa ja näyttää siltä, että prosessien kehittyessä yhä useampi pankki löytyy lainanvälityspalveluiden yhteistyökumppaneista.

Toinen suuri muutos on ollut avoin sovellusliitäntärajapinta (Application Programmin Interface), joka on mahdollistanut suuria kehityksiä pankkialalla ja se on ehdottomasti vieläkin yksi eniten vaikuttavista megatrendeistä.



Lyhyesti sovellusliitännärajapinta mahdollistaa tiedon kulun useiden sovellusten välillä eli tiedot, jotka ennen on pitänyt siirtää manuaalisesti, siirtyy nyt rajapinnan kautta automaattisesti. Tämä tehostaa tiedonhallintaa ja mahdollistaa uusien sovellusten kehittämisen. (API – Mikä on API?)

Lainanvertailussa sovellusliitännärajapinta on mahdollistanut sen, että yhden hakemuksen tiedot lähetetään usealle luotonmyöntäjälle käsiteltäväksi heti, kun hakemus on valmis. Ennen sovellusliitännärajapintaa lainankäsittelijän täytyi manuaalisesti täyttää asiakkaan lähettämät tiedot jokaisen luotonmyöntäjän hakemukseen, nyt kaikki tieto siirtyy automaattisesti, mikä mahdollistaa lainapäätöksen saamisen sekunneissa.

Maksupalveludirektiivi PSD2 on uusiin muutos, joka on vasta aloittamassa alan myllerrystä. PSD2 on astunut voimaan vaiheittain ja kokonaisuudessaan se tuli voimaan 14.9.2019. Tämän maksupalveludirektiivin tarkoituksena on edistää kuluttajan oikeuksia, ja mahdollistaa kilpailu pankkialalla. Uudistuksen myötä osa pankkipalveluista ei enää ole pankkisivonaisia, ja tämän uskotaan tuovan uusia finanssiteknologia-alan yrityksiä ja mahdollistavan uudenlaisten innovaatioiden synnyn. (Palvelut paranevat ja monipuolistuvat PSD2:n myötä.)

Maksupalveludirektiivi on vasta astunut voimaan ja suurin muutos, joka internet-ostoksilla on huomattu on maksun varmistamisen muuttuminen kaksivaiheiseksi eli pelkkä luottokorttitiedon täyttäminen ei enää riitä maksun suorittamiseen. Useat yritykset kuten Tink ja Asiakastieto ovat kuitenkin jo kehittämässä uusia palveluita, jotka hyödyntävät uutta maksupalveludirektiiviä ja vain aika näyttää miten uudet palvelut tulevat muuttavat pankkialaa.

### **3 Lainanottoon liittyviä peruskäsitteitä**

#### **3.1 Kulutusluotto**

Kulutusluotto tarkoittaa lainaa, jonka kuluttaja ottaa kulutustarkoituksiin, yleisimpiä kulutusluottoja ovat ajoneuvorahoitus, luottokortit, luotolliset käyttötilit tai muut kulutusta varten otetut lainat. (Makkonen 2012, 33.)

Kulutusluottoja on kahdenlaisia – vakuudellisia ja vakuudettomia. Vakuudellisia kulutusluottoja myöntävät pääsääntöisesti pankit ja vakuudettomia luottoja rahoitusyhtiöt, jotka

ovat erikoistuneet kuluttajarahoitukseen. Vakuudellisissa lainoissa lainan suuruus voi olla suurempi, sillä pankille on asetettu vakuus tai annettu takaus lainan takaisinmaksun turvaamiseksi. (Makkonen 2012, 33 - 34.)

Lainanvälityspalveluiden yhteistyökumppaneina on pankkeja ja rahoitusyhtiöitä, mutta kaikki yritysten välittämät kulutusluotot ovat vakuudettomia (Zmarta b).

Vakuudettomien lainojen korot vaihtelevat luotonmyöntäjän ja luotonhakijan perusteella. Luotonmyöntäjillä on eri suuruisia lainoja ja maksuaikoja, jotka vaikuttavat korkoon, tämän lisäksi luotonmyöntäjät tekevät asiakkaidensa maksukyvyistä riskiarvion, joka voi joko nostaa tai laskea lainan korkoa. (Viinanen 2017.)

Vakuudeton laina eroaa vakuudellisesta lainasta erityisesti lainan nostamisen helppouudessa, koska laina ei tarvitse vakuutta on sen nostaminen usein helppoa ja erillistä käyntiä pankissa ei tarvita (Viinanen 2017).

### 3.2 Nimelliskorko ja todellinen vuosikorko

Rahan aika-arvon ja korkolaskennan peruskaavan ymmärtäminen auttaa lainojen vertailussa merkittävästi. Rahan aika-arvo tarkoittaa sitä, että euro tänään on arvokkaampi kuin euro huomenna, eli kun rahaa lainataan, tulee siitä aina maksaa korkoa, sillä lainaaja odottaa korkotuottoa lainaamalleen pääomalle. (Tuhkanen 2006, 18 - 19.)

Korko tarkoittaa rahan hintaa, ja se on korvausta, jonka velallinen maksaa käyttöön saadusta pääomasta lainanmyöntäjälle. Velan korko ilmoitetaan prosentteina ja koron määrään vaikuttaa kolme tekijää: pääoma, korkokanta ja korkoaika. (Tuhkanen 2006, 9.)

Nimelliskorko kertoo lainasta perittävän koron määrän eikä ota huomioon muita lainaan liittyviä kuluja. Nimelliskorkoa ei ole hyvä käyttää lainojen vertailussa, sillä lainojen välisissä kuluissa on eroja ja niitä ei huomaa, jos tarkastelee vain nimelliskorkoa. (Lainan korko.)

Todellinen vuosikorko muodostuu vasta, kun koron lisäksi otetaan huomioon kaikki muut lainaan liittyvät kustannukset. Luotonmyöntäjät käyttävät samaa EU:n direktiivin mukaista todellisen vuosikoron laskentakaavaa, joka on esitetty kuviossa 4. (Tuhkanen 2006, 34.)

$$\sum_{k=1}^m C_k (1 + X)^{-t_k} = \sum_{l=1}^{m'} D_l (1 + X)^{-S_l}$$

Kuvio 4. Todellisen vuosikoron laskentakaava (Oikeusministeriön asetus kuluttajaluoton todellisesta vuosikorosta §4).

Todellisen vuosikoron laskentakaava on monimutkainen, mutta yksinkertaistettuna se tarkoittaa lainan kokonais korkoa eli siihen lasketaan mukaan varsinainen korko, sekä kaikki muut lainaan liittyvät kulut kuten esim. avausmaksu ja lainahoitokulut. Luotonmyöntäjä on aina velvollinen kertomaan markkinoinnissa ja lainasopimuksessa lainan todellinen vuosikorko. (Finanssivalvonta 2018.)

1.9.2019 astunut korkokatto rajoittaa kulutusluotoista perittävän koron 20 prosenttiin. Syyskuun 2019 alusta myönnettyjen lainojen korko ei saa ylittää laissa määrättyä korkotasoa, jos luotonmyöntäjä rikkoo korkokattoa ei kuluttajalta saa periä korkoa lainkaan. Laki on asetettu, jotta kulutusluottojen hinnoittelu tasoittuisi, velkaongelmat vähentyisivät ja lainnoudattamisen valvonta helpottuisi. (Oikeusministeriö 2019.)

### 3.3 Kustannukset ja palkkiot

Koron lisäksi lainaan liittyy muitakin maksuja, jotka voivat olla järjestelypalkkio, tilinhoitokulut sekä toimitusmaksu, nämä maksut saattavat vaihdella lainan määrän, -ehtojen ja lainanmyöntäjän mukaan (Tuhkanen 2006, 251).

Syyskuussa 2019 voimaan astunut kuluttajasuojalain muutos koskee myös lainasta perittäviä kuluja. Lainanhoitokulut saavat enää olla maksimissaan 150 euroa vuodessa, kustannukset saavat olla 0,01 prosenttia luotonmäärästä eli jos laina summa on pienempi, myös kustannusten maksimimäärä on pienempi. Ennen syyskuuta laissa oli määrätty vain 50 prosentin maksimikorko alle 2 000 euroa lainoille ja kuluille ei ollut mitään rajoituksia. (Uusitalo 2019.)

Kustannuksia on siis rajoitettu merkittävästi 2019 vuoden aikana ja sen uskotaan auttavan velallisia. Kulutusluottoja vertaillen on kuitenkin hyvä edelleen tutustua eri kuluihin ja pitää huoli siitä, että ei maksa turhasta.

### 3.4 Lyhennystapa

Lainan lyhennystapa vaikuttaa lainan kokonaishintaan ja siitä sovitaan aina lainasopimuksessa. Yleisimmät lainanlyhennystavat ovat tasalyhennys, kiinteä tasaerä ja annuiteettilyhennys. (Niemi 2014, 93.)

Tasalyhenteisessä lainassa maksuerä muodostuu kiinteästä lyhennyksen osuudesta ja muuttuvasta koron osasta. Lainaa lyhennetään joka kuukausi sama määrä ja lainan takaisinmaksuaika on sovittu luotonottohetkellä. Lainan maksuerä sisältää lyhennyksen lisäksi koron, jonka osuus pienenee, kun lainan määrä pienenee. Tasalyhenteisessä lainassa maksuerät ovat lainan alussa suuremmat ja pienenevät, kun velan määrä pienenee. (Niemi 2014, 93.)

Kiinteä tasaerä tarkoittaa sitä, että lainaa maksetaan takaisin samansuuruisissa erissä koko lainanajan. Jos korkotaso muuttuu lainan aikana muuttaa se takaisinmaksuaikaa, jos korot nousevat pitenee maksuaika, jos korot taas laskevat lyhenee maksuaika vastaavasti. (Niemi 2014, 94.)

Annuiteetilainassa sovitaan ensin laina-ajasta ja lainan maksuerät muodostuvat lainaajan ja koron perusteella. Mikäli laina-aikana korkotaso muuttuu, muuttuvat maksuerien suuruudet vastaavasti. (Niemi 2014, 94.)

