



## **Rahoitusneuvottelijan työnkuva**

Nina Kärnä

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Amk-opinnäytetyö

2022

Liiketalouden tutkinto

## Tiivistelmä

**Tekijä(t)**

Nina Kärnä

**Tutkinto**

Tradenomi

**Opinnäytetyön nimi**

Rahoitusneuvottelijan työnkuva.

**Sivu- ja liitesivumäärä**

41

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvata aloittavan rahoitusneuvottelijan oppimisen matkaa. Opinnäytetyön tekijällä ei ole aikaisempaa työkokemusta finanssialalta. Opinnäytetyön tavoitteena oli oppia ja syventää rahoitusalan eri kokonaisuuksia mahdollistaen ammatillisen kehittymisen opinnäytetyön päätteeksi.

Opinnäytetyön menetelmänä käytettiin päiväkirjaraportointia 15.11.2021-21.1.2022 väliseltä ajalta. Viikoilla 1–5 käytiin läpi rahoitusneuvottelijan koulutuksessa esille tulleita aiheita ja 6–10 käytiin läpi työssäoppimista ottaen koulutuksen opit käyttöön. Joka raportointiviikon lopussa analysoitiin kulunut viikko.

Opinnäytetyön sisältöä ei rajattu etukäteen, vaan tarkoituksena oli mennä koulutuksen aikataulun ja sisällön mukaisesti. Työn keskeisiä tietoperustoja olivat finanssialan erilaiset lainsäädännöt ja viranomaisohjeistukset. Opinnäytetyössä kuvattiin finanssialan rahoitusperusteita. Näkökulmaa haettiin myös asiakaspalvelun ja myynnin osalta, joka kuuluu rahoitusneuvottelijan työnkuvaan.

Opinnäytetyö eteni suunnitelman mukaisesti. Päiväkirjaraportointi koettiin oikeaksi menetelmäksi työnaloitusta varten. Raportoinnin avulla työntekijä pystyi syventää oppimaansa ja ymmärtämään asiakokonaisuuksia paremmin. Raportointi koulutuksen aiheista vauhditti oppimista ja siitä oli hyötyä työnaloituksessa. Työntekijän tietoperusta kehittyi joka viikko ja raportoinnin lopussa hänellä oli perustaso hallussa. Työntekijä tulee tarvitsemaan vielä tukea työssään, mutta opinnäytetyö kehitti osaamista tavoitteen mukaisesti.

**Asiasanat**

Asuntoluotto, luotonantajan vastuu, luottokelpoisuus, rahoituslaitokset, finanssiala

## Sisällys

1 Johdanto .....	1
2 Lähtötilanteen kuvaus .....	3
Oman nykyisen työn analyysi .....	3
Sidosryhmät työpaikalla .....	5
Vuorovaikutustaidot työpaikalla .....	7
3 Päiväkirjaraportointi.....	8
Viikko 1 .....	8
Viikko 2 .....	13
Viikko 3 .....	19
Viikko 4 .....	24
Viikko 5 .....	24
Viikko 6 .....	28
Viikko 7 .....	30
Viikko 8 .....	33
Viikko 9 .....	33
Viikko 10 .....	36
4 Pohdinta ja menetelmät.....	39
Lähteet .....	40

## 1 Johdanto

Aloitin alkusyksystä rahoitusneuvottelijana rahoitusalan yrityksessä. Minulla ei ollut aikaisempaa työkokemusta rahoitusosalta, joten olen joutunut opettelemaan kaiken alusta saakka. Opinnäytetyön tarkoituksena on seurata minun oppimiseni matkaa. Yritys, jossa työskentelen, tarjoaa asiakkailleen päivittäisasiointi palveluita, rahoituspalveluita, säästämisen ja sijoittamisen palveluita, yrityspalveluita sekä lakimiespalveluita. Yritys on suuri ja toimipisteitä on ympäri Suomea. Yrityksessä tehdään paljon yhteistyötä eri osastojen sekä sidosryhmien kanssa. Rahoitusneuvottelijan työnkuva sisältää lainahakemuksien käsittelyä, lainaneuvotteluita, laina-asiakirjojen tekemistä sekä lainan nostamista. Lisäksi työhön kuuluu asiakkaiden turvaamis- ja säästämiskäytännöt. Työ on vaativaa ja työntekijöiden työtä säätelee tarkasti laki sekä viranomaisohjeistukset.

Minulla alkoi marraskuun puolella välissä syventävä koulutus rahoitusneuvottelijan työhön, jonka pituus oli viisi viikkoa. Koulutuksen jälkeen minulla alkoivat asiakastapaamiset. Pidän päiväkirjaraportointia 15.11.2021- 21.1.2022 välisellä ajalla. Minulle oli heti selvää, että tulen tekemään opinnäytetyön päiväkirjamenetelmänä. Tiesin, että tämä menetelmä tukisi oppimistani parhaiten. Tavoitteenani oli kirjoittaa päivittäin koulutuksen aiheita ylös sekä mitä olen päivittäin oppinut. Viikon lopussa kirjoitin analyysin koko viikosta sekä etsin tietoperustan oppimilleni asioille. Pyrin myös joka viikko asettamaan itselleni tavoitteita seuraavalle viikolle. Tietoperustan etsiminen auttoi minua syventämään jokaista aihetta ja ymmärsin tarkemmin mistä lakivaatteet ja viranomaisohjeistukset tulevat. Viikkoanalyysin avulla pääsin vielä uudelleen kertaamaan viikon aiheita. Päiväkirjaraportointi jakautui kahteen osaan. Viikoilla 1–5 kävin läpi koulutuksen aiheita ja kirjoitin niistä tietoperustaa. Viikoilla 6–10 raportoin mitä olen oppinut asiakastapaamisissa ja miten valmennuksessa käytyt asiat ovat auttaneet minua.

En etukäteen rajannut aihealueita, sillä halusin käsitellä koulutuksessa esille tulleita aiheita. Koko opinnäytetyön tavoitteena oli auttaa minua oppimaan rahoitusalan eri osa-alueet paremmin ja sisäistämään kaikki koulutuksessa käsitellyt aiheet, jotta pystyn itsenäisesti työskentelemään ja neuvomaan asiakkaita. Tämä oli tärkeää minulle, sillä minulla ei ole aikaisempaa kokemusta alalta. Halusin itseni vuoksi, että minulla on todella hyvä tietoperusta, ennen kuin alan käymään asiakastapaamisia. Koen, että mitä enemmän tietoa minulla on, sitä itsevarmempi pystyn asiakaskohtaamisissa olemaan ja pystyn tekemään työni hyvin heti alusta lähtien.

Odotin päiväkirjaraportoinnilta ammatillista kehittymistä viikko viikolta. Raportoinnin aikana huomasin, että päivittäinen asioiden ylös kirjaaminen auttoi minua muistamaan paremmin pääkohdat eri aihealueista. Koulutuksen aiheet olivat sisällöllisesti todella laajoja ja täynnä

yksittäisiä yksityiskohtia. Koulutuksen aikana ymmärsin, että tärkeintä oli muistaa yleisesti tärkeimmät pääkohdat ja ymmärtää aihe yleisellä tasolla. Työssäoppimisviikoilla pääsin oikeasti käyttämään tätä tietoperustaa käytännössä. Pääsin analysoimaan tarkemmin onnistumiseni asiakaskohtaamisissa ja mihin asioihin minun tulisi kiinnittää tarkemmin huomiota sekä mitkä asiat koen haasteellisina.

Lähdemateriaaleissa nojasin paljon Antti Makkosen kirjoittamaan teokseen Asunto- ja kuluttajarahoitus. Teoksessa käsiteltiin lainsäädäntöä, viranomaisohjeita, luotonannon perusedellytyksiä sekä luoton myöntämisen prosessia kokonaisuudessaan. Lisäksi käytin lähteinä lainsäädäntöä sekä finanssivalvontaa. Asiakaskohtaamisia varten halusin tuoda myös asiakaspalvelun sekä myyntityön näkökulmaa esille, joten käytin lähteinä Raija Marckwortin teosta Ole hyvä asiakaspalvelija vaativissa tilanteissa ja Kukka-Maaria Flinckin, Tinka Kerttulan, Anna-Maija Nordlingin ja Veera Raution kirjoittamaa teosta nimeltä asiakaspalvelun ammattilaiseksi. Tämän lisäksi käytin lähteenä Jarkko Niemen ja Johanna Vuoren kirjoittamaa teosta Myyntityö vuorovaikutuksena. Minulle oli tärkeää ottaa opinnäytetyössä huomioon finanssialan rahoituksen puoli, mutta myös asiakaspalvelu ja siihen liittyvät alueet, jotka valmistaisivat minua parhaalla mahdollisella tavalla asiantuntevaksi rahoitusneuvottelijaksi.

Keskeisimmät opinnäytetyön teemat ovat kuluttajansuojalaki, asuntoluottodirektiivi, asuntolainakatto, luotonmyöntämisen perusedellytykset, ASP-tili sekä ASP-korkotukilaina, vakuudet ja turvaamisen sekä säästämisen palvelut. Työni sisältää paljon asiakkaiden palvelemista, joten halusin myös sisällyttää teemoihin asiakaspalvelun erilaiset tilanteet, jotka auttavat minua asiakaskohtaamisissa.

## 2 Lähtötilanteen kuvaus

### Oman nykyisen työn analyysi

Rahoitusneuvottelijan työnkuvaan kuuluu asiakkaiden lainahakemuksien käsittelyä, asiakastapaamisia, lainapäätösten tekemistä, laina-asiakirjojen tekemistä sekä lainojen nostaminen. Lisäksi rahoitusneuvottelijan tulee osata auttaa asiakasta myös päivittäispalveluiden, säästämisen, sijoittamisen sekä turvaamisen asioissa. Rahoitusneuvottelijan tulee tietää luotonannon perusedellytykset sekä erilaiset viranomaisvaateet ja toimia niiden sekä lakien pohjalta.

Työtehtävässä menestyminen edellyttää asiakaspalveluhenkisyttä sekä halua oikeasti olla asiakkaiden mukana toteuttamassa heidän unelmiaan. Työssä ollaan paljon asiakkaiden kanssa tekemisissä ja tärkeintä on saada heidän asiansa hoidettua kerralla kuntoon ammattimaisesti, vastuullisesti ja lisäarvoa tuottaen.

Asiakaspalvelu on arvon tuottamista asiakkaalle. Palveluprosessin vaiheet on yleensä ennalta määritelty yrityksissä, mutta palvelu näkyy, kuuluu ja tuntuu erilaisena jokaiselle ihmiselle, koska se koetaan. Asiakaspalveluosaaminen perustuu pitkälti vuorovaikutustaitoihin sekä miten pystyy tekemään yhteistyötä muiden kanssa. Palvelutilanne, asiakkaan tarpeet sekä odotukset määrittävät minkälaista palvelua asiakkaalle tuotetaan. Palvelu on onnistunut, kun pystytään ratkaisemaan asiakkaan ongelmat ja asiakas saa hyötyä palvelusta. (Flink, Kerttula, Nordling & Rautio 2018, 113–114)

Itselläni on useamman vuoden kokemus asiakaspalvelutyöstä. Olen asiakaspalveluhenkinen ja pidän siitä, että pääsen auttamaan asiakasta ja ylittämään heidän odotuksensa. Olen kokenut monia erilaisia asiakaspalvelutilanteita. Koen haastavimmaksi tilanteet, joissa asiakkaat ovat negatiivisia heti alusta alkaen. Ne on vaikea saada myönteisiksi varsinkin, jos ratkaisu ei tule heitä miellyttämään.

Ikinä ei voi tietää millä tuulella asiakas on tänään tai mitkä hänen tarpeensa on. Itse palvelutilanteen kulkua on vaikea ennustaa etukäteen. Yleisesti ottaen asiakaspalvelijaan kohdistuvat odotukset ovat yksinkertaiset; ihmisillä on tarve tulla hyväksytyksi, kuulluksi, nähdyksi, ymmärretyksi ja arvostetuksi. (Flink ym. 2018, 112)

Vaativan asiakastilanteen portaat:

1. Asenne ja avoin mieli
2. Kontaktin luominen- vuorovaikutustaidot
3. Aktiivinen kuunteleminen – havainnointivaihe
4. Ongelman tai tunteen huomioiminen – haltuunottovaihe
5. Kysymykset – asian selvittelyvaihe, johdon ottamisen vaihe
6. Ehdotus – ratkaisu
7. Toimenpiteet – asia päätökseen
8. Tyytyväisyyden varmistaminen

Usein asiakaspalvelijat ottavat asiakkaiden sanat hyökkäyksenä itseään vastaan, joka johdtaa negatiivisiin asiakaspalvelutilanteisiin. Asiakaspalvelija, jolla on positiivinen mieli, pyrkii kääntämään negatiiviset tilanteet asiakkaille mieluisiksi. Asiakaspalvelijan tulisi kohdata asiakastilanteet sillä tavalla kuin hän haluaisi hänet asiakkaana kohdattavan. Asiakaspalvelijan tulee ymmärtää asiakkaiden odotukset, ongelmat sekä antaa heille aikaansa ratkaisun löytämiseksi. Asiakaspalvelija ei saisi asiakkaan tunnetilan vaikuttaa omaan tunnetilaan ja käytökseen. Vaativissa asiakaspalvelutilanteissa tavoitteena on löytää ratkaisu, joka sopii molemmille. (Marckwort 2011 72–77).

Aikaisempi finanssialan kokemus tai koulutus auttaa sisäistämään työtehtäviä ja nopeuttaa oppimista. Finanssiala on todella laaja ja työntekijän tulee omaksua paljon tietoa. Työ on vastuullista ja jokaisen työntekijän tulee noudattaa lakia sekä viranomaisohjeistuksia. Asiakkaiden pankkisalaisuus tulee säilyä joka tilanteessa. Asiakkaiden luottamus on ehdottoman tärkeää ja sitä luottamusta ei tule rikkoa. On tärkeää ottaa huomioon myös asiakastapaamisissa pankkisalaisien tietojen säilyminen.

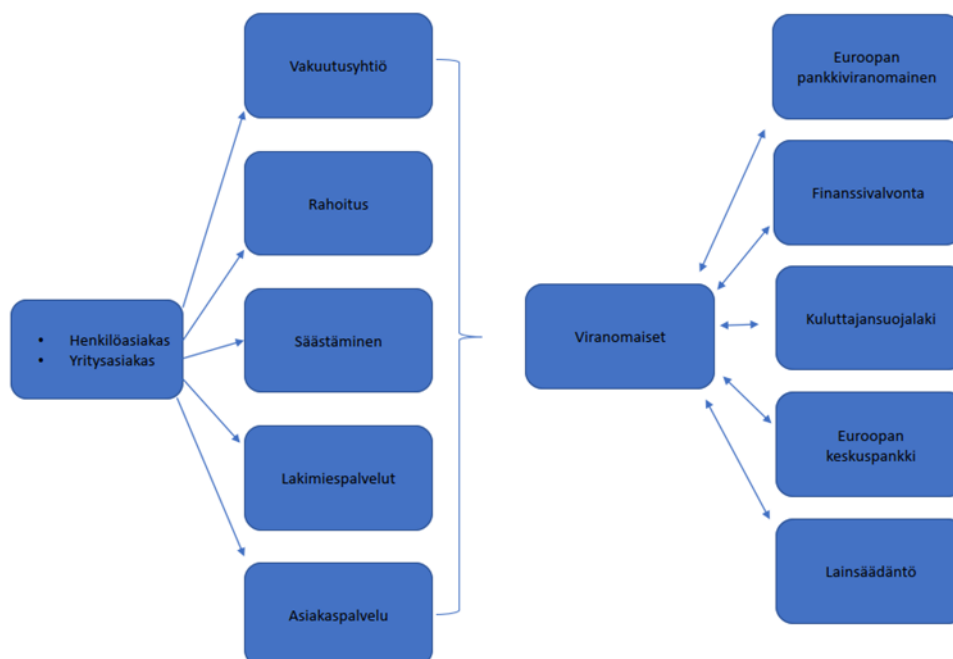
Finanssivalvonta on tehnyt pankkisalaisuusohjeet 2021, jossa edellytetään, että asiakkaiden taloudelliset ja yksityiset asiat pidetään salassa ja niitä ei saa kertoa ulkopuolisille. Salassapitovelvollisuus alkaa, kun palvelusuhde tai luottamustehtävä alkaa ja se säilyy myös niiden päättymisen jälkeen. Työntekijät eivät saa tutkia asiakkaiden salassa pidettäviä tietoja muutoin kuin työtehtävien edellyttämässä laajuudessa. (Finanssiala. Pankkisalaisuusohjeet 2021)

Minulla on liiketalouden koulutus, joka on auttanut minua työtehtäviin perehtymisessä. Aikaisempaa kokemusta minulla ei ole finanssialalta, mutta olen työskennellyt pitkään asiakaspalvelutehtävissä ja olen työskennellyt tilitoimistossa. Tällä hetkellä ammatillinen kehittyminen on lähtötasolla: Aloitteleva toimija. Aloittaessani kävin perehdyttävän koulutuksen, jossa opin perusteet finanssialalta. Lisäksi olin asiakaspalvelutyötehtävissä harjoittelemassa miten asiakkaita kohdataan ja autetaan päivittäisasiointiin liittyvissä asioissa. Siellä

sain tuntua minkälaisia asiakaskohtaamiset ovat ja mitä kaikkea tuotteita sekä palveluita yrityksellä on tarjota asiakkaille. Kokemuksesta oli minulle todella paljon hyötyä ja olenkin ollut erittäin vaikuttunut siitä, miten yrityksessä perehdytetään uusia työntekijöitä. Olen vasta aloittanut syventävän rahoitusneuvottelijan koulutuksen, joka kestää viisi viikkoa. Alkuperehdytyksestä on suurta apua syventävän koulutuksen oppimateriaalin sisäistämisessä ja auttaa minua, kun tiedän jo etukäteen hieman mitä eri käsitteet tarkoittavat sekä miten järjestelmät toimivat. Syventävän koulutuksen jälkeen minulla tulisi olla perustaso hallussa. Koulutuksen jälkeen minulla alkaa asiakastapaamiset. Tulen kuitenkin tarvitsemaan vielä koulutuksen jälkeen kollegan tukea työtehtävissä suoriutumiseen. Osaaminen tulee kehittymään jokaisen asiakaskohtaamisen jälkeen, käytännön kokemuksen kautta. Olen varautunut siihen, että minulla menee vielä useita kuukausia saavuttaa asiantuntijuus kyseisessä työtehtävässä.

