

Opinnäytetyö AMK  
Myyntityön koulutusohjelma  
Myynnin johtaminen  
2014

Valtteri Suvala

# LUOTONANTAJIEN EROT ASUNTOLUOTOTUKSESSA

– Case: sähköinen lainanhaku



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU  
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Myyntityön koulutusohjelma | Myynnin johtaminen

Toukokuu 2014 | 47 s.

Ohjaaja Jukka Rantala

Valtteri Suvala

# LUOTONANTAJIEN EROT ASUNTOLUOTOTUKSESSA CASE: SÄHKÖINEN LAINANHAKU

Internetin kehittyessä ja yleistyessä ovat pankit alkaneet mainostaa verkossa haettavia lainoja, joita on mahdollista saada nopealla aikataululla. Pankkien vähentäessä konttoreitaan ja työntekijöitään jatkuvasti, tulee se jossain vaiheessa näkymään verkkopalveluiden kehityksessä.

Työn tavoitteena oli selvittää eroavatko pankkien asuntoluoton myöntämistavat toisistaan, kun lainaa haetaan heidän Internet sivuillaan olevien hakemusten kautta. Tutkimus tehtiin kolmeen liikepankkiin sekä kolmeen Osuuspankkiin tavoitteena löytää eroja eri omistuspohjaa käyttäville pankkiketjuille. Tutkimuksen pohjalta selvitettiin myös onko sähköisten hakemusten avulla helppoa hakea asuntolainaa.

Tutkimuksen teoriaosassa käsitellään luottomarkkinoita, asuntoluottoa, luottoneuvotteluiden rakennetta ja pankkien roolia luotonantoon. Lisäksi teoriaosassa tutkitaan sähköisen lainanhaun rakennetta ja säädöksiä.

Empiirinen osa toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena asiakkaan näkökulmasta vieraillemalla pankkien Internet sivuilla ja hakemalla lainaa niiden kautta. Empiria osaan hankittiin tietoa myös lainaneuvottelijoiden kanssa käydyistä puhelinkeskusteluista.

Tutkimuksesta käy ilmi, etteivät pankit ole vielä panostaneet uusille asiakkaille suunnattuihin verkkolainahakemuksiin, eikä niitä täyttämällä saavuta ajallista tai rahallista säästöä. Tulosten perusteella liikepankeilla ja Osuuspankeilla on toimintatavoissa eroja lainanhakuprosessin aikana. Tulosten mukaan ilman verkkopankkitunnuksia lainaa hakevan on mahdotonta saada sitä, käymättä tunnistautumassa pankissa.

ASIASANAT:

Asuntolaina, luotonhaku, asuntoluottohakemus, ensiasunnon ostajat

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree Programme of sales | Professional Sales

May 2014 | 47 p.

Instructor Jukka Rantala

Valtteri Suvala

# DIFFERENCE BETWEEN CREDIT GRANTERS IN MORTGAGE LENDING CASE: ELECTRONIC LENDING

As the Internet keeps evolving and becoming more common, have banks started to advertise loans that can be claimed from the web and which can be granted fast. Also when the banks are downsizing numbers of bank branches and employees it will lead in future to the development of electronic banking.

The purpose of this thesis was to determine how the mortgage granting differs between the banks when the loan is applied with the use of electronic loan applications that are in the banks websites. The study was made to three different incorporated banks and to three co-op based banks in the object to found difference between banks that are using different kind of ownership. In addition, this thesis also investigates how easy it is to apply the mortgage using electronic application.

The theory part of study discusses credit markets, mortgage, the structure of credit negotiation and the role of banks in credit granting. In addition, the theory part investigates the structure and control of the electronic lending.

The empirical part of the thesis was conducted as a qualitative study, in where the author of the thesis visited various banks websites as a customer applying for a mortgage. Information was also gathered from the phone negotiations between the researcher and the mortgage lender.

The study revealed that the banks haven't yet had invested in electronic loan applications which are targeted to new customers. It also revealed that current electronic loan applications that banks use, don't give any financial or time-saving profit. The results also indicate that there are differences in loan application progress, depending on what kind of banks ownership is. The study revealed that it is impossible to get the loan using just electronic applications and not proofing your identity.

## KEYWORDS:

Mortgage, loan application, mortgage application, first-time buyers

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>6</b>
<b>2 LUOTTOMARKKINAT</b>	<b>8</b>
2.1 Pankkien rooli luotonannossa	8
2.1.1 Vähittäispankkitoiminta	9
2.2 Rahoituspalveluiden markkinointi	10
2.2.1 Kulutusluottojen markkinointi	11
2.2.2 Asuntoluottojen markkinointi	12
2.3 Luotonanto	12
2.3.1 Luottoneuvottelut	13
2.3.2 Vakitetolomake	14
2.3.3 Luottosopimus	15
2.3.4 Sopimuksen sisältö	15
2.4 Asuntoluototus	16
2.4.1 Lainakatto	18
2.5 Korke	18
2.5.1 Korkosidonnaisuus	19
2.5.2 Vaihtuva korke	20
2.5.3 Kiinteä korke	21
2.5.4 Korkomarginaali	21
2.6 Luoton maksusuunnitelma ja lyhennystavat	22
2.7 Vakuudet	23
<b>3 SÄHKÖINEN LAINANHAKU</b>	<b>25</b>
3.1 Luotonhaku verkossa	26
3.2 Luotonhakijan henkilöllisyyden todentaminen sähköisesti	27
<b>4 CASE: SÄHKÖINEN LAINANHAKU</b>	<b>28</b>
4.1 Lähtökohdat	28
4.2 Taustatiedot	29
4.3 Lainan hakeminen ja yhteydenotot pankeista	30
4.3.1 OP-Pohjola	30
4.3.2 POP-Pankki	33
4.3.3 Säästöpankki	35

4.3.4 Nordea Pankki Suomi	36
4.3.5 Danske Bank Suomi	38
4.3.6 Ålandsbanken	40
4.4 Tutkimustulosten analysointi	41
4.4.1 Osuuspankkien sähköinen lainanhaku yleisesti	41
4.4.2 Liikepankkien sähköinen lainanhaku yleisesti	42
<b>5 JOHTOPÄÄTÖKSET</b>	<b>44</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>47</b>
<b>KUVAT</b>	
Kuva 1. Luottoneuvottelut. (Makkonen 2012, 30)	13
<b>TAULUKOT</b>	
Taulukko 1. Vertailu pankkien lainanhakuprosesseista	43

# 1 JOHDANTO

Suomalaiset sijoittavat ahkerasti asuntoihin, sillä niitä pidetään turvallisina ja pitkä-aikaisina sijoituskohteina. Suomalaisiin asuntosijoittamisessa vetoaa erityisesti se, että sijoituskohteen näkee ja kokee konkreettisesti. Asunnot ovat hyviä sijoituskohteita suurissa kaupungeissa sekä niiden lähikunnissa. Etenkin suuret opiskelijakaupungit ovat oivia sijoituskohteita vuokra-asuntojen kysynnän takia. (Hultkrantz & Masalin 2007, 186)

Niemen (2013, 203) mukaan asuntolainojen markkinoinnissa kuluttajia johdettiin harhaan puutteellisilla ja riittämättömillä tiedoilla, joka oli osasyynä johtamassa vuoden 2008 pankkikriisiin. Pankkien toimintaa on tämän jälkeen alettu valvoa ja säännellä tarkemmin. Esimerkkeinä Basel III – vakavaraisuussäätely, joka tulee voimaan asteittain vuosien 2013–2019 aikana ja Suomeen mahdollisesti tuleva asuntoluottojen lainakatto. Näillä toimilla pyritään välttämään massa-luototusta ja luotonannon riskejä.

Asuntolainan ottaminen on nykypäivänä lähes poikkeuksetta edellytyksenä ensiasunnon ostossa. Suomessa asuntolainaa tarjoavat useat eri liike- sekä henkilöpankit. Ensiasunnon ostajalla on mahdollisuus valita luototus useasta eri pankista. Ensiasunnon ostajat ovat pankeille tärkeitä asiakkaita, sillä he pysyvät saman pankin asiakkaana pitkän ajanjakson. Kilpailu nuorista lainanottajista on pankkien välillä kovaa ja heidän houkuttelemisekseen käytetään monenlaista markkinointia.

Pankkien lukumäärä on kääntynyt Suomessa laskuun ja konttoreita vähennetään varsinkin syrjäisimmillä seuduilla. Tämän takia pankkien sähköiset palvelut ovat kehittyneet ja lähes kaikki pankkipalvelut on mahdollista hoitaa verkossa. Sähköisten palvelujen yleistyessä myös väärinkäytökset voivat lisääntyä. Lainanhaku aloitetaan myös usein verkossa ja kehityksen jatkuessa voidaan lainat myöntää verkossa tapaamatta konkreettisesti lainanhakijaa kertaakaan prosessin aikana. Tämä voi johtaa siihen, että lainoja myönnetään liian helposti ja väärin perustein.

Työn tavoitteena on tutkia pystyykö pankkien Internet sivujen kautta hakemaan asuntolainaa ilman verkkopankkitunnuksia tai asiakkuutta pankkiin. Tavoitteena on päästä lainaneuvotteluissa niin pitkälle kuin mahdollista, käymättä pankin konttorissa. Tarkoituksena on myös tutkia ovatko sähköiset asuntolainahakemukset ja lainanhakuprosessit ensiasunnon ostajalle samanlaiset liike- sekä henkilöpankeissa, joiden omistuspohja ja arvomaailma eroavat toisistaan. Lisäksi tutkitaan onko liike- ja henkilöpankkien välillä eroa sähköisissä markkinointi- tai toimintaperiaatteissa, vaativatko pankit samanlaisia säästö-osuuksia ja vakuuksia ja vaikuttavatko lainanhakijan taustat lainansaantiin. Tutkimuksella kartoitetaan sähköisen lainanhaun hyötyjä asiakkaan kannalta.

Tutkimuksen toteutuksessa 25–30 -vuotias ensiasunnon ostaja hakee, sähköistä lainanhakua käyttäen, samanlaisella taustalla lainoitusta kolmesta eri liikepankista sekä kolmesta eri henkilöpankista. Pankit sekä ostettava ensiasunto sijaitsevat Turun talous-alueella.

Tutkimuksessa lähdeolettamuksena on, että liike- ja henkilöpankeilla on erilaiset toimintaperiaatteet lainanannossa ja heidän lainahakuprosessinsa eroavat toisistaan. Tutkija olettaa pääsevänsä lainaneuvotteluissa pitkälle ja saavansa lainatarjouksia pankeilta. Sähköistä lainanhakukanavaa käyttämällä on tarkoitus selvittää myöntävätkö pankit lainaa tapaamatta lainanhakijaa henkilökohtaisesti. Lainanhakija käyttää paikkansapitämättömiä tietoja tuloistaan ja omistuksistaan, selvittääkseen kuinka säänneltyä luotonmyöntö on.

Tutkimuksen tuloksista saadaan tietoa, eroavatko pankkien sähköiset asuntolainahakemukset toisistaan ja kuinka lainanhakuprosessi etenee sähköisen hakemuksen tekemisen jälkeen. Vaikuttavatko hakijan taustat lainansaantiin ja kuinka kiinnostuneita pankit ovat ensiasunnonostajasta. Tutkimuksella saadaan tietoa myös siitä, kuinka paljon pankit ovat valmiita luovuttamaan tietoja tapaamatta tai tunnistamatta hakijaa.

## 2 LUOTTOMARKKINAT

Luottomarkkinat muodostuvat suurimmalta osin pankkien tarjoamista lainoista. Näistä valtaosa on myönnetty kotitalouksille, lähinnä asuntolainoina. Lisäksi pankit luotottavat yrityksiä sekä yhteisöjä. Kaupat myös välittävät kulutusluottoja rahoitusyhtiöiden kautta erilaisina osamaksu- ja korttiluottoina. Suuret yritykset käyttävät rahoituksessaan paljon myös ulkomaista luottoa, mutta pk-yritysten rahoituksessa kotimaisilla pankeilla on edelleen iso rooli. Pankkien ohella yritysrahoitusta antavat erityisrahoituslaitokset, kuten Finnvera. (Kontkanen 2011, 152)

### 2.1 Pankkien rooli luotonannossa

”Luottolaitokset ovat luottolaitostoiminnasta annetun lain (lyh. luottolaitoslaki, LuottoLL) soveltamisen piiriin kuuluvia yrityksiä, joilla on toimintansa rahoittamiseksi yksinoikeus hankkia yleisöltä takaisinmaksettavia varoja (LuottoLL 19 §). Luottolaitos voi olla joko talletuspankki tai luottoyhteisö (LuottoLL 8.1 §).” (Makkonen 2012, 23)

Pankeilla nähdään olevan kolme tehtävää joihin ne ovat erikoistuneet. Ensimmäinen tehtävä on välittää rahaa toimijoille jotka sitä tarvitsevat. Toinen tehtävä on välittää maksuja, mikä on yhteiskunnan toimivuuden kannalta merkittävä asia. Maksujenvälityksen perustana ovat asiakkaiden omistamat tilit pankeissa. Pankkien kolmas tehtävä on riskienhallinta. Pankit keräävät toiminnallaan paljon informaatiota markkinoista ja asiakkaistaan ja näin ollen pystyvät arvioimaan asiakkaiden luotonmaksukykyä sekä rahoitettavien liiketoimintojen riskejä. (Alhonsuo ym. 2009, 83)

”Talletuspankkeja ovat luottolaitokset, jotka voivat ottaa yleisöltä vastaan talletuksia ja muita takaisinmaksettavia varoja. Talletuspankin on kuuluttava talletussuojarahastoon.” (Kontkanen 2011, 26)



Luottoyhteisökin voi hankkia samanlaisia takaisinmaksettavia varoja yleisöltä, mutta niitä ei voi talletussuojan puuttumisen takia kutsua talletuksiksi. Lisäksi vain talletuspankeilla on oikeus käyttää sanaa ”pankki” toiminimessään. Talletuspankit ovat tavallisen kansalaisen kannalta merkittävimpiä toimijoita kulutusluottotoiminnassa. Talletuspankit jaetaan yhtiömuodon perusteella kolmeen kategoriaan: osakeyhtiömuotoisiksi liikepankeiksi, osuuskuntamuotoisiksi osuuspankeiksi ja oman yhtiömuotonsa omaaviksi säästöpankeiksi. (Makkonen 2012, 23)

Paikallisesti toimivat pankit keskittyvät yleensä palvelemaan kotitalouksia ja niiden toiminnasta suurin osa koostuu asiakasottolainoista. Suuremmat pankit taas keskittyvät palvelemaan enemmän yrityksiä ja tekemään varainhankinnan markkinoilta sekä luottottamaan muita pankkeja. Vaikka Suomessa on lukumääräisten paljon toimijoita pankkialalla, niin finanssimarkkinat ovat hyvin keskittyneitä. Viiden suurimman luottolaitoksen osuus yhteenlasketusta taseesta on yli 80 prosenttia kokonaistaseesta. Suomen kaltaisessa pienessä maassa markkinoiden keskittyneisyys on tavallista. (Alhonsuo ym. 2009, 92)

### 2.1.1 Vähittäispankkitoiminta

”Vähittäispankkipalveluihin luetaan normaalisti kaikki kotitalouksien sekä pienen ja keskikokoisten yritysten tarvitsemat ja käyttämät tavallisimmat pankkipalvelut.” (Alhonsuo ym. 2009, 84)

Vähittäispankkitoiminta on luonteeltaan pitkäjänteistä ja se pyrkii näin palvelemaan paremmin kotitalouksia suurten yritysten sijasta. Vähittäispankkitoiminnassa paikallisten olosuhteiden tunteminen on tärkeää ja niiden muuttumiseen on osattava reagoida. Koska Suomessa kotitalouksien varallisuus on vuosien varrella kasvanut, on myös pankkien tarjoamat palvelut muuttunut. Vähittäispankkitoiminta muodostaa edelleen suuren osan pankkitoiminnasta ja sieltä saadaan myös suurin osa tuotoista. (Alhonsuo ym. 2009, 84)

Talletuspankit voidaan jakaa liike- ja paikallispankkeihin, vaikka niiden erot ovat nykyisin pienemmät. Liikepankin toiminta ulottuu koko maan alueelle, kun taas

paikallispankit keskittyvät toimimaan paikallisesti ja pienemmällä alueella. Paikallispankit muodostuvat kolmesta kilpailevasta pankkiryhmästä: OP-Pohjola-ryhmästä, säästöpankkiryhmästä ja paikallisosuuspankkiryhmästä. Näiden pankkien takana yhteyttä keskuspankkiin pitävät liikepankkimuotoiset keskusrahailaitokset. (Kontkanen 2011, 16)

## 2.2 Rahoituspalveluiden markkinointi

Rahoitustoiminnan markkinointia ja tiedotusvelvollisuutta sääntelee kuluttajansuojalain luku 6a sekä 7 luvun kulutusluottoja koskevat määräykset. Luottolaitostoimintaa koskevassa laissa (125 § 2 momentti) kerrotaan, että markkinoinnissa ei saa antaa totuudenvastaisia tai harhaanjohtavia tietoja taikka käyttää muutoin asiakkaan kannalta sopimatonta tai hyvän tavan vastaista menettelyä. Harhaanjohtavana pidetään, jos väitetään että hyödyke on tarjolla vain rajoitetun ajan tai tietyillä ehdoilla vain hyvin rajoitetun ajan, jotta kuluttaja tekisi ostopäätöksen heti. Ilman tarvittavaa lupaa ei saa käyttää luotettavuus- tai laatu-merkintää. Lisäksi on kielletty esittämästä perättömiä väitteitä sen suhteen, mitä kuluttajalle voi tapahtua, jollei hän osta kulutushyödykettä. (Alhonsuo ym. 2009, 140)

Rahoituspalvelujen markkinointia käsitellään arvopaperimarkkinalaissa (2 luvun 1§ ja 10 luku). Lisäksi se sisältää säännökset sijoituspalvelujen ja oheispalvelujen markkinoinnista. Markkinointitoimilla on tarkoitus edistää rahoituspalvelujen ja -välineiden myyntiä. Kyse on siis myynninedistämisestä ja markkinoinnin kohteena voi olla esimerkiksi asunto- ja kulutusluotot. Valitun markkinointikanavan ominaisuudet rajaavat annettavan tiedon määrää ja laatua. Internet on välineenä nopea ja sen käytöllä saavutetaan suuret käyttäjämäärät. Tämän takia Internetsivut on rakennettava niin, että rahoituspalveluja koskevat tiedot ja riskit tuodaan esiin selkeästi ja yhtenäisesti. Markkinointiaineiston pohjalta on pystyttävä päättämään, minkälaisesta rahoituspalvelusta on kyse ja mitkä sen ominaisuudet ovat. Luottojen markkinoinnissa on annettava tietoja luottovaihtoehtoista, sen keskeisistä ehdoista ja siihen liittyvistä kustannuksista. Luottolaitosten

on pyrittävä välttämään asiakkaiden liiallista velkaantumista ja sen on tultava ilmi myös luottojen markkinoinnista. (Alhonsuo ym. 2009, 140–141)

Markkinoinnista on käytävä ilmi myös seuraavat asiat:

- palvelun tarjoaja
- kuka markkinoi ja kenen tuotteesta on kysymys
- mahdollisiin vertailuihin liittyvät väittämät tulee pystyä näyttämään todeksi
- termejä ei saa käyttää harhaanjohtavasti
- jos käytetään termejä joilla ei ole vakiintunutta merkityssisältöä, ne tulee markkinoinnin yhteydessä määritellä. (Alhonsuo ym. 2009, 141)

### 2.2.1 Kulutusluottojen markkinointi

”Markkinoitaessa pelkkää luottoa päätuotteena pidetään luottoa samanlaisena tuotteena kuin muitakin kulutushyödykkeitä, ja sen markkinoinnissa tulee noudattaa siten samoja sääntöjä. Jos pankki esimerkiksi mainostaa sillä olevan erilaisia luottoja eri tarkoitukseen, on kyse yleismarkkinoinnista. Jos tarjotaan yksilöityä luottoa, tulee kertoa luotosta tarkemmin eli muun muassa luoton hinta.” (Niemi 2013, 205)

Kulutusluottojen markkinointia säännöstelee kuluttajansuojalain 7. luku. Niihin voidaan myös soveltaa etämyyntisäännöksiä, jos luottoa ei neuvotella paikalla. Asuntolaina luetaan kulutusluotoksi, koska sitä käytetään kulutushyödykkeen rahoittamiseen. Kulutusluoton markkinoinnin on oltava asiallista ja maltillista. Luoton markkinoinnissa ei saa luoda mielikuvia, että se olisi riskitön. Asiakkaalle on luotosta selkeästi ilmoitettava luoton hinta ja todellinen vuosikorko. Esille on tuotava myös se, että onko luotto kerta- vai tililuotto. Epäselviä tai puutteellisia tietoja ei myöskään saa käyttää luoton markkinoinnissa. Yksittäistä tietoa, esimerkiksi kuukausierän määrää, ei saa korostaa mainonnassa. (Alhonsuo ym. 2009, 138–139)

## 2.2.2 Asuntoluottojen markkinointi

Markkinointiin liittyvien säännösten tarpeellisuus korostui vuoden 2008 pankki-kriisissä. Paketoituja asuntoluottoja markkinoitiin puutteellisilla, riittämättömillä ja harhaanjohtavilla tiedoilla. Asuntoluotto määritellään luottotuotteeksi, jota käytetään rahoituksen välineenä kulutushyödykettä hankittaessa. Asuntoluotto voi olla myös tuotepaketti, jolloin se koostuu useasta eri luottotuotteesta. Asuntoluottojen markkinointi kohdennetaan laajasti kuluttajille, eli se koskee kaikkia potentiaalisia asuntoluoton hakijoita. Koska asuntoluoton hakijat ovat tietotasoltaan erilaisia ja asunnon osto on suuri investointi, pankkien mainontaa säännellään paljon. Asuntoluottoa ei esimerkiksi voi markkinoida unelman toteuttamisen välineenä. (Niemi 2013, 203–206)

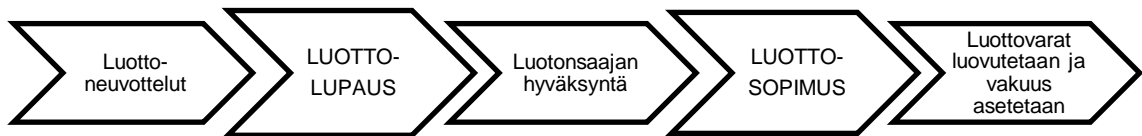
Asuntoluottojen markkinointikanavat ovat sähköisten palveluiden parantuessa jatkuvasti kasvaneet. Markkinointia esiintyy nykyään myös asunonäytöissä joissa välitysliike toimii jonkin pankin puolesta esittelijänä ja solmii kontakteja pankille. Markkinoinnissa annettujen tietojen voidaan olettaa olevan sopimuksessa olevia tietoja jos niitä siinä ei erikseen ole oikaistu. Markkinoinnin yhteydessä annettavien tietojen tulee lisäksi olla merkityksellisiä kuluttajan kannalta. Merkityksellisyys tarkoittaa, että tietojen asianmukaisuutta on arvioitava kyseisen luoton markkinoinnin kohderyhmän asiantuntemuksen puolelta. (Niemi 2013, 206–207)

## 2.3 Luotonanto

Nykyistä yhteiskuntaa on alettu kutsua luottoyhteiskunnaksi kuluttajien rahankäytön takia. Luoton hakeminen on tullut helpommaksi ja vapaammaksi, eikä sitä nähdä enää pakollisena pahana. Luotot mahdollistavat yksittäisten kansalaisten vaurastumisen ja helpottavat esimerkiksi asunnon hankintaa tai sijoittamista. Luoton saamisen helppous on toisaalta ollut luomassa tasa-arvoisempaa yhteiskuntaa, mutta tuonut myös ongelmia velkojen muodossa. (Makkonen 2012, 21–22)

### 2.3.1 Luottoneuvottelut

Luottosopimuksen syntyä edeltävät luottoneuvottelut, joissa selvitetään luotonhakijan luotonhoitokyky sekä tarvittavat vakuudet. Luotonantaja voi myöntää luotonhakijalle luottolupauksen, mikäli katsoo tämän täyttävän tarvittavat kriteerit. Näin asiakas voi esimerkiksi varmistua luotonsaannista ennen sitovien asunnonostotarjoustensa jättämistä. Luottolupaus sitoo vain luotonantajaa eikä se velvoita luotonhakijaa tekemään sopimusta. Luotonhakija ei kuitenkaan saa hakemiansa varojaan ennen luottosopimuksen hyväksyntää. (Makkonen 2012, 28)



Kuva 1. Luottoneuvottelut. (Makkonen 2012, 30)

Ennen luottoneuvottelujen alkamista, luotonantajan on kuluttajansuojalain 7 luvun (KSL 7:50) mukaisesti todennettava luotonhakijan henkilöllisyys huolellisesti. Näin pyritään välttämään väärinkäytöksiä ja luoton hakemista väärän henkilön nimiin. Huolellisen henkilöntunnistamisen onnistumiseksi luotonhakijalla on oltava viranomaisen antama ja voimassa oleva henkilöllisyysasiakirja. Sen tulee olla kuvallinen ja siitä tulee tunnistaa luotonhakija yksiselitteisesti. (Makkonen 2012, 54)

Kuluttajansuojalain (KSL 7:13) mukaan luotonantajan on luotonannossa toimitettava hyvän luotonantotavan säännösten mukaan. Säännöksen taustalla on palveluvalikoimien laajuus sekä luottoehtojen monimutkaisuus, eikä luotonhakijan voida olettaa tietävän näistä kaikkea tehdäkseen itsensä kannalta parasta ratkaisua. Hakijan on, hyvän pankkitavan mukaisesti, saatava pankista tietoa sen tarjoamista luottovaihtoehtoista, luoton keskeisistä ehdoista ja luottoon liittyvistä kustannuksista. Neuvonta kattaa vain ne luottotuotteet, joita luotonantaja pys-

tyy tarjoamaan. Jos luotonantaja ei ole valmis myöntämään joitain luottomuotoja joihin hakijan mahdollisuudet ei riitä, niitä ei luonnollisesti tarvitse esitellä. Lopullisen päätöksen tekee aina luotonhakija, eikä luotonantaja voi tehdä päätöstä asiakkaan puolesta. (Makkonen 2012, 62–63)

### 2.3.2 Vakiotietolomake

EU:n jäsenmailla on käytössään yhtenäinen vakiotietolomake jota kaikkien luotonantajien on käytettävä. Lomakkeen käytön tarkoituksena on helpottaa luotonhakijaa arvioimaan eri luotonantajien tarjouksia paremmin. Lomakkeen yhtenäisyydellä pyritään auttamaan myös EU-maiden rajat ylittävää luotonantoa. (Makkonen 2012, 65)

”Vakiotietolomakkeen keskeinen sisältö:

- luotonantajan nimi ja yhteystiedot
- tarjotun luoton kokonaismäärä ja luotonhakijan käyttöön annettava luoton kokonaissumma
- luottovarojen nostamista koskevat ehdot
- luottosopimuksen voimassaoloaika
- maksuerät
- vaadittavat vakuudet
- tiedot luoton korosta, muista luottokustannuksista ja todellisesta vuosikorosta
- tiedot peruuttamisoikeudesta
- tiedot enneaikaisesta takaisinmaksusta ja mahdollinen tästä vaadittava korvaus
- tiedot luotettavasta hyödykkeestä” (Makkonen 2012, 65)

Luotonhakijalle tehtävä vakiotietolomake sisältää yksilölliset tiedot hakijasta, eikä sitä voida soveltaa muihin luotonhakijoihin. Asiakkaalle tulevat kustannukset ovat laskettu lomakkeessa haetun luoton mukaan, eivätkä ne ole vakioarvoja. Vakiotietolomaketta voi pitää myös luottotarjouksena ja jos hakija sen hyväksyy, on se samalla myös lupaus luoton myöntämisestä. Lomakkeessa voi olla erillinen ilmoitus siitä, onko se samalla sitova luottotarjous. (Makkonen 2012, 65)

### 2.3.3 Luottosopimus

Luotonsaaja ja luotonantaja ovat velvoitettuja luotonannon yhteydessä sopimaan välilleen luottosopimuksen. Neuvottelusta syntyvää luottosopimusasiakirjaa kutsutaan velkakirjaksi. Velkakirja sitoo sekä luotonsaajaa että luotonantajaa. (Makkonen 2012, 28)

Luottosopimus on toimitettava asiakkaalle aina kaikkine ehtoineen ja liiteasiakirjoinen. Hyvän luotonantotavan mukaisesti sopimus on toimitettava viipyilemättä, jos sitä ei asiakkaalle luotonannon yhteydessä anneta. Luottosopimuksen voi peruuttaa 14 päivän sisällä sen solmimisesta (KSL 7:20). Jos asiakirjat eivät ole asiakkaalla 14 päivän sisällä, katsotaan peruuttamisoikeuden alkavan vasta kun sopimus on asiakkaalla kirjallisena tai sähköisenä. Peruuttamisoikeus ei koske konttorissa solmittuja asuntoluottosopimuksia. (Makkonen 2012, 69)

### 2.3.4 Sopimuksen sisältö

Kuluttajalle on annettava kappale kuluttajaluottosopimuksesta joka kirjallisena tai sähköisessä muodossa (KSL 7:17.1). Keskeisimmät luottosopimuksessa mainittavat tiedot kuluttajasuojalain mukaan ovat seuraavat:

- tiedot luottosopimuksen osapuolista
- luottotyyppi
- luoton määrä tai luottoraja ja luoton nostoa koskevat ehdot
- luottosopimuksen kesto ja ehdot luoton takaisinmaksusta (erien suuruus, lukumäärä ja maksuväli)
- korko, viivästyskorko, koron määräytymisen perusteet, korkoa koskevat muut ehdot
- luottosopimukseen liittyvät maksut ja maksujen määrän tarkistamiseen liittyvät ehdot
- maksettavaksi tuleva kokonaismäärä, luoton todellinen vuosikorko ja kaikki koron laskemisessa käytetyt oletukset luottosopimuksen tekohetkellä
- luotonsaajan oikeus maksaa luotto ennenaikaisesti takaisin sekä maininta mahdollisesta luotonantajan oikeudesta periä korvaus ennenaikaisesta takaisinmaksusta sekä tällaisen korvauksen määräytymisperusteet
- tiedot peruuttamisoikeudesta
- ehdot luottosopimuksen irtisanomisesta

- tiedot oikeussuojakeinoista ja valvontaviranomaisesta (KSL 7:17.2 ja 7:9)

Luottosopimus sisältää paljon sellaista tietoa ja lakipykälää, joita normaalin luotonhakijan on vaikea ymmärtää. Luotonhakijan kannalta on tärkeää, että hän tutustuu luoton antajan tarjoamaan materiaalin, sopimusehtoihin ja sopimusasiakirjoihin. Luottosopimus sisältää usein ”näkymätöntä tietoa”, jonka tiedostamiseen tarvitaan taitoa lukea ja ymmärtää mitä sopimus todella pitää sisällään. Luottosopimuksen näkymätöntä osaa on esimerkiksi: pakottavat normit, lakien ja oikeusperiaatteiden sisältö ja alan vakiintuneina tapoina hyvän pankkija perintätavan säännöt. Sopimuksen näkymätön osa korostuu vasta mahdollisissa riitatilanteissa, joissa sopimuksen sisältöä joudutaan selvittämään oikeusteitse. (Niemi 2013, 197–198)

## 2.4 Asuntoluototus

Pankkien antamasta luotoista suurin osa myönnetään kotitalouksille ja niiden merkitys onkin luotonantajille suuri. Valtaosa näistä luotoista on asuntolainoja. Asuntoluottoja myönnetään asunnon hankintaan tai asunnon peruskorjaukseen. Kotitalouksien hyvä luotto omaan taloudelliseen tilanteeseen nostaa luotonottohalukkuutta ja tämä on näkynyt etenkin asuntoluottokannan kasvuna. Luottoaikojen pidentyminen on nostanut omalta osaltaan asuntolainahalukkuutta, mutta tämä on myös näkynyt asuntolainojen euromääräisessä kasvussa, johon myös kohonneet asuntojen hinnat ovat vaikuttaneet. (Kontkanen 2011, 159)

Lähes kaikki Suomessa otettavat asuntolainat ovat vaihtuvakorkoisia. Suomalaisen asuntolainojen korot ovat pysyneet matalina johtuen alhaisesta markkinakorkotasosta. Luotosta maksetaan kokonaiskorkoa, jonka muodostavat käytettävä viitekorko sekä asiakaskohtainen lainamarginaali. Luoton korkotasoon taas vaikuttavat asiakkaan maksukyky, vakuudet ja rahoitettava kohde. Pankit lisäksi ilmoittavat todellisen vuosikoron, jonka perusteella eri pankkien tarjoamia korkoja on helpompi vertailla. (Kontkanen 2011, 161)

Asuntoluottoa myönnettäessä on katsottu, että sen suuruuden ja pitkäaikaisuuden takia tulee luotonhakijalta, hyvän luotonantotavan mukaisesti, selvittää ta-



loudellinen tila tarkemmin kuin tavallista luottoa hakiessa. Yleisen pankkikäytännön mukaan asiakkaalle tehdään niin sanottu ”stressitesti”. Testissä asiakkaalle lasketaan luoton kuukausierä muutaman prosenttiyksikön korkeammalle kuin luotonantohetkellä. Näin sekä pankki että luotonsaaja pystyvät varautumaan tilanteeseen, jossa korkotaso lähtee nousuun. Asiakkaan kanssa on myös käytävä läpi miten korkojen mahdollinen nousu tulee vaikuttamaan hänen laina-aikaansa tai kuukausittaisen lainaerän takaisinmaksuun. (Makkonen 2012, 70–71)

Asuntoluottoprosessin onnistumiseksi on tärkeää, että luotonhakija osallistuu kaikkiin luotonhaku vaiheisiin aktiivisesti. Käytännössä luotonhakijan on oltava neuvotteluissa: keskusteleva ja kysyvä sekä annettava oikeat tiedot tuloistaan, veloistaan ja maksukyvyistä. Luotonhakijan on pystyttävä arvioimaan selviytymisensä ja muuttuvat menot tulevaisuudessa, jotta takaisinmaksuprosessista saadaan hakijan kannalta mahdollisimman helppo ja realistinen. Tämä tavoitella ei kuitenkaan usein toteudu, koska luotonhakijat eivät pysty arvioimaan näitä asioita oikein. Luotonhakijat eivät yleensä osaa nähdä myös korttiluottoja ja pikavippejä varsinaisina velkoina ja ne unohdetaan luottoneuvotteluissa mainita. (Niemi 2013, 189)

Omaan asumiskäyttöön tarkoitetun asunnon ostoa tuetaan Suomessa erilaisin tavoin. Tunnetuin lainsäädäntö on korkojen verovähennyskelpoisuus. Kaikissa asuntoluotoissa voi korkoja vähentää ansiotulojen verotuksessa. Lisäksi ensiasunnon ostajaa tuetaan asuntosäästöpalkkiojärjestelmällä (ASP) ja ensiasunnon oston varainsiirtoverovapaudella. (Makkonen 2012, 32)

Asuntolainojen korot on saanut vähentää täysmääräisesti pääomatulosta. Jos taas ei saa pääomatuloja, ansiotulojen verosta saa vähentää 28 prosenttia korkojen määrästä. Ensiasunnon ostajilla oikeus vähentää on 30 prosenttia. Vähennysoikeuden saa vain jos lainalla hankitaan tai remontoidaan asuintaloo. (Kontkanen 2011, 161)

### 2.4.1 Lainakatto

Finanssivalvonta on vahvasti ajanut Suomeen lainakattoa. Lainakatto tarkoittaa sitä, että pankki tulee lainaa myöntäessä vaatimaan hakijalta tietyn suuruisen omarahoitusosuuden eikä se lainoita asuntoa kokonaisuudessaan. Lainakaton tarkoitus on hillitä luotonottoa ja vähentää asuntojen hintojen nousua silloin kuin korkotaso on matalalla. Ruotsissa on toiminut pelkkä suositus lainakaton käytöstä, mutta vastaavasti Suomessa se ei ole toiminut ollenkaan. Suomen Pankin mukaan vuonna 2012 ensiasunnon ostajista yli 40 prosenttia oli saanut enemmän asuntolainaa, kuin heidän ostamansa asunto olisi vaatinut. Finanssiala on valmis hyväksymään lainakatoksi 95 prosentin kiinteän lainakaton ensiasunnon ostajille ja muille 90 prosentin lainakaton. Alun perin lainakattoa Suomen Pankille esittäneen Antti Tanskasen työryhmän mukaan olisi parempi, että lainakatto olisi joustava ja suuruudeltaan 80–100 prosenttia. Tämä loisi kuitenkin finanssialan mukaan liiallista epävarmuutta asuntomarkkinoille. (Vuokola 2014)

Esitys lainakatosta saataneen eduskunnalta maaliskuussa 2014. Lainsäätäjät ja finanssiala ovat olleet ainakin seuraavista asioista erimielisiä: voidaanko lainakattoa höllentää ja tiukentaa taloudellisten suhdanteiden mukaan? Sidoetaanko lainakaton hinta asunnon arvoon vai ylipäätään reaali- ja vuokratuottoon? Pankit suhtautuvat nihkeästi lainakattoon, koska niiden sääntelyä ja vakavaraisuusvaatimuksia on tiukennettu huomattavasti ja se on samalla pienentänyt niiden luotonantoa. Lainakaton pelätään tekevän samoin. (Vuokola 2014)

### 2.5 Korkeus

”Korkeus on rahan hinta. Se on korvaus, jonka velallinen maksaa käyttöön saadusta vieraasta pääomasta, kuten lainanottaja lainasta, pankki saamastaan talletuksesta tai asiakas luottokaupan velasta.” (Tuhkanen 2006, 9)

Korot on mahdollista jakaa markkinakorkoihin ja muihin korkoihin, esim. hallinnollisiin. Markkinakorot muodostavat rahoitusmarkkinoilla toimivat myyjät ja os-

tajat eivätkä niitä kontrolloi mikään yksittäinen pankki tai muu ryhmä. Markkina-korot ovat varsinkin yritysten suosiossa, koska markkinakorko on kysynnän ja tarjonnan puolivälissä, ei kumpikaan osapuoli pääse hyötymään korkotasosta. Jos pankit pääsevät vaikuttamaan markkinakorkoon, ei tällöin enää voida puhua markkinoiden määräämästä korosta, vaan korko määräytynyt yksipuolisen päätöksenteon kautta. Nämä hallinnolliset korot perustuvat löyhästi markkinakorkoihin, mutta ovat lopulta rahoittajan päättämiä. (Anderson 2000, 79–80)

Pankkien asuntolainaan tarjoamat korot voidaan sitoa markkinakorkoihin, mutta pankit laskevat aina oman viitekorkonsa. Rahoituksen kokonaishintaan ei vaikuta vain lainaan sidottu markkinalähtöinen korko, vaan pankit lisäävät tähän oman marginaalinsa. Lopullinen lainan korko on aina viitekorko ja tähän lisätty pankin oma marginaalikorko. Marginaalikorko on osa lainan ”hintaa” ja marginaalin suuruuteen vaikuttaa hakijan pankille ilmoittavat tiedot. Pankin tavoite on muodostaa marginaali sellaiseksi, että se on samalla asiakkaalle mahdollisimman edullinen ja taas pankin kannalta vähän riskejä sisältävä. Yleensä tällainen liitto on vaikea rakentaa. (Kontkanen 2011, 104–106)

### 2.5.1 Korkosidonnaisuus

1980-luvulla päättyneen korkosäännöstelyn jälkeen korot ovat määräytyneet markkinaehtoisesti. Korot voivat lyhyitä markkinakorkoihin sidottuja, kuten euri-bor-korko, tai ne voivat olla kiinteäkorkoisia, jolloin korko pysyy samana luottosopimuksessa määritellyn ajan. (Kontkanen 2011, 158)

Korkoperusteen valinta on lainanottajan tärkeimmistä valinnoista laina-ajan määrittelyn lisäksi. Koron valintaan liittyy aina riskejä, joita yritetään parhaan mukaan vähentää, tai ainakin niitä pyritään ennakoimaan. Päätöksentekoa vaikeuttaa, se ettei lainan nostohetkellä oleva ero kiinteään ja vaihtuvan koron välillä ole pysyvä. Päätöksestä tekee myös vaikean se, että kiinteään ja vaihtuvan koron korkoero on tiedossa vain ensimmäisen korkojakson osalta. Koron valinnassa joudutaankin miettimään mahdollisia tulevaisuuden tapahtumia. Asioita jotka täytyvät ottaa huomioon koron valinnassa ovat: inflaatio-odotukset, korko-

jen muuttuminen viime vuosina sekä talouselämän suhdannetilanne ja sen mahdollinen muuttuminen. (Tuhkanen 2006, 241–242)

Koska korkokehityksen ennustaminen on vaikeaa puolen vuoden päähän, niin viiden vuoden päähän se on lähes mahdotonta. Tästä johtuen velallisen on seurattava korkojen kehitystä myös laina-aikana ja reagoitava mahdollisiin korkokehityksen muutoksiin. Riskiä hajauttaakseen voi velallinen jakaa lainansa sekä vaihtuva- että kiinteäkorkoiseen parantaakseen lainanhoitokykyänsä. (Tuhkanen 2006, 242)

### 2.5.2 Vaihtuva korko

Euribor-korko on käytetyin koron sitomismuoto. Sen tarkastamisväli on tavallisesti 3, 6 tai 12 kuukautta. Markkinakorkojen, kuten euribor, etuna on että se antaa mahdollisuuden nopeisiin lainakorkojen muutoksiin. Korkojen lasku näkyy nopeasti ja se pienentää korkokuluja. Toisaalta korkomenot voivat nousta nopeasti jos markkinakorot lähtevät nousuun. Tämä vaikuttaa etenkin pitkäaikaisiin luottoihin ja silloin täytyykin ennakoida mahdollista korkorasitusta. (Kontkanen 2011, 158)

Euribor-korko pysyy aina samana valitun korkokauden ajan. Korko vahvistetaan korkokauden alussa ja se vaihtuu taas seuraavan korkokauden alkaessa. Euroborin vahvuus on se, että se on aidosti markkinalähtöinen ja markkinat myös määräävät sen mahdolliset muutokset. (Tuhkanen 2006, 244–245)

Pankeilla on myös olemassa niiden omia primekorkoja jotka seuraavat markkinakorkoja, mutta muuttuvat hitaammin. Primekorkoa muutellaan vain pankin hallinnollisella päätöksellä. Tämän koron on oltava kuluttajansuojalain mukaan julkinen ja perustuttava luotonantajan yksipuolisesta määräysvallasta riippumattomiin tekijöihin. Koron muutokset on oltava tasapuolisia eivätkä saa syrjiä ketään. Primekorkoon vaikuttavat: lyhyiden ja pitkien markkinakorkojen taso, korkoasetukset, inflaationäkymät ja talouden yleiset kehitysnäkymät. Primekoron kohdalla asiakkaalle ei jää mahdollisuutta pelata korkotason muutosten ja ajan kohtien kanssa, kuten markkinakoroissa. (Kontkanen 2011, 159)

Pankkien tarjoamat prime-korot voivat erota toisistaan vähän korko-tasoltaan ja koron muutosajankohdilta. Pankkien välinen kilpailu pitää kuitenkin erot suhteellisen pieninä. Prime-koron määrä muuttuu kun pankki sen ilmoittaa, eikä siihen vaikuta menossa olevan korkokauden pituus. (Tuhkanen 2006, 244–245)

### 2.5.3 Kiinteä korko

Kiinteän koron merkittävin etu on se, että se pysyy samansuuruisena eikä heilahtelee markkinoiden vaikutuksesta. Näin ollen maksuerät pysyvät samansuuruisina, vaikka korkojen laskun tuoma etu jää saamatta. Kiinteäkorkoisuuden takia lainan marginaali on pankille isompi ja lainan ennaikainen takaisinmaksu on korvattava pankille. Laina on myös mahdollista jakaa kiinteä- ja vaihtuvakorkoiseen osaan. Vaihtoehtona on myös määrittää lainalle korkokatto, jossa lainalla on enimmäiskorko jota se ei ylitä. (Kontkanen 2011, 158–159)

Pitkäaikaisissa asuntolainoissa asiakkaalle tarjotaan kiinteä korko yleensä viideksi vuodeksi eteenpäin vaikka laina-aika olisikin pidempi. Korkokauden päättyessä lainalle voidaan sopia uusi kiinteä korko tai vaihtaa se vaihtuvaksi. Joissain tapauksissa kiinteäkorkoinen laina voidaan ilman lisäkustannuksia maksaa kokonaisuudessaan pois korkokauden vaihtuessa. (Tuhkanen 2006, 243)

### 2.5.4 Korkomarginaali

Korkomarginaali on tapa jolla lainan myöntävä pankki tekee osan tilistään, kun se suostuu luottottamaan asiakastaan. Korkomarginaali on siis pankin perimä kate lainasta. Marginaalit eivät ole pelkästään voiton tekoa varten, vaan niillä pankit myös varautuvat mahdollisiin luottotappioihin. Marginaalin lisäksi pankit perivät lisämaksua myös muista palveluista, esimerkiksi lainaturvavakuutuksesta. (Asuntolainalaskuri 2010)

Korkomarginaali on yksilöllinen ja se vaihtelee riippuen hakijasta. Pitkässä pankkisuhteessa ja hyvässä taloudellisessa tilanteessa oleva hakija saa usein pienemmän marginaalin, kuin heikossa taloudellisessa tilanteessa oleva. Kor-

komarginaali siis vaihtelee riippuen lainan riskeistä pankin kannalta. Marginaali on usein samansuuruinen koko laina-ajan, joten sillä voi olla suurikin taloudellinen merkitys. (Asuntolainalaskuri 2010)

Asuntolainojen laskennallinen korkomarginaali marraskuussa 2013 oli 1,57 prosenttiyksikköä. Vuodesta 2011 laskennallinen korkomarginaali on lähes kaksinkertaistunut. (Suomen Pankki 2014)

## 2.6 Luoton maksusuunnitelma ja lyhennystavat

Lainaneuvotteluissa sovitaan maksusuunnitelma jolla lainattu summa saadaan maksettua luotottajalle takaisin. Yleisin tapa takaisinmaksussa on lyhentää lainaa kuukausittain annuiteettina. Tämä tapa sisältää koron ja lyhennyksen, kuitenkin niin että kuukausittainen lyhennys erä pysyy samansuuruisena vaikka korko muuttuisikin. Tällöin laina-aika kuitenkin kasvaa, ellei kuukausierää olla sovittu koron muutosten mukaan vaihtuvaksi. (Kontkanen 2011, 160)

Muuttumattomana pysyvä kuukausierä tuo turvaa lainanmaksuun, vaikka korko nousisikin. Koron osuus on alkuun suurempi kuin lyhennys, mutta kun lainan pääoma pienenee, lyhennettävän osan osuus kasvaa. Luoton voi ottaa myös tasalyhenteisenä, jolloin lyhennys on koko ajan samansuuruinen ja vain korko vähentyy. (Kontkanen 2011, 160)

Oman taloudellisen tilanteen heikentyessä, on lainanmaksussa mahdollista pitää myös lyhennysvapaita jaksoja. Tällöin pankille maksetaan vain korkomaksu. Muutoinkin maksusuunnitelman muuttaminen on mahdollista lainanmaksun aikana. (Kontkanen 2011, 160)

Vertailtaessa pankkien tarjoamia lainamahdollisuuksia ja -tarjouksia, pankit ilmoittavat aina todellisen vuosikoron. Koron lisäksi todellinen vuosikorko sisältää muut luotonmyöntäjän perimät maksut, kuten järjestelypalkkio, toimitusmaksu ja lyhennysten yhteydessä perittävät maksut. (Kontkanen 2011, 160)

## 2.7 Vakuudet

Varmistaakseen antamansa luoton takaisinmaksun, edellyttää luotonantaja saatavalleen vakuutta. Tämä ei kuitenkaan ratkaise luotonsaantia yksinään. Muut ratkaisevat tekijät luotonannossa ovat asiakkaan maksukyky, luoton käyttötarkoitus, takaisinmaksuaika, hinta ja asiakas. Näiden tekijöiden yhteissumma ratkaisee päätöksen suunnan lainaneuvotteluissa. Velanotto tehdään Suomessa lähes aina kirjallisena, jotta vakuutta koskevat asiat ja sopimukset saadaan kirjattua paperille ylös. (Kontkanen 2011, 179)

Hyvä pankkitapa ei suoranaisesti ilmaise, että luotonhakijaa pitää neuvoa vakuusvaihtoehdoissa. Vakuudelliset luotot, joihin asuntoluotto kuuluu, eivät muodosta luottoryhmää joissa ehdot ovat kaikille hakijoille samanlaiset. Asuntoluotto tehdään tapauskohtaisesti ja vakuus neuvotellaan siihen erikseen. Luotonantaja voi opastaa hakijaa valitsemaan erilaisista vakuusvaihtoehdoista sekä esitellä miten eri vakuudet sitovat niiden takaajia. Vakuuden valinta vaikuttaa luottokustannuksiin, joten vaihtoehtojen neuvonta on luotonantajan kannalta tarpeellista. (Makkonen 2009, 63)

Vakuudet on tapana jakaa esine- eli reaalivakuutuksiin ja henkilövakuutuksiin. Reaalivakuuksissa pantinhaltijalla on oikeus saada saatavansa vakuudeksi luovutetun esineen arvosta, kun taas henkilövakuuksissa sitoumuksen antaja on henkilökohtaisesti vastuussa saatavasta. (Kontkanen 2011, 179)

Luoton antajan tehtävä on myös arvioida vakuuden arvo. Finanssivalvonta antaa suosituksia koskien arvopapereiden vakuutusarvoja. Esimerkkejä arvostuksesta:

- talletukset ja valtion obligaatiot 90 %
- pörssilistatut osakkeet 60 %
- asunto-osakkeet, omakotitalot, huvilat 60–80 %

Suurten luottojen kohdalla pankit lisäksi yrittävät myydä asiakkailleen lainaturvavakuutuksia. Lainaturvavakuutusten tarkoitus on taata pankille takaisinmaksu, jos asiakkaan maksukykyyn tulee sitä heikentäviä muutoksia. Lainaturvavakuudet myös vaihtelevat paljon sisällöltään: jotkut kattavat vain kuolemantapa-

uksen sattuessa takaisinmaksun ja toiset taas takaavat takaisinmaksun myös muissa tapauksissa, esimerkiksi työttömyyden sattuessa. (Alhonsuo ym. 2009, 234–235)



### 3 SÄHKÖINEN LAINANHAKU

Tietotekninen kehitys on muuttanut pankkiasiointia paljon. Verkkopalvelujen kehitys on johtanut siihen, että kiinteää pankkikonttoriverkostoa ei tarvita enää niin paljon kuin ennen. Koska pankin asiakkaiden tarpeet ovat tietotekniikan kehittymisen myötä muuttuneet, on pankkien asiakaspalvelu muuttunut enemmän neuvonnallisemmaksi. (Kontkanen 2011, 15)

Sähköisten pankkipalveluiden käytössä suomalaiset ovat kärkipäätä koko maailmassa. Laitteiden ja verkkoyhteyksien kehityksen myötä pankkien sähköinen tuotevalikoima ja palvelun saatavuuden helpottuminen on parantunut. Suomalaisissa verkkopankeissa palvelut ovat laajoja ja ne ovat kustannuksiltaan edullisia. (Kontkanen 2011, 74)

Koska verkkopankit ja mobiilisovellukset ovat teknisesti parantuneet ja nosta- neet suosiotaan, niitä käytetään myös luottosopimusten tekoon. Juridisesti ky- symys on etämyynnistä, mutta koska sopimusneuvottelut ja sopimukset usein viimeistellään paikanpäällä pankissa, ei etämyynnistä voida puhua. (Makkonen, 2012)

Luottojen tarjoaminen internetin tai mobiilisovellusten kautta on aina myös mai- nontaa ja markkinointia. Siksi sitä on säänneltävä kuluttajasuojalain vaatimalla tavalla. Luotonantaja ei saa siis markkinoida luottoa niin että se häiritseisi luot- tonottajan harkintakykyä, on siis käytettävä hyvän luotonanto periaatteen mu- kaista markkinointia. Säännöksiä on noudatettava riippumatta siitä tehdäänkö luottosopimus kokonaan etämyyntinä tai vai lähetetäänkö pelkkä sopimusha- kemus verkon kautta. (Makkonen 2012, 79)

”Hyvän luotonantotavan mukaista ei ole esimerkiksi luoton mainonta ja markki- nointi riskittömänä ja huolettomana ratkaisuna taloudellisiin ongelmiin tai luot- onsaannin nopeuden korostaminen. Luoton on oltava mainoksen pääsanoma- na. Arpajaisten, palkintojen, kylkiäisten eikä muiden lisäetujen tuominen esille

hallitsevassa asemassa ole hyvän luotonantotavan mukaista.” (Makkonen 2012, 79)

Hyvään luotonantotapaan kuuluu, että luotonantaja neuvoo asiakastaan sen tarjoamissa luottovaihtoehtoissa (KSL 7:13.2, 3-k). Tarkoituksena on se, että asiakas voi tämän jälkeen oman harkintansa perusteella valita hänelle mielestään parhaiten sopivimman vaihtoehdon. Lisäksi on hyvän luotonantotavan mukaista, että luottovaihtoehdot on esitelty kattavasti sähköisissä kanavissa, etenkin silloin jos luottosopimus on mahdollista tehdä vain sähköisiä kanavia käyttäen. (Makkonen 2012, 80)

### 3.1 Luotonhaku verkossa

Etämyyntinä verkon kautta luottosopimusta tehdessä on käytettävä vakiotietolomaketta, kuten paikanpäälläkin solmittavissa luotoissa. Asuntoluotto on poikkeustapaus, mutta asuntoluottosopimusta tehdessä asiakkaalle on toimitettava ennakkotiedot, jotka vastaavat vakiotietolomaketta. (Makkonen 2012, 80–81)

”Etämyynnissä ei ole riittävää, että vakiotietolomake tai sopimusehdot olisivat kuluttajan saatavilla esimerkiksi luotonantajan Internet-sivuilta vaan ne on toimitettava luotonhakijalle hyvissä ajoin ennen sopimuksen tekemistä Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että asiakas pystyy lataamaan sopimusehdot tietokoneelleen tai saamaan ne kirje- tai sähköpostina.” (Makkonen 2012, 81)

Kuluttajasuojalain mukaan luotonhakijalle kuuluu antaa riittävät tiedot siitä, soveltuuko luotto kuluttajan taloudelliseen tilanteeseen. Verkossa tehtävä luotonhaku ei tee tässäkään poikkeusta ja sähköisen palvelun tai sovelluksen tulisi tarjota tarkempia tietoja sopimuksesta ennen sen hyväksyntää. Lisäksi kuluttajalle tulisi antaa mahdollisuus ottaa yhteyttä luotonantajaan henkilökohtaisesti. (Makkonen 2012, 81)

OP-Pohjola ryhmä on tarjonnut mahdollisuutta lainaneuvottelujen suorittamiseen verkossa jo runsaan vuoden ajan. Neuvottelut hoidetaan verkkopankin puolella hyvän tietoturvan tarjoaman suojan takana. Neuvotteluiden aikana on

mahdollista antaa yksityiskohtaisempaa neuvontaa, koska käytössä on sekä puhe- että näköyhteys. Lisäksi neuvottelujen aikana voidaan vaihtaa myös sähköisiä tiedostoja. (Pohjola pankki Oyj 2013)

### 3.2 Luotonhakijan henkilöllisyyden todentaminen sähköisesti

”Luotonhakijan henkilöllisyyden todentaminen voidaan toteuttaa sähköisesti kahdella eri tavalla:

- 1) Luotonhakijan henkilöllisyys todennetaan luottosopimuksen solmimisen yhteydessä aina vahvalla sähköisellä tunnistusvälineellä (KSL 7:15.1).
- 2) Luotonhakijan henkilöllisyys todennetaan henkilökohtaisesti henkilöllisyysasiakirjasta tai vahvalla sähköisellä tunnistusvälineellä. Tämän jälkeen luotonhakijalle annetaan henkilökohtainen tunnus tai turvakoodi jatkossa tehtäviä sopimuksia varten (kevennetty henkilöllisyyden todentaminen, KSL 7:15.2). (Makkonen 2012, 58)”

Asiakassuhteen alussa henkilöllisyys on todennettava vähintään kerran vahvalla sähköisellä tunnistusvälineellä. Vaihtoehtoisesti henkilöllisyyden voi todentaa myös paikanpäällä luotettavasta henkilöllisyysasiakirjasta. Vahvoihin sähköisiin tunnistusvälineisiin lukeutuvat: verkkopankkitunnukset, sähköiset henkