



Asuntovelallisen talouden turvaamiseen vaikuttavat tekijät

Joonas Räisänen

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

AMK-opinnäytetyö

2022

Finanssi- ja talousasiantuntijan tutkinto

Tiivistelmä

Tekijä

Räisänen Joonas

Tutkinto

Finanssi- ja talousasiantuntijan tutkinto

Opinnäytetyön nimi

Asuntovelallisen talouden turvaamiseen vaikuttavat tekijät

Sivu- ja liitesivumäärä

59 + 11

Tässä opinnäytetyössä on tarkoituksena tutkia asuntovelallisten ja velattomien kokemia taloudellisia riskejä, ja kuinka he ovat suojautuneet niitä vastaan. Tutkimuksella pyritään selvittämään syitä ja kokemuksia miksi suojia ostetaan, tai jätetään ostamatta. Tuloksien avulla halutaan ymmärtää paremmin asiakkaiden ajatuksia edellä mainituista aspekteista maailman muuttuneessa talous- ja turvallisuustilanteessa.

Opinnäytetyössä on neljä teoriaosuutta, joissa ensimmäisessä käydään läpi asuntoluotusta, sekä siihen liittyviä riskejä. Riskit käydään läpi niin lainan myöntäjän, kuin lainan ottajan osalta. Seuraavassa osiossa käsitellään talouden suojia Osuuspankin tarjonnan näkökulmasta. Kolmas teoriaosuus käsittelee finanssialan asiakaspalvelua ja myyntiä, joka on yksi tärkeimmistä aspekteista finanssialalla. Neljäs teoriaosuus käsittelee tutkimuksen teoriaa.

Tutkimus toteutettiin keväällä 2022 kvantitatiivisena kyselylomaketutkimuksena. Mukana opinnäytetyön toteutuksessa oli myös työelämän yhteistyökumppani OP Etelä-Häme. He mahdollistivat tukea ideointiin, sekä toimivat tärkeänä kokemuksen lähteenä aiheen ympärillä. Tutkimusta ei kuitenkaan rajattu Osuuspankin asiakkaisiin, vaan sen tuotteet toimivat lähtökohtana talouden turvia tutkittaessa.

Opinnäytetyön tuloksina huomattiin, että vaikka maailman turvallisuustilanne ja talouspoliittinen ilmapiiri on muuttunut, talouden turvien kysyntä ei ole niin suurta kuin voisi odottaa. Korkokaton kysyntä on kuitenkin noussut kyselyn mukaan selkeästi, ja tämä on havaittu myös rahoituslaitoksissa kasvavana kysyntänä. Tulokset vahvistavat myös henkilökohtaisen asiakaspalvelun tärkeyttä alalla, sekä implikoivat suurta kiinnostusta säästämistä kohtaan.

Asiasanat

asuntolaina, riski, talous, suojautuminen, säästäminen

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Asuntolaina ja sen riskit.....	4
2.1	Asuntosäästöpalkkiojärjestelmä (ASP).....	5
2.2	Asuntolainan lyhennys	6
2.3	Korot	9
2.4	Riskit.....	11
2.4.1	Velallisen riskit	11
2.4.2	Luotonantajan riski.....	13
3	Riskeiltä suojautuminen	16
3.1	Talouden suojat Osuuspankissa	16
3.1.1	Korkokatto.....	17
3.1.2	Lainan takaisinmaksuturva.....	18
3.1.3	Vakavan sairauden turva.....	19
3.1.4	Henkivakuutus	20
3.1.5	Säännöllinen säästäminen	21
4	Ostopäätökseen vaikuttavat tekijät.....	23
4.1	Asiakaspalvelu finanssialalla.....	23
4.2	Finanssialan palveluiden erityispiirteet	24
4.3	Myynti finanssialalla	24
5	Tutkimuksen toteuttaminen	30
5.1	Tutkimusongelma ja tutkimusmenetelmä	30
5.2	Kyselytutkimuksen toteuttaminen.....	31
6	Tutkimuksen tulokset.....	33
6.1	Taustatiedot	33
6.2	Talouden riskit.....	36
6.3	Asiakaspalvelu	41
6.4	Talouden suojaaminen nykyhetkessä	43
7	Pohdinta.....	46
	Lähteet	53
	Liite 1. Kysely	57
	Liite 2. Kysely	65

1 Johdanto

Suurin osa suomalaisista asuu itse omistamassaan asunnossa. Jopa 70 prosenttia meistä on siis tehnyt elämänsä suurimman yksittäisen taloudellisen päätöksen. Yksilöillä on kuitenkin vain harvoin mahdollisuus ostaa kiinteistö, tai asunto-osake ilman lainaa. Tällöin pankit voivat mahdollistaa asiakkaidensa unelmien ja tarpeita lainaamalla rahaa hankintoja varten. Suurten summien lainaaminen ei kuitenkaan ole koskaan riskitöntä, ja sitä tulee harkita tarkoin. Velallinen saattaa pohtia pystyykö hän suoriutumaan maksueristä ajallaan, tai kohtaako häntä tai hänen perhettään jokin epäonni, joka vaikuttaa talouden kantokykyyn ja velvoitteista suoriutumiseen. Asuntolainaa tarjoavat tahot usein vastaavat näihin mietteisiin jo etukäteen, ja tarjoavat taloutta suojaavia tuotteita lainan lisäksi. Jokaisen on kuitenkin itse arvioitava kokemansa riskit, ja kuinka niiltä haluaa suojautua.

Opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia asuntovelallisten, ja -velattomien suhtautumista erilaisiin taloutta turvaaviin tuotteisiin, sekä syitä, valita tai olla valitsematta näitä tuotteita. Erityisesti alkuvuodesta 2020 räjähdysmäisesti levinnyt koronavirus on lisännyt maailmantalouden epävarmuutta. Muun muassa korot ovat painuneet olemattomiin, ja kuluttajahinnat ja osakemarkkinat ovat heitelleet suuresti. Pahimmasta pandemian aalloista selvittämme Eurooppa ajautui sotatilaan helmikuussa 2022, joka on ajanut maailman energia-kriisiin hintojen noustessa kymmeniä, jopa satoja prosenteja. Esimerkiksi polttoaineen hinta Suomessa on jopa tuplaantunut. Tällä on ollut merkittävä vaikutus erityisesti pienituloisten talouteen kasvaneiden työmatkakulujen-, sekä nousseen ruoan hinnan vuoksi. Lisääntynyt epävarmuus omassa taloudessa saa erityisesti velalliset arvioimaan taloutensa tilaa uudelleen. Velattomat taas pohtivat kuinka talous tulisi suojata tämänhetkisessä maailmantalouden tilassa, ja tulisiko suuria taloudellisia päätöksiä mahdollisesti lykätä tuonnemmaksi.

Opinnäytetyön aiheen valitsemiseksi kävin keskustelua työelämän yhteistyökumppanin, sekä työnantajani OP Etelä-Hämeen kanssa. Ydinkysymykseksi muodostui mikä minua itseäni innostaa, tai mikä on juuri minulle ajankohtaista oman talouden osalta. Todennäköisesti tulevan parin vuoden aikana olen ostamassa ensimmäistä omaa asuntoa, ja täten ottamassa ensimmäistä asuntolainaa. Tutkimusaihetta pohtiessa ajattelin, että talouden turvat ovat minulle pohjimmiltaan hieman tuntemattomia, vaikkakin nimeltä tuttuja. Tutkimus on siis tarkoitus tehdä talouden suojista, sillä se hyödyttää minua ammatillisesti ja henkilökohtaisesti, sekä työnantajani voi saada uutta tietoa, tai näkökulmaa tutkimukseni tuloksista.

On erityisen mielenkiintoista lähteä tutkimaan yhtä tunnetuinta talouden suojaa, korkokattoa. Korot ovat olleet miinuksella jo pidemmän aikaa, ja tämän on varmasti vaikuttanut korkokaton valintaan jollain tapaa. Tästä tutkimusta on helppo laajentaa myös talouden muihin turviin, sillä korkokatto on vain yksi suoja Osuuspankin ”Talouden turvat” -kokonaisuudessa. Osuuspankki toimii lähtökohtana sille mitä talouden suoja lähdetään tutkimaan, mutta tuotteiden yleismaallisuuden vuoksi kyselyä ei tarvitse rajoittaa vain Osuuspankin asiakkaisiin.

Eryteisesti korkokatosta on tehty aiemmin tutkimuksia muun muassa opinnäytteinä. Vuonna 2009 Jyväskylän ammattikorkeakoulussa Saana Vehkajärvi on tutkinut Kangasniemen Nordean asuntolaina-asiakkaiden motiiveja korkokaton valintaa, sekä tyytyväisyyttä ostopäätöksen jälkeen. Hieman vastaavaa tutkimusta on tehnyt vuonna 2013 Satakunnan ammattikorkeakoulusta Anne Alppi, joka tutkii asunovelallisen suojautumiskeinoja korkoriskiä vastaan. Tässäkin pääpaino on ollut muun muassa korkokatossa ja kiinteässä korossa, sekä lainan takaisinmaksutavan valinnassa. Hieman lähempänä omaa tutkimustani on Lahden ammattikorkeakoulun Tuomo Aallon opinnäytetyö vuodelta 2014, jossa tutkitaan kuinka suojautua riskeiltä asuntolainan ottajana. Pääpaino tutkimuksessa on ko-roissa ja lyhennystavoissa, mutta mukana on myös säästämistä ja lainaturvavakuutuksia.

Tutkimusongelmaani vastaavia tutkimuksia ei siis ole vielä toteutettu, jonka vuoksi päätän jatkaa asunovelallisen talouden turvien parissa. Tavoitteena on saada parempi käsitys siitä, miksi eri elämäntilanteessa olevat vastaajat suojaavat talouttaan erilaisilla talouden turvilla, ja miksi talous toisaalta jätetään suojaamatta. Pyrkimyksenä on ymmärtää asiakasta, ja syitä hänen päätöksensä taustalla. Näin haluan antaa lisää työkaluja myyjien ja asiakaspalvelijoiden käytettäväksi, kun he neuvottelevat asuntolainoista tai talouden turvista. Tutkimuskysymykseksi siis muodostuu ”Mitkä seikat vaikuttavat päätökseen talouden turvaamisesta?”

Kyselytutkimus toteutetaan muun muassa seuraavien alakysymysten ja näkökulmien kautta:

- Kuinka asiakaspalvelu ja markkinointi vaikuttaa päätöksentekoon?
- Miten elämäntilanne vaikuttaa päätökseen talouden turvaamisesta?
- Mitä riskejä asiakas kokee omassa taloudessaan?
- Kuinka asiakas suhtautuu lainaansa turvaaviin tuotteisiin matalan koron taloudessa?

Oletukseni mukaan esimerkiksi korkokatto on suosittu talouden turva, mutta vakavan sairauden turvan valitsee harvempi. Luulen myös, että muuttunut maailman tilanne on yleisesti lisännyt kiinnostusta talouden turviin.

Teoriaosuudessa keskeisin aihe on asuntolainan osuus. Tässä osuudessa käydään läpi eri lainamuodot, sekä lyhennystavat, ja luokitellaan korot. Koska koko opinnäytetyö perustuu taloutta turvaaviin tuotteisiin, käydään ensimmäisessä osiossa läpi myös riskin käsite, sillä talouden turvat ovat riskiä alentavia ja poistavia tuotteita. Riskejä käydään sekä velallisen, että velan antajan näkökulmasta. On oleellista ymmärtää myös velanantajan riskejä, jotta voidaan ymmärtää, mihin velalliselta vaadittavat asiat ennen lainan myöntöä perustuvat. Keskeinen teos ja lähde osiossa on esimerkiksi Talousosaaminen 2020-luvulla Aatos Hallipelloilta (2021).

Kolmas osio käsittelee riskeiltä suojautumista. Osiossa käydään läpi talouden suoja erityisesti Osuuspankin näkökulmasta työelämäyhteyden vuoksi. Talouden suojusta käydään läpi mitä ne kattavat, sekä kuinka tuotteen voi hankkia. Tuotteissa on samankaltaisuuksia myös muiden pankkien ja rahoituslaitosten kanssa, mutta niitä ei ole tuotteina tuotu esille asian yksinkertaistamisen vuoksi. Pääasiallisena lähteenä toimii OP Ryhmän kotisivut, sekä intranet sopivilta osin.

Neljännessä osiossa käsitellään finanssialan asiakaspalvelua ja myyntiä sekä muita erityispiirteitä ja pohditaan alan asiantuntijuuden merkitystä. Käsitteilyssä ovat myös asiakkaan ostopolku ja tarvehierarkia sekä niiden yhtenäisyys. Oleellista kirjallisuutta osiossa on esimerkiksi Hannu Rädyn Myyntitaito (2021), sekä Hyvä asiakaspalvelu – menestystekijä finanssialalla (Ylikoski T., Järvinen R., & Rosti P. 2006.)

Teorian viidennessä osiossa käydään kyselytutkimuksen ja opinnäytetyön teoriaa läpi. Tulokset esitellään osiossa kuusi, ja lopuksi vielä pohdinnat osiossa seitsemän. Liitteenä ovat netissä julkaistu kyselytutkimus, sekä sen avoimet vastaukset.

2 Asuntolaina ja sen riskit

Lähes jokainen asunnon ostoa pohtiva suuntaa aluksi pankkiin lainaneuvotteluun. Hallipelto määrittää *lainan* lainanantajan ja lainanottajan tekemää kahdenkeskeistä luottosopimukseksi. Hän jatkaa, ettei lainat ole jälkimarkkinakelpoisia, ja niihin lukeutuvat myös pitkäaikaiset vuokrasopimukset, kuten rahoitusleasing. *Velaksi* taas kutsutaan velvoitetta takaisinmaksusta velkojalle. Velka voi olla julkista velkaa, kuten valtionvelkaa, tai yksityistä, kuten kotitalouden velka. Veloista sovitaan yleensä kirjallisesti, ja niihin yleensä sisältyy jonkinlainen vakuus. Maksamatta jättäminen johtaa usein oikeudelliseen vastuuseen. *Luottolla* tarkoitetaan luotonantajan ja luotonsaajan välistä oikeudellista suhdetta. Luotonantaja luovuttaa varallisuutta luotonsaajalle, sillä oletuksella, että luotonsaajan vastikesuoritus tapahtuu osittain tai kokonaan myöhemmin tulevaisuudessa. Luotto on velkaa suppeampi käsite, sillä kaikki velka ei ole luottoa, kuten esimerkiksi verovelka. (Hallipelto 2021, 249–250.) Täten voidaan tiivistää, että asuntolainaa ottava henkilö on velkasuhteessa luotonantajan kanssa.

Jotta luotonantaja voi myöntää haetun lainan, asetetaan ostettava asunto yleensä lainan vakuudeksi, eli takeeksi lainan takaisin maksusta. Mikäli lainaa ei kyetä maksamaan takaisin, lunastaa lainan myöntäjä asunnon itselleen. Useimmiten pelkkä asunto lainan vakuutena ei riitä, vaan lainan myöntäjä saattaa vaatia myös henkilötakausta, jolloin kolmas osapuoli sitoutuu maksamaan ne erät, joista velallinen ei itse ole syystä tai toisesta kyennyt suoriutumaan.

Moni ajattelee asuntolainan olevan aina asunnon ostoa varten. Credigon ja Finanssialalle mukaan asuntolainan tarkoituksena on kattaa asunnon ostaminen tai sen peruskorjaus. Sillä voidaan rahoittaa myös remontteja, tai sijoitusasuntoja, mutta jopa 90 prosenttia myönnettyistä asuntolainoista on vakituista omistusasuntoa varten. Asuntolainat ovatkin kasvattaneet suosiotaan asuntojen hintojen noustessa ja korkojen laskiessa. Myös rahoituslaitokset ovat myöntäneet yhä pidempiä, jopa 45 vuoden maksuaikoja, kun keskimääräinen takaisinmaksuaika on 17 vuotta, ja suosituin takaisinmaksuaika 20 vuotta. (Credigo 2022; Finanssialalle 2022.)

Suomalaisten kasvava velkaantuminen on ollut otsikoissa jo pidemmän aikaa. Sortterin mukaan vuonna 2020 suomalaisten asuntolainan määrä oli keskimäärin 106 120 euroa, ja jopa 53 prosentilla asuntokunnista oli velkaa. Suomalaisten velkaantuminen viimeisen parin vuoden aikana on lisääntynyt, ja sitä osin selittää koronapandemia. Koronapandemia

aiheutti joillekin talouksille taloudellista ahdinkoa muun muassa lisääntyneen työttömyyden ja pienentyneiden tulojen myötä, mutta toisaalta asuntokauppa vilkastui ihmisten etsiessä enemmän tilaa ympärilleen. Nämä molemmat tekijät olivat omiaan lisäämään suomalaisten kotitalouksien velkaantumista. (Sortter 19.07.2021)

Nykyään asuntolainan voi hakea helpoiten verkossa. Asuntolainahakemuksella annetaan yleensä mahdollisimman tarkat tiedot tuloista ja menoista, sekä mahdollisesti tiedossa olevasta kohteesta. Parhaimmassa tapauksessa hakijan on mahdollista saada jo alustava luottopäätös heti hakemuksen jätettyään. Yleensä rahoituslaitos on kuitenkin joka tapauksessa yhteydessä asiakkaaseen, jotta lainaneuvottelussa voidaan sopia tarkemmin esimerkiksi vakuuksista, lyhennystavoista ja talouden suojista.

Hakijan on tärkeää muistaa kilpailuttaa asuntolainansa eri pankkien kesken. Tätä varten asiakas voi pyytää pankistaan lainalupausta, joka on yleensä voimassa muutaman kuukauden. Valittuaan itselleen sopivimman tarjouksen, voi asiakas nostaa lainan valitsemaansa pankista lainalupauksen mukaisesti.

2.1 Asuntosäästöpalkkiojärjestelmä (ASP)

ASP-tili on arkikielessä, erityisesti nuorten keskuudessa kuultu käsite. Makkosen mainitsee asuntosäästöpalkkiojärjestelmän olevan ensiasuntoa ostaville suunnattu järjestelmä, joka kannustaa säästämään asunnon omasäästöosuutta varten. Omasäästöosuuden säästettyään ASP-järjestelmän ehtojen mukaisesti kuluttaja voi hakea ASP-rahoitusta pankistaan, sekä lainalle valtioneuvoston takauksen. Kannustimena säästämislle toimivat muun muassa verovapaa korko, lisäkorko, valtioneuvoston takaus ja ASP-korkotukilaina. (Makkonen 2016, 92.)

ASP-lainan saamiseksi tietyjen ehtojen tulee täytyä. Hallipellon mukaan ASP-ehtojen mukaiseksi ensiasunnoksi katsotaan sellainen asunto, josta henkilö omistaa vähintään viisikymmentä prosenttia. ASP-tilin voi avata 15–39-vuotias henkilö, joka ei ole aiemmin omistanut asuntoa. Tavoitteena on säästää vähintään kymmenen prosenttia asunnon hankintahinnasta, jonka jälkeen valtio takaa 90 prosenttia lainasta. Omasäästöosuuden peruskorko on yksi prosentti, mutta pankista riippuen säästöille voi saada jopa 2-4 prosentin lisäkoron, joka maksetaan tallettamisen aloitusvuodelta ja seuraavalta viideltä kalenterivuodelta. Lisäkorko hyvitetään kaupanteon yhteydessä, ja se on peruskoron lisäksi verovapaata, mikäli kaupat tehdään ehtojen mukaisesti. ASP-lainan aikana maksettavat korot

ovat alhaisempia kuin muiden lainojen korot, sillä valtio maksaa lainan ensimmäisen kymmenen vuoden aikana 70 prosenttia 3,8 prosentin ylittävästä korosta. (Valtiokonttori 2022; Hallipelto 2021, 134.) Koronapandemian aiheuttaman maailmantalouden tilan vuoksi korot ovat kuitenkin painuneet jopa miinuksien puolelle, joka vähentää korkotuen merkitystä juuri tällä hetkellä.

ASP-lainalla ostettavan asunnon maksimihinnat ovat määritelty paikkakuntaakohtaisesti. Hallipellon ja Valtiokonttorin mukaan asuntosäästöpalkkiolainan ehtona on, että ostettava asunto sijaitsee Suomessa. Helsingissä laina voi olla enintään 215 000 euroa. Espoossa, Vantaalla, Kauniaisissa lainan maksimimäärä on 160 000 euroa, kun Turussa ja Tampereella taas 140 000 euroa. Muualla Suomessa ASP-lainan maksimimäärä on 120 000 euroa. Suurimmissa asutuskeskuksissa asuntojen kysyntä nostaa hintoja ja tällöin lainan maksimimäärät pyritään suhteuttamaan tämän mukaan. Mikäli haettavan lainan määrä ylittää enimmäismäärän, voi lainalle hakea ASP-lisälainaa, johon ei saa korkotukea, mutta valtioneuvoston voi saada 25 prosenttiin lisälainan määrästä. (Valtiokonttori 2022; Hallipelto 2021, 134.)

2.2 Asuntolainan lyhennys

Asuntolainan lyhentämisellä, eli takaisinmaksulla tarkoitetaan niitä suorituksia, joita velallinen tekee lainan myöntäjälle. Hallipellon mukaan takaisinmaksuerä käsittää lainapäätöksen lyhennyksen ja korot, sekä muut mahdolliset kulut. Takaisinmaksuerän määrään vaikuttavat useat tekijät, kuten lainan pääoma, laina-aika, valittu takaisinmaksutapa, sekä koron määräytymisperuste. Kertyneet korot ovat maksettava joka tapauksessa, joten mikäli takaisinmaksuerä muuttuu, tarkoittaa se muutosta lainan lyhennyksen määrässä, tai takaisinmaksuajassa. Maksettavien korkojen kokonaismäärään vaikuttaa valittu takaisinmaksutapa. (Hallipelto 2021, 251.)

Kuluttajalla on valittavissa useampi eri takaisinmaksutapa. Hallipelto huomauttaa, että takaisinmaksutavan valintaan vaikuttaa useampi eri tekijä, joita lainanottajan on hyvä pohtia lainaa hakiessaan. Tärkein kysymys lienee halutaanko laina maksaa takaisin tietyn ajan kuluessa, vai tietyllä ennalta määrättyllä kuukausierällä. Maksutapoja vertaillen lainanottajan tulee ottaa huomioon oman talouden kantokyky ja mahdollisten muuttuvien maksuerien vaikutus talouteen. (Hallipelto 2021, 251.) Hänninen tarkentaa, että eri rahoituslaitokset saattavat viitata eri termeillä eri lyhennystapoihin, joten vertailuja tehdessä tämä on

hyvä ottaa huomioon. Esimerkiksi tasaerälainalla voidaan viitata pankkikohtaisesti joko kiinteään tasaeraan tai annuiteettiin. (Hänninen, 2016.)

Kiinteä takaisinmaksuerä tarkoittaa euromääräisesti samansuuruista suoritusta lainanantajalle koko laina-ajan. Mikäli lainaan sidottu viitekorko muuttuu laina-aikana, muuttuu myös lainan takaisinmaksuaika. Viitekoron noustessa laina-aika pitenee, kun taas viitekoron laskiessa laina-aika lyhenee. Tällainen takaisinmaksutapa sopii sellaiselle, joka haluaa tietää tarkkaan taloutensa menot, eikä laina-ajan muutoksilla ole suurta merkitystä. Riskinä on kuitenkin, että koron osuus maksuerästä nousee merkittävästi, eikä laina lyhene tarpeeksi. Tämä pitkittää laina-aikaa, sekä nostaa lainan kustannuksia, kun maksettavan kokonaiskoron määrä nousee. (Hallipelto 2021, 252.)

Tasaerälainassa, eli annuiteettilainassa kaikki takaisinmaksuerät ovat lainan myöntämishetkellä yhtä suuret lainan viimeiseen erään saakka (Kuluttajaliitto 2022.) Tällöin lainan takaisinmaksuaika tiedetään tarkasti. Aluksi tasaerälainan maksuerästä suurin osa on korkoja, ja lyhennyksen osuus jää pienemmäksi. Lainan ajan kuluessa lyhennyksen määrä kuitenkin kasvaa, ja korkojen osuus vastaavasti pienenee. Viitekorkojen muuttuessa lainan takaisinmaksuerä lasketaan uudelleen, jolloin takaisinmaksuaika pysyy edelleen samana. (Hallipelto 2021, 252.) Takaisinmaksutyyppi sopii siis sellaiselle, jonka talous kestää viitekorkojen mukaan nousevat ja laskevat maksuerät, sekä haluaa maksaa lainan tietyssä määräajassa pois.

Tasalyhenteisessä lainassa lainapääomaa lyhennetään aina samalla summalla, mutta korkojen määrä vaihtelee. Alussa lainapääoman ollessa suuri, on myös lyhennyksen lisäksi maksettavaa koron määrä suurempi, mutta lainan lyhentyessä koron määrä pienenee. Viitekorkojen muutokset vaikuttavat suoraan maksettavaan takaisinmaksuerään, eli tämä lyhennystapa sopii sellaiselle, joka haluaa lainan lyhennykset heti käyntiin, mutta sietää muuttuvia maksueriä. (Hallipelto 2021, 253.) Kuluttajaliitto lisää, että tasalyhennys on kokonaiskuluiltaan pienempi kuin annuiteetti, sillä laina ei ehdi kasvaa niin paljon korkoa (Kuluttajaliitto 2022.)

Neljäs takaisinmaksumuoto on hieman harvinaisempi *kertalyhenteinen laina*. Tällöin laina-aikana maksetaan vain korkoja, ja laina-ajan päättyessä koko lainasumma maksetaan kerralla takaisin. (Hallipelto 2021, 253.) Tällaista takaisinmaksutapaa voidaan käyttää esimerkiksi asuntosijoittamisessa, kun halutaan maksaa vain myyntihinta, ja kerätä vuokratuottoja. Lainan ajan päättyttyä asunto voidaan myydä, ja samalla kertalyhenteinen laina

maksetaan takaisin. Kuluttajaliiton mukaan myös asunnonvaihtotilanteet hoidetaan usein kertalyhenteisen lainan avulla (Kuluttajaliitto 2022.)

Taulukko 1. Lainan lyhennystavat ja korkojen muutosten vaikutus. (Mukaillen Hallipello 2021, 254.)

Lyhennys-tapa	Takaisin-maksuerä	Laina-aika	Hyödyt	Haitat	Grafiikka
Kiinteä tasaerä	Lyhennys + korko	Laina-aika pitenee jos korot nousevat ja lyhenee jos korot laskevat	Maksuerä säilyy samana koko laina-ajan, joten hoitokulut voi ennakoita	Laina lyhenee aluksi hitaasti ja laina-ajan enimmäispituus kasvaa korkojen noustessa	
Tasaerä = annuiteetti	Lyhennys + korko	Ei muutu sovitusta	Jos korot laskevat, Maksuerä	Jos korot nousevat, maksuerä kasvaa	
Tasa-lyhenteinen	Kiinteä lyhennys + korko	Ei muutu sovitusta	Lainan pääoma vähenee suunnitellusti, jolloin maksuerät pienenevät jatkossa	Maksuerät ovat korkeimmillaan alussa; lainan hoitaminen on taloudellisesti vaativaa	
Kerta-lyhenteinen	Korko + lainan takaisin-maksu lainan lopussa	Ei muutu sovitusta	Sopii erikoistilanteisiin, joissa lainan pääoman voi maksaa kerralla takaisin	Edellyttää järjestelyjä ja säästöjä laina-ajan lopussa	

Aika-ajoin velallisella voi olla käytettävissään ylimääräisiä varoja lainan maksua varten. Hallipellon mukaan asuntovelallisella on aina oikeus tehdä *ylimääräisiä lyhennyksiä* lainaansa. Tämä voi olla kannattavaa lainan kokonaiskustannusten vähentämiseksi, mutta on tärkeää huomata, että ylimääräinen lyhennys ei vaikuta maksusuunnitelman mukaisiin maksueriin. Niitä maksaakseen tulee tehdä *ennakkolyhennys*, jolloin maksetaan etukäteen tulevia maksueriä. Tämän jälkeen maksuerät jatkuvat normaalisti, eli ennakkolyhennys ei vaikuta lainan kokonaiskustannuksiin. Joissain tapauksissa velallinen voi joutua neuvottelemaan lainansa maksusuunnitelman muutoksesta. Elämäntilanteet voivat muuttua, ja maksukyky sen mukana. Lainanantaja voi veloittaa palvelumaksun maksusuunni-

telman muutoksesta, mutta se voi maksaa itsensä takaisin esimerkiksi alentuneina korkokuluina, mikäli tulojen lisääntyessä lainaa lyhennetään aiempaa nopeammin. (Hallipelto 2021, 253.)

2.3 Korot

Korko määritellään yleensä rahan hintana. Hallipelto määrittelee koron rahan antajalle maksettavaksi korvaukseksi ajalta, jolloin lainattu raha ei ole lainanantajan käytettävissä. Korkoja on erilaisia, ja niitä voidaan jaotella esimerkiksi koron määräytymisen mukaan hallinnollisiin korkoihin ja markkinoilla määräytyviin korkoihin. Hallinnollisia korkoja ovat keskuspankkien määräämät ohjauskorot, jolla pyritään vaikuttamaan markkinoilla määräytyviin korkoihin ja inflaatioon. Markkinoilla määräytyvä korko on esimerkiksi Euribor. Puoli-hallinnollisia korkoja ovat pankkien omat Prime-korot, jotka määräytyvät hallinnollisesti, mutta niiden tasoon vaikuttavat myös markkinakorot, sekä kysyntä ja tarjonta. (Hallipelto 2021, 107.) Euroopan keskuspankin mukaan korko ilmoitetaan prosentteina laina- tai talletussummasta (Euroopan keskuspankki 25.05.2016.)

Viitekorolla tarkoitetaan Hallipellon mukaan yleensä markkinakorkoa, joka määräytyy markkinoilla. Se voi olla pankin itse määrittelemä prime-korko, mutta yleisin viitekorko Suomessa on kuitenkin Euribor. Viitekorko on se hinta, joka määräytyy vallitsevan markkinatilanteen mukaan. Tällöin esimerkiksi viitekorkoon sidotun asuntolainan hinta muuttuu viitekoron muutosten myötä. (Hallipelto 2021, 107.)

Euribor (Euro Interbank Offered Rate) on Viinasen mukaan päivittäin julkaistava euromaiden yhteinen viitekorko, joka kertoo millä hinnalla euroalueella toimivat pankit ovat valmiita lainaamaan rahaa toisilleen. Hänen mukaansa Euribor on julkaistu jo vuodesta 1998 alkaen Euribor-paneelistipankkien toimesta. Paneeliin kuuluu 18 eri pankkia eri maista, mutta Suomesta ei ole tällä hetkellä ollenkaan edustusta. Ongelmaksi voi muodostua se, ettei paneeli edusta koko euroaluetta, jonka vuoksi tulevaisuudessa Euribor on tarkoitus määritellä toteutuneiden rahamarkkinakauppojen ja asiantuntija-arvioiden mukaan. (Viinainen 17.09.2019.)

Euribor voidaan jakaa pitkään ja lyhyeen viitekorkoon, eli yhden ja kolmen kuukauden Euriboriin, sekä kuuden ja kahdentoista kuukauden Euriboriin. Tämä tarkoittaa sitä aikaväliä, jolloin rahan hinta markkinoilla tarkastetaan, ja viitekorko muuttuu. Asiakas voi valita lainalleen siis yhden edellä mainituista viitekoroista, mutta hänen tulisi pohtia niiden etuja ja

haittoja ennen valintaa. Muun muassa lyhyissä viitekoroissa asiakas saa aina mahdollisimman todellisen koron lainalleen, mutta lainan maksuerää on vaikeampi ennustaa. Pitkässä viitekorossa asiakas tietää tulevat maksuerät, mutta kuuden ja kahdentoista kuukauden Euriborit ovat yleensä ottaen kalliimpia, kuin lyhyemmät Euriborit, sillä ne ovat vaikeampi ennustaa. Tämän vuoksi niihin yleensä lisätään riskilisää, jonka maksaa asiakas itse. (Viinanen 17.09.2019.)

Prime-korko on Viinasen mukaan yksittäisen pankin itsenäisellä hallinnollisella päätöksellä muutettava viitekorko. Korko määräytyy pääasiassa yleisen korkokehityksen, yleisten taloudellisten näkymien ja inflaatio-odotusten perusteella. Finanssivalvonta on kuitenkin kritisoinut pankkien toimintatapoja Prime-korkoja koskien, sillä muutokset korkojen noustessa ovat nopeita, mutta korkojen lasku tapahtuu yleensä hitaammin. Tämä on haitallista laina-asiakkaalle, sillä tällöin hän maksaa lainastaan enemmän. (Viinanen 17.09.2019)

Marginaalikorko on asiakaskohtainen korko, joka lisätään asiakkaan valitseman viitekoron päälle. Viitekorko toimii rahan hintana, mutta marginaali on pankin kate, joka jää pankille kulujen kattamiseen. Viitekorko ja marginaalikorko muodostavat asiakkaan *kokonaiskoron*, jonka hän maksaa lainanlyhennyksen lisäksi. Marginaalikorkoon vaikuttaa pankin asiakkaasta tekemä riskiarvio, joka tehdään muun muassa maksuhistorian ja luottotietojen perusteella (Hallipelto 2021, 108.) Eri lainanhakijoiden korkoprosentit eivät siis ole vertailukelpoisia, kun kokonaiskorkoon vaikuttavat asiakkaan valitsema viitekorko, sekä asiakkaan yksilöllinen marginaali. Tämän vuoksi on tärkeää myös kilpailuttaa lainoja, sillä eri pankeilla voi olla eri näkemyksiä erityisesti asiakaskohtaisista marginaaleista. On myös virheellistä ajatella, että viitekorkojen ollessa miinuksella asuntolainat olisivat korottomia, sillä huomioon on otettava myös pankin kate.

Erityisesti lainojen vertailua helpottamiseksi kannattaa henkilön katsoa lainan *todellista vuosikorkoa*. Hallipellon mukaan todellinen vuosikorko kattaa kaikki lainanottajalle aiheutuvat kustannukset suhteutettuna lainaan. Todellisen vuosikoron laskemiseksi tulee ottaa huomioon luoton määrä, lyhennysaikataulu, kokonaiskorko, sekä luoton nostamiseen ja hoitamiseen liittyvät kustannukset. Tällaisia maksuja ovat yleensä lainan avausmaksu, tilinhoitomaksu ja laskutusmaksu. Todellinen vuosikorko on EU-direktiivin mukaisesti annettava aina yksityishenkilöiden lainatarjouksissa. (Hallipelto 2021, 111)

2.4 Riskit

Elämässä kohtaamme monenlaisia riskejä, joista osa on suurempia kuin toiset. Aina riskit eivät toteudu, mutta toisaalta riskin realisoitumisella saattaa olla suuriakin vaikutuksia yksilön elämään. Hallipellon mukaan taloudellisella riskillä tarkoitetaan mahdollisuutta menettää jotain, millä on taloudellista arvoa. Kyseessä voi olla tulon saamatta jäämisestä tai odottamattoman menon toteutumisesta. Joskus menetys voi olla vähäpätöistä, mutta toisaalta se voi aiheuttaa henkilökohtaisia taloudellisia vaikeuksia pitkäksi aikaa. Kaikkia riskejä ei ole mahdollista eliminoida, mutta on olemassa tapoja välttää, siirtää ja jakaa riskejä. Joskus vaihtoehtona voi olla kantaa riski myös itse, mikäli sitä voidaan pitää kohtuullisena, tai suojautumisen kustannukset suhteessa riskiin ovat korkeat. Tällöin henkilö maksaa tappion koko kustannuksen omaisuudestaan tai tuloistaan. Henkilön tulee siis itse tarkastella taloudellinen kantokyky eri riskiskenaarioiden kohdalla ja päättää niiltä suojautumisesta tai suojaamatta jättämisestä. (Hallipello 2021, 309.)

2.4.1 Velallisen riskit

Asuntolainaan, kuten muihinkin lainoihin ja luottoihin, sisältyy aina jonkin asteinen taloudellinen riski. Käytännössä asuntovelallinen lyö vetoa tulevaisuuttaan vastaan: pystyykö hän ansaitsemaan tarpeeksi tuloja lainan takaisinmaksua varten. Riskinä on, että velallinen arvioi tulonsa liian optimistisesti, ja velanhoitokyky ei vastaakaan otettua lainaa. Myös omaisuuden arvo saattaa laskea suhteessa velkaan ja pahimmillaan velat voivat ylittää varallisuuden. Hallipello (2016, 255) onkin jakanut velallisen riskit kahteen eri luokkaan: maksukyvyttömyysriskiin ja vakuusriskiin.

Maksukyvyttömyysriski

Hallipellon mukaan maksukyvyttömyysriskillä tarkoitetaan, että lainanottaja ei kykene suoriutumaan lainasopimukseen liittyviä velvoitteitaan. Velvoitteella yleensä tarkoitetaan kuukausittain, tai muun tietyn ajanjakson välein suoritettavaa takaisinmaksuerää. Maksukyvyttömyys voi johtaa oikeudellisiin perintä- ja järjestelyseuraamuksiin, mutta yleensä maksaminen on mahdollista maksuviiveen aikana ennen maksukyvyttömyyden julistamista (Hallipello 2021, 256.) Velallisen on hyvä ottaa yhteyttä lainan myöntäjään heti, mikäli huomaa viitteitä maksukyvyttömyyteen omassa taloudessaan. Ennakointi on molempien osapuolten etu, kun maksut hoidetaan sovitusti.

Maksukyvyttömyyteen, tai maksukyvyyn alenemisen taustalla voi olla useita syitä. Hallipelon mukaan maksukyky seuraa usein velallisen talouden tilaa, ja muuttunut taloustilanne voi alentaa maksukykyä huomattavasti. Velallisen taloustilanne voi muuttua henkilökohtaisista syistä, mutta yleensä myös yleisellä talouskehityksellä on vaikutus yksilön talouteen. Esimerkiksi työttömyyden lisääntyminen voi vaikuttaa asunovelallisen tulojenhankkimismahdollisuuksiin. Toinen julkisesta taloudesta velallisen talouteen heijastuva riski on kororiski. Tällöin nousevien korkojen vuoksi lainanhoitokustannukset ylittävät maksukyvyyn. Myös pitkäaikaissairaus tai onnettomuus voivat osaltaan myös vaikuttaa maksukykyyn niin lyhyellä, kuin pitkälläkin aikavälillä. (Hallipelto 2021, 256.)

Edellä mainittuja maksukykyyn vaikuttavia tekijöitä kutsutaan *tuloriskiksi*. Tuloriskit liittyvät henkilökohtaisiin tai perheen elinolosuhteisiin, ja niiden hallintamenetelmät ja -ratkaisut ovat aina henkilökohtaisia. Tuloriski voi olla kuolema, vammautuminen, työkyvyttömyys, työn menettäminen tai muu vastaava omaan tulotasoon vaikuttava tekijä. Jokaisen itsensä päätettävissä on, haluaako esimerkiksi vakuuttaa itsensä työkyvyttömyyden tai kuoleman varalle, jotta perhe tai muu läheinen selviää ansiotason laskusta. (Hallipelto 2021, 311.) Usein nämä asiat ovat mielen päällä, mutta riskeiltä suojautuminen voi olla kiinni myös saamattomuudesta, ettei asioista tahdo jaksaa ottaa selvää, vaikka haluaisikin.

Tuloriskin kanssa käsi kädessä kulkee myös *menoriski*, eli velallisen kulutus on suurempaa kuin ansainta. Syy ansaintaa suurempaan kulutukseen voi olla vaikkapa jokin hätätilanne, tai varautumattomuus yllättäviin menoihin. Myös menoriskin hallinta on hyvin henkilökohtaista, sillä jokainen käyttää ja säästää rahaa eri tavalla. Jokaiselle suositeltavaa olisi kuitenkin tarpeettomien menojen karsiminen ja varojen ohjaaminen säästöön. Myös mahdolliset vakuutukset voivat vähentää kuluja yllättävien menojen yhteydessä. (Hallipelto 2021, 312.) Menoriski onkin ehkä huomaamattomampi ja tätä kautta yleisempi meidän kaikkien keskuudessa, sillä rahaa on yleisesti helpompaa käyttää, kuin säästää.

Myös *luotto- ja velkariski* liittyy oleellisesti maksukyvyttömyysriskiin. Henkilöllä voi olla suuret kuukausitulot, mutta hän on ottanut liikaa lainaa ja luottoja, eikä enää selviäkään velvoitteistaan. Ylivelkaantuminen voi johtaa maksuhäiriömerkintään ja luottotietojen menetykseen, josta voi olla vakavaa haittaa päivittäiselle elämälle. Luotto- ja velkariskiä voi hallita muun muassa ottamalla huomioon takaisinmaksujärjestys, ja maksaa ensin kallein laina pois. Myös lainojen yhdistely, tai uudelleenneuvottelu voi olla järkevää. (Hallipelto 2021, 313.)

Vakuusriski

Toinen velalliseen kohdistuva riskityyppi on vakuusriski, joka kohdistuu suoraan asuntolainan vakuutena olevaan omaisuuteen. Asuntolainan vakuutena olevan asunnon vakuusarvo vaihtelee 70–75 prosentin välillä. Lainan myöntääkseen pankki tarvitsee yleensä lisävakuuksia, esimerkiksi jotain kiinteää omaisuutta, tai henkilötakausta. (Hallipelto 2021, 257.)

Asuntovelallisen suurin vakuusriski kohdistuu hänen lainansa vakuutena olevaan asuntoon. Hallipelto muistuttaa, että asunnon arvot vaihtelevat, ja vaihteluun vaikuttavat useat tekijät. Asuntojen hinnat määräytyvät kysynnän ja tarjonnan mukaan, ja niihin vaikuttavat makrotaloudelliset tekijät. Esimerkiksi matala korko ja hyvä työllisyystilanne tukevat asuntokaupan kysyntää, kun uusien asuntojen rakentaminen, kauppamäärät ja rakentamisen suhdanteet taas vaikuttavat positiivisesti tarjontaan. Mikäli velallinen kohtaisi omassa taloudessaan vaikkapa työttömyyttä tai vakavan sairauden, sekä asuntomarkkinat olisivat hiljaiset, realisoituisi velalliselle sekä maksukyvyttömyysriski, että vakuusriski. Tämän vuoksi riskinhallinnallisesti merkittävin hetki on asunnon etsintävaiheessa. Tällöin velallisen tulee ottaa huomioon asunnon sijainti, kulkuyhteydet, palvelut ynnä muut tekijät, jotka vaikuttavat asunnon kysyntään ja markkinahintaan myös tulevaisuudessa. (Hallipelto 2021, 257.) Kuluttajaliiton mukaan asuntoa vaihdettaessa riskin määrä kasvaa, sillä tällöin ostettavan asunnon virheiden lisäksi myös myytävän asunnon viat voivat aiheuttaa ongelmia (Kuluttajaliitto 2022.)

2.4.2 Luotonantajan riski

Kaikki aiemmin mainitut velallisen riskit ovat osaltaan myös luotonantajan riskejä, sillä asuntolainaa myöntäessä ydinkysymys pankin näkökulmasta on, suoriutuuko velallinen velvoitteistaan lainan takaisinmaksun aikana. Käytännössä luottojen ja lainojen myöntämisessä piilee aina *luottoriski*, eli uhka lainanottajan kykenemättömyydestä maksaa laina takaisin (pankkiasiat.fi, S.A.). Tämän vuoksi pankit ja rahoituslaitokset ovat *hyvän luotonantotavan* mukaisesti velvollisia arvioimaan asiakkaansa luottokelpoisuutta ennen lainan myöntämistä. Pankkeja ja rahoituslaitoksia velvoittaa myös *hyvä pankkitapa*, josta määrätään luottolaitostoiminnan laissa 8.8.2014/610. (Makkonen 2016, 56.) Nämä muodostavat viitekehyksen vastuulliselle liiketoiminnalle, joka on myös oleellinen osa riskienhallintaa.

Hyvästä luotonantotavasta säädetään kuluttajansuojalaissa 20.1.1978/38. KSL 7:13 mukaan luotonantajan tulee yleisesti ottaen toimittava vastuullisesti kaikessa luotonannossa, joka tarkoittaa, että kaikki epäasianmukaiset menettelytavat ovat kielletty. Säännöstä sovelletaan joustavasti tilanteiden ja luottotuotteiden mukaisesti. Hyvä luotonantotapa kuitenkin koskee myös tuotteiden markkinointia, eli pyrkimystä vaikuttaa asiakkaan ostopäätökseen. Markkinointiin liittyvien velvollisuuksien mukaan luotonantajan markkinointi ei saa heikentää kuluttajan kykyä harkita luoton ottamista huolellisesti. Luotonantajan on annettava kuluttajalle sellaiset tiedot, että kuluttaja voi arvioida luoton, ja sen lisäpalveluiden sopivuutta tarpeisiinsa, sekä omaan taloudelliseen tilanteeseen. (Makkonen 2016, 54.) Käytännössä tämä asettaa vastuuta luottoja ja lainoja myyvälle taholle, jolloin heidän tulee varmistua tuotteen asiallisesta esittelystä ja sopivuudesta asiakkaalle. Väärin perustein myydyssä ja markkinoidussa tuotteessa, jonka tosiasiallista tarkoitusta tai ehtoja asiakas ei ymmärrä, piilee muun muassa aiemmin mainittu luottoriski.

Myynnin ja markkinoinnin lisäksi luottoriskiä madaltaakseen luotonantajan tulee *arvioida kuluttajan luottokelpoisuus*. Luottokelpoisuuden arvioinnilla luotonantaja katsoo ennen sopimuksen tekemistä, kykeneekö kuluttaja täyttämään luottosopimuksen mukaiset velvollisuutensa. Arviointia varten kuluttajan tulee toimittaa tiedot muun muassa tuloistaan, omaisuudestaan, veloistaan, sitoumuksistaan, sekä muut taloudelliset tiedot, joita luotonantaja pyytää. (Makkonen 2016, 55.) Erityisesti luottotietojen tarkastaminen on oleellista ennen luoton myöntämistä. Luottotietojen menettäminen ei aina kuitenkaan tarkoita suoraan kielteistä laina- tai luottopäätöstä, vaan luotonantaja voi käyttää kokonaisarviointia, jolloin se huomioi kuluttajan riittävät tulot tai vakuusjärjestelyt, joiden perusteella laina voitaisiin myöntää. (Hallipelto 2021, 272.) Luottoharkintaa käytettyään luotonantaja myöntää luoton, mikäli kokee luottoriskin olevan omien, ennalta asetettujen raja-arvojen puitteissa.