### Sidosryhmät työpaikalla

Yrityksessä henkilöasiakas tai yritysasiakas saa palvelua rahoituksesta, säästämisestä, vakuutusyhtiöltä, lakimiesosastolta sekä asioita voi hoitaa myös asiakaspalvelussa. Kaikki osastot ovat läheisessä yhteistyössä, jotta voidaan tarjota asiakkaalle kokonaisvaltainen ratkaisu ja mahdollistetaan, että asiakas saa kerralla asiansa hoidettua. Osastot vastaavat omille lähiesimiehilleen, jotka raportoivat aluejohtajille sekä johtotasolle. Osastojen välillä tehdään paljon yhteistyötä ja varmistetaan, että kaikki noudattavat lakeja sekä viranomaisien ohjeita. Yrityksessä on monia muitakin osastoja sekä sidosryhmiä, mutta opinnäytetyön kannalta alla on kuvattu olennaisimmat.



Kuva 1. Sidosryhmät työpaikalla



Pankkitoiminnan edellytyksenä on viranomaissäädökset, joita jokaisen rahoituslaitoksen tulee noudattaa. Pankkien toimintaa säätelee Euroopan pankkiviranomainen, Finanssivalvonta, Kuluttajansuojalaki, Euroopan keskuspankki sekä muu lainsäädäntö. Jokainen työntekijä organisaation sisällä on velvollinen noudattamaan lakia ja säännöksiä, joita nämä eri organisaatiot säätävät.

Finanssivalvonnan tehtävänä on valvoa finanssimarkkinoilla toimivien toimintaa ja edistää hyvien menettelytapojen noudattamista finanssimarkkinoilla sekä yleisön tietämystä finanssimarkkinoista. (laki finanssivalvonnasta 19.12.2008/878)

Finanssivalvonnalla on monia tehtäviä, mutta tärkeimpänä he valvovat, että finanssimarkkinoilla toimivat noudattavat niihin sovellettavia finanssimarkkinoita koskevia säännöksiä, niiden nojalla annettuja määräyksiä, toimilupansa ehtoja ja toimintaansa koskevia säännöksiä. Sen lisäksi he valvovat rahoitusvälineiden liikkeeseenlaskua ja niillä tapahtuvaa kaupankäyntiä sekä valvovat, että toimijat noudattavat niitä koskevia säännöksiä ja määräyksiä rahanpesun ja terrorismin rahoituksen estämisestä ja selvittämisestä. (laki finanssivalvonnasta)

Euroopan Keskuspankin tehtävänä on pitää yllä euroalueen hintavakautta ja varmistaa, että inflaatio pysyy vakaana ja ennustettavana. Lisäksi Euroopan Keskuspankin tehtävänä on myös varmistaa, että pankit ovat vakavaraisia ja rahat ovat niissä turvassa. He myös edistävät rahoitusjärjestelmän vakautta ja antaa suosituksia, jos rahoitusjärjestelmän tasapaino horjuu. (Euroopan Keskuspankki)

Suomen Pankin ensisijaisena tavoitteena on perustamissopimuksen mukaisesti pitää yllä hintavakautta. Suomen Pankin tehtävänä on huolehtia rahahuollosta ja setelien liikkeeseen laskemisesta, huolehtia osaltaan valuuttavarannon hallussapidosta ja hoidosta, osaltaan huolehtia maksu- ja muun rahoitusjärjestelmän luotettavuudesta ja tehokkuudesta sekä osallistua sen kehittämiseen ja huolehtia toimintansa kannalta tarpeellisten tilastojen laatimisesta ja julkaisemisesta. (laki Suomen Pankista 27.3.1998/214)

Kuluttajansuojalaki määrää mitä tietoja asiakkaille on annettava ennen luottosopimuksen tekemistä ja mitä oikeuksia asiakkailta on. Kuluttajansuojalaissa on määritelty mikä on hyvä luotonantotapa sekä luoton myöntämisen perusteet. Kuluttajansuojalaissa on tarkasti määritelty mitä tietoja asiakkailta tulee saada ja mitä heille tulee antaa. (laki Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38)

Euroopan pankkiviranomaisen tehtävänä on panna täytäntöön EU:n pankkialan sääntelyä ja valvontaa koskevat yhdenmukaiset säännöt. Sen tavoitteena on luoda EU:hun tehokkaat, avoimet ja vakaat pankkituotteiden sisämarkkinat. (Euroopan unioni)

### **Vuorovaikutustaidot työpaikalla**

Vuorovaikutukseen on vaikuttanut maailmalla vallitseva koronaepidemia. Aloitin työskentelyn yrityksessä aikana, jolloin oli vielä voimassa etätyöskentely suositus. Tapasin oman tiimini jäsenet Teams:n kautta ja suurin osa toimipisteen työntekijöistä teki töitä etänä. Minulla kesti hetken omaksua, että kommunikointiin käytettiin pelkästään tietokonetta. Olen tottunut käymään kollegan luona kysymässä neuvoa, mutta nyt minun piti aina pyytää apua tietokoneen välityksellä. Tämän koin alussa haasteelliseksi ja vaivalloiseksi.

Koronaepidemia on myös vaikuttanut siihen, että ovet ovat olleet suljettuna toimipisteissä, jolloin asiakastapaamiset on siirretty verkkoon. Olen kokenut tämän hyvänä asiana, sillä nyt asiakkaita voidaan palvella heille sopivaan aikaan paremmin eikä heidän täydy matkustaa erikseen toimipisteeseen. Neuvottelut voidaan käydä heidän omassa kodissaan tai jopa lenkkipolulla. Asiakkaat saavat paremmin aikoja lainaneuvotteluihin, jolloin saamme heidän unelmansa toteutettua myös nopeammin, ja he pääsevät tekemään tarjouksen unelmakodistaan. Minulle on tärkeää, että asiakkaat saavat parasta mahdollista palvelua ja ehdottomasti se, että pystymme parhaimmassa tapauksessa tekemään lainalupauksen samana iltana asiakkaalle, on yksi tekijä, joka mahdollistaa sen. Koen myös, että asiakastapaamisten käyminen aivan uutena työntekijänä on helpompaa verkon kautta kuin kasvotusten. Verkkotapaamisissa pystyn turvautumaan omiin muistiinpanoihini tai pyytämään apua kollegalta johonkin kysymykseen helpommin ja näin ollen pystyn palvelemaan asiakasta paremmin.

Pääsin tutustumaan tiimin jäseniini vasta parin kuukauden työssäolon jälkeen ja pääsin omaan toimipisteeseeni. Tässä vaiheessa koronaepidemia oli jo helpottanut hieman. Olin todella iloinen, että pääsin kasvotusten kunnolla tutustumaan kollegoihini. Sain uudenlaista innostusta työhöni. Opin paljon paremmin, kun pääsen kuuntelemaan kollegoiden erilaisista tapaamisista ja heidän haasteistaan, mitä he kohtaavat päivittäin. On eri asia, keskusteleeko asioista tietokoneen välityksellä vai kasvokkain, joten olen tyytyväinen nykyiseen tilanteeseen. Pääasiassa vuorovaikutustilanteet koostuvat tiimin jäsenten kohtaamisista työpaikalla sekä yhteistyönä eri osastojen kanssa kuten päivittäispalveluiden palveluneuvojien tai säästämisen asiantuntijoiden kanssa. Viikoittain on palavereja, joiden avulla käymme läpi pinnalla olevia asioita ja minkälaisia muutoksia toimintatapoihin on mahdollisesti tullut. Yrityksessä pidetään työntekijät koko ajan tilanteen tasalla, sillä viranomaiset tekevät uusia ohjeistuksia, jotka taas muuttavat toimintatapojamme.

### 3 Päiväkirjaraportointi

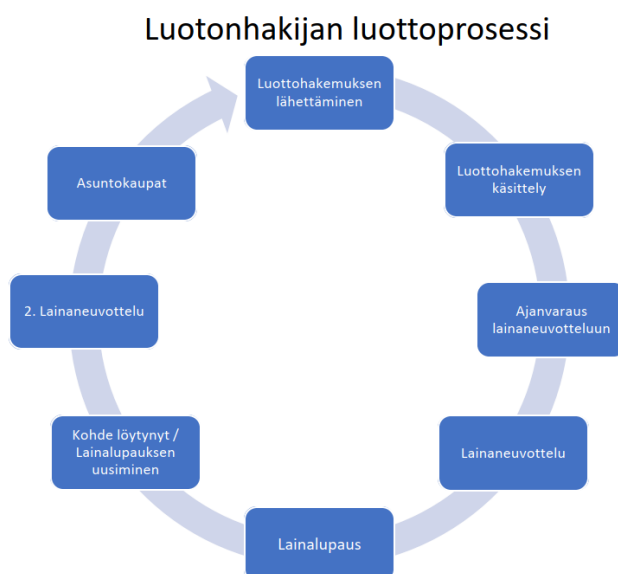
#### Viikko 1

15.11. Maanantai

Tänään oli ensimmäinen koulutuspäivä. Koulutus alkoi vasta iltapäivästä ja sen aiheena oli yleiset koulutuksen sisältöön ja aikatauluun liittyvät asiat. Aiheena oli myös luotonannon perusedellytykset ja sivusimme kuluttajansuojalakeja. Tiesin jo etukäteen, että joudun olemaan perjantain koulutuksesta osan poissa, joten päätin käydä läpi aamupäivän perjantain koulutuksen sisältöä, jonka aiheena on asuntolainakatto ja kuluttajansuojalaki.

16.11. Tiistai

Koulutuksessa kävimme läpi henkilöasiakkaan lainamatkaa. Nykyään kaikki asiakastapaamiset käydään verkkotapaamisina tai puhelimitse. Tämä nopeuttaa laina-asioiden käsittelyä ja aikoja on asiakkaille paljon paremmin saatavilla. Tämä nostaa asiakastyytyväisyyttä, koska pystymme palvelemaan asiakkaita heille sopivaan aikaan eikä heidän tarvitse erikseen lähteä toimipisteeseen. Asiakastapaamisessa käydään asiakkaan kokonaistilanne läpi, kuten hänen nykyinen elämäntilanteensa, taloudellinen tilanne sekä minäkälaisia toiveita hänellä on uuden kodin suhteen. Tapaamiseen jälkeen asiakkaalle lähetetään lainalupaus, jolloin hän voi alkaa etsimään unelmakotiaan ja tekemään tarjouksen uudesta kodistaan. Asiakkaan ilmoittaessa uuden kodin löytymisestä, käymme tarkemmin läpi kaikki lainan yksityiskohdat. Tämän jälkeen asiakas voi mennä asuntokapoille.



Kuva 1. Luotonhakijan prosessi

### 17.11. Keskiviikko

Opin tänään kuinka tärkeää on lainaa ottaessa otettava huomioon myös erilaiset turvaamisratkaisut. Lainan ottaminen on yksi elämän suurimmista vastuista ja usein laina-aika on yli 20 vuoden mittainen. Jokaisen lainaa ottavan asiakkaan olisi hyvä miettiä, miten he ovat varautuneet, jos elämäntilanteeseen tulisi yllättäviä muutoksia. Elämäntilanne saattaa olla lainanotto hetkellä hyvä, mutta asiakkaiden olisi hyvä miettiä etukäteen suunnitelma, jos esimerkiksi sairastuisi vakavasti, kohtaisi työttömyyttä tai jos se ikävin asia tapahtuisi ja menehtyisi. Miten perhe pärjäisi taloudellisesti yhden tulojen varassa, pitäisikö unelma koti myydä tai käyttää vuosikymmeniä säästetyt säästöt, jotta selvittäisiin taloudellisesti? Nämä ovat asioita, joita kukaan ei arjessa mieti, joten siksi on ehdottoman tärkeää ottaa asiat esille asiakastapaamisissa. On hyvä herätellä heidän ajatuksiaan, siitä miten he selviytyisivät ja miten he ovat varautuneet erilaisiin yllättäviin tilanteisiin. Lainaratkaisua miettiessä olisi hyvä saada asiakkaat turvattua. Tällöin asiakas voisi olla hyvillä mielin saaden mielenrauhaa tietäen, että heillä on suunnitelma sille pahan päivän varalle ja he saavat siinä tilanteessa apua ja turvaa.

### 18.11. Torstai

Koulutuksessa oli tänään aiheena ASP-tili, ASP-laina sekä valtiontakaus. Opin ketkä kaikki voivat avata tilin ja ruveta säästämään ensiasuntoa varten sekä minkälaisia ehtoja ASP-tilin avaamiseen liittyy. Lisäksi opin laskemaan ASP-lainan määrän. Haasteellisena koin valtiontakauksen sekä lisäkoron laskemisen. Materiaalissa ei sen tarkemmin selitetty mistä luvut tulivat, joten tähän asiaan minun täytyy vielä palata uudemman kerran.

Kävimme myös läpi lainaneuvottelun prosessia ja pääsimme parin kanssa harjoittelemaan lainaneuvottelun läpi käymistä. Olen jo muutaman kerran päässyt kuuntelemaan verkkotapaamisia, joten minulla oli jo käsitystä siitä, mitä tulee asiakkaalta kysyä ja miten viedä tapaamista eteenpäin. Haasteellisena koin asioiden sujuvan kertomisen. Kävin myös asioita todella nopeasti läpi, mikä tosin johtui siitä, että harjoitukseen oli todella vähän aikaa varattu. Minusta oli kuitenkin kivaa päästä harjoittelemaan. Huomasin heti mitkä kohdat olivat minulle ongelmallisia ja mitä minun tulee harjoitella lisää. Ehdottomasti ennen omaa ensimmäistä asiakastapaamista minun tulee harjoitella kotona yksin tai työkaverin kanssa, jotta siitä tulee minulle tutumpaa enkä takeltelisi sanoissa ja pääsisin asioissa jouhevasti eteenpäin.

Perjantai 19.11.

Tänään minulla oli vasta iltapäivällä koulutusta, mutta tiesin, että joudun olemaan puolet ajasta pois. Tästä syystä aloitin jo maanantaina aamupäivästä käymään näitä aiheita läpi sekä jatkoin saman asian parissa tänään aamupäivän. Aiheena siis oli asuntolainakatto ja kuluttajansuojalaki. Opin laskemaan enimmäisluototussuhteen sekä tiedän nyt minkälaisia muutoksia kuluttajansuojalakiin tuli vuonna 2017, jotka olennaisesti muuttivat lainan eri käyttötarkoituksia ja miten ne tulee ottaa huomioon luottoa myönnettäessä.

### Viikkoanalyysi

Koulutuksessa on tullut paljon uutta tietoa. Aiheet on kuitenkin hyvin jaksotettu viikolle. Aikataulussa on usein aamupäivä itseopiskelua ja loppupäivän olemme Teams-koulutuksessa yhdessä muiden kanssa, jossa pääsemme tekemään yhteisharjoituksia. Koen tämän hyvänä asiana. Ryhmässä tulee hyviä kysymyksiä ja usein saamme vastauksia myös ihan käytännön tarinoiden kautta, jotka jäävät hyvin mieleen. Opin parhaiten kirjoittamalla muistiinpanoja, joten itseopiskelu on ollut minulle hyvä asia. Olen saanut rauhassa käydä asioita läpi omassa aikataulussani. Jos koen, että en ymmärrä jotain aihetta, voin rauhassa tutkia ja miettiä sitä. Olen myös kokenut hyvänä asiana sen, että sivuamme useana päivänä samoja osa-alueita, mutta aina hieman tarkemmin ja syvällisemmin. Olen myös päässyt jo ennen koulutusta tutustumaan samoihin aiheisiin, joita käymme nyt läpi. Tämä on auttanut minua hahmottamaan kokonaisuutta paremmin. Olen ennen koulutusta päässyt myös seuraamaan kollegoiden asiakastapaamisia ja olen saanut siitä todella paljon erilaisia vinkkejä sekä minulle on tullut käsitys mitä kaikkea tapaamisessa täytyy asiakkaan kanssa käydä läpi.

