

Saimaan ammattikorkeakoulu  
Liiketalous Lappeenranta  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Markkinointi

Noora Hallikainen

## **Asuntolainayhteydenotot eri palvelukanavissa Etelä-Karjalan Säästöpankissa**

Opinnäytetyö 2011

## **TIIVISTELMÄ**

Noora Hallikainen

Asuntolainayhteydenotot eri palvelukanavissa Etelä-Karjalan Säästöpankissa, 37 sivua

Saimaan ammattikorkeakoulu, Lappeenranta

Liiketalous, liiketalouden koulutusohjelma

Markkinointi

Ohjaaja: lehtori Jyri Hänninen, Saimaan ammattikorkeakoulu

Opinnäytetyön aiheena oli tutkia Etelä-Karjalan Säästöpankkiin tulevia uusiin asuntolainoihin liittyviä yhteydenottoja. Kahden kuukauden pituisella seuranta-jaksolla seurattiin kolmen eri palvelukanavan eli Internet-pankin, Internet-sivujen ja puhelinajanvarauksen kautta tulleita yhteydenottoja.

Työn tavoitteena oli selvittää asuntolainayhteydenottojen määrällistä jakautumista eri palvelukanaviin. Tarkoituksena oli myös selvittää, minkä palvelukanavan kautta tulleet yhteydenotot johtivat todennäköisimmin uuden asuntolainan ottamiseen Etelä-Karjalan Säästöpankissa. Tavoitteena oli muodostaa yhtenäisen kuva siitä, mitä palvelukanavaa asiakkaat käyttävät ottaessaan yhteyttä pankkiin asuntolaina-asioissa, kun kyse on uudesta asuntolainasta.

Työ koostuu teoriaosuudesta ja empiriaosuudesta. Teoriaosuudessa kerrotaan työn tavoitteet ja rajaukset sekä esitellään tutkimusongelma ja opinnäytetyön keskeiset kysymykset. Teoriaosuudessa käydään myös läpi, minkälainen on henkilöasiakkaan asuntolaina sekä minkälainen on lainaprosessi kokonaisuudessaan. Teoriaosuus sisältää myös toimeksiantajan esittelyn.

Empiriaosuudessa esitellään työn tulokset eli esitetään seurantajakson aikana syntyneiden asuntolainayhteydenottojen määrä ja niiden jakautuminen eri palvelukanaviin. Näitä tuloksia tuetaan Etelä-Karjalan Säästöpankin rahoitusneuvottelijoiden teemahaastattelulla. Empiriaosuus sisältää myös pohdinnan sekä johtopäätökset.

Työn tuloksena saatiin muodostettua kokonaiskuva Etelä-Karjalan Säästöpankille siitä, miten asuntolainayhteydenotot jakautuvat eri palvelukanaviin. Tulosten myötä Etelä-Karjalan Säästöpankki pystyy kehittämään asuntolainamarkkinointia oikeaan suuntaan. Johtopäätöksissä esitellään mahdollisia asuntolainayhteydenottojen jakautumiseen vaikuttavia tekijöitä ja niitä tuetaan teemahaastattelussa esiin tulleilla näkemyksillä.

Tässä opinnäytetyössä käsitellään Etelä-Karjalan Säästöpankin asiakkuudenhoitomalliin ja myyntitilastoihin liittyvää luottamuksellista tietoa ja sen vuoksi osa työstä jätetään julkaisematta. Tutkittavaa aihetta koskee pankkialaisuus sekä erillinen vaihtolovelvollisuus. Tämän vuoksi työn tuloksia ei ole julkaistu. Tämän vaihtolovelvollisuuden varmistamiseksi on allekirjoitettu kirjallinen sopimus.

Asiasanat: pankki, asuntolaina, palvelukanava, markkinointi, lainaprosessi

## **ABSTRACT**

Noora Hallikainen

Number of Mortgage Contacts in Three Service Channels in South Karelia Savings Bank, 37 pages

Saimaa University of Applied Sciences, Lappeenranta

Degree Programme in Business Administration

Specialization in Marketing

Bachelor's Thesis 2011

Instructor: Mr. Jyri Hänninen, Senior Lecturer

The subject of this thesis was to research the mortgage contacts received by the South Karelia Savings Bank. The monitoring period was two months and it was carried out between 1 April and 31 May 2011. Three different service channels were surveyed: web pages, Internet bank and phone appointments.

The purpose of this study was to clarify how the mortgage contacts were divided between the three different service channels, focusing on the number of contacts per each channel. Furthermore, the survey aimed to find out the channel via which the contacts were most likely to lead to a new mortgage contract. One goal was to create a comprehensive view of the service channels that people use when they want to make contact with the bank in mortgage matters.

This thesis consists of a theory part and an empirical part. The theory part of the study introduces the main goals and restrictions. Also there is an introduction of the research problem and the main research questions. Furthermore, there is information about a private person's mortgage and the loan process as a whole. The theory part also includes a presentation of the commissioner.

In the empirical part, the results of this study are introduced. In other words, it describes the number of mortgage contacts during the monitoring period and their division into the three different service channels. The results are supported by theme interviews with financing negotiators at the South Karelia Savings Bank. The empirical part also includes considerations and conclusions based on the results.

As a result of this thesis, it was possible to create a comprehensive view of how the mortgage contacts are divided between the different service channels. With the help of the results, the South Karelia Savings Bank is able to improve mortgage marketing in the right direction. The conclusions section discusses a few factors which may influence the choice of a service channel.

This thesis contains confidential material concerning the customer management model and sales statistics at the South Karelia Savings Bank. This is the reason why part of the study is left out from the publication. The research subject is partially concerned to be a bank secrecy and professionally confidential. That is why the results of this study are not published. To ensure this confidentiality, a written agreement was signed.

Keywords: bank, mortgage, service channel, marketing, loan process

# SISÄLTÖ

1 JOHDANTO .....	5
1.1 Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaukset .....	5
1.2 Tutkimusmenetelmä .....	6
1.3 Toimeksiantajan esittely .....	7
2 ASUNTOLAINAMARKKINAT .....	8
2.1 Henkilöasiakkaan asuntolaina .....	8
2.2 Lainaprosessi .....	9
2.3 Asuntolainan hakemisessa huomioitavat tekijät .....	11
2.4 Asuntolaina Etelä-Karjalan Säästöpankissa .....	11
2.5 Asuntolainojen markkinointi Etelä-Karjalan Säästöpankissa .....	12
3 ASIAKKUUDENHOITOMALLI ETELÄ-KARJALAN SÄÄSTÖPANKISSA .....	12
3.1 Työväline asiakaskohtaamisissa .....	12
3.2 Pankkitoiminta tulevaisuudessa .....	13
4 CASE ETELÄ-KARJALAN SÄÄSTÖPANKKI .....	14
4.1 Tutkimuksen tavoite .....	14
4.2 Tutkimuksen toteutus .....	15
4.3 Yhteydenottokanavat .....	15
4.3.1 Internet-sivut .....	15
4.3.2 Internet-pankki .....	17
4.3.3 Puhelinajanvaraus .....	18
4.4 Tulokset .....	18
5 YHTEENVETO JA PÄÄTELMÄT .....	19
KUVAT .....	21
LÄHTEET .....	22

# 1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan pankkiin asiakkailta tulevia yhteydenottoja, jotka koskevat asuntolainan ottamista, sekä kyseisten yhteydenottojen jakautumista kolmeen eri palvelukanavaan. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Etelä-Karjalan Säästöpankki. Opinnäytetyön tekijä työskentelee kyseisessä yrityksessä ja opinnäytetyön tekeminen työnantajalle oli tämän takia mielekäs vaihtoehto. Työn aihe lähti alun perin toimeksiantajan ehdotuksesta.

## 1.1 Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaukset

Työn tarkoituksena on selvittää Etelä-Karjalaan Säästöpankkiin tulleiden, uuden asuntolainan ottamiseen liittyvien yhteydenottojen määrä kolmessa eri palvelukanavassa. Tutkimuksella halutaan selvittää, miten asuntolainayhteydenottojen määrä jakautuu eri palvelukanaviin sekä minkä kanavan kautta tulleista yhteydenotoista syntyy todennäköisimmin uusi asuntolaina. Tämän myötä tarkoitus on tutkia, minkä palvelukanavan kautta asuntolainaa olisi paras markkinoida.

Opinnäytetyön keskeisiä kysymyksiä ovat:

- Miten yhteydenottojen määrä jakautuu kolmen eri palvelukanavan välillä?
- Mitä kautta tulleet yhteydenotot johtavat todennäköisimmin asuntolainan ottamiseen?
- Vaikuttaako jo olemassa oleva asiakkuus?
- Kuinka paljon asuntolainaan liittyviä yhteydenottoja tulee muuta kautta pankkiin?

Näiden kysymysten avulla Etelä-Karjalan Säästöpankki pyrkii löytämään ratkaisut, joiden avulla olisi mahdollista kehittää asuntolainamarkkinointia sekä palvelukanavia. Etelä-Karjalan Säästöpankin yksi tärkeimmistä kilpailutekijöistä on saavutettavuus. Tulosten myötä Etelä-Karjalan Säästöpankki pystyy kehittämään palvelukanavien kautta asuntolainamarkkinointia oikeaan suuntaan. Tämän työn tulokset auttavat Etelä-Karjalan Säästöpankkia tärkeässä uusasiakashankinnassa. Opinnäytetyön tavoitteena on myös auttaa Etelä-Karjalan

Säästöpankkia saamaan uusia ajatuksia niin palvelukanavamarkkinointiin, kuin esimerkiksi resurssiasioihin.

Tutkimuksen seurantajakso on kahden kuukauden mittainen, ja se toteutetaan 1.4.–31.5.2011. Asuntolainayhteydenotoiksi lasketaan Internet-sivujen ja Internet-pankin kautta tulleet asuntolainahakemukset sekä yhteydenottopyynnöt, ja puhelinajanvarauksen kautta tulleet yhteydenotot ja aikavaraukset, jotka liittyvät uusiin asuntolainoihin. Seurantajakson aikana tulleet uusiin asuntolainoihin liittyvät yhteydenotot lasketaan ja niistä tehdään analyysi sekä johtopäätökset. Tavoitteena on muodostaa yhtenäinen kuva siitä, mitä palvelukanavaa asiakkaat käyttävät ottaessaan yhteyttä pankkiin asuntolaina-asioissa, kun kyse on uudesta asuntolainasta. Tulokset esitetään kirjallisesti sekä niitä havainnollistetaan kaavioilla ja rahoitusneuvottelijoiden teemahaastattelulla.

Yhteydenottojen lukumäärää verrataan kaikkiin seurantajakson aikana Etelä-Karjalan Säästöpankissa avattuihin asuntolainojen määrään, jotta voidaan selvittää, paljonko yhteydenottoja tulee pankkiin muita kanavia pitkin.

## **1.2 Tutkimusmenetelmä**

Tutkimusmenetelmällä pyritään saamaan vastauksia opinnäytetyön tutkimusongelman keskeisiin kysymyksiin. Opinnäytetyössä käytetään kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta, koska tutkimuksessa käsitellään tilastollisia aineistoja. Kvantitatiivinen tutkimus sopii tähän opinnäytetyöhön, jossa tutkitaan suuria ihmisryhmiä.

Teoriaosuus perustuu pääasiallisesti lähteisiin eli jo olemassa olevaan tietoon. Lähteinä käytetään kirjoja, artikkeleita sekä Internet-lähteitä. Yksi keskeinen lähdemateriaali ovat vanhat opinnäytetyöt, joiden avulla on koottu muun muassa tämän työn sisällysluetteloja sekä saatu työn rakenteeseen liittyviä ideoita. Lisäksi lähteinä käytetään Etelä-Karjalan Säästöpankin sisäisiä, julkaisemattomia materiaaleja sekä Sonettia eli sisäistä tietokantaa.

Empiriaosuus sisältää tutkimuksen tulokset. Empiriaosuudessa käydään läpi asuntolainayhteydenottojen määrä ja niiden jakautuminen eri palvelukanaviin. Empiriaosuus sisältää myös pohdintaa sekä johtopäätökset. Tutkimus sopii hy-

vin empiriaosuuden pohjaksi, sillä kyseistä aihetta ei ole tietoisesti tutkittu aiemmin. Tutkimuksen tulosten tueksi toteutetaan Etelä-Karjalan Säästöpankin rahoitusneuvottelijoiden teemahaastattelu.

Tässä opinnäytetyössä käsitellään Etelä-Karjalan Säästöpankin luottamuksellista tietoa, joka liittyy asiakkuudenhoitomalliin sekä myyntitilastoihin, ja sen vuoksi osa työstä jätetään julkaisematta. Tutkittavaa aihetta koskee pankkisalaisuus sekä erillinen vaitiolovelvollisuus. Tämän vaitiolovelvollisuuden varmistamiseksi on allekirjoitettu kirjallinen sopimus.