Hyvä pankkitapa koskee jokaista pankkia ja luottolaitosta, ja sitä on noudatettava kaikessa toiminnassa. Finanssialan keskusliitto on julkaissut hyvän pankkitavan ohjeet, mutta laissa sitä ei ole määritelty tarkemmin. Hyvä pankkitapa on laaja käsite, ja sitä tulkitaan eri tavoin eri finanssipalveluissa. Pankkien yleisesti noudattamista käytännöistä poikkeaminen asiakkaan vahingoksi ilman perusteltua syytä saattaa olla hyvän pankkitavan vastaista. (Makkonen 2016, 56.) Vastuu hyvän pankkitavan noudattamisesta on siis jokaisella toimijalla ja toimihenkilöllä itsellään. Tällaisella toiminnalla ylläpidetään luottamusta, toimivuutta ja avoimuutta. Luottosuhteessa hyvän pankkitavan mukaista vastuullisuutta on myös olla myöntämättä luottoa, tai olla jatkamatta luottosuhdetta (Makkonen 2016, 56).

Hyvän pankkitavan ja hyvän luotonantotavan tavoitteet ovat siis tältä osin lähes yhteneväiset: kun toimitaan asiakkaan parhaaksi, turvataan myös omaa toimintaa, ja vähennetään tältä osin riskejä. Tällöin myös asiakas uskaltaa luottaa siihen, että päätökset tehdään myös hänen etujaan ajatellen.

3 Riskeiltä suojautuminen

Jotta ihmiset voisivat tehdä valistuneita päätöksiä koskien omaa talouttaan ja sen suojaamista riskeiltä, tulee heillä olla tietyn tasoinen talousosaaminen hallussa. Hallipellon mukaan talousosaaminen, eli taloudellinen lukutaito on määritelty talouden ja rahoituksen peruskäsitteiden tuntemukseksi, sekä kyvyksi käyttää näitä tietoja päivittäisissä taloudellisissa päätöksissä. Henkilön tulisi pystyä ennakoimaan päivittäisten valintojen taloudelliset vaikutukset, sekä ennakoimaan eri elämäntilanteissa mahdollisesti eteen tulevat menot ja tapahtumat (Hallipelto 2021, 131.)

Omaa taloutta tulisi osata suunnitella lyhyellä ja pitkällä aikavälillä niin riski-, kuin tavoiteperusteisesti (Hallipelto 2016, 131). On siis tärkeää pitää huolta olemassa olevista tulonlähteistä, sekä kartoittaa menot. Velkaa tulisi ottaa vain suurempiin hankintoihin, eikä kulutukseen, sekä säästäminen ja sijoittaminen olisi hyvä saada luontaiseksi osaksi arkea. Esimerkiksi asuntoluoton hoitomenukset saivat olla enimmillään 30–40 prosenttia käytettävissä olevista tuloista (Aaltonen 17.05.2021). Hallipellon mukaan säästöillä ja sijoituksilla voi varautua ennalta arvaamattomiin taloudellisiin tilanteisiin, tai toisaalta saavuttaa tähtäimessä olleet suuremmat hankinnat. Vakuutuksilla taas pyritään hallitsemaan odottamattomia riskejä, kuten sairastuminen tai vammautuminen. Hallipelto suosittelee jokaisen omaa talouttaan pyörittävää priorisoimaan taloudelliset riskit, sekä laatimaan säästö- tai sijoitussuunnitelman. Tunnetuilta tai tuntemattomilta riskeiltä hän opastaa suojautumaan oman riskinsietokyvyn mukaisesti erilaisin vakuutuksin, tai muilla rahoitusratkaisulla (Hallipelto 2016, 131–132.)

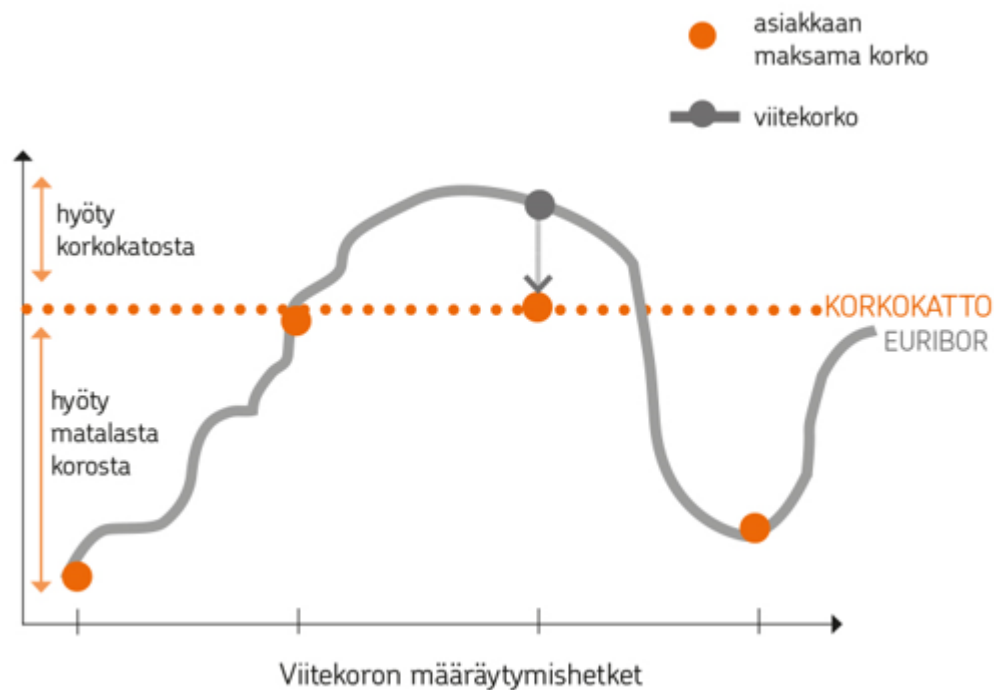
3.1 Talouden suojat Osuuspankissa

Useat rahoituslaitokset tarjoavat asiakkailleen talouden riskeiltä suojaavia tuotteita asuntolainojen lisäksi. Osuuspankki tarjoaa henkilöasiakkailleen korkokattoa, takaisinmaksuturvaa, vakavan sairauden turvaa, sekä henkivakuutusta, mutta tuotevalikoima vaihtelee rahoituslaitoksesta riippuen. Myös säännöllinen säästäminen voidaan ajatella talouden suojana, vaikka se ei ole yksittäinen myytävä tuote. (OP 2021a.) Asuntolaina on aina taloudellinen riski, johon velallinen voi halutessaan varautua muun muassa edellä mainituilla tuotteilla.

Turvien kirjo rahoitusmarkkinoilla on laaja, eivätkä ne rajoitu pelkästään asuntolainan turvaamiseen. Velallisen onkin tärkeää tehdä tarkkaa vertailua erityisesti turvien hinnoista, sekä laajuuksista, sillä niissä voi olla huomattaviakin eroja eri rahoituslaitosten kesken,

vaikka tuote muuten ulkoisesti vaikuttaisi samalta. Päätyipä velallinen minkä tahansa rahoituslaitoksen tuotteeseen, tulee hänen olla tarkoin perehtynyt myös tuotteen ehtoihin, jotta hän tietää millaisissa tilanteissa tuote suojaa juuri häntä. Esimerkiksi lainan takaisinmaksuturva yleensä auttaa lainan takaisinmaksussa työttömyyden kohdatessa, mutta työn pitää olla loppunut työnantajasta johtuvasta syystä. Velallinen ei voi siis irtisanoutua työstään, ja ajatella takaisinmaksuturvan hoitavan asuntolainan maksun hänen puolestaan.

3.1.1 Korkokatto



Kuva 1. Viitekoron määräytymishetket (OP Intra 2022)

Korkokatto on yksi oleellisimmista talouden turvan tuotteista. Jokainen asuntovelallinen on tekemisissä koron kanssa, ja voi itse päättää haluaako suojata itsensä korkojen nousulta tulevaisuudessa. Osuuspankki tarjoaa korkokattoa niin uusiin, kuin vanhoihin lainoihin viiden, seitsemän, kymmenen tai neljäntoista vuoden ajaksi. Korkokaton hinta määräytyy aina kaupantekohetken korkotason mukaan. Tämän vuoksi erityisesti matalan koron aikana Korkokaton ostaneet voivat nauttia matalasta viitekorosta useita vuosia. (OP 2021b.) Osuuspankin asiantuntijan haastattelusta ilmeni, että korkokatto ostetaan harvoin koko laina-ajalle, sillä kun lainasumma pienenee lyhennysten myötä, myös maksettavien korkojen määrä pienenee. Useimmiten laina otetaankin laina-ajan ensimmäisille vuosille, kun velkataakka on suurimmillaan. (Viitala 11.02.2022.)

Osuuspankin asiakkaat, jotka valitsevat lainalleen Korkokaton, voivat ostaa sen etänä verkossa, puhelimitse, tai käymällä konttorissa. Kun asiantuntija on arvioinut asiakkaan tarpeisiin sopivan tuotteen, maksetaan Korkokatoista veloittettava summa kerralla kokonaan (kertamaksuinen Korkokatto), tai kuukausittain lainan maksun yhteydessä (marginaalissa veloittettava Korkokatto) (OP 2021b).

Korkokaton voi purkaa ennenaikaisesti vain maksamalla laina loppuun. Kertamaksuisessa korkokatoissa pankki palauttaa jäljellä olevalle korkokattoajalle, sekä lainan voimassa olevalle pääomalle lasketun korkokattomaksun. Palautus on sen hetkisen markkinahinnan mukainen, mutta korkeintaan alkuperäisen korkokattomaksun suuruinen. Marginaalissa veloittettava korkokatto maksetaan osana jokaista lainaerää, jolloin lainan loppuun maksussa ei ole tarvetta palauttaa korkokattomaksuja. Tällöin korkokatto päättyy suoraan lainan loppuunmaksuun. (OP 2021b.) Viitala tarjoaa aina lähtökohtaisesti marginaalissa veloittettavaa korkokattoa, sillä pidemmällä aikavälillä korot voivat muuttua myös siten, että asiakas ei saa ennakoon maksetusta korkokatoista mitään takaisin. (Viitala 11.02.2022.) Tarjousta tehdessä pyritään siis asiakaslähtöisyyteen pitkällä aikavälillä, vaikka lainanottohetkellä kertamaksuinen korkokatto olisi hieman edullisempi.

3.1.2 Lainan takaisinmaksuturva

Lainan takaisinmaksuturva sopii niille, jotka haluavat varmistaa lainanmaksukykynsä elämän vastoinkäymisissä. Osuuspankki myöntää lainakohtaisia takaisinmaksuturvia, ja tavallisin lainamuoto johon takaisinmaksuturva valitaan, on juuri asuntolaina. Tuote soveltuu myös muiden lainojen vakuutukseksi, ja sen voi ottaa yksin tai pariturvana yhteiseen lainaan. (OP 2022a.)

Takaisinmaksuturva koostuu kahdesta erillisestä turvasta, joista velallinen voi valita joko yhden tai molemmat. Palkansaajien osalta valittavissa ovat turva työkyvyttömyyden ja työttömyyden varalta, sekä lisäksi turva tapaturmaisen pysyvän haitan ja kuoleman varalta. Myös yrittäjillä on mahdollisuus turvata lainansa takaisinmaksuturvalla, mutta työttömyyden sijaan heidän turvansa kattaa vakavat sairaudet. (OP 2022a.) Viitalan mukaan lainatarjoukseen pyritään aina sisällyttämään myös lainan takaisinmaksuturva täydellä suojalla. Hän myös muistuttaa, että turva ei ole päällekkäinen muiden turvien kanssa. (Viitala 11.02.2022.) Tämän jälkeen asiakas arvioi valitseeko lainalleen turvaa takaisinmaksun osalta.

Ennen ostopäätöstä tai lainaneuvottelua asiakas voi kokeilla takaisinmaksuturvan vaikutusta kuukausierään Osuuspankin lainalaskurin avulla. Asettamalla arviot lainan määrästä, laina-ajasta, sekä korkoprosentista saa ensin lainan lyhennyksen kuukausierän, jonka jälkeen laskuri ehdottaa riskeihin varautumista luoton takaisinmaksuturvalla. Oleellisia tietoja turvan laskemiseksi ovat vakuutettavien henkilöiden määrä sekä vakuutettavan ikä. Laskurin antama tulos on kuitenkin vain suuntaa antava, ja todellinen korko ja lainan ehdot tarkentuvat vasta lainatarjouksessa. (OP 2022b.)

3.1.3 Vakavan sairauden turva

Rahoituslaitokset ja vakuutusyhtiöt turvaavat asiakkaidensa elämää vakavien sairauksien varalta. Vakavasti sairastuessaan vakuutusyhtiö maksaa vakuutetulle kertakorvaussumman, jonka tämä on valinnut turvaa ottaessaan. Osuuspankin tuotteena on OP Vakava sairaus ja henkiturva (myöhemmin myös VS turva), jossa asiakkaalla on valittavana vakuutussummat 20 000–100 000 euron välillä. (OP 2022c). Jo nimensä mukaisesti kyseinen talouden turva sisältää ikään kuin kaksi tuotetta: Vakavan sairauden turvan sekä henkiturvan. Tärkeää on kuitenkin huomata, että henkiturva on erillinen tuote, kuin *henkivakuutus*. Asiakkaan kannattakin tutkia huolellisesti, mitä eri sairauksia tai tapaturmia eri tahojen turvat korvaavat, sekä tarvitseeko hän vakavan sairauden turvan lisäksi vielä erillisen henkivakuutuksen.

Osuuspankin tarjoama VS turva on yksi Suomen kattavimmista vakavan sairauden vakuutuksista. Se antaa turvaa sairauksien ja tapaturmaisen pysyvän haitan lisäksi myös sairaudesta tai tapaturmasta johtuvissa kuolintapauksissa. Tällöin henkivakuutuskorvaus maksetaan edunsaajalle, jolloin vakuutettu turvaa läheisensä elämää. VS turva kattaa laajasti jopa 17 eri vakavaa sairautta, joista yleisimpänä syöpä, sydäninfarkti ja sepelvaltimoiden ohitusleikkaus. (OP 2022c.) Mikäli vakuutettu sairastuu yhteen seitsemästätoista sairaudesta, tai tapaturman aiheuttamana saa pysyvän, vähintään 40 prosentin haitta-asteen, korvataan hänelle hänen valitsemansa vakuutussumma (OP 2021c, 5). VS turvan vakuutusmäärät ovat 20 000 euroa, 40 000 euroa, 60 000 euroa, 80 000 euroa ja 100 000 euroa (OP 2021c, 3).

OP Vakava sairaus ja henkiturva -vakuutuksen voi saada kuka tahansa terve 18–64-vuotias, viimeiset 12 kuukautta Suomessa asunut henkilö. Ennen vakuutuksen hakemista asiakkaan tulee täyttää terveys selvitys, jonka perusteella vakuutus voidaan myöntää. Vakuutuksen hintaan vaikuttavat muun muassa ikä, tupakointi, sekä itse valittu vakuutusmäärä.

(OP 2022c.) Esimerkiksi 18–24-vuotiaana 20 000 euron turvalle hinta ei tupakoivalle on 3,68 euroa kuukaudessa, sekä tupakoivalle 4,04 euroa kuukaudessa. 24 ikävuoden jälkeen vakuutuksen hinta nousee jokaista ikävuotta kohti. Suurempien turvien hinta saadaan kertomalla vakuutusmaksu samassa suhteessa kuin vakuutusmäärä muuttuu verrattuna 20 000 euroon. (OP 2021d, 1.)

Jo olemassa olevat Osuuspankin asiakkaat voivat kirjautua omilla OP:n tunnuksillaan verkkopalveluun, ja jättää yhteydenottopyynnön VS turvasta sille erikseen osoitetulla lomakkeella. Asiantuntija ottaa lomakkeen perusteella yhteyttä asiakkaaseen, ja he käyvät turvan keskeiset ehdot läpi. Muut kuin Osuuspankin asiakkaat voivat varata ajan op.fi:stä neuvotteluun, jolloin turvan ehdot käydään läpi joko etä-, tai toimipaikkaneuvottelussa. (OP 2022c.) Mikäli asiakas on turvakelpoinen, voidaan hänelle myöntää OP Vakava sairaus ja henkiturva.

3.1.4 Henkivakuutus

Henkivakuutus on oikea tuote erityisesti niille, jotka haluavat pitää huolta läheisistään menehtymisen jälkeenkin. Mikäli perheessä on lapsia, tai toimeentulo on yhden henkilön varassa, on erityisen tärkeää varmistaa, että läheisten talous kestää tulojen putoamisen. (OP 2021e, 17.) Henkivakuutusta hakiessa voidaan valita vakuutettava summa esimerkiksi talouden tulojen ja lainamäärän mukaan. Turvan voi hakea yleensä myös pariturvana puolison kanssa. Henkivakuutuksella varaudutaan siis itsensä tai puolison kuolemaan, jolloin edunsaaja saa vakuutuskorvauksen. Korvaus maksetaan niin sairaudesta, kuin tapaturmasta johtuvista kuolemista. (OP 2022d.)

Osuuspankin asiakkaat voivat laskea itselleen tarjouksen henkivakuutuksesta op.fi palvelussa. Hintaan vaikuttavat valitseeko asiakas turvan itselleen vai pariturvan, vakuutettavien syntymäaika, terveydentila, sekä korvaussumma. Korvaussummien vaihtoehdot ovat 50 000€, 100 000€, 150 000€ tai 200 000€. Hakemuksen jälkeen asiakkaan täytettäväksi tulee suppea terveystarkastus. Selvityksen täytettyään vakuutus voidaan myöntää, mikäli sille ei ole terveydellistä estettä. (OP Intra 2021a.)

Osuuspankin omistaja-asiakkaat ja Pohjola Vakuutuksen etuasiakkaat saavat maksuttoman 45 prosentin korotuksen henkivakuutuksen korvaussummaan. Esimerkiksi 100 000€ korvaussummalle korvaussumma nousisi maksutta 145 000 euroon. Korvaussummaa on mahdollista muuttaa myös tarpeen mukaan elämäntilanteen muuttuessa. (OP 2022d.)

3.1.5 Säännöllinen säästäminen

Säästäminen ja sijoittaminen on mitä luultavimmin yleisin tapa suojata omaa talouttaan. Monella meistä on varmasti jokin tarve tai hankinta mielessä, jota varten haluaa kerryttää varoja. Samalla varoja voi kerryttää yllättäviä tilanteita varten. Hallipellon mukaan säästämällä tarkoitetaan yleensä rahan käyttöä muuhun kuin kulutukseen. Säästämisen ja sijoittamisen ero löytyy yleensä käyttötarkoituksesta. Säästäminen ymmärretään tavoitteelliseksi toiminnaksi jotain hankintaa varten, mutta sijoittaminen voi olla vain sijoitusvarallisuuden kartuttamista (toisin sanoen säästämistä) ilman aikomusta suuremmalle hankinnalle. (Hallipello 2021, 143.)

Osuuspankki pyrkii kannustamaan suomalaisia säästämään ja täten vaurastumaan. Erityisesti asuntolaina-asiakkaalle lainanlyhennyksen ohella säästäminen tuo huomattavasti varmuutta talouden hallintaan, kun yllättäviin menoihin on varauduttu, mutta toisaalta oman asunnon lisäksi muitakin unelmia on varauduttu toteuttamaan. Säännöllinen säästäminen muodostaa taloudenhallinnan kivijalan, ja se tulisikin ajatella eräänlaisena tuotteena, joka on rinnastettavissa pankkitiliin tai -korttiin.

Osuuspankilla löytyy laaja ja monipuolinen valikoima erilaisia tuotteita ja tapoja säästää. Esimerkiksi OP-mobiilissa on oma Sijoitukset -osio, jossa voi ostaa, myydä ja seurata niin rahastoja kuin osakkeita. Mobiilisti on mahdollista avata myös osakesäästö-, tai arvosuustili. Toinen vaihtoehto säästämisen ja sijoittamisen maailmaan, kuin myös muihinkin pankkiasioihin, on op.fi verkkopalvelu. Osuuspankki onkin halunnut tehdä säästämisen aloittamisen mahdollisimman helpoksi ja maksuttomaksi, ja tarjolla on apua niin puhelimitse, konttoreilla, kuin digitaalisestikin.

Usein ajatellaan, että asuntolainaa maksaessa rahaa ei jäisi muuhun, ja säästäminen olisi jotenkin hankalaa. Aaltosen (18.1.2019) mukaan yleinen suositus on, että nettotuloista korkeintaan kolmannes olisi lainanhoitokuluja. Hän myös jatkaa, että sopiva summa säästämiseen olisi noin viisi prosenttia kuukausituloista. Esimerkiksi OP:n Talouden tasapaino-ominaisuus auttaa hahmottamaan kuinka suuri osa tuloista menee lainanhoitokuluihin, ja muihin menoihin.

Kun asiakas hahmottaa suurin piirtein mitä hän voisi säästää kuukaudessa, on oiva työkalu säästämisen aloittamiseen esimerkiksi OP Sijoituskumppani, tai Säästölipas. Sijoituskumppani on täysin digitaalinen OP-mobiilin ominaisuus, joka tarjoaa sijoitusneuvoja erityisesti heille, jotka kokevat säästämisen ja sijoittamisen aloittamisen hankalaksi tai vaivalloiseksi. Asiakkaan tulee vastata muutamiin kysymyksiin siitä, millaista riskiä he ovat valmiita sietämään, sekä millaisia lyhyen, tai pitkän aikavälin säästämisen tavoitteita heillä on. Tämän jälkeen OP Sijoituskumppani suosittelee asiakkaan tarpeisiin sopivaa vaihtoehtoa, ja tästä onkin helppo aloittaa esimerkiksi kuukausittainen säästäminen juuri itselle sopivalla summalla. On kuitenkin tärkeä huomata, että palvelu ei sovi heille, jotka eivät siedä yhtään epävarmuutta ja tämä onkin huomioitu palvelussa. (OP Intra 2021b.)

Toinen erityisen kätevä ja vaivaton säästämisen muoto on Osuuspankin tarjoama Säästölipas. Säästölippaan voi ottaa käyttöön vaivatta OP-mobiilissa, ja siihen voi kerryttää säästöjä ottamalla käyttöön automaattisen siirron korttimaksujen yhteydessä. Summan voi valita viidestäkymmenestä sentistä aina viiteentoista euroon asti per korttimaksu. Tämä summa menee erilliselle säästötilille, johon asetetaan tietty summatavoite. (OP Intra 2021.) Tällöin säästämisestä tulee huomaamatonta, ja tavoite täyttyy kuin itsestään. Tämä huomaamaton säästämisen muoto on erityisen toimiva myös siksi, että usein säästäminen koetaan tylsänä, eikä siitä haluta stressata jokapäiväisessä arjessa. Thurén (07.03.2019) kertookin, että säästäminen on pitkälti psykologiaa, jonka vuoksi tällaiset kikat ja toiminnallisuudet pelillistävät tylsäksi koettua säästämistä, ja näin ollen tekevät siitä miellyttävämpää.