Tämän viikon alussa koin suurimpana haasteena, miten lasketaan esimerkiksi enimmäisluototussuhde tai miten laskea riittävätkö asiakkaan vakuudet. Viikon aikana olen kuitenkin oppinut nämä laskemaan, ja niistä on tullut selkeitä minulle. Nyt viikon lopussa koen haasteeksi, miten opin kertomaan kaikista yrityksen palveluista ja tuotteista asiakkaalle selkeästi ja johdonmukaisesti tapaamisen aikana. Lisäksi koen, haasteellisena miten osaan kysyä juuri oikeita kysymyksiä asiakkaalta, jotta saan kaikki tarvittavat tiedot, että pystyn juuri hänelle sopivan lainaratkaisun tekemään. Ensiviikon tavoitteeksi asetetaan, lainaneuvottelun läpikäymisen ohjelmistoprosessin näkökulmasta. Minun tulee selvittää ne asiat, joita tarvitsen lainalupauksen tekemiseen ja missä järjestyksessä, jotta minulle syntyy parempi mielikuva kokonaisuudesta ja ymmärrän mitä asioita minun tulee tietää luotonhakijan tilanteesta.

Tämän viikon teemoina on ollut kuluttajansuojalaki, luotonannon perusedellytykset sekä asuntolainakatto, joita työssämme joudumme noudattamaan. Lisäksi käsitteimme vakuutusturvia, joita asiakkaat voivat ottaa lainan yhteydessä.

Luoton ottamiseen aina sisältyy riskejä, kuten tulotason heikkeneminen, jonka johdosta takaisinmaksukyky heikkenee tai laina on mitoitettu kahden ihmisen tulotason perusteella ja pariskuntaa eroaa. Tällöin toinen voi joutua ottamaan yksin ison lainan itselleen tai asunto myydään, joka voi tuottaa voittoa tai tappiota. Markkinatilanne voi olla heikentynyt ja pahimmassa tapauksessa asuntoa joudutaan myymään pitkään ja kun se saadaan myytyä, niin siitä jää vielä velkaa. (Makkonen 2016, 43–44)

Riittävästä vakuutusturvasta huolehtiminen on olennainen osa kuluttajien taloudellisten riskien hallintaa. Koti- ja ajoneuvovakuutukset kattavat elämän kalleimmat hankinnat. Henkivakuutukset tarjoavat turvaa kuoleman varalle. Lainaturvavakuutukset tarjoavat vakuutustuotteesta riippuen monen tasoista ja tyyppistä lisävakuutusturvaa, kuten kuoleman, pitkäaikaistyöttömyyden, vakavan sairauden tai työkyvyttömyyden varalta. Lisäksi on tarjolla muita sairauskuluvakuutuksia ja tapaturmavakuutuksia. Kattava vakuutusturva tulisi rakentaa tapauskohtaisesti huomioiden elämäntilanne, talouden koko ja tulevaisuuden suunnitelmat kokonaisuutena. Esimerkiksi pelkkä henkivakuutuskorvaus enimmäismääräisenäkin usein riittää kattamaan ainoastaan asuntoluoton, mutta puolison kuolema voi järkeyttää perheen taloutta siinä määrin, että kattavammalle vakuutusturvalle olisi tarvetta. (Makkonen 2016, 43–44)

Kuluttajansuojalaissa on tiukasti määrätty, että kytkeykauppa on kielletty ja sitä ei voida asettaa luotonmyöntämisen ehdoksi. Luotonhakijalla tulee olla mahdollisuus itse päättää lainan turvaamisesta eikä se saa vaikuttaa asuntoluoton myöntämiseen millään tavalla. Luotonhakija voi ottaa lainaturvavakuutuksen samasta pankista, josta laina otetaan mutta se ei ole edellytys. Asiakas saa myös ottaa jostain toisesta rahoitus- tai vakuutusyhtiöstä turvaamisratkaisun. (Makkonen 2016, 271)

Luotonhakija voi ottaa lainaturvan ja pantata sen omaan asuntoluottoonsa. Näin ollen, jos asiakas joskus on korvauksen piirissä, tulee pankki maksamaan korvauksen jäljelle olevaan lainaan. Tämä esimerkiksi mahdollistaa sen, että puolison menehtyessä, perhe ei joudu myymään kotiaan vaan pankki korvaa puolet menehtyneen asuntolainasta, jolloin puolisolle jää oma osuutensa asuntolainasta. Tämä auttaa perhettä selviämään taloudellisesti.

Kuluttajansuojalakiin tuli vuonna 2017 muutoksia, jotka vaikuttivat merkittävästi luoton myöntämiseen eri käyttötarkoitusten mukaan. Vuonna 2017 kuluttajansuojalakiin tuli muutos mitkä kaikki ovat asuntoluottoa ja mitkä ovat kulutusluottoa. Asuntoluottoon kuuluu luotto, joka myönnetään asunnon hankintaa varten, taloyhtiölainan poismaksuun, vuokratontin poismaksuun tai asuntoluoton ottaminen omakseen esim. avioero tilanteessa, jossa maksetaan tasinkoa. Lyhyesti kiteytettynä kaikki muu on kulutusluottoa. (laki kuluttajansuojalain muuttamisesta 746/2010) Alla oleva esimerkki auttaa hahmottamaan mihin laki muutos vaikutti:

Ostetaan remontoitava omakotitalo, kauppahinta 200 000 euroa. Omakotitaloon pitää tehdä ennen muuttoa peruskorjausta, johon haetaan lainaa 70 000 euroa. Ennen vuotta 2017 laina olisi voitu niputtaa yhdeksi asuntolainaksi, eli nostettava lainamäärä olisi 270 000 euroa. Kuluttajansuojalain muutoksen vuoksi, tästä täytyy tehdä kaksi eri lainaa. Laina 1 myönnetään asunnon hankintaa varten ja laina 2 myönnetään asunnon peruskorjaukseen, joka on kulutusluottoa.

Kuluttajansuojalaki on myös säätänyt luotonmyönnön periaatteet. Luotonantajan tulee arvioida huolellisesti kuluttajan luottokelpoisuus. Niihin kuuluu luotonhakijan tulojen ja menojen arvioiminen. Luotonhakijan tulee omata hyvä takaisinmaksukyky. Ne täytyy dokumentoida ja perustua faktaan eikä olettamuksiin. (laki asunto-omaisuuteen liittyvät kuluttajaluotot 14.10.2016/851)

Luottokelpoisuuden arviointiin kuuluu tulojen selvittämisen ja dokumentoinnin lisäksi myös väärin tietojen tunnistaminen ja ennaltaehkäisy, arviointi kuluttajan kyvystä täyttää luottosopimuksen mukaiset velvoitteet, kuluttajan maksusitoumusten ja muiden välttämättömien menojen huomioon ottaminen sekä mahdollisten riskien huomioon ottaminen. (Euroopan Pankkiviranomainen 2015)

Luotonannon myöntämisessä tärkein asia, joka täytyy ottaa huomioon, on luotonhakijan takaisinmaksukyky. Kyky hoitaa luotonmaksu säännöllisillä rahatuloilla, kuten palkkatuloilla. Tämän lisäksi täytyy arvioida ja saada selville luotonhakijan oma rahoitusosuus, vakuusjärjestelyt, muut vastuut sekä sitoumukset sekä mahdolliset riskit kuten maksumerkintähäiriöt tai ylivelkaantuminen. (Makkonen 2016, 121)

Maksumerkintähäiriöt eivät automaattisesti johda kielteiseen luottopäätökseen vaan hyvään luotonantotapaan kuuluu selvittää ja arvioida jokaisen luottokelpoisuus kokonaisuutena. (Makkonen 2016, 252)

Asuntolainakattoa kutsutaan myös enimmäisluototussuhteeksi. Finanssivalvonta päättää lainakaton suuruudesta. Finanssivalvonta teki 23.9.2021 päätöksen FIVA 3/02.08/2021 makrovakausvälineiden soveltamisesta. Päätöksellä alennettiin muiden kuin ensiasunnon hankintaa varten otettujen uusien asuntoluottojen enimmäisluototussuhdetta 5 prosenttiyksiköllä 85 prosenttiin. (Finanssivalvonta 2021)

Asuntomarkkinat ovat toipuneet hyvin koronapandemian aiheuttamasta sokista. Uusia asuntolainoja ottaneiden kotitalouksien kokonaisvelat suhteessa tuloihin ovat jatkaneet kasvuaan. Tämä korostaa ylivelkaantumisen hillinnän tärkeyttä. (Finanssivalvonta 2021)

Asunnon vaihtajalla asuntolainan määrä saa olla enintään 85 prosenttia asunnon käyvästä arvosta, kun lainaa myönnetään. Asiakkaalla tulee olla omia säästöjä tai lisävakuuksia 15 prosentin verran. Ensiasunnon ostajalla tulee olla 5 prosenttia omia säästöjä tai lisävakuuksia ja asuntolainan määrä voi enintään olla 95 prosenttia. Asuntoa ei voi ostaa kokonaan lainarahalla vaan asiakkaalla tulee olla myös omia säästöjä tai esimerkiksi vanhemmilta saatu vakuus.

## **Viikko 2**

22.11. Maanantai

Koulutuksessa kävimme läpi asunto-osakkeen ostoa ja mitä asioita siinä tulee huomioida. Lisäksi kävimme läpi mitä vakuus tarkoittaa asunto-osakkeen oston yhteydessä. Asunto-osaketta ostaessa tulee huomioida, että vakuuden arvo on 75 prosenttia asunnon velattomasta hinnasta ja lopulle 25 prosentille tulee olla omia säästöjä tai muuta vakuutta kuten esimerkiksi omilta vanhemmilta saatu täytevakuus.

Kun asiakas löytää kohteen, tulee hänen ilmoittaa siitä pankille. Pankin on tärkeää tietää tarkemmat tiedot kohteesta ja asiakkaan tulee lähettää kohteesta myyntiesite sekä isännöitsijäntodistus. Isännöitsijäntodistusta tarvitaan kohteen vakuuksien arvostamisessa sekä rahoitusasteen laskemisessa. Todistuksesta käy ilmi tulevat remontit sekä onko huoneistolle jyvitetty taloyhtiölainaa. Jos huoneistolle kuuluu yhtiövelkaa, se täytyy ottaa huomioon vakuuksien arvostamisessa ja se laskee vakuuden arvoa.

Vakuutena käytetään melkein aina ensisijaisesti ostettavaa kohdetta. Tämä tarkoittaa, että kaupanteko tilanteessa, jos osakekirja on vielä paperinen, siihen tehdään siirtomerkintä käsin. Tämän jälkeen ostaja saa kopion osakekirjasta ja pankki ottaa osakekirjan haltuunsa lainan vakuudeksi.



### 23.11. Tiistai

Tänään meillä oli heti aamupäivästä yhteistä koulutusta ja aiheena oli ASP-rahoitus. Aihe oli todella laaja ja informaatiota tuli aivan liikaa kerralla. Minun oli vaikea sisäistää mitä tarkoittaa valtioneuvoston takaus sekä miten se liittyy ASP-korkotukilainaan. Lisäksi näiden laskemisen tuntui epäselvältä. Muistan viimeviikolta, kun itseopiskelun aiheena oli ASP-tili ja ASP-korkotukilaina ja mielestäni kurssi oli epäselvä laskemisen suhteen. En saanut kiinni, miten valtioneuvoston takaus laskettiin ASP-korkotukilainalle. Vaikka aluksi kaikki tuntui epäselvältä niin päivän aikana esimerkkien kautta aloin hahmottamaan kokonaisuutta paremmin. Huomasin, että minulla meni sekaisin se, että valtioneuvoston takaus ja valtioneuvoston takaus ASP-korkotukilainassa ovat kaksi eri asiaa. Asiakas voi saada valtioneuvoston takauksen normaaliin asuntolainaan sekä myös ASP-korkotukilainaan. Opin päivän aikana myös laskemaan valtioneuvoston takauksen määrän molempiin lainoihin.

Edellytyksiä ASP-tilin ehtoihin sekä ASP-korkotukilainaan on todella paljon, joten ne täytyy vain joka kerta käydä tarkistamassa ennen kuin asiakkaalle myönnetään laina. Kysymyksiä tulvi mieleeni koulutuksen aikana ja sain niihin hyvin vastaukset. Pohdin päivän aikana, että mitä kerron asiakkaalle, jos hän kysyy kannattaako hänen ottaa ASP-korkotukilaina vai normaali laina, kumpi on hänelle parempi vaihtoehto. Kummassakin lainassa on omat puolensa ja se kumpi laina kullekin asiakkaalle sopii, riippuu ihan siitä mitä hän itse toivoo lainaltaan. Jos hän toivoo pidempää laina-aikaa ja enemmän joustavuutta, tällöin normaali asuntolaina voisi olla hänelle parempi vaihtoehto tai sitten jos hän haluaa hyötyä ASP-korkotukilainan lisäkoroista ja valtioneuvoston takauksesta, niin sitten laina kannattaa nostaa ASP-korkotukilainana. Kuitenkin tämän päivän suurin oppi oli, että lainaratkaisuja voi olla monia. Ei ole vain yhtä tiettyä ratkaisua tietyille ryhmälle kuten ASP-tilisäästäjälle juuri ASP-korkotukilaina, vaan minun tulee tarkastella kokonaisuutta ja tarjota juuri asiakkaalle sopivaa lainaratkaisua. Asiakkaille luodaan lisäarvoa sillä, että hänelle tarjotaan sellaisia ratkaisuja, jotka ovat hänelle oikeasti kannattavia ja noudattavat heidän omia toiveitaan.

### 24.11. Keskiviikko

Tänään oli vakuutusosaamisen koulutus, jonka läpikäymiseen meni koko aamupäivä. Kaikkien tulee käydä kyseinen koulutus, jotta voimme antaa vakuutusneuvontaa asiakkaillemme ja kertoa erilaisista vakuutusratkaisuista. Meidän tulee ymmärtää meidän vastuumme sekä mitä asioita asiakkaille tulee kertoa tuotteista sekä minkälaisia oikeuksia asiakkaillemme on. Koulutuksessa kerrottiin paljon yleistietoa sekä lainsäädäntöä vakuuttamiseen liittyen. Tärkeimpiä oppeja mielestäni oli, että asiakkaan tilanne tulee kartoittaa hyvin ja hänelle tulee tehdä hänen etujensa mukainen ratkaisuehdotus. Asiakkaan tulee itse saada päättää, minkälaisia vakuutusratkaisuja hän haluaa ja hänelle tulee kertoa

kaikki tarvittava tieto, jotta hän pystyy päätöksen tekemään. Asiakkaan velvollisuutena on kertoa totuudenmukaisesti itsestään kaikki tiedot sekä täytettävä esimerkiksi terveysselvitys totuudenmukaisesti. Nämä ovat asioita, jotka vaikuttavat vakuutus sopimukseen.

Iltapäivällä kävin itseopiskeluna koulutuksen, jonka aiheena oli kiinteistön ostaminen, talon rakentaminen sekä panttikirjat. Panttikirjat ovat aikaisemmin olleet minulle hieman epäselvää, mutta nyt koulutus auttoi hahmottamaan mitä ne käytännössä ovat ja miten niitä käytetään sekä miten ne vaikuttavat esimerkiksi rahoitusasteen laskemisessa. Minulle jäi avoimia kysymyksiä talon rakentamisesta sekä miten käytännössä panttaukset järjestelmissä tehdään sekä miten toimitaan erilaisissa käytännön tilanteissa.

#### 25.11. Torstai

Minulta jäi vielä vakuutusosaamisen koulutus kesken eiliseltä, joten jatkoin sitä tänään. Vakuutussertifiointi oli todella laaja ja siihen meni monta tuntia. Saan nyt antaa asiakkaillemme vakuutusneuvontaa sekä saan tarjota yrityksemme vakuusturvia asiakastapaamisissa. Tämä on olennainen osa työtä ja minulla tulee olla vaadittava osaaminen ajan tasalla. Minusta on hienoa, että työnantaja pitää huolta työntekijöiden osaamistasosta ja huolehtii, että kaikilla on riittävä tietotaito työtehtäviensä hoitamiseen ja ylläpitämiseen.

Iltapäivästä meillä oli yhteistapaaminen, jossa kävimme läpi vakuuksia. Koin, että koulutuksen sisältö jäi liian yleiselle tasolle. Olisin toivonut, että asioita olisi käyty vielä tarkemmin läpi ja esimerkkien kautta. Minua kiinnostaa miten vakuus käytännössä kirjattaisiin järjestelmään, kun asiakkaalle laina nostetaan ja siihen tulisi ostettava asunto-osake vakuudeksi ja tämän lisäksi lisävakuudeksi vanhempien vierasvelkapantti. Haluaisin ymmärtää mitä kaikkea käytännössä tarvitaan asiakkailta ja mitä se meiltä vaatii. Tämän tyyppinen case-esimerkki auttaisi hahmottamaan idean paljon nopeammin kuin se, että käydään yleistasolla vain läpi, että mitä vakuus tarkoittaa asunto-osakkeessa tai kiinteistössä. Toivon, että nämä vielä tulevat koulutuksessa esille tarkemmin.

