

ASUNTOLAINA-ASIAKKAIDEN SUOJAUTUMINEN KORKORISKILTÄ

Case: Pankki X

Tiivistelmä

Tekijä(t) Kattelus Laura	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK Sivumäärä 39 sivua, 6 liitesivua	Valmistumisaika Kevät 2020
Työn nimi Asuntolaina-asiakkaiden suojautuminen korkoriskiltä Case: Pankki X		
Tutkinto Tradenomi (AMK)		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön aihe on Pankki X:n asuntolaina-asiakkaiden suojautuminen korkoriskiltä. Työn toimeksiantaja on pankki. Tavoitteena oli selvittää, miten korkosuojien myyntiä saataisiin lisättyä.</p> <p>Työn teoriaosuus rakentuu kahdesta pääluvusta. Ensimmäisessä teoriaosuudessa käsitellään asuntolainaa ja toisessa osuudessa korkotyyppejä. Asuntolainaosuus sisältää tärkeimmät tiedot, mitä asuntolaina-asiakkaan tulisi tietää. Korkojen osuuteen sisältyy korkotyypit sekä markkinoiden korkosuojat.</p> <p>Empiirinen osuus työssä muodostuu kvantitatiivisesta- sekä kvalitatiivisesta tutkimuksesta. Kvantitatiivinen tutkimus toteutettiin kyselynä Pankki X:n asuntolaina-asiakkaille. Sen tarkoituksena oli saada tietoa asiakkaiden syistä ottaa tai olla ottamatta korkosuoja lainaan sekä asiakkaiden tietoutta korkotasosta ja markkinoilla olevista korkosuojista. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa haastateltiin kahta pankin lainaneuvottelijaa. Haastattelun tarkoituksena oli selvittää, mitkä lainaneuvottelijat kokevat olevan parhaita tapoja myydä korkosuoja.</p> <p>Tutkimustulosten perusteella korkosuojien myyntiä voidaan lisätä, lisäämällä yhteydenottoa asuntolaina-asiakkaisiin lainaneuvotteluiden jälkeen. Asuntolaina-asiakkaiden yleisin syy kieltäytyä korkosuojasta oli epäusko korkojen nousuun. Yleisimpiä syitä ottaa korkosuoja asuntolainaan oli turvan saaminen tai lainan suuri koko ja pitkä laina-aika. Asiakkaiden tieto korkotasosta on hyvällä tasolla, mutta tietous markkinoilla olevista korkosuojista voisi olla parempi. Tämän takia olisi hyvä lisätä tiedonantoa korkosuojista asuntolainaneuvotteluissa.</p>		
Asiasanat Asuntolaina, korkosuoja, korkoriski		

Abstract

Author(s) Kattelus Laura	Type of publication Bachelor's thesis	Published Spring 2020
	Number of pages 39 pages, 6 pages of appendices	
Title of publication Mortgage loan clients' hedging against interest rate risk Case: Bank X		
Name of Degree Bachelor of Business Administration		
Abstract <p>The subject of this thesis is Bank X's mortgage loan clients' hedging against interest rate risk. The commissioner of this thesis is a bank. The objective was to find out, how the selling of interest rate hedging instruments could be increased.</p> <p>The theoretical framework of this thesis consists of two main chapters. The first part of theoretical framework is about mortgage and the second part is about interest rates. The chapter about mortgage includes information, that mortgage client should know. The chapter on interest rates includes the interest rate types and the interest rate hedging instruments on the market.</p> <p>The empirical part of this thesis consists of quantitative- and qualitative research. Quantitative research was conducted as a survey for the mortgage loan clients of the Bank X. The purpose of this survey was to find out the reasons, for the mortgage loan clients to take or not to take an interest rate hedging instrument to their loans. The goal was also to get to know their level of knowledge about interest rate and interest rate hedging instruments on the market. In the qualitative research, two loan officers were interviewed. The purpose of the interview was to find out what are the best ways to sell interest rate hedging instruments.</p> <p>According to the results, the selling of interest rate hedging instruments can be increased by contacting the mortgage clients more after their loan negotiations. The most common reason to refuse on taking an interest rate hedging instrument was the disbelief of rising interest rate. The most common reason to take an interest rate hedging instrument was to have a big loan and a long loan period or to feel secure. The clients' knowledge on interest rates is on a good level, but the knowledge on interest rate hedging instruments could be better. That's why it would be good to talk more about them on mortgage loan negotiations.</p>		
Keywords Mortgage, interest rate hedging instrument, interest rate risk		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Taustatiedot.....	1
1.2	Tutkimustavoitteet ja aiheen rajausta.....	2
1.3	Tutkimusmenetelmät	3
1.4	Opinnäytetyön rakenne.....	5
2	ASUNTOLAINA	6
2.1	Asuntolainatyypit	6
2.2	Vakuudet ja lainan takaus.....	6
2.3	Asuntolainan kustannukset.....	8
2.4	Lainan maksaminen.....	9
2.5	Lainan takaisinmaksuturva	10
2.6	Edellytykset luoton myöntämiselle	11
3	KOROT.....	13
3.1	Korkotyypit.....	13
3.1.1	EKP:n ohjaukorko	13
3.1.2	Euribor-korko	13
3.1.3	Primekorko	14
3.1.4	Peruskorko	15
3.2	Korkosuojaukset.....	16
3.2.1	Kiinteä korko.....	17
3.2.2	Korkokatto	17
3.2.3	Korkoputki	18
3.2.4	Koronvaihtosopimus	19
4	CASE: PANKKI X	21
4.1	Osuuspankkiryhmän esittely	21
4.2	Kyselyn toteutus	21
4.3	Kyselyn tulokset.....	22
4.3.1	Peruskysymykset.....	22
4.3.2	Korkosuojat ja korkotaso	24
4.3.3	Tiedonsaanti.....	28
4.3.4	Yhteydenpito asiakkaisiin.....	29
4.4	Haastattelun toteutus ja tulokset.....	31
4.5	Johtopäätökset	33

4.6	Tutkimuksen pätevyyden ja luotettavuuden arviointi	37
5	YHTEENVETO	38
	LÄHTEET	40

1 JOHDANTO

1.1 Taustatiedot

Pääkaupunkiseudulla sekä parissa muussa yliopistokaupungissa väestön kasvu on nopeaa. Tämä näkyy suoraan asuntomarkkinoiden kehityksessä. Asuntomarkkinat ovat kiihtyneet ainoastaan suurimmissa kasvavissa kaupungeissa talouskasvusta huolimatta. Toisin kuin pienissä kaupungeissa sekä kunnissa asuntojen hinnat ovat jatkaneet laskuaan. Vuonna 2019 Suomessa vanhojen kerrostaloasuntojen hinnat nousivat 1,2 prosenttia ennusteen mukaisesti. Vuodelle 2020 ennustetaan yhden prosentin kasvua. Tällä hetkellä asuntomarkkinoilla ei odoteta tapahtuvan suuria muutoksia. Huomattavin asia on suurimpien kasvavien kaupunkien sekä muiden alueiden eriävä hintojen kehitys, joka jatkuu edelleen. Matala korkotaso on yksi suurimmista asuntomarkkinoiden kasvua edistävästä osatekijöistä. (Pellervon taloustutkimus 2020)

Markkinakorot ovat pysyneet jo monta vuotta alhaalla. Euroopan keskuspankin (EKP) mukaan korkojen nousua ei ole tiedossa ainakaan lyhyellä aikavälillä. Lainamarginaalien koerot eivät ole kovin suuria, sillä pankkien kesken on kilpailua. Kuitenkin asuntolainojen korkomarginaaleissa on hajanaisuutta niin kotitalouksien kuin alueidenkin välillä. Suurissa kaupungeissa, joissa on kasvua asuntojen arvoon ei liity suurta riskiä kuten pienemmissä kaupungeissa ja paikkakunnissa. (Pellervon taloustutkimus 2020)

Vuoden 2019 lopussa kuluttajien omistusasunnon ostosuunnitelmat vahvistuivat, jolloin indikaattori oli korkeimmillaan 2000-luvun ajalta. Tämä taas viittaa siihen, että asuntokauppa pysyisi suhteellisen korkealla tasolla. Kun asiaa tarkastellaan alueellisesti, omistusasuntojen ostoaiheet ovat suurimmat pääkaupunkiseudulla ja matalimmat ovat Itä-Suomessa. Näiden välille sijoittuvat Pohjois-, Itä- ja Länsi-Suomen alueet. (Pellervon taloustutkimus 2020)

Tämä opinnäytetyö käsittelee Pankki X:n asuntolaina-asiakkaiden suojautumista korkojen nousulta. Aihe muodostui Pankki X:n tarpeesta parantaa korkosuojien myyntiä. Tämän tutkimuksen avulla halutaan täten saada tietoa, miten korkosuojien myyntiä voisi parantaa.

Opinnäytetöitä korkoriskiltä suojautumiseen ja asuntolainaan liittyen löytyy viime vuosilta muutama Lahden Ammattikorkeakoulussa. Elisa Koskelan (2018, 2, 29) opinnäytetyössä tutkittiin yritysasiakkaiden suojautumista korkoriskiltä eli ovatko yritysasiakkaat tietoisia korkosuojaustuotteista ja ovatko he valmistautuneet korkojen nousuun. Tutkimuksen perusteella asiakkaat tiesivät korkotilanteen ja he olivat suojautuneet koroilta todella hyvin.

Susanna Tolosen (2016, 2, 33) opinnäytetyössä tutkittiin asuntolainatyypin valintaan vaikuttavia asioita eri pankeissa. Siinä myös tutkittiin, mitkä asiat ovat vaikuttaneet asuntolainanottajilla lyhennystavan ja koron valitsemiseen. Tutkimuksen perusteella lainaneuvottelijoiden suosituksot asuntolainan lyhennystavoista sekä koroista vaikuttivat suuresti etenkin nuorien lainanottajien päätöksiin. Vanhemmilla ihmisillä taas on tutkimuksen mukaan paremmin tiedossa erilaiset lyhennystavat. Tutkimuksessa myös selvisi, että lainanottajien tieto ASP-säästämisestä tulee heillä tietoon vasta lainaa hakiessa, joka on liian myöhään.

Tämä opinnäytetyö eroaa Tolosen ja Koskelan töistä, sillä tässä työssä tutkitaan, miten korkosuojausten myyntiä saisi lisättyä. Tässä työssä myös tutkitaan, miksi asuntolainanottaja ottaa lainaansa korkosuojan tai miksi ei ota, ovatko asiakkaat tietoisia korkotasosta ja markkinoilla olevista korkosuojauksista sekä miten tällä hetkellä korkosuoja myydään.

1.2 Tutkimustavoitteet ja aiheen rajaaminen

Tutkimus tehdään pankille, joka kuuluu OP-ryhmään. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, miten korkosuojien myyntiä Pankki X:n asuntolaina-asiakkaille saisi parannettua. Tutkimus tehdään pankin näkökulmasta.

Opinnäytetyön päätutkimusongelma on:

- Miten asuntolainan korkosuojausten myyntiä saataisiin lisättyä?

Alatutkimusongelmia ovat:

- Minkä takia asuntolainanottajat haluavat lainaansa korkosuojausten? Entä mistä syystä eivät?
- Ovatko pankki X:n asuntolainanottajat tietoisia korkotasosta ja markkinoilla olevista korkosuojauksista?
- Millä tavoilla korkosuoja myydään?

Tutkimus rajataan koskemaan ainoastaan asuntolainoja, joissa asuntolaina-asiakas on ottanut lainaa asunto-osakkeen tai kiinteistön ostoon tai rakentamiseen. Työssä ei käsitellä asunnon korjaukseen otettuja lainoja. Opinnäytetyössä keskitytään Osuuspankin asuntolainatuotteisiin ja empiirisessä osiossa haastatellaan kahta Pankin X asuntolainaneuvottelijaa ja toteutetaan kysely Pankin X asuntolaina-asiakkaille.

Työssä on käytetty erityisesti verkkolähteitä, sillä verkkolähteissä tieto on ajankohtaisempaa verrattuna kirjallisiin lähteisiin. Eri pankkien verkkosivuja on hyödynnetty myös paljon tutkittaessa korkosuojauksia sekä asuntolainaan liittyviä tietoja. Osuuspankin verkkosivuilta

lähtöisin olevaa teoriaa on suhteessa muihin pankkeihin enemmän, sillä opinnäytetyössä keskitytään Osuuspankin tuotteisiin ja palveluihin tarkemmin. Verohallinnon tietoja on myös käytetty ajankohtaisen tiedon saamiseksi asuntolainaan liittyvistä veroista. Finanssialalle ja Finanssivalvonnan verkkosivuilta on saatu tietoa lainan edellytyksistä ja koroista. Myös Suomen Pankin verkkosivuilta saatua tietoa on hyödynnetty ajankohtaisen tiedon hankintaan koroista. Kirjallisuutta teorian hankintaan on käytetty vain hyvin vähän, sillä aiheen teoriaan tarvittiin mahdollisimman ajankohtaista tietoa.

1.3 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmäksi valikoitui määrällinen tutkimus. Viimeisen kahden vuoden aikana asuntolainaa ottaneille Pankki X:n asiakkaille lähetettiin sähköpostilla linkki kyselylomakkeeseen. Vastausaikaa kyselyyn annettiin kaksi viikkoa. Kyselyn vastaajamäärän lisäämiseksi ja myös kyselyn tulosten validiteetin parantamiseksi heille lähetettiin vastausajan puolella välissä muistutusviesti kyselyyn vastaamisesta. Kyselyn vastausmäärän lisäämiseksi kyselyn kaikille vastaajille luvattiin lähettää postitse kotiin kaksi kappaletta Finnkinon elokuvalippuja.

Kvantitatiivisen tutkimuksen tekoon päädyttiin, jotta tutkimukseen saataisiin vastauksia suuremmalta määrältä ihmisiä. Tutkimuksen kysymykset ovat suurimmaksi osaksi monivalintakysymyksiä tai kysymyksiä, joihin vastataan kyllä tai ei. Näiden kysymysten lisäksi on joitain kysymyksiä, joihin vastataan kirjallisesti, mutta kuitenkin lyhyesti. Sen lisäksi, joissain kysymyksissä on mahdollisuus perustella vastaustaan sanallisesti.

Kvantitatiivisella eli määrällisellä tutkimuksella selvitetään kysymyksiä, joihin liittyy lukumääriä ja prosenttiosuuksia. Määrällisessä tutkimuksessa tulee olla riittävän suuri ja edustava otanta. Standardoidut tutkimuslomakkeet, joissa on valmiit vastausvaihtoehdot, ovat yleisimpiä tässä tutkimusmetodissa. Kvantitatiivisella tutkimuksella saadaan yleisimmin kartoitettua tämän hetkinen tilanne, mutta asioiden syitä ei pystytä riittävästi selvittämään. (Heikkilä 2014, 8)

Määrällisen tutkimuksen muoto on määritelty ennen tutkimuksen aloittamista. Määrällistä tutkimusta käytetään teorian testaamiseen, jolloin siitä pitäisi nähdä tukeeko se teoriaa vai ei. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tieto kerätään mittaamalla asioita. Tieto analysoidaan numeraalisesti vertailemalla ja tilastollisesti pääättelemällä. (McLeod 2019)

Kvantitatiivisen tutkimuksen lisäksi käytetään toisena tutkimusmenetelmänä puolistrukturoitua teemahaastattelua. Kahta Pankki X:ssä työskentelevää lainoihin erikoistunutta toimihenkilöä haastatellaan samanaikaisesti, joten kyseessä on ryhmähaastattelu.

Käyttämällä molempia tutkimusmenetelmiä tutkimuksesta saadaan kattavampi ja validimpi verrattuna siihen, jos käytettäisiin ainoastaan yhtä tutkimusmenetelmää.