4 Ostopäätökseen vaikuttavat tekijät

Kun pohditaan tutkimuskysymystä ”miksi asuntovelallinen ottaa, tai ei ota taloutta turvaavia tuotteita lainansa lisäksi”, on hyvä ymmärtää asiakkaan päätöksentekoon vaikuttavia tekijöitä, sekä finanssipalveluiden luonnetta ja erityispiirteitä. Tässä kappaleessa tarkastellaan asiakkaita ostajana ja ihmisenä (sisäiset tekijät), sekä myynnin ja asiakaspalvelun merkitystä (ulkoiset tekijät).

4.1 Asiakaspalvelu finanssialalla

Yleisesti ottaen asiakaspalvelulla tarkoitetaan toisen henkilön auttamista vuorovaikuttavasti, edellyttäen asiakaspalvelijalta muun muassa viestintä-, ja tunnetaitoja. Tarkoituksena on soveltaa tietoa ja taitoja työnantajan tuotteista ja palveluista, sekä täten tarjota asiakkaalle juuri hänen tarpeisiinsa sopiva kokonaisuus. (Ylikoski, Järvinen & Rosti, 96.)

Erityisesti finanssialalla asiakaspalvelun rooli korostuu huomattavasti, sillä tuotteet ja kokonaisuudet voivat olla ensikertalaiselle hyvinkin haastavia ja monimutkaisia käsittää. Ylikosken ym. mukaan finanssialan asiakaspalvelun tehtäviä ovat palveluiden ja tuotteiden myynti, sekä neuvonta, koskien niin rahoitus, sijoitus, kuin vakuutus tuotteitakin. Samalla on tärkeää ylläpitää ja hoitaa asiakassuhdetta, sillä Kuurannan mukaan matemaattisesti tarkasteltuna vanhan asiakkaan säilyttäminen on kustannustehokkaampaa, kuin uusien etsiminen. (Ylikoski ym. 2006, 9; Kuuranta 04.03.2014).

Usein yritys henkilöityy asiakkaan kohtaamaan myyjään tai asiakaspalvelijaan. Ylikosken mukaan myös finanssialalla asiakkaan luottamus palveluntarjoajan palveluihin ja tuotteisiin riippuu asiakkaan kokemasta palvelusta, sen laadusta, ja myyjän herättämästä luottamuksesta. Palvelutapahtumat ovat ainutkertaisia – hyväksi havaittua palvelukokemusta ei voida varastoida, vaan jokainen kohtaaminen on erilainen, ja niihin vaikuttavat myös menneet kohtaamiset, sekä niistä aiheutuvat ennakkoluulot ja odotukset. Virheet voidaan korjata, mutta ne jäävät asiakkaan mieleen. (Ylikoski, ym. 2006, 96.) Toisaalta hyvä kokemuskin voidaan pyrkiä toistamaan, mutta yhdelle hyväksi havaittu ei välttämättä toimi kaikille.

4.2 Finanssialan palveluiden erityispiirteet

Lähes kaikki rahoituslaitosten, pankkien ja vakuutusyhtiöiden tarjoamat tuotteet ja palvelut ovat finanssipalveluita. Ilmaisuu ”finanssi” kuvaa yleisesti raha- ja talousasioita, ja ”finanssipalvelu” raha-asioiden hoitamiseen liittyviä palveluita. EU:n rahoituspalveluiden etämyyntiä kuluttajille koskeva direktiivi puolestaan määrittelee, että finanssipalvelut ovat pankki-, luotto- ja vakuutuspalveluita. Direktiivin mukaan finanssipalveluihin kuuluvat myös yksilölliset eläkkeet, sijoitukset ja maksutapahtumat. (Ylikoski, ym. 2006, 9.) Asmundsonin mukaan täytyy myös ymmärtää ero rahalla ostettavan tuotteen ja palvelun välillä: finanssipalvelut ovat se *prosessi*, ja palvelu, joka vaaditaan finanssituotteen hankkimiseksi. (Asmundson, 2011, 1.) Palveluita voidaan luokitella myös sen perusteella, kuuluuko tuote korkoriskin, pääomariskin, luottoriskin vai vakuutusriksin alaisuuteen. Finanssipalvelut ovat yleensä sopimuksia eri tahojen välillä, joihin kuuluvat muun muassa luonnolliset henkilöt, yritykset, kunnat, valtiot, sekä yhteisöt. Sopimukseen oleellisena osana kuuluu sopimusehdot, jotka voivat sisältää laajojakin lakimääräyksiä. Sopimuksissa yleensä myös määritellään jokin rahallinen arvo, ja sen mahdolliset arvonmuutokset sopimusajan puitteissa. (Open Risk Manual, s.a.)

Finanssipalvelut vaativa lähes poikkeuksetta erikoisosaamista, eli ovat asiantuntijapalveluita. Finanssialan sääntely on erittäin tarkkaa, ja vaatii jatkuvaa kouluttautumista, ja tiedon päivittämistä. Myyjän tulee tuntea tuotteet ja antaa ostajalle tietyt tarkasti määritellyt tiedot ja ominaisuudet tuotteista. Finanssipalveluiden asiantuntijuuden lisäksi asiantuntijuutta tulee löytyä asiakaspalvelun saralta, jotta asiakas saadaan tuomaan esiin palveluun liittyvät tarpeet, toiveet, ongelmat ja omat taustatietonsa. (Ylikoski, ym. 2006, 9). Tällöin asiantuntija pystyy kartoittamaan asiakkaan tarpeet, ja tarjoamaan juuri hänelle oikeanlaiset ratkaisut. Asmundsonin mukaan finanssialan toimijat ovat ikään kuin välittäjiä, jotka ottavat rahaa vastaan tallettajilta, ja lainaavat sitä eteenpäin. Toimijat myös välittävät varoja vahinkojen tapahtuessa korvausten muodossa ihmisiltä toisille, kun he maksavat vakuutusmaksuja. Tällainen finanssialalle ominainen välitystoiminta olisi hankalaa toteuttaa ilman finanssialan asiantuntijuutta, ja tästä asiakkaat myös maksavat: erikoisosaamisesta ja asiantuntijapalveluista omien varojen ja talouden suojaamiseksi. (Asmundson 2011, 1.)

4.3 Myynti finanssialalla

Jokainen asiakaspalvelun parissa työskennellyt ymmärtää, että ihmiset, ja asiakkaat ovat erilaisia, mutta suuressa kuvassa heistä löytyy myös samankaltaisuuksia käyttäytymisessä ja toimintatavoissa Rätty mainitseekin, että on ensiarvoisen tärkeää tietää miten

asiakas ostaa, eli kuinka hän etenee päätöksissään, mikä päätöksiin vaikuttaa, sekä mitä asioita hän pitää tärkeänä. Hänen mukaansa asiakkaan asenteet ja motiivit on hyvä selvittää, jotta voidaan luoda pohjaa yhteistyölle. (Räty 2021, 11.)

Ostoprosessi kuvaa niitä kaikkia toimenpiteitä, joita myyjä käy läpi asiakkaan kanssa myyntiprosessin aikana. Tuotteesta ja asiakkaasta riippuen tähän kuluva aika vaihtelee tuotteen monimutkaisuuden tai yksinkertaisuuden perusteella, sekä asiakkaan päätöksentekokyvyn perusteella. (Räty 2021, 13.) Kuten aiemmin mainittu, finanssipalveluille ominaista on tiukka sääntely ja tiedonantovelvollisuus, joka johtuu muun muassa vaikeaselkoisuudesta ja monimutkaisista ehdoista.



Kuva 2. Ostotapahtuman kuvaus. (Mukaiillen Räty 2021, 14)

Tarpeen tunnistaminen

Hankin mukaan tarpeen tai ongelman tunnistaminen on ostoprosessin tärkein vaihe. Mikäli asiakas ei tunnista tarvetta, ei hän osaa myöskään hakea tarpeelleen tyydytystä. Tarve syntyy, kun nykytilan ja tavoitetilan ero on tarpeeksi suuri. Asiakas saattaa tunnistaa tarpeen itse, mutta usein siihen vaikuttaa vahvasti niin markkinointi, kuin sosiaalisetkin tekijät. (Hanki 09.09.2021.) Rahoituslaitoksissa on tavanomaista kontaktoida jo olemassa olevia asiakkaita, ja kartoittaa heidän palveluitaan, sekä samalla herätellä kiinnostusta myös uusiin tuotteisiin ja palveluihin. Puusa, Reijonen, Juuti ja Laukkanen (2014, 173–174) ovat samoilla linjoilla Hankin kanssa. He lisäävät, että tarpeen tunnistaminen ei aina välttämättä johda prosessissa eteenpäin, esimerkiksi asiakkaan rahatilanteesta, tai muun vastaavan syyn takia, jolloin asiakas ei näe hankintaa ajankohtaisena. Tämä tulee usein ilmi myös asiakkaita kontaktoidessa. Usein tarvetta palvelulle ei syystä tai toisesta ole, mutta joskus soitto saattaa tulla juuri oikeaan aikaan ja asiakas on jo tunnistanut tarpeen. Tällöin myyjä vahvistaa tarpeen ja siirtyy asiakkaan kanssa ostoprosessissa eteenpäin.

Tiedonhakuvaihe

Kun kuluttaja päättää tyydyttää kokemansa tarpeen, hän etenee prosessissa informaation hankintaan. Informaatiota on saatavilla useasta eri kanavista, joista osa on markkinoijan, eli myyjän hallitsemattomissa. Perinteisiä tiedonhakukanavia ovat muun muassa printtimainonta, internet, televisio tai myyntihenkilöstö. Näitä kanavia myyjätaho voi kontrolloida, mutta esimerkiksi tuote-arvioita myyjä ei voi kontrolloida. Kuluttaja voi myös lähipiiristään saada kehotuksia suosia tai välttää tuotetta tai palvelua. (Puusa, ym. 2014, 174.) Lähipiiri toimiikin erityisen hyvin kokemusten jakamiseen, mutta huonommin informaation hankintaan.

Myyjä voi vaikuttaa tiedonhakuvaiheeseen kertomalla laajasti tuotteista ja palveluista ollessaan asiakkaan kanssa kontaktissa. Vaikka ostopäätöstä ei juuri sillä kerralla syntyisi, kerää asiakas kuitenkin tietoa *passiivisesti*, ja voi palata asiaan tarpeen tullen. Tiedonhankinta on *aktiivista* silloin, kun asiakas tulee esimerkiksi itse tiedustelemaan tuotetta tai palvelua. (Puusa, ym. 2014, 174.) Tällaiset tilanteet ovat todella arvokkaita myynnin edistämisen paikkoja, ja mikäli ostopäätöstä ei voida juuri siinä hetkessä tehdä, on tärkeää opastaa asiakas polulla kuitenkin eteenpäin, esimerkiksi verkkosivulle tai henkilölle, jonka avulla ostopäätös syntyy.

Vaihtoehtojen vertailu ja ostopäätös

Kuluttajan löydettyä informaatiota, tulee hänen jäsenellä ja arvioida sitä kriittisesti. Arviointia voi tehdä esimerkiksi tuotteen tai palvelun ominaisuuksien, hinnan, sijainnin tai brändin mukaan. (Puusa, ym. 2014, 174.) Kuluttaja tarkastelee näitä tietoja omien tarpeiden mukaan painottaen arvioinnissa itselleen tärkeitä elementtejä. Hän voi hakea edullista ratkaisua, ja painottaa hintaa, tai olla mukavuudenhaluinen, ja painottaa vaikkapa sijaintia. Riippuen asenteista ja kiinnostuksista, saattaa vaihtoehtoja olla useita, mutta toisaalta ensimmäinen tyydyttävä ratkaisu saattaa riittää. (Hanki, 09.09.2021.) Yrityksellä on mahdollista markkinoida palveluitaan eri asiakasryhmille eri kärjellä, ja tämä on tärkeää ottaa huomioon myös myyntityötä ja kartoitusta tehdessä. Kun ymmärretään asiakkaan tilanne ja tarpeet, hänelle voidaan suositella palveluita painottamalla niitä ominaisuuksia, jotka nähdään hänelle sopivimmaksi.

Kuluttajan arvioituaan vaihtoehtoja, on vuorossa päätöksenteko. Ostopäätös voi olla myös kielteinen, sillä hankittu tieto ja mielikuva voi olla negatiivinenkin. Näissä tapauksissa myyjän oikea-aikaiset ja osuvat vasta-argumentit voivat kuitenkin vielä pelastaa myyntitilanteen, ja asiakas saadaan hankkimaan tarjottu palvelu. (Hanki, 09.09.2021.) Myönteisen ostopäätöksen jälkeen myyjä pääsee neuvottelemaan esimerkiksi maksutavasta, toimitusajoista, lisäpalveluista, tai muista vastaavista. (Puusa, ym. 2014, 175.) Myyntitilanteen päätteeksi on tärkeää tehdä asiakkaalle selväksi, kuinka hän voi tarvittaessa olla yhteydessä myyjään tai kuinka myyjä tulee olemaan yhteydessä asiakkaaseen. Tämä on erityisen tärkeää erityisesti seuraavan prosessin vaiheen kannalta. Onnistuneet myyntitilanteet luovat pohjaa pitkäaikaisille asiakassuhteille, ja on turvallisinta olettaa, että asiakkaan kanssa ollaan vielä yhteyksissä.

Oston jälkeiset tapahtumat

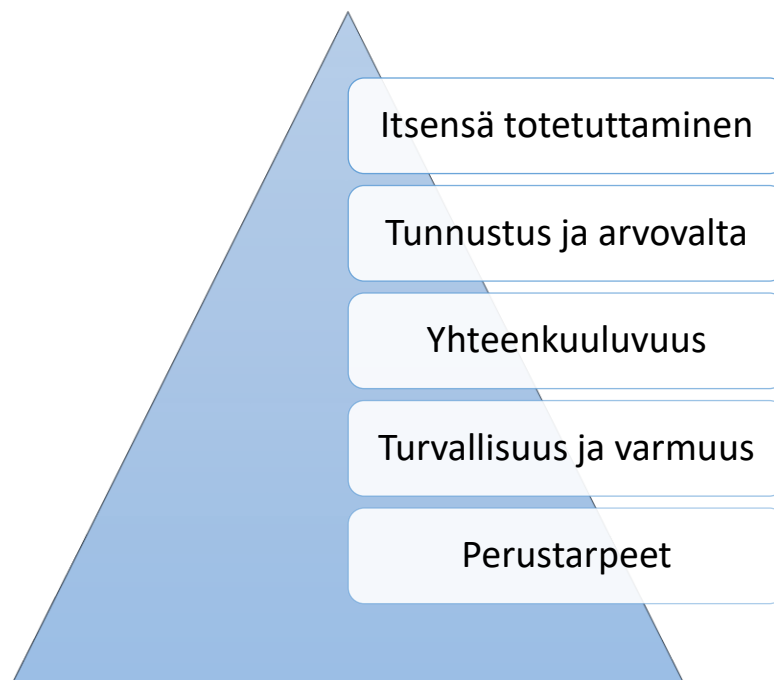
Puusa ja muut huomauttavat, että suhde asiakkaaseen ei pääty ostohetkeen. Asiakkaan suhde tuotteeseen jatkuu yhä oston jälkeenkin, ja näin ollen myös yrityksen suhde tulisi jatkua asiakkaan kanssa. Riippuen erityisesti ostoksen vaativuudesta, esimerkiksi paljonko vienyt aikaa tai resursseja, asiakas saattaa pitkään ostopäätöksen jälkeenkin hakea vahvistusta itselleen, että on tehnyt oikean päätöksen. Ostopäätöstä seuraa siis jälkiarvointi, jolloin asiakas etsii tietoa ja ajatuksia, jotka tukevat hänen tekemäänsä päätöstä. (Puusa ym. 2014, 175.) Erityisesti hintaa voi täytyä järkeillä itselleen vielä ostoksen jälkeen, mikäli ostos ei ole ollut erityisen tarpeellinen tai akuutti. Tällöin tulee usein silmäilyä esimerkiksi mainoksia, etsien samaa tuotetta hintoja yhä vertaillen. Myös keskustelupalstoilta on helppo hakea päätökselleen vahvistusta positiivisista tuotearvioista.

Mikäli asiakas epäröi tekemäänsä päätöstä, hän saattaa olla yhteydessä myös myyjään. Kun myyntivaiheessa on tuotu selkeästi esille, kuinka asiakas voi kysymysten herätessä ottaa yhteyttä, saattaa hän helposti palata jopa samalle myyjälle, joka oli mukana ostopäätösvaiheessa. Tästä on erityisesti hyötyä, mikäli myyjä parhaassa tapauksessa muistaa asiakkaan. Tällöin hän voi tukeutua aiemmin tekemäänsä tarvekartoitukseen, sekä näin palauttaa mieleen, mistä aiemmin on juteltu. Lähes aina kuitenkin asiakkaat eivät välttämättä palaa asiaan, mikäli ovat tyytymättömiä, tai epäröivät tekemäänsä päätöstä. Tällöin on usein helppo perua tekemänsä ostopäätös esimerkiksi yleisen asiakaspalvelun kautta, tai netissä. Todennäköisesti tieto peruutuksesta ei saavuta myyjää, joka ei myöskään voi argumentoida asiakkaan peruuttamispäätöstä vastaan. Puusan ja muiden mukaan välttyäksemme tilanteilta, joissa asiakas kokee olonsa epävarmaksi ja mahdollisesti

voi perua jo tekemänsä päätöksen, voi myyjä omalla toiminnallaan hälventää tätä epävarmuutta. Myyjällä on käytettävissään erilaisia *jälkimarkkinointitoimenpiteitä*, kuten esimerkiksi soittaminen, tai viestit. (Puusa ym. 2014, 175.) Asiakkaan kontaktointi oston jälkeen vahvistaa asiakaskokemusta ja -suhdetta, ja näin päästään jo ennakoimaan mahdollisia asiakkaan epävarmuuksia asiakassuhteessa, tuotteessa tai palvelussa.

Muut ostopäätösprosessiin vaikuttavat tekijät

Asiakkaan ostomotiivit ovat yksi keino tarkastella ja pohtia päätöksentekoon vaikuttavia asioita. *Maslow'n tarvehierarkia* on yhdysvaltalaisen Abraham Maslow'n tutkimukseen sisältyvä psykologinen teoria vuodelta 1934. Teorian mukaan ihmisellä on perustarpeet, jotka on tyydytettävä riittävässä määrin, ennen korkeamman tarpeen tyydyttämistä. Kun aiempi taso on tyydytetty, hakee ihminen seuraavaksi tyydytystä ylemmältä tasolta. Teoriaa voidaan soveltaa myös myynnin maailmaan. (Räty 2021, 23.)



Kuva 3. Maslow'n hierarkia. (Mukaillen Räty 2021, 23)

Pyramidin alin taso on *perustarpeet*, joiden tulee olla kunnossa, jotta asiakas edes harkitsee tuotteen tai palvelun hankkimista. Sen tulee kattaa ne kriteerit, joiden mukaan asiakas vertailee vaihtoehtoja. Kriteerit riippuvat täysin ostajasta, mutta usein esimerkiksi hinta ja laatu ovat sellaisia lähtökohtia, joita usein tarkastellaan ensimmäisenä. Toiselta tasolta löytyvä *turvallisuus* on sellainen tekijä, jota asiakas etsii aina epävarmuutta tuntiessaan.

Epävarmuustekijöiden eliminointi kasvattaa turvallisuuden tunnetta, joka lisää varmuutta ostopäätökseen. (Räty 2021, 23–24.) Finanssituotteissa hyvänä esimerkkinä toimii vakuutukset. Asiakas saattaa etsiä itselleen vakuutusta vakavaa sairautta varten, mutta ei ole varma onko tuote juuri hänelle oikea, tai mitä se korvaa. Näitä epävarmuustekijöitä myyjä taklaa esittämällä faktoja, jotka tuovat turvallisuudentunnetta asiakkaalle tukemaan, sekä täyttävät pyramidin toisen tason tarpeet.

Yhteenkuuluvuus on pyramidin kolmas taso, johon asiakas pyrkii. Rädyn mukaan ihmiset eivät halua tuntea itseään ulkopuoliseksi, vaan haluavat kokea kuuluvansa johonkin ryhmään. Asiakkaan lähipiiri saattaa mahdollisesti suosia kyseistä tuotetta, palvelua tai palveluntarjoajaa, jolloin myös asiakas itse kokee uskollisuutta samaan asiaan. (Räty 2021, 24.) Esimerkiksi mikäli perhe on ollut aina saman rahoituslaitoksen asiakas, kokevat myös lapset aikuistuuksaan uskollisuutta ja yhteenkuuluvuutta jo olemassa olevan asiakkuuden kautta. He lähtevät epätodennäköisemmin vaihtamaan palveluntarjoajaa, ja täten herkemmin hankkivat palvelut saman katon alta. Räty jatkaa, että tämä on myös edullista myyjän näkökulmasta, sillä todennäköisimmin asiakas hyväksyy juuri tämän myyjän ratkaisut. Hänen mukaansa myyjän toiminnalla on kuitenkin huomattava vaikutus asiakkaan yhteenkuuluvuuden motiiviin. Myyjän käyttäytymisellä, luottamusta herättämällä, ja alttiisti palvelemalla asiakas voidaan sitoa yritykseen ja sen asiakaspalvelijoihin ja myyjiin. (Räty 2021, 24–25.)

Kaksi pyramidin ylintä tasoa ovat *tunnustus ja arvovalta*, sekä *itsensä toteuttaminen*. Asiakas voi kokea tyytymättömyyttä, mikäli ei tunne saavansa huomiota ja palvelua myyjätholta. Siksi onkin tärkeää arvostaa asiakkaan ratkaisuja, sekä kommunikoida se hänelle. Asiakkaat arvostavat erilaisia tuotteita, ja jotkut hankkivat tuotteen tai palvelun jopa vain sen perusteella, että he kokevat saavansa sen myötä arvostusta. Kun he kokevat saavansa tarvitsemansa arvostuksen, he yltävät myös ylimmälle tasolle, jolloin heidän motiivinsa itsensä toteuttamiselle ilmenee kiinnostuksena palvelua ja myyntiä kohtaan. (Räty 2021, 25.) Esimerkiksi asuntolainaa ottaessaan hakija voi kokea olevansa tärkeä asiakas rahoituslaitokselle, ja tällöin rahoituslaitoksen tulisi osoittaa arvostuksensa hänen asiakkuudestaan. Asiakas voi myös olettaa saavansa eräänlaista arvostusta ja tunnustusta muilta ihmisiltä, koska juuri hän on ottanut suuren taloudellisen askeleen elämässään.

5 Tutkimuksen toteuttaminen

Opinnäytetyöidean ja kyselytutkimuksen toteuttamisessa mukana oli OP Ryhmään kuuluva Etelä-Hämeen Osuuspankki. Suoritin syventävän harjoitteluni kesätyönä Riihimäen konttorilla, jossa jatkoin myös määräaikaisena asiakasneuvojana. Näin minulle oli luonnollista tiimiytyä työnantajani kanssa opinnäytetyöprosessissa. Omien mielenkiintojeni ja työnantajan kanssa käytyjen keskustelujen kautta valikoin tutkimuksen aiheen, sekä toteutan kyselytutkimuksen, joka hyödyttää myös työnantajaani tulevaisuudessa.