#### 26.11. Perjantai

Aamupäivän olimme yhteisessä Teams-valmennuksessa ja kävimme läpi asiakkaiden maksuvaikeuksia läpi sekä minkälaisia vaihtoehtoja asiakkaalla on maksaa lainanhoito menonsa. Minulle jäi mieleen se, että asiakkaille kannattaa painottaa jo lainannosto tilanteessa, että he voivat olla yhteydessä meihin aina. Mitä nopeammin he ovat, sitä paremmin pystymme auttamaan heitä vaikeassa tilanteessa, jos sellainen tulee. Asiakkaan ollessa yhteydessä meihin, tulee asiakkaalta selvittää, minkälainen tilanne on, jossa hän tällä hetkellä on, onko tilanne tilapäinen vai tuleeko se jatkumaan pitkään, onko hänellä

muita luottoja sekä onko hänellä säästöjä sekä suunnitelmaa, jos tilanne pitkittyy. Hyvän kartoituksen avulla pystymme auttamaan asiakasta paremmin. Hyvän kartoituksen avulla pystyisimme esimerkiksi selvittämään, jos asiakkaalla olisikin voimassa vakuutusturva, joka auttaisi häntä vaikeassa tilanteessa.

On monia asioita, jotka vaikuttavat asiakkaan maksuvaikeuksiin. Asiakas on voinut menettää työnsä lomautuksen vuoksi, sairastua fyysisesti tai henkisesti, menettää läheisensä, kärsiä peliriippuvuudesta tai eläkkeelle joutuessaan tulotaso on tippunut, jolloin rahat eivät riitä lainanhoitomenojen kattamiseen. Jokaisella on erilainen tilanne ja luotonantajan täytyy miettiä paras ratkaisu, jolla asiakas pystyy hoitamaan vastuunsa.

Hyvä luotonanto tapa edellyttää, että asiakkaalle annetaan tietoja sekä neuvoja liittyen lainajärjestelyihin. Tämä tarkoittaa maksukehotuskirjeiden lähettämistä asiakkaalle, jossa tulee olla riittävät tiedot lainanmaksuun liittyen sekä mitä seurauksia maksamatta jättämisestä koituu. Hyvässä luotonantotavassa voidaan asiakkaalle myöntää lyhennysvapaata, muuttaa eräpäiviä, pienentää kuukausieriä, yhdistää luottoja tai muuttaa viitekorkoa.

(Makkonen 2016, 328–330)

### Viikkoanalyysi

Tämän viikon teemoina olivat asunto-osakkeen ostaminen, isännöitsijäntodistus, ASP-rahoitus, vakuutussertifiointi, vakuudet sekä asiakkaiden maksuvaikeudet. Viime viikolla asetin tälle viikolle tavoitteeksi harjoitella enemmän sanoittamista lainaneuvottelussa sekä ohjelmiston näkökulmasta selvittää mitä asiakkaalta tulisi kysyä lainaneuvottelussa. Tällä viikolla tuli kuitenkin niin paljon muita asioita koulutuksessa, että tavoite ei ollut realistinen. Uskon, että kun pääsen ensimmäiseen asiakastapaamiseen, niin tavoite täyttyy ja käytännön kokemuksen kautta pystyn omaksumaan myös ohjelmiston prosessin tässä yhteydessä.

Haasteelliseksi koin tällä viikolla uuden tiedon määrän, etenkin ASP-rahoituksen suhteen. Huomasin, että sekoitan helposti yrityksen eri tuotteet ja minun on vaikea hahmottaa mikä ero tietyillä tuotteilla tai ratkaisuilla on. Olen huomannut, että vaadin itseltäni todella paljon kaikkien asioiden oppimiseen ja sisäistämiseen. Kirjoitan todella paljon muistiinpanoja ja yritän kerrata asioita päivittäin. Tällä viikolla sisäistin paremmin sen tosiasian, että tulen noin kymmenen prosenttia oppimaan koulutuksesta ja loput tulevat käytännön kautta. Olen nyt epämukavuusalueeni ulkopuolella ja minulle on haastavaa sisäistää, että tulen olemaan vielä pitkään sillä alueella, kunnes saan sen itsevarmuuden ja tietotaidon, jotta kykenen työskentelemään itsenäisesti. Ensiviikolla koulutuksen aiheet tulevat moninker-

taistumaan, joten ensiviikon pyrin keskittymään enemmän asioiden kokonaiskuvaan ennen kuin alan opettelemaan kaikkia yksityiskohtia. Huomasin, että jos joka viikko sivuaa hieman jotain aihetta, se jää paremmin mieleen.

Asunto-osakkeen ostaminen sekä isännöitsijäntodistus olivat minulle jo tuttuja, sillä olen ollut kiinteistöalalla töissä. Olen itse tehnyt isännöitsijäntodistuksia, joten tiedän mitä asioita siitä täytyy tarkistaa ennen luotonnostoa. Kävimme myös yleistasolla läpi mitä vakuuksilla tarkoitetaan asunto-osakkeen, kiinteistön, asumisoikeusasunnon sekä osaomistus-asunnon yhteydessä. Koulutuksessa käydään paljon asioita yleisellä tasolla läpi, mutta mielestäni olisi opettavaisempaa käydä asioita ns. oikean tapaus esimerkin kautta ja miten ne käytännössä järjestelmissä tehtäisiin.

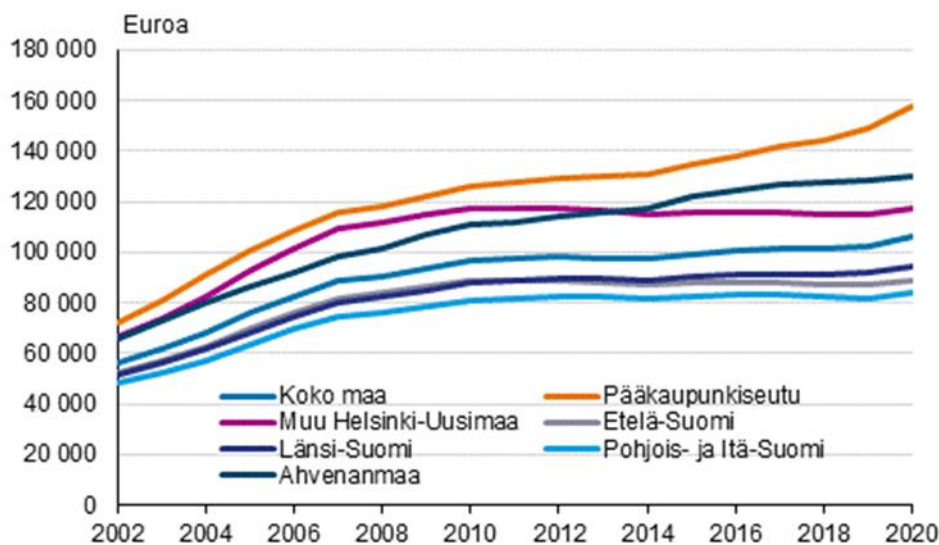
Tällä viikolla tärkeänä aiheena oli asiakkaan maksuvaikeudet. Luottoa myönnettäessä, pankin tehtävänä on selvittää asiakkaan maksukyky, tulotaso, työtilanne, muut luotot ja vastuut, säästöt, perhetilanne sekä tulevaisuuden suunnitelmat. Luottoa myönnettäessä luotonhoitokuluille tehdään stressitesti. Stressitesti tarkoittaa sitä, että luotonhoitokulut testaan kuuden prosentin korolla, sillä on tärkeää tietää miten asiakkaan taloustilanne kantaisi, jos korot nousivat. On epätodennäköistä, että korot pitkään aikaan nousisivat kuuteen prosenttiin, mutta on todella tärkeää toimia vastuullisesti ja testata miten asiakkaan tulotaso kestäisi korkean koron aikana. Jos maksukyky menisi miinukselle tulee asiakkaalle tarjota pienempää lainaa, joka kestää stressitestin. Asiakas voi kokea tämän huonoksi, kun hän ei saisikaan haaveilemaansa kotia, mutta on oikeasti asiakkaan edunmukaista, ettei hänelle myönnetä lainaa, josta hän ei pärjäisi taloudellisesti.

Pankit arvioivat luotonhakijan maksukykyä ns. stressitestillä. (EBA) on asettanut ohjeet luottolaitosten stressitestauksesta 1.1.2019. Stressitestauksessa lasketaan lainanhoitomenu 5–6 prosentin korolla. Sillä testataan luotonhakijan maksukykyä, jos korot nousivat niin korkealle. (Euroopan pankkiviranomainen 2018)

Ylivelkaantumisen, maksuvaikeuksien ja taloudenhallinnan menettämisen seuraukset ovat moninaiset. Tiukka taloudellinen tilanne rajoittaa taloudellista valinnanvapautta, koska velkojen poismaksu vie merkittävän osan käytettävissä olevista tuloista. Luottotietorekisteriin tehty maksuhäiriömerkintä vaikeuttaa uuden luoton hakemista, asunnon vuokraamista ja monien tärkeiden sopimusten – kuten kotivakuutuksen ja puhelinliittymän – solmimista. Myös päivittäisten menojen maksaminen voi merkittävästi vaikeutua, mikäli päivittäinen taloudenpito on rakennettu luottokorttien varaan. Vakavien maksuhäiriömerkintöjen ja maksamatta olevien luottokorttilaskujen johdosta luotonantajat voivat lakkauttaa käytettä-

vissä olevien luottokorttien ja luottorajojen käytön pyrkien näin rajoittamaan omaa luottoriskiään, mutta toisaalta myös asiakkaan lisävelkaantuminen estyy. (Makkonen 2016, 43–44)

Alla olevassa kuvassa näkyy, kuinka kotitalouksien velka-aste on noussut vuosittain. Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2020 asuntovelallisilla asutokunnilla oli asuntovelkaa keskimäärin 106 120 euroa. Eniten asuntovelkaa oli pääkaupunkiseudun asutokunnilla. (Tilastokeskus 2021)



Kuva 2. Asuntovelallisten asutokuntien keskimääräiset asuntovelat 2002–2020, vuoden 2020 rahassa 24.6.2021. (Tilastokeskus 2021)

Finanssivalvonnan Fiva 3/02.08/2021 päätöksellä jatkettiin enimmäisluototussuhteen kiristämispäätöstä, jossa muiden kuin ensiasunnon ostajien enimmäisluototussuhteeksi päätettiin 85 prosenttia. Kotitalouksien velkaantumista on erityisesti kasvattanut asuntoluottojen kasvu sekä pidemmät laina-ajat. Päätöksessä todettiin, että asuntoluotonantoon liittyvät rahoitusvakausriskit ovat kokonaisuudessaan kasvaneet koronapandemian aikana, mikä puoltaa kotitalouksien velkaantuneisuuden kasvun ja asuntomarkkinoiden ylikuumentamisen uhan hillitsemistä makrovakaussäilyneillä. (Finanssivalvonta 2021)

Kävimme tällä viikolla myös paljon syvemmin ASP-rahoitusta. Koin todella hyvänä asiana sen, että olimme jo edellisellä viikolla sivunnut tätä aihetta ja kysymykset, jotka silloin heräsivät, saivat tällä viikolla vastauksen. ASP-rahoitus on todella laaja asia. Siihen liittyy todella paljon edellytyksiä, joiden tulee täytyä, jotta ASP-tilin voi edes avata tai ASP-korkotukilainaa nostaa.

ASP on asuntosäästöpalkkiojärjestelmä, joka tukee ensimmäisen omistusasunnon hankinnassa. ASP-tilin voi avata 15-39-vuotias, ja alle 18-vuotias voi avata tilin yhdessä huoltajan kanssa ja tilille voi tallettaa vain omalla palkkatyöllä ansaittuja varoja. Tiliä ei voida avata, jos on aikaisemmin omistanut 50 prosenttia tai enemmän asunnosta. Tilille täytyy tallettaa 150-3000 euroa vähintään kahdeksantena kalenterivuosineljänneksenä eli neljä kertaa vuodessa vähintään 150 euroa kerralla ja maksimissaan 3000 euroa. Kun tilille on säästetty 10 prosenttia asunnon hankintahinnasta, voidaan myöntää ASP-korkotukilaina. ASP-tilin säästämisen etuja ovat veroton korko ja lisäkorko säästöille, alhaisempi lainan korko esimerkiksi ensiasuntolainojen korkoa pienempi, valtion korkotuki kymmeneksi vuodeksi ja maksuton valtioneuvoston takaus. Pankki maksaa ASP-tilille joka vuosi 1 prosentin talletuskorkoa sekä sen lisäksi, kun asiakas on saavuttanut tavoitesäästön ja hankkii asunnon, hänelle maksetaan 2-4 prosentin lisäkorko. Huomioitavaa on, että ASP-sopimus purkautuu, jos sieltä nostetaan varoja ennen sopimuksen ehtojen täyttymistä. (Valtionkonttori 2021)

ASP-lainaa voidaan myöntää kun 10 prosentin omarahoitusosuus on säästetty ja etujen saaminen edellyttää, että asunto tulee asiakkaan omaan vakituiseen käyttöön. ASP-korkotukilainaa myönnetään 90 prosenttia asunnon velattomasta kauppahinnasta ja ASP-korkotukilaina lasketaan ASP-tilin säästöt kertaa yhdeksän. Jos tämä ei riitä asunnon hankintaan, pankki voi myöntää lisälainaa, jonka valtioneuvoston takauksesta peritään takauspalkkio. ASP-korkotukilainassa laina-aika voi olla enintään 25 vuotta ja lainoissa ei voi käyttää korkosuojausjärjestelmää valtion korkotuen takia. Valtion korkotuki tarkoittaa sitä, että jos ASP-lainan korko ylittää 3,8 prosenttia niin valtio maksaa 70 prosenttia korkotukea ylimenevästä osasta. (Valtionkonttori 2021)

### **Viikko 3**

29.11. Maanantai

Koulutusta oli tänään koko päivä ja käsitelimme kiinteistön ostoa, panttikirjoja, rahoitusasteen laskemista, mitä tarkoittavat lainhuuto ja rasiustodistus sekä miten kiinteistön lainaproessi järjestelmässä tehdään. Näiden lisäksi kävimme läpi oman kalenterin hallintaa. Ensiksi kävimme läpi mitä kaikkea pitää ottaa huomioon kiinteistöä ostettaessa. Olimme viime viikolla tehneet itseopiskeluna koulutuksen tästä aiheesta, joten aiheen läpikäyminen tänään oli todella hyvää ajatusten mieleen palauttelua ja pystyin tänään taas hieman paremmin hahmottamaan kokonaisuutta. Mieleeni erityisesti jäi se, että kun asiakkaat löytävät omakotitalo kohteen, josta he haluavat tarjouksen tehdä, on ensiksi selvitettävä kohteen kunto. Jos kyseessä on vanhempi kohde, tulee asiakkaiden toimittaa meille kuntotar-

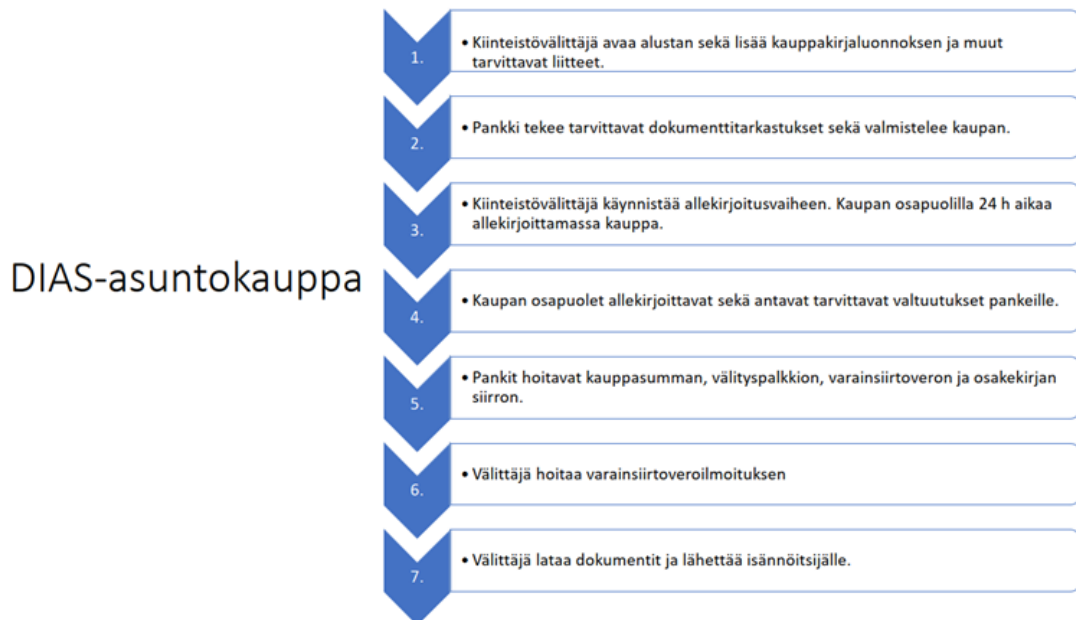
kastusraportti. Meidän täytyy tarkastella, minkälaisia ylläpito- ja korjauskustannuksia kohteeseen vaaditaan ja miten asiakkaat ovat varautuneet esimerkiksi suuriin peruskorjauksiin. Joskus asiakkaat sokaistuvat kohteen alhaisesta hinnasta ja eivätkä välttämättä ota huomioon, että kohteeseen menisi peruskorjaukseen enemmän rahaa kuin pyyntihinta on. Kävimme myös tarkemmin taas kiinnityksiä läpi, miten niitä haetaan ja kuka voi niitä hakea missäkin tilanteessa. Tänäpäni tuli aika paljon tuttua asiaa, mutta kävimme asioita läpi enemmän järjestelmäprosessin kautta. Pääsin näkemään asiat taas toisenlaisesta näkökulmasta ja se auttoi hahmottamaan asioita paremmin. Haasteelliseksi koin tänäpäni sen, että koulutuksessa olemme käyneet aika yleisellä tasolla läpi aiheita ja tänäpäni menimme syvemmin, siihen miten rahoitusaste lasketaan kiinteistöjen kohdalla. Rahoitusasteen laskeminen on hieman erilaisempaa eikä niin selkeää kuin asunto-osakkeiden kohdalla. Aiheeseen mentiin nopeasti eikä aikaa ei annettu paljoa, joten itsellä laskemisen logiikka meni hieman ohi. Kävin koulutuksen lopussa hieman laskemista läpi, mutta sen hahmottaminen on vielä haasteellista. Yritin myös tänäpäni olla tekemättä niin paljon muistiinpanoja ja keskityin asiakokonaisuuteen.

Koulutuksessa käytiin läpi myös jokaisen omaa kalenteria läpi, mitä sinne tulisi kirjata, jotta oma työskentely olisi hallittua. Kyseessä on sisäinen prosessi ja järjestelmä. Tärkein oppi mielestäni oli se, että jokaisella on oma tapa kirjata työtehtäviä omiin kalentereihinsa. Mikään tapa ei ole väärä, mutta jokaisella tulee olla itsellään jossain ylhäällä mitä kaikkea päivä sisältää, mitkä ovat kiireellisimmät työtehtävät ja mitkä voi hoitaa esim. parin päivän sisällä. Tärkeintä on saada selkeyttä kalenteriin ja priorisoida sitä omaa tekemistä, jotta hallinnan tunne säilyy.

### 30.11. Tiistai

Aiheena tänäpäni oli omakotitalon rakentaminen. Itselläni on kokemusta talon rakentamisesta, joten asiat olivat aika tuttuja ja oma kokemus tulee auttamaan lainaneuvotteluissa. Oli mielenkiintoista nähdä rakentaminen luotonmyöntäjän näkökulmasta. Aiheesta jäi päällimmäisenä mieleen kaksi asiaa, jotka ovat todella tärkeitä rakentamisessa, realistinen kustannusarvio sekä valmiusastetodistus nostojen yhteydessä. Rakennuslainaa nostetaan osissa ja sitä varten asiakkaiden tulee toimittaa valmiusastetodistus. Ilman sitä lainaa ei voi nostaa. Valmiusastetodistus kertoo missä vaiheessa rakentaminen on. Lisäksi on tärkeää, että asiakkaat selvittävät mitä kaikkia kustannuksia syntyy ennen kuin talopaketti tontille tulee. Nämä kustannukset voivat tulla asiakkaille yllätyksenä. Heidän tulee myös selvittää tarvittavat lupa-asiat ennen rakentamista ja lisäksi mitä kaikkea kunta vaatii heidän taloltaan ja kiinteistöltään. He voivat määrätä esimerkiksi minkä värinen talo voi olla tai kuinka monta metriä tieltä talo tulee sijaita.

Loppupäivästä itseopiskeluna oli DIAS-kauppa. Kyseessä on täysin digitaalinen asunto-kauppa ja se on tarkoitettu asunto-osake kohteille. Kauppa pystytään hoitamaan noin viikon sisällä alustalla. Kaupanteossa on eri vaiheita, jotka ovat riippuvaisia kaupan osapuolisten ja etenee heidän toimenpiteidensä mukaan.



Kuva 3. DIAS-asuntokauppa. (DIAS 2022)

### 1.12. Keskiviikko

Koulutuksessa käytiin läpi vielä tarkemmin vakuutusturvia, joita olemme jo koulutuksen aikana käyneet paljon läpi. Koen, että minulla perusasiat ovat hallussa tästä aiheesta. Toinena aiheena oli säästäminen, josta sain paljon hyödyllistä tietoa ja neuvoja, miten ottaa säästäminen asiakastapaamisessa esille. Tärkein oppi aiheesta oli, että asiakas voi aloittaa säästämään pienelläkin summalla, tärkeintä on sen aloittaminen. Laina-aikana säästäminen tuottaa enemmän kuin esimerkiksi lainaan tehdyt ylimääräiset lyhennykset, jotta laina olisi maksettu nopeammin pois. Varsinkin nyt kun korot ovat matalalla, kannattaa säästäminen aloittaa. Se luo taloudellista turvaa ja esimerkiksi säästäminen on tehty nykypäivänä niin helpoksi ja vaivattomaksi.

Minulla avautui tänään omat asiakastapaamiset ensiviikolle. Ensiviikolla pääsen tositoimiin ja käymään asiakkaiden kanssa lainaneuvotteluita. Loppupäivän kävin läpi tarkemmin läpi asumisoikeusasuntojen prosessia, sillä niitä on ensiviikolla tulossa ja emme ole sitä vielä koulutuksessa käyneet läpi. Odotan jo innolla, että pääsen käytännössä oppimaan asioita eikä pelkästään teorian avulla.



## 2.12. Torstai

Aiheena jatkoimme omakotitalon rakentamista, mutta sen loppuun saattamista. Erityisesti kävimme läpi, jos asiakkaat tarvitsevat lisärahoitusta kohteen valmiiksi saattamiseen. Usein kustannusarviot ylittyvät ja joudutaan hakemaan lisää lainaa esimerkiksi pihaa varten tai yllättävien kustannusten vuoksi. Asiakkailta täytyy siinä vaiheessa tiedustella mikä ylityksen on aiheuttanut, miten he saavat juuri tällä lisälainalla kohteen valmiiksi sekä heidän tulee toimittaa ulkopuolisen tekemä kustannusarvio lisälainan tarpeesta. Tarvitsemme asiakkailta valmiusastetodistuksen, jotta voimme laskea valmiusasteen. Lisäksi tarvitsemme tiedon, onko asiakkailla antaa lisävakuutta. Meidän täytyy myös laskea miten heidän maksukykynsä riittää uuden lisälainan myötä.

## 3.12. Perjantai

Käsittelimme remonteja ja perusparannuksia tänään. Kävimme läpi mitä tarkoittaa vuosikorjaus ja perusparannus. Vuosikorjauksessa huoneisto saatetaan alkuperäistä vastaavaan kuntoon. Vuosikorjausta on esimerkiksi seinien maalaaminen, tapetointi ja kodinkoneiden vaihtaminen. Perusparannusta taas on huoneiston tai rakennuksen laajentaminen, muutostyöt ja uudistustyöt. Perusparannuksella tarkoitetaan suurempia remonteja, kuten kylpyhuoneremontti, lämmitys- ja ilmanvaihtojärjestelmien tai sähköjärjestelmien korjaus ja parannus. (Verohallinto 2021)

Perusparannusta tehtäessä, täytyy asiakkailla olla tiedossa kustannusarvio sekä heidän maksukykynsä tulee riittää tehtäviin remonteihin.

## Viikkoanalyysi

Tämän viikon teemoina olivat kiinteistön ostaminen, omakotitalon rakentaminen, turvaamisratkaisut ja säästämisen sekä sijoittamisen palvelut. Kiinteistöä ostettaessa tulee selvittää, onko kiinteistöön kiinnitetty tarpeeksi kiinnityksiä, eli panttikirjoja. Kiinnitykset näkyvät lainhuutotodistuksesta. Jos kiinteistöön ei ole tarpeeksi kiinnityksiä niitä voidaan hakea kaupantekotilaisuuden jälkeen. Tällöin rahoituslaitos tekee hakemuksen Maanmittauslaitokselle. Rahoituslaitos hakee lainhuutoa, jolla kirjataan uusi omistusoikeus. Tämän lisäksi haetaan uusia kiinnityksiä ja Maanmittauslaitos vahvistaa kiinnitykset ja antaa panttikirjan, joka voidaan ottaa velan vakuudeksi.

Panttikirjat ovat nykyisin vain sähköisessä muodossa. Panttikirjoja haettaessa lasketaan haettava määrä niin, että tarvittavaan määrään lisätään 20 prosenttia, jotta mahdollisessa perintätilanteessa luotonantaja saa etuoikeuden viivästyskorkoihin ja perintäkuluihin, jos

ne ylittävät luoton alkuperäisen pääoman. Rasiustodistukselta näkyy millä sijalla vakuudeksi tulevat kiinnitykset ovat. Ennen luotonmyöntöä on tärkeää tarkistaa, että kiinnitykset ovat etusijalla. Panttikirjoja voi hakea niin paljon kuin haluaa vaikka kohteen arvo olisikin vain 300 000 euroa niin siihen voi hakea kiinnityksiä, vaikka miljoonalla eurolla. On tärkeää muistaa, että rahoitusastetta laskiessa, otetaan huomioon kiinteistön käypä arvo. (Makkonen 2016, 215)

Panttaussitoumuksella panttauksenantaja sitoutuu luovuttamaan oman yksilöidyn omaisuutensa sitoumuksessa yksilöidyn luoton vakuudeksi. Esimerkiksi vanhemmat tekevät panttaussitoumuksen, jolla he suostuvat antamaan oman kiinteistönsä lapsensa asuntolainan vakuudeksi. (Makkonen 2016, 209)

Omakotitaloa rakentaessa asiakkaan tulee toimittaa yksityiskohtainen kustannusarvio, jonka on laatinut ammattilainen. Usein kustannusarviot ovat alimitoitettuja ja ne ylittyvät. Siihen on hyvä lisätä päälle vielä noin 25 prosenttia yllätyksien varalta. Usein pihatöihin ei jää enää rahaa ja loppuvaiheessa monet hakevatkin lisärahoitusta sitä varten.

Kustannuksiin voi vaikuttaa oman työn osuudella, mutta tässä täytyy ottaa huomioon osaamistaso. Myös rakennuksen koko ja muoto aiheuttavat lisäkustannuksia. Halvempaa on rakentaa yhteen tasoon ja talon muoto tulee olla yksinkertainen. Kosteiden tilojen minimoiminen laskee myös kustannuksia. Rakennuskustannuksiin voidaan eniten vaikuttaa suunnitteluvaiheessa, koska silloin keskeiset päätökset tehdään. Kustannuksia on seurattava osa-alueittain, jotta suunnitelman mukaisissa kustannuksissa pysytään. (Suomi rakentaa 2018)

Kävimme tällä viikolla läpi säästämisen tärkeyttä. Nykypäivänä säästämisestä on tehty helppoa ja vaivatonta. Tärkeintä on aloittaa säästäminen, vaikka pienelläkin summalla. Säästäminen mahdollistaa unelmien ja haaveiden toteutumisen tai pienellä puskurilla voit tasoittaa hetkellistä talouden epätasapainoa. Kun tarjoamme asiakkaillemme asiakastapaamiset yhteydessä myös erilaisia säästämisen ja sijoittamisen ratkaisuja, he saavat meiltä kokonaisvaltaista palvelua. Pystymme tuottamaan heille lisäarvoa, sillä saamme hoidettua heidän kaikki omaisuudenhoitoon liittyvät asiat yhden katon alla.

Yksityisasiakkaan päätöksentekoprosessiin vaikuttavat tekijät:

- Tunteet
- Henkinen kirjanpito
- Konteksti ja monimutkaisuus
- Talouslukutaito
- Peukalosäännöt
- Päätöksenteon vaikeus
- Riskisuhde

Tunteet ovat mukana päätöksenteossa ja ne saattavat muuttua prosessin aikana. Henkiin kirjanpitoon vaikuttavat aikaisemmat sijoituspäätökset ja miten sijoitettavat varat ovat kertyneet asiakkaalle esimerkiksi onko varat vuosia pikku hiljalleen säästettyjä vai perinnöksi saatuja. Asiakkaan päätöksentekoon vaikuttaa konteksti kuten ympäristö, jossa päätös tehdään tai itse sijoitusneuvoja. Jos konteksti on selkeää ja varmaa, auttaa se päätöksenteossa. Talouslukutaidolla tarkoitetaan miten hyvin asiakas ymmärtää talusasioita ja mitä parempi talouslukutaito on, sitä paremmin asiakas kykenee tekemään parempia päätöksiä omalta kannaltaan. Peukalosäännöt tarkoittavat yleisiä toteamia, joita syntyy lähimpiin kokemuksiin kautta. Näillä ei ole mitään tekemistä nykyisen tilanteen tai sijoituspäätöksen kanssa, mutta se vaikuttaa asiakkaan mielikuvaan asioista. Vaikein asia päätöksenteossa on itse päätöksen tekeminen. Asiakas voi perääntyä, vaikka kaikki asiat olisivat kaikin puolin sovittu ja selkeitä. Merkittävin asia, joka kuitenkin vaikuttaa päätöksenteon prosessissa on riski. Yleensä riskisuhde jaetaan kolmeen päätyyppiin: riskin karttaminen, riskineutraalius ja riskihakuisuus. Muita seikkoja, jotka vaikuttavat ovat asiakkaan arvot, kiinnostuksen kohteet, omaisuudenhoidon prosessi, neuvonantajat, varallisuus, perhe- ja muut suhteet sekä tavoitteet. (Andersén 2019, 50–53)

Asiakkaat on luokiteltava joko ei-ammattimaisiksi tai ammattimaisiksi sijoittajiksi. Kuluttaja-asiakkaat ovat lähes aina ei-ammattimaisia. Tällöin tiedonantovelvollisuus on laajempi kuin ammattimaisilla sijoittajilla. Ennen sijoitusneuvontaa on kartoitettava huolellisesti asiakkaan taloudellinen tilanne, sijoituskokemus ja -tietämys sekä sijoitustavoitteet. (Makonnen 2016)

#### **Viikko 4**

6.12.-10.12.

Tällä viikolla oli tarkoitus olla väliviikko koulutuksesta ja viikon aiheena oli työssäoppiminen. Minulla olisi ollut tiistaina ensimmäinen lainaneuvottelu, johon olin hyvin valmistautunut, mutta jouduin olemaan henkilökohtaisista syistä tämän viikon poissa töistä. Minua harmitti, että ensimmäinen lainaneuvottelu siirtyi, sillä olin henkisesti hyvin valmistautunut siihen eikä minua jännittänyt paljoakaan. Pieni tauko koulutuksesta teki kyllä hyvää ja tuntui, että ajatukset saivat hetken lepoa ja tauko auttoi minua jäsentämään ajatuksia vielä paremmin. Kävin päivittäin läpi koulutuksen aiheita päässäni ja kertosin asioita sen verran, kun pystyin.

#### **Viikko 5**

13.12. Maanantai

Tällä viikolla alkoi koulutuksen viimeinen viikko. Aamupäivä oli varattu itseopiskeluun ja aiheena oli sähköinen asuntokauppa sekä sähköinen panttikirja. Tänä päivänä monet asiat on siirretty digitaaliseen muotoon ja nykyään asuntokaupan pystyy myös tekemään kokonaan sähköisesti. Kävin toissa viikolla jo läpi DIAS-asuntokauppaa, joka on asunto-osakekauppojen sähköinen alusta. Tänään kävin tarkemmin läpi kiinteistöjen sähköistä alustaa sekä panttikirjojen sähköistämistä. Kiinteistöjen asuntokaupoille on Maanmittauslaitoksen kehittämä kiinteistönvaihdannan palvelu. Alustalla voi allekirjoittaa kauppakirjan sekä myös muita sopimuksia ja hakemuksia. Alustalla voi myös hakea kiinteistölle uutta kiinnitystä sekä sieltä voi hakea panttikirjojen siirtoa.

Iltapäivästä kävimme läpi mitä lainalle tulee tehdä, jos siihen tulee velallisen muutos esimerkiksi avioeron tai avoeron myötä. Avioero tilanteessa puolisoitten tulee päättää haluatko he myydä kodin vai ottaako toinen puolisoista lainan kokonaan itselleen. Jos he päätyvät siihen, että puoliso ottaa koko asuntolainan omalle vastuulleen, niin meidän täytyy ensiksi arvioida riittääkö asiakkaan maksukyky ja pystyykö hän selviytymään lainasta ja kodin menoista yksin. Jos hänen maksukykynsä on hyvä, asiakkaiden tulee toimittaa meille ositussopimus. Ositussopimuksen tekee aviopuolisot tai lakimies. Sen voi tehdä vasta sitten, kun aviopari on laittanut avioero hakemuksen vireille käräjäoikeuteen. Ositussopimus on kirjallinen sopimus, jossa on jaettu omaisuus puolisoitten välillä.

#### 14.12. Tiistai

Koulutuksen aiheena oli tänään yrittäjyys. Koulutuksen sisältö tuntui todella monimutkaiselta, mutta ymmärsin kuitenkin pääasiat ja mitä tarvitsemme yrittäjältä, jos hän hakee lainaa yksityishenkilönä. Tarvitsemme yrittäjiltä dokumentteja, joista voimme todentaa heidän tulonsa. Tuloja ei voi ennustaa kirjanpitoaineiston perusteella vaan ne katsotaan aina menneestä ajasta. Lainaneuvottelussa on tärkeää kysyä asiakkaalta esimerkiksi minkä muotoinen yritys on, onko yritys pää- vai sivutoiminen, työllistääkö se muita, onko toiminta sesonkiluonteista sekä miten asiakas itse arvioi tulevaisuuden näkymiä. On tärkeää saada kokonaiskuva yrityksen toiminnasta ja sen tulevaisuuden näkymistä.