### **1.3 Toimeksiantajan esittely**

Etelä-Karjalan Säästöpankki perustettiin vuonna 1875. Alun perin se oli nimeltään Lappeenrannan Säästöpankki, mutta myöhemmin vuonna 1986 sen nimi muutettiin Etelä-Karjalan Säästöpankiksi. (Etelä-Karjalan Säästöpankki, 2011a.) Tällä hetkellä Etelä-Karjalan Säästöpankilla on 14 konttoria, jotka palvelevat Etelä-Karjalassa, Kymenlaaksossa ja Etelä-Savossa. Henkilökuntaa on noin 90. Etelä-Karjalan Säästöpankki on itsenäinen ja kannattavasti kasvava aluesäästöpankki (Etelä-Karjalan Säästöpankki, 2011b). Sen vakavaraisuus oli vuoden 2010 lopussa 33,7 % ja maksuvalmius oli hyvä. Pankin omat varat olivat 101,1 milj. euroa. Etelä-Karjalan Säästöpankin vuoden 2010 liikevoitto oli 7,2 milj. euroa. (Etelä-Karjalan Säästöpankki, 2011h.) Etelä-Karjalan Säästöpankki puhuu muun muassa elämän rikkauden puolesta ja sen kunnia-asia onkin pitää huolta asiakkaistaan. Pankin arvoina on toimia tehokkaasti ja kannattavasti sekä edistää asiakkaiden taloudellista hyvinvointia. (Etelä-Karjalan Säästöpankki, 2011b.)

Yhteensä Suomessa on 33 säästöpankkia, jotka yhdessä muodostavat Suomen vanhimman pankkiryhmän. Suomalainen säästöpankkiaate on säilynyt 1820-luvun alusta asti, jolloin ensimmäiset säästöpankit perustettiin. (Etelä-Karjalan Säästöpankki, 2011a.) Säästöpankkiryhmän strategisia kumppaneita ovat Tietotekniikka- ja tukipalveluyhtiö Oy Samlink Ab, Aktia Pankki Oyj, Aktia Hypoteekkipankki Oyj, Henkivakuutusosakeyhtiö Duo ja Lähivakuutus-ryhmä (Henkivakuutusosakeyhtiö Duo, 2011.)

## **2 ASUNTOLAINAMARKKINAT**

Asuntolainan ottaminen on iso päätös, ja sen vuoksi sitä usein harkitaan pitkään. Asuntolainat ovat poikkeuksetta isoja ja Suomessa tyypillinen uuden asuntolainan laina-aika on nykyisin 20 - 25 vuotta. Silti asuntolaina on käytännössä ainut tapa rahoittaa oma asunto, ellei omaa pääomaa satu olemaan todella merkittäviä määriä. (Omaraha.org, 2011.)

Finanssialan Keskusliiton pankkibarometrissa on ilmennyt, että kotitalouksien halukkuus lainanottoon on kasvussa. Jopa puolet pankkibarometriin haastatelluista pankinjohtajista uskoo kotitalouksien luotonkysynnän lisääntyvän seuraavan vuoden aikana. Verrattuna vuodentakaiseen tilanteeseen luku on suuri, sillä vuosi sitten kasvua odotti vain vajaa kolmannes. (Etelä-Saimaa 2011.)

Vallitsevasta taloustilanteesta huolimatta suomalaiset ottavat yhä runsaasti asuntolainoja. Yleinen työllisyystilanne on parempi kuin esimerkiksi vuosi sitten, ja se tukee osaltaan asuntokauppaa. Lainojen otossa käytetään kuitenkin harkintaa ja lainasummat ovat nyt maltillisempia. (Yle Uutiset 2011.)

Asuntolainat ovatkin lisääntyneet vuoden 2011 ensimmäisen neljänneksen aikana 7 prosenttia vuodentakaiseen verrattuna. Uusia asuntolainoja nostettiin tammi-maaliskuun aikana yhteensä 4 miljardia euroa. Myös kotitalouksien asuntolainakanta nousi lähes 80 miljardiin euroon. Asuntolainakannan kasvu on jatkunut tasaisena viime vuodet. (Tilastokeskus 2011a.)

### **2.1 Henkilöasiakkaan asuntolaina**

Henkilöasiakkaiden rahoituksen ja luottojen tarve vaihtelee elinkaaren ja elämäntilanteiden mukaan. Tavallisin laina on asuntojen rahoittamiseen käytettävät asuntolainat. Asuntolainat ovat Suomessa yleensä pankkien myöntämiä. (Alhonsuo, Nisén, Pellikka 2009, 229.) Asuntolainoja otetaan joko asuntojen ostamista, rakentamista, kunnostusta tai peruskorjausta varten. Asuntolainojen vakuutena on yleensä ostettava asunto. (Kontkanen 2008, 145).

Valtio saattaa rahoittaa asuntolainoja rahastojen kautta laskemalla liikkeelle pitkäaikaisia asunto-obligaatioita, mutta valtion tuki suuntautuu nykyisin yhä



enemmän korkotukeen. Korkotuettu laina myönnetään luottolaitoksen varoista ja valtio maksaa korkotukea, jos sen edellytykset täyttyvät. (Alhonsuo ym. 2009, 229.)

## 2.2 Lainaprosessi

Henkilöasiakas voi hakea lainaa joko pankin konttorissa tai Internetin välityksellä. Lainahakemuksessa kysytään tietoja lainanhakijasta sekä mahdollisesta kanssahakijasta. Lisäksi kysytään myös tietoa lainanhakijan rahankäytöstä: tuloista ja menoista sekä esimerkiksi muista mahdollisista lainoista. Näiden tietojen avulla pankki arvioi asiakkaan lainanmaksukyvyyn. Asuntolainaa haettaessa tarvitaan myös tiedot ostettavasta asunnosta. (Alhonsuo ym. 2009, 232.)

Pankki arvioi asiakkaan antamien tietojen perusteella asiakkaan lainan takaisinmaksukyvyyn ja riskin. Jos katsotaan, että asiakas kykenee hoitamaan hakemansa lainan lyhennyksen ajatellulla tavalla ja lainan vakuudet ovat kunnossa, laina myönnetään. (Alhonsuo ym. 2009, 232.) Vakuuksia voivat olla esimerkiksi kiinteistöt ja osakkeet. Vakuuksia tarvitaan siltä varalta, että lainanottaja ei pystykään maksamaan asuntolainaa takaisin. Silloin lainanmyöntäjä, tässä tapauksessa pankki, voi vaatia velallista myymään vakuudeksi annettua omaisuutta. Takaajalla puolestaan tarkoitetaan henkilöä, joka sitoutuu maksamaan lainan, jos varsinainen lainanottaja ei pysty siihen. (Nettinappi.org 2011.)

Lainanhakijan on hyvä varautua siihen, että lainapäätöksessä voi kestää jonkin aikaa. Lainanmyöntöprosessi mielletään nykyisin kuitenkin yhdeksi kilpailutekijöistä ja sen vuoksi pankit pyrkivät tekemään päätökset nopeasti. Asiakkaan kannalta nopea lainapäätös voi auttaa esimerkiksi halutun asunnon kaupan varmistamisessa. Kuitenkin yleensä alustava lainapäätös kannattaa hankkia jo etukäteen, ennen kuin aikoo tehdä virallisen tarjouksen asunnosta. (Alhonsuo ym. 2009, 232.)

Kun virallinen lainapäätös on tehty, pankin on käytävä luoton ehdot asiakkaan kanssa tarkasti läpi. Asiakkaan allekirjoitukset tarvitaan laina- ja takaisinmaksusopimukseen sekä panttaussopimukseen, jolla esimerkiksi ostettava asunto pantataan lainan vakuudeksi sovituin ehdoin. Asiakkaan kanssa sovitaan myös

lyhennystavasta, ja nykyisin se tarkoittaa melkein aina lainan maksuerien suora-veloitusta asiakkaan tililtä. (Alhonsuo ym. 2009, 233.) Lisäksi asiakas maksaa pankille ainakin toimitusmaksun, järjestelypalkkion ja provision, joista sovitaan erikseen (Nettinappi.org 2011). Joillain pankeilla laina-asiakirjojen allekirjoittaminen on mahdollista nykyisin myös Internet-pankissa (Alhonsuo ym. 2009, 233).

Asiakkaan lainanottopäätökseen voivat vaikuttaa myös lainoihin liittyvät vakuutukset, joita eri pankit tarjoavat. Pankit pyrkivät varsinkin isojen luottojen yhteydessä myymään asiakkaille joko konserniinsa kuuluvan tai yhteistyössä olevan vakuutusyhtiön lainaturvavakuutuksen. Sen tarkoituksena on taata pankin saatavan takaisinmaksu, jos asiakkaan olosuhteissa tapahtuu merkittäviä muutoksia, jotka voivat vaarantaa luoton takaisinmaksun. Tällaisia muutoksia on esimerkiksi kuolema, vakava sairastuminen tai työttömyys. Jotkut lainaturvavakuutukset kattavat lainan takaisinmaksun vain kuoleman yhteydessä, jotkut myös muissa tapauksissa, kuten työttömyystilanteissa. (Alhonsuo ym. 2009, 235.)

Säästöpankit ja Lähivakuutusryhmä perustivat Henkivakuutusosakeyhtiö Duon vuonna 2006 ja omistavat Duon tasa-osuuksin (Henkivakuutusosakeyhtiö Duo, 2011b). Henkivakuutusosakeyhtiö Duo tarjoaa Etelä-Karjalan Säästöpankin asiakkaille lainaturvaa, joka on jaettu laajaan lainaturvaan ja peruslainaturvaan. Laaja lainaturva kattaa turvan pysyvän työkyvyttömyyden tai tapaturmaisen työkyvyttömyyden, kuoleman sekä työttömyyden varalta. Peruslainaturva kattaa tapaturmaisen pysyvän haitan sekä kuoleman varalta. (Etelä-Karjalan Säästöpankki, 2011c.)

Vakuutusten lisäksi pankit tarjoavat luottoihin liittyviä erityistuotteita, jotka toimivat kilpailuetuna. Tällaisia ovat esimerkiksi korkokatto ja käänteinen asuntolaina. (Alhonsuo ym. 2009, 236.) Asuntolainan kustannukset vaihtelevat pankki-kohtaisesti, ja siksi onkin luotonhakijan kannalta tärkeää kilpailuttaa asuntolaina useammassa pankissa ja pyytää mukaan kirjallisia lainatarjouksia kotiin tutkittavaksi (Linnainmaa & Palo 2007, 84).

### **2.3 Asuntolainan hakemisessa huomioitavat tekijät**

Asuntolainaa haettaessa täytyy ottaa huomioon sen pitkäaikaisen sitovuuden lisäksi myös lukuisia muita seikkoja. Asuntolainan saaminen edellyttää moitteettomia luottotietoja sekä riittäviä vakuuksia. Tämän lisäksi on pystyttävä todistamaan, että kotitalouden tulojen ja menojen jälkeen jää riittävästi rahaa myös lainanlyhennyksen takaisinmaksuun. (Omaraha.org 2011.)

Asuntolainasta maksetaan lainan myöntäjälle korkoa. Korkotasoa vaihtelee ja se tarkistetaan yleensä vuosittain. Kuitenkin esimerkiksi 3 tai 6 kuukauden Euriboriin sidottaessa korko tarkistetaan useammin. Moni pankki tarjoaa myös Prime-korkoon sidottuja lainoja, joka on siis pankin oma viitekorko, jonka odotukset perustuvat odotettavissa olevaan markkinakorkojen kehitykseen, inflaatio-odotuksiin sekä talouden yleisiin kehitysnäkymiin. Asuntolainojen kustannukset vaihtelevat kuitenkin paljon pankeittain, sillä pankki perii varsinaisen viitekoron lisäksi myös marginaalia, joka vaihtelee huomattavasti. (Wikipedia 2011.)

Etelä-Saimaan 15.7.2011 mukaan asuntolaina tulee kallistumaan tulevaisuudessa. Pankeilla on jo nyt paineita nostaa korkomarginaalia. Kuitenkin kova kilpailu asuntolainamarkkinoilla estää pankkien liian suuren korkomarginaalin noston. Etelä-Karjalassa pankkien korkomarginaaleissa ei ole kovin suurta eroa. (Etelä-Saimaa 2011.) Pekka Ryynäsen (Etelä-Karjalan Säästöpankki) mukaan ihmisten asuntolainapäätöksissä vaikuttaa kuitenkin voimakkaammin asunnon tarve kuin vallitseva korkotasoa ja sen muutokset. (Paulamäki 2011.)

Suomen pankin ennakkotietojen mukaan kotitaloudet ottivat toukokuussa 2011 runsaasti uusia asuntolainoja. Otettujen asuntolainojen yhteissumma on lähes 2,3 miljardia euroa. Kaiken kaikkiaan kotitalouksien asuntolainakanta kasvoi toukokuussa 6,7 prosenttia vuotta aiemmasta. Yhteensä kotitalouksilla oli toukokuun lopussa 78 miljardia euroa asuntolainoja. (STT 2011a.)

### **2.4 Asuntolaina Etelä-Karjalan Säästöpankissa**

Säästöpankki tarjoaa asiakkaan tarpeisiin sopivan asuntolainan. Asuntolainaa voi saada uuden asunnon hankintaan ja vanhan peruskorjaukseen. Asiakas saa mahdollisuuden lyhennysvapaisiin kuukausiin ja turvaa lainan takaisinmaksuun.

Lainaneuvotteluissa suunnitellaan yhdessä, millainen asuntolaina on asiakkaalle sopivin, sekä sovitaan asuntolainan määrästä ja lainaehtoista. (Etelä-Karjalan Säästöpankki 2011d.)

Etelä-Karjalan Säästöpankki mitoittaa asiakkaan asuntolainan siten, että asiakas pystyy suoriutumaan lyhennyksistä. Ottamalla Säästöpankin asuntolainan asiakas saa mahdollisuuden lyhennysvapaisiin kuukausiin ja voi tarvittaessa sisällyttää lainaa myös asunnon remontointiin. Lisäksi asiakas saa turvaa lainan takaisinmaksuun kiinteän koron, lainaturvan ja korkokaton kautta. (Etelä-Karjalan Säästöpankki 2011d.)