OP Ryhmä on Suomen suurin finanssiryhmä. Sen perustehtävänä on edistää omistaja-asiakkaiden ja toimintaympäristön kestävästä kehitystä talouden, menestyksen ja hyvinvoinnin alueella. Asiakkaita on yli neljä miljoonaa, joista yli kaksi miljoonaa omistaja-asiakkaita. Ryhmään kuuluu 137 osuuspankkia sekä niiden omistama OP Osuuskunta -keskusyhteisö. Ryhmän tavoite on olla vetovoimaisin finanssiryhmä Suomessa niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin näkökulmasta. (OP 2022e.) Toiminta perustuu osuustoiminnallisuuteen, ja osuuspankkeihin sovelletaan osuuskunnista voimassa olevaa lainsäädäntöä osuuspankkilain (1271/1990) 1 luvun 1 momentin mukaan.

Etelä-Hämeen Osuuspankki (myöhemmin EHOP) on jäsentensä omistama osuuskuntamuotoinen talletuspankki, joka kuuluu OP Ryhmään. EHOP harjoittaa paikallista vähittäispankkitoimintaa, ja sen kaikki jäsenet ovat omistaja-asiakkaita. Jokaisella omistaja-asiakkaalla on yhtäläiset oikeudet tuottava jäsenosuus. (OP 2022f.) EHOP:illa oli vuonna 2020 huimat 84 130 asiakasta, joista omistaja-asiakkaita 51 616 (2020) (OP 2022g.)

5.1 Tutkimusongelma ja tutkimusmenetelmä

Kuten mainittu, pyrin tutkimuksellani löytämään vastauksia kysymykseen ”Mitkä seikat vaikuttavat päätökseen talouden turvaamisesta.” Jotta tutkimuksella on edellytykset onnistumiseen, tulee tutkimusmenetelmä ja kohderyhmä valita oikein. Heikkilän (2014, 14) mukaan tutkimuksen tutkimusote voi olla kvalitatiivinen, eli laadullinen, tai kvantitatiivinen, eli määrällinen. Laadullisissa tutkimuksissa pyritään kuvaamaan tai ymmärtämään ilmiöitä, sekä vastaamaan kysymyksiin mitä, miksi ja miten (Haaga-Helia 2021.) Tämä opinnäytetyön tutkimus on suoritettu kvantitatiivisena, eli määrällisenä tutkimuksena. Määrällinen tutkimus pyrkii vastaamaan lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviin kysymyksiin (Heikkilä 2014, 8.) Määrällinen tutkimus vastaa myös kysymyksiin, *kuinka moni, kuinka paljon ja kuinka usein* (Vilkka 2014, 14.)

Tutkimus on toteutettu otantatutkimuksena (lumipallo-otanta), jolloin vain tietty perusjoukon osajoukko, eli otos on tutkittu (Heikkilä 2014, 12–13). Hän jatkaa, että otantatutkimukseen päädytään yleensä, mikäli perusjoukko on hyvin suuri, koko perusjoukon tutkiminen maksaisi liian paljon, tai tiedot tarvitaan nopeasti (Heikkilä 2014, 31.) Tässä tapauksessa tutkimuksen perusjoukkona toimivat kaikki he, jotka ovat asunovelallisia, tai mahdollisesti ajattelevat asunovelkaa ottavansa tulevina vuosina. Tällöin perusjoukko on niin laaja, että on käytännössä mahdotonta saada jokaiselta vastaus. Loppujen lopuksi kaikki he, jotka ovat vastanneet kyselyyn, muodostavat perusjoukon otannan, jota tutkimuksessa on tutkittu. Laajan perusjoukon vuoksi tiedonkeruumenetelmänä toimii itse laadittu verkkopohjainen Webropol-kysely, jota on mahdollista levittää laajalti eri sosiaalisen median alustoilla. Täten aineisto on tuotettu itse, ja tämä onkin yksi empiirisen, eli havainnoivan tutkimuksen tunnuspiirre (Heikkilä 2014, 12).

Tutkimusongelmani tuo yhteen useita elementtejä, joita on tutkittu aiemmin erikseen. Esimerkiksi korkokattoa on tutkittu hyvin laajalti useassa opinnäytetyössä. Korko on niin olennainen käsite taloustieteessä, että siitä löytyy paljon tietoa ja tutkimuksia menneiltä vuosilta. Tämä selittää osin korkokaton suosiota opinnäytetyön aiheena. Myös vakuutukset, säästäminen ja sijoittaminen ovat käsitteinä tärkeä osa finanssialaa, ja siksi niistäkin on tuotettu huomattavasti erilaisia tutkimuksia ja kirjallisuutta. Tutkimukseni ei kuitenkaan keskity vain yhteen näistä, vaan tuo hyvin yhteen nämä eri osa-alueet, jotka kuitenkin toimivat yhtenä tutkittavana kokonaisuutena. Poikkeuksellista ei ole kuitenkaan näkökulma, jolla tutkimus on toteutettu, vaan se ryhmä eri finanssialan tuotteita, joita tutkitaan.

5.2 Kyselytutkimuksen toteuttaminen

Tutkimuksen tavoitteena oli saada parempi käsitys siitä, miksi asunovelalliset suojaavat talouttaan erilaisilla talouden turvilla, ja miksi se toisaalta jätetään suojaamatta. Intressinä oli myös sisällyttää asuntolainaa harkitsevat henkilöt mukaan kyselyyn, sillä yleiseensä myyntipotentiaali uusissa asiakkaissa on erilainen verrattuna jo olemassa oleviin asiakkaisiin.

Tutkimuksen kohderyhmänä olivat kaikki asunovelalliset ja asunovelkaa harkitsevat vastaajat. Tarkoituksena on ymmärtää paremmin eri elämäntilanteissa olevia, sekä eri tulotasoisia henkilöitä. Erityisesti maailmantaloudelliset tilanteet vaikuttavat meidän jokaisen elämään, joten päätös tutkia laajoja ihmisryhmiä oli luonteva.

Kyselylomakkeen kysymykset pyrittiin valitsemaan siten, että ne käsittelevät kaikkia teorian osa-alueita. Lomaketta testattiin muutamilla vastaajilla ennen julkaisua, ja siihen tehtiin muutoksia saatujen palautteiden perusteella. Kysely keräsi vastauksia reilun viikon, jolla pyrittiin varmistamaan riittävä vastausmäärä.

Tutkimuksen kyselyosuus toteutettiin Webropol-alustalla. Kysymyslomakkeen (liite 1) kysymykset käsittelivät vastaajan taustatietojen lisäksi hänen mahdollisen asuntolainansa määrää ja talouden jo olemassa olevia turvia. Mikäli vastaaja ei valinnut jotain yksittäistä turvaa, kysyttiin miksi hän ei tätä valinnut, tai mikäli nyt saisi valita tarpeelliset turvat, mitkä nämä olisivat. Myös talouden turvien hyötyjä, sekä niiden mahdollisesti vastaajalle tuomaa turvallisuuden tunteen määrää kartoitettiin. Kyselyssä tiedusteltiin myös asiakaspalvelun vaikutusta ostopäätökseen.

Kyselyn sulkeuduttua tuloksia analysoitiin Webropol-alustalla, sekä Excelillä. Webropol mahdollisti suoraan tulosten vertailun ja ryhmittelyn oman valinnan mukaan, sekä kertoi muun muassa keskiarvot. Webropolista poimittuja prosenttiarvoja taulukoitiin muun muassa Exceliin, jolla pyrittiin helpottamaan tulosten esittämistä.

Kysely julkaistiin aluksi LinkedInissa kahden henkilön toimesta, sekä yhdessä yksityisessä Facebook -profiilissa, jonka jälkeen kyselyyn oli vastannut reilu sata henkilöä. Kysely jaettiin myös OP Etelä-Hämeen henkilöstölle sähköpostilla, jolloin kyselyn kokonaisvastaajamäärä nousi 175 vastaukseen. Vastausaika kyselyyn oli varattu viikko, jonka jälkeen vastauslinkki sulkeutui automaattisesti.

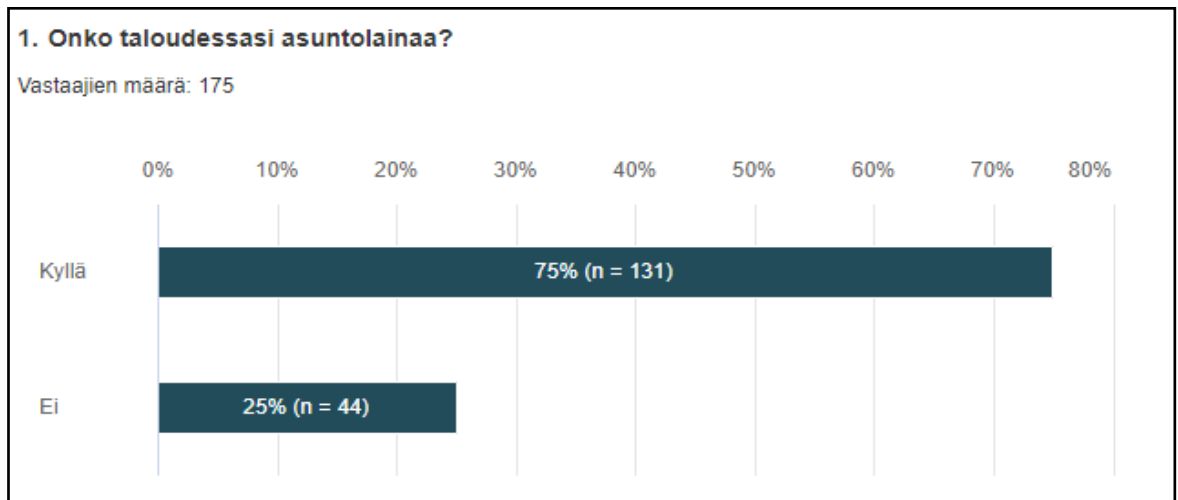
Kyselyn lisäksi tehtiin asiantuntijahaastattelu Jaana Viitalan kanssa, joka toimii asiakkuuspäällikkönä OP Etelä-Hämeessä. Hän on toiminut vuosia asuntolaina-asiakkaiden kanssa, ja on kokenut talouden turvien myyjä. Hänen haastattelunsa auttoi myös kehittämään vastaajille esitettäviä kysymyksiä.

6 Tutkimuksen tulokset

Tässä kappaleessa esitellään tutkimuksen tuloksia. Tämä osio on jaoteltu neljään osaan taustatietoihin, vastaajien kokemuksiin riskeihin, asiakaspalvelun osuuteen, sekä talouden suojaamiseen. Tuloksia on havainnollistettu erilaisin kuvin ja taulukoin.

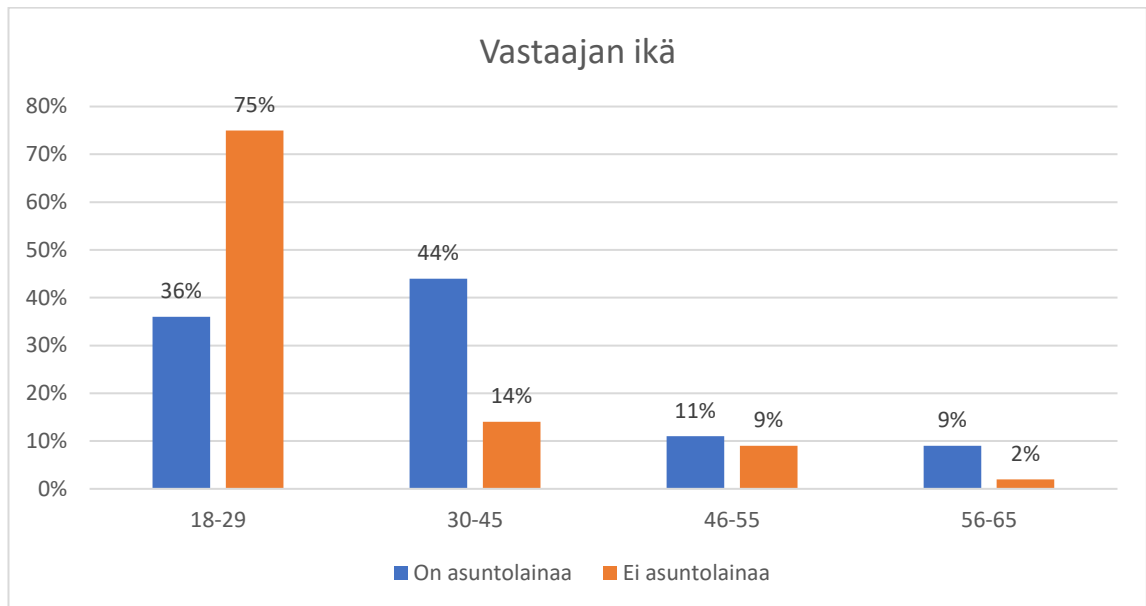
6.1 Taustatiedot

Kyselyn tulokset ovat pääasiassa jaoteltu kahteen osaan sen perusteella, onko vastaajalla tällä hetkellä asuntolainaa. Vastauksia pyritään tutkimaan siis kahden eri vastaajaryhmän kannalta sekä erillisesti, että keskenään vertailemalla näitä. Toinen erityisesti huomioon otettava tekijä on ikä. Kyselyyn vastanneiden kokonaismäärä oli 175 henkilöä, joista 44:llä ei ollut vielä asuntolainaa, kun taas 131:llä on tällä hetkellä asuntolainaa.



Kuva 4: Asuntovelallisten ja -velattomien jakauma

Vastaajan ikää kysyttiin kyselyn loppupuolella (Kuva 5). Yksikään vastaaja ei ollut yli 65 vuotta, joten kyseistä ikäluokkaa ei huomioida vastauksia iän perusteella jaoteltaessa. Huomattava osa vastaajista, joilla ei ollut asuntolainaa, oli alle 30-vuotiaita. Asuntovelallisista taas suurin vastaajaryhmä oli 30–45-vuotiaat. 18–45-vuotiaita asuntovelallisia vastaajista oli 80 prosenttia. Tämä tulos tukee myös teoriaa keskimääräisestä asuntolainan takaisinmaksuajasta, joka on 17 vuotta, ja suosituin takaisinmaksuaika 20 vuotta (Credigo 2022.) Kun asuntolaina otetaan alle 30-vuotiaana, on se mahdollista saada maksettua pois ennen 45 ikävuotta.



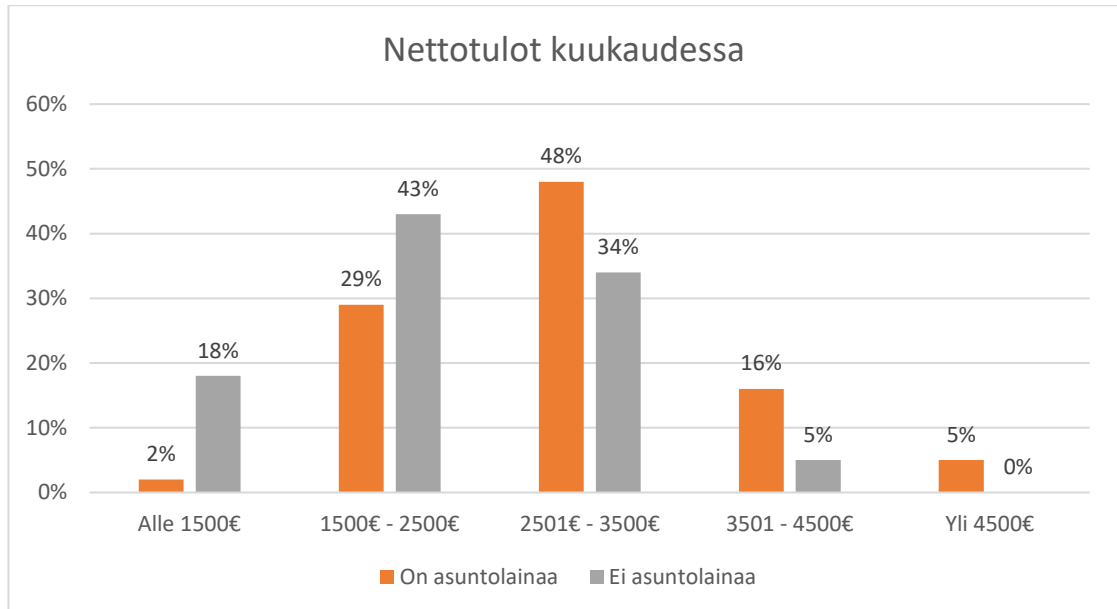
Kuva 5: Vastaajien ikäjakauma

Mikäli vastaajalla on asuntolainaa, häneltä myös kysyttiin lainan tämänhetkistä määrää (Taulukko 2). Suurimmalla osalla vastaajista on asuntolainaa noin sadastatuhannesta kahteensataan tuhanteen euroa. Sortterin (19.07.2021) mukaan suomalaisten keskimääräinen asuntolaina vuonna 2020 oli noin 106 000 euroa. Ymmärrettävästi nuoremmilla vastaajilla vastaukset painottuvat 100 001 € - 300 000 € välille, ja vanhemmilla 100 000 € tai alle. Tuore velallinen ei ole ehtinyt lyhentää lainaansa vielä samoin kuin työuransa loppupuolella jo olevat.

Taulukko 2: Asuntolainan määrät ikäjakauman mukaan (n = 131)

Lainan määrä	18–29	30–45	46–55	56–65
Alle 50 000€	0 %	7 %	13%	42%
50 000€ - 100 000€	11%	21%	27%	42%
100 001€ - 200 000€	45%	30%	40 %	17%
200 001€ - 300 000€	23%	26%	20 %	0 %
Yli 300 000€	21%	16%	0 %	0 %

Kuvassa 6 nähdään vastaajien nettotulot kuukaudessa. Tulokset korreloivat hyvin muun muassa Tilastokeskuksen (2019) julkaisemaan suomalaisten mediaanipalkkaan, joka oli 3140 euroa, kun keskipalkka taas 3832 euroa. Kuvan mukaan noin puolet asuntovelallisista kuuluu tähän tuloluokkaan, kun huomioidaan vastaajan ilmoittama nettotulo.



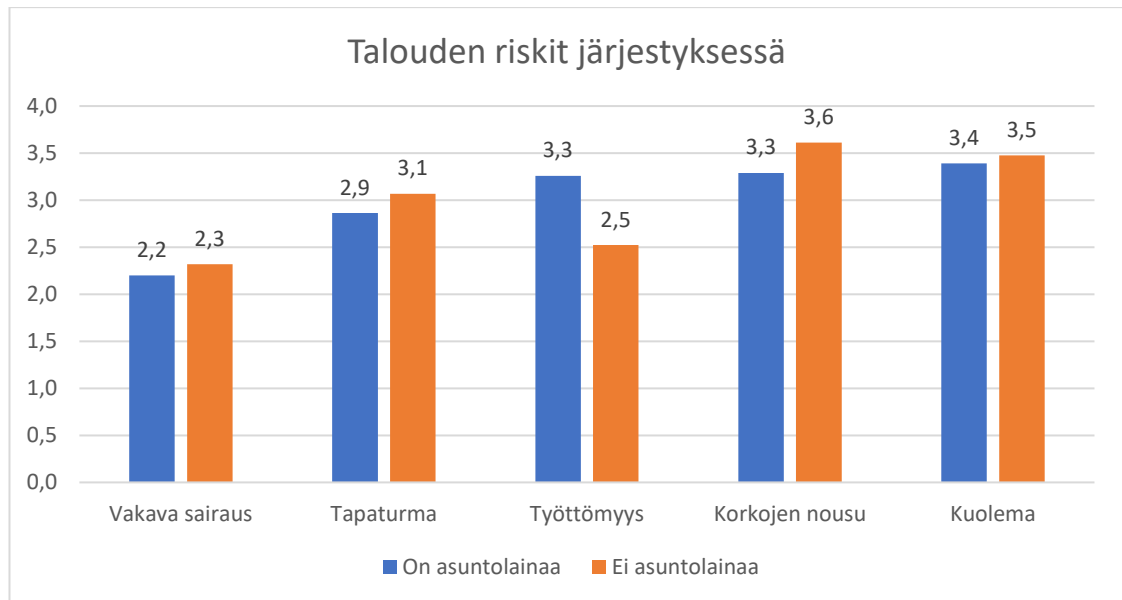
Kuva 6: Vastaajien nettotulot kuukaudessa.

Kysymyksessä 22 selvitettiin vastaajan elämänvaihetta (taulukko 3). Suurin osa velallisista on pariskuntia, joilla on jo mahdollisesti myös lapsia. Perheen kasvaessa tilan tarve kasvaa myös, sekä kahden ihmisen tuloilla voi olla järkevämpää lyhentää lainaa kuin maksaa vuokraa. Asuntovelallisista 44% oli 30–45-vuotiaita, jotka todennäköisesti ovat ehtineet edetä työelämässä, ja pystyneet vakiinnuttamaan tulotasonsa asunnon ostoa ajatellen. Velattomista vastaajista suurin osa oli yksin asuvia tai lapsettomia pariskuntia ja pääasiassa myös alle 30-vuotiaita. Heillä työura ja tulotaso eivät ehkä ole vielä niin vakiintuneita, että asunnon osto olisi ajankohtaista. Vuokra-asunnon vaihtaminen työn perässä on myös huomattavasti helpompaa, eikä lapset ole esteenä suurillekaan muutoksille.

Taulukko 3. Vastaajan elämänvaihe

Elämänvaihe	On asuntolainaa	Ei asuntolainaa
Naimaton, asun vanhempieni luona	0 %	0 %
Asun yksin	13 %	43,2%
Naimisissa/avopari, ei lapsia	33,6%	40,9%
Naimisissa/avopari, taloudessa lapsia	40,5%	11,4%
Yksinhuoltaja	5,3%	0 %
Pariskunta, lapset eivät enää samassa taloudessa	7,6%	4,5%

6.2 Talouden riskit



Kuva 7: Talouden riskit järjestyksessä

Kysymyksessä numero kolme pyydettiin järjestämään talouden riskit vastaajan oman näkemyksensä mukaan järjestykseen, jossa suurin riski sai arvon 1 ja pienin riski arvon 5. Tuloksen yksinkertaistamiseksi vastauksista esitetään keskiarvot, jotka osoittavat, että vakava sairaus koetaan suurimpana uhkana taloudelle niin velallisten kuin velattomienkin keskuudessa. Kuten jo teoriaosuudessa mainittiin, vakava sairaus voi johtaa maksukyvyttömyysriskin realisoitumiseen. Tällöin velallinen joutuu sairastumisen takia pois työmarkkinoilta ainakin hetkellisesti, mutta joskus jopa määrittelemättömäksi ajaksi (Hallipelto 2021, 256.) Vaikka velallinen saisikin jonkinlaista korvausta, kuten esimerkiksi sairauspäivärahaa, ei se välttämättä kata lainan lyhennyksiä sekä muita arjen menoja.