#### 15.12. Keskiviikko

Aamulla olin kollegan asiakastapaamisessa mukana. Siitä on jo yli kuukausi, kun olen viimeksi päässyt tapaamiseen mukaan, joten oli hyvä kerrata asioita ennen kuin aloitan ensiviikolla omat tapaamiset. Tänään jäi mieleen, että jos pariskunta on ensiasunnon ostajia ja he voivat päättää yhteisen kodin hankinnassa, että vain toisen ensiasunnon ostajan etu hyödynnetään. Tämä tarkoittaa, että toisen osapuolen omistusosuus on yli 50 prosenttia ja toisen alle sen ja hänen tulee maksaa omasta osuudestaan varainsiirtovero. Tällöin jos

he myöhemmin vielä vaihtavat asuntoa ja ostavat uuden kodin, voidaan hyödyntää toisen osapuolen varainsiirtovero etu ja vaikka toinen osapuoli olisi asunnonvaihtaja, voidaan lainakatto laskea 95 prosentin mukaan, kun toinen on vielä ensiasunnon ostaja.

Loppupäivästä kävimme koulutuksessa läpi, onko kannattavampaa asunto-osaketta ostaessa jättää yhtiölaina vai maksaa se pois samalla. Omasta mielestäni on paljon hyödyllisempää maksaa asunto-osakkeesta velaton hinta ja maksaa taloyhtiölaina pois. Mielestäni henkilökohtainen laina on joustavampi kuin taloyhtiölaina, esimerkiksi laina-ajan takia sekä siinä on mahdollisuus korkosuojaan sekä maksuvapaisiin. Taloyhtiölaina myös pienentää vakuusarvoa, joten sen vuoksi myös on järkevää maksaa taloyhtiölaina pois.

16.12. Torstai

Kävimme läpi tänään sijoitusasunnon ostoa. Sijoitusasuntoa ostettaessa tulee olla omarahoitusta, sillä kokonaissijoitussalkun myönnettävä lainamäärä on enintään 80 %. Lainapäätöstä tehdessä tulee ottaa huomioon muidenkin sijoitusasuntojen menot. Niiden kulut tulee stressiä testata, jotta varmistumme, että asiakas selviää kaikista lainanhoitomenoista, jos korot nousisivat. Asiakkaan valitsemalla kohteella on merkitystä. Meidän tulee miettiä, kuinka iso riski se asiakkaalle on, esimerkiksi onko asunto helposti vuokrattavissa tai myytävissä, pitääkö asuntoon tehdä remonttia ja minkälaisia remontteja taloyhtiö on suunnitellut tulevaisuudelle.

17.12. Perjantai

Kävin heti aamusta tarkemmin asumisoikeusasunto asiakkaan prosessia läpi uudelleen, sillä minulla alkaa ensiviikolla tapaamiset. Koulutuksessa ei käyty tätä osiota sen tarkemmin, joten ennen koulutuksen alkua kävin sen kohta kohdalta läpi yksityiskohtaisesti, jotta pystyn neuvomaan asiakasta. Koulutuksen viimeinen päivä oli tänään. Aiheet, jotka keräyksessä kävimme läpi, olivat minulle jo selkeitä eikä niistä tullut enempää kysyttävää tai mietittyttävää.

Viikkoanalyysi

Viimeisellä koulutusviikolla kävimme läpi millä eri tavoin asuntokauppoja voidaan toteuttaa nykyään, mitä tapahtuu, jos lainan velallinen vaihtuu, mitä tietoja tarvitsemme yrittäjältä sekä kävimme tarkemmin läpi mitä eroa on taloyhtiön lainalla ja pankin lainalla sekä sijoitusasunnon ostamista. Minulle jäi hyvin mieleen dokumentit, joita minun tulee pyytää yrittäjäasiakkailta. Koen haastavimmaksi tällä hetkellä yrittäjä ja sijoittaja-asiakkaat, joten oli hyvä, että kävimme tarkemmin asioita läpi tällä viikolla.

Ammatin- tai elinkeinoharjoittajan tulot todennetaan verotuspäätöksestä sekä heidän toimittamistaan tilinpäätöstiedoista. On kiinnitettävä huomiota, tulojen vakiintumiseen ja toimialaan. (Makkonen 2016)

Koulutuksessa tärkeimpänä jäi mieleen, että meidän tulee varmistaa, minkälainen yritys-toiminta on kyseessä, kuinka kauan se on ollut toiminnassa, ketä se työllistää ja minkälaiset ovat yrityksen tulevaisuuden näkymät.

Alkuviikosta kävimme tarkemmin läpi itsenäisesti erilaisia sähköisiä asuntokauppa-alueita ja sähköisiä panttikirjoja. Nykypäivänä on helppoa tehdä asuntokauppoja, sillä kaiken pystyy tekemään sähköisesti.

Vuodesta 2017 panttikirjat ovat muutettu sähköiseen muotoon. Vanhojen tai muutettavien kirjallisten panttikirjojen mitätöinnistä huolehtii pankki ja Maanmittauslaitos muuttaa ne sähköisiksi muutosten yhteydessä. Sähköinen muoto varmistaa, että panttikirjat ovat turvassa eivätkä ne voi hävitä. (Maanmittauslaitos 2017)

Vuodesta 2019 lähtien on otettu käyttöön sähköinen osakehuoneistojärjestelmä, jossa on osakehuoneistojen tiedot. Tämän tarkoituksena on korvata paperiset osakekirjat ja jatkossa olisi tarkoitus, että osakemerkintä tehdään sähköisesti. Järjestelmää ylläpitää Maanmittauslaitos. Kaikki uudet taloyhtiöt perustetaan vain digitaalisesti eikä osakekirjoja enää paineta. Taloyhtiöiden tulee siirtää osakeluettelot järjestelmään vuoden 2023 loppuun mennessä. (Osakehuoneistorekisteri)

Minulla alkaa ensiviikolla asiakastapaamiset ja ensimmäinen asiakas on yrittäjä, joten nyt koen, että koulutuksen avulla tiedän mitä minun tulee häneltä selvittää. Koulutus oli todella laaja paketti pienessä ajassa ja olen odottanut, että pääsen käytännössä nyt tekemään töitä, jotta opin asiat käytännön kautta. Päiväkirjaraportointi on auttanut minua järjestelemään ajatuksia ja siitä on ollut etua. Koulutuksen aikana huomasin, että asiat alkoivat olemaan jo tuttuja ja selkeitä. Odotan jo innolla ensimmäistä tapaamista, sillä olen valmistautunut siihen hyvin ja pyrin etten turhaan stressaa asiakaskohtaamista. Ensi viikon tavoitteena on ottaa asiakastapaamiset mahdollisimman rennosti ja kartoittaa asiakkaan tilanne mahdollisimman hyvin, jotta minun ei tarvitse jälkeinpäin turhaan kysellä asiakkaalta vielä lisätietoja.

## Viikko 6

### 20.12. Maanantai

Minulla oli tänään tarkoitus olla ensimmäinen lainaneuvottelu, mutta asiakas perui tapaamisen, kun soitin hänelle. Olin valmistautunut koko aamun siihen, joten olin pettynyt, etten vieläkään päässyt kokemaan ensimmäistä tapaamista. Valmistelin seuraavan päivän asiakastapaamista ja pääsin kollegan tapaamista seuraamaan. Tästä tapaamisesta jäi mieleen, että jos asiakkaalla on asiat vielä vasta mietintä asteella ja hän ei ole vielä varma minkälaista kotia hän etsii, niin sovitaan maksimihinta, jonka hän on valmis uudesta kodista maksamaan. Tämän pohjalta haetaan lainalupausta maksimisummalle, sillä siitä on helpompi päästä alaspäin kuin, että asiakkaalle jouduttaisiin hakemaan uusi lainalupa, jos uusi koti maksaisikin enemmän.

### 21.12. Tiistai

Tänään minulla oli aamusta ensimmäinen lainaneuvottelu. Olin valmistautunut hyvin ja miettinyt etukäteen kysymyksiä valmiiksi. Alussa oli vaikea saada selville mitä asiakas halusi, emme ymmärtäneet kollegan kanssa selkeästi, että miksi asiakas hakee vain tiettyä lainan määrää. Tämä tuntui haastavalta ja hetkittäin oli vaikea kysyä oikeita kysymyksiä. Pääsimme tästä kuitenkin eteenpäin ja sain käytyä asiakkaan kanssa hyvin läpi hänen asioitaan. Asiakas lopussa hieman hermostui, koska hän halusi, että hoidan hänen laina-asiansa parissa päivässä kuntoon. Kerroin asiakkaalle, että teen parhaani. Teimme kollegani kanssa hänelle lainalupauksen saman päivän aikana ja lähetimme sen hänelle. Ilmoitin asiakkaalle, että tarvitsen vielä häneltä varmistuksen pariin lainan yksityiskohtaan liittyen ja kun saan ne niin voin hänelle lähettää velkakirjakokonaisuuden. Loppupäivän valmistelin seuraavan päivän asiakastapaamista.

### 22.12. Keskiviikko

Tänään minulla oli toinen lainaneuvottelu aamupäivästä. Valmistauduin tähän tapaamiseen vielä paremmin kuin edelliseen, sillä halusin että se menisi paremmin kuin eilinen. Lainaneuvottelussa olin paljon rennompaa, sillä olin jo etukäteen tutustunut asiakkaan lainahakemukseen ja olin miettinyt paljon kysymyksiä etukäteen. Annoin asiakkaille tilaa kertoa heidän tilanteestaan ja keskityin vain kuuntelemaan heitä ja tarvittaessa tein lisäkysymyksiä. Tapaaminen oli mielestäni onnistunut ja minulle jäi parempi mieli kuin eilen. En päässyt heti käsittelemään asiakkaiden lainahakemusta eteenpäin, sillä asiakkaan piti vielä lähettää minulle viimeisin palkkalaskelma, jotta pystyn todentamaan tulot. Asiakkailla oli

myös yritys, joten koulutuksen ansiosta tiesin mitä asioita minun tuli käydä läpi tapaamisessa ja mitä dokumentteja pitää pyytää. Loppupäivästä sain lähetettyä toiselle asiakkaaleni velkakirjakokonaisuuden. Nyt minun tulee odottaa, että hän käy ne sähköisesti allekirjoittamassa.

#### 23.12. Torstai

Asiakkaani oli käynyt aamupäivästä allekirjoittamassa eilen lähettämäni velka-asiakirjat. Pystyin tämän jälkeen nostamaan luoton hänen tilillensä ja hänen asumisoikeusasuntonsa lasku saatiin maksettua ajoissa. Loppupäivän valmistelin seuraavan viikon asiakastapauksia.

#### 24.12. Perjantai (pyhä, ei työpäivä)

#### Viikkoanalyysi

Alkuviikko oli hieman vaikea, sillä ensimmäinen asiakkaani perui ja ensimmäinen lainaneuvottelu, joka toteutui, oli haastava. Koin ettei se mennyt niin hyvin kuin olisin halunnut. Pelkäsin etukäteen, että asiakas hermostuisi, jos en ymmärrä jotain asiaa ja niin kävikin. Tämän lisäksi hän vaati, että hoidan asian heti kuntoon. Sain kuitenkin kollegan kanssa asian hoidettua siinä aikataulussa mitä asiakas toivoi. Opin enemmän asumisoikeusasunnon asioista ja nyt minulle on paljon selkeämpää koko prosessi ja mitä dokumentteja tarvitsen asiakkailta ja missä vaiheessa. Oli myös todella hyvä, että asiakkaalla oli kiire asian suhteen, sillä pääsin heti käymään koko asumisoikeusasuntoprosessin läpi alusta loppuun.

Toisessa lainaneuvottelussa asiakkaana oli pariskunta, joten pyrin tapaamisen aikana muistaa ottaa molemmat asiakkaat huomioon ja kysymään molemmilta kysymyksiä. Usein toinen jää hieman taka-alalle ja keskustelua käydään vain toisen kanssa, joten itse tietoisesti pyrin siihen, että ottaisin molemmat huomioon. Toinen lainaneuvottelu meni todella hyvin ja käytin paljon aikaa valmistautumiseen. Kollegani sanoikin, että ehdoton vahvuus minulla tapaamisessa oli valmistautuminen. Olen huomannut, että mitä enemmän olen valmistautunut, sitä rennompaa pystyn olemaan ja neuvottelu menee luontevammin eteenpäin. Aionkin nyt alussa käyttää aikaa valmistautumiseen, jotta oloni tulee itsevarmemmaksi. Uskon, että myöhemmässä vaiheessa kun minulle kertyy kokemusta, valmistautumisen tarve vähenee. Vaikka olin tutustunut asiakkaisiin hyvin jo etukäteen ja minulle oli selkeää tietyt asiat, niin kysyin silti nämä kaikki asiakkailta. Olen oppinut koulutuksessa, että ikinä ei saa olettaa mitään vaan asiakkaalta tulee kysyä kaikki. Huomasinkin neuvottelussa, että moni asia olikin eri mitä olin kuvitellut, joten onneksi kysyin asiakkaalta tietyt



kysymykset, enkä tyytynyt olettamiin. Lainaneuvottelussa minua auttoi myös, että olimme juuri käyneet läpi mitä kaikkea asiakkailta täytyy kysyä yritykseen ja sen liiketoimintaan liittyen. Sain kaiken tarvittavan tiedon ja pystyin jatkamaan hakemusta eteenpäin eikä minun tarvinnut soittaa jälkikäteen asiakkaille.

Tällä viikolla mihin erityisesti kiinnitin huomiota ja pyrin omissa tekemisissä ottamaan huomioon, olivat valmistautuminen sekä kuuntelu. Toisessa tapaamisessa tietoisesti pyrin siihen, että kuuntelen molempia ja annan heille tilaa kertoa asioistaan. Kirjoitin ylös vastauksia ja pyrin toistamaan asioita asiakkaille, jotta heille tulisi tunne, että olen ymmärtänyt ja kuunnellut heitä.

Kuuntelemisen taito on keskeisin asiakaspalvelutyöntekijöillä. Ilman aktiivista kuuntelemista on mahdotonta

- Tarjota asiakkaalle sitä mitä hän tarvitsee
- Tyydyttää asiakkaan huomioiduksi tulemisen tarpeita
- Rakentaa luottamusta asiakkaan kanssa
- Tehdä asiakaslähtöistä palvelu- ja myyntityötä
- Saada asiakasta ostamaan.

Aktiivista kuuntelemista saattaa häiritä, jos asiakaspalvelutyöntekijällä on ennakkoluuloja, asenne on negatiivinen tai fyysisesti taustamelu. (Flink ym. 2018, 133)

## **Viikko 7**

27.12. Maanantai

Tänään aamusta käsittelin heti edellisen viikon asiakkaiden lainahakemuksen ja hain päätöstä sille. Lisäksi valmistelin iltapäivän asiakastapaamistani. Tästä tapaamisesta jäi erityisesti mieleen se, että jokaiseen tapaamiseen tulee mennä avoimin mielin eikä saa tehdä olettamuksia mistään. Joskus etukäteen katseltuna tilanne voi näyttää paperilla huonolta, mutta kun pääsee kuuntelemaan asiakkaan tarinan ja saa kokonaiskuvan tilanteesta, äkkiä tilanne voikin muuttua parempaan suuntaan. Huonoltakin näyttävässä tilanteessa voi löytyä niitä puoltavia tekijöitä, joiden vuoksi voimme rahoitusta myöntää ja olla toteuttamassa asiakkaiden unelmia.

28.12. Tiistai

Aamulla valmistelin aamupäivän asiakastapaamistani. Tapaamisessa kävi nopeasti ilmi, että asiakas oli hakemassa itselleen asuntolainaa, mutta emme voineet sitä myöntää hänen hakemaansa käyttötarkoitusta varten vaan olisimme voineet myöntää hänelle vakuudellista kulutusluottoa. Asiakas ei halunnut kulutusluottoa. Tapaaminen ei kuitenkaan

mennyt hukkaan, sillä päivitimme asiakkaan päivittäisasiain asiat sekä saimme varattua asiakkaalle säästämistä varten uuden tapaamisen. Asiakas oli todella iloinen saamastaan palvelusta ja kiitollinen, että monet asiat saatiin päivitettyä, joka myös pienensi asiakkaan kuukausittaisia kustannuksia.

Lähetin iltapäivästä asiakkaileni lainalupauksen. Soitin vielä heille erikseen kertoakseni tästä päätöksestä ja sovin vielä muutaman lainan yksityiskohdan. Minulla on ollut vasta pari asumisoikeusasuntotapaamista, mutta ne alkavat olla jo selkeitä minulle. Huomaan, että osaan kertoa asiakkaille mitä kaikkea tarvitsemme heiltä, milloin voimme lähettää velka-asiakirjat sekä missä vaiheessa laina nostetaan ja asumisoikeuslasku maksetaan. Valmistelin vielä loppupäivän huomista asiakastapaamista, joka liittyy myös asumisoikeusasunnon rahoittamiseen. Valmisteluissa ei mennyt kauaa, sillä se vaikutti selkeältä tapaukselta.

#### 29.12. Keskiviikko

Aamusta käsittelin eilen tekemääni lainahakemusta, sillä siinä oli pari virhettä, jotka minun piti korjata ja selvittää. Aamupäivän lainaneuvottelu meni todella hyvin. Olin iloinen, että pystyin olemaan rennompini ja neuvottelu sujui rutiininomaisesti, vaikka tämä oli vasta neljäs tapaaminen. Osasin myös käsitellä lainahakemuksen suurelta osin loppuun itse tapaamisen jälkeen. Päivän tapaaminen sai minulle onnistumisen tunteen enkä enää jännittä asiakastapaamisia niin paljon. On myös mukavaa, että viikon aikana tulee erilaisia tapaamisia, joiden avulla pääsen oppimaan erityyppisiä lainaratkaisuja.

#### 30.12. Torstai

Tämän päivän lainaneuvottelussa asiakas halusi kuulla erilaisista lainavaihtoehtoista. Olin valmistautunut tapaamiseen hyvin ja olin ottanut ylös eri vaihtoehtoja, joita voisin ehdottaa hänelle. On yllättävää, miten paljon vaihtoehtoja asiakkailta on liittyen ottaako normaalin asuntolainan vai ASP-korkotukilainan sekä miten omarahoitussuudet ja vakuudet muuttavat tilanteita ja tarjoavat erilaisia lainaratkaisuja. Minulla oli ennakkokäsityksenä, että asiakasta kiinnostaisi kuulla erilaisista vaihtoehtoista ja hänellä olisi paljon kysymyksiä. Tapaamisesta jäi itselleni aika vaisu olo eikä asiakkaalla ollut esittää mitään kysymyksiä. Tapaaminen ei mennyt niin kuin olin ajatellut etukäteen. Kerroin vaihtoehtoista, mutta en kokenut, että olisin kertonut tarpeeksi selkeästi niistä. En ihan tiennyt mitä kaikkea minun tulisi kartoittaa asiakkaan tilanteesta, joten lainaneuvottelu eteni nopeasti. Sain kuitenkin tehtyä saman päivän aikana hänelle tarjouksen. Opin kuitenkin, että liika valmistautuminen ei ollut tässä tilanteessa hyvä ja oletin liikaa asiakkaasta, jota ei tulisi tehdä. Tapaaminen oli kuitenkin todella hyvä harjoitus minulle miettiä, minkälaisia eri vaihtoehtoja

asiakkaillamme on lainaratkaisujen suhteen. Jatkossa minun kannattaa pitäytyä perusasioissa eikä ajatella liikaa mitä kaikkea lainaneuvottelussa asiakas voisi kysyä.

### 31.12. Perjantai

Lähetin heti aamusta lainalupauksen asiakkaalle ja kävin läpi aamun asiakastapaamistani. Lainaneuvottelu meni hyvin. Aluksi tilanne näytti, ettei maksukyky tulisi riittämään. Tapaaamisen yhteydessä sain enemmän tietoa asiakkaalta ja lopulta sain haettua päätöstä vielä isommalle lainamäärälle, kuin hän alustavasti haki. Lisäksi sain päätöksen aikaisemmalle asiakkaalleni ja lähetin hänelle myös lainalupauksen.

### Viikkoanalyysi

Viime viikolla huomasin, että valmistautuminen oli hyvä asia ja se sai minut varmemmaksi asiakastapaamisissa. Tällä viikolla kuitenkin huomasin, että liika valmistautuminen ei myöskään ole välttämättä hyvä asia. Mietin liikaa mitä asiakkaat voisivat kysyä sekä miten tilanne voisi edetä lainaneuvottelussa. Kun tilanne ei menekään niin kuin olen etukäteen ajatellut, se hämmentää minua. Minun tulisi myös käydä paremmin läpi eri tuotevaihtoehtoja asiakkaiden kanssa. Tällä hetkellä käyn ne liian nopeasti läpi ja luen ne suoraan tuotekuvauksista, joka ei tunnu luonnolliselta. Luovutan myös liian helposti, jos asiakas sanoo ei, minun tulisi saada vielä enemmän haastettua asiakasta ja painotettua miksi koen, että tuote olisi juuri asiakkaalle hyvä. Olen keskittynyt nyt todella paljon järjestelmien käyttöön ja teknisiin asioihin sekä erilaisiin kysymyksiin, joita tarvitsen lainahakemuksen loppuun saattamiselle. Ensi viikolla tavoitteenani voisi olla, että käytän vähemmän aikaa valmistautumiseen, jotta tapaamisesta tulisi luonnollisempi ja keskustelevämpi. Minun tulisi myös opetella turvaamiseen liittyviä tuotetietoja, jotta pystyisin ne luontevammin asiakkaille kertomaan.

Tällä viikolla lainaneuvotteluissa huomasin myös, etten osannut kommunikoida asiakkaalle tarpeeksi selkeästi eri lainaratkaisusta. Minulle tuotti vaikeuksia huomioida vakuudet ja omarahoitusosuus lainakattoon liittyen. Koulutuksessa olemme käyneet läpi erilaisia lainaratkaisuja ja niistä on ollut iso apu lainaneuvotteluissa, mutta niihin liittyy myös pieniä yksityiskohtia, jotka toisinaan unohtuvat. Minun tulisi muistaa lainaneuvotteluissa, että räätälöimme asiakkaalle sopivan lainaratkaisun. Tällä hetkellä se on minulle haastavaa, sillä keskityn yksityiskohtiin liikaa enkä pysty vielä näkemään kokonaiskuvaa, mikä on tässä vaiheessa ymmärrettävää, sillä opettelen vasta.

Kollegani opasti myös minua käyttämään lainaneuvotteluissa enemmän avoimia kysymyksiä. Käytin liikaa suljettuja kysymyksiä, joihin asiakas vastaa joko ”kyllä” tai ”ei”. Huomasin itsekin, että oli vaikea saada tietyissä tapaamisissa asiakkailta tietoa. Tällöin keskustelua tulee yrittää laajentaa ja saada asiakasta avaamaan ajatuksiaan tarkemmin. Avoin kysymys pakottaa ottamaan kantaa tai kertomaan enemmän. Avoimilla kysymyksillä saa parhaiten tietoa, selvennät toisen ihmisen tyylin, saat poimittua kriteerejä, joita asiakas käyttää päätöksenteossaan ja kuulet mitä asiakas tarvitsee ja mitkä tekijät motivoivat häntä päätöksenteossa. (Flink ym. 2018, 131)

## **Viikko 8**

3.1.2022-7.1.2022 Sairasloma

## **Viikko 9**

10.1. Maanantai

Asiakkaani oli jättänyt soittopyynnön liittyen lainalupaukseen. Soitin hänelle ja kävi ilmi, että hän oli löytänyt itselleen uuden kodin, josta hän oli tehnyt tarjouksen. Kävimme tarkemmin läpi hänen tekemää tarjoutta ja pyysin lähettämään vielä myyntiesitteen sekä isännöitsijäntodistuksen. Varasimme myös ajan toiselle tapaamiselle, jossa käymme kaikki lainan yksityiskohdat läpi sekä miten asia etenee asuntokaupoille saakka.

Päivän asiakastapaamisessa asiakkaan työtilanne oli vielä tuore, jonka vuoksi en pystynyt todentamaan hänen tulojaan. Asiakkaalla oli kuitenkin hyvä omarahoitusosuus, hyvät tulot, hän on ollut työelämässä monta vuotta ja ala, jossa hän työskentelee, on työllistävä. Asiakkaan maksukyky kesti haetun lainan määrän. Hänellä oli kuitenkin vielä oma asunto myymättä, joten asiakas tuli siihen lopputulokseen, että myy sen ensiksi pois ja sitten vasta hakee lainalupausta. Tällöin pystymme myös todentamaan hänen tulonsa, kun koe-aika on ohi.

11.1. Tiistai

Aamuinen asiakas perui tapaamisen, joten aloin valmistelemaan huomisen asiakastapaamisen. Huomisen asiakkaani halusi vielä selvittää pari asiaa liittyen heidän vakuuksiinsa, joten selvittelin tätä asiaa myös kollegani kanssa. Heillä on tarkoituksena myydä oma asunto, joka on ollut heidän sukulaisensa lainan vakuutena ja nyt kun he ostavat uutta kotia, tulisi se uusi koti vaihtaa lainan vakuudeksi.

### 12.1. Keskiviikko

Aamusta minulla oli tapaaminen asiakkaiden kanssa, joiden tuloja en pystynyt todentamaan, joten en voinut heille lainalupausta antaa. Sovin, että lähetän heille lainatarjouksen, joka ei ole virallinen lainalupaus. Toinen tapaaminen koski asiakkaita, jotka olivat löytäneet uuden kodin. Tämä oli ensimmäinen tapaaminen tähän liittyen, joten en ollut varma mitä kaikkea minun tulee käydä heidän kanssaan lävitse. Tapaamisessa sovimme kaikki lainan yksityiskohdat. Tämän lisäksi otin esille vakuutusosuudet, jotka olin heille lähettänyt lainalupauksen yhteydessä sekä kysyin korkosuojauksesta. Ensimmäisellä tapaamisella he olivat näistä kiinnostuneita, mutta olivat nyt päättäneet, etteivät tällä kertaa ota niitä. Ymmärsin kyllä miksi he eivät halunneet niitä, sillä henkilövakuutukset olivat kalliimpia heidän korkean ikänsä vuoksi, ja heillä oli jo henkilövakuutukset toisesta yhtiöstä. He lisäksi päätyivät pienempään lainamäärään, joten korkosuojaus olisi ollut turha. Loppupäivästä valmistelin heidän lainansa yksityiskohtia, jotta pystyin lähettämään heille velkaasiakirjakokonaisuuden. Mielestäni tapaaminen meni todella hyvin, vaikka en tiennyt tarkalleen, miten se tulisi käydä. Saimme myös vakuusasian selvitettyä, joten se tulee hoidetuksi tulevilla asuntokaupoilla.

### 13.1. Torstai

Minulla on ollut vaikeuksia ottaa esille turvaamisvaihtoehtoja asiakkaiden kanssa, joten tänään yritin ottaa asian esille hieman eri tavalla. Osasin mielestäni ottaa luontevasti esille juuri asiakkaalle sopivan vaihtoehdon, josta kerroin lähettäväni suosituksen. En kuitenkaan osannut ottaa muita vaihtoehtoja esille. En tiennyt miten kertoa, miten ne sopisivat juuri hänen elämäntilanteeseensa tällä hetkellä. Sain kollegaltani hyviä vinkkejä, miten kertoa yleisesti kaikista vaihtoehdoista. Tämän lisäksi on tärkeää painottaa miksi minä pidän tärkeänä, että asiakas ottaisi tämän vaihtoehdon huomioon tai miksi minä suosittelen, että se olisi hyvä asiakkaalle. Tärkeintä on ottaa esille kaikki vaihtoehdot asiakkaiden kanssa ja lähettää heille tutustuttavaksi suosituksemme. Asiakkaiden löytäessä uuden kodin, voimme toisessa tapaamisessa käydä tarkemmin suositusta läpi ja kuunnella heidän ajatuksiaan.

Asiakas oli myös kiinnostunut ASP-korkotukilainasta. Olin käynyt ennen tapaamista läpi perusasioita, mutta asiakas oli kovasti kiinnostunut kuulemaan hieman yksityiskohtaisemmin korkotukilainasta sekä lisälainasta. Asiakkaasta huomasi, että hän ei saanut minulta tarpeeksi tarkkaa ja selkeää informaatiota ASP-rahoitukseen liittyen. Tiesin, ettei minulla ole vielä tietotaitoa kertoa yksityiskohtaisemmin, joten sovin että lähetän hänelle erikseen laskelmat tapaamisen jälkeen, jotka selkeyttävät hänelle asiaa paremmin. Laskelmat

myös auttoivat minua ymmärtämään paremmin. ASP-rahoitus on aihe, josta oppii joka kerta uusia asioita.

#### 14.1. Perjantai

##### Lomapäivä

##### Viikkoanalyysi

Olin viime viikon kokonaan poissa sairasloman vuoksi. Minusta tuntui, että olin unohtanut jo paljon asioita ja asiakastapaamiset jännittivät minua. Huomaan, että minulla on vieläkin epävarma olo asiakastapaamisissa, sillä en osaa vielä kertoa kaikista erilaisista lainaratkaisuista heti tapaamisen aikana. Tapaamiset sujuivat kuitenkin pääosin hyvin ja olin iloinen, että sain yhden lainalupauksen maaliin. Olen miettinyt myös, millä eri tavoin pystyisin ottamaan turvaamisvaihtoehtoja asiakkaiden kanssa esille. Minulla on erilaisia sanoituksia valmiina sekä vastauksia asiakkaiden argumentteihin, mutta itse asiakastilanteessa minun on vaikea muistaa niitä tai sanoittaa ne oikein. Ensiviikon tavoitteeksi otan turvaamisvaihtoehtojen läpi käymisen asiakkaiden kanssa.

Niemi ja Vuori (2021, 178–179) esittävät teoksessaan tutkimuksen asiakkaan tarpeen ymmärryksestä ja henkivakuutuksen myymisessä neuvottelutilanteissa. Tutkimuksessa kävi ilmi, että asiakkaan tarpeen syvällinen ymmärtäminen luo pohjan henkivakuutuksen tarjoamiselle, siitä neuvottelulle ja sen puolesta argumentoinnille. Myyjän tulee valmistautua asiakkaan vasta-argumentteihin ja pyrkiä osoittamaan asiakkaalle miksi vakuutus olisi asiakkaalle tarpeellinen monista eri näkökulmista. Henkivakuutus on tuote, joka vie keskustelun vakaviin kysymyksiin ja asiakkaan taloudelliseen tilaan. Vakuutuksesta keskusteleminen vaatii myyjältä hienotunteisuutta. Tutkimus osoitti, että myyjä voi kuitenkin kiertää henkivakuutuksen arkaluonteisuuden, jos sen ottaa esille niin, että asiakas saisi siitä suuremman hyödyn, kuten suuremman kokonaisbonuksen vakuutuspaketilleen.

Tutkijat ovat havainneet, että vaativan myyntityön perustekijät, kuten asiakkaan luottamus myyjää kohtaan ja tarjotun palvelun arvolupaus asiakkaalle rakentuvat myyjän ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa. Asiakasvuorovaikutus on keskeinen osa myyjän työtä, mutta se on myös yksi haastavin osa-alue. Useimmiten kauppvoja ei synny, joten monet voivat kokea olonsa epävarmaksi. Tämä voi johtaa siihen, että uuden asiakkaan kohtaamista alkaa jännittää, koska näkee epäonnistumisen mahdollisuuden. (Niemi & Vuori 2021, 9)

Niemi ja Vuori (2018, 14) esittävät teoksessaan, että luottamusta tutkivat myynnin tutkijat käyttävät tukenaan usein mallia, jossa luottamus perustuu kolmeen tekijään: 1) miten päteväksi myyjä nähdään roolissaan (ability), 2) miten hyvántahtoiseksi (benevolence) hänet

koetaan vastapuolen etujen edistämässä ja 3) miten ”suoraselkäiseksi” (integrity), toisin sanoen lahjomattomaksi ja moraaliseksi hänen toimintansa mielletään.

Näkemyks myyjän pätevydestä koostuu myyjän asiantuntijuudesta, käyttäytymisestä ja keskinäisestä viestinnästä. Asiantuntijuus perustuu tuote- ja kilpailuympäristötuntemukseen, käyttäytyminen siihen miten hyvin myyjä hoitaa myyntitilanteet sekä viestintä myyjän tavoitettavuuteen ja avoimeen tiedonvaihtoon. (Niemi & Vuori 2021, 14)

## **Viikko 10**

### 17.1. Maanantai

Tänään asiakastapaamisen aikana keskityin kartoittamaan asiakkaan tilannetta, menevätkä tarkemmin lukuihin. Koen, että osaan hyvin esittää kysymyksiä ja saan tarvittavat tiedot asiakkailta, jotta pystyn käsittelemään lainahakemuksen tapaamisen jälkeen. Tapaaminen meni hyvin, sillä minun ei tarvinnut alkaa kertomaan yksityiskohtaisemmin ASP-rahoituksen eri vaihtoehtoista ja laskemista, joita pelkäsin etukäteen. Sain asiakkaalta hyvin tietoja, jonka perusteella pystyin miettimään juuri hänelle sopivan ASP-rahoituksen. Tapaamisen aikana pyrin myös kuuntelemaan aktiivisesti ja tarkastin kysymyksiä, että olemme samalla sivulla ja olen ymmärtänyt asiat oikein. Lisäksi sain kerrottua asiakkaalle suositukseni erilaisista turvaamisratkaisuksista. Aluksi hän ei olisi halunnut ollenkaan suositusta, mutta kerroin hänelle, että koen tärkeänä, että nyt uuden tilanteen edessä ne käytäisiin läpi. Kerroin myös, ettei hänen ole tällä hetkellä pakko päättää asiasta vaan hän saa rauhassa tutustua niihin ja voimme myöhemmässä vaiheessa käydä niitä tarkemmin läpi. Tällöin asiakas myöntyi siihen, että voin suosituksen lähettää hänelle.

### 18.1. Tiistai

Asiakastapaamisessa oli kyseessä asiakas, joka omisti puoliksi asunnon puolisonsa kanssa. Asiakas halusi lunastaa itselleen puolisonsa osuuden, jolloin koko laina tulisi hänen vastuulleen. Pääsin ensimmäistä kertaa hoitamaan velallisen muutosta, jota käytiin koulutuksessa hieman läpi. Opin miten se käytännössä tehdään järjestelmässä. Tavoitteeni tämän tapaamisen kohdalla oli keskittyä turvaamisvaihtoehtojen läpikäymiseen asiakkaan kanssa. Mietin etukäteen, miten otan esille eri vaihtoehtoja hänen kanssaan, sillä hänellä on uusi elämäntilanne edessä. Hän ei ole aikaisemmin ollut kiinnostunut turvaamisesta. Koin, että minun olisi hyvä herätellä hänen ajatuksiaan asiasta, varsinkin nyt kun hän ottaa lainan yksin vastatakseen. Mielestäni sain asiasta hyvin keskusteltua hänen kanssaan ja hän vaikutti kiinnostuneelta.

### 19.1. Keskiviikko

Aamuisessa tapaamisessa pääsin jälleen uuden asian äärelle. Minulla oli ensimmäinen tapaaminen, joka koski omakotitalon ostoa. Asiakkailla oli jo valmiiksi kohde katsottuna. Kävin tapaamisen jälkeen tarkemmin talon tietoja läpi. Huomasin, että taloon oli tulossa isoja remontteja lähitulevaisuudessa. Asiakkaat eivät olleet tätä huomioineet haettavassa lainamäärässä ja remontit olisivat kasvattaneet lainan määrän liian suureksi maksukykyyn nähden. Jouduin heille ilmoittamaan, ettemme pysty rahoittamaan tätä kohdetta ja he ymmärsivät asian. Olimme koulutuksen aikana käyneet läpi omakotitalon ostoa, joten tiesin mitä minun tulee katsoa omakotitalon tiedoista sekä minkälaisia puskureita heillä tulisi olla. Pystyn tekemään heille lainalupauksen, mutta ehdollisena siten, että meidän tulee kohde hyväksyä vakuudeksi. Olen tällä viikolla enemmän keskittynyt löytämään omaa tapaa kertoa turvaamisratkaisuista ja säästämisen vaihtoehdoista. Koen, että jokaisella tapaamisella löydän uuden vinkin, jota käyttää seuraavassa tapaamisessa. Olen huomannut, että osaan luontevammin kertoa vaihtoehdoista ja hyödynnän paremmin asiakkaan kertomia asioita ja sen perusteella pystyn tarjota juuri hänelle sopivaa ratkaisua.

### 20.1. Torstai

Valmistelin aamulla asiakastapaamista ja huomasin, että asiakas ei ole koskaan ollut kiinnostunut säästämisestä. Hän oli kuitenkin saanut hienosti tilille kerrytettyä säästöjä, joten päätin ottaa tapaamisen tavoitteeksi saada hänet kiinnostumaan rahastosäästämisestä. Koin, että se olisi hänelle paras vaihtoehto kuin se, että säästöt makaisivat tilillä. Otin asian esille ja asiakas kertoi, ettei koe rahastoja hyvinä säästämisen kohteina. Hän kuitenkin myönsi, että hänellä voi myös olla väärä mielikuva niistä. Kävimme aika pitkän keskustelun aiheesta ja sain sovittua hänen kanssaan, että varaamme erillisen tapaamisen, jossa voidaan käydä tarkemmin säästämisen asioita läpi ja mikä olisi hänelle se paras ratkaisu. Loppupäivästä minulla oli koulutukseen liittyvä tapaaminen, jossa kävimme kaikkien valmennuskurssilla olevien tilannetta läpi. Koin tämän hyvänä, sillä pääsemme jakamaan ajatuksia erilaisista asiakastapaamisista ja rahoitustapauksista. Siellä jaetaan hyviä vinkkejä ja kokemuksia.

### 21.1. Perjantai

Tällä viikolla asiakastapaamiset ovat liittyneet pitkälti omakotitalojen rahoittamiseen. Tämän päivän tapaamisessa asiakkailla oli jo kohde tiedossa, joka oli vanha omakotitalo. Talossa oli tehty jo paljon suuria remontteja. Asiakkailla oli hyvät vakuudet ja maksukyky oli kunnossa. Heillä ei ollut paljon säästöjä, mutta vakuudet kattoivat omarahoitusosuuden ja heillä tulotaso oli nouseva. He eivät olleet vielä saaneet kuntokartoitusraporttia, joten en



pystynyt tarkemmin tutkimaan talon tietoja. Lähetin heille tarjouksen ja olen heihin myöhemmin yhteydessä, miten he haluavat edetä asian kanssa. Tänään minulla oli myös tapaaminen, jonka kävin yksin ilman kollegan tukea. Tapaaminen jännitti, sillä en ole aikaisemmin kuullut tai nähnyt miten asiakkaiden haluama rahoitus tehdään. En myöskään ollut ihan varma mitä kaikkea minun tulee tietää heidän tilanteestaan. Valmistelin etukäteen kysymyksiä kollegan avustuksella. Tapaaminen meni todella hyvin ja sain kartoitettua heidän tilannettaan. Rahoitus näytti selkeältä ja olevan helposti toteutettavissa. Tapaamisen jälkeen kuitenkin selvitimme tarkemmin järjestelmistä heidän tilannettaan ja asia meni monimutkaisemmaksi. Tämän päivän oppina oli, että kuinka monimutkainen prosessi voi olla ja kuinka paljon eri asioita tulee ottaa huomioon eri rahoitusvaihtoehtojen sekä järjestelmien näkökulmasta. Emme saaneet vielä tätä asiaa mietittyä loppuun saakka, joten ensiviikolla meidän tulee vielä pohtia voimmeko lähteä rahoittamaan heitä.

#### Viikkoanalyysi

Tällä viikolla olen keskittynyt enemmän ottamaan esille turvaamisen ja säästämisen asiat. Olen halunnut panostaa oikeanlaiseen sanoittamiseen. Olen huomannut, että olen tällä viikolla kehittynyt tässä asiassa ja pystyn keskustelemaan vaihtoehtoista luontevammin. Asiakastapaamiset ovat menneet hyvin ja minulle on jäänyt niistä hyvä mieli. Tietenkin on pieniä yksityiskohtia mitä minun tulisi ottaa vielä huomioon, mutta koen että olen kehittynyt ja pystyn myös itsenäisesti käymään tapaamisia läpi.

Tällä viikolla olen joutunut hylkäämään luottihakemuksen. Asuntoluotoissa ja asuntovakuudellisissa kuluttajaluotoissa on säädetty, että kuluttajalle on ilmoitettava viipymättä hylkäämisestä. Luottopäätös tulee tarvittaessa perustella asiakkaalle, jotta luotonmyöntämisprosessi olisi asiakkaalle päin läpinäkyvä. Yksityiskohtaisen selvityksen antamista ei edellytetä liikesalaisuuksien takia. Pääasialliset syyt luottihakemuksen hylkäämisestä ilmoitetaan, mutta ilmoituksen pitää olla yksilöllinen ja kuitenkin riittävän informatiivinen. (Makonnen 2016, 264)

Kokonaisuudessaan oppimisen matkani on edennyt hyvin ja olen saavuttanut tavoitteeni. Tämän kymmenen viikon aikana on tullut valtavasti uutta tietoa, jonka tulen sisäistämään paremmin, kun teen asioita käytännössä. Opinnäytetyön avulla olen oppinut syventämään koulutuksen aiheita ja etsimään tietoa eri lähteistä. Koulutukseni ja opinnäytetyö on auttanut minua kehittymään ammatillisesti joka viikko. Tässä työssä tiedon määrä ja oppiminen ei lopu koskaan, mutta olen saanut hyvät eväät jatkaa matkaani rahoitusneuvottelijan asiantuntijaksi.

## 4 Pohdinta ja menetelmät

Aloittaessani päiväkirjaraportointia minulla ei ollut kokemusta rahoitusneuvottelijan työstä. Aloitin päiväkirjaraportoinnin samana päivänä, kun rahoitusneuvottelijan koulutukseni alkoi. Odotukseni koulutukselle oli, että saan tarvittavan tietoperustan. Tämän lisäksi odotin, että pääsen oppimaan, miten koko lainaprosessi hoituu alusta loppuun saakka sekä mitä kaikkia asioita tulee ottaa huomioon asiakastapaamisissa. Rahoitusneuvottelijan koulutus kesti viisi viikkoa ja työssäoppiminen viisi viikkoa. Koulutuksessa esille tulleet aiheet olivat todella laajoja ja uuden tiedon määrä oli valtava. Alussa pyrin kirjoittamaan kaiken ylös ja yritin nopeuttaa asioiden oppimista ja sisäistämistä. Huomasin nopeasti, että minun tulee keskittyä ensiksi enemmän kokonaisuuksien hahmottamiseen. Tavoitteiden asettaminen oli haastavaa, sillä en tiennyt mitä odottaa aina seuraavalta viikolta. Tavoitteita asetin lähinnä oppimisen tapoihin. Työssäoppimisviikoilla oli helpompi asettaa viikko tavoitteita tai miettiä mihin asioihin seuraavalla viikolla kannattaa keskittyä.

Koulutuksen jälkeen minulla on perustaso hallussa, mutta tulen tarvitsemaan kollegan tukea vielä pitkään. Olen huomannut käytännön tekemisessä kuinka laajoja nämä kokonaisuudet ja prosessit ovat. Asiantuntijuuden saavuttaminen tässä työssä kestää useita kuukausia. Opinnäytetyö on kuitenkin ehdottomasti auttanut minua sisäistämään tietoa nopeammin, ja siitä on ollut hyötyä asiakastapaamisissa. Minulla on paljon selkeämpi kuva tällä hetkellä rahoitusalaista kuin pari kuukautta sitten. Työssäoppimisen raportointiviikoilla pyrin joka viikko keskittymään tiettyihin asioihin, joita halusin parantaa asiakastapaamisissa. Mietin tapaamisten jälkeen mitä olisin voinut tehdä paremmin ja missä onnistuin. Näiden perusteella valmistelin aina seuraavaa tapaamista ja pyrin keskittymään niihin missä kaipasin parannusta. Viikkoanalyseissä pääsin etsimään kirjallisuudesta vinkkejä ja konkreettisia ohjeita, miten parantaa vuorovaikutusta asiakkaiden kanssa. Jouduin opinnäytetyön aikana olemaan poissa viikot neljä ja kahdeksan, mutta koen ettei se vaikuttanut liikaa opinnäytetyön tekemiseen tai työssäoppimiseeni. Viikon kahdeksan jälkeen huomasin, että oli hieman vaikeampi palata asiakastapaamisten pariin, mutta nopeasti asiat palautuivat mieleeni.

Menetelmänä päiväkirjaraportointi oli oikea valinta minulle ja se sopi työtilanteeseeni. Päivittäinen asioiden ylös kirjaaminen helpotti asiakokonaisuuksien hahmottamista, ja viikkoanalyysit olivat hyvää kertausta viikolla käytyihin asioihin. Tietoperusta auttoi syventämään oppimaani. Koen, että opinnäytetyöstä tuli monipuolinen ja sain siihen näkökulmia monesta eri osa-alueesta liittyen finanssialaan. Opinnäytetyö eteni suunnitelmani mukaisesti ja aikatauluni piti. Tavoitteenani oli syventää oppimistani ja halusin opinnäytetyön olevan henkilökohtainen oppimismatkani. Koen, että tavoitteeni täyttyi.

## Lähteet

- Andersén, A. 2019. Sijoituspalvelut osto ja myynti. Alma Talent. Helsinki.
- DIAS. Digitaalinen asuntokauppa. 2022. Luettavissa: <https://dias.fi/ostajalle-ja-myyjalle.html>. Luettu 30.11.2021
- Euroopan Keskuspankki. Luettavissa: <https://www.ecb.europa.eu/ecb/html/index.fi.html>. Luettu: 7.12.2021.
- Euroopan Pankkiviranomainen 2015. EPV:n ohjeet luottokelpoisuuden arvioinnista. Luettavissa: [https://www.finanssivalvonta.fi/globalassets/fi/saantely/maaraysko-koelma/2017/03\\_2017/2017\\_03\\_liite1.pdf](https://www.finanssivalvonta.fi/globalassets/fi/saantely/maaraysko-koelma/2017/03_2017/2017_03_liite1.pdf). Luettu: 8.12.2021
- Euroopan pankkiviranomainen 2018. Ohjeet laitosten stressitestauksesta. Luettavissa: [https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/documents/10180/2537426/e341e2fc-0527-4e3d-aba9-a5df23f4e9c2/Guidelines%20on%20institutions%20stress%20testing%20%28EBA-GL-2018-04%29\\_COR\\_FI.pdf?retry=1](https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/documents/10180/2537426/e341e2fc-0527-4e3d-aba9-a5df23f4e9c2/Guidelines%20on%20institutions%20stress%20testing%20%28EBA-GL-2018-04%29_COR_FI.pdf?retry=1). Luettu: 13.12.2021
- Euroopan unioni. Euroopan pankkiviranomainen. Luettavissa: [https://european-union.europa.eu/institutions-law-budget/institutions-and-bodies/institutions-and-bodies-profiles/eba\\_fi](https://european-union.europa.eu/institutions-law-budget/institutions-and-bodies/institutions-and-bodies-profiles/eba_fi). Luettu: 7.12.2021
- Finanssiala. Pankkialaisuusohjeet 2021. Luettavissa: [https://www.finanssiala.fi/wp-content/uploads/2021/03/FA\\_Pankkialaisuusohjeet\\_2021\\_lopullinen.pdf](https://www.finanssiala.fi/wp-content/uploads/2021/03/FA_Pankkialaisuusohjeet_2021_lopullinen.pdf). Luettu: 20.11.2021
- Finanssivalvonta 2021. Finanssivalvonnan johtokunnan päätös makrovakaussäätöjen soveltamisesta. Luettavissa: [https://www.finanssivalvonta.fi/contentassets/50596023600a4d7ab2198ca5c901c20f/mv\\_23092021/makrovakaussaat\\_23092021.pdf](https://www.finanssivalvonta.fi/contentassets/50596023600a4d7ab2198ca5c901c20f/mv_23092021/makrovakaussaat_23092021.pdf). Luettu: 10.12.2021
- Finanssivalvonta 2021. Makrovakaussäätös: Asuntoluottojen lainakatto 85 prosenttiin muiden kuin ensiasuntolainojen osalta. Luettavissa: [https://www.finanssivalvonta.fi/tiedotteet-ja-julkaisut/lehdistotiedotteet/2021/makrovakaussaat\\_23092021-asuntoluottojen-lainakatto-85-prosenttiin-muiden-kuin-ensiasuntolainojen-osalta/](https://www.finanssivalvonta.fi/tiedotteet-ja-julkaisut/lehdistotiedotteet/2021/makrovakaussaat_23092021-asuntoluottojen-lainakatto-85-prosenttiin-muiden-kuin-ensiasuntolainojen-osalta/). Luettu: 10.12.2021
- Flink, K-M., Kerttula, T., Nordling A-M. & Rautio, V. 2018. Asiakaspalvelun ammattilaiseksi. Edita. Helsinki.
- Laki finanssivalvonnasta 19.12.2008/878. Luettavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2008/20080878>. Luettu: 20.11.2021
- Laki Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38. Luettavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1978/19780038#L6aP11a>. Luettu 20.11.2021
- Laki Suomen Pankista 27.3.1998/214. Luettavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980214>. Luettu 20.11.2021
- Maanmittauslaitos. 2017. 2,5 miljoonaa panttikirjaa muutetaan sähköisiksi. Luettavissa: <https://www.maanmittauslaitos.fi/ajankohtaista/25-miljoonaa-panttikirjaa-muutetaan-sahkoisiksi>. Luettu: 18.12.2021

- Makkonen, A. 2016. Asunto- ja kuluttajarahoitus. Alma Talent. Helsinki. E-kirja. Luettu: 17.11.2021-17.1.2022
- Marckwort, R & A. 2011. Ole hyvä asiakaspalvelija. Yrityskirjat. Helsinki.
- Niemi, J. & Vuori, J. 2021. Myyntityö vuorovaikutuksena. Vastapaino. Tampere
- Osakehuoneistorekisteri. Paperisista osakekirjoista sähköiseen huoneistotietojärjestelmään. Luettavissa <https://osakehuoneistorekisteri.fi/etusivu>. Luettu: 18.12.2021
- Suomi rakentaa. 2018. Kustannusarvion tekeminen. Luettavissa: <https://www.suomirakentaa.fi/omakotirakentaja/ok-suunnittelu/kustannusarvion-tekeminen>. Luettu: 4.12.2021
- Tilastokeskus 2021. Pääkaupunkiseudun asuntokunnilla eniten asuntovelkaa. Luettavissa: [https://tilastokeskus.fi/til/velk/2020/velk\\_2020\\_2021-06-24\\_tie\\_001\\_fi.html](https://tilastokeskus.fi/til/velk/2020/velk_2020_2021-06-24_tie_001_fi.html)). Luettu: 13.12.2021
- Valtionkonttori. 2021. ASP-säästäminen ja ASP-laina. Luettavissa: [https://www.valtiokonttori.fi/palvelut/rahoitus-ja-lainapalvelut/asp-saastaminen-ja-asp-laina/#asp-saastaminen\\_asp-saastaminen](https://www.valtiokonttori.fi/palvelut/rahoitus-ja-lainapalvelut/asp-saastaminen-ja-asp-laina/#asp-saastaminen_asp-saastaminen). Luettu 27.11.2021
- Verohallinto. 2021. Asunto-osakkeen ja kiinteistön remonttikulut-voit vähentää vuokratuloista tietyt kulut. Luettavissa: <https://www.vero.fi/henkiloasiakkaat/omaisuus/vuokratulot/vahennykset/remonttikulut/>. Luettu: 3.12.2021