## **2.5 Asuntolainojen markkinointi Etelä-Karjalan Säästöpankissa**

Asiakkaiden päätös pyytää pankilta asuntolainatarjousta johtaa juurensa myös markkinointiin. Etelä-Karjalan Säästöpankissa markkinointi hoidetaan pääasiallisesti Säästöpankkiliiton kautta. Etelä-Karjalan Säästöpankin mainoksia näkyy mediassa esimerkiksi tv-mainoksina, radiomainoksina sekä lehtimainoksina. Verkkosivuilla on erilaisia asuntolainaan liittyviä bannereita, joista pääsee esimerkiksi täyttämään asuntolainahakemusta, sekä saamaan tietoa asuntolainasta.

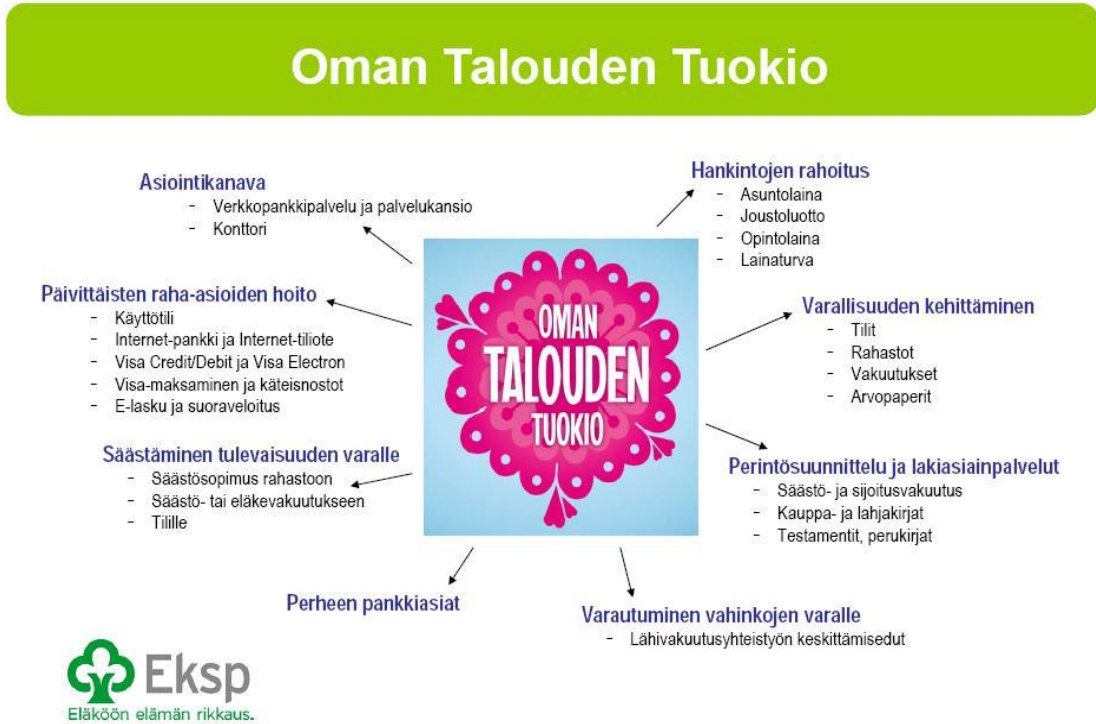
# **3 ASIAKKUUDENHOITOMALLI ETELÄ-KARJALAN SÄÄSTÖPANKISSA**

Asiakkuudenhoitomalli tukee liiketoiminnan tavoitteiden saavuttamista. Se sisältää kilpailustrategioihin, asiakkuusstrategioihin ja -tavoitteisiin liittyvää tietoa. Asiakkuudenhoidolla vaikutetaan asiakastyytyvyyteen. Tätä varten on kehitetty Etelä-Karjalan Säästöpankin asiakkuudenhoitomalli ASKEL.

## **3.1 Työväline asiakaskohtamisissa**

Säästöpankeilla on oma sovellus, Oman Talouden Tuokio, jota käytetään asiakaskohtamisissa. Oman Talouden Tuokiossa käydään läpi asiakkaan koko talous vaihe vaiheelta ja pyritään löytämään oikeanlaiset palvelut. Säästöpankkien Oman Talouden Tuokio on kehitetty mahdollistamaan asiakaskohtaamisten

erilaisuus verrattuna kilpailijoihin. Sillä vahvistetaan ASKEL-mallin mukaista säästöpankkikokemusta ja selvitetään asiakkaan kokonaistilanne sekä pyritään löytämään sopivat tuotteet ja palvelut. (Saloranta 2011, 14.)



Kuva 1 Oman talouden tuokio

Asiakas voi varata ajan räätälöityyn tapaamiseen eli Oman Talouden Tuokioon, jossa oma talous käydään läpi vaihe vaiheelta asiantuntijan kanssa. Oman Talouden Tuokio muodostaa asiakkaalle visuaalisen kokonaiskuvan omasta taloudesta graafisten pylväiden ja piirakoiden muodossa. Palvelu on ollut menestys. Oman Talouden Tuokio valittiin Hopeahuipuksi graafisen muotoilun ja mainonnan Vuoden Huiput 2010 –kilpailussa. Se valittiin yhdeksi Suomen parhaimmista palvelumuotoilutuotteista. Yhdeksi palkintoperusteeksi mainittiin muun muassa henkilökunnan ja asiakkaiden välisen vuorovaikutuksen lisääntymisen tavoittelu. (Etelä-Karjalan Säästöpankki 2011e.)

### 3.2 Pankkitoiminta tulevaisuudessa

Finanssiala on ennennäkemättömän muutoksen keskellä. Muutosten suuntaa on ennalta vaikea ennustaa, mutta siihen vaikuttavat tekijät ovat yleisesti tie-

dossa. Esimerkiksi väestön ikääntyminen ja teknologian kehitys luovat aivan uusia suuntia finanssialan kehitykselle. Myös talouden näkymät, vuoden 2008 finanssikriisistä toipumisen jälkityöt ja globalisaatio aiheuttavat haasteita. Asiakastarpeiden muutokset yhdessä kiristyvän kilpailun kanssa luovat muutoksia, joiden vauhtia on mahdotonta ennustaa. (Finanssialan keskusliitto 2011.)

Tekesin selvityksen mukaan finanssitoimialan kansainvälistymisestä, viimeaikaisten talouden mullistumisten ja alan rakennemuutosten vuoksi alan toimijoihin kohdistuu suuria muutos- ja uudistamispaineita. Selvityksen mukaan suomalaisen finanssitoimialalla toimijan edellytykset menestykseen ja kasvuun ovat mm. luottamus, osaaminen, verkostot ja kumppanuudet sekä globaali eksistenssi eli kansainvälisillä markkinoilla toimiminen. (TEKES 2009.)

## **4 CASE ETELÄ-KARJALAN SÄÄSTÖPANKKI**

Etelä-Karjalan Säästöpankki saa muun muassa kolmen eri kanavan, Internet-sivujen, Internet-pankin ja puhelinajanvarauksen kautta asiakkailta tulevia yhteydenottoja, jotka liittyvät asuntolainoihin. Tässä tutkimuksessa tarkastellaan yhteydenottojen määrällistä jakautumista näiden palvelukanavien kesken 1.4.-31.5.2011 välisenä aikana ja tutkitaan, mitä kautta tulevat yhteydenotot johtavat todennäköisimmin asuntolainan ottamiseen Etelä-Karjalan Säästöpankista. Tuloksia tarkasteltaessa on huomioitava, että yhteydenottoja on tapahtunut seurantajakson aikana mahdollisesti myös ohi seurannan ja tämän vuoksi tuloksia ei voida pitää täysin luotettavina.

### **4.1 Tutkimuksen tavoite**

Tämän asiakastutkimuksen tavoitteena on selvittää, miten asuntolainoihin liittyvät yhteydenotot jakautuvat eri palvelukanavien välillä. Tarkoitus on selvittää, mitä kanavaa pitkin tulee eniten yhteydenottoja ja mitä kanavaa pitkin puolestaan vähiten. Lukumääriä on tarkoitus analysoida sekä käydä läpi mahdollisesti niihin vaikuttavia tekijöitä. Lisäksi tarkoituksena on myös huomioida palvelukanavien ohi tapahtuvat yhteydenotot sekä eritellä, mitä muita kanavia pitkin yhteydenottoja voi tulla.

## **4.2 Tutkimuksen toteutus**

Tutkimuksen aineisto eli asuntolainayhteydenottojen määrä on kerätty pankin tilastoista Internet-pankin ja Internet-sivujen osalta. Puhelinajanvarauksessa on ollut erillinen lomake, johon ajanvarauksessa työskentelevät toimihenkilöt ovat kirjanneet puhelimitse tulleet yhteydenotot seurantajakson aikana.

Tutkimus toteutetaan, jotta Etelä-Karjalan Säästöpankki saisi yhtenäisen kuvan siitä, mitä kautta asiakkaat ottavat pankkiin yhteyttä asuntolaina-asioissa. Etelä-Karjalan Säästöpankki saa uusia ajatuksia siitä, mitä palvelukanavia pitäisi kehittää esimerkiksi asuntolainamarkkinointiin.

Tulosten tueksi toteutettu rahoitusneuvottelijoiden haastattelu on tehty teema-haastatteluna. Teemahaastattelulla tarkoitetaan tiedonkeruumuotoa, jolloin esiin nostettavat teemat on ennalta käsin pohdittu ja määritetty. Teemahaastattelun etu on, että kerättävä aineisto rakentuu aidosti haastateltavan henkilön kokemuksista ja mielteistä. (Tilastokeskus 2011.) Tähän opinnäytetyöhön sisällytyssä teemahaastattelussa on haastateltu kahta Etelä-Karjalan Säästöpankissa työskentelevää henkilöä. Toinen työskentelee esimiestehtävissä ja toinen asiantuntijatehtävissä. Molemmat haastatelluista kohtaavat asiakkaita rahoitusneuvotteluissa.

## **4.3 Yhteydenottokanavat**

Tässä osiossa esitellään kolme yhteydenottokanavaa, joita on seurattu tämän tutkimuksen seurantajakson aikana. Lisäksi kerrotaan miten näitä yhteydenottokanavia voidaan hyödyntää, sekä miten niitä pitkin tulevat yhteydenotot käsitellään Etelä-Karjalan Säästöpankissa.

### **4.3.1 Internet-sivut**

Etelä-Karjalan Säästöpankin Internet-sivuilla on asuntolainahakemus (Kuva 3), jonka avulla lainahakemuksen voi lähettää sähköisesti suoraan pankkiin. Pankin rahoitusneuvottelijat käsittelevät asuntolainahakemukset pankin konttoreissa. Asiakkaaseen otetaan yhteyttä puhelimitse, kirjeitse tai sähköpostitse mahdollisuuksien mukaan nopealla aikataululla.

**Asuntolainahakemus**Sulje Sivuoheje 

VAIHEET: 1. Hakutiedot &gt; 2. Kanssahakija &gt; 3. Tulo- ja menoarvio &gt; 4. Lainat &gt; 5. Vakuus &gt; 6. Käsitteilytiedot &gt; 7. Valmis

\*Tähdellä merkityt kentät ovat pakollisia

### Hakijan tiedot

Etunimi: \*

Sukunimi: \*

Henkilötunnus: \*

Jakeluosoite:

Postinumero: \*

Postitoimipaikka: \*

Sähköpostiosoite:

Puhelin, koti: \* (Yksi puhelinnumero on pakollinen)

Puhelin, työ:

Matkapuhelin:

Sivillisääty: \* Valitse yksi

Huollettavien lukumäärä: \*

### Lainan kanssahakija

Lainalla on kanssahakija:

### Työtiedot

Ammatti: \*

Työnantaja: \*

Työnantajan puhelin: \*

Työnantajan osoite:

Työsuhteen laatu: \* Valitse yksi

Työsuhteen alkamispäivä: \*

Työsuhteen loppumispäivä:

### Asuminen

Asumismuoto: \* Valitse yksi

Asunut nykyisessä asunnossa: \*  v

Kuva 2 Asuntolainahakemus



Internet-sivuilla on myös yhteydenottolomake (Kuva 4), jota kautta pankkiin voi ottaa yhteyttä asuntolaina-asioissa. Yhteydenottopyyntöä sekä asuntolainahakemusta käyttävät todennäköisimmin henkilöt, jotka eivät ole vielä Etelä-Karjalan Säästöpankin asiakkaita. Kuitenkin on mahdollista, että jo olemassa olevat asiakkaat käyttävät myös näitä yhteydenottovälineitä asuntolaina-asioissa. Verkkosivujen kautta tapahtuvaan yhteydenottoon niin uusilla kuin olemassa olevilla asiakkailla vaikuttaa varmasti verkkosivuston toimivuus; onko sivusto selkeä, löytyykö lainahakemus tai yhteydenottopyyntölomake helposti,



onko sähköiset lomakkeet helppo täyttää ja niin edelleen. Verkkosivuston yleisilme vaikuttaa myös osaltaan yhteydenottopäätöksen syntymiseen.


Yksityisasiakkaat » Yhteydenotto


## Yhteydenottopyyntö

Sulje   
Sivuoheje 

Kerro meille asiat, joista olet kiinnostunut kuulemaan lisää. Lähetä tästä meille yhteydenottopyyntö, niin olemme sinuun pikimmiten yhteydessä. Jos olet jo säästöpankin asiakas, voit lähettää viestin suoraan omaan konttoriisi myös kirjautumalla verkkopankkiin ja lähettämällä viestin verkkopankin viestipalvelun kautta.


\* Tähdellä merkityt kentät ovat pakollisia


Valitse yhteydenoton aihe: \* Asuntolaina 

Kirjoita viesti: 


1000 merkkiä jäljellä

Nimi: \*

Valitse konttori, jonne yhteydenottopyyntö lähetetään: \* Valitse yksi 

Valitse yhteydenottotapa: \* Valitse 

Puhelin tai sähköpostiosoite: \*

Valitse halutessasi yhteydenottoaika: Valitse yksi 

Olen Säästöpankin asiakas: \*  Kyllä  En

**TYHJENNÄ KENTÄT** **LÄHETÄ**

Kuva 3 Yhteydenottopyyntö

### 4.3.2 Internet-pankki

Vain Etelä-Karjalan Säästöpankin asiakkaat voivat käyttää Internet-pankkia. Internet-pankkiin tulee sekä kirjautua että tunnistautua avaintunnuslistan avulla. Internet-pankkipalvelun kautta on mahdollista täyttää asuntolainahakemus (Kuva 1) tai ottaa suoraan yhteyttä pankkiin palvelukansioviestin avulla. Internet-pankista löytyy myös sama yhteydenottopyyntölomake (Kuva 2) kuin Etelä-Karjalan Säästöpankin Internet-sivuilta. Koska verkkopankkiin täytyy kirjautua henkilökohtaisilla pankkitunnuksilla, on asiakas ikään kuin tunnistettu tätä kautta. Yhteys on myös suojattu, ja tämän vuoksi pankki voi vastata asiakkaan viestiin suoraan Internet-pankin kautta jättämällä asiakkaalle viestin henkilökohtaiseen palvelukansioon. Internet-pankin kautta lähetettävä lainahakemus tulee jo olemassa olevalta asiakkaalta.

### **4.3.3 Puhelinajanvaraus**

Etelä-Karjalan Säästöpankki hoitaa itse keskitetysti puhelinajanvarauksen Back Officessa. Siellä työskentelee kolme, joista pääasiallisesti yksi hoitaa ajanvarauksia. Ihmiset voivat soittaa pankin ajanvarausnumeroon 0207 640 700, ja varata asuntolainaneuvotteluun ajan. Ajanvaraukseen tulee myös yleisiä tiedusteluita uusista asunto-lainoista. Ajanvarausnumerossa toimihenkilö varaa asiakkaalle ajan asuntolainaneuvotteluun. Puhelinajanvarauksessa puhelimeen vastaavan toimihenkilön ammattitaito korostuu. Puhelimeen vastaaja antaa ensimmäisen kuvan yrityksestä uudelle asiakkaalle tai vahvistaa aiemmin syntynyttä kuvaa vanhalle asiakkaalle ja myötävaikuttaa asiakkaan päätökseen varata aika asuntolainaneuvotteluun.

### **4.4 Tulokset**

Työn tulokset kertovat miten asuntolainayhteydenotot jakautuvat eri palvelukanavien välillä. Tulosten myötä saatiin selville, mitä kanavaa pitkin tulee eniten yhteydenottoja ja mitä kanavaa pitkin puolestaan vähiten. Lisäksi huomioitiin palvelukanavien ohi tapahtuvat yhteydenotot sekä eriteltiin, mitä muita kanavia pitkin yhteydenottoja voi tulla.

Asuntolaina-asiakkaat voivat ottaa Etelä-Karjalan Säästöpankkiin yhteyttä myös käyttämällä monia muita kanavia. On mahdollista esimerkiksi soittaa suoraan rahoitusneuvottelijalle ja varata hänelle aika asuntolainaneuvotteluun tai käydä konttorissa varaamassa aika lainaneuvotteluun. Lisäksi on mahdollista esimerkiksi lähettää rahoitusneuvottelijalle sähköpostia asuntolaina-asioissa. Myös soittamalla Etelä-Karjalan Säästöpankin ulkoistettuun puhelinvaihteeseen pääsee sopimaan rahoitusneuvottelijan kanssa mahdollisesta asuntolainaneuvottelusta. Tämänkaltaisia pankkiin tulevia yhteydenottoja ei ole otettu huomioon tässä tutkimuksessa.

Tutkimuksen aikana tuli myös esille useita Etelä-Karjalan Säästöpankille hyödyllisiä asioita ja tuloksia, joita tähän tutkimusraporttiin ei voitu sisällyttää liikesalaisuuden vuoksi.

## 5 YHTEENVETO JA PÄÄTELMÄT

Tässä osiossa pohdin tämän opinnäytetyön onnistumista ja omaa oppimistani opinnäytetyöprosessin aikana. Lisäksi kerron työn rakentumisesta sekä palaan hieman johdannossa esitettyyn tutkimusongelmaan.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli muodostaa Etelä-Karjalan Säästöpankille kokonaiskuva pankkiin tietynä ajanjaksona kolmea eri palvelukanavaa pitkin tulevista asuntolainayhteydenotoista. Tutkimuksessa seurattiin näiden yhteydenottojen määrällistä jakautumista eri palvelukanavien kesken sekä esimerkiksi sitä, kuinka paljon yhteydenottajista oli pankin vanhoja ja paljon uusia asiakkaita.

Koska asuntolainayhteydenottojen seurantajaksolla seurattiin vain kolmea palvelukanavaa eli puhelinajanvarausta, Internet-sivuja ja Internet-pankkia, haluttiin tässä opinnäytetyössä myös havainnollistaa, kuinka paljon asuntolainoihin liittyviä yhteydenottoja tapahtuu näiden kanavien ulkopuolella. Asuntolainasiakkaat voivat esimerkiksi ottaa yhteyttä Etelä-Karjalan Säästöpankkiin sähköpostilla ja soittamalla ulkoistettuun puhelinvaihteeseen. Myös ajanvaraus konttorissa käymällä on yhteydenottotapa, jota tässä tutkimuksessa ei ole huomioitu.

Opinnäytetyössä saatiin hyvin vastauksia johdannossa esitettyihin tutkimusongelman keskeisiin kysymyksiin. Pankin toimihenkilöiden teemahaastattelu toimi hyvin tutkimuksen tulosten tukena ja antoi uusia näkökulmia aiheista. Opinnäytetyö asetti sille suunnitellut tavoitteet

Opinnäytetyötä tehdessäni mieleen tuli myös muutamia mahdollisia jatkotutkimuksia työn aihetta sivuten. Mielenkiintoista olisi esimerkiksi saada tietää, kuinka erilaiset muuttajat vaikuttavat asuntolainan ottamiseen. Millä tavalla esimerkiksi asuntolainan hakijan nykyinen asumismuoto vaikuttaa asuntolainan ottamiseen? Ottavatko esimerkiksi vuokra-asunnoissa asuvat pankin asiakkaat eniten asuntolainoja vai koostuuko pankin asuntolainan ottajat pääosin omistusasunnon vaihtajista? Lisäksi voisi tutkia myös uusien asuntolainojen ottajien ikäjakauman. Näiden asioiden selvittäminen voisi osaltaan auttaa asunto-

lainamarkkinoinnin kohdistamista oikealle kohderyhmälle ja tehdä siitä entistä helpompaa.

Opinnäytetyön tekeminen sisälsi mielestäni sopivasti haastetta. Suoranaista aiheeseen liittyvää lähdemateriaalia ei juuri ollut, mikä asetti osaltaan oman haasteensa. Esimerkiksi kilpailijoiden tilanteesta olisi ollut mielenkiintoista saada enemmän tietoa, mutta tiedot ovat ymmärrettävästi salaisia. Asuntolainoihin ja niiden ottamiseen liittyvää materiaalia puolestaan on olemassa loputtomasti, ja olikin tärkeää huolehtia, ettei opinnäytetyö lähde sivuraiteille.

Koko opinnäytetyöprosessi Saimaan ammattikorkeakoulussa oli mielenkiintoinen. Toivon, että tästä työstä on hyötyä niin toimeksiantajalle kuin muillekin lukijoille.

## **KUVAT**

Kuva 1 Oman talouden tuokio, s. 13

Kuva 2 Asuntolainahakemus, s. 16

Kuva 3 Yhteydenottopyyntö, s. 17

## LÄHTEET

Alhonsuo, S. & Nisén, A. & Pellikka, T. 2009. Finanssitoiminnan käsikirja. Helsinki: Hakapaino Oy.

Etelä-Karjalan Säästöpankki. 2011a. Yli 130 vuotta pankkitoimintaa. [https://www.saastopankki.fi/eksp/c/document\\_library/get\\_file?uuid=e4dd4f8e-442c-452c-ba8c-828754e16d88&groupId=4108](https://www.saastopankki.fi/eksp/c/document_library/get_file?uuid=e4dd4f8e-442c-452c-ba8c-828754e16d88&groupId=4108) (Luettu 27.3.2011)

Etelä-Karjalan Säästöpankki. 2011b. Tervetuloa Etelä-Karjalan Säästöpankkiin. <https://www.saastopankki.fi/eksp/paikallinen-pankkisi?o=90> (Luettu 27.3.2011)

Etelä-Karjalan Säästöpankki. 2011c. Koti ja asuminen. [https://www.saastopankki.fi/eksp/koti-ja-asuminen;jsessionid=Nlu\\_FBcqNGFlp\\_SkBgcpDwt](https://www.saastopankki.fi/eksp/koti-ja-asuminen;jsessionid=Nlu_FBcqNGFlp_SkBgcpDwt) (Luettu 16.7.2011)

Etelä-Karjalan Säästöpankki. 2011d. Asuntolaina asunnon hankintaan ja peruskorjaukseen. <https://www.saastopankki.fi/first/?lid=/4681/54&gid=4681&tag=tuote&height=350&width=900> (Luettu 27.3.2011)

Etelä-Karjalan Säästöpankki. 2011e. Säästöpankin Oman Talouden Tuokio valittiin Hopeahuipuksi. <https://www.saastopankki.fi/tiedotteet?articleId=12521176&year=2011> (Luettu 22.10.2011)

Etelä-Karjalan Säästöpankki. 2011h. Vuosikertomus 2010. [https://www.saastopankki.fi/eksp/c/document\\_library/get\\_file?uuid=d9b2f5da-cb36-41f5-8ef1-6310a587ada2&groupId=4108](https://www.saastopankki.fi/eksp/c/document_library/get_file?uuid=d9b2f5da-cb36-41f5-8ef1-6310a587ada2&groupId=4108) (Luettu 27.10.2011)

Etelä-Saimaa. 2011. Asuntolaina kallistuu. Etelä-Saimaa 15.7.2011.

Finanssialan keskusliitto. 2011. Finanssialan tulevaisuuden kyvykkyydet väliraportti.

Henkivakuutusosakeyhtiö Duo. 2011. Omistajat ja palveluverkosto. <http://www.henkiduo.fi/duo/yhteistyokumppanit> (Luettu 22.10.2011)

Henkivakuutusosakeyhtiö Duo. 2011b. Toimintaperiaatteet. <http://www.henkiduo.fi/duo/toimintaperiaatteet> (Luettu 22.10.2011)

Kontkanen, E. 2008. Pankkitoiminnan käsikirja. Vammala: Vammalan kirjapaino Oy.

Linnainmaa, L. & Palo, M. 2007. Asunnonhankintaopas. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.

- Nettinappi.org. 2011. Lainan ottaminen.  
<http://www.nettinappi.fi/tietoalue/raha-asiat/rahanlainaaminen/lainan-ottaminen/>  
(Luettu 10.10.2011)
- Omaraha.org. 2011. Asuntolaina.  
<http://www.omaraha.org/asuntolaina/> (Luettu 27.3.2011)
- Paulamäki, K. 2011. Asuntolainan korkomarginaali nousee tuntuvasti lähiaikoina. Etelä-Saimaa 15.7.2011.
- Salminen, H. 2011. Säästöpankkiryhmän asiakaslähtöinen tavoitettavuus.
- Saloranta, S. 2011. Oman talouden tuokio – askel kohti myyntiä. Opinnäytetyö 2011 Turun ammattikorkeakoulu.
- STT. 2011a. Asuntolainat hyvin kaupaksi toukokuussa. Etelä-Saimaa 1.7.2011.
- STT. 2011b. Kotien valmius lainanottoon ja sijoituksiin kasvaa. Etelä-Saimaa 22.3.2011
- TEKES. 2009. Hiipuva haarakonttori vai globaali suunnannäyttävä? Finanssialan toimialakatsaus 2009 (tekijänä myös Deloitte).
- Tilastokeskus. 2011a. Asuntolainat lisääntyneet.  
<http://www.asuntolaina.co/asuntolainat/asuntolainat-lisaantyneet/> (Luettu 24.9.2011)
- Tilastokeskus. 2011b. Teemahaastattelu  
<http://www.stat.fi/virsta/tkeruu/04/03/>
- Yle Uutiset. 2011. Suomalaiset ottavat yhä reilusti asuntolainoja.  
<http://www.asuntolaina.co/asuntolainat/yle-suomalaiset-ottavat-yha-reilusti-asuntolainoja/> (Luettu 24.9.2011)
- Wikipedia. 2011. Asuntolaina.  
<http://fi.wikipedia.org/wiki/Asuntolaina> (Luettu 27.3.2011)