Taulukko 4: Asuntovelallisten talouden suojat ikäryhmittäin. (Vastaajia 131, valittuja vastauksia n = 356)

Talouden turvat	18-29	30-45	46-55	56-65
Korkokatto	36 %	33 %	13 %	42 %
Lainan takaisinmaksuturva	21 %	28 %	20 %	25 %
Vakavan sairauden turva	53 %	54 %	67 %	50 %
Henkivakuutus	49 %	75 %	73 %	75 %
Säästäminen	98 %	91 %	93 %	83 %
En millään	0 %	2 %	0 %	0 %

Taulukosta 4 nähdään kuinka vastaajat olivat suojanneet lainojaan tai talouksiaan. Vastaajat siis kokivat talouksiensa uhat seuraavassa laskevassa järjestyksessä: vakava sairaus, tapaturma, työttömyys, korkojen nousu ja kuolema. Vastaajien mukaan tärkein keino suojautua uhilta on säästäminen, joka sai yhteensä 123 vastausta kaikkien ikäryhmien keskuudesta. Säästäminen onkin monipuolinen keino varautua tulevaan, niin riskien kuin unelmienkin varalta. Myös vakavan sairauden turva (n=72), sekä henkivakuutus (n=86) tulivat suhteellisen usein valituksi. Henkivakuutusta valittiin toiseksi eniten, vaikka kuolema koettiin pienimpänä uhkana. Hieman yllättäen vähiten valintoja ikäryhmien kesken saivat korkokatto (n=43) ja lainan takaisinmaksuturva (n=32), jotka usein koetaan perinteisiksi talouden suojuiksi erityisesti asuntolainaa ottaessa. Vain yksi henkilö vastasi, ettei suojaa talouttaan millään tavalla.

Kun vastaaja oli valinnut yhden tai useamman talouden suojan, kysyttiin jatkokysymyksenä tärkeintä syytä, miksi hän on kyseisen suojan valinnut. Niiden suojiensa osalta, joita vastaaja ei valinnut, kysyttiin tärkeintä syytä miksi hän jätti kyseisen suojan valitsematta. Vastaajalle annettiin 2–4 valmista vaihtoehtoa, joista hän valitsi tärkeimmän.

Korkokatto (n=43)

Korkokaton valinnan tärkeimmiksi syiksi nousivat mielenrauha (n=19), sekä korkokaton hinta (n=18). Kun korkokatto on ottamishetkellä tarpeeksi edullinen, voi velallinen maksaa hieman ylimääräistä saamastaan mielenrauhasta. Tällöin hän myös tietää aina lainansa kuukausierän maksimimäärän. Nämä vastausvaihtoehdot ovat myös sellaisia, että jomankumman valinnut olisi todennäköisesti pystyessään valinnut myös toisen, jonka vuoksi ne tulivat valituksi lähes yhtä paljon. Kolmas vaihtoehto, ”Odotettavissa oleva korkojen nousu” (n=6) tuli valituksi kolme kertaa muita vähemmän. Tämä voi johtua myös kysymyksen asettelusta: kun korkojen odotetaan nousevan, voi korkokaton hinta olla vielä matalalla.

Yhteensä 89 vastaajaa kertoi, ettei ole valinnut korkokattoa lainalleen, sillä melkein puolet vastaajista kokivat hyödyn epävarmana. Toiseksi eniten vastauksia sai korkokaton korkea hinta (24%). Epävarmaa hyötyä selittää se, ettei tulevaisuutta voi koskaan ennustaa täydellisesti, ja historiakaan ei ole tae tulevasta. Financer.comin (2022) mukaan esimerkiksi vuonna 2010 korkojen odotettiin nousevan voimakkaasti, jolloin kuluttajat ostivat korkokat- toja madaltaakseen korkomenojaan. Korot eivät kuitenkaan nousseet odotetusti, jolloin

suhteellisen tuoreessa muistissa voi olla pettymys tuotteen ”tarpeettomuudesta”. Päättyneen korkokaton tilalle ei myöskään haluta välttämättä ottaa enää uutta korkokattoa. Kuten myös teoriaosuudessa mainittiin, korkokatot otetaan usein vain laina-ajan ensimmäisille vuosille, jolloin lainan määrä on suurimmillaan. Korkojen ollessa pitkään matalalla, voi velallinen ajatella selviävänsä laina-ajan raskaimmista vuosista ilman suojausta.

Vastaajan valitessa vaihtoehdon ”Muu, mikä” sai hän kirjoittaa omin sanoin, miksi ei kyseistä tai kyseisiä turvia valinnut. Korkokaton osalta vastauksissa huomionarvoista on muun muassa ASP-laina, joka sisältää valtion korkotuen. Teorian mukaan 3,8% koron ylittävältä osalta valtio maksaa 70% korkomenoista, jota voidaan pitää huomattavana etuna, sekä korkokattoon rinnastettavana. Muita argumentteja korkokattoa vastaan olivat myös tarkkaan harkittu takaisinmaksu, sekä säästäminen tileille ja rahastoihin korkojen nousun ennakoimiseksi. Myös lähipiirin tuki tarvittaessa mainittiin, sekä epäily korkokaton olevan enemmän pankille tuottoa tuottava tuote, kuin asiakkaan suoja.

Lainan takaisinmaksuturva (n=32)

Noin puolet vastaajista kertoivat, että heidän lainan takaisinmaksuturvansa kattaa sekä työttömyyden ja työkyvyttömyyden, kuin kuoleman ja tapaturmatkin. 31% vastaajista kertoi, että takaisinmaksuturva kattaa vain työttömyyden tai työkyvyttömyyden, sekä 22% vain kuoleman tai tapaturman. Lainan takaisinmaksuturvan valinneiden keskuudessa säästäminen oli suosituin vaihtoehtoinen talouden suoja (84% vastaajista), sekä henkivakuutus toiseksi suosituin 72% osuudella. Vakavan sairauden turva löytyi myös 69%:lla takaisinmaksuturvan valinneilla. Mikäli takaisinmaksuturva kattaa vain jommatkummat vaihtoehdot, on velallinen voinut suojautua puuttuvalta osin myös erillisillä, laajemmilla tuotteilla. Tällöin turva on todennäköisemmin kattavampi, ja täten suojaa taloutta paremmin.

Vastausten perusteella hinta vaikutti merkittävästi lainan takaisinmaksuturvan valintaan. Tuotteen hinta vaihtelee eri tekijöiden mukaan, mutta yleisesti koettiin liian kalliiksi. Noin joka neljäs piti korkeaa hintaa tärkeimpänä tekijänä, ja toinen neljäs vastaajista epäroi takaisinmaksuturvan hyötyjä. Tarkasteltaessa op.fi:n lainalaskurin mukaan 100 000 € lainaa, jonka takaisinmaksuaika on 20 vuotta, ja korko 1,25%, sekä velallisen ikä 25 vuotta, tulee luoton kuukausieräksi 471 euroa ja takaisinmaksuturvan kuukausieräksi 35 euroa kuukaudessa. Danske Bankissa luoton määrän sataprosenttisesti kattava lainaturva maksaisi 100 000 € lainalle 25-vuotiaalle velalliselle taas 27 euroa (Danske Bank 2022.) Vuositasolla puhutaan siis sadoista euroista pelkästään lainan maksukyvyyn turvaamisesta.

Asian tärkeydestä huolimatta tämä saa ihmiset pohtimaan, voisiko rahat käyttää toisin, esimerkiksi säästämällä tai sijoittamalla.

Tärkeä elementti, jota valmiiksi lukituissa vastausvaihtoehdoissa ei ollut huomioitu, oli turvakelpoisuus. Takaisinmaksuturvan saadakseen velallisen tulee täyttää suppea terveyselvitys. Mikäli velallinen on esimerkiksi aiemmin sairastunut vakavaan sairauteen, hän ei välttämättä ole enää turvakelpoinen. Tämä kävi ilmi myös useammassa avoimessa vastauksessa, jossa velallinen ei ollut saanut hakemaansa takaisinmaksuturvaa. Myös muiden vakuutusten kerrottiin kattavan samoja asioita, kuin takaisinmaksuturva, jonka vuoksi talous jätettiin tämän turvan osalta suojaamatta.

Vakavan sairauden turva (n=72)

Reilu puolet vastaajista (55%) kertoi ottaneensa vakavan sairauden turvan taloutensa suojaksi. Kuten taulukosta 4 nähdään, vastaukset jakoutuivat tasaisesti kaikkien ikäryhmien kesken. Toisin sanoen niin nuoret, kuin vanhemmatkin näkevät vakavilta sairauksilta suojautumisen yhtä tärkeänä.

Kysyttäessä tärkeintä syytä vakavan sairauden turvan valintaan, olivat ajatukset suhteellisen yhtenäiset. Kaikkien ikäluokkien kesken tärkein syy vakavan sairauden turvan valintaan oli tulotason säilyttäminen. Suurin ikäluokka oli 46–55-vuotiaat, joista 80% kertoi tulotason säilymisen tärkeimpänä syynä, samoin nuoremmista noin 60%. Toiseksi tärkein syy vakavan sairauden turvan valinnalle oli sairauskulujen maksaminen korvaussumman avulla.

Tärkein syy, miksi velallinen ei turvannut talouttaan vakavan sairauden turvalla, oli epävarma hyöty 37% vastausmäärällä. Hinta oli toiseksi suurin yksittäinen syy turvan valitsematta jättämiselle, mutta vain 16% vastausmäärällä. 19% vastaajista vastasi ”Muu, mikä”. Näistä avoimista vastauksista ehdottomasti eniten esille nousi turvakelpoisuuden puute. Myös turvien päällekkäisyydet nousivat esille, joka ilmeni myös tutkimuksen tuloksissa takaisinmaksuturvan osalta.

Henkivakuutus (n=86)

Kaksi kolmasosaa velallisista kertoi valinneensa henkivakuutuksen yhdeksi talouden turvakseen. 18–29-vuotiaista puolet oli valinnut henkivakuutuksen, kun taas 30–55-vuotiaiden keskuudessa henkivakuutus löytyi joka kolmannelta vastaajalta. Ehdottomasti tärkein

syy henkivakuutuksen valinnalle oli puolison talouden turvaaminen asuntolainan maksua varten (59%). Yli viidennes vastaajista kertoi tärkeimmäksi syyksi vakuutuksen edunsaajana olevan lapsen talouden turvaamisen. Ydinperheen turvaaminen näyttää olevan henkivakuutuksen pääasiallinen tehtävä, sillä vain viisi prosenttia vastanneista kertoi vakuutuksen edunsaajana olevan joku muu perheen ulkopuolinen henkilö. Ikäryhmittäin jaoteltuna vastauksissa ei ollut merkittäviä poikkeavuuksia.

Suurin yksittäinen syy henkivakuutuksen valitsematta jättämiseen ikäluokkien kesken oli, ettei sitä koeta tärkeänä (28%). Tämä oli myös 18–29-vuotiaiden, sekä 56–65-vuotiaiden keskuudessa merkittävin syy, mutta 30–55-vuotiaiden tärkein syy oli epävarma hyöty. Hieman vanhemmilla, 56–65-vuotiailla, asuntolainan määrä voi olla jo hyvin pieni, jolloin tarve henkivakuutukselle saattaa muuttua. Hinta ei vastausten mukaan ollut merkittävässä roolissa, mutta koettu hyöty mitataan usein tuotteesta tai palvelusta maksettua hintaan verrattuna, jolloin hinta myös vaikuttaa päätökseen.

Avoimista vastauksista löytyi pitkälti samoja vastauksia, joita tuloksetkin jo indikoivat. Nuoremilla ikäryhmillä ei välttämättä ollut lapsia tai puolisoa, jolloin henkivakuutusta ei koettu tarpeelliseksi. Myös lainan määrä mainittiin, mutta jälleen myös turvakelpoisuus oli esteenä joillekin henkivakuutusta hakeneille. Myös muut vakuutukset kattavat samoja asioita tietyiltä osin, jolloin henkivakuutukselle ei ole koettu tarvetta. Velallinen ei myöskään välttämättä ollut saanut aikaiseksi hankkia tai kilpailuttaa vakuutuksiaan.

Säästäminen (n=123)

Jopa 94% vastaajista kertoi säästävänsä lainan lyhennyksen ohella. Säästämisen muotoja ei selvitetty, mutta tärkein syy säästämiseksi kaikkien ikäryhmien kesken oli tavoitteiden ja unelmien toteuttaminen. Ikäryhmästä riippuen vähintään 57%, mutta jopa 73% kertoi säästävänsä. Kaikissa ikäryhmissä pahan päivän varalle säästävien osuus jäi siis alle viiteenkymmeneen prosenttiin. Oletettavaa kuitenkin on, että jokainen säästää hieman vaihtelevasti niin hyvän, kuin pahankin päivän varalle, sillä kyselyn asettelu ei antanut valita molempia. Avoimista vastauksista selviää, että jotkut ajattelevat säästämisen olevan vain tavoitteita varten, sillä he ovat suojanneet itsensä riskeiltä muilla keinoin, kuten vakuutuksilla.

Kuten aiemmin mainittu, jopa 94% vastaajista kertoi säästävänsä jollain muotoa. Vain kymmenen vastaajaa kertoi, ettei säästä. Tärkeimpiä syitä tähän ei ole kovin mielekästä

vertailla matalan vastausmäärän takia. Kuitenkin avoimista vastauksista selviää, ettei säästämistä koeta aina mahdolliseksi asuntolainan maksamisen vuoksi.

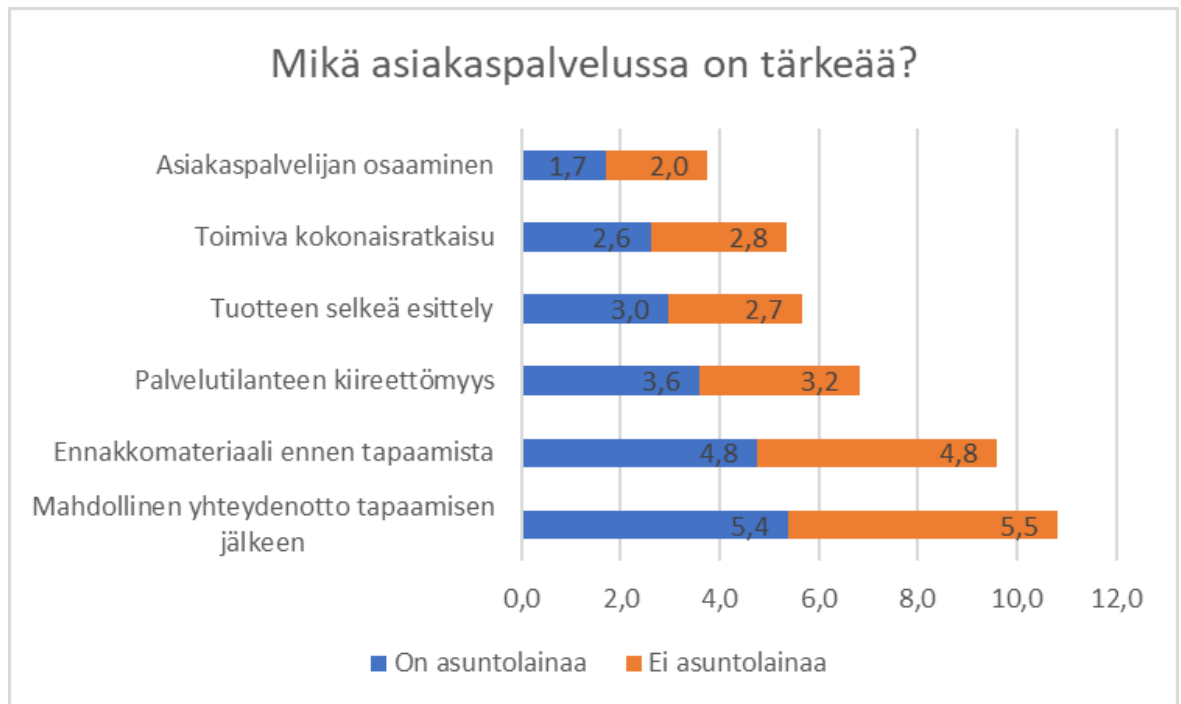
Taulukko 5: Valitut talouden suojat turvakohtaisesti tarkasteltuna.

Velallisen valitsema suoja	Kuinka monta prosenttia vastaajista ottanut myös seuraavan suojan				
	Korkokatto	Lainan takaisinmaksuturva	Vakavan sairauden turva	Henkivakuutus	Säästäminen
Korkokatto		30 %	65 %	60 %	93 %
Lainan takaisinmaksuturva	41 %		69 %	72 %	84 %
Vakavan sairauden turva	39 %	31 %		78 %	94 %
Henkivakuutus	30 %	27 %	65 %		91 %
Säästäminen	33 %	22 %	56 %	64 %	

Taulukko viisi näyttää kuinka talouden suojia oli yhdistelty. Taulukko osoittaa selkeästi alhaista kiinnostusta korkokattoon ja lainan takaisinmaksuturvaan. Säästäminen taas on tässäkin tärkein suojautumisen keino. Riippumatta velallisen valitsemasta suojasta, yli 84% vastaajista säästää jollain tapaa.

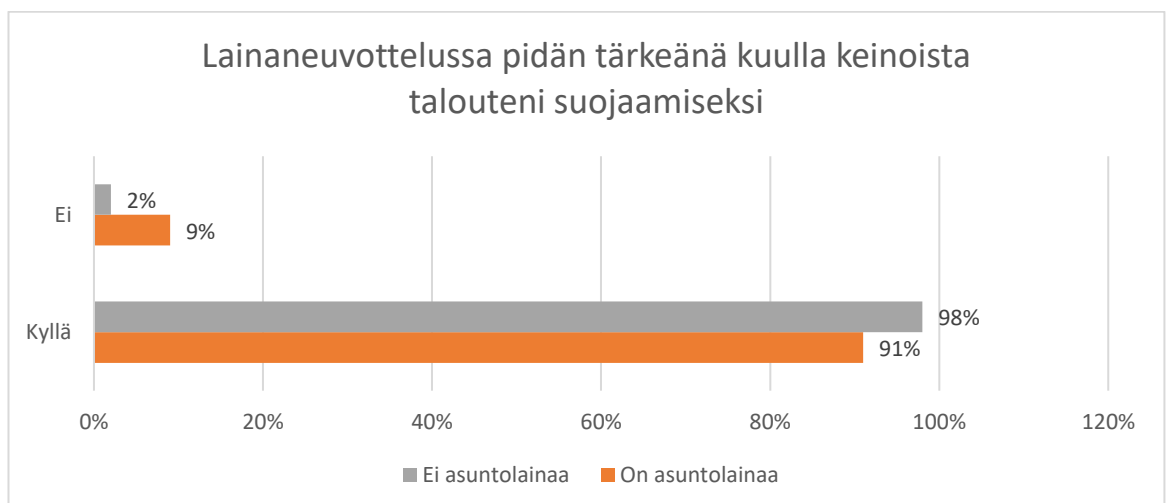
6.3 Asiakaspalvelu

Kysymyksessä 18 selvitettiin, mitkä asiat asiakaspalvelussa ovat vastaajalle tärkeitä. Kysymyksen asettelu pohjautuu perinteiseksi koettuun neuvotteluun tai tapaamiseen pankissa. Asuntolainaneuvottelut, ja muut vakuudelliset lainaneuvottelut käydään aina toimihenkilön kanssa, vaikka kanava voi vaihdella toimipaikan, puhelimen, ja verkkoneuvottelujen välillä. Asiakaspalveluun liittyvillä kysymyksillä pyritään löytämään vastauksia alaongelmaan ”Kuinka asiakaspalvelu vaikuttaa päätöksentekoon?”



Kuva 8: Asiakaspalvelun elementit tärkeysjärjestyksessä.

Yllä olevassa kuvassa 8 näkyvät asiakaspalvelun tärkeimmät elementit tärkeysjärjestyksessä tärkeimmästä vähiten tärkeään. Tärkein elementti sai arvon yksi ja vähiten tärkeä arvon kuusi. Vastaajien näkemyksen mukaan asiakaspalvelijan osaaminen oli kaikista tärkein elementti asiakaspalvelussa, kun taas mahdollinen yhteydenotto tapaamisen jälkeen vähiten tärkeä. Velallisten ja velattomien vastaukset olivat hyvin yhteneväiset, mutta velattomat arvostivat kuitenkin hieman enemmän (0,1 yksikköä) tuotteen selkeää esittelyä, kuin toimivaa kokonaisratkaisua. Ero on niin pieni, että sillä ei ole huomattavaa merkitystä.



Kuva 9: Talouden suojien tarjoaminen lainaneuvottelun yhteydessä.

Kysymyksessä 19 tiedusteltiin, kokevatko vastaajat tärkeäksi kuulla lainaneuvottelun yhteydessä eri vaihtoehtoista talouden suojaamiseksi. Velattomista lähes jokainen koki tämän tärkeäksi, ja velallisistakin yhdeksän kymmenestä. Tulos on hyvin linjassa kysymyksen 18 tuloksen kanssa, jossa toiseksi tärkein asiakaspalvelun elementti oli toimiva kokonaisratkaisu. Noin joka kymmenes vastanneista asunovelallisista kertoi, ettei pidä talouden suojaamisen vaihtoehtoista kuulemista tärkeänä. Kuitenkin vain yksi prosentti asunovelallisista kertoi, ettei ollut suojannut talouttaan millään turvalla. Kahdestatoista vastaajasta, jotka eivät kokeneet suojista kuulemista tärkeänä, vain yksi ei ollut suojannut talouttaan lainkaan.

Taulukko 6: Mistä vastaaja sai tietoa ennen ostopäätöstä.

Talouden turva	Asiakaspalvelija	Palveluntarjoajan verkkosivut	Mainos/ esite	Lähipiiri	Muu
Korkokatto	67,4%	7 %	0 %	4,7%	20,9%
Lainan takaisinmaksuturva	59,4%	9,4%	0 %	6,2%	25 %
Vakavan sairauden turva	60,6%	5,6%	7,1%	5,6%	21,1%
Henkivakuutus	50 %	10,5%	4,6%	12,8%	22,1%
Säästäminen	21,3%	9,8%	1,6%	19,7%	47,6%

Kysymyksessä 10 tiedusteltiin, mistä vastaaja sai tietoa valitsemastaan talouden suojusta ennen ostopäätöstä. Taulukko 6 indikoi vahvasti perinteisen asiakaspalvelun ja henkilökohtaisten kohtaamisten puolesta, kanavasta riippumatta. Vastausten mukaan mainokset ja esitteet toimivat tietolähteenä vain harvoin.

6.4 Talouden suojaaminen nykyhetkessä

Taulukko 7: Mitkä talouden suojat vastaajat ottaisivat nyt.

Talouden turva	On asuntolainaa	Ei asuntolainaa
Korkokatto	43% (33%)	66%
Lainan takaisinmaksuturva	25% (24%)	27%
Vakavan sairauden turva	45% (55%)	34%
Henkivakuutus	60% (66%)	41%
Rahastosäästäminen	74% (93%)	66%
En millään edellisistä	1% (1%)	2%

Kysymyksessä 13 vastaajat kertoivat mitkä talouden suojat valitsisivat, mikäli nyt ottaisivat asuntolainaa. Koska asuntovelalliset olivat kertoneet jo kysymyksessä 4 kuinka he tällä hetkellä suojaavat talouttaan, on tähän taulukkoon lisätty nuo vastausprosentit vertailun vuoksi. Kysymyksen asettelussa tapahtui virhe, ja kysymyksessä 13 puhuttiin ”rahas- tosäästämisestä”, eikä ”säästämisestä”, kuten kysymyksessä 4. Tämä on hyvä ottaa huomioon tuloksia tarkastellessa.

Velallisten mielestä korkokaton korkea hinta ja epävarma hyöty olivat tärkeimmät tekijät, joidenka vuoksi he jättivät valitsematta suojan nykyiselle lainalleen. Kiinnostus korkokat- toa kohtaan on kuitenkin selkeästi kasvanut, sillä nyt sen valitsisi jopa 30% enemmän ve- lallisista. Velattomista jopa 66% valitsisi kyseisen suojan. Heillä ei ole vielä hyviä tai huonoja kokemuksia, jolloin he ovat avoimempia turvan valitsemiselle. Velattomat, jotka nyt jättäisivät korkokaton valitsematta, epäilevät kuitenkin sen hyötyjä tulevaisuudessa. Tuote ei myöskään ollut kaikille vastaajille tuttu.

Lainan takaisinmaksuturvan tilanne on hyvin samankaltainen velattomien osalta, ja heidän kiinnostuksensa kyseiseen suojaan on suhteellisen matala. Turvan osalta monet velalli- sista ajattelivat muiden vakuutusten kattavan samoja asioita, sekä tuotteen olevan suh- teellisen kallis kuukausitasolla lainan lyhennykseen nähden. Velattomista jopa 44 prosen- tille vastaajista tuote ei ollut tuttu.

Vakavan sairauden turvan osalta kiinnostus suojaa kohtaan on hieman laskenut. Noin 22% vähemmän velallisista valitsisi kyseisen suojan tällä hetkellä. Vastanneiden velallis- ten osalta vakavan sairauden turvan hinta on iän myötä nyt korkeampi, kuin lainaa otta- essa. Turvan on saanut edullisemmin nuorempana, ja nyt hinnan noustessa hieman vuo- sittain, asteittainen korotus ei tunnu yhtä mittavalta, kuin mikäli turvan valitsisi vuosien jäl- keen lainan ottamisesta. Velallinen ei välttämättä ole myöskään enää turvakelpoinen. Ve- lattomista suojan valitsematta jättäneistä 38% eivät kokeneet turvaa tärkeänä.

Velallisten suosituin yksittäinen talouden turvan tuote tälläkin hetkellä olisi henkivakuutus. Hieman harvempi vastaajista ei olisi nyt valinnut henkivakuutusta, mutta ero on noin kym- menen prosentin luokkaa. Velattomilla henkivakuutus on tällä hetkellä toiseksi suosituin talouden turvan tuote 41% vastausmäärällä. Suojan valitsematta jättäneistä puolet ei ko- kenut turvaa tärkeänä.

Säästäminen oli suosittua niin velallisten kuin velattomien keskuudessa, mutta rahastosäästäminen saattaa säästämisen sijaan kysyttynä alentaa hieman vastausprosenttia. Monet kokevat rahastosäästämisenkin hankalaksi, ja säästävät siksi mieluummin esimerkiksi tileille.

Velallisilta selvitettiin vielä kysymyksessä 16, mistä talouden suojasta he olisivat hyötynneet, mikäli se he olisivat sen aiemmin valinneet. Ylivoimaisesti suosituin vastaus oli vaihtoehto ”Suojille ei olisi ollut tarvetta”. Tietysti velallisen kannalta on hyvä, etteivät riskit ole realisoituneet. Toisaalta tulos myös selittää sekä kokemuksia turvista että niiden hyötyjen kyseenalaistamista. Ajatusmallia jatkamalla voidaan myös selittää säästämisen suosiota, sillä itselleen säästäessä raha on käytettävissä niin hyvän-, kuin pahan päivän varalle. Joskus riskit kuitenkin realisoituvat, ja toiseksi eniten vastauksia sai ”rahastosäästäminen” (virheellinen vastausvaihtoehto, piti olla säästäminen). Säästämisestä olisi siis ollut hyötyä velallisille joidenkin lainan maksun aikana koettujen riskien osalta. Yksittäisten turvien osalta vastausprosentit jäivät alle viiteen prosenttiin. Kysymyksessä 17 vastaajilta kysyttiin vielä kokevatko he talouden suojien tuovan turvallisuuden tunnetta, ja noin puolet vastaajista vastasi ”jonkin verran”, ja noin 35% vastaajista ”merkittävästi”.

7 Pohdinta

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää syitä siihen, miksi velalliset tai velattomat suojaavat tai jättävät suojaamatta talouttaan ottaessaan asuntolainaa. Tässä kappaleessa esitetään tärkeimpiä havaintoja jo aiemmin esitetyistä tuloksista, sekä pyritään vastaamaan tutkimuskysymykseen, sekä alaongelmiin. Lopuksi arvioidaan tutkimuksen onnistumista, ja luotettavuutta, sekä annetaan mahdollisia suosituksia jatkoa varten.

Asiakaspalveluun ja markkinointiin liittyvät tulokset tulkittiin ensimmäisenä, ja näin pyrittiin vastaamaan alaongelmaan ”kuinka asiakaspalvelu ja markkinointi vaikuttaa päätöksentekoon?” Asiakaspalvelu finanssialalla on tärkeä osa myynnin edistämistä ja maaliin saattamista. Henkilökohtaisella palvelulla päästään pureutumaan asiakkaan ongelmiin, ja tarjoamaan hänelle ratkaisuja, joita hän ei mahdollisesti osannut, tai ymmärtänyt etsiä. Ylikoski ym. (2006, 9) kuvaavat, finanssialan tuotteita ja kokonaisuuksia ovat haastaviksi, ja joskus jopa monimutkaisiksi. Näin asiakaspalvelijan ammattitaito ja myyjän toimintatavat korostuvat, jotta tuotteiden vaatima sääntely täyttyy, ja asiakas todella ymmärtää mitä on mahdollisesti ostamassa. Myös ihmistuntemus on tärkeää, jotta voidaan luoda vahva asiakassuhde, sekä kartoittaa jokaiselle asiakkaalle sopiva kokonaisratkaisu. Kaiken tämän lisäksi Rädyn (2021, 11) mukaan myyjän tulee vielä ymmärtää asiakkaan ostoprosessi, ja kuinka hän siinä etenee.

Tämän tutkimuksen tuloksena voidaan todeta, että asiakaspalvelijan osaaminen oli tärkein asiakaspalvelun aspekti vastaajien mielestä. Myös muut asiakaspalvelun ominaisuudet liittyvät juuri asiakaspalvelijan kykyihin ja taitoihin, joka on erityisen ymmärrettävää juuri finanssialan tuotteita ja palveluita ajatellen. Toimivat kokonaisratkaisut ja selkeät esittelyt ovat avainasemassa onnistuneeseen asiakaskokemukseen. Vastausten mukaan asiakkaat arvostavat, että heille käydään läpi keinoja suojata heidän taloutensa. Onnistuessaan tarjoamaan selkeät ja ymmärrettävät kokonaisratkaisut, myyjä vahvistaa sekä asiakaskokemusta, että -suhdetta.

Asiakaspalvelijan rooli korostui tärkeimpänä tietolähteenä lähes kaikkien finanssituotteiden osalta. Lähipiiri, mainokset ja verkkosivut saivat huomattavasti vähemmän vastauksia asiakaspalvelijaan verrattuna, joka tukee tarvetta finanssialan vaatimalle asiantuntijuudelle. Lähipiiri toimii yleensä kokemusten jakamiseen, ja esitteet ja verkkosivut ohjaavat potentiaalisen asiakkaan asiakaspalvelijan puheille. Huomionarvoista on, että vaikka

säästäminen on suosituin talouden suoja, niin puolet siihen liittyvästä tiedosta tulee todennäköisesti muualta, kuin omasta pankista. Säästämisen keinoja on yhtä monta erilaista, kun on säästäjiä. Siksi se ei enää rajoitu perinteiseen tilisäästämiseen, eikä pelkästään omaan rahoituslaitokseen. Nykyään todella suosittuja säästämisen ja sijoittamisen kohteita ovat esimerkiksi kryptovaluutat, joita perinteiset rahoituslaitokset eivät ainakaan vielä tarjoa. Tietoa ja vinkkejä voi löytää laajalti eri alustoilta, kuten kirjoista, artikkeleista tai sosiaalisen median postauksista ja videoista. Myös erilaiset keskustelupalstat ovat tärkeitä kokemusten jakamiseen ja vertailuun.

Toinen alaongelma oli elämäntilanteen vaikutus talouden turvaamiseen. Valtaosa vastaajista oli nuoria ja velattomia. Toiseksi suurin vastaajaryhmä oli hieman vanhempia, mutta velallisia. Velallisilla oli tyypillisesti asuntolainaa noin keskimääräisen asuntovelallisen verran, ja heidän tulonsa olivat Suomen keskiarvon tasoa. Näiden kahden tekijän osalta ei ole mielekästä lähteä tutkimaan talouden turvaamista, vaan näkökulmana on, oliko vastaajalla velkaa vai ei.

Ennakoitua harvempi oli valinnut korkokaton lainansa suojaksi. Kiinnostus tuotetta kohtaan on kuitenkin kasvanut huomattavasti, mikäli velallinen päättäisi nyt talouden suojiin. Tätä selittänee osaltaan poikkeuksellisen matalat korot, joiden on ennustettu lähivän nousuun. Muiden suojien osalta kiinnostus on pysynyt joko samalla tasolla, tai laskenut lainanottohetkestä. Vain säästäminen on pitänyt suosionsa suosituimpana vaihtoehtona lähes jokaisella tarkasteluryhmällä.

Argumentteja taloutta turvaavia tuotteita vastaan olivat muun muassa tuotteiden hinta, sekä niiden epävarma hyöty. Vastaajat, jotka siis ovat jo hankkineet itselleen yhden tai useamman talouden turvan, ovat kokeneet ne kalliiksi tai eivät ole saaneet rahalleen haluamaansa hyötyä. Tämä myös selittää säästämisen suosiota. Vastaajat kokevat paremmaksi vaihtoehdoksi laittaa saman summan säästöön, ja kantaa mahdolliset riskit itse, tai parhaassa tapauksessa käyttää säästöt unelmien toteuttamiseen. Useassa vastauksessa kävi ilmi myös turvakelpoisuuden puuttuminen: vastaaja on hakenut, tai olisi hakenut turvaa, mikäli hänen terveydentilansa ei olisi sitä estänyt.

Asia ei siis ole kovin yksinkertainen. Velallisen täytyy pohtia arvostaako talouden turvan tuomaa suojaa riskin realisoituessa, vai estävätkö tuotteen hinta, ja epävarma hyöty ostopäätöksen. Vastaajat kuitenkin kertovat, että ovat saaneet tuotteista jonkinlaista turvallisuuden tunnetta. Kysyttäessä tuotteiden olemassaolon hyödyistä yleisin vastaus oli, ettei

tarvetta talouden suojiille olisi ollut. Tämä täytyy ajatella positiivisen kautta, mutta asian voi kokea eri tavalla. Jälleen kerran myös tämä selittää säästämisen suosiota, erityisesti pahan päivän varalle.

Korkokaton suosio oli yllättävää velattomien, alle 30-vuotiaiden osalta. Todennäköisesti syyt korkokaton valinnalle ovat kuitenkin samat kuin velallisilla. Muiden turvien osalta kiinnostus oli suhteellisen pientä. Tätä selitti osaltaan hinta ja tuotteen epävarma hyöty, mutta osaltaan myös tuotteiden tuntemattomuus. Asuntolainan luonne, sekä siihen liittyvien turvien tuntemattomuus ovat siis tekijöitä, jotka ajavat nuoriakin asiakkaita henkilökohtaisiin neuvotteluihin, ottaen huomioon asiakaspalvelun suosion tiedonhankinnassa.

Kolmas alaongelma oli vastaajien taloudessaan kokemat riskit, joista suurimpina pidettiin terveyteen ja työttömyyteen liittyviä riskejä. Vastaukset olivat saman suuntaisia velallisilla sekä velattomilla. Terveys onkin arvostettu hyvin korkealle yhteiskunnassamme, jolloin tunne terveysriskeistä on pitkälti yhteinen. Henkivakuutus ja vakavan sairauden turva nousivat suosituimmiksi talouden turviksi niille, jotka ovat suojanneet talouttaan asuntolainan rinnalla. Kuolema koettiin riskeistä vähäisimpänä, mutta sen vaikutus perheen taloudelle on niin huomattava, että siltä on haluttu suojautua.

Neljäs alaongelma oli, kuinka vastaaja suhtautuu taloutta turvaaviin tuotteisiin matalan koron taloudessa. Useimmat meistä kokevat yhä riskejä elämässään, mutta jokainen päättää itse haluaako suojautua niiltä, tai kuinka sen tekee. Talouden suoja itselleen jo hankineet eivät välttämättä enää ottaisi niitä uudelleen. Syynä voi olla noussut hinta, kokemus vähäisestä hyödystä, tai turvakelpoisuuden puute. Ajan myötä myös lainan määrät pienevät, jolloin voidaan kokea tarpeen väheneminen tietentyypisille turville. Ympäröivä maailmantilanne on kuitenkin saanut niin velalliset kuin velattomat varpailleen korkojen nousun suhteen, ja tämä riski nähdään sellaisena, jolta selkeästi halutaan suojautua. Velallisten kiinnostus turvaan on noussut, ja velattomien kiinnostus poikkeuksellisen suuri muihin tarjolla oleviin turviin verrattuna. Osittain suhtautuminen on siis entistä myönteisempää korkokaton kannalta, mutta muista talouden turvista ei voida sanoa samaa velallisten osalta. Velattomista vastaavaa vertailua ei voitu tutkimuksen perusteella tehdä.

Tutkimuksen tarkoituksena oli saada laajempaa käsitystä velallisten ajatuksista talouden turvien tuotteista, sekä lisätä omaa ymmärrystä ja tietämystä näistä tuotteista. Johdannossa esitetty hypoteesi korkokaton suosioista, sekä vakavan sairauden turvan vähäisestä

suosiosta osoittautuivat tutkimuksen perusteella vääriksi. Tällä hetkellä kiinnostus korkokattoa kohtaan on kasvussa, mutta aiemmin se ei ole ollut suosituimpia talouden turvia. Oletukseni oli, että lähes jokainen asuntovelallinen suojaisi lainansa korkokatolla. Vakavan sairauden osalta yllätti tuotteen suosittuus asuntovelallisten, niin nuorten, kuin vanhempien keskuudessa. Ammattini puolesta olen itse tekemisissä kyseisen tuotteen kanssa, vaikkakaan en asuntolaina-asiakkaiden kanssa. Tuote oli ennestään minulle tuntematon, ja työtehtävien kautta saatujen kokemusten osalta ajattelin, ettei tuote ole kovin suosittu. Ennakkoluuloni ei ole kuitenkaan täysin väärä, sillä asiakaskunta tutkimuksessa ja työtehtävissäni on hieman eriäväinen.

Toinen hypoteesini talouden turvien kiinnostuksen kasvusta osoittautui osittain oikeaksi. Maailman muuttuneen talous- ja turvallisuustilanteen vuoksi ajattelin kiinnostuksen tiettyihin turviin nousseen, ja korkokaton osalta tämä osoittautui oikeaksi. Korkokaton osalta minulla oli ymmärrystä tilanteesta myös työni puolesta, jossa olen havainnut kasvaneet asiakasvirrat rahoituspuolella, sekä kuullut kasvavasta kiinnostuksesta korkokattoa kohtaan ajankohtaisissa nostoissa. Muiden turvien osalta en ollut yksilöinyt, minkä turvan osalta kiinnostus olisi kasvanut, mutta sitä ei ollut havaittavissa muutenkaan.

Suositukset

Tiedän, että kollegani Etelä-Hämeen Osuuspankissa ovat alansa ammattilaisia. He saavat asiakkaat todella pohtimaan omaa taloutta riskeineen, sekä kuinka suojautua niiltä. Koen, että olen enemmänkin vahvistanut tiettyjä näkemyksiä ja ajatuksia, eritoten itselleni, mutta myös työnantajalleni. Tutkimuksessa siis selvitettiin mitkä seikat vaikuttavat päätökseen talouden turvaamisesta. Kasvaneen ymmärryksen kautta voidaan tarvittaessa tehdä muutoksia myyntiprosesseihin. Pankin kannalta oleellista on rakentaa kannattavia, pitkäkestoisia asiakassuhteita tarjoamalla laaja tuotepeitto. Siksi on oleellista ymmärtää mitä asiakas tarvitsee, ja kuinka hän käyttäytyy. Tällöin asiakas saadaan helpommin vakuuttuneeksi hänelle sopivien tuotteiden hyödyistä. Riskienhallinnallisesti tämä on asiakkaan etu, sekä myynnillisesti pankin etu.

Korkokaton osalta pankilla oli tiedossa kasvanut kiinnostus suojaa kohtaan. Tulosten perusteella on kuitenkin tärkeää jatkaa tuotteen markkinointia asiakkaita kohdatessa kanavasta riippumatta. Vaikka jälkimarkkinointitoimenpiteet eivät olleet asiakkaalle tärkeitä, arvostavat he kuitenkin mahdollisuutta kuulla keinoista talouden suojaamiseksi suoraan asiantuntijalta. Esimerkiksi korkokaton markkinointi nykyisille asuntolaina-asiakkaille tuottaisi

varmasti tulosta tässä nousevan koron taloudessa. Nuorilla velattomilla oli myös poikkeuksellinen kiinnostus korkokattoa kohtaan muihin turviin verrattaessa. Tämä on hyvä pitää myös mielessä asuntolainaneuvotteluissa ensiasunnon ostajia kohdatessa.

Muiden talouden turvien tuotteiden osalta olisi tärkeää esittää asiat siten, että tuotteen hankkiminen ei ole pois muusta, vaan päinvastoin. Säästämisen suosio on yhä kasvanut, ja aina oma pankki ei ole ensisijainen väylä säästämiseen ja sijoittamiseen. Tämä myös syö kiinnostusta ja käytettävissä olevia varoja talouden turvilta. Tuotteiden osalta onkin tärkeää painottaa niiden tuomaa turvallisuuden tunnetta, joka tutkimuksen mukaan on olemassa. Asiakkaan kanssa olisi hyvä tehdä laskelmia siten, että sisällyttää turvat lainan takaisinmaksuerään. Tällöin asiakas hahmottaa, että hänellä on vain yksi kuukausittainen menoerä. Tällä summalla asiakas säästää itselleen asuntoa, sekä on turvannut itsensä tilanteilta, joihin ei koskaan toivoisi joutuvan.

Nuorten osalta on tärkeää jatkaa pitkäjänteistä työtä, jota jo nyt Osuuspankissa tehdään. Esimerkiksi 18 vuotta täyttävät asiakkaat kutsutaan tapaamiseen, jossa tarkastellaan nykyisiä palveluita, mutta tuotteita esitellään myös tulevaisuutta ajatellen. Kuten tuloksista huomasimme, moni ei ollut saanut hakemaansa turvaa turvakelpoisuuden puuttumisen vuoksi. Siksi on tärkeää tehdä viisaita valintoja jo nuorena. Tässä on mahdollista auttaa nuorta esittelemällä esimerkiksi vakavan sairauden turvaa, jota moni ei olisi ottanut tällä hetkellä. Esimerkiksi ASP-tilin ja vakavan sairauden turvan voisi tuoda esille pakettina. Asiakkaan tilanne ja tulot huomioiden annetaan esimerkki, millä summalla asiakas saisi säästettyä asuntoa varten, sekä suojattua itsensä. Kerrotaan myös, kuinka se onnistuu mahdollisimman vaivattomasti, esimerkiksi automaattisilla tilisiirroilla. Kokonaisuus tehtäisiin niin helpoksi, että asiakas todella näkee sen hänelle hyödyllisenä.

Tutkimuksen luotettavuus

Heikkilän mukaan hyvässä tutkimusraportissa arvioidaan koko tutkimuksen luotettavuutta käytettävissä olevien tietojen perusteella. Jotta tutkimus on luotettava, tulee otoksen olla edustava, sekä tarpeeksi suuri. Kysymysten tulee myös mitata oikeita asioita, kattaen koko tutkimusongelman Tutkimuksen luotettavuutta voidaan mitata esimerkiksi *reliabiliteetilla* sekä *validiteetilla*. (2014, 178.)

Reliabiliteetti määritellään kyvyksi tuottaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Puutteellinen reliabiliteetti johtuu yleensä satunnaisvirheistä, joita aiheuttavat muun muassa otanta ja erilaiset mittaus- ja käsittelyvirheet. Yleensä myös mitä pienempi otos on, sitä sattumanvaraisempia tulokset ovat. Tällöin esimerkiksi keskiarvot ovat epätarkempia. (Heikkilä 2014, 178.) Tutkimukseen vastasi 175 henkilöä, joka oli hyvin tavoitteiden puitteissa, ja tältä osin tutkimus oli onnistunut. Otos edusti hyvin eri ikäisiä ja eri elämäntilanteessa olevia henkilöitä, vaikka pääpaino oli yleisimmiksi koetuissa elämänvaiheissa, kuten yksin asuvat ja pariskunnat. Tuloksia ei jatkokäsitelty laajemmin matemaattisin keinoin, vaan tutkimukseen käytettiin enemmän vertailevaa otetta. Laajan vastausmäärän vuoksi tuloksia voi pitää tältä osin luotettavina.

Validiteetilla kuvataan, kuinka tutkimus on onnistunut mittaamaan oikeita asioita. Kyselytutkimuksessa erityisesti kysymysten onnistuminen on tärkeää, ja voidaanko niillä ratkaista tutkimusongelma. Tältä osin ei voida sanoa, että tutkimus olisi täysin onnistunut. Kysymyksillä onnistuttiin tutkimaan tarvittavia tutkimusongelmia, mutta kysymysten määrää ja muotoilua olisi voinut tehostaa. Vastajat saivat jatkokysymyksiä riippuen tekemisistään valinnoistaan aiemmissä kysymyksissä, jolloin kaikki eivät edes vastanneet jokaiseen kysymykseen. Jos vastaaja kuitenkin vastasi suurimpaan osaa kysymyksistä, saattoi kysely olla liian pitkä, jolloin mielenkiinto ja vastausten laatu yleensä kärsii.

Kysymyksissä tuli myös asiavirheitä, kun aina ei puhuttu samasta asiasta. Kyselyn alkupuolella puhuttiin säästämisestä, mutta muutamaan kohtaan oli unohtunut termi rahastosäästäminen, jota oli tarkoitus käyttää alun perin. Tämä on varmasti vaikuttanut vastauksiin, kun vastaajan näkökulmasta on kysytty eri asiaa kuin aiemmin. Kuitenkin rahastosäästäminen on osa säästämistä, jolloin vastaukset ovat olleet oikean suuntaisia, vaikkakin odotettua alempia.

Pidän myös tuloksia validina, sillä ennakkoluuloistani huolimatta vastaukset heijastavat nykyistä käsitystäni talouden turvista. Opinnäytetyöprosessi alkoi syksyllä 2021, jolloin en ollut ammatillisestikaan yhtä kehittynyt, kuin tuloksia kirjoittaessani. Nyt pankkimaailmaan hieman enemmän nähneenä olen itsekin päässyt toteamaan muun muassa niitä syitä, miksi asiakkaat eivät välttämättä ole innostunut vaikkapa vakavan sairauden turvasta. Ymmärrän myös säästämisen suosion, ja päässyt kuulemaan myös asiakkaiden tunteuksia ja syitä, miksi he mieluusti säästävät tässä maailmantilanteessa.