Tutkija osallistuu aineiston tuottamiseen keskustelemalla haastateltavan kanssa, kun käytetään haastattelua aineistohankintamenetelmänä. Haastattelutyyppinä voidaan luokitella muun muassa sen mukaan millainen on haastattelijan ja haastateltavan vuorovaikutusaste. Haastattelu voi olla esimerkiksi avoin eli strukturoimaton haastattelu, lomakkeella tehtävä eli strukturoitu haastattelu tai puolistrukturoitu haastattelu. Puolistrukturoidussa haastattelussa osa kysymyksistä on suunniteltu, mutta haastattelun kulku ei ole lukkoon lyöty. Avoimessa haastattelussa kanssakäyminen on lähempänä haastattelijan ja haastateltavan keskustelua. Haastattelun muotoja on monia, joita ovat esimerkiksi teemahaastattelu, asiantuntijahaastattelu ja ryhmähaastattelu. Haastattelun tallentamisen keinoina käytetään esimerkiksi äänittämistä, videoimista, muistiinpanojen tekoa tai lomakkeen täyttämistä. (Koppa 2015)

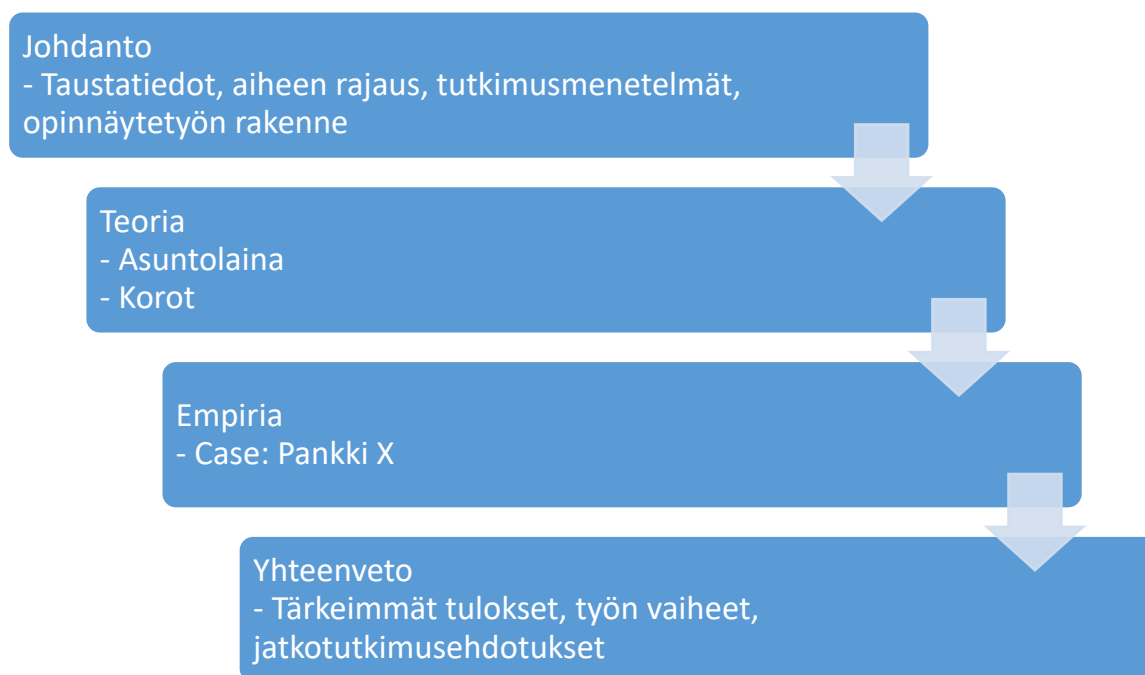
Teemahaastattelu on yksi esimerkki sovelletusta puolistrukturoidusta haastattelusta. Se on myös yksi suosituimmista haastattelutyypeistä. Tässä haastattelumuodossa haastattelijan ja haastateltavan vuorovaikutus voi olla hyvin monipuolista. Teemahaastattelussa on ennalta määrätty aihealueet, mutta aiheiden läpikäynnille ei ole tiukkaa järjestystä. Haastattelussa täten pyritään antamaan haastateltavalle aikaa myös vapaampaan keskusteluun. Teemahaastattelun kysymysrunko muistuttaa lähinnä muistilistaa, joten se pyritään pitämään mahdollisimman lyhyenä. Siinä käytetään apukysymyksiä ja avainsanoja keskustelun parantamiseen. Tarkkaan suunniteltuja kysymyksiä ei täten esitetä. Ennalta määritellyt teemat käydään läpi haastattelussa. Kuitenkin teemojen käsittelyn laajuus voi vaihdella eri haastatteluissa. Teemahaastattelua valmisteltaessa täytyy haastattelijan olla perehtynyt hyvin aiheeseen. Haastateltavat tulee myös valita huolellisesti, jotta haastattelu vastaa mahdollisimman hyvin tutkimustavoitetta. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2020a)

Hirsjärven ja Hurmeen (2001, 61) mukaan ryhmähaastattelussa keskustelua käydään aihealueen asioista siten, että haastattelijalla puhuu samalla monelle haastateltavalle. Kysymyksiä voi esittää silti myös yksittäisille haastatteluissa oleville ihmisille. Eskola ja Suoranta (2000, 96-97) kertoo, että ryhmähaastattelu voi olla esimerkiksi teemahaastattelu. Tällöin haastattelijalla haluaa rohkaista haastateltavia keskusteluun. Ryhmähaastattelussa pyritään vapaaseen keskusteluun. Tämän takia strukturoitu haastattelutyyppi ei sovi ryhmähaastatteluun. Ryhmähaastattelun hyvä puoli on, että silloin saadaan usealta henkilöltä tietoa nopeasti ja samanaikaisesti. Haastateltavat voivat myös auttaa toisiaan

muistamaan asioita, joita ei välttämättä tulisi mieleen yksin haastateltaessa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2020b)

1.4 Opinnäytetyön rakenne

Työ muodostuu pääluvuista, joita ovat johdanto, asuntolaina, korkotyypit, case: Pankki X ja yhteenveto (kuvio 1).



Kuvio 1. opinnäytetyön rakenne

Johdannossa käydään läpi tutkimuksen taustatietoa, aiheenrajaus, tutkimusmenetelmät ja opinnäytetyön rakenne. Johdannon jälkeen käsitellään työn teoriaosuutta, joka sisältää asuntolainan ja suojausmenetelmät. Kappaleessa, joka käsittelee asuntolainaa, käydään läpi asuntolainaa hakiessa huomioon otettavat asiat kuten vakuudet, asuntolainan kustannukset ja edellytykset lainan myönnölle. Toisessa teoriaosuudessa, joka on korot, kerrotaan eri korkotyypeistä; EKP:n ohjaukorko, euribor-korko, primekorko ja peruskorko sekä korkosuojusta; korkoputki, korkokatto, kiinteä korko ja koronvaihtosopimus.

Teorian jälkeen vuorossa on empiriaosuus, jossa analysoidaan tutkimustuloksia ja käsitellään tutkimuksen johtopäätöksiä. Viimeinen osio on yhteenveto, jossa käydään läpi työn vaiheet ja keskeisimmät tulokset. Tulosten avulla taas tehdään johtopäätöksiä ja arvioidaan työn onnistumista esimerkiksi sitä, miten työ vastaa tutkimuskysymyksiin. Yhteenvetossa myös kerrotaan mahdolliset jatkotutkimusehdotukset.

2 ASUNTOLAINA

2.1 Asuntolainatyypit

Asuntolaina on laina, jota haetaan asunnon ostoa, rakentamista ja peruskorjaamista varten. Tällöin kyseessä voi olla vakituinen asunto, sijoitusasunto tai vapaa-ajan asunto. Kun hankkii oman ensimmäisen asunnon, tähän voi käyttää myös ASP-lainaa. Ensiasunnosta on kyse, kun asiakas omistaa asunnosta vähintään 50 prosenttia, asunto tulee asumiskäyttöön ja asiakas ei ole aiemmin omistanut vähintään 50 prosenttia vakituksena asuinpaikkana toimivasta asunnosta tai asuinrakennuksesta. Kun tarkoituksena on itse rakentaa talo, voi hakea rakennuslainaa. (Osuuspankki 2020a; Verohallinto 2020a)

ASP on asuntosäästöpalkkiojärjestelmästä. Se on valtion luoma järjestelmä, jonka avulla helpotetaan ensimmäisen oman asunnon hankkimista ja kannustetaan siihen. ASP:n avulla asiakas saa asuntosäästötillilleen hyvää korkoa ja edullisilla ehdoilla lainan. ASP-lainalla voi saada valtion korkotukea, kuitenkin pisimmillään 10 vuotta. ASP-tilin voi avata 15-39 -vuotias, joka ei ole aiemmin omistanut asuntoa. Pankki voi myöntää ASP-lainan asiakkaalle, kun tämä on saanut säästettyä 10 prosenttia asunnon hinnasta. ASP-lainan etuihin kuuluu: valtion korkotuki pisimmillään 10:ksi vuodeksi, maksuton valtioneuvoston takaus, alhaisempi korko verrattuna ilman ASP:tä hankittuun ensiasuntoon ja säästöjen lisäkorko sekä veroton korko (Valtiokonttori 2020)

Rakennuslaina eroaa tavallisesta asuntolainasta sillä, että sen ensisijainen vakuus on tontti sekä rakenteilla oleva talo. Kun rakentaminen etenee, kasvaa rakennuksen vakuusarvo. Lainasta on mahdollista maksaa pelkkiä korkoja, kun rakentaminen on kesken esimerkiksi ensimmäisen vuoden ajan. Lainaa aletaan lyhentää tällöin vasta sitten, kun rakennus on valmis. (Osuuspankki 2020a)

2.2 Vakuudet ja lainan takaus

Lainakatto eli lainan enimmäisluototussuhde on myönnettävän lainan määrä suhteessa sen vakuuksien käypään arvoon lainan myöntämisaikana. Lakia, joka koskee enimmäisluototussuhdetta, sovelletaan asunnon hankinnan lainaan ja peruskorjaukseen myönnettyyn lainaan, kun vakuutena on asunto. Tämä laki koskee lainoja, jotka on myönnetty omaan vakituiseen asuntoon, sijoitusasuntoon tai vapaa-ajan asuntoon. (Osuuspankki 2020a)

Asuntolainan vakuutena käytetään yleensä ostettua asuntoa lainan ensisijaisena vakuutena. Ostettavan asunnon lisäksi tarvitaan usein myös lisävakuuksia. Vakuuksien tarkoitus on varmistaa, että pankki saa myöntämänsä asuntolainan maksun ajallaan takaisin. Kun

asuntoa käytetään vakuutena, se pantataan vakuudeksi lainan takaisinmaksusta. Kun asuntolainaa otetaan rakennettavaa kohdetta varten, ensisijaisina vakuuksina toimivat tontti sekä sille rakennettava rakennus. Paljon käytettyjä vakuuksia ovat myös asuntovakuudet eli asunto-osakekirjat sekä kiinteistöjen tai vuokraoikeuksien kiinnitykset. Tämän lisäksi metsätiloja, osakkeita, talletuksia ja sijoitusrahasto-osuuksia käytetään hyväksi vakuuksina. Omaisuuslajit ovat eri arvoisia niitä käytettäessä vakuuksina. Vakuuksien vakuusarvot lasketaan tapauskohtaisesti. (Osuuspankki 2020b)

Pankki laskee käytettävissä olevien vakuuksien vakuusarvot, kun asiakas hakee lainaa. Vakuusarvo asunnolle on useimmiten 70 prosenttia sen markkina-arvosta. Tähän vaikuttaa esimerkiksi yhtiölainan suuruus asunto-osakkeella tai se miten paljon rakenteilla oleva asunto on kesken. Tilanteessa, jossa asunto on rakenteilla, sen vakuusarvo kasvaa rakentamisen edetessä. Tällöin muiden vakuuksien tarve pienenee tai muille vakuuksille ei ole enää tarvetta. (Osuuspankki 2020b)

Kun asuntolainaa tarvitaan suurempi määrä kuin 70 prosenttia asunnon arvosta, tällöin pankki tarvitsee muita vakuuksia sen lisäksi. Lisävakuutena voidaan käyttää esimerkiksi asuntolainan valtioneuvoston takausta, pankin luottotakausta tai takaajan omaisuutta, joka pantataan lainan vakuudeksi. ASP-korkotukilainassa ensiasunnon ostajalla vakuudeksi riittää yleensä valtioneuvoston ostettavan asunnon lisäksi. Valtion takaaman asuntolainan määrä voi olla korkeintaan 85 prosenttia asunnon hankintahinnasta. ASP-korkotukilainoissa taas se voi olla enintään 90 prosenttia. Takaus taas voi olla enintään 20 prosenttia lainasta, mutta korkeintaan 50 000 euroa. ASP-korkotukilainoissa taas korkeintaan 25 prosenttia. Valtioneuvoston takauksen hinta tulee takausmaksusta, jonka valtio perii. Se on 2,5 prosentti takauksen suuruudesta. ASP-korkotukilainan ottajalta ei oteta takausmaksua. (Osuuspankki 2020c)

Läheinen henkilö voi myös olla vierasvelkapantintarjoajana asuntolainalle. Tässä tilanteessa vakuudeksi voidaan pantata esimerkiksi henkilön asunto tai vapaa-ajan asunto. Tässä tilanteessa kyseessä on vierasvelkapantintarjonta eli toinen henkilö vastaa antamansa pantin arvolla päävelan takaamisesta. Vierasvelkapantintarjontaa antanut henkilö ei voi olla rakennettavan asunnon omistaja. (Finlex 2019)

Läheistä henkilöä voi pyytää myös takaajaksi. Tässä tilanteessa kyseessä on henkilötakaus ja takaaja sitoutuu maksamaan lainan takaisin, jos lainan ottaja ajautuu maksuvaikeuksiin. Tämän takia takaajan kannalta on parempi, kun vastuu rajautuu ainoastaan yhteen pantattuun omaisuuteen esimerkiksi asuntoon. (Osuuspankki 2020c; Osuuspankki 2011)

Lainan takauksessa voi käyttää täytetakausta, kun päävelan vakuudeksi annettu omaisuus ei riitä kattamaan koko lainaa. Täytetakauksessa täten takaaja vastaa päävelasta ainoastaan siltä osalta, johon ei riitä kattamaan vakuudeksi annettu omaisuus. (Finlex 2019)

Vakuus voidaan yleispantata, jolloin se on vastuussa kaikista nykyisistä ja tulevista veloista. Kun kyseessä on erityispankki, vakuus vastaa vain tietyistä tai tietyistä vastuista, jotka on määritelty sopimushetkellä. Erityispankkaus vapautuu, kun sen vastuussa olleet velat on hoidettu. Kun kyseessä on lainanottajan läheinen henkilö, joka antaa esimerkiksi asuntonsa pantiksi, on erityispankkaus yleensä paras vaihtoehto. Läheinen henkilö ei joudu tällöin vastuuseen lainanottajan muista veloista. (Finanssialalle 2020c; Osuuspankki 2011)

2.3 Asuntolainan kustannukset

Lainan kustannuksia ovat viitekorko, marginaali ja lainan takaisinmaksuun liittyvät korkokulut. Näiden lisäksi lainaa nostaessa veloitetaan myös toimitusmaksu. Lainamäärää laskeessa on hyvä varautua myös ostohinnan lisäksi muihin kuluihin kuten asuntokaupan varainsiirtoveroon sekä muuttoon liittyviin kuluihin. (Osuuspankki 2020a)

Marginaali on pankin saama osuus korosta, sillä pankki kattaa esimerkiksi sen toimintakustannuksia sekä luoton myöntämisestä johtuvaa riskiä. Marginaali on asiakaskohtainen asuntolainoissa, koska niissä tarvitaan aina vakuuksia. Lainan marginaaliin vaikuttavat esimerkiksi lainan vakuudet, lainanottajan maksukyky sekä muu asiakkuus. Lainatarjouksesta näkee luoton todellisen vuosikoron, joka sisältää lainan kaikki kustannukset. Täten vuosikoron avulla voi vertailla lainatarjouksia keskenään. Todellinen vuosikorko lasketaan laskentahetken vuosikoron perusteella. Laskelmien täytyy perustua samaan ajankohtaan, jotta lainojen hintoja voi vertailla. Jos vuosikoron laskelmat eivät perustu saman laskentahetken korkotasoon, eri luottojen hinnat eivät ole vertailukelpoisia. (Osuuspankki 2020g)

Asuntolainan korkoja on mahdollista vähentää verotuksessa. Verotuksessa voi vähentää vakituisen asunnon peruskorjaukseen otetun lainan korot sekä vakituisen asunnon hankintaan otetun lainan korot. Asuntolainan korkojen maksuvuoden ollessa 2020, saa koroista vähentää 15 prosenttia. Pääomatuloista vähennetään ensisijaisesti korot, jotka ovat vähennyskelpoisia. Jos pääomatuloja ei ole tai niitä on liian vähän verrattuna vähennettävien korkojen määrään, syntyy tällöin alijäämää. Tässä tilanteessa alijäämästä 30 prosenttia on alijäämähyvitystä, jonka voi vähentää ansiotulojen veroista. Jos kyseessä on ensiasunnon laina, saa lainan koroista alijäämähyvitystä 32 prosenttia. (Verohallinto 2020a; Verohallinto 2020b)

2.4 Lainan maksaminen

Lainan maksamisesta sopiessa tulee päättää lainaan sopiva kuukausierä sekä lyhennystapa. Tämän perusteella taas määrittyy asuntolainan laina-aika. Asuntolainan laina-ajaksi suositellaan yleensä enimmillään 20 vuotta. Lainan kuukausierän suuruudeksi taas suositellaan olevan korkeintaan 35 % kuukauden nettotuloista. Tässä lainanottajan tulisi myös ottaa huomioon mahdollinen korkojen nousu. Tilanteen vaatiessa lainanottaja voi saada lainalleen lyhennysvapaan ajanjakson, jolloin lainasta tulee maksaa ainoastaan korot. Suomen poikkeustila koronaepidemian takia on hyvä esimerkki siitä, kun moni asuntolaina-asiakas tarvitsee lyhennysvapaan ajanjakson. Moni ihminen on esimerkiksi lomautettu poikkeustilan takia ja ei tämän takia pysty maksamaan lainansa lyhentämistä.

(Osuuspankki 2020a)

Maksukykylaskelma (taulukko 1) on esimerkki siitä, miten paljon asuntolainaa hakeva voisi saada lainaa. Jos henkilön kuukauden nettotulot ovat 3000 euroa ja lainan kuukausieräksi lasketaan 35 prosenttia ja laina-ajaksi 20 vuotta, lainamäärä olisi noin 250 000 euroa. Summa ei ole tarkka koska koron vaikutuksia ei ole huomioitu. Tämän takia maksukykylaskelma (taulukko 1) on vain suuntaa antava.

Taulukko 1. Maksukykylaskelma

MAKSUKYKYLASKELMA
Nettotulot 3000 €
Lainan kuukausierä 35 %
Lainan kuukausierä euroina $35\% \cdot 3000 \text{ €} = 1\,050 \text{ €}$
Laina-aika 20 vuotta
Lainamäärä $1050 \cdot 20 \cdot 12\text{kk} = \underline{252\,000 \text{ €}}$

Lainan takaisinmaksutapoja ovat annuiteetti, tasalyhennys ja kiinteä tasaerä. Kun kyseessä on lainan takaisinmaksu tasaeränä eli annuiteetilla, maksuerät ovat saman suuruiset, mutta alussa koron osuus on suurempi ja lyhennyksen osuus pienempi. Kun lainapääoma pienenee, kasvaa lyhennyksen osuus ja tällöin koron osuus pienenee. Tämän avulla takaisinmaksuerät ovat pienempiä kuin tasalyhenteisessä lainassa, mutta koron suuruus kokonaisuudessaan laina-aikana on suurempi kuin tasalyhenteisessä lainassa. Annuiteetissa maksuerä pysyy samana aina yhden koron määräytymisjakson ajan. Maksuerän suuruus määräytyy tarkistusjakson mukaan. Jos viitekorko on noussut tarkistusjakson aikana, lainan maksuerä on suurempi seuraavana tarkistusjaksona kuin edellisenä.

Jos viitekorko taas on laskenut, on tulevan tarkistusjakson maksuerä pienempi. (Finanssialalle 2020a)

Kiinteässä tasaerälainassa maksuerä on koko laina-ajan samansuuruinen eli ei ainoastaan koronmääräytymisjaksona. Lainan pituuteen vaikuttaa lainan koron suuruus. Jos lainan korko nousee, pitenee laina-aika, jos taas korko laskee, tällöin laina-aika lyhenee. (Finanssialalle 2020a)

Tasalyhenteisessä lainassa lyhennettävän lainapääoman jokainen erä on yhtä suuri. Kuitenkin maksuerään lisätään aina tietyn pituisen ajanjakson korko, joka on kertynyt koko pääomalle. Tässä lyhennystavassa alku on raskas, sillä tällöin pääoma on suurimmillaan. Kuitenkin asiakkaalta perittävä summa pienenee joka erän jälkeen, sillä koron määrä pienenee pääoman pienentymisen seurauksena. Korkotaso vaikuttaa myöskin asiakkaan maksettavana olevan kuukausierän kokoon. (Finanssialalle 2020a)

Jos asiakas joutuu maksuvaikeuksiin, pankit haluavat aina mieluiten sopia vapaaehtoisen järjestelyn maksusta ennen oikeudellista perintää. Tällöin tavoitteena on sopia asiakkaan kanssa hänen maksukykyynsä sopiva maksuohjelma. Pankin etu on aina se, että asiakas saa maksettua lainansa takaisin. Yhdessä sovitut maksujärjestelyt ovat tämän takia paras vaihtoehto. Jos vapaaehtoinen perintä ei ole onnistunut, luotto siirretään perintään muistutuksien jälkeen, jolloin realisoidaan vakuudet. Maksamaton velka täytyy viedä käräjäoikeuteen tilanteessa, kun perintä ei ole onnistunut. Sen jälkeen tuomion perusteella velka pysytään perimään ulosoton avulla. Kuitenkin sakkujen, vakuutusmaksujen ja verojen perintä menee ilman tuomioistuimen päätöstäkin ulosottoon. (Finanssialalle 2020a)

2.5 Lainan takaisinmaksuturva

Osuuspankilla on lainan maksun turvaamiseksi vakuutus nimeltään lainan takaisinmaksuturva. Danske Bankilla taas on samantyyppinen lainan turvaamisen vakuutus nimellä lainaturva kuten myös Säästöpankilla on Säästöpankki Balanssi. Lainan takaisinmaksuturvan voi ottaa uuteen tai vanhaan lainaan. Osuuspankissa luotosta voi vakuuttaa korkeintaan 300 000 euroa. Kuukausikorvaus taas voi olla 2500 euroa ja vakuutusaika voi olla pisimmillään 30 vuotta. Sen voi ottaa yksin tai puolison kanssa tai muun luotonottajan kanssa. Yhdessä turvan ottaessa, voi kumpikin valita itselleen haluamansa turvat. Palkansaajien turvaan kuuluu turvaaminen työkyvyttömyyden ja työttömyyden varalta. Yrittäjien turvaan taas kuuluu turvaaminen työkyvyttömyyden tai vakavan sairauden varalta. Palkansaajien ja yrittäjien turvaan kuuluu molempiin myös tapaturman aiheuttama pysyvä haitta tai kuolema. (Osuuspankki 2020i 7, 8; Danske Bank 2020; Säästöpankki 2020a)

Osuuspankin mukaan, kun laina on turvattu kattavalla lainan takaisinmaksuturvalla, asiakas saa kuukausikorvauksia joutuessaan esimerkiksi sairauslomalle tai työttömäksi. Näiden korvausten avulla asiakas pystyy maksamaan lainan kuukausierät. Turva auttaa myös vakavammassa tilanteessa kuten toisen lainan ottajan menehtyessä. Tällaisessa tilanteessa toinen lainanottaja saa turvan kertakorvauksen, jonka avulla hän saa maksettua luoton määrän, joka on vakuutuksesta jäljellä. Tähän vakuutuskorvauksena maksettavaan summaan ei ole muilla vapaaehtoisten vakuutusten korvauksilla tai yhteiskunnan tuilla vaikutusta. Danske Bankin mukaan lainaturva on erityisen sopiva lainan ottajalle, jos perheessä on alaikäisiä lapsia, lainalla on ulkopuolinen takaaja, lainan takaisinmaksajana on vain yksi ihminen, vain toinen lainanottajista on ansiotöissä tai pariskunnan toisella osapuolella on huomattavasti suuremmat tulot kuin toisella. (Osuuspankki 2020i 3; Danske Bank2020)

Takaisinmaksuturva ei auta vain asunovelallista vaan myös tämän perhettä. Tilanteessa, jossa lainanottaja vammautuu, sairastuu tai menehtyy, saa hänen perheensä apua takaisinmaksuturvasta. Vakuutuskorvaus auttaa perhettä maksamaan asuntolainan pois ilman, että perheen talous menee huonoon tilanteeseen tai, että he menettäisivät kotinsa. (Osuuspankki 2020i 5)

2.6 Edellytykset luoton myöntämiselle

Pankkien lainan myöntäminen finanssivalvonnan antamien ohjeiden mukaan tulee ensisijaisesti tapahtua tavalla, joka sopii asiakkaan maksukykyyn. Kuluttajansuojalaki edellyttää myös, että lainaa voi myöntää asiakkaalle vain, jos hänen arvioidaan pystyvän suorittaa luoton takaisinmaksusta. Maksukykyä tarkastellaan erilaisilla laskelmilla, joiden avulla saadaan varmistettua velallisen tulojen riittävyys elämiseen lainanhoitokulujen jälkeen. Jotta luottokelpoisuus pystytään arvioimaan, asiakkaalta pyydetään yleensä selvitys tämän tuloista. (Finanssialalle 2020b)

Luotto voi jäädä saamatta, jos luoton myöntäjä tarkistaessaan luottotietoja, huomaa merkinnän maksuhäiriöstä. Se voi johtaa luoton myöntämättä jättämiseen. Maksuhäiriön merkintä tulee tavallisesti siitä, kun maksun laiminlyönti on todettu tuomioistuimessa tai sen on todennut ulosottoviranomainen. Tässä tilanteessa maksu on ollut maksamatta yleensä vähintään muutaman kuukauden, jolloin henkilö on myös saanut perintäkirjeitä. Maksuhäiriömerkintä näkyy yleisimmin 2-4 vuotta. Sillä voi olla vaikutuksia moneen asiaan kuten asunnon, luottokortin, vakuutusten ja lainan saantiin. (Finanssialalle 2020b)

Lainan hakijalla tulee olla puhtaat luottotiedot, jotta hänelle voidaan myöntää lainaa. Lainan myöntäminen myös edellyttää vakuuksia lainalle, jotta pankki voi olla varma luoton

takaisinmaksusta. Tämän lisäksi luottolaitoslailla on vaatimus pankkien vakavaraisuudesta, joka edellyttää luotoille vakuuksia. (Finanssialalle 2020b)

3 KOROT

3.1 Korkotyypit

Asiakas maksaa korkoina pankille hyvitystä siitä, että hän on saanut pankilta pääomaa käyttöönsä. Velkakirjoja ja luottosopimuksia laadittaessa sovitaan samalla maksettavan koron suuruuksista sekä maksupäivistä. (Finanssialalle 2020a)

Vaihtuvakorkoisen lainan korko muodostuu viitekorosta ja marginaalista. Korko voidaan sopia kiinteänä prosenttimääränä. Yksi vaihtoehto on myös jakaa laina kahteen osaan, jossa toinen osa lainaa on kiinteäkorkoinen ja toinen on vaihtuvakorkoinen. Viitekorkona velassa käytetään yleisimmin euribor-korkoa tai pankkien omaa primekorkoa. (Finanssialalle 2020a)

3.1.1 EKP:n ohjauskorko

Euroopan keskuspankilla on kolme ohjauskorkoa. Niistä päätetään aina kuuden viikon välein. Näitä ovat talletusmahdollisuuden korko, perusrahoitusoperaatioiden korko ja maksuvalmiusluoton korko. Talletuskorkoa maksetaan liikepankkien todella lyhyen ajan talletuksille, jotka on tehty keskuspankkiin. Tämä talletuskorko on ollut vuodesta 2014 asti negatiivinen. Kun talletuskorko on negatiivinen, pankkien tulee maksaa talletuksen käytöstä. (Euroopan Keskuspankki 2016)

Perusrahoitusoperaatioiden korolla keskuspankista voivat pankit lainata rahaa yhdeksi viikoksi. Jos taas pankkien tarve luotolle on todella lyhyelle ajalle ja välittömästi, täytyy siitä maksaa maksuvalmiusluoton korkoa, joka on korkeampaa kuin perusrahoitusoperaatioiden korko. Pankit voivat saada Euroopan Keskuspankilta lainaa perusrahoitusoperaatioiden korolla sekä maksuvalmiusluoton korolla, jos niillä vaan on tarpeeksi vakuuksia, kuten arvopapereita, takaamaan lainan takaisinmaksu. (Euroopan Keskuspankki 2016; Euroopan Keskuspankki 2018a; Euroopan keskuspankki 2018b)

3.1.2 Euribor-korko

Euribor on lyhennetty sanoista Euro Interbank Offered Rate. Se on rahamarkkinoiden viitekorko euroalueella. Euribor lasketaan 1-12 kuukauden ja yhden viikon ajanjaksoille. Kun kyseessä on euribor-sidonnaisen lainan korko, se tarkistetaan aina sovitun ajanjakson välein. Esimerkiksi, kun kyseessä on 12 kuukauden euribor-korkoon sidottu laina, se tarkistetaan aina 12 kuukauden välein. (Finanssialalle 2020a)

Taulukko 2. Euribor-korot kuukauden keskiarvo (Suomen Pankki 2020a)

Ajanjakso	1 vko (tod.pv/360)	1 kk (tod.pv/360)	3 kk (tod.pv/360)	6 kk (tod.pv/360)	12 kk (tod.pv/360)
Helmikuu 2020	-0,512	-0,473	-0,409	-0,355	-0,288
Tammikuu 2020	-0,504	-0,457	-0,391	-0,330	-0,253
Joulukuu 2019	-0,493	-0,452	-0,394	-0,335	-0,261
Marraskuu 2019	-0,483	-0,450	-0,401	-0,337	-0,272
Lokakuu 2019	-0,495	-0,455	-0,413	-0,362	-0,304
Syyskuu 2019	-0,454	-0,448	-0,418	-0,394	-0,339
Elokuu 2019	-0,406	-0,410	-0,408	-0,405	-0,356
Heinäkuu 2019	-0,402	-0,395	-0,365	-0,347	-0,283
Kesäkuu 2019	-0,396	-0,385	-0,329	-0,279	-0,190
Toukokuu 2019	-0,381	-0,369	-0,312	-0,237	-0,134
Huhtikuu 2019	-0,378	-0,367	-0,310	-0,231	-0,112
Maaliskuu 2019	-0,377	-0,367	-0,309	-0,230	-0,109
Helmikuu 2019	-0,373	-0,368	-0,308	-0,232	-0,108
Tammikuu 2019	-0,375	-0,366	-0,308	-0,236	-0,116

Euribor-korot (taulukko 2) ovat menneet vuoden 2019 tammikuusta eteenpäin edelleen enemmän miinukselle. Vuonna 2019 tammikuusta huhtikuulle korot olivat vähiten miinuksella. Helmikuussa 2020 euribor-korot taas ovat olleet kaikkein eniten miinuksella. (Suomen Pankki 2020a)

3.1.3 Primekorko

Primekorko on pankkikohtainen viitekorko. Sen muutoksista päättää pankki viranomaisten kanssa tiettyjen periaatteiden mukaan. Sen muutokset perustuvat yleensä ennustettuun markkinakorkojen kehitykseen sekä inflaation odotuksiin. Kun primekorko muuttuu, muuttuu myös lainan korko. Kuitenkin primekorot ovat vakaampia kuin euribor-korko. (Finanssialalle 2020a)

Taulukko 3. Primekorot (Kauppalehti 2020)

KORKO	ALKAEN	%
Aktia Prime	9.9.2019	0,50
Bank Norwegian	1.1.2019	
Bigbank	31.10.2018	
Danske Bank Prime	27.1.2020	0,50
Handelsbanken	1.11.2017	0,55
Hypo-Prime	1.10.2019	0,10
Nordax Bank	15.4.2020	0,40
Nordea prime	1.11.2019	0,60
Op-Prime	3.4.2018	0,25
POP-Prime	6.4.2020	0,60
S-Prime	1.10.2019	0,40
SEB Prime	1.10.2016	0,75
Sp-prime	2.1.2020	0,60
ÅAB Prime	29.5.2019	0,35

Taulukossa 3 on pankkien omia primekorkoja. Suomen hypoteekkiyhdistyksen Hypo-Prime on taulukossa kaikkein matalin primekorko, sillä se on vain 0,10 prosenttia. Korkein primekorko taas on Skandinaviska Enskilda Bankenin SEB prime, sillä se on 0,75 prosenttia. (Kauppalehti 2020)

3.1.4 Peruskorko

Valtiovarainministeriö vahvistaa peruskoron aina kerrallaan puoleksi kalenterivuodeksi. Tämä tapahtuu aina kesä- ja joulukuussa. Peruskorko saadaan laskemalla määräytymispäivää edeltävän kolmen kuukauden ajalta 12 kuukauden Euribor-korkojen keskiarvo. (Valtiovarainministeriö 2020) Se on hallinnollinen korko. Vuoteen 1998 loppuun asti peruskoron suuruuden määräsi Suomen Pankki. Vuonna 1999 alkaen valtiovarainministeriö on määrännyt koron. (Suomen Pankki 2020b)

Taulukko 4. Peruskoron muutokset (Suomen Pankki 2020c)

Ajanjakso		Peruskorko
2020	1.1.–30.6	-0,25
2019	1.7.–31.12	0,00
	1.1.–30.6	-0,25
2018	1.7.–31.12	-0,25
	1.1.–30.6	-0,25
2017	1.7.–31.12	0,00
	1.1.–30.6	0,00
2016	1.7.–31.12	0,00
	1.1.–30.6	0,00
2015	1.7.–31.12	0,25
	1.1.–30.6	0,25
2014	1.7.–31.12	0,50
	1.1.–30.6	0,50
2013	1.7.–31.12	0,50
	1.1.–30.6	0,75
2012	1.7.–31.12	1,50
	1.1.–30.6	2,00
2011	1.7.–31.12	2,00
	1.1.–30.6	1,50
2010	1.7.–31.12	1,25
	1.1.–30.6	1,25
2009	1.7.–31.12	1,75
	1.1.–30.6	5,00
2008	1.7.–31.12	4,75
	1.1.–30.6	4,75

Peruskoron korkotasossa oli selkeä jyrkkä muutos vuonna 2009 (taulukko 4). Sillä vuonna 2009 peruskorko oli 5,00 ensimmäisen puolen vuoden, sen jälkeen korko laski 1,75:een. Vuoden 2009 jälkeen korot ovat pysyneet matalina. Vuonna 2018 peruskorko meni miinukselle. Vain 2019 loppu vuoden korko oli 0:ssa, mutta muuten peruskorko on ollut -0,25 2018 vuodesta lähtien. (Suomen Pankki 2020c)

3.2 Korkosuojaukset

Korkosuojaukset ovat palveluja, joilla voi suojautua koron nousulta. Näitä palveluja tarjoavat pankit. Niitä voi kuvailla vakuutuksen tyyppisinä tuotteina, sillä ne suojaavat velallista koronnousun kuluilta. Korkosuojauksia on tarjolla monenlaisia. Eri pankit myös tarjoavat korkosuojauksista hieman erilaisia muotoja. Korkotason ollessa alhainen, suojauksen hinta on myös alhainen. (Hänninen 2020)

3.2.1 Kiinteä korko

Kiinteä korkoisessa lainassa korko pysyy samana koko laina-ajan. Kun kyseessä on kiinteä korkojakso, korko on kiinteä tietyn korkojakson ajan. (Finanssialalle 2020) Kiinteä korkoinen laina sopii pitkään asuntolainaan, sillä silloin korkojen muutoksiin liittyy suuremmat riskit. Kiinteä korko suojaa lainaa koronnousulta. (Osuuspankki 2020d)

Kiinteän koron avulla asiakas tietää etukäteen kuukausittaiset lainan korkomenot. Jos korkotaso nousee tai laskee, pysyvät korkomenot silti samana. Huono puoli asiakkaalle onkin se, että matalista koroista ei voi tällöin hyötyä. Kiinteän koron voi ottaa uuteen tai jo olemassa olevaan lainaan. Kiinteän korkojakson päättyessä lainaan voi neuvotella uuden kiinteän korkojakson tai lainan korko voidaan muuttaa vaihtuvaan viitekorkoon lainaneuvottelussa. Tähän vaihtuvaan viitekorkoon lisätään vielä asiakaskohtainen marginaali. (Säästöpankki 2020c)

Kiinteitä korkoja tyypillisesti tarjotaan 1,3,5 tai 10 vuoden ajanjaksolle. Kiinteä korko poikkeaa esimerkiksi korkokatosta sekä korkoputkesta sen takaisinmaksun suhteen. Pankit sallivat usein takaisinmaksun ilman ylimääräisiä kuluja, silloinkin kun lainassa on korkokatto. Kuitenkin kiinteän koron ollessa kyseessä kuluja on usein takaisinmaksussa. (Talousviisas 2018)

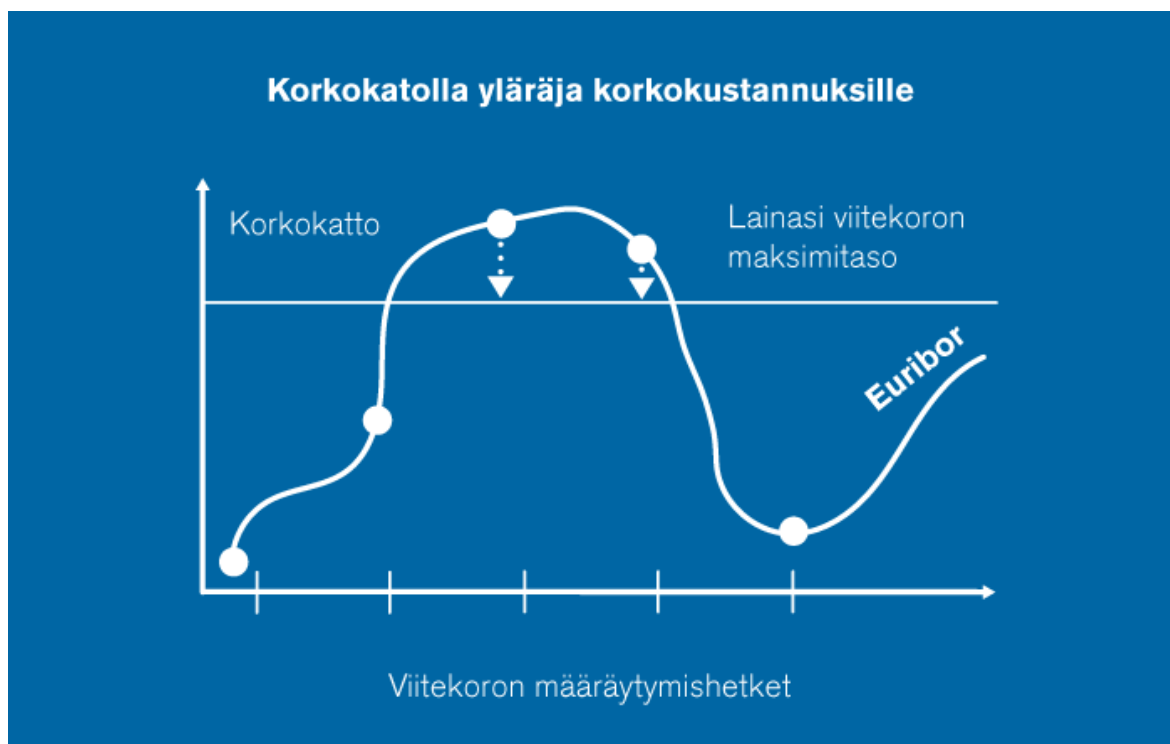
Jos lainan haluaa maksaa takaisin ennen kuin on ollut tarkoitus, voi joutua maksamaan ylimääräistä. Tämä on tilanteessa, kun yleinen korkotaso on laskenut kiinteän koron liittämisen jälkeen. Tämä kustannus johtuu myös pankin takaisinmaksuprovisiosta. (Aktia 2020)

3.2.2 Korkokatto

Asuntolainan korkokatto takaa sen, ettei korkoprosentti nouse liian korkeaksi. Korkokatto on asuntolainassa korkoprosentin yläraja. Asuntovelallisen maksama viitekorko ei täten voi nousta tätä ylärajaa korkeammaksi sovitun ajanjakson aikana. Korkokaton voi maksaa joko osana lainan marginaalia tai kertamaksuna. Korkokaton hintaan vaikuttaa korkomarkkinatilanne, sen voimassaoloaika ja korkokaton taso. Korkokaton hinnan suuruus määrittyy sopimushetkellä olevan korkotason mukaan. Sen takia korkokatto olisikin kannattavaa hankkia, kun korot ovat matalat. Kun korkokattomaksu sisältyy marginaaliin, sitä maksetaan osana lainan maksuerää. Kertamaksuisen korkokaton tekohetkellä taas maksetaan korkokattomaksu. (Osuuspankki 2020e)

Korkokaton hyvä puoli on se, ettei siinä ole asetettu minimikorkoa (kuvio 3). Tämän takia asiakas voi hyötyä myös koron laskusta, toisin kuin korkoputkessa. Koron ollessa

sopimuksessa määritellyn tason alapuolella, korkojen vaihtelu tapahtuu tavallisen viitekoron vaihtelun mukaan. (Hänninen 2020)



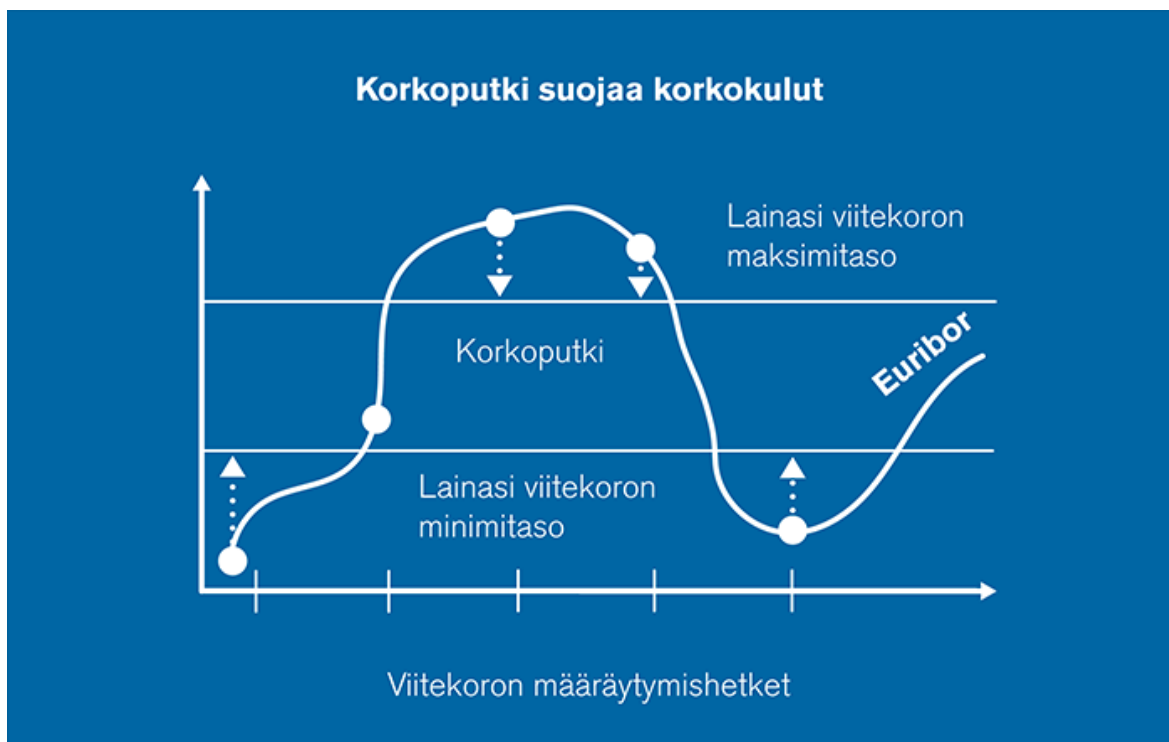
Kuvio 2. Korkokatolla yläraja korkokustannuksille (Nordea 2020a)

Korkokatossa (kuvio 2) on määritelty lainan viitekoron maksimitaso, mutta ei minimitasoa. Viitekorko voi täten liikkua missä vain maksimitason alapuolella. Viitekorko määräytyy sen mukaan, miten usein on sovittu. Esimerkiksi euribor 12 kk määräytyy 12 kuukauden välein ja euribor 1 vko määräytyy viikon välein. (Nordea 2020a)

3.2.3 Korkoputki

Kun koronsuojauksena käytetään korkoputkea, määritellään lainalle minimi- ja maksimikorko. Tällöin korko vaihtelee näiden korkojen välillä markkinoiden mukaan. Korkoputkesta ei tarvitse tyypillisesti asiakkaan maksaa erillistä hintaa, koska korkoputken kustannukset voidaan rahoittaa minimikorolla. Tämä taas on yleensä korkeampi kuin markkinakorko. (Talousviisas 2018)

Korkoputkessa (kuvio 3) enimmäiskorko on velallisen suojana koron nousulta, kun taas minimikorko on pankin suoja koronlaskulta. Tämän takia korkoputki on ilmainen. Velallisen harkitessa korkoputken ottoa kannattaa hänen ottaa huomioon sen hetkinen korkotaso, sillä korkojen ollessa matalalla, asiakas voi maksaa enemmän korkoa kuin ilman korkoputkea vähimmäiskoron takia. (Hänninen 2020)



Kuvio 3. Korkoputki suojaa korkokulut (Nordea 2020b)

Korkoputkessa (kuvio 3) määritellyt lainan viitekoron minimi- ja maksimitaso estävät lainan korkojen nousun liian korkeaksi tai matalaksi. Tämän takia lainan korko voi vaihdella vain näiden tasojen välillä. (Nordea 2020b)

Korkoputken voi ottaa joko uuteen tai vanhaan asuntolainaan. Suojausaika on yleensä 5, 7 tai 10 vuotta. Korkoputken tasot määräytyvät lainan nostohetkellä. Sen viitekorkona on yleensä joko 6 kuukauden tai 12 kuukauden euribor-korko. (Nordea 2020b; Säästöpankki 2020b)

3.2.4 Koronvaihtosopimus

Koronvaihtosopimus muistuttaa suojauskeinona kiinteää korkoa. Tämä suojaustapa sitoo vaihtuvakorkoisen lainan koron sopimuksessa määritellylle tasolle. Koronvaihtosopimuksessa pankilla ja sijoittajalla on sopimus, jossa sijoittaja maksaa korkoa, joka on sidottu kiinteään korkoon pankille ja pankki taas maksaa korkoa vaihtuvalla korolla sijoittajalle. Joten sijoittaja maksaa kiinteää korkoa vaihtuvan koron sijaan käytännön tasolla. Asuntolainan yhteydessä otetun koronvaihtosopimuksen suoritus eivät ole vähennyskelpoisia verotuksessa, sillä niiden ei verotuksessa katsota olevan korkoja. (Hänninen 2020)

Esimerkissä (taulukko 5) asiakas maksaa kahden prosenttia kiinteää korkoa pankille ja pankki maksaa vaihtuvaa korkoa asiakkaalle kolmen vuoden ajan 100 000 euron lainasta. Asiakas tekee esimerkissä voittoa, sillä korot nousevat korkeammaksi kuin kaksi

prosenttia toisena vuotena. Tämän takia koronvaihtosopimus on ollut asiakkaalle hyvä vaihtoehto. Jos korko ei olisi noussut yli kahden prosentin, olisi korkosuoja tullut asiakkaalle kalliimmaksi kuin itse korot. (Pankkiasiat 2020)

Taulukko 5. Koronvaihtosopimus (Pankkiasiat 2020)

Koronvaihtosopimus

	Vaihtuva korko	Pankki maksaa asiakkaalle	Asiakas maksaa pankille	Asiakkaan voitto	Pankin voitto
Vuosi 1	2 %	2000	2000	0	0
Vuosi 2	4 %	4000	2000	2000	-2000
Vuosi 3	1 %	1000	2000	-1000	1000
			Yhteensä	1000	-1000

Koronvaihtosopimus ja lainasopimus käsitellään erikseen henkilöasiakkaan tuloverotuksessa. Koronvaihtosopimuksella luotu korkosuoja on täten erillinen lainasopimuksesta ja sen verottaminen ratkaistaan myös erillisenä. Tämän takia verotuksessa lainan koroksi lasketaan vain alkuperäisessä lainasopimuksessa sovittu korko. Koronvaihtosopimuksen mukaan pankille maksettua suoritusta ei pidetä verotusmielessä korkona. Koronvaihtosopimuksen perusteella pankille maksetut suoritukset eivät ole vähennyskelpoisia verotuksessa, sillä asuntolainan liitännäiskulut ovat vähennyskelvottomia ja koronvaihtosopimuksen suorituksia pidetään liitännäiskuluina. (Verohallinto 2020c)

Koronvaihtosopimuksessa on myös mahdollista vaihtaa kaksi vaihtuvaa korkoa eri jaksoilla. Koronvaihtosopimusta tehdessä määritellään sopimuksen alkamis- ja päättymispäivät, nimellispääoma ja sen rakenne, valuutta, vaihdettavana olevat korot sekä korkopäivien laskentatapa. Näiden lisäksi määritellään myös korontarkistusväli sekä korkojen maksupäivät ja se tapahtuuko korkomaksujen maksaminen korkojakson alussa vai lopussa. (Danske Bank 2020b 1.)

Koronvaihtosopimuksen riskit ovat pitkien ja lyhyiden korkojen kehitykseen liittyviä. Kiinteää korkoa maksavalla riskinä on korkotason lasku, sillä se nostaa tulevien maksujen nykyarvoa. Kun korkotaso nousee, on tilannekin päinvastainen. Markkina-arvo kertoo vaihtuvakorkoisten maksujen nykyarvon sekä tulevien kiinteäkorkoisten maksujen nykyarvon eron. (Danske Bank 2020b 3.)

4 CASE: PANKKI X

4.1 Osuuspankkiryhmän esittely

Osuuspankin pääliiketoimialueita on vähittäispankkitoimintaan henkilö- sekä pk-yritysasiakkaat, yrityspankkitoimintaan pankkitoiminnan yritys- sekä instituutioasiakkaat ja vakuutustoimintaan vakuutusasiakkaat. Osuuspankki tarjoaa päivittäisiä raha-asia -palveluja, rahoituspalveluja, säästämisen ja sijoitus palveluja sekä vakuutuspalveluja. (Osuuspankki 2020j)

Vuonna 1902 OP Ryhmän toiminta alkoi, kun Osuuskassojen Keskuslainarahasto perustettiin. Sinä vuonna perustettiin myös ensimmäiset paikalliset osuuskassat. Kuitenkin varsinainen lainatoiminta alkoi vasta vuonna 1903, jolloin Keskuslainarahasto sai käyttöönsä valtiolta suuren lainan. OP Ryhmässä on 153 itsenäistä osuuspankkia. Ne ovat paikallisia talletuspankkeja, jotka harjoittavat vähittäispankkitoimintaa. Osuuspankkeja sijaitsee ympäri koko Suomen. Ne ovat osuuskuntia, joissa päätöksenteko tapahtuu jäsen ja ääni -menetelmällä. (Osuuspankki 2020k; Osuuspankki 2020l)

OP Ryhmän visio on olla johtava sekä vetovoimaisin finanssiryhmä Suomessa. OP-ryhmän perustehtäviin kuuluu edistää omistaja-asiakkaidensa ja toimintaympäristönsä kestävää taloudellista hyvinvointia, menestystä ja turvallisuutta. (Osuuspankki 2020m)

Opinnäytetyö toteutettiin yhdelle osuuspankeista toimeksiantona. Tässä työssä tätä osuuspankkia kutsutaan nimellä Pankki X. Toimeksiantajan pyynnöstä pankin tietoja ei kerrota työssä tarkemmin.

4.2 Kyselyn toteutus

Kyselyn lähettäminen rajattiin ensin Pankki X:n asiakkaille, jotka ovat ottaneet asuntolainaa viimeisen kahden vuoden aikana. Sen jälkeen piti vielä tarkastella asiakkaiden asuntolainoja ja karsia pois lainat, jotka oli otettu esimerkiksi remontin tekoon. Lainamäärä rajattiin lainoihin, jotka ovat yli 95 000 euroa. Tämä rajausta tehdään sen takia, että näin pienen lainan ottajat eivät useimmiten ota lainaan korkosuoja. Nämä asiakkaat täten voisivat vääristää tutkimuksen tulosta.

Kyselyn vastaanottajien määrä rajattiin lopulta 117 henkilöön. Kaikille kyselyyn vastanneille luvattiin lähettää Finnkino-elokuvaliput, jotta vastaajamäärä saataisiin mahdollisimman suureksi. Vastausaikaa kyselyyn annettiin kaksi viikkoa. Viikon kuluttua kyselylinkin lähettämisestä lähetettiin muistutusviesti kyselyyn vastaamisesta, jotta kyselyyn saataisiin

mahdollisimman paljon vastauksia. Seitsemästä sähköpostista tuli heti takaisin viesti, ettei sähköposti ole enää käytössä. Tämä täten vähensi viestien vastaanottajat 110 henkilöön.

Ensimmäisen sähköpostin lähettämisen jälkeen vastauksia tuli 28:lta henkilöltä. Muistutusviestin jälkeen määrä nousi 42:een. Vastausmäärä oli lopulta melko suuri, sillä se oli 38 prosenttia kyselyn vastaanottajista. Lukuun vaikutti varmasti se, että kaikille vastaajille ja henkilötietonsa antaneille lähetettiin jokaiselle kaksi Finnkino-elokuvalippua ja se, että kyselyn vastaamisajan puolesta välissä lähetettiin muistutusviesti.

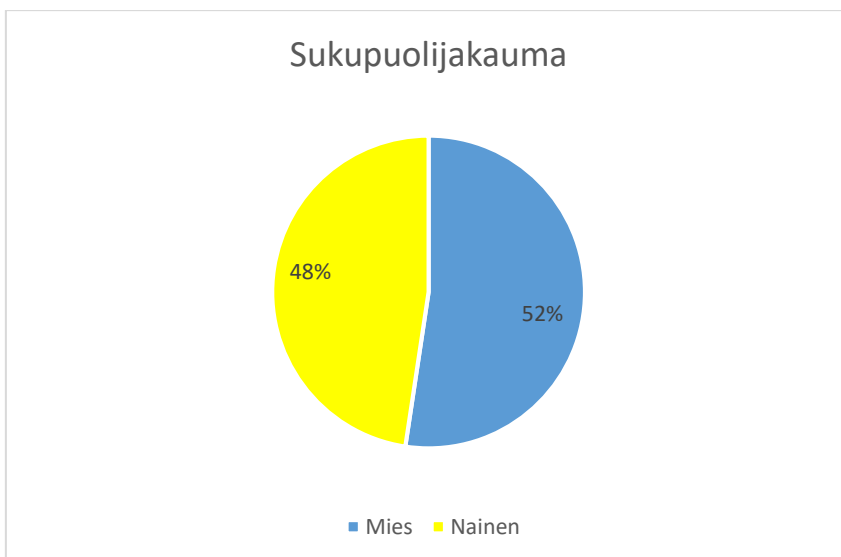
Kyselyssä kysyttiin ensimmäiseksi kaksi peruskysymystä. Näitä olivat asuntolainanottajien ikä ja sukupuoli. Seuraavaksi kysyttiin, onko asuntolainanottaja ottanut lainaansa korkosuojan euribor-korkojen nousua vastaan. Ainoastaan vastaajilta, jotka olivat ottaneet lainaansa korkosuojan, kysyttiin lisäksi kysymykset: mikä korkosuoja vastaajalla on ja syitä korkosuojan ottamiseen.

Kyselyssä kysyttiin myös, kuinka hyvin asuntolainanottaja tuntee korkojen viimeaikaisen kehityksen. Seuraava kysymys oli, miten hyvin hän tuntee markkinoilla olevat korkosuojuukset. Seuraavilla kysymyksillä tiedusteltiin, saiko asuntolainanottaja tarpeeksi tietoa korkosuojuuksista Osuuspankin verkkosivuilta, lainahakemuksen yhteydessä sekä lainaneuvottelussa. Näiden kysymysten jälkeen kysyttiin, onko asiakkaalla lainassa luoton takaisinmaksuturva. Lopuksi asuntolainanottajilta kysyttiin miten usein ja millä yhteydenottotavalla he haluaisivat pankin olevan yhteydessä lainaneuvottelun jälkeen. Kyselylomake löytyy liitteestä 3.

4.3 Kyselyn tulokset

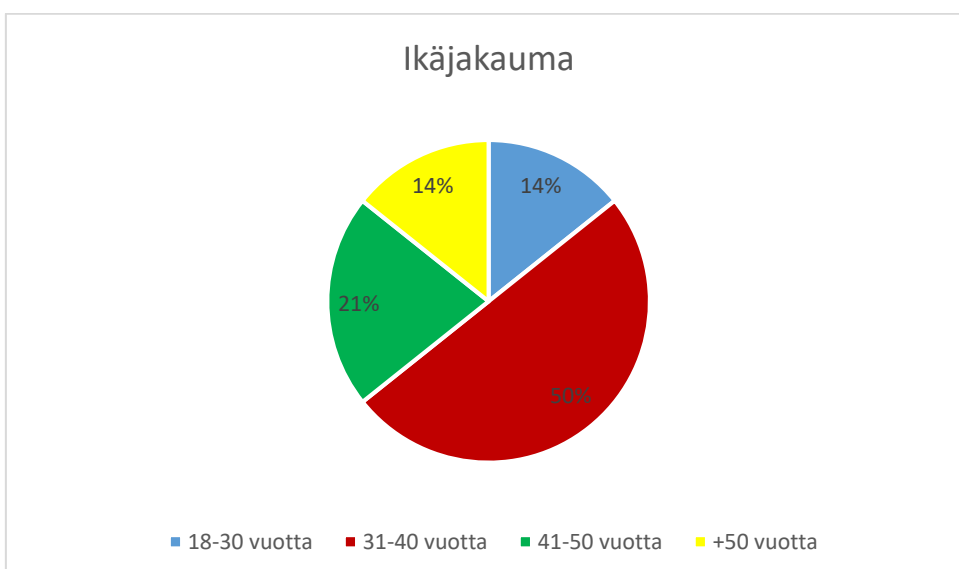
4.3.1 Peruskysymykset

Kyselyn ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin vastaajan sukupuolta. Vastausvaihtoehdot olivat mies, nainen tai muu. Sukupuolijakauma (kuvio 4) on melko tasainen. Miehiä vastasi kyselyyn 22 ja naisia 20. Kukaan vastaajista ei vastannut muu.



Kuvio 4. Sukupuolijakauma

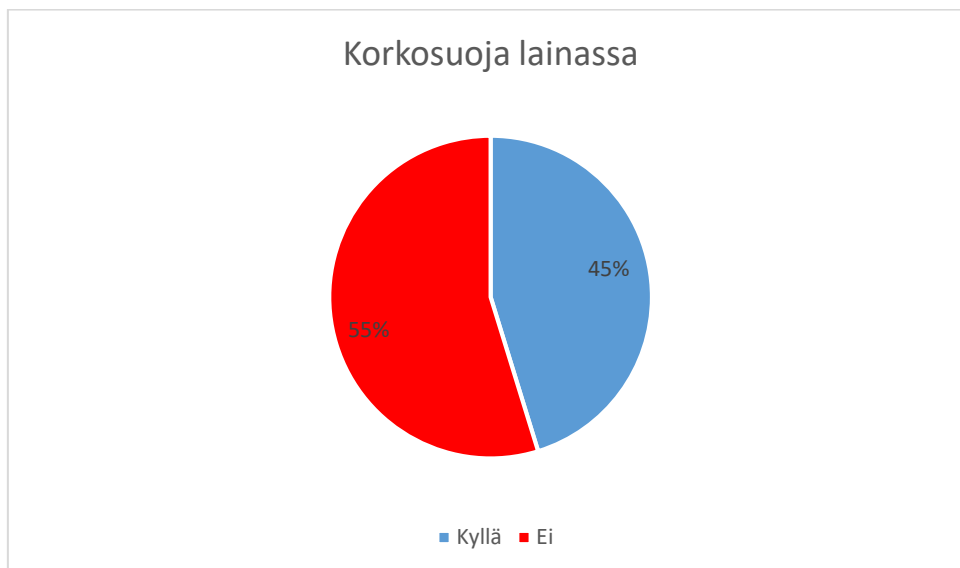
Kyselyn toinen peruskysymys koski vastaajan ikää (kuvio 5). Vaihtoehtoina kyselyssä oli 18-30 vuotta, 31-40 vuotta, 41-50 vuotta ja +50 vuotta. Jokaisesta ikäluokasta saatiin kyselyyn vastauksia. 31-40 -vuotiaita vastaajia oli selkeästi eniten, sillä puolet vastaajista olivat sen ikäisiä. Muiden ikäryhmien vastaajia oli melko tasainen määrä. Kuitenkin 41-50 -vuotiaita on hieman enemmän kuin 18-30 -vuotiaita tai yli 50-vuotiaita. Kyselyyn vastanneita miehiä, jotka ovat 31-40 -vuotiaita on kymmenen prosenttia enemmän kuin sen ikäisiä naisia. Kyselyyn vastanneita naisia, jotka ovat 41-50 -vuotiaita on seitsemän prosenttia enemmän kuin sen ikäisiä miehiä.



Kuvio 5. Ikäjakauma

4.3.2 Korkosuojat ja korkotaso

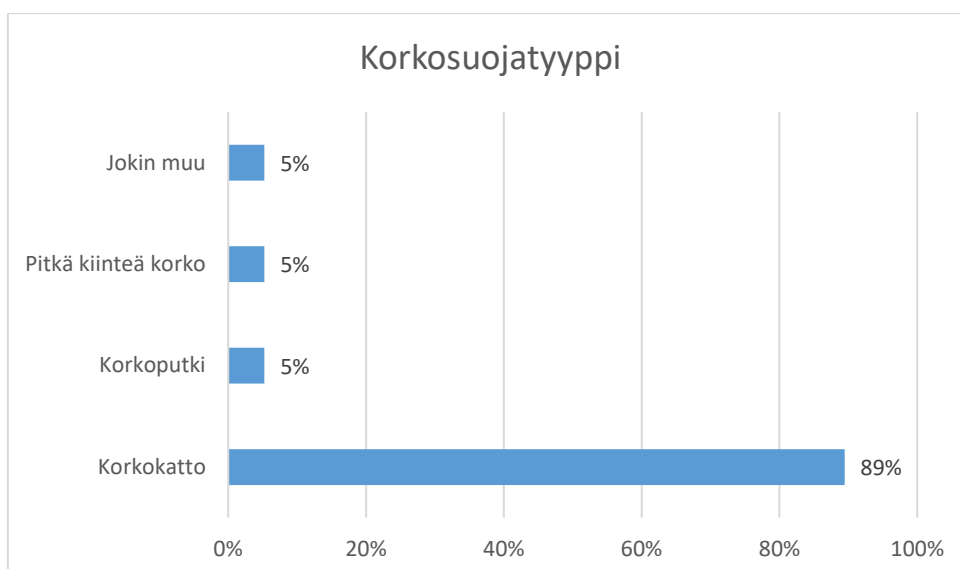
Peruskysymysten jälkeen kysyttiin kyselyssä, onko vastaajan asuntolainassa korkosuoja Euribor-koron nousua vastaan (kuvio 6). Vähän yli puolella vastanneista ei ole lainassaan mitään korkosuojaa.



Kuvio 6. Korkosuoja lainassa

Kyselyn perusteella miehillä oli selkeästi useammin lainassaan korkosuoja kuin naisilla, sillä 55 prosentilla miehistä oli lainassaan jokin korkosuoja. Naisista vain 35 prosenttia oli ottanut lainaansa suojan korkojen nousulta. Tämä täten tasoitti kyselyn tuloksia (kuvio 6), sillä 55 prosentilla vastaajista ei ole lainassaan korkosuoja ja 45 prosentilla on.

Vastaajilta, jotka olivat vastanneet heillä olevan lainassaan korkosuoja, kysyttiin seuraavaksi, mikä korkosuoja heillä on (kuvio 7). Tämä kysymys oli monivalintakysymys ja sen takia vastausmäärästä tulee enemmän kuin 100 prosenttia. Lähes 90 % vastanneista vastasi sen olevan korkokatto. Muut vastausvaihtoehdot saivat tasaisen paljon vastauksia. Korkokatto on täten selkeästi suosituin korkosuoja asuntolaina-asiakkaiden lainoissa. Kyselyssä yksi vastaaja oli vastannut jokin muu ja kertonut sen olevan luoton takaisinmaksuturva. Se ei kuitenkaan ole korkosuoja. Tämä hieman vaikuttaa vastaustuloksiin, sillä hänellä ei täten ole lainassaan korkosuoja. Tämän takia myös prosentuaalinen osuus asuntolaina-asiakkaista, joilla on korkosuoja lainassaan, on todellisuudessa pienempi kuin kuviossa 6 on kuvattu.



Kuvio 7. Korkosuojatyyppi

Seuraavassa kysymyksessä kysyttiin vastaajan syitä siihen, miksi hän otti lainaansa korkosuojan. Tähän kysymykseen vastasivat myös ainoastaan ne, jotka olivat ottaneet asuntolainaansa korkosuojan. Vastaajien syitä korkosuojan ottoon oli monia. Yleisimpiä syitä olivat pitkä laina-aika ja turvan hakeminen.

Otimme kiinteäkorkoisen lainan 25-vuodeksi. Otimme tämän koska oli mielestämme kohtuuhintainen ja koska lainasummamme on korkeahko ja laina-aika pitkä. Nyt on helppo ennustaa tulevaisuutta, kun lyhennettävä summa on vakio.

Monet olivat ottaneet korkosuojan myös sijoitusasuntoihinsa.

Minulla on useampi sijoitusasuntolaina ja yht'äkkinen useamman lainan koron nousu vaikuttaisi kuukausittaiseen kassavirtaan enemmän kuin yksittäisen lainan kohdalla.

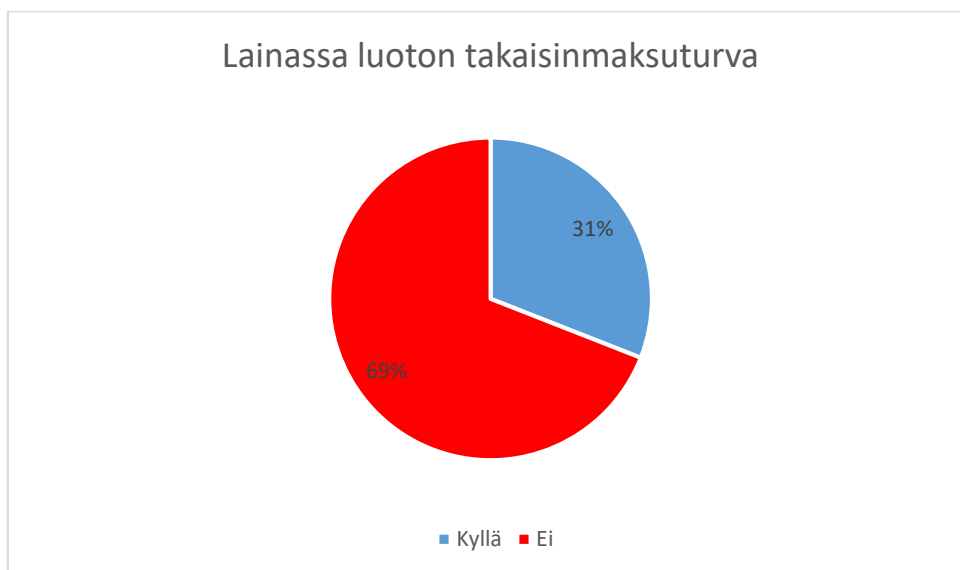
Vastauksissa mainittiin myös korkosuojan edullisuus ja se, että lainaneuvottelijat olivat suositelleet sitä.

Suositteltiin ja oli edullinen. Iso laina ja puolella korkokatto.

Yksi vastaaja totesi suurimmaksi syykseen sen, että hän vastaa lainastaan yksin.

Koska otin lainan yksin ja olen ainoa maksaja, ajattelin sen olevan turvallisempi ratkaisu.

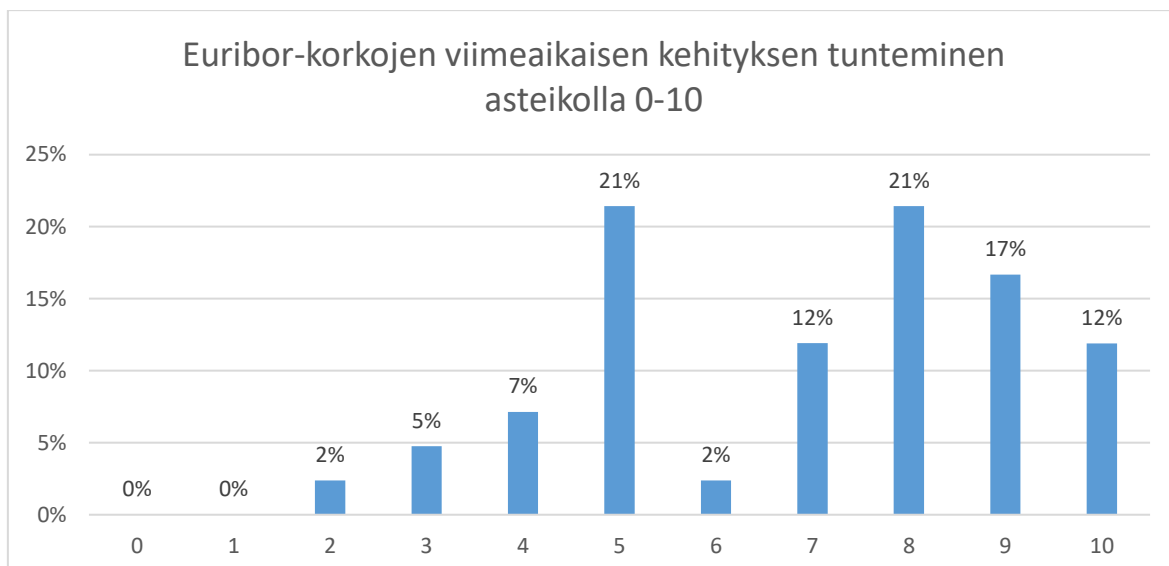
Kyselyssä kysyttiin myös, onko asuntolainanottajalla lainassaan luoton takaisinmaksuturva (kuvio 8). 31:llä prosentilla vastaajista on lainassaan luoton takaisinmaksuturva, joten suurimmalla osalla vastaajista ei ole lainassaan luoton takaisinmaksuturvaa.



Kuvio 8. Luoton takaisinmaksuturva lainassa

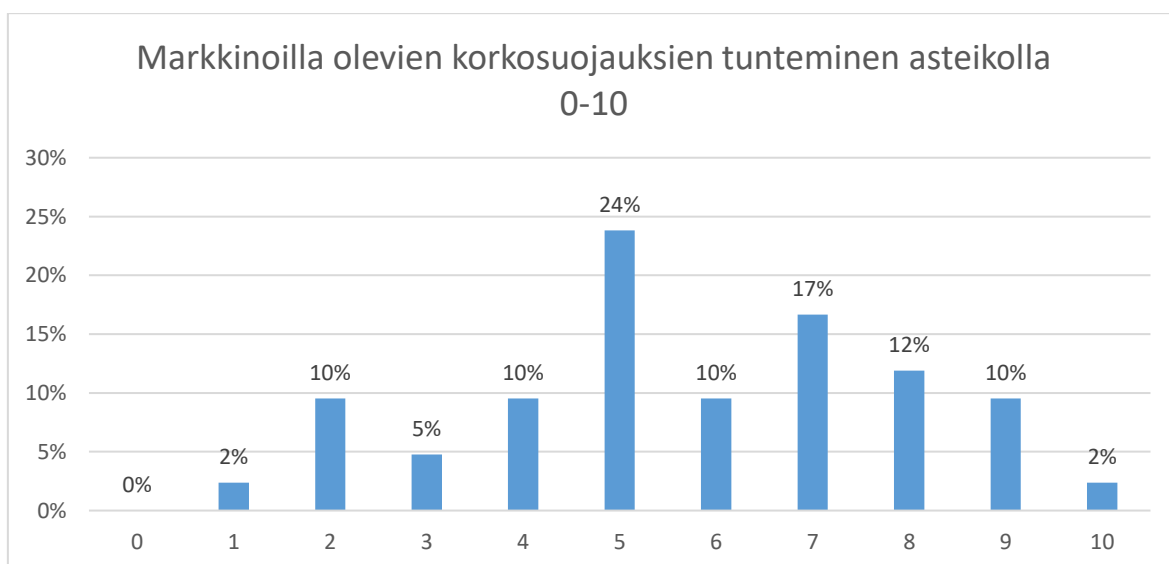
Kysymykseen luoton takaisinmaksuturvasta sai myös vastata tekstikenttään, miksi vastaaja päätti ottaa luoton takaisinmaksuturvan lainaansa tai miksi päätti olla ottamatta sitä. Moni vastaajista koki sen olevan liian kallis tai, ettei tarvitse sitä. Moni myös vastasi, ettei tarvitse sitä, koska heillä on jo muita vakuutuksia. Vastaajat, joilla on luoton takaisinmaksuturva lainassaan, olivat ottaneet sen perheensä takia tai sen takia, että on ottanut lainan yksin. Moni vastaajista oli ottanut luoton takaisinmaksuturvan turvakseen sijoitusasunnon lainaan. Jotkut taas kertoivat vakaan taloustilanteensa syyksi, etteivät ottaneet luoton takaisinmaksuturvaa. Kuten myös moni oli kertonut syyksi sen ottamiselle, että talous- ja työllisyystilanne on epävarma.

Kaikilta kyselyn vastaajilta kysyttiin myös, miten hyvin he tuntevat euribor-korkojen viimeaikaisen kehityksen asteikolla nollasta kymmeneen siten, että nolla on todella huonosti ja kymmenen erinomaisesti (kuvio 9). Eniten vastauksia tuli asteikon keskiväliltä eli jonkin verran sekä asteikon arvolla kahdeksan eli hyvin. Asteikolla nolla ja yksi ei tullut yhtään vastausta. Kaikki vastaajat täten tuntevat euribor-korkojen kehityksen ainakin jollain tasolla ja suurin osa tuntee sen hyvin.



Kuvio 9. Euribor-korkojen viimeaikaisen kehityksen tunteminen

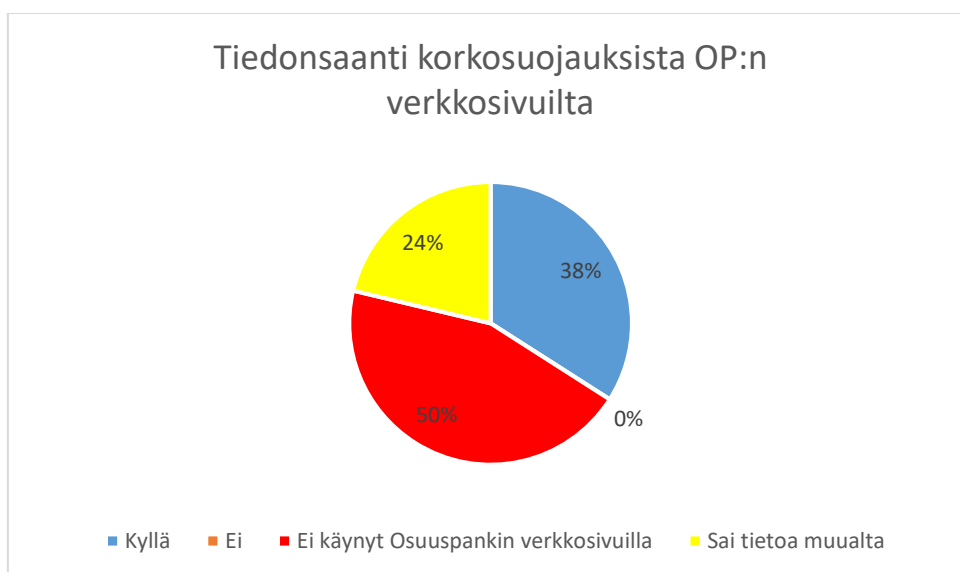
Vastaajilta kysyttiin myös, miten hyvin he tuntevat korkosuojaukset asteikolla nollasta kymmeneen siten, että nolla on ei yhtään ja kymmenen on todella hyvin (kuvio 10). Vastaukset korkosuojien tuntemisesta jakoutuivat tasaisemmin kuin korkotason tuntemista kyttäessä. Eniten vastauksia tuli asteikon arvolla viisi eli korkosuojat tunnetaan jollakin tasolla. Toiseksi eniten vastauksia tuli asteikon arvolla seitsemän eli vastaajat tuntevat korkosuojat melko hyvin. Asteikon ääripäihin tuli vähiten vastauksia, joten suurimmalla osalla vastaajista on edes hieman tietämystä korkosuojista.



Kuvio 10. Markkinoilla olevien korkosuojauksien tunteminen

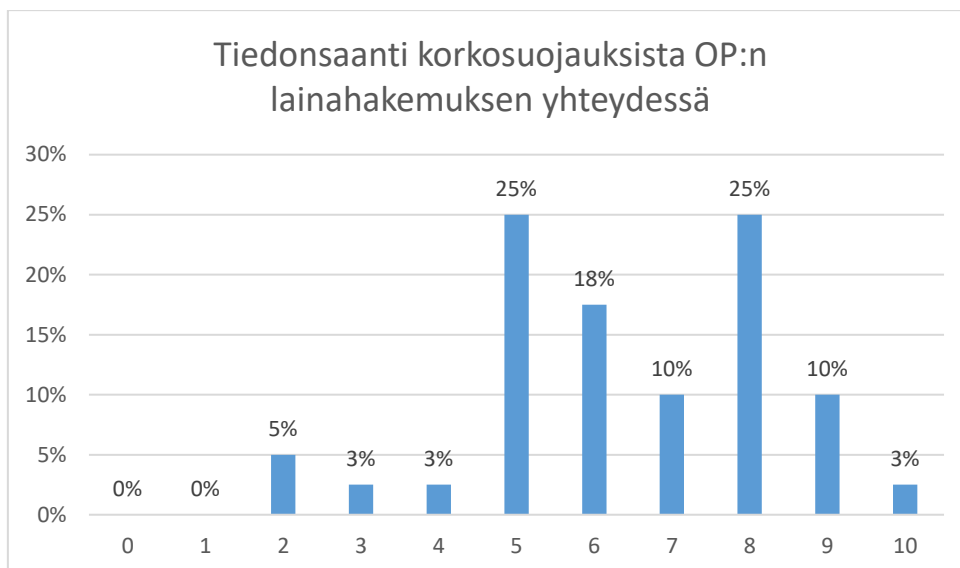
4.3.3 Tiedonsaanti

Kyselyssä vastaajilta kysyttiin myös, miten he ovat saaneet tietoa hakiessaan Osuuspankista lainaa. Ensimmäinen kysymys tiedonsaantiin liittyen oli, saiko asuntolainanhakija tarpeeksi tietoa Osuuspankin verkkosivuilta (kuvio 11). Kysymys oli monivalintakysymys, jonka takia prosenttimääristä tulee enemmän kuin 100 prosenttia. 50 % vastanneista ei hakenut tietoa Osuuspankin verkkosivuilta. Kuitenkin verkkosivuilta tietoa hakeneet kokivat saaneensa tietoa tarpeeksi, sillä ei-vastauksia ei tullut yhtään. Ne, jotka vastasivat saaneensa muualta tietoa, vastasivat saaneensa tiedon suoraan pankista.



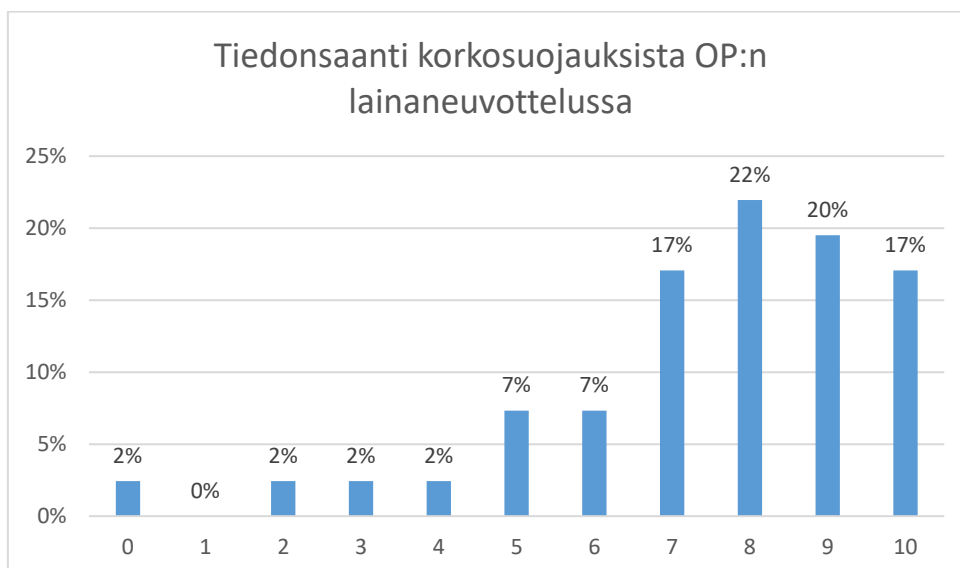
Kuvio 11. Tiedonsaanti korkosuojauksista Osuuspankin verkkosivuilta

Vastaajilta kysyttiin myös, miten paljon he saivat tietoa korkosuojauksista Osuuspankin lainahakemusta tehdessään asteikolla nollasta kymmeneen siten, että nolla on ei yhtään ja 10 on todella paljon (kuvio 12). Eniten vastauksia tuli asteikon arvolla viisi ja kahdeksan. Vitosarvon vastanneet ovat arvioineet saaneensa tietoa jonkin verran. Arvon kahdeksan vastanneet ovat saaneet tietoa hyvin. Asteikon alimmille arvoille ei tullut yhtään vastausta, joten kaikki ovat saaneet lainahakemuksesta ainakin vähän tietoa korkosuojista. Vastaukset myös selkeästi painottuvat siihen, että vastaajat ovat saaneet tietoa kuin siihen, etteivät he olisi saaneet.



Kuvio 12. Tiedonsaanti korkosuojauksista Osuuspankin lainahakemuksen yhteydessä

Viimeinen kysymys asuntolainanhakijoiden tiedonsaantiin liittyen oli, miten paljon vastaaja sai tietoa korkosuojauksista Osuuspankin lainaneuvottelussa asteikolla nollasta kymmeneen siten, että nolla on ei yhtään ja kymmenen on todella paljon (kuvio 13). Vastaukset painottuivat siihen, että suurin osa vastaajista on kokenut saaneensa tietoa korkosuojauksista lainaneuvottelussa paljon. Kuitenkin osa vastaajista koki saaneensa vain vähän tietoa.

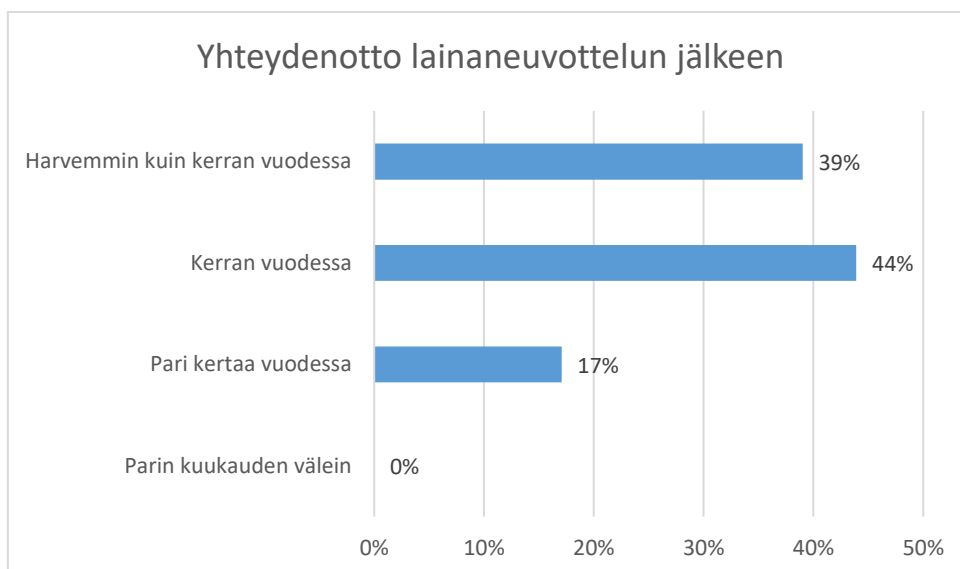


Kuvio 13. Tiedonsaanti korkosuojauksista Osuuspankin lainaneuvottelussa

4.3.4 Yhteydenpito asiakkaisiin

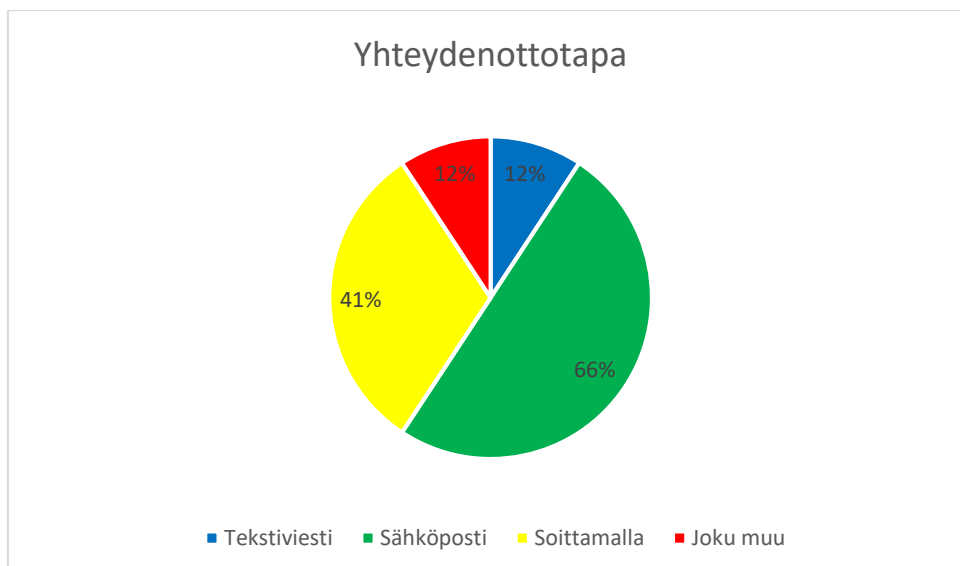
Seuraavaksi kyselyssä kysyttiin, miten usein asiakkaat haluavat, että heihin ollaan yhteydessä Osuuspankista lainaneuvottelun jälkeen (kuvio 14). Kukaan vastaajista ei halua,

että Osuuspankista oltaisiin heihin yhteydessä parin kuukauden välein. Eniten vastaukset painottuivat siihen, että yhteydenotto kerran vuodessa olisi sopiva määrä. Moni oli myös sitä mieltä, että harvemmin kuin kerran vuodessa olisi hyvä. Sopiva määrä yhteydenottoja olisi suurimman osan vastaajista mielestä noin kerran vuodessa tai vähän harvemmin.



Kuvio 14. Yhteydenotto lainaneuvottelun jälkeen

Toinen yhteydenottoon liittyvä kysymys oli, millä yhteydenottotavalla asuntolainanottaja toivoo pankin olevan yhteydessä (kuvio 15). Tämä kysymys oli monivalintakysymys, minkä takia yhteenlaskettuna prosenttimääristä tulee enemmän kuin 100 prosenttia. Suurin osa vastaajista ajattelee sähköpostin olevan paras tapa pankin olla yhteydessä asiakkaaseen. Kuitenkin 41 prosenttia haluaa yhteydenottotavan olevan puhelinsoitto. Vähiten vastauksi tuli tekstiviestiin ja johonkin muuhun tapaan. Asuntolainanottajat, jotka olivat vastanneet tähän jokin muu, olivat kirjoittaneet verkkopankkiviestin toivomukseen yhteydenottotavaksi. Miehet jakautuivat vastauksissaan siihen, että yhteystavaksi toivottiin saman verran puhelinsoittoa sekä sähköpostia. Naisista 75 % toivoi yhteydenottotavan olevan sähköposti, joten naisten ja miesten vastaukset erosivat toisistaan huomattavasti.



Kuvio 15. Yhteydenottotapa

4.4 Haastattelun toteutus ja tulokset

Haastattelussa esitettiin yhdeksän kysymystä. Haastattelu nauhoitettiin ja litteroitiin. Haastattelulomake löytyy liitteestä 4. Haastateltavat ovat Pankki X:n toimihenkilöitä ja myyvät henkilöasiakkaiden lainoja. Molemmat haastateltavat ovat naisia. Haastattelulla haluttiin erityisesti saada vastaus siihen, miten korkosuojauksien myyntiä saataisiin lisättyä. Haastattelulla pyrittiin täydentämään tutkimuksen tuloksia ja selvittää asiaa myös pankin työntekijän näkökulmasta.

Haastattelu oli teemahaastattelu. Pääkysymykset kerrottiin kahdelle haastateltavalle etukäteen, jotta he pystyivät valmistautumaan paremmin haastatteluun ja antamaan kattavammat vastaukset. Haastattelu toteutettiin ryhmähaastatteluna, jotta keskustelua syntyisi enemmän. Ryhmähaastatteluun päädyttiin myös sen takia, että haastateltavat pystyvät muistamaan asiat yhdessä paremmin ja todennäköisemmin toisen unohtaessa mainita jokin asia, toinen muistaisi sen.

Ensimmäiseksi haastateltavilta kysyttiin, miten kauan he ovat olleet pankissa töissä sekä, miten kauan he ovat hoitaneet laina-asioita. Haastateltavilta kysyttiin, miten heidän mielestään korkosuojauksien myyntiä olisi mahdollista lisätä. Heiltä kysyttiin myös, millä tavoilla korkosuojauksia myydään tällä hetkellä lainaneuvotteluissa ja jälkikäteen. Seuraava kysymys oli, onko jotain mitä voisi parantaa korkosuojauksia myydessä. Heiltä kysyttiin lopuksi, minkä takia asiakkaat kieltäytyvät korkosuojauksen ottamisesta asuntolainansa sekä, millaiset asiakkaat yleensä ottavat lainaansa korkosuojan. Valmiiksi määriteltyjen kysymysten välissä kysyttiin täydentäviä kysymyksiä ja haastattelu kulki keskustelun omaisesti.

Toinen haastateltavista on ollut pankissa 40 vuotta töissä ja hoitanut yli 15 vuotta henkilöasiakkaiden laina-asioita. Toinen haastateltavista on ollut pankissa töissä 30 vuotta ja hoitanut laina-asioita noin 13 vuotta. He kertoivat, että ensimmäisen kerran korkosuojusta mainitaan asiakkaalle, kun annetaan lainatarjous. Tällöin annetaan myös alustava tarjous korkosuojusta. Korkosuoja otetaan puheeksi asiakkaan kanssa toisen kerran lainaneuvottelussa. Korkosuoja otetaan usein asiakkaan kanssa puheeksi vielä kolmannen kerran, jos asiakas on jäänyt miettimään, että pitäisikö asuntolainaan ottaa korkosuoja. Tässä tilanteessa lainaneuvottelija ottaa lainanottajaan yhteyttä yleensä puolen vuoden tai vuoden päästä. Korkosuoja voidaan ottaa puheeksi myös silloin, kun asiakas hoitaa pankin kanssa muita asioita tai kun asiakas on hakemassa jotain muuta lainaa, kuten remonttilainaa. Tällöin voidaan myydä samalla myös vanhaan lainaan korkosuoja.

Jos asiakas tarvitsee uutta lainaa, tällöin myöskin vanhaan lainaan keskustellaan korkokattoa, jos sitä ei vielä ole.

Lainaneuvottelijat kokevat parhaaksi tavaksi myydä korkosuojan esittämällä konkreettisia esimerkkejä, miten korkosuoja voi vaikuttaa asuntolainaan. Esimerkissä esitetään laskelma, jossa korko on noussut tietyn verran ja näytetään miten paljon se voi vaikuttaa lainanlyhennykseen euroina. Toinen haastateltavista koki myös hyväksi myyntitavaksi kysymykset siitä, mitä asiakas on mieltä sen hetkisestä korkotasosta. Tämä perustuu siihen, että asiakas halutaan saada miettimään korkotasoa ja korkotason vaihtelun vaikutuksia.

Kun neuvotellaan esimerkiksi 25 vuoden laina, me käydään se esimerkeillä läpi. Miten lainan kuukausierä nousisi, jos koroissa tapahtuisi muutoksia. Jos alkuun lähdetään 1000 euron kuukausierällä, korkojen noustessa se voi olla 1300 euroa.

Haastateltavat uskovat, että korkosuojauksien myyntiä saisi parhaiten lisättyä ottamalla enemmän yhteyttä asiakkaisiin. Heidän mielestään myös muiden pankin toimihenkilöiden kannattaisi ottaa korkosuojat puheeksi, vaikka he eivät osaisikaan myydä korkosuoja. Tässä tilanteessa asiakasnevoja voi tehdä ajanvarauksen lainaneuvottelijalle, jos asiakas on kiinnostunut.

Korkosuojauksien myyntiä saisi lisättyä asiakkaita kontaktoimalla.

Haastateltavat kertoivat asiakkaiden sanovan korkosuojauksen otosta kieltäytymisen syyksi useimmiten alhaisen korkotason. Asiakkaat eivät heidän mielestään usko korkojen nousevan vielä pitkään aikaan. Asiakkaat usein myös sanovat, etteivät halua maksaa turhaan ylimääräistä korkokatosta, koska sen aikana korko on korkeampi. Asiakkaat myös ajattelevat, että he voivat lyhentää lainaa enemmän sillä rahasummalla, mikä heillä menisi

korkosuojaan. He täten uskovat säästävänsä sen avulla rahaa, etteivät ota asuntolainansa korkosuojausta. Monet asiakkaat kieltäytyvät korkosuojauksesta usein myös kertomalla varautuvansa korkojen nousuun jatkuvalla säästämällä tai sillä, että heillä on entuudestaan jo säästöjä.

Asiakkaat varautuvat jatkuvalla säästämällä koron nousua vastaan tai heillä on entuudestaan säästöjä.

Haastateltavat eivät ole huomanneet mitään tiettyjä ryhmiä, ketkä ottaisivat useammin lainansa korkosuojan kuin toiset. He eivät ole huomanneet eroa myöskään siinä, että korkotasosta tietoiset ihmiset ottaisivat lainansa useammin korkosuojan kuin ne ihmiset, jotka eivät seuraa korkotasoa. Haastateltavat eivät ole myöskään huomanneet tilanteen olevan päinvastoin eli niin, että korkotasosta tietoiset eivät yleensä ottaisi korkosuojaa lainansa. He eivät ole myöskään kiinnittäneet huomiota siihen, että miehet ottaisivat naisia useammin tai harvemmin asuntolainaan korkosuojan.

Suurimmiksi haasteiksi myydessä korkosuojaa lainaneuvottelijat kokevat ajan käytön. He kokevat, että voisivat käyttää korkosuojauksista puhumiseen aikaa vielä enemmän kuin lainaneuvottelun normaalin ajan eli puolitoista tuntia. Toisena haasteena haastateltavat kokevat eri pankkien korkosuojatuotteiden vertailtavuuden. Esimerkiksi Nordean korkoputkea ei voi vertailla Osuuspankin korkokaton kanssa, sillä niistä laskuttaminen tapahtuu erilaisilla tavoilla. Osuuspankissa taas ei ole korkoputkea tarjolla, joten myös tuotteiden erilaisuus tuo haasteita vertailemiseen ja näiden selittämiseen lainanottajille.

4.5 Johtopäätökset

Vähän alle puolella vastaajista on jokin korkosuoja lainassaan ja yli puolella vastaajista ei ole. Vastaajat jakautuivat tasaisesti näihin kahteen ryhmään, sillä kyselyyn saatiin vastauksia molemmista näkökulmista. Vastausten perusteella yli puolet asuntolainanottajista ei ottanut lainansa mitään korkosuojaa. Asuntolainanottajille yleisin syy siihen, että he eivät halua korkosuojaa lainansa on se, että he eivät usko korkojen nousevan pitkään aikaan. Moni vastaajista myös ajatteli niiden olevan liian kalliita ja, että he varautuvat korkojen nousuun mieluummin säästämällä tai sijoittamalla rahansa esimerkiksi rahastoon. Asuntolainanottajat, jotka eivät ottaneet lainansa korkosuojaa, ajattelivat täten säästävänsä rahaa tällä ratkaisulla. He myös kokevat rahan säästämisen ja sijoittamisen avulla saavansa turvaa korkojen nousun varalta ja tämän takia he kokevat korkosuojan olevan hyödytön.

Vastaajista, jotka olivat ottaneet asuntolainansa korkosuojan, oli suurin osa ottanut korkokaton. Muita korkosuojaia otettiin korkokattoon verrattuna todella vähän, joten korkokatto

on selkeästi suosituin korkosuoja. Korkosuojan ottaneet asuntolainanottajat ottivat korkosuojan yleisimmin varmuuden vuoksi sekä silloin, kun laina-aika on pitkä ja lainan määrä suuri. Moni myös koki korkosuojan olleen edullinen juuri pitkän laina-ajan ja suuren lainan takia. Korkosuojan ottaneet asuntolainanottajat tuntevat olonsa suojatuksi korkosuojan takia, kun taas asuntolainanottajat ilman korkosuoja hakevat turvallisuuden tunnetta muulla tavalla, kuten säästämällä ja sijoittamalla.

Vastaajista lähes 70:llä prosentilla ei ole lainassaan luoton takaisinmaksuturvaa. Asuntolainanottajien yleisimmät syyt olla ottamatta luoton takaisinmaksuturvaa olivat, että se on liian kallis tai, että vastaajalla on jo mielestään tarpeeksi hyvät vakuutukset turvana. Asuntolainanottajien tärkeimmät syyt luoton takaisinmaksuturvan ottamiseen olivat, että he haluavat saada turvaa epävarmassa taloustilanteessa ja turvata heidän perheensä. Kaiken kaikkiaan turvan saaminen oli suurin syy luotontakaisinmaksuturvan ottoon.

Kyselyn vastaajista suurin osa vastasi tuntevansa korkojen viimeaikaisen kehityksen ainakin jollain tasolla ja suurin osa hyvin. Vain harva vastasi olevansa vain vähän tietoinen korkotason muutoksista. Vastaajat eivät ole niin tietoisia markkinoilla olevista korkosuojista kuin korkotasosta, sillä vastaukset jakoutuivat asteikolla tasaisemmin eri arvoille korkosuojista kysyttäessä kuin korkotasosta. Vastaajat olivat eniten valinneet olevansa jonkin verran tietoisia korkosuojista. Pankin voisi tämän takia olla kannattavaa antaa asuntolainanottajille enemmän tietoa korkosuojista, jotta niiden hyödyistä oltaisiin enemmän tietoisia.

Puolet kyselyyn vastanneista ei ollut hakenut tietoa Osuuspankin verkkosivuilta korkosuojista. Kukaan ei kuitenkaan kokenut, että ei olisi saanut tarpeeksi tietoa sieltä. Ne, jotka vastasivat saaneensa korkosuojauksista tietoa muualta, olivat saaneet sen konttorilta. Tämän perusteella asiakkaat saivat korkosuojauksista tietoa riittävästi. Lainahakemusta tehdessä asiakkaista suurin osa koki saaneensa tietoa korkosuojauksista joko jonkin verran tai hyvin. Vastaukset painottuivat tässäkin enemmän siihen, että asuntolainanottajat kokivat saaneensa tietoa korkosuojista kuin, etteivät he olisi saaneet tietoa. Asuntolainanottajat kokivat saaneensa korkosuojista todella hyvin tietoa lainaneuvottelussa. Suurin osa vastasi saaneensa hyvin tai todella hyvin tietoa korkosuojista lainaneuvottelussa ja vain muutama koki, ettei ollut saanut yhtään tai, että oli saanut hyvin vähän tietoa. Täten tiedonjako korkosuojista on melko hyvällä tasolla varsinkin lainaneuvottelussa. Kuitenkin jokaisessa tiedonsaantiin liittyvässä kysymyksessä on tullut joitain vastauksia, että asuntolainanottaja on saanut vain vähän tietoa korkosuojista tai ei yhtään. Tämän takia korkosuojista kertomisessa on vielä vähän parannettavaa ja sitä olisi hyvä lisätä entisestään.

Lainaansa korkosuojan ottaneet asiakkaat kokivat saaneensa hieman enemmän tietoa korkosuojista lainaneuvottelussa kuin ne asiakkaat, jotka eivät ottaneet lainaansa korkosuojaa. Ne asiakkaat, jotka eivät ottaneet lainaansa korkosuojaa, tuntevat kyselyn perusteella korkojen viime aikaisen kehityksen sekä markkinoilla olevat korkosuojat paremmin kuin korkosuojan ottaneet asiakkaat. Korkotason tietämyksen keskiarvo oli 7,09 niillä asiakkailla, jotka eivät ottaneet lainaansa korkosuojaa. Niillä, jotka ottivat korkosuojan, oli keskiarvo 6,74 eli 0,35 yksikköä huonompi. Korkosuojien tietämyksessä taso oli parempi niillä asiakkailla, jotka eivät ottaneet lainaansa korkosuojaa. Heidän keskiarvonsa oli 6,17. Niillä asiakkailla, jotka ottivat korkosuojan, keskiarvo oli vain 5,16. Keskiarvo oli täten 1,01 yksikköä huonompi korkosuojan ottaneilla kuin niillä, jotka eivät ottaneet lainaansa korkosuojaa. Tämän perusteella korkosuojan ottavat asiakkaat eivät ole niin tietoisia korkosuojista ja korkotasosta, joten tietämättömyys voi olla yksi syy turvan hakuisuuteen ja korkosuojan ottamiseen.

Asiakkaat toivovat, että lainaneuvottelujen jälkeen asiakkaaseen oltaisiin pankista yhteydessä korkeintaan pari kertaa vuodessa. Eniten vastaajat olivat sitä mieltä, että kerran vuodessa on sopiva määrä yhteydenottoja. Suurin osa vastaajista haluaa, että pankista ollaan sähköpostilla yhteydessä. Toiseksi eniten vastauksia tuli, että he haluaisivat yhteydenoton olevan puhelimitse. Vaikka suurin osa haluaa, että heihin ollaan yhteydessä sähköpostitse, se ei ole välttämättä tehokkain tapa. Se on helpompi jättää huomiotta ja sähköpostiin vastaaminen unohtuu helposti. Soittaessa asiakas vastaa paremmin kysymyksiin ja kontakti on tällöin välitön. Tehokas tapa olla yhteydessä asiakkaaseen voisi olla ensimmäiseksi sähköpostin lähettäminen ja sen jälkeen soittaminen. Sähköpostissa voi esimerkiksi sopia puhelinneuvottelusta. Tämä yhteystapa toimisi sekä naisille, että miehille. Yhteydenottotapaa koskevaan kysymykseen tuli miehiltä vastauksia saman verran vaihtoehtoihin soittaminen sekä sähköpostiviesti. Naiset taas haluavat yhteydenottotavan olevan mieluiten sähköposti. Näiden vastausten jakautumiseen ei vaikuttanut vastaajien ikäerot, sillä prosentuaalisesti naisvastaajat olivat vanhempia kuin miesvastaajat.

Haastateltavien mukaan korkosuoja saa parhaiten myytyä kertomalla asiakkaille esimerkkejä korkojen noususta ja miten korkosuoja niihin vaikuttaa (taulukko 6). Tämän takia aina lainaneuvotteluissa olisi hyvä ottaa tavaksi näiden konkreettisten esimerkkien kertominen asuntolaina-asiakkaille. Haastateltavien mielestä korkosuojien myynnissä on tärkeää, että asiakas miettii itse korkotasoa ja riskejä (taulukko 6). Tällöin asiakas voi miettiä asiaa ja, kun korkosuoja otetaan puheeksi myöhemmin, hän voi olla innokas ottamaan asuntolainansa korkosuojan. Tämän takia on tärkeää ottaa korkosuojat puheeksi mahdollisimman usein asiakkaiden kanssa. Korkosuoja mainitaan asiakkaalle ensimmäisen kerran jo lainahakemuksessa, joten kun se otetaan puheeksi taas lainaneuvottelussa ja mahdollisesti

vielä lainaneuvottelun jälkeenkin, on todennäköisempää, että asiakas päättää ottaa asuntolainansa korkosuojan. Taulukkoon 6 on koottu haastattelusta saamien tutkimustulosten keskeisimmät asiat

Taulukko 6. Keskeisimmät tutkimustulokset haastattelusta

Parhaimmat tavat myydä asiakkaalle korkosuoja	<ul style="list-style-type: none"> - Esimerkkien kertominen asiakkaalle korkotason nousun vaikutuksista asuntolainaan - Saada asiakas miettimään korkoriskejä ja -tasoa
Korkosuojien myynnin lisääminen	<ul style="list-style-type: none"> - Yhteydenottojen lisääminen lainaneuvottelun jälkeen
Asiakkaiden yleisin syy kieltäytyä korkosuojasta	<ul style="list-style-type: none"> - Epäusko korkojen nousuun - Korkojen nousuun varautuminen säästämällä tai sijoittamalla

Haastateltavien mielestä parhain tapa lisätä korkosuojien myyntiä on lisäämällä yhteydenottoa asiakkaisiin lainaneuvottelujen jälkeen. Jotta korkosuojia saataisiin myytyä enemmän, kannattaisi yhteydenottoa asuntolaina-asiakkaisiin lisätä entisestään. Kuitenkin kyselyn perusteella suurin osa asiakkaista koki, että kerran vuodessa tai harvemmin on sopiva määrä yhteydenottoja pankista lainaneuvottelun jälkeen. Tämän takia yhteydenottoa ei kannata lisätä liian paljoa. Kyselyn vastaajat myös pitivät sähköpostia parhaana yhteydenottotapana, joten pankin toimihenkilö voisi aluksi ottaa asiakkaaseen yhteyden sähköpostilla ja vasta sen jälkeen olla yhteydessä puhelimitse.

Toinen hyvä keino lisätä korkosuojien myyntiä on, että pankin toimihenkilö ottaa korkosuojan puheeksi asiakkaan kanssa silloinkin, kun yhteydenotto koskee jotakin muuta kuin asuntolainaa. Korkosuojia myydessä on täten tärkeintä ottaa ne puheeksi asiakkaan kanssa mahdollisimman usein. Riippumatta siitä millainen asiakas on kyseessä tai kuka pankin toimihenkilö on asiakkaaseen yhteydessä.

Haastateltavien mukaan ei ole mitään tiettyä asiakastyyppeä, joka ottaisi yleisimmin asuntolainansa korkosuojan. Kuitenkin kyselyn perusteella miehet olivat ottaneet lainansa selkeästi useammin korkosuojan kuin naiset. Miehistä 55:llä prosentilla oli lainassaan korkosuoja, kun taas naisista vain 35 prosenttia oli ottanut korkosuojan lainaansa. Tämän

perusteella miehet ottavat lainaansa selkeästi useammin korkosuojan kuin naiset, sillä ero prosentteina laskettuna on suuri.

Haastateltavien mielestä asiakkaiden yleisin syy kieltäytyä korkosuojusta on kauan alhaalla pysynyt korkotasoa, jonka takia asiakkaat eivät usko korkojen nousun tapahtuvan vähään aikaan. Toinen yleinen syy on, että asiakas varautuu korkojen nousuun säästämällä tai sijoittamalla. Kyselyn perusteella nämä olivat myös yleisimmät syyt olla ottamatta korkosuoja lainaansa.

4.6 Tutkimuksen pätevyden ja luotettavuuden arviointi

Tutkimus toteutettiin haastatteluna ja kyselynä. Näiden tutkimustapojen tulokset kohtasivat hyvin, sillä haastateltavilta ja kyselyn vastaajilta saadut vastaukset olivat yhteneviä. Tämän takia tutkimuksen reliabiliteetti on hyvä.

Kyselyyn tuli melko paljon vastauksia, sillä kysely lähti lopulta 110 henkilölle ja vastauksia tuli 42 kappaletta. Tutkimuksen reliabiliteetti on hyvä, sillä vastauksia tuli melko paljon kyselyn vastaanottajamäärään nähden. Kyselyn vastaanottajia karsittiin lainamäärän avulla siten, että kyselyn vastaanottajiksi otettiin vain asuntolaina-asiakkaat, joiden lainamäärä oli yli 95 000 euroa ja, jotka olivat ottaneet lainan kahden vuoden sisällä. Tämän rajauksen avulla karsittiin remonttilainanottajat. Rajaus tehtiin myös sen takia, että pienen lainan ottaneet eivät useimmiten ota lainaansa korkosuojausta. Nämä asiakkaat voisivat vääristää tutkimuksen tulosta, joten näiden rajausten avulla saatiin tutkimuksen validiteetti paremmaksi.

Kyselyn vastaajista vähän yli puolet ovat miehiä ja loput naisia, joten vastaajat jakautuvat melko tasaisesti. Ikäjakauma taas ei jakautunut niin tasaisesti kuin sukupuoli, sillä puolet vastaajista ovat 31-40-vuotiaita. Kuitenkin jokaisesta ikäryhmästä on jonkin verran vastauksia ja muut ikäryhmät paitsi 31-40-vuotiaat jakautuvat melko tasaisesti. Tämän takia kysely on melko validi, koska vastaajamäärä on melko suuri ja ikäjakauma ja sukupuolijakaumat ovat monipuoliset.

Haastattelun teemat asetettiin etukäteen ja ne lähetettiin haastateltaville ennen haastattelua. Ne olivat selkeät ja olennaiset tutkimuksen kannalta. Haastattelu nauhoitettiin ja litteoitiin. Tämän avulla haastattelun sisältöön pystyi jälkikäteen palaamaan ja haastattelun sisältö ei jäänyt täten muistin varaan.

5 YHTEENVETO

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää miten Pankin X asuntolaina-asiakkaille saisi myytyä enemmän korkosuojauksia. Opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona Pankille X ja se tehtiin pankin näkökulmasta. Tutkimus toteutettiin haastatteluna sekä kyselynä. Haastattelussa haastateltavina olivat kaksi Pankin X lainaneuvottelijaa ja haastattelu oli ryhmähaastattelu. Kysely lähetettiin Pankin X asuntolaina-asiakkaille.

Opinnäytetyön teoriaosio käsittelee asuntolainaa sekä korkotyyppejä. Asuntolainan teoriaosioon sisältyy asuntolainatyypit, asuntolainan vakuudet ja takaus, asuntolainan kulut ja sen maksaminen, lainan takaisinmaksuturva sekä edellytykset luoton myöntämiselle. Korkojen teoriaosioon sisältyy korkotyypit eli EKP:n ohjaukorko, euribor-korko, primekorko ja peruskorko sekä korkosuojaukset eli korkokatto, korkoputki, koronvaihtosopimus ja kiinteä korko.

Empiirinen osio koostuu kyselystä asuntolainanottajille ja lainaneuvottelijoiden ryhmähaastattelusta. Kyselyllä pyrittiin selvittämään syitä miksi asuntolaina-asiakkaat ottavat lainaansa korkosuojan tai miksi he eivät sitä ota sekä ovatko asiakkaat tietoisia korkotasosta ja korkosuojauksista. Kyselyllä haluttiin saada selville myös kokevatko asiakkaat saaneensa tarpeeksi tietoa korkosuojauksista asuntolainaa hakiessaan ja miten asiakkaat toivovat, että pankki olisi heihin yhteydessä jatkossa lainaneuvottelun jälkeen. Haastattelulla taas haluttiin selvittää sitä, miten korkosuojia myydään, millaiset ihmiset yleensä niitä ostavat ja miten niiden myyntiä voisi parantaa. Haastateltavina oli kaksi Pankin X lainaneuvottelijaa. Heille kerrottiin haastattelun kysymykset etukäteen, jotta he voisivat valmistautua ja näin vastata kysymyksiin kattavammin. Haastattelu oli ryhmähaastattelu, jotta haastateltavat voisivat auttaa toisiaan muistamaan paremmin ja, jotta keskustelua syntyisi enemmän.

Haastattelun perusteella paras tapa myydä korkosuoja asuntolainaan on saada asiakas miettimään korkotasoa ja ymmärtämään sen vaikutuksia lainaan. Toinen toimiva tapa on myydä korkosuoja jo olemassa olevaan lainaan, sillä tällöin asiakas on saanut miettiä rauhassa korkosuojan ottamista. Tällöin asiakkaaseen otetaan yhteyttä lainaneuvottelun jälkeen esimerkiksi puolen vuoden päästä lainaneuvottelusta. Lisäämällä näitä yhteydenottoja, voisi korkosuojien myyntiä saada lisättyä. Korkosuojaa kannattaa myydä kaikille asuntolainan ottajille tasavertaisesti, sillä lainaneuvottelijat eivät ole huomanneet tiettyä asiakastyyppeä, joka yleisimmin ottaisi asuntolainansa korkosuojan.

Kyselyn vastausten perusteella suurin syy siihen, että asuntolainanottaja ei ottanut lainaansa korkosuojausta, oli epäusko korkojen nousuun. Moni asuntolainanottaja myös

vastasi syyksi korkosuojiin olevan liian kalliita. Asuntolainanottajista moni myös kertoi vaurautuvansa korkojen nousuun säästämällä tai sijoittamalla. Haastateltavat myös kertoivat näiden olevan suurimpia syitä korkosuojan ottamisesta kieltäytymiseen. Yleisimpiä syitä korkosuojan ottamiseen olivat pitkä laina-aika ja suuri laina, sillä pidemmällä aikavälillä on suurempi riski, että korkotaso muuttuu. Moni asuntolainanottaja myös vastasi ottaneensa korkosuojan omaksi turvaksi tai, että haluaa tietää etukäteen, miten paljon rahaa tulee menemään lainan lyhennykseen.

Kyselyssä selvisi asuntolainanottajien tietouden korkotasosta olevan hyvä. Kuitenkin tietous markkinoilla olevista korkosuoista voisi olla parempi, joten pankin voisi olla syytä parantaa asuntolainanottajien informointia korkosuojuuksista. Suurin osa asuntolainanottajista koki kuitenkin saaneensa tietoa korkosuoista lainahakemuksen yhteydessä ja viimeistään lainaneuvottelussa, joten pankin tiedonanto on tämän perusteella hyvää tasoa. Asuntolainanottajat toivovat pankin olevan yhteydessä heihin lainaneuvottelun jälkeen korkeintaan pari kertaa vuodessa ja suurin osa ajatteli sopivan määrän olevan kerran vuodessa. Parhaimmaksi yhteydenottotavaksi asuntolainanottajat kokevat sähköpostin.

Opinnäytetyön päätavoitteena oli selvittää, miten korkosuojiin myyntiä saisi lisättyä. Alakysymyksiä olivat: Minkä takia asuntolainanottajat haluavat lainaansa korkosuojan? Entä mistä syystä eivät? Millä tavoilla korkosuoja myydään? Ovatko Pankki X:n asuntolainasiukkaat tietoisia korkotasosta ja markkinoilla olevista korkosuoista? Tutkimuskysymyksiin saatiin vastaukset haastattelun ja kyselyn avulla. Tämän takia tutkimus on hyvin onnistunut.

Opinnäytetyön tutkimustulokset raportoitiin toimeksiantajalle ja näiden tulosten perusteella lainaneuvottelijat ovat saaneet muokata korkosuojiin myyntitapoja. Tämän työn avulla toimeksiantaja sai myös tietoa asuntolainasiakkaiden mielipiteistä ja toiveista korkosuojiin ja asuntolainaan liittyen. Tämän perusteella työn tutkimustulokset ovat hyödyllisiä ja ne ovat tulleet käyttöön toimeksiantajalle.

Tästä opinnäytetyöstä Pankki X saa tietoa, miten korkosuojiin myyntiä voisi parantaa. Samanlainen tutkimus olisi mielenkiintoista tehdä esimerkiksi viiden vuoden päästä. Tutkimuksen uusiminen tulevaisuudessa olisi hyödyllistä, koska markkinatilanne, korkotasot, tuotteet ja asuntolainasiukkaat muuttuvat. Sen avulla saisi taas paranneltua pankin tapoja markkinoida ja myydä korkosuoja.

LÄHTEET

Aktia. 2020. Kiinteä korko [viitattu 28.2.2020]. Saatavissa:

<https://www.aktia.fi/documents/10552/53120/kiintean-koron-esite-fi.pdf/9ba30916-a75b-4da4-b7e7-fb1780907075>

Danske Bank. 2020a. Lainaturva [viitattu 21.2.2020]. Saatavissa:

<https://danskebank.fi/sinulle/tuotteet/asuntolaina/lainaturva#t3>

Danske Bank. 2020b. Tietoja koronvaihtosopimuksista [viitattu 27.2.2020]. Saatavissa:

https://danskebank.fi/PDF/MiFid/04tietoa_koronvaihtosopimuksista.pdf

Euroopan keskuspankki. 2016. Mikä on EKP:n talletuskorko? [viitattu 19.2.2020].

Saatavissa: <https://www.ecb.europa.eu/explainers/tell-me/html/what-is-the-deposit-facility-rate.fi.html>

Euroopan keskuspankki. 2018a. Mikä on maksuvalmiusluoton korko? [viitattu 20.2.2020].

Saatavissa: https://www.ecb.europa.eu/explainers/tell-me/html/marginal_lending_facility_rate.fi.html

Euroopan keskuspankki. 2018b. Mikä on perusrahoitusoperaatioiden korko? [viitattu

20.2.2020]. Saatavissa: <https://www.ecb.europa.eu/explainers/tell-me/html/mro.fi.html>

Finanssialalle. 2020a. Kulut ja takaisinmaksu [viitattu 5.2.2020]. Saatavissa:

<https://www.finanssialalle.fi/opintomateriaalit/finanssialan-perusteet/pankkiala/henkiloasiakkaan-rahoituspalvelut/kulut-ja-takaisinmaksu.htm>

Finanssialalle. 2020b. Luoton myöntämisen edellytykset [viitattu 17.2.2020]. Saatavissa:

<https://www.finanssialalle.fi/opintomateriaalit/finanssialan-perusteet/pankkiala/henkiloasiakkaan-rahoituspalvelut/luoton-myontamisen-edellytykset.html>

Finanssialalle. 2020c. Yrityksen vakuudet [viitattu 26.2.2020]. Saatavissa:

<https://www.finanssialalle.fi/opintomateriaalit/finanssialan-perusteet/pankkiala/yritysassiakkaan-rahoituspalvelut/yrityksen-vakuudet.html>

Finlex. 2019. Laki takauksesta ja vierasvelkapanntauksesta [viitattu 2.5.2020]. Saatavissa:

<https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990361>

Heikkilä, T. 2014. Kvantitatiivinen tutkimus [viitattu 29.1.2020]. Saatavissa:

<http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>

Hänninen, H. 2020. Asuntolainan korkosuojaus – Mitä ja miksi? [viitattu 18.2.2020].

Saatavissa: <https://sijoitusovi.com/asuntolainan-korkosuojaus/>

Kauppalehti. 2020. Viitekorot [viitattu 20.4.2020]. Saatavissa:

<https://www.kauppalehti.fi/porssi/korot/viitekorot>

Koppa. 2015. Haastattelut [viitattu 6.2.2020]. Saatavissa:

<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineistonhankintamenetelmat/haastattelut>

Koskela, E. 2018. Mikroyritysten suojautuminen korkoriskiltä [viitattu 6.2.2020].

Saatavissa:

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/157605/Elisa_Koskela.pdf?sequence=1&isAllowed=y

McLeod, S. 2019. What's the difference between qualitative and quantitative research?

[viitattu 6.2.2020]. Saatavissa: <https://www.simplypsychology.org/qualitative-quantitative.html>

Nordea. 2020a. Korkokatto [viitattu 4.3.2020]. Saatavissa:

<https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/palvelumme/lainat/asuntolainat/korkokatto.html>

Nordea. 2020b. Korkoputki [viitattu 27.2.2020]. Saatavissa: <https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/palvelumme/lainat/asuntolainat/korkoputki.html>.

Osuuspankki. 2011. Panttausehdot [viitattu 26.2.2020]. Saatavissa:

<https://www.op.fi/documents/20556/1626116/330623f.pdf/44858f0f-ce46-46ec-b7fe-6f6d512bc039>

Osuuspankki. 2020a. Asuntolaina [viitattu 4.2.2020]. Saatavissa:

https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/lainat-ja-asunnot/asuntolaina?cmpid=.hapankki..hark.google.sem.bra_asuntolainae_asuntolaina%20op.ha_jn_asuntolaina

Osuuspankki. 2020b. Asuntolainan vakuudet [viitattu 5.2.2020]. Saatavissa:

<https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/lainat-ja-asunnot/asuntolaina/asuntolainan-vakuudet>

Osuuspankki. 2020c. Asuntolainan valtionehtaus ja muut takaukset [viitattu 5.2.2020].

Saatavissa: <https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/lainat-ja-asunnot/asuntolaina/asuntolainan-valtionehtaus-ja-muut-takaukset>

Osuuspankki. 2020d. Pitkä kiinteä korko [viitattu 7.2.2020]. Saatavissa:

<https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/lainat-ja-asunnot/pitka-kiinteä-korko>

Osuuspankki. 2020e. Korkokatto [viitattu 10.2.2020]. Saatavissa:

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

Osuuspankki. 2020f. Tietoa osuuspankeista [viitattu 10.3.2020]. Saatavissa:

<https://www.op.fi/op-ryhma/tietoa-ryhmasta/osuuspankit/osuuspankkien-esittely>

Osuuspankki. 2020g. Asuntolainan korko ja hinnat [viitattu 14.2.2020]. Saatavissa:

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

Osuuspankki. 2020h. Strategia [viitattu 19.4.2020]. Saatavissa: [https://www.op.fi/op-](https://www.op.fi/op-ryhma/tietoa-ryhmasta/op-lyhyesti/strategia)

[ryhma/tietoa-ryhmasta/op-lyhyesti/strategia](https://www.op.fi/op-ryhma/tietoa-ryhmasta/op-lyhyesti/strategia)

Osuuspankki. 2020i. Luoton takaisinmaksuturva [viitattu 20.2.2020]. Saatavissa:

https://www.op.fi/documents/20556/65492/OP346630_Luoton_takaisinmaksuturva_2020_suomi_105x210_screen.pdf/de451088-5a4e-dbdb-0a6a-a45162d0ee8d

Osuuspankki. 2020j. Liiketoiminta-alueet [viitattu 2.3.2020]. Saatavissa:

<https://www.op.fi/op-ryhma/tietoa-ryhmasta/op-lyhyesti/liiketoiminta-alueet>

Osuuspankki. 2020k. Ryhmärakenne [viitattu 10.3.2020]. Saatavissa: [https://www.op.fi/op-](https://www.op.fi/op-ryhma/tietoa-ryhmasta/hallinnointi/ryhmarakenne)

[ryhma/tietoa-ryhmasta/hallinnointi/ryhmarakenne](https://www.op.fi/op-ryhma/tietoa-ryhmasta/hallinnointi/ryhmarakenne)

Pellervon taloustutkimus. 2020. Asuntomarkkinat 2020 – ennuste [viitattu 12.2.2020].

Saatavissa: <https://www.ptt.fi/julkaisut-ja-hankkeet/uutiset/asuntomarkkinat-2020-ennuste.html>

Saaranen-Kauppinen & Puusniekka. 2020a. Teemahaastattelu. Tampere:

Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [viitattu 6.2.2020]. Saatavissa:

https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html

Saaranen-Kauppinen & Puusniekka. 2020b. Ryhmähaastattelu. Tampere:

Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [viitattu 10.3.2020]. Saatavissa:

https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_4.html

Suomen Pankki 2020a. Euribor*-korot ja Eonia*-korko, kuukauden keskiarvo [viitattu 3.3.2020]. Saatavissa:

https://www.suomenpankki.fi/fi/Tilastot/korot/taulukot2/korot_taulukot/euribor_korot_short_fi/

Suomen Pankki 2020c. Peruskoron muutokset [viitattu 3.3.2020]. Saatavissa:

https://www.suomenpankki.fi/fi/Tilastot/korot/taulukot2/korot_taulukot/peruskoron_muutokset_uusi/

Suomen Pankki. 2020b. Peruskoron muutokset [viitattu 19.2.2020]. Saatavissa: https://www.suomenpankki.fi/fi/Tilastot/korot/taulukot2/korot_taulukot/peruskoron_muutokset_uusi/

Säästöpankki. 2020a. Lainaturva [viitattu 21.2.2020]. Saatavissa: <https://www.saastopankki.fi/fi-fi/lainat/lainaturva>

Säästöpankki. 2020b. Korkoputki [viitattu 27.2.2020]. Saatavissa: <https://www.saastopankki.fi/fi-fi/lainat/korkoputki>

Säästöpankki. 2020c. Kiinteä korko [viitattu 19.4.2020]. Saatavissa: <https://www.saastopankki.fi/fi-fi/lainat/kiinteä-korko>

Talousviisas. 2018. Asuntolainan korkosuoja tai korkokatto: kuinka se toimii ja koska se kannattaa? [viitattu 11.2.2020]. Saatavissa: <http://www.talousviisas.fi/asuntolainan-korkosuojaus/>

Tolonen, S. 2016. Asuntolainatyypin valintaan vaikuttavat tekijät [viitattu 31.1.2020]. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/120633/Tolonen_Susanna.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Valtiokonttori. 2020. ASP-säästäminen ja ASP-laina [viitattu 19.4.2020]. Saatavissa: <https://www.valtiokonttori.fi/palvelu/asp-saastaminen-ja-asp-laina/>

Valtiovarainministeriö. 2020. Peruskorko [viitattu 7.2.2020]. Saatavissa: <https://vm.fi/peruskorko>

Verohallinto. 2020a. Ensiasunnon korkovähennys [viitattu 4.3.2020]. Saatavissa: https://www.vero.fi/henkiloasiakkaat/verokortti-ja-veroilmoitus/tulot-ja-vahennykset/asuntolainan_korkovahennys/ensiasunnon_korkovahenny/

Verohallinto. 2020b. Asuntolainan korkovähennys [viitattu 4.3.2020]. Saatavissa: https://www.vero.fi/henkiloasiakkaat/verokortti-ja-veroilmoitus/tulot-ja-vahennykset/asuntolainan_korkovahennys/

Verohallinto. 2020c. Korkojen vähentäminen henkilöverotuksessa [viitattu 4.3.2020]. Saatavissa: https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/49021/korkojen_vahentaminen_henkiloverotukses4/#4.6-koronvaihtosopimus