Kulutusuotoissa käytetään myös välillä bullet-lainaa eli kertalyhenteistä lainaa. Bullet-lainassa laina maksetaan takaisin kerralla laina-ajan päätyttyä. Bullet-lainassa koron osuutta voidaan maksaa sopimuksen mukaan esimerkiksi kuukausittain tai neljännesvuosittain. (Niemi 2014, 94.)

### 3.5 Luottotieto

Ensimmäinen luotonmyöntökriteeri, lähes jokaisella luotonmyöntäjällä, on luottotietojen tarkistaminen. Mikäli hakijalla on maksuhäiriömerkintä, on lainan saaminen huomattavasti hankalampaa, sillä hyvä luotonantotapa edellyttää, että luottoa ei myönnetä, jos asiakas on maksukyvytön. Velvollisuus kieltäytyä luotonmyönnöstä voi siis tulla esiin silloin kun asiakkaalla havaitaan maksukyvyttömyys luottokelpoisuuden arvioinnin yhteydessä. (Makkonen 2012, 150.)

Maksuhäiriömerkinnän voi saada, jos laskun maksaminen on myöhässä yli 60 päivää alkuperäisestä eräpäivästä, maksuhäiriömerkinnän mahdollisuus on mainittu luottosopimuksessa ja kirjallinen maksukehoitus on lähetetty vähintään 21 päivää ennen maksuhäiriömerkinnän rekisteröintiä. Ensimmäisestä maksuhäiriömerkinnästä tulee aina ilmoitus, joten maksuhäiriömerkintää ei voi saada tietämättään. (Talous ja velkaneuvonta, 2018.)

Vuonna 2019 Suomessa oli 380 000 maksuhäiriömerkintäistä ihmistä. Määrä on kasvanut 4 000:lla edellisvuodesta ja kasvua on ollut yli 30-vuotiaiden ikäluokasta eläkeläisiin asti. Eniten maksuhäiriömerkintöjä on 25–44-vuotiailla miehillä, tästä ryhmässä maksuhäiriöisiä on yli 15 prosenttia. (STT 2019.)

Suomessa on käytössä niin sanottu negatiivinen luottotietorekisteri, joka tarkoittaa, että luottotiedoissa näkyy vain tieto maksamatta jääneistä lainoista, eikä tietoa lainojen määrästä. Negatiivisesta luottotietorekisteristä laajempi selvitys on mahdollista positiivisen luottorekisterin avulla, tämä ei ole vielä Suomessa käytössä, mutta sen ideana on listata henkilön kaikki olemassa olevat luotot, jotta henkilön kokonaistilanne avautuisi selkeämmin ennen uuden luoton myöntämistä. (Makkonen 2012, 99.)

Positiivinen luottotietorekisteri on käytössä useissa EU-maissa, ja 2017 tehdyn kyselyn mukaan rekisteri sai laajaa kannatusta myös Suomen eduskunnassa, jopa yli puoluerajojen. Erkki Kontkasan tekemän selvityksen mukaan positiiviselle luottotietorekisterille on suuri tarve Suomessa, sillä luotontarjonnan määrä on kasvanut ja digitalisoitunut. Positiivinen luottotietorekisteri mahdollistaisi vastuullisemman luotonmyönnön ja auttaisi näin ylivelkaantumisen kitkemisessä. (Kontinen 2018.)

Positiivisesta luottorekisteristä vielä keskustellaan, mutta vuodesta 2013 lähtien Suomen Asiakastieto Oy on tarjonnut omaa kyselyjärjestelmää, jonka kautta luotonmyöntäjä saa, luotonhakijan luvalla, hakea tietoa hakijan aiemmista kulutusluotoista. Luotonhakija voi myös itse hakea omat tietonsa tarkistusta varten. (Niemi 2014, 53.)

Suomen asiakastiedon tarjoama kyselyjärjestelmä kerää tietoa yli 40 luotonmyöntäjältä. Kyselyjärjestelmässä näkyy huomattavasti enemmän tietoa kuin negatiivisessa luottotietorekisterissä, lisäksi se listaa, esimerkiksi luottojen määrään, mikäli hakijan lyhennys on myöhässä yli 60 päivää. Kuinka monta lainaa hakija on nostanut viimeisen vuoden ai-

kana ja mikä on uusimman ja vanhimman luoton alkupäivämäärä. Vaikka tietoa on tarjolla paljon enemmän, on tärkeää muistaa, että nämä tiedot kerätään vain kyselyjärjestelmää käyttäviltä luotonmyöntäjiltä, joten siinä eivät ole kaikki hakijan tiedot, mikäli hakija on käyttänyt muita luotonmyöntäjiä lainan nostamiseen. (Tietoa positiivisesta luottotiedosta.)

## **4 Lainanvälityspalvelun tehtävät**

### **4.1 Lainojen vertaaminen**

Tarve lainojen vertailua tarjoaviin palveluihin pohjautuu siihen, että kuluttajalle on usein hankalaa verrata eri lainatuotteita ja niiden ehtoja. Luotonantajille on asetettu, kuluttajansuojalain hyvän luotonantotavan säännöksessä (Kuluttajansuojalaki 1978, luku 7 13 §), velvollisuus antaa selkeät ja riittävät selvitykset ennen luotonmyöntämistä, jotta hakija tietää soveltuuko laina hänelle. Luottovaihtoehtoja koskeva neuvonta koskee kuitenkin vain niitä tuotteita, joita luotonmyöntäjällä on tarjolla, eli jos tarjolla on vain yksi tuote, sitä ei tarvitse verrata muiden tarjoajien tuotteisiin. (Makkonen 2012, 62 - 63.)

Lainanvälityspalveluiden tarkoituksena on mahdollistaa kulutusluottojen helppo, nopea ja maksuton vertailu. Se tarjoaa siis juuri sitä palvelua, jota hyvän luotonantotavan mukainen säätely ei vaadi, ja vertaa eri luotonmyöntäjien tarjoamia samanlaisia lainatuotteita keskenään.

Finanssialan tutkimuksen mukaan kolme neljäsosaa kulutusluottoa ottavista kuluttajista aikoo kysyä tarjouksen korkeintaan yhdeltä pankilta. Määrä on alhaisempi kuin asuntolainoissa, jossa 68 prosenttia vastanneista kertoi hakevansa tarjousta vähintään kahdesta pankista. Kulutusluottojen vertailun kohdalla vastaustenmäärä on kuitenkin niin alhainen, että tulos on vain suuntaa antava. (Finanssiala 2019, 28.)

Lainanvälityspalvelut ovat aloittaneet toiminnan Suomessa viimeisen kymmenen vuoden aikana pikkuhiljaa. Ala on uusi ja edustaa finanssiteknologiaa, tästä syystä toimijoilla ei ole lainkaan fyysisiä konttoreita, vaan palvelu toimii internetin välityksellä. Kaikki yritykset kuitenkin tarjoavat asiakaspalvelua puhelimitse, joten hakijalla on mahdollista saada henkilökohtaista neuvontaa sitä tarvittaessa.

Kun asiakas haluaa käyttää lainanvälityspalvelua, hän täyttää yhden kattavan lainahakemuksen, jossa käydään läpi laajasti asiakkaan talouteen liittyvät tiedot, kuten tulot, velat sekä työ- ja asumismuoto. Asiakkaan tulee täyttää kaikki hakemuksen kohdat tarkasti, jotta saa mahdollisimman hyvän vertailun tehtyä. Kun asiakas on saanut hakemuksen täytettyä, välitetään se eteenpäin yhteistyökumppaneille, tässä mallissa luotonmyöntäjälle. Hakemus voi lähteä jopa yli 20 luotonmyöntäjälle. Kukin luotonmyöntäjä käsittelee hakemuksen oman prosessinsa mukaisesti ja kun luottopäätös on tehty näkyvät tulokset lainanvälityspalvelussa asiakkaalle. (Freedom Rahoitus.)

Asiakas voi tutustua saatuihin luottopäätöksiin rauhassa, lainanvälityspalveluiden tarjoamat kulutusluotot ovat avattu selkeästi palvelussa, mutta termistö saattaa olla hankala asiakkaille, jotka eivät ole tottuneet niitä käsittelemään. Tästä syystä yrityksellä on omassa asiakaspalvelussa rahoitusalan asiantuntijoita, jotka osaavat auttaa asiakkaita ymmärtämään lainojen väliset erot. Apu on tärkeää, jotta asiakkaat varmasti löytävät omaan tarpeeseensa parhaan vaihtoehdon. (Freedom Rahoitus.)

Lainatarjoukset ovat voimassa eri lainanmyöntäjän mukaan viikosta kuukauteen, joten asiakkaan ei tarvitse tehdä päätöstä heti. Jos joku lainatarjous vaikuttaa hyvältä lähetetään siitä tarkemmat tiedot asiakkaalle sähköpostilla tai paperisena kotiin. Tämänkin jälkeen asiakas voi vielä harkita onko laina varmasti itselle sopiva ja joko hyväksyä sen tai jättää tarjouksen käyttämättä. (Freedom Rahoitus.)




Suurin osa lainanvertailupalveluiden yhteistyökumppaneista ovat pohjoismaalaisia digipankkeja. Digipankit ovat tunnettuja nopeudestaan ja lainatarjoukset saapuvatkin vertailtavaksi jopa alle minuutissa.

#### 4.2 Lainatarjousten esittäminen

Lainanvälityspalveluilla on kaikilla omat sivustot, joihin asiakkaat saavat tunnukset tehdä lainojen kilpailutuksen. Tässä työssä on käytetty Zmartan Omatili-palvelua lainojen vertailuun.

Aloitin palvelun testaamisen täyttämällä lainahakemuksen ja kun hakemus oli valmis, ohjattiin minut omatili-palveluun, jossa näin minulle myönnettyt lainatarjoukset. Kuvio 5 näyttää, miten Zmarta.fi-sivusto esittelee saadut lainatarjoukset. Eri lainanvälityspalvelut

esittelevät tarjoukset omalla tyylillään, mutta kaikissa perusidea on sama: lainatarjouksista näytetään selkeästi myönnetty summa, laina-aika, todellinen vuosikorko ja nimelliskorko. Joissain palveluissa voi myös nähdä, kuinka nopeasti rahat tulevat tilille, millä todennäköisyydellä lopullinen luottopäätös on myönteinen ja mitä liitteitä asiakkaan tulee toimittaa, jotta luotonmyöntäjä voi tehdä lopullisen luottopäätöksen.


| Listausperuste<br>Alhaisin todellinen vuosikorko                                  |                         |                                  |   |
|---|-------------------------|----------------------------------|---|
|  | 10 000 €<br>10 vuotta   | 132 €<br>Kuukausierä             | ✓ Verkkopankkitunnukset<br>✓ Ei liitteitä<br><a href="#">Katso lisätiedot</a> |
|   | 9.99 %<br>Nimelliskorko | 11.65 %<br>Todellinen vuosikorko |   |
|  | 10 000 €<br>10 vuotta   | 132 €<br>Kuukausierä             | ✓ Verkkopankkitunnukset<br>1 liite<br><a href="#">Katso lisätiedot</a>        |
|   | 9.90 %<br>Nimelliskorko | 11.66 %<br>Todellinen vuosikorko |   |
|  | 10 000 €<br>10 vuotta   | 127.49 €<br>Kuukausierä          | ✓ Verkkopankkitunnukset<br>1 liite<br><a href="#">Katso lisätiedot</a>        |
|   | 9.15 %<br>Nimelliskorko | 12.10 %<br>Todellinen vuosikorko |   |

Kuvio 5. Lainatarjousten esittäminen (Zmarta.fi).

Nopeimmat lainapäätökset tulevat lähes saman tien asiakkaan nähtäväksi ja viimeistään seuraavana päivänä kaikki luotonmyöntäjät tekevät päätöksensä. Nopea prosessi on ollut mahdollista vasta muutaman vuoden ajan, ja tässä muutoksessa ovat vauhdittavana tekijänä olleet ulkomaalaiset digipankit, jotka ovat tulleet Suomen markkinoille.

Saatuja lainatarjouksia voi suodattaa Omatili-palvelussa lainasumman, nimelliskoron, todellisen vuosikoron, kuukausierän ja rahojen maksunopeuden mukaan. Lainatarjouksen voi avata tarkempia tietoja varten, jolloin asiakas näkee ohjeet siitä, miten tulee toimia, jos valitsee kyseisen tarjouksen sekä löytää lainaan liittyvät muut ehdot. Kuvio 6 näyttää miten lainatarjouksen tarkemmat tiedot on esitetty Zmartan palvelussa.



**Nordax Bank** 

|                       |                         |
|-----------------------|-------------------------|
| PÄÄHAKIJA             | Satu Cristiina Kivimäki |
| KOKONAISSUMMA         | 10 000 €                |
| NIMELLISKORKO         | 9.90 %                  |
| TODELLINEN VUOSIKORKO | 11.66 %                 |


KUUKAUSIERÄ

**132 €**

Takaisinmaksuaika: 10 vuotta

**MUUT EHDOT**

|                                       |                    |
|---------------------------------------|--------------------|
| Järjestelymaksu                       | 89 €               |
| Laskutuspalkkio                       | 5 €                |
| Allekirjoitus verkkopankkitunnuksilla | Kyllä              |
| Maksetaan                             | 1-3 pankkipäivässä |
| Liitteitä tarvitaan                   | Kyllä              |

 [Tarkastele vaadittavia liitteitä](#)

**TOIMI SEURAAVASTI**

- Tee valintasi sinulle sopivimmasta lainatarjouksesta klikkaamalla "Valitse tämä tarjous".
- Valitteesi tämän tarjouksen, Nordax toimittaa luottosopimuksen sekä lainaehdot hakemuksella ilmoittamaasi sähköpostiosoitteeseen.
- Allekirjoita sopimus verkkopankkitunnuksilla viestissä olevan linkin kautta.
- Lähetä liitteet Nordaxille latauslinkin kautta, sähköpostilla tai kirjeenä.
- Kun sopimus on allekirjoitettu ja liitteet toimitettu, Nordax käsittelee ne. Myönteisen päätöksen jälkeen saat rahat tilillesi muutaman päivän kuluessa.

**LUOTONMYÖNTÄJÄ**

Nordax on luotettava ruotsalainen pankki, joka tarjoaa luottoja ja säästötiliä noin 150 000 asiakkaalle Suomessa, Ruotsissa, Norjassa, Tanskassa ja Saksassa. Toimintaa johdetaan Tukholmassa sijaitsevasta toimistosta käsin yli 200 työntekijän voimin.

Kuvio 6. Tarkempi erittely lainatarjouksesta (Zmarta.fi).

Varsinaiset lainapaperit asiakas saa nähtäväksi vasta kun valitsee yhden lainatarjouksesta. Zmartan omatilistä voi valita vain yhden lainan, asiakaspalvelusta kuitenkin neuvottiin, että valinnan voi muuttaa olemalla heihin yhteydessä, eli jos lopullinen lainasopimus ei vastaa omatilissä saatuja tietoja voi asiakas perua kyseisen lainan ja halutessaan pyytää toisesta tarjouksesta sopimuksen nähtäväksi.

Omatilissä asiakas näkee lainatarjousten lisäksi myös listan niistä luotonmyöntäjistä, jotka eivät käsitelleet hakemusta tai antoivat kielteisen lainapäätöksen. Kuvio 7 näyttää miten kielteiset päätökset on esitetty palvelussa.



Kuvio 7. Kielteisten lainapäätösten esittäminen (Zmarta.fi).

## 5 Lainanvälityspalvelujen käyttäjät

### 5.1 Keski-ikäiset kulutusluoton nostajat

Lainanvälityspalvelun sivulla kerrotaan, että heidän kautta voi hakea lainaa yli 20-vuotiaat asiakkaat, joilla on vähintään 7 200 euron vuositulot. Lainaa voi hakea 500 eurosta 70 000 euroon asti ilman vakuuksia. Viimeisenä ehtona lainan hakemiselle on, että asiakkaalla ei saa olla julkisia maksuhäiriömerkintöjä. (Rahalaitos.)

Kuka tahansa yli 20-vuotias voi siis käyttää lainanvertailupalvelua, mutta yleisimpiä kulutusluotot ovat 35–54-vuotiailla ja harvinaisempia alle 25-vuotiailla tai yli 65-vuotiailla. Pankista otettu kulutusluotto on yleisin kulutusluotonmuoto ja muodostaa 18 prosentin osuuden kulutusluotoista. Tutkimuksen mukaan pienlainat, joita myös pikavipeiksi kutsutaan, muodostavat vain alle prosentin osuuden kulutusluotoista. Yleisintä pienluotot ovat työväestöön kuuluvien joukossa. Usein tässä luokassa tulot ovat menoja pienemmät ja lainaa joudutaan ottamaan menojen kattamiseen. (Finanssiala 2019, 24 - 26.)

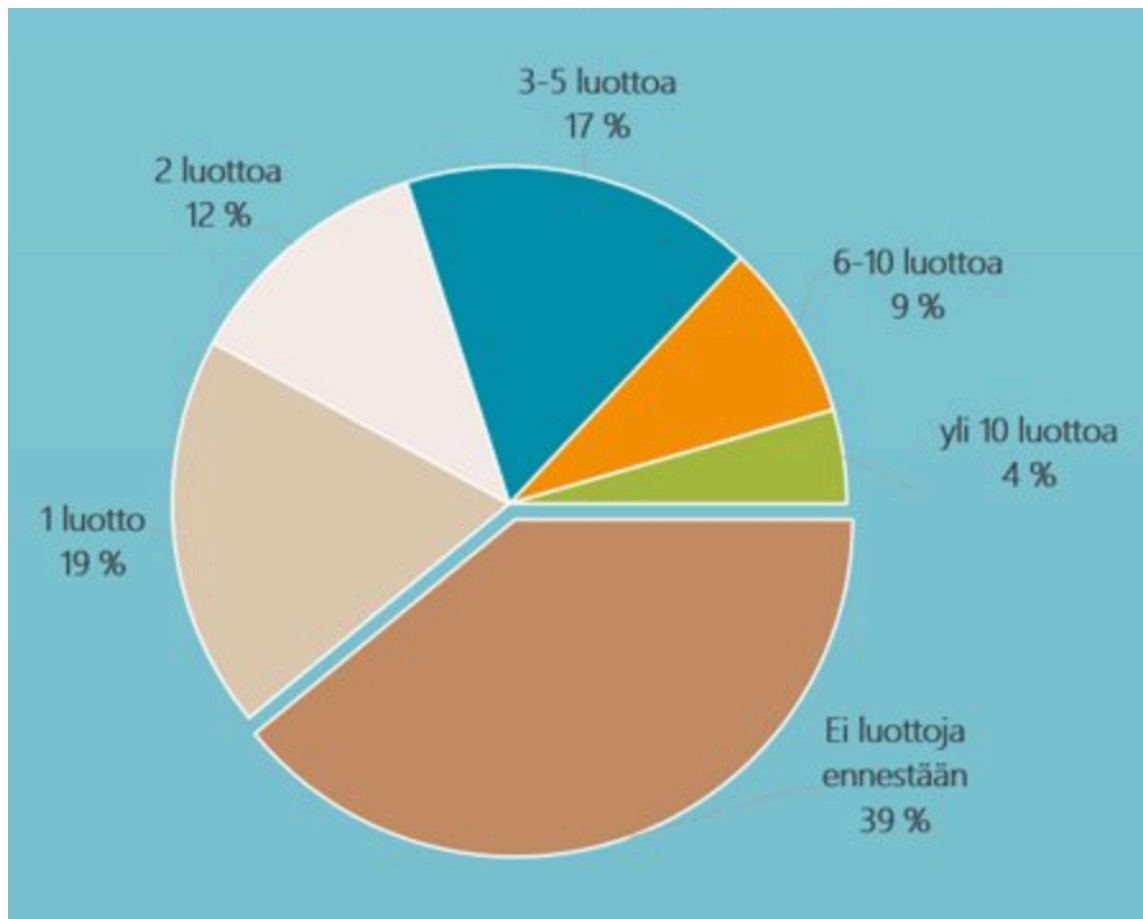
Tieto on haastatellut kuluttajia Ruotsissa lainanottamisesta viiden vuoden ajan omassa kesän lainabarometrissään ja suomalaiset ja norjalaiset pääsivät vuonna 2019 vastaamaan kyselyyn toista kertaa. Kyselyn mukaan Ruotsissa uuden lainan suunnitteleminen oli edellisvuoden tasolla 19 prosentin kohdalla, Suomessa ja Norjassa lainan hakemista harkitsi edellisvuoteen verrattuna useampi ja Suomessa muutos oli suurin – 14 prosentista 36 prosenttiin. Suurin syy suomalaisten lainanhankintaan oli ostaminen, jopa 12 prosenttia kertoi tämän olevan uuden lainan käyttötarkoitus. (Tieto 2019.)

Kaikissa pohjoismaissa lainantarjoajan valitsemisessa tärkeimmäksi asiaksi nousi korko, Ruotsissa ja Norjassa toiseksi tärkein asia on pankin maine, kun taas suomessa toiseksi tärkein asia on joustava takaisinmaksu. Tiedon lainabarometrin perusteella Ruotsissa ei olla lojaaleja pankeille, vaan etenkin nuoret ovat valmiita vaihtamaan pankkia uusiin verkossa toimiviin pankkeihin. Suomessa taas ollaan selkeästi lojaalimpia, yli 60 prosenttia vastanneista sanoo pitävänsä nykyisen pankkinsa ja 20 prosenttia arvostavansa perinteisiä pankkeja. (Tieto 2019.)

## 5.2 Lainojen yhdistäminen

Asiakastiedon tarjoaman tiedon mukaan suurella osalla kuluttajista, jotka hakevat uutta lainaa on jo ennestään jopa kymmenen kulutusluottoa. Kuluttajien avonaisten lainojen kappalemäärä on lähes tuplaantunut muutamassa vuodessa. Tieto perustuu asiakastiedon tarjoaman positiivisen luottotiedon kautta tehtyjen lainapäätösten tarjoamaan statistiikkaan, vuonna 2018 palvelun kautta ennustettiin tehtävän jopa puoli miljoonaa lainapäätöstä. (Asiakastieto 2018.)

Kulutusluottojen määrä vaihtelee paljon ja työssäkäyvällä ihmisellä on usein useampi luottokortti, autolaina ja esimerkiksi remonttilaina. Muutama kulutusluotto ei siis ole poikkeuksellista ja usein monen kulutusluoton maksaminen ei tuota vaikeuksia, kunhan lainat on hankittu harkitusti. Kuviossa 8 näkyy, kuinka monta kulutusluottoa suomalaisilla on. Suurimmalla osalla eli 39 prosentilla ei ole luottoja ennestään ja 48 prosentilla on enintään viisi kulutusluottoa. (Asiakastieto 2018.)



Kuvio 8. Kulutusluottojen kappalemäärien osuus Asiakastiedon ylläpitämän positiivisen tiedon jakamisjärjestelmän mukaan (Asiakastieto 2018).

## 6 Selvityksen toteuttaminen ja tulokset

### 6.1 Haastattelut

#### 6.1.1 Haastattelujen toteutus

Tutkimuskysymyksiin haettiin vastauksia teorian lisäksi haastatteluiden avulla. Haastatteluihin valittiin asiakasrajapinnassa olevien asiakaspalvelutiimien esimiehiä. Kaikki haastateltavat toimivat saman yrityksen palvelussa. Haastateltavat haluttiin läheltä asiakasrajapintaa, jotta voidaan selvittää asiakaslähtöisesti, mistä lainanvälityspalvelussa on kyse.

Haastattelut tehtiin puolistrukturoituina teemahaastatteluina niin että jokaista tutkimuskysymystä vastasi yksi teema. Haastattelut etenivät hyvin teemojen äärellä ja tuottivat paljon arvokasta tietoa. Haastattelukysymykset löytyvät työn liitteenä (liite1).

Teemahaastattelua käytettiin työssä, sillä se antoi haastateltaville mahdollisuuden vastata kysymyksiin omin sanoin laajasti, tätä mahdollisuutta ei olisi ollut, jos haastattelu muodoksi olisi valikoitunut lomakehaastattelu. Haastattelu haluttiin pitää mahdollisimman joustavana. Vaikka puolistrukturoidussa haastattelussa teemat ovat samat kaikille, voidaan kysymysten sanamuotoa vaihdella eri haastatteluissa. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 47.) Tämä mahdollisti tähän työhön onnistuneet haastattelut.

Haastatteluita toteutettiin yhteensä kolme kappaletta. Syy tähän määrään on se, että jo kahden haastattelun jälkeen vastaukset alkoivat olemaan samankaltaisia ja kolmannen haastattelun kohdalla saavutettiin saturaatiopiste eikä haastatteluissa enää tullut uutta tietoa. Haastattelut tehtiin henkilökohtaisissa tapaamisissa ja kaikki haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin haastattelun jälkeen. Litteroinnin avulla haastatteluista saatiin koostettua selkeät tulokset.

#### 6.1.2 Lainanvälityspalvelun idea

Kaikki haastateltavat kertoivat lainanvälityspalvelun tärkeimmäksi tehtäväksi lainojen kilpailuttamisen ja asiakkaiden auttamisen kilpailutuksen tekemisessä. Palvelu on tehty mahdollisimman helpoksi, jotta kaikille olisi mahdollista käyttää palvelua ja löytää sitä kautta paras lainatarjous.

Palvelua kehuttiin nopeaksi ja sen kerrottiin säästävän hakijan aikaa, sillä yhdellä hakemuksella voi saada monta tarjousta. Lainanvertailupalveluiden tarjoama omatili palvelu myös helpottaa tarjouksien vertaamista, sillä se kokoaa kaikki lainatarjoukset yhteen paikkaan.

Kaksi haastateltavista kuvasi lainan kilpailuttamista yksinkertaiseksi ja korosti puolueetoman asiakaspalvelun merkitystä. Haastateltavilla oli yhdenmukainen kuva siitä, mitä lainanvälityspalvelu tarjoaa kuluttajalle, eli puolueetonta lainojen vertailua.

Yksi haastateltavista nosti esiin myös sen, että välityspalvelut auttavat luotonmyöntäjiä toimimalla niiden markkinointikanavana, tähän aiheeseen emme paneutuneet sen tarkemmin, sillä haastattelun tarkoituksen oli keskittyä lainanvälitykseen asiakkaan kannalta.

### 6.1.3 Lainatarjousten hakeminen

Lainanvertailupalvelun toiminnasta saatiin haastatteluissa laajempi kuva, etenkin siitä mitä tapahtuu sen jälkeen, kun hakemus on täytetty ja se siirtyy pankkien ja luottolaitosten käsiteltäväksi.

Kaikki haastateltavat kertoivat palvelun toimivan pääsääntöisesti verkossa, vaikka asiakkaalla on aina mahdollisuus palveluun myös puhelimitse. Yksi haastateltavista nosti esiin sen, että asiakas vastaa useisiin kysymyksiin omasta taloudestaan ja kertoi tämän tiedon tärkeydestä. Hakemuksella listatut olemassa olevat lainat vaikuttavat lainapäätökseen ja siksi on tärkeää, että nämä tiedot ovat hakemuksella oikein.

Haastatteluissa kerrottiin, miten lainahakemus lähetetään eteenpäin yhteistyökumppaneille sen mukaan, millä kriteereillä luotonmyöntäjät ovat kertoneet vastaanottavansa hakijoita. Kaikki hakemukset eivät siis lähde eteenpäin luotonmyöntäjille vaan osa jää ainoastaan lainanvertailupalvelun tietoon ja osa lähetetään vaan joillekin luotonmyöntäjille.

Hakemusprosessista kerrottiin myös se, että tarjoukset, joita asiakkaat saavat ovat vasta alustavia ja asiakkaan on vielä todistettava hakemuksessa kertomansa tiedot oikeiksi erilaisten liitteiden avulla. Liitteet, joita luotonmyöntäjät pyytävät, ovat esimerkiksi palkkalaskelma, eläkepäätös ja veroilmoitus.

Yksi haastateltava korosti myös sitä, että kaikki hakijat eivät välttämättä saa tarjouksia lainkaan, kun taas osa saa vain yhden ja osa jopa kymmeniä tarjouksia. Kaikki tarjoukset, niin myönteiset kuin kielteiset, ovat näkyvillä asiakkaalle omatili-palvelussa, jossa vertailu tapahtuu. Asiakkaat voivat rauhassa vertailla tarjouksia ja saavat tarvittaessa apua lainatarjouksen valinnassa, asiakkaan ei kuitenkaan tarvitse ottaa lainaa, mikäli sopivaa tarjousta ei löydy.

#### 6.1.4 Lainojen vertailussa esiin tulevia asioita

Oman taloudellisen tilanteen ymmärtäminen mainittiin kahdessa haastattelussa ja sen tärkeyden korostuminen yllätti haastatteluissa. Haastateltavat kertoivat lainojen kilpailuttamisessa oleva tärkeä tietää millä korolla nykyiset lainat ovat, minkälaiseen lainaan on varaa ja miksi on kilpailuttamassa lainoja. Jos omien olemassa olevien lainojen ehtoja tai omaa maksukykyä ei tiedä on vaikeaa tehdä oikeita valintoja lainaa hakiessa.

Keskustelimme haastateltavien kanssa myös lainojenlyhennystavoista ja yksi haastateltavista koki, että lyhennystavat eivät ole niin tärkeä tieto kuin oman tilanteen ymmärtäminen. Toinen haastateltava taas piti erittäin tärkeänä ymmärtää, miten laina lyhenee, jotta tietää mitä kuukausierä sisältää ja mistä lopulta maksaa.

Korot ja asiakkaiden ymmärrys eri koroista olivat myös kahdessa haastattelussa keskustelun alla. Yksi haastateltava kertoi asiakkaiden olevan nykyään tiedostavampia korkotasoista, mutta koki tiedoissa edelleen olevan puutteita. Asiakkaat eivät usein tiedä mitä eroa nimelliskorolla ja todellisella vuosikorolla on, mutta uuden korkolakimuutoksen jälkeen useampi asiakas on tietoinen siitä, että korko ei voi olla yli 20 prosenttia.

Yhdessä haastattelussa avattiin myös mielenkiintoinen näkökulma siitä, miten lainojen vertaaminen voi opettaa lainoista. Vertaamalla useampaa lainatarjousta voi nähdä miten eri summia, maksuaikoja ja korkoja luotonmyöntäjät tarjoavat ja sitä kautta huomata miten suuria eroja lainoissa voi olla.

Laina-ajan merkitys kuukausierään on myös tärkeä asia lainojen vertailussa ja kaksi haastateltavaa kertoi miten laina-ajan muuttaminen usein helpottaa lyhyellä tähtämellä talouden ylläpitoa, sillä pidemmällä maksuajalla saa kuukausierän alemmaksi.

Yhdessä haastattelussa myös todettiin, että kun lainaa hakee, on tärkeintä tietää, että lainahakemukselle täytetyt tiedot tarkistetaan, jos tiedot eivät pidä paikkaansa voi koko laina jäädä saamatta tai lainan ehdot ainakin muuttua alustavasta tarjouksesta.

### 6.1.5 Palvelun käyttäjät

Haastateltavat kuvasivat lainanvälityspalvelujen käyttäjiä tavallisiksi täysi-ikäisiksi suomalaisiksi, joilla on usein perhe. Yhdessä haastattelussa kävi ilmi, että vaikka kuka tahansa 18 vuotta täyttänyt voi aloittaa lainojen vertailun ei hakemusta kuitenkaan iänperusteella lähetetä kaikille luotonmyöntäjille, sillä osa hyväksyy vain vanhempia hakijoita ja joskus ikäkriteeri voi olla jopa lähempänä 30 vuotta.

Kaikki haastateltavat kertoivat hakijoilla olevan usein jo kulutusluottoja ja näiden olemassa olevien lainojen yhdistäminen on ensisijainen syy lainanvertailupalvelun käyttöön. Lainojen uudelleen rahoittaminen on kasvanut viimeisten vuosien aikana ja osa luotonmyöntäjistä ei maksa myöntämäänsä lainaa lainkaan lainanottajan tilille vaan maksaa suoraan vanhat velat pois asiakkaan antamien tietojen perusteella.

Lainanhakijoiden saamat tarjoukset riippuvat pitkälti siitä, mikä taloudellinen tilanne hakijalla on ja tähän arvioon liittyvät niin tulot kuin velat sekä muut hakemuksessa kysyttävät tiedot. Haastateltavat eivät kertoneet yksityiskohtaisemmin siitä, minkä tyyppinen hakija saa paljon hyviä tarjouksia ja minkä tyyppinen huonompia tarjouksia.

### 6.1.6 Palveluntarjoajan näkemys asiakkaiden kokemuksesta

Usein lainanvälityspalveluiden asiakkaat antavat, haastateltavien kertoman mukaan, palvelusta positiivista palautetta. Suurimman aiheen, joista asiakkaat kertovat pitävänsä, ovat palvelun helppous, yksinkertaisuus ja nopeus. Asiakaspalvelu on myös saanut paljon hyvää palautetta ja yksi haastateltavista kertoi arvostavansa eniten sitä, miten puolueeton asiakaspalvelu on asiakkaiden mieleen.

Yhdessä haastattelussa kerrottiin myös, miten asiakkaat säästävät useita satoja euroja vuodessa lainojen vertailun avulla ja tämän olevan yksi syy miksi asiakkaat ovat niin tyytyväisiä palveluun.

Vaikka suurin osa haastatteluista keskittyi niihin positiivisiin asioihin, joita asiakkaat jatkavat, muisti yksi haastateltava myös kertoa, että asiakkaat ovat tyytyväisiä siihen saakka, kun he saavat lainatarjouksia, jos asiakas ei saa tarjouksia on silloin asiakaspalautte negatiivisempaa.



## 6.2 Asiakaspalautteet kolmelle eri lainanvälittäjälle

Lainanvälityspalvelun työntekijöiden haastatteluiden lisäksi opinnäytetyöhön haluttiin tuoda myös asiakkaan näkökulma esiin ja tämä toteutettiin käymällä 150 asiakkaan jättämiä avoimia asiakaspalautteita. Asiakaspalautteilla haluttiin etenkin vastaus tutkimuskysymykseen siitä, mistä asiakkaat pitävät lainanvälityspalveluissa.

Asiakaspalautteita kerättiin kolmelta eri lainanvälityspalvelulta, jotka ovat Lendo, Freedom Rahoitus sekä Etua. Nämä lainanvälittäjät valikoituivat, sillä kaikki käyttivät samaa kanavaa asiakaspalautteiden keräämiseen ja kaikki saivat kymmeniä palautteita kuukaudessa. Palautteet kerättiin tammikuussa 2020 ja kaikilta yrityksiltä otettiin 50 viimeisintä asiakaspalautetta tarkisteltavaksi. Palautteita ei kerätty tämän enempää sillä ne alkoivat toistaa itseään, joten voitiin todeta, että saturaatiopiste oli saavutettu palautteiden kohdalla.

Hieman yllättäen suurin osa asiakaspalautteista oli positiivisia ja palautteita jätettiin aktiivisesti, jopa useita päivässä. Huomiota herättävää oli myös se, että kaksi kolmesta lainanvälityspalveluntarjoajasta kirjoittaa vastauksen kaikkiin asiakkaiden jättämiin palautteisiin, positiivisiin ja negatiivisiin.

Etua on vuonna 2008 Suomessa perustettu lainanvertailupalvelu ja se on kerännyt asiakaspalautteita Trustpilotin kautta vuodesta 2015 asti. Yritys on saanut yhteensä 557 palautetta ja palautteiden keskiarvo on 4,4 kun arvosteluasteikko on 1–5. Asiakkaiden palautteet kehuvat sivujen toimivuutta ja nopeaa tarjousten saamista. Palvelun kerrotaan olevan luotettavaa, nopeaa ja asiallista. Muutama palautteenantaja kertoo käyttäneensä palvelu jo muutaman kerran ja olleen aina tyytyväinen saamiinsa tarjouksiin, myös luottojen järjestelyn kehutaan toimivan hyvin Etuan avulla. (Trustpilot a.)

Etua on saanut myös joitain negatiivisia palautteita. Yksi huonoista palautteista kehottaa asiakkaita olemaan tarkkana siitä mitä tekee käyttäessään Etuan palvelua. Muut negatiiviset palautteet liittyvät lainansaamiseen liittyviin haasteisiin, työttömien ja vanhojen kerrotaan palautteissa olevan huonommassa asemassa lainaa hakiessa. (Trustpilot a.)

Lendo on pohjoismaiden johtava lainanvälityspalvelu ja se on aloittanut asiakaspalautteiden keräämisen vuosi sitten helmikuussa 2019. Yrityksellä on 132 palautetta ja palautteiden keskiarvo on 4,5 / 5. Vaikka yritys ei ole kerännyt palautteita pitkään tulee

palautteita usein ja ne ovat pääsääntöisesti positiivisia. Suurin osa palautteista on samantyyllisiä Etuan saamien palautteiden kanssa muutamia eri asioita kuitenkin nousi esiin. Yhdessä palautteessa kerrotaan Lendon antaneen parhaan tarjouksen, kun asiakas oli käyttänyt useampaa lainanvälityspalvelua. Asiakkaat myös arvostivat sitä, että asiakaspalvelija soitti asiakkaan perään ja varmisti että kaikki oli selvää asiakkaalle. Yksi asiakas myös kertoi, miten pystyi Lendon avulla mahdollistamaan unelmansa asuntovaunun hankinnasta. (Trustpilot c.)

Lendon saamat negatiiviset palautteet liittyivät korkoon ja yhteydenottoihin. Yksi asiakas oli harmissaan, kun lainan korko oli muuttunut alkuperäisestä tarjouksesta. Toinen huono kokemus oli asiakkaalla, joka oli saanut yhteydenottoja Lendon yhteistyökumppaneilta vielä kuukausi lainan kilpailutuksen jälkeen. (Trustpilot c.)

Freedom Rahoitus on perustettu jo 1999, ja se on auttanut yli miljoonaa asiakasta. Yritys on saanut selkeästi enemmän asiakaspalautteita Etuaan ja Lendoon verrattuna ja palautteita on 2 365 ja niitä on kerätty vuodesta 2014 saakka. Palautteiden keskiarvo on myös paras: jopa 64 prosenttia palautteen jättäneistä kuvaa palvelua erinomaiseksi, ja kokonaiskeskiarvo palautteilla on 4,6 / 5. (Trustpilot b.)

Freedom Rahoituksen asiakaspalautteet ovat hyvin samantapaisia muiden vertailuyritysten kanssa. Positiiviset palautteet keskittyvät asiakaspalveluun, nopeuteen ja helpouteen. Negatiiviset kommentit ovat asiakkaalta, joka kertoo, että hänellä ei ole kokemusta palvelusta, eikä sen takia voi sitä arvioida, sekä asiakkaalta, joka haluaa tietää, kuinka paljon tulee tienata, jotta saa lainatarjouksen. (Trustpilot b.)

Kuviossa 9 näkyy sanapilven muodossa Freedom Rahoituksen 50 asiakaspalautetta ja niissä toistuvat sanat. Palautteissa korostuu usein nopeus, hyvä palvelu sekä helppous. Yleinen kuva palautteiden perusteella on, että palveluntarjonta tyydyttää asiakkaita. Muutamit negatiiviset kommentit, joita asiakkaat ovat jättäneet liittyvät korkotasoon, tai siihen, että asiakas ei ole saanut lainaa. (Trustpilot b.)



### 6.3.2 Lainanvälityspalvelun perusidea

Lainanvälityspalvelut tarjoavat asiakkailleen nopean, helpon ja palvelualttiin vaihtoehdon lainan hakemiselle. Palvelu mahdollistaa asiakkaille useiden lainojen vertaamisen yhdellä hakemuksella. Palvelun nopeuteen ovat vaikuttaneet useat megatrendit, kuten sovellusliitännärajapinnat (API) sekä maksupalveludirektiivi (PSD2). Helppous ja asiakaspalvelu taas muodostuvat siitä, että alan yritykset haluavat erottua hyvällä palvelulla ja korostaa täten luotettavuuttaan.

Lainanvälityspalvelun helppous sekä uusien teknologioiden tuoma lisäetu korostuivat niin viitekehyksessä kuin haastatteluissa. Vaikka haastatteluissa ei puhuttu suoraan megatrendeistä tuotiin niissä kuitenkin esiin, miten palvelu, jota he nyt tarjoavat ei olisi ollut mahdollista muutama vuosi sitten, eli teknologia on vauhdittanut alan kasvua selkeästi.

Tässä työssä keskityttiin siihen, mitä lainanvälityspalvelut tarjoavat yksityisasiakkaille, mutta työssä ilmeni myös se, että lainanvälityspalvelu toimii markkinakanavana luotonmyöntäjille ja on näin tärkeässä suhteessa myös heidän suuntaansa.

Yksi tärkeimpiä asioita, joka selvisi työn alkuvaiheessa, on että vaikka lainanvälityspalvelu kilpailuttaa lainoja ei se kuitenkaan maksa lainoja asiakkaalle. Lainanvälittäjä ei siis ole luotonmyöntäjä vaan toimii luotonmyöntäjän ja -hakijan välissä, kolmantena osapuolena.

### 6.3.3 Lainanvälityspalvelun toiminta

Lainanvälityspalvelu toimii helposti internetin välityksellä ja työssä käytetyn testihakemuksen perusteella voidaan todeta, että lainan hakeminen oli yksinkertaista.

Hakemuksen täyttämisen jälkeen ei kuitenkaan välttämättä tiedä, mitä hakemukselle tapahtuu seuraavaksi. Haastatteluiden perusteella selvisi, että lainanvälityspalvelulla on jopa 25 yhteistyökumppania, mutta hakemusta ei aina lähetetä kaikille, sillä luotonmyöntäjillä on omat kriteerit eivätkä ne halua käsitellä kaikkia hakemuksia.

Lainatarjoukset kerätään kaikki samaan paikkaan, mikä helpottaa lainojen vertaamista. Kaikista lainoista myös esitetään samat tiedot, joten asiakas näkee helposti tarjousten väliset erot.

Opinnäytetyössä selvisi myös, että lainanvälityspalvelun löytämät lainatarjoukset ovat vasta alustavia ja saattavat muuttua ennen kuin lopullinen sopimus allekirjoitetaan.

Lainanvälityspalvelun toiminnasta muodostui laajempi kuva haastattelujen avulla. Pelkän testihakemuksen tekemisen perusteella ei tiedä sitä, että tarjoukset voivat vielä muuttua, tai millä perusteella lainaa myönnetään. Lainanmyöntämisen perusteet jäivät haastatteluidenkin jälkeen mysteeriksi, sillä ne ovat luottolaitosten omiin tietoihin perustuvia, mutta haastatteluissa selvisi kuitenkin, että ne liittyvät usein tuloihin, menoihin, ikään sekä velkoihin.

#### 6.3.4 Lainanhakijan valmistautuminen lainojen kilpailuttamiseen

Lainoja vertaillessa on hyvä tietää jonkin verran lainaan liittyvistä termeistä sekä siitä, mitä laki sanoo rahan lainaamisesta. Syksyllä 2019 astui voimaan tiukemmat säännöt siitä, millä korolla kulutusluottoja voi myöntää ja mitä kuluja kulutusluotoista voi periä. Laki on kirjoitettu selkeästi, ja se velvoittaa kaikkia Suomessa toimivia yrityksiä. Lainanhakijan on hyvä tietää lakimuutoksesta, sillä on mahdollista, että ennen 2019 syksyä nostetussa lainassa on korko, joka nykylainsäädännöllä olisi laitton. Lakimuutoksen vuoksi vanha korkean koron laina kannattaisi ehdottomasti maksaa pois tai vaihtaa uuteen halvempaan lainaan.

Haastattelut tukivat teoriaosuudessa nousseita huomioita korosta ja uutena asiana nousi esiin se, miten korkomuutos on saanut kuluttajat tietoisemmiksi korkotasosta ja ymmärtämään eron todellisen vuosikoron ja nimelliskoron välillä.

Työssä selvisi myös, että lainahakemuksen täyttäminen tulee ottaa tosissaan, sillä etenkin suuremmissa lainasummissa luotonmyöntäjät tarkistavat hakemukseen täytetyt tiedot tarkasti. Suomessa on käytössä Asiakastiedon ylläpitämä kyselyjärjestelmä, josta hakijan lainatietoja ja maksuviivästyksiä voidaan tarkastaa. Tämän lisäksi luotonmyöntäjät voivat pyytää asiakkailta palkkakuittia tai kopiota verotuspäätöksestä, jotta he voivat varmistua asiakkaan maksukyvästä.

Tärkeä asia lainanottamisessa on myös oman taloudellisen tilanteen ymmärtäminen. Tätä aihetta ei käsitelty teoriaosuudessa, mutta se nousi esiin selkeästi haastatteluissa. Ennen kuin vertaa lainoja, tulee tietää, mitä vertaa, ja tästä syystä on äärimmäisen tärkeää tietää mitä lainoja omistaa ja millä ehdoilla ne on myönnetty. Lainanmyöntäjillä on,

etenkin ennen vuoden 2019 lakimuutosta, ollut paljon laajemmat mahdollisuudet veloitaa kuluja ja korkoa, siksi pelkkä kuukausierän tietäminen ei riitä lainojen vertaamisessa vaan tärkeintä on tietää, kuinka paljon lainaa on kokonaisuudessaan ja mikä lainan tai lainojen todellinen vuosikorko on.

### 6.3.5 Lainanvälityspalvelun käyttäjät

Lainanvälityspalvelun käyttäjiä löytyy laajasti eri ikäryhmistä, suurin osa kulutusluottoja nostavista on kuitenkin keski-ikäisiä ja perheellisiä. Usein kulutusluottoja on myös työväenluokassa, jossa kulut saattavat välillä olla menoja suurempi.

Lainojen vertaaminen on myös yleistä niille, joilla on jo ennestään useampi kulutusluotto. Tärkeimmäksi syyksi lainanvertailuun kerrotaankin olevan se, että asiakas haluaa yhdistää useamman lainan yhdeksi isommaksi lainaksi ja saada tätä kautta paremmat lainaehdot.

Lainanvälityspalveluiden käyttäjistä saatu tieto viitekehyksessä ja haastatteluissa tukevat toisiaan. Haastatteluissa korostui asiakkaiden aiemmat velat ja halukkuus yhdistää useampi kulutusluotto yhdeksi suuremmaksi lainaksi. Tätä trendiä tukee myös Asiakas-tiedon statistiikka lainanhakijoista.

Lainojen yhdistämisen lisäksi lainanvertailupalvelusta saa myös täysin uusia lainoja ja näitä haetaan enenevässä määrin ostamista varten, tässä suhteessa on huomattu selkeää asenteiden muutosta lähemmäs länsinaapurimme suuntaan. Myös tästä asenteiden muutoksesta kerrottiin niin viitekehyksessä kuin haastatteluissa saaduissa kommentteissa.

### 6.3.6 Lainanvälistyspalvelun asiakastyytyväisyys

Lainanvälityspalvelut ovat asiakkaiden mieleen ja ne saavat eniten kehuja nopeudesta, helppoudesta sekä asiantuntevasta asiakaspalvelusta. Asiakkaat jakavat kokemuksiaan aktiivisesti internetissä sekä kertovat hyvästä palvelusta asiakaspalvelussa työskenteleville henkilöille.

Yksi asia kuitenkin palvelussa harmittaa ja se on tilanteet, jolloin asiakas ei saa ollenkaan tarjouksia tai saadut tarjouksen ovat korkealla korolla. Näihin tilanteisiin lainanvälityspalvelut eivät kuitenkaan voi tarjota ratkaisua, sillä tarjoukset perustuvat luotonmyöntäjän tekemään arvioon asiakkaan lainanmaksukyvyistä.

Asiakkaiden saamasta palvelusta ei juurikaan saatu tietoa viitekehityksessä ja tämä havainto perustuu lähes täysin laadullisessa tutkimuksessa saatuihin tietoihin.

### 6.3.7 Lainanvälityspalvelun helppous ja hyvä asiakaspalvelu

Tutkimuskysymyksiin saatujen vastausten perusteella muodostuu selkeä kuva siitä, mihin lainanvälityspalvelun toiminta perustuu. Tarve lainojen vertailulle on kasvanut sitä myötä, kun kulutusluotot ovat yleistyneet. Luotonmyöntäjän ei tarvitse vertailla omia lainojaan muiden tarjoajien lainoihin, joten on syntynyt kysyntä uudentyyppiselle palvelulle.

Lainanvertailupalvelun käyttö on yleisempää keski-ikäisillä asiakkailla, joilla on jo entuudestaan kulutusluottoa. Nämä asiakkaat ovat tottuneet käyttämään internet-palveluita ja tuntevat entuudestaan, miten lainoja haetaan ja mitä tarjouksessa on tärkeää ottaa huomioon.

Syy miksi asiakkaat valitsevat lainanvertailupalvelun sen sijaan, että menisi suoraan pankkiin, johtuu siitä, että lainanvertailupalvelun käyttö on nopeampaa ja helpompaa. Yhdellä hakemuksella saa useita lainatarjouksia ja lainanvertailupalvelut panostavat asiakaspalveluun, joten asiakas saa aina vastauksen kysymyksiinsä.

Lainanvertailupalvelun ansaintalogiikka perustuu siihen, että välittäjä lähettää asiakkaita luotonmyöntäjille, jotka käsittelevät lainahakemuksen ja tekee lainapäätöksen. Jos asiakas hyväksyy lainatarjouksen ja luotonmyöntäjä maksaa lainan ulos saa lainanvertailupalvelu komission. Toiminta perustuu siis asiakkaan ja luotonmyöntäjän yhdistämiseen ja palvelun tarjoama lisähyöty asiakkaalle on usean lainatarjouksen näkeminen, sekä luotonmyöntäjälle asiakashankinta.

## 6.4 Jatkoselvitysehdotukset

Opinnäytetyössä selvisi miten nopeasti kasvava ala lainanvälityspalvelut ovat ja miten vähän alaa on tutkittu ennestään. Jatkotutkimuksena tähän työhön olisi mielenkiintoista

selvittää lainanvälityspalvelut myös luotonmyöntäjän näkökulmasta. Tutkimuskulma olisi täysin toisesta kulmasta ja uskon, että sen avulla voisi saada laajemman ymmärryksen koko alasta.

Jatkotutkimuksen voisi myös tehdä siitä, miten suomalaisten asenteet ovat muuttuneet kulutusluottoihin viimeisen kymmenen vuoden aikana ja verrata suhtautumista muihin pohjoismaihin.

Myös luotonmyöntäjien määrän kasvu suomessa olisi mielenkiintoinen tutkimuksenaihe. Suomessa ei ole montaa suomalaista luotonmyöntäjää vaan enemmän ja enemmän ulkomaalaiset yritykset valtaavat kotimaiset markkinat. Olisi kiinnostavaa selvittää miksi ulkomaiset yritykset tulevat Suomeen niin aktiivisesti ja miksi kotimaisten yritysten osuus on pienentynyt.

Suomessa on vuoden 2020 keväällä poikkeuslain aikaan myös nostettu esiin mahdollisuus laskea kulutusluottojen korkokatto 10 prosenttiin ja kieltää kulutusluottojen suoramarkkinointi vuoden loppuun asti. Lakimuutos on vielä suunnittelussa, mutta mennessään läpi vaikuttaisi uusi laki vahvasti myös lainanvälityspalveluun ja aihetta olisi erittäin mielenkiintoista tutkia koko kulutusluottoalan kannalta.

## **7 Päätäntä**

### **7.1 Reliabiliteetti ja valideetti**

Opinnäytetyössä on tärkeä välttää virheiden syntyminen, jotta työn tulokset eivät kärsi. Tulosten luotettavuutta voidaan mitata eri tavoin, mutta yleisin tapa mittaamiseen on reliabiliteetin ja valideetin avulla eli tarkistamalla tulosten luotettavuutta ja pätevyyttä. (Hirsjärvi ym. 2010, 231.)

Luotettavuus eli reliabiliteetti kuvaa sitä, onko samojen tutkimustulosten saaminen mahdollista, jos tutkimus uusittaisiin. Reliabiliteetti pyrkii mittaamaan tutkimustulosten toistettavuuden, mikäli tulokset eivät ole toistettavissa, vaan niissä on laajasti sattumanvaraisuuksia, on tulosten reliabiliteetti heikko. (Hirsjärvi ym. 2010, 231.)



Opinnäytetyössä käytettiin laajasti kirjallisuuslähteitä, kirjoja valittaessa tarkastettiin aina, että tieto ei ole vanhentunutta. Esimerkiksi kulutusluottojen koroista ei ollut saatavilla ajantasaista kirjallisuutta, sillä laki oli juuri muuttunut vuoden 2019 syksyllä ja tästä syystä aihetta selvitettiin Suomen lain sekä artikkeleiden pohjalta.

Internet-lähteiden käytössä oltiin varovaisia käyttämästä maksettuja artikkeleita tai blogikirjoituksia, joiden tiedot saattavat olla harhaanjohtavia. Internetlähteissä käytettiin ulkopuolisia luotettavia lähteitä aina kun mahdollista, mutta osa tiedoista haettiin myös suoraan lainanvälityspalveluiden omilta sivuilta, sillä tietoa ei ollut saatavilla muista lähteistä.

Opinnäytetyössä käytettyjen haastatteluiden vaarana oli se, että haastateltavat ovat saman yrityksen palveluksessa ja tämä saattaa heikentää tulosten toistettavuutta. Vastaukset olivat kuitenkin hyvin laajoja ja kertoi yksityiskohtaisesti tietoa tutkimuskysymyksiin, joten haastatteluiden jatkamista muihin yrityksiin ei koettu tarpeelliseksi. Työssä käytettiin haastatteluiden lisäksi myös asiakaspalautteita, jotta reliabiliteetti ja validius paranisi.

Validiteetti eli pätevyys, arvioi että tutkittiinko työssä juuri sitä mitä oli tarkoitus tutkia. Haastatteluissa on vaarana, että haastateltavat tulkitsevat kysymyksen väärin ja vastaavat siihen sen takia eri lailla. Haastattelutuloksia arvioidessa on aina otettava huomioon vastaaja eikä keskityttävä liikaa siihen, miten itse kysymyksen tulkitsee. (Hirsjärvi ym. 2010, 231.)

Opinnäytetyö on kvalitatiivinen tutkimus ja haastattelu on tämän tutkimustyylin päämenetelmä. Perustelujä haastattelun valinnaksi on laajasti, mutta tässä työssä tärkeimpänä syynä oli vähän kartoitettu ja tuntematon aihe johon haastattelut sopivat tiedonkeruumenetelmäksi. (Hirsjärvi ym. 2010, 205.)

Tutkimustulosten validiteettia parantaa se, että haastateltavat ovat toimineet alalla useamman vuoden ajan. Työssä haluttiin keskittyä lainanvälityspalveluun asiakkaan kannalta ja haastattelujen toteuttaminen henkilöille, jotka työskentelevät lähellä asiakasrajapintaa parantaa tulosten validiteettia.

Haastatteluissa tulleiden vastausten tulkitsemista helpotti myös se, että haastattelut tehtiin puolistrukturoituina teemahaastatteluina, joten kysymykset pystyttiin avaamaan

haastateltaville paremmin ja lisäkysymysten avulla varmistaa, että tulkinta vastasi haastateltavan vastausta.

## 7.2 Opinnäytetyön arviointi

Lainan hakeminen on iso taloudellinen päätös eikä sitä tulisi tehdä ilman tarkkaa harkintaa. Kulutusluotot ovat kuitenkin tarpeellisia ja on täysin ymmärrettävää, että etenkin perheellisillä on tarvetta ottaa lainaa, kun tulot laskevat ja menot nousevat. Tämä opinnäytetyö antaa hyvän tietopaketin lainanhakijalle siitä, miten lainojen kilpailuttaminen toimii ja mitä on hyvä tietää, kun harkitsee lainanottamista.

Opinnäytetyössä käytettiin laajasti kirjallisuuslähteitä sekä internetiä. Suurin osa lähteistä ovat suomenkielisiä, mutta muutamassa lähteessä jouduttiin turvautumaan englanninkieliseen materiaaliin, kun kotimaista vastaavaa ei ollut saatavilla. Vaikka työn alussa tuntui, että aiheesta ei löydy tietoa kuin lainanvälityspalveluiden omilta sivuilta muuttui näkemys työn edetessä ja lähteitä alkoi löytyä runsaasti.

Työn aikana oma osaamiseni alasta on kasvanut, vaikka olen jo ennestään työskennellyt alalla ja omannut laaja tietoa lainanvälityspalvelusta. Etenkin asiakkaan näkökulman korostaminen työssä toi uuden ja tärkeän näkemyksen alaan ja pystyn jatkossa hyödyntämään tätä myös omassa työssäni.

Teemahaastatteluun osallistuneet henkilöt olivat minulle entuudestaan tuttuja ja aluksi epäroin, tuleeko haastatteluista tarpeeksi luotettavia. Huoli oli kuitenkin turha, sillä haastattelut tukivat teoriassa esiin nousseita asioita ja antoivat myös arvokasta lisätietoa tutkimuskysymyksiin. Myös asiakaspalautteet vahvistivat haastattelussa saatuja vastauksia, joten tulokset ovat hyvin luotettavia.

Opinnäytetyön aihetta valittaessa työnrajaaminen muodostui haasteeksi. Aluksi tavoitteena oli tutkia lainanvälityspalvelu alan kasvua, sen asiakkaita, yhteistyökumppaneita sekä kulutusluottomarkkinoita Suomessa. Nopeasti kuitenkin selvisi, että aihe oli aivan liian laaja ja se tuli rajata selkeästi. Työssä sivuutetaan kulutusluottomarkkinoita ja luotonmyöntäjiä, mutta työ keskittyy kuitenkin vain yhteen asiaan eli selvittämään asiakkaan kannalta mihin lainanvälityspalvelu toimiala perustuu.

Työn aikataulu oli selvä alusta asti ja siinä on onnistuttu pysymään pienistä hankaluuksista huolimatta. Suurimman osa työhön käytetystä ajasta vei viitekehyksen kirjoittaminen. Olen tottunut työelämässä kirjoittamaan käytännönläheisempää tekstiä, joten viitekehyksen kirjoittaminen oli alkuun haasteellista. Työ kuitenkin lähti etenemään ja perusteellinen viitekehys mahdollisti hyvän lähtökohdan selvityksen tekemiseen ja auttoi haastatteluiden suunnittelussa.

Opinnäytetyön kirjoittaminen antoi paljon ja oli kokemuksena opettavainen. Opintojen aloittamisesta on kulunut jo useampi vuosi, enkä ole moneen vuoteen kirjoittanut tämän tyyppisiä selvityksiä. Eniten kirjoittaminen opetti lähteiden käyttämisestä ja oman tiedon laajentamisesta. Aihe oli kiinnostava ja tempasi nopeasti mukaansa. Työtä kirjoittaessa huomasin kiinnittävänsä omaan työhönsä huomiota uudella tavalla ja kiinnostuvansa uusista asioista.

## Lähteet

Advisa 2019. Ambition & Business Model. [https://advisa.se/downloads/company\\_presentation.pdf](https://advisa.se/downloads/company_presentation.pdf). Luettu 8.2.2020.

Asiakastieto 2018. Kuinka monta kulutusluottoa on liikaa? Julkaistu 18.9.2018. <https://www.asiakastieto.fi/web/fi/asiakastieto-media/uutiset/kuinka-monta-kuluttaja-luottoa-on-liikaa.html>. Luettu 9.2.2020.

Asiakastieto. Tietoa positiivisesta luottotiedosta. <https://www.asiakastieto.fi/pdf/positiiviset-luottotiedot-tietoa.pdf>. Luettu 16.10.2019.

Evans, Michelle 2017. How Companies Can Use Megatrends Analysis To Anticipate Long-Term Societal Shifts. Forbes. Julkaistu 7.9.2017. <https://www.forbes.com/sites/michelleevans/2017/09/07/how-companies-can-use-megatrend-analysis-to-anticipate-long-term-societal-shifts/#7f887fc4626a>. Luettu 26.11.2019.

Finanssiala 2019. Säästäminen, luotonkäyttö ja maksutavat. Julkaistu 26.4.2019 [https://www.finanssiala.fi/materiaalit/SLM%202019\\_Tutkimusraportti.pdf](https://www.finanssiala.fi/materiaalit/SLM%202019_Tutkimusraportti.pdf). Luettu 4.2.2020.

Finanssivalvonta 2018. Korot, marginaalit, lyhennystapa. Päivitetty 5.9.2018. <https://www.finanssivalvonta.fi/kuluttajansuoja/kysymyksia-ja-vastauksia/pankkipalvelut/korot-marginaalit-lyhennystapa/>. Luettu 14.10.2019.

Finder a. Eone Oy. <https://www.finder.fi/Internet-palvelut/Eone+Oy/Tampere/yhteystiedot/368177>. Luettu 4.2.2020

Finder b. Zmarta/Freedom Rahoitus Oy. <https://www.finder.fi/Rahoitus+ja+luotto-toiminta/Zmarta+Freedom+Rahoitus+Oy/Helsinki/yhteystiedot/1950632>. Luettu 4.2.2020

Finder c. LVS Brokers Oy. <https://www.finder.fi/Rahoitus+ja+luottotoiminta/LVS+Brokers+Oy/Helsinki/yhteystiedot/2763533>. Luettu 4.2.2020.

Freedom finance. Om Freedom Finance. <https://www.freedomfinance.se/om-oss>. Luettu 10.4.2020

Freedom Rahoitus. Hae lainaa netissä – kilpailuta laina yhdellä hakemuksella. <https://www.freedomrahoitus.fi/nain-haet-lainaa>. Luettu 26.12.2019

Hirsjärvi Sirkka & Hurme Helena 2004. Tutkimushaastattelu. Yliopistopaino, Helsinki.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2010. Tutki ja kirjoita. 15.-16. painos. Tammi, Helsinki.

Keinänen, Anssi & Vartiainen, Niko 2017. Pikaluottojen valvonnan toimivuus: nykytila ja kehitystarpeet. Teoksessa Niemi, Marja-Leena Nuoret ja velka - akatemiahankkeen tutkimuskoosteita : nuorten velkaongelmat - velkatyypit, selviytyminen ja vastuukysymykset. Lapin yliopisto, 46-54. [Http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-484-972-2](http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-484-972-2). Luettu 10.10.2019.

Komplettbank.fi Lainan korko [Https://www.komplettbank.fi/laina/tietoa-lainoista/lainan-korko/](https://www.komplettbank.fi/laina/tietoa-lainoista/lainan-korko/). Luettu 14.10.2019.

Kontinen, Matti 2018. Selvitys: Suomeen positiivinen luottorekisteri – Oikeusministeri: Tarvitsemme paremmat keinot ylivelkaantumisen estämiseksi. Yle 4.9.2018. [Https://yle.fi/uutiset/3-10385517](https://yle.fi/uutiset/3-10385517). Luettu 16.10.2019.

Koskinen, Kimmo & Tuomikoski, Olli 2017 Kokonaiskuva velkaantumisesta hämärtyy, kun kulutusluottojen tarjonta monipuolistuu Euro & talous 2/2017. Julkaistu 10.5.2017. [Https://www.eurojatalous.fi/fi/2017/2/kokonaiskuva-velkaantumisesta-hamartyy--kun-kulutusluottojen-tarjonta-monipuolistuu/](https://www.eurojatalous.fi/fi/2017/2/kokonaiskuva-velkaantumisesta-hamartyy--kun-kulutusluottojen-tarjonta-monipuolistuu/). Luettu 9.10.2019.

Kuluttajasuojalaki 1978, 20.1.1978/38. Finlex. [Https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1978/19780038](https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1978/19780038). Luettu 26.11.2019.

Makkonen, Antti 2012. Vastuullinen luotonanto. Finva, Helsinki.

Makkonen, Antti 2016 Asunto- ja kuluttajarahaus. Alma Talent, Helsinki.

Niemi, Marja-Leena. 2014, Luotto-oikeus. Luottotyypit, perintäprosessit ja takaisin-saanti. Alma Talent Oy. E-kirja. <http://verkkokirjahylly.almatalent.fi/ezproxy.metropoli.fi/teos/DAIBBXTBBAEC>.

Niskakangas, Tuomas 2019. Suomalaisten asenne velkaan muuttui, kulutusluottojen määrä nousi ennätystasolle. Helsingin Sanomat 2.8.2019 [Https://www.hs.fi/talous/art-2000006191775.html](https://www.hs.fi/talous/art-2000006191775.html). Luettu 26.11.2019.

News Cision. Speqta closes the the acqusiona of Rahalaitos. Julkaistu 31.1.2020. [Https://news.cision.com/speqta-ab/r/speqta-closes-the-acqusion-of-rahalaivos,c3024620](https://news.cision.com/speqta-ab/r/speqta-closes-the-acqusion-of-rahalaivos,c3024620). Luettu 11.2.2020.

Oikeusministeriön asetus kuluttajaluoton todellisesta vuosikorosta 2016, 1123/2016. Finlex. [Https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161123](https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161123). Luettu 14.10.2019.

Oikeusministeriö 2019. Luottojen korkokatto laajenee ja tiukkenee syyskuussa. Julkaistu 25.4.2019. [Https://oikeusministerio.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/luottojen-korkokatto-laajenee-ja-tiukkenee-syyskuussa](https://oikeusministerio.fi/artikkeli/-/asset_publisher/luottojen-korkokatto-laajenee-ja-tiukkenee-syyskuussa). Luettu 27.12.2019.

OP. Palvelut paranevat ja monipuolistuvat PSD2:n myötä. [Https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/paivittaiset/maksaminen/psd2](https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/paivittaiset/maksaminen/psd2). Luettu 3.11.2019.

Rahalaitos. Tarvitsetko lainaa? [Https://www.rahalaitos.fi/](https://www.rahalaitos.fi/). Luettu 26.12.2019.

Schipsted. Lendo expands to Finland. Julkaistu 17.3.2015. <https://schibsted.com/news/lendo-expands-to-finland/>. Luettu 10.4.2020

Suomen Pankki. Julkaisuun viitattu artikkelissa Niskakangas, Tuomas 2019. Suomalaisen asenne velkaan muuttui, kulutusluottojen määrä nousi ennätystasolle. Helsingin Sanomat 2.8.2019 <https://www.hs.fi/talous/art-2000006191775.html>. Luettu 26.11.2019.

STT 2019. Maksuhäiriöisiä on Suomessa 380 000 – merkintöjen määrä on kasvanut yli 30-vuotiailla. Päivitetty 1.7.2019. <https://yle.fi/uutiset/3-10856410>. Luettu 27.12.2019.

Talous ja velkaneuvonta 2018. Maksuhäiriömerkintä. Julkaistu 31.12.2018. [https://oikeus.fi/oikeusapu/fi/index/talous\\_ja\\_velkaneuvonta/ylivelkaantuminen/maksuhairiomer-kinta.html](https://oikeus.fi/oikeusapu/fi/index/talous_ja_velkaneuvonta/ylivelkaantuminen/maksuhairiomer-kinta.html). Luettu 27.12.2019.

Tieto 2019. Shopping drives sharp increase in demand for consumer loans in Finland. Julkaistu 12.6.2019. <https://www.tieto.com/en/newsroom/all-news-and-releases/corporate-news/2019/06/shopping-drives-sharp-increase-in-demand-for-consumer-loans-in-finland/>. Luettu 24.2.2020.

Tilastokeskus 2019. Velat kasvoivat reaalisesti vajaan prosentin. Päivitetty 2019. [https://www.stat.fi/til/velk/2018/velk\\_2018\\_2019-06-20\\_kat\\_001\\_fi.html](https://www.stat.fi/til/velk/2018/velk_2018_2019-06-20_kat_001_fi.html). Luettu 4.2.2020.

Tuhkanen Jorma 2006. Korkokäsikirja. Edita, Helsinki.

Trustpilot a. Etua. <https://fi.trustpilot.com/review/etua.fi>. Luettu 18.01.2020.

Trustpilot b. Freedom Rahoitus. <https://fi.trustpilot.com/review/freedomrahoitus.fi>. Luettu 18.01.2020.

Trustpilot c. Trustpilot Lendo, <https://fi.trustpilot.com/review/lendo.fi?page=3>. Luettu 18.01.2020.

Uusitalo Kaisa 2019. Pikavippimarkkinat muuttuvat nyt, ja tässä ovat seuraukset: lainansaanti vaikeutuu, maksuhäiriöt lisääntyvät – monen velkakierre voi myös katketa. Yle. Päivitetty 30.8.2019. <https://yle.fi/uutiset/3-10943120>. Luettu 27.12.2019.

Viinanen Tuuli 2017. Vakuudellinen vai vakuudeton kulutusluotto. Salkunrakentaja. Julkaistu 29.8.2017. <https://www.salkunrakentaja.fi/2017/08/vakuudellinen-vai-vakuudeton-kulutusluotto/>. Luettu 2.2.2020.

Visma. API – Mikä on API? <https://www.visma.fi/epasseli/kirjanpidon-sanakirja/a/api/>. Luettu 26.11.2019.

Zmarta a. Zmartan luotonmyöntäjät. <https://www.zmarta.fi/yhteistyokumppanit>. Luettu 16.10.2019.

Zmarta b. Lainanvertailu netistä – hae lainaa parissa minuutissa.  
<https://www.zmarta.fi/lainaa-rahaa>. Luettu 9.2.2020.

## **Haastattelukysymykset**

Mistä lainanvertailupalvelussa on kyse?

Miksi lainan hakeminen on helpompaa vertailupalvelun avulla?

Miten tarjoukset esitetään asiakkaalle?

Miten lainanvälitys toimii?

Mitä luotonmyöntäjät haluavat asiakkaalta?

Mitä kulutusluotoista tulee tietää, kun lainoja kilpailutetaan?

Ymmärtävätkö asiakkaat eron nimelliskoron ja todellisen vuosikoron välillä?

Miten lainanlyhennystapa tai laina-aika vaikuttaa vertailuun?

Ketkä ovat lainanvälityspalvelun asiakkaita?

Minkä ikäiset kilpailuttavat lainatarjouksia?

Mistä asiakkaat pitävät lainanvälityspalvelussa?