Tutkimus on pyritty toteuttamaan täysin hyvien tieteellisten käytäntöjen mukaisesti, joita Vastuullinen tiede on määritellyt (Vastuullinen tiede 15.03.2018.) Tutkimuksessa on noudatettu rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimustyössä, tulosten esittämisessä ja arvioinnissa. Työnantaja ei ole vaikuttanut työn tulokseen tai sävyyn millään tapaa, vaan on toiminut lähtökohtana työn toteutukselle.

Oma arviointi

Opinnäytetyöprojekti alkoi syyskuussa 2021 viikoittaisilla tapaamisilla ohjaajan ja muiden opiskelijoiden kanssa. Tämän parin kuukauden aikana minulla oli ongelmia keksiä aihe, joka todella innostaisi minua tekemään tutkimusta. Päädyin lopulta talouden turvien tutkimiseen, ja vasta jälkeenpäin olen tajunnut monta muuta aihetta, josta olisin voinut tehdä tutkimusta. Nämä seikat huomioon ottaen, olen tyytyväinen, että onnistuin käymään tämän prosessin läpi, ja saattamaan työn maaliviivalle.

Tammikuussa 2022 suunnittelin kevään aikataulua siten, että teoriaosuus olisi kirjoitettu noin helmikuuhun mennessä. Helmikuussa tarkoituksena oli tehdä ja julkaista kyselytutkimus, joka olisi julkisena noin kaksi viikkoa. Lopulta Kyselyyn kerättiin vastauksia vajaan kahden viikon ajan, maaliskuun alusta aina yhdenteentoista päivään saakka. Kysely myöhästyi siis hieman aiotusta, mutta tämä ei ollut suuri ongelma.

Kyselytulokset saatuani haasteena oli aloittaa tulosten analysointi. Tulokset, johtopäätökset, ynnä muut oli tarkoitus valmistua maaliskuun loppuun mennessä. Ensimmäinen palautus oli tarkoitus tehdä huhtikuun alussa, ja lopullinen toukokuun alussa. Koin, että teorian kirjoittaminen on helpompaa kuin tulosten analysointi, jonka vuoksi lykkäsin aloittamista, ja tämä meinasi vesittää opinnäytetyön aikataulun.

Kaiken kaikkiaan koen, että minun olisi pitänyt perehtyä opinnäytetyöprosessiin kokonaisuutena paremmin, sekä mitä se vaatii. Olen kuitenkin tyytyväinen, että lähdin kirjoittamaan edes jotakin, sillä loppujen lopuksi työ valmistui pala palalta. Täysipäiväisesti työskentely opinnäytetyön rinnalla ei selkeästi ole hyväksi, sillä jaksaminen on vähissä. Käsi sydämellä voin kuitenkin sanoa, että olosuhteisiin nähden olen tehnyt parhaani, niin itseni, kuin työnantajani puolesta.

Lähteet

Aaltonen, L. 18.01.2019. Viisi oman talouden nyrkkisääntöä, jotka jokaisella tulisi olla hallussa. OP Media. Luettavissa: <https://www.op-media.fi/omat-rahats/viisi-oman-talouden-nyrkkiisaantoa-jotka-jokaisella-tulisi-olla-hallussa/>. Luettu 09.01.2022.

Aaltonen, L 17.05.2021. Kuinka suurella osalla kuukausipalkasta kannattaa lyhentää asuntolainaa? Katso kolme laskelmaa. OP Media. Luettavissa: <https://www.op-media.fi/omat-rahats/lainat/kuinka-suurella-osalla-kuukausipalkasta-kannattaa-lyhentaa-asuntolainaa-katso-kolme-laskelmaa/>. Luettu 25.04.2022.

Asmundson, I. 2011. What Are Financial Services? Finance & Development, 48, 1, 1. Luettavissa: <https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/2011/03/pdf/basics.pdf>. Luettu 24.04.2022.

Credigo 2022. Asuntolaina ja mitä siinä pitää huomioida. Luettavissa: <https://www.credigo.fi/sanakirja/asuntolaina/#1003>. Luettu 06.03.2022.

Danske Bank 2022. Lainaturva. Hinnasto. Luettavissa: https://danskebank.fi/PDF/fi/Henkiloasiakkaat/Lainat/Ehdot/Hinnasto_Lainaturva_SU_1012_2012.pdf. Luettu: 28.03.2022.

Euroopan keskuspankki 25.05.2016. Mitä on korko? Luettavissa: https://www.ecb.europa.eu/ecb/educational/explainers/tell-me/html/nominal_and_real_interest_rates.fi.html. Luettu 09.05.2022.

Finanssialalle 2022. Luottomuodot. Luettavissa: <https://www.finanssialalle.fi/opintomateriaalit/finanssialan-perusteet/pankkiala/henkiloasiakkaan-rahoituspalvelut/luottomuodot.html>. Luettu 05.05.2022.

Hallipelto, A. 2021. Talousosaaminen 2020-luvulla. Tietosanoma / Art House Oy. Helsinki
Hanki, J. 09.09.2021. Ostoprosessin viisi vaihetta. Luettavissa: <https://www.advanced2b.com/fi/blog/ostoprosessin-viisi-vaihetta>. Luettu 13.02.2022.

Heikkilä, T. 2014. Kvantitatiivinen tutkimus. Luettavissa: <http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>. Luettu 30.01.2022.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Edita. Helsinki

Hänninen, H. 03.03.2016. Asuntosijoittajan rahoitus osa 2: Lainan lyhennystavat. Sijoitusovi. Luettavissa: <https://sijoitusovi.com/asuntosijoittajan-rahoitus-osa-2-lainan-lyhennystavat/>. Luettu 05.05.2022.

Kuluttajaliitto 2022. Asuntolaina. Luettavissa: <https://www.kuluttajaliitto.fi/materiaalit/asuntolaina/>. Luettu 05.05.2022.

Kuuranta, M. 04.03.2014. Asiakassuhteen lopettaminen osana asiakaskokemusta. Luettavissa: <https://www.heiolenmarkus.com/blog/asiakassuhteen-lopettaminen-osana-asiakaskokemusta>. Luettu 12.02.2022.

Makkonen, A. 2016. Asunto- ja kuluttajarahitus. Alma Talent Oy. Helsinki

OP 2021a. Turvaa taloutesi. Luettavissa: <https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/lainat-ja-asunnot/talouden-turva>. Luettu 19.12.2021.

OP 2021b. Korkokatto. Luettavissa: <https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/lainat-ja-asunnot/korkokatto>. Luettu 2.1.2022.

OP 2021c. Turvaa itsesi ja taloutesi. Ota OP vakava sairaus ja henkiturva. Luettavissa: <https://www.op.fi/tac?did=Hen0000005396&cs=6297417f2e4815de5d8a5ccf445e42b2eeffe7044e0d18569eff086f29a82adb>. Luettu 08.01.2022.

OP 2021d. OP vakava sairaus ja henkiturva, hinnasto. Luettavissa: <https://www.op.fi/tac?did=H-Saa0000005402&cs=633d9c6231583e83a16ddf047fb79c91b778ed3a0afd10b573a5f1cb273765d>. Luettu 08.01.2022.

OP 2021e. Sinun ja läheistesi vakuutukset. Henkivakuutus. Luettavissa: <https://www.op.fi/tac?did=Hen0000000990&cs=b590527cc52246c9421645cc4a069d4a0d8555d1e475bc2123fa56b24cc8751c>. Luettu 09.01.2022.

OP 2022a. Lainan takaisinmaksuturva. Luettavissa: <https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/vakuutukset/henkilovakuutus/luoton-takaisinmaksuturva>. Luettu 03.01.2022

OP 2022b. Lainalaskuri. Luettavissa: <https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/lainat-ja-asunnot/lainalaskuri?credit=4>. Luettu 03.01.2022.

OP 2022c. OP Vakava sairaus ja henkiturva. Luettavissa: <https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/vakuutukset/henkilovakuutus/vakavan-sairauden-turva>. Luettu 08.01.2022.

OP 2022d. Henkivakuutus. Luettavissa: https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/vakuutukset/henkilovakuutus/henkivakuutus#/. Luettu 09.01.2022.

OP 2022e. OP Ryhmä lyhyesti. Luettavissa: <https://www.op.fi/op-ryhma/tietoa-ryhmasta/op-lyhyesti>. Luettu 29.01.2022.

OP 2022f. Tilinpäätös 2020. Etelä-Hämeen Osuuspankki. Luettavissa: <https://www.op.fi/documents/267214/620034/539602-Tilinpaatos-ja-toimintakertomus-2020/65ba90bf-19b2-4c51-e6a9-d63c6e1bb0f4>. Luettu 29.01.2022.

OP 2022g. Taloudelliset tunnusluvut 2020. Etelä-Hämeen OP. Luettavissa: <https://www.op.fi/documents/267214/620034/539602-Taloudelliset-tunnusluvut-2020/4c95a387-371d-c91b-b14d-3564f8c51859>. Luettu 29.01.2022.

OP Intra 2021a. Intranet. Henkivakuutus. Luettu 09.01.2021.

OP Intra 2021b. Intranet. OP Sijoituskumppani. Luettu 09.01.2022.

OP Intra 2022. Intranet. Korkokatto. Luettu 08.01.2022

Open Risk Manual. S.A. Financial Products. Luettavissa: https://www.openriskmanual.org/wiki/Financial_Products. Luettu: 15.02.2022.

Osuuspankkilaki (1271/1990)

Pankkiasiat.fi. S.A. Luottoriski. Luettavissa: <https://pankkiasiat.fi/luottoriski>. Luettu 11.03.2022.

Puusa, A., Reijonen, H., Juuti, P. & Laukkanen, T. 2014. Akatemiasta markkinapaikalle. Johtaminen ja markkinointi aikansa kuvina. Talentum. Helsinki.

Räty, H. 2021. Myyntitaito. Mediapinta Oy. Suomi.

Sortter. 19.07.2021. Kuinka paljon suomalaisilla on tällä hetkellä lainaa? Luettavissa: <https://sortter.fi/blogi/artikkeli/kuinka-paljon-suomalaisilla-on-talla-hetkella-lainaa/>. Luettu: 06.03.2022.

Thurén, J. 07.03.2019. ”9 000 säästötilille miltei huomaamatta” – 9 + 1 kookuttavaa tapaa säästää. Yle.fi. Luettavissa: <https://yle.fi/aihe/artikkeli/2019/03/07/9-000-saastotilille-miltei-huomaamatta-9-1-kookuttavaa-tapaa-saastaa>. Luettu 09.01.2022.

Valtiokonttori 2022. ASP-säästäminen ja ASP-laina. Luettavissa: https://www.valtiokonttori.fi/palvelut/rahoitus-ja-lainapalvelut/asp-saastaminen-ja-asp-laina/#asp-laina_asp-laina. Luettu 05.05.2022.

Vastuullinen tiede 15.03.2018. Hyvä tieteellinen käytäntö. Luettavissa: <https://vastuullinentiede.fi/fi/tutkimustyo/hyva-tieteellinen-kaytanto>. Luettu 09.05.2022.

Viinanen, T. 17.09.2019. Korko: Euribor vai Prime – kaikki viitekoroista. Luettavissa: <https://www.vertaansin.fi/blog/euribor-vs-prime-korko>. Luettu 15.03.2022.

Viitala, J. 11.02.2022. Asiakkuuspäällikkö. OP Etelä-Häme. Haastattelu. Riihimäki.

Vilka, H. 2014. Tutki ja mittaa. Luettavissa: <http://hanna.vilka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-mittaa.pdf>. Luettu 30.01.2022.

Ylikoski, T., Järvinen, R. & Rosti, P. 2006. Hyvä asiakaspalvelu – menestystekijä finanssialalla. Finva. Vammala.

Liite 1. Kysely

Arvoisa vastaaja

Oheinen kysely toimii osana Haaga-Helian liiketalouden tutkinnon opinnäytetyötä, joka on toteutettu yhteistyössä OP Etelä-Hämeen kanssa. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää vastaajan näkemyksiä ja mielipiteitä taloutta turvaavista tuotteista, joita rahoituslaitokset tarjoavat muun muassa asuntolainojen yhteydessä. Kyselyn avulla halutaan ymmärtää tärkeimpiä syitä talouden turvaamiseen, ja toisaalta turvaamatta jättämiseen. Kyselyyn vastaaminen ei edellytä, että sinulla olisi asuntolainaa, vaan tarkoituksena on kartoittaa myös tulevien laina-asiakkaiden mielipiteitä. Vastaamalla kyselyyn annatte arvokasta apua opinnäytetyöni onnistumiseksi.

Kyselyyn vastatessa pyydän huomioimaan, että **kysely ei ole sidottu tietyn rahoituslaitoksen asiakkuuteen**. Kyselyssä esiintyvät talouden turvan tuotteet voivat kuitenkin esiintyä eri nimellä juuri teidän rahoituslaitoksessanne.

Pyydän teitä vastaamaan kyselyyn **perjantaihin 11.3.2022 klo 21.00 mennessä**. Tämän jälkeen vastaaminen ei ole enää mahdollista. Kyselyn tulokset julkaistaan opinnäytetyössä kokonaistuloksina, jolloin yksittäisen vastaajan tiedot eivät paljastu tuloksista.

Mikäli teillä herää kysyttävää tutkimuksesta, voitte ottaa yhteyttä sähköpostitse osoitteeseen joonas.raisanen@myy.haaga-helia.fi. Vastaan mielelläni kysymyksiinne.

Kiitos etukäteen arvokkaista vastauksistanne!

Joonas Räisänen
Liiketalouden opiskelija
Liiketalouden ohjelma, Finanssi- ja talousasiantuntija
Haaga-Helia

1. Onko taloudessasi asuntolainaa? *

Kyllä

Ei

2. Talouden asuntolainan yhteismäärä tällä hetkellä? *

- Alle 50 000€
- 50 000€ - 100 000€
- 100 001€ - 200 000€
- 200 001€ - 300 000€
- Yli 300 000€

3. Aseta seuraavat riskit järjestykseen talouttasi ajatellen.

Suurin riski saa arvon 1 ja pienin riski arvon 5 *

- Korkojen nousu
- Työttömyys
- Tapaturma
- Vakava sairaus
- Kuolema

4. Millä keinoilla suojaat talouttasi? *

- Korkokatto
- Lainan takaisinmaksuturva
- Vakavan sairauden turva
- Henkivakuutus
- Säästäminen
- En millään edellisistä

5. Tärkein syy korkokaton valintaan? *

- Mielenrauha - tiedän aina lainan kuukausierän määrän
- Matalat korot lainanottohetkellä > edullinen korkokatto
- Odotettavissa oleva korkojen nousu

6. Tärkein syy lainan takaisinmaksuturvan valintaan? *

- Varmistaa lainanmaksukyky työttömyyden tai työkyvyttömyyden varalta
- Varmistaa lainanmaksukyky kuoleman tai tapaturman varalta
- Takaisinmaksuturvani kattaa kaikki edellä mainitut

7. Tärkein syy vakavan sairauden turvan valintaan? *

- Vakavan sairauden kohdatessa tulotason säilyttäminen
- Kertakorvaus mahdollistaa arjen suuremman hankinnan, esimerkiksi auton
- Maksan korvauksella sairauskuluja
- Korvaussummalla haluan toteuttaa jonkin unelmistani

8. Tärkein syy henkivakuutuksen valintaan?

- Korvaussummalla puolisolle asuntolainan maksamiseen
- Korvaussumma puolisolle muiden menojen kattamiseen
- Vakuutuksen edunsaajana olevan lapseni tulevaisuuden turvaaminen
- Vakuutuksen edunsaajana olevan muun henkilön elämän turvaaminen

9. Tärkein syy säästämiseksi? *

- Säästän tavoitteitani tai unelmiani varten
- Säästän pahan päivän varalle

10. Mistä sait tietoa talouden suojusta ennen ostopäätöstä

	Asiakaspalvelija	Palveluntarjoajan verkkosivut	Mainos/ esite	Lähipiiri	Muu
Korkokatto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lainan takaisinmaksuturva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vakavan sairauden turva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkivakuutus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Säästäminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Tärkein syy miksi et valinnut seuraavia suoja? *

	Korkea hinta	Lainan pieni määrä	En koe tärkeänä	Epävarma hyöty	Tuote ei tuttu	Muu, mikä
Korkokatto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lainan takaisinmaksuturva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vakavan sairauden turva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkivakuutus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Säästäminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Muu syy, miksi et valinnut yhtä tai useampaa suoja? *

13. Mikäli NYT ottaisit asuntolainaa, millä suojaisit talouttasi? *

- Korkokatto
- Lainan takaisinmaksuturva
- Vakavan sairauden turva
- Henkivakuutus
- Rahastosäästäminen
- En millään edellisistä

14. Tärkein syy miksi et olisi valinnut *

	Korkea hinta	Lainan pieni määrä	En koe tärkeänä	Epävarma hyöty	Tuote ei tuttu	Muu, mikä
Korkokatto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lainan takaisinmaksuturva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vakavan sairauden turva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkivakuutus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Säästäminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Muu syy, miksi et olisi valinnut yhtä tai useampaa talouden suojaa? *

16. Valitse talouden suojat, joista taloutesi olisi hyötynyt, mikäli sinulla olisi ollut se aiemmin *

- Korkokatto
- Takaisinmaksuturva
- Vakavan sairauden turva
- Henkivakuutus
- Rahastosäästäminen
- Suojille ei olisi ollut tarvetta

17. Koetko talouden suojien tuovan sinulle turvallisuuden tunnetta? *

- Vähän
- Jonkin verran
- Merkittävästi

18. Mikä sinulle on asiakaspalvelussa tärkeää?

Aseta tärkeysjärjestykseen 1-6 *

- Ennakkomateriaali ennen tapaamista
- Asiakaspalvelijan osaaminen
- Palvelutilanteen kiireettömyys
- Tuotteen selkeä esittely
- Toimiva kokonaisratkaisu
- Mahdollinen yhteydenotto tapaamisen jälkeen

19. Lainaneuvottelussa pidän tärkeänä kuulla keinoista talouteni suojaamiseksi *

- Kyllä
- Ei

Vastaathan vielä muutamaaan taustatietoja käsittelevään kysymykseen

20. Vastaajan ikä *

- 18-29
- 30-45
- 46-55
- 56-65
- Yli 65

21. Vastaajan nettotulot kuukaudessa *

- Alle 1500€
- 1500€ - 2500€
- 2501€ - 3500€
- 3501 - 4500€
- Yli 4500€

22. Vastaajan elämänvaihe *

- Naimaton, asun vanhempieni luona
- Asun yksin
- Naimisissa/avopari, ei lapsia
- Naimisissa/avopari, taloudessa lapsia
- Yksinhuoltaja
- Pariskunta, lapset eivät enää samassa taloudessa

Liite 2. Kysely

Muu syy, miksi et valinnut yhtä tai useampaa suojaa?

Vastaajien määrä: 37

Vastaukset
Edellytykset turvakelpoisuuteen eivät täyty
Säästäminen pienimuotoista asuntolainan ohella
En ole turvakelpoinen
Tarkoitus ehkä jossain vaiheessa ottaa, vielä ei ole saanut aikaiseksi.
Turvakelpoisuus
Säästämme muihin asioihin, esim matkusteluun
Olen ottanut VS turvan
En saanut sitä terveydentilan takia
Koen että voin kantaa riskit
En tarvitse henkivakuutusta, sillä minulla ei ole puolisoa ja lapsia.
Säästän mieluummin rahat, jotka menisivät kyseiseen tuotteeseen
Säästöt ennen asuntolainaa käytettiin osana asunnon hankintaa. Tällä hetkellä säästäminen ei tässä elämäntilanteessa asuntolainan päälle ole mahdollista.
Epäilykseni korkokatto on pankin tuote joka on laskettu kannattavaksi pankille. Näin olen ns. Oman korkokaton luominen säännöllisellä säästämisellä saattaa olla parempi. Riskitöntä tietenkään mikään ei ole. ;)
Toinen turva oli jo, en halunnut maksaa useasta
ASP-laina, valtion korkotuki
Nuo riitti.
Lainan takaisinmaksu: puolison kanssa yhteinen laina ja hän ei olisi saanut sitä, koska kerran aiemmin ollut ja tuolloin sairastui vakavasti. Onneksi tuolloin oli hänellä. Korkokatto meillä oli ensimmäisen viiden vuoden ajan velan alusta, mutta tuolloin ei hyödytty siitä, koska korot laskivat. Ja nyt laina ei ole enää niin suuri.
En ole takaisinmaksuturvaan tai vakavan sairauden turvaan turvakelpoinen. Henkivakuutushakemus jäi aikoinaan kesken, mutta olisi tarkoitus uusia se lähiaikoina.
Henkivakuutus — emme ole saaneet aikaiseksi kilpailuttaa oman vakuutusyhtiön henkivakuutuksia.
En omien sairauksien vuoksi saa näitä tuotteita.

Tarkasti harkittu takaisinmaksu ja samassa säästäminen. Tieto, että tukea tarvittaessa myös lähipiiriltä
Ei turvakelpoinen
Puoliso ei voinut saada takaisinmaksuturvaa. Muut vakuutukset myös kattavat useita riskejä, joihin takaisinmaksuturva on tarkoitettu.
sairauden vuoksi ei saa
ASP-laina sisältää oman
Olisin ottanut, mutta en saa
ei turvakelpoinen
-
Sairaiden vuoksi ei mahdollista saada turvia . MUuten kyllä
En asuntolainaa ottaessa ollut turvakelpoinen.
En saa turvaa
Olen toistaiseksi ajatellut niin että muut vakuutukset ovat sen verran kattavat etten tarvitse henkivakuutusta. Lainan takaisinmaksuturva korvaa lainan kuoleman varalta, ja säästöt auttavat taloudessa muuten jos minulle sattuu jotain.
Korkokatto - Henkilökunta ehtoinen laina VS - tupakointi ja sen myötä korkeampi hinta Säästäminen - en säästä pahan päivän varalle, niitä varten on kattava vakuutusturva. Säästän hyvän päivän varalle.
Olen suojautunut näitä tilanteita varten erilaisilla muilla vakuutuksilla aiemmin enkä ole enää turvakelpoinen.
Ei turvakelpoinen.
korkotaso oli alhaalla kun otin lainan ja sain henkilökuntaedun. Jos nyt ottaisin samankokoisen lainan ottaisin korkokaton
Takaisinmaksuturvaa ei voinut enää saada säännöllisen lääkityksen vuoksi

Muu syy, miksi et olisi valinnut yhtä tai useampaa talouden suo- jaa?

Vastaajien määrä: 7

Vastaukset
Koen että säästöt on hyvä päivän varalle ja vakuutukset/muut lainaturvat pahanpäivän varalle

Tuotetta ei myönnetä
Olisin voinut valita
Kaikki ovat perusteltuja, mutta moni asia vaikuttaa näihin
Ehdot eivät täyty.
terveystilanne ei enää salli lainan takaisinmaksuturvaa (verenpainelääkitys) eikä vakavan sairauden turvaa. Henkivakuutus on jo entuudestaan ja vakavan sairauden turva on jo entuudestaan ja lainan takaisinmaksuturva on entuudestaan lainaan joka ei ole asuntolaina.
En saa VS:ää terveydellisistä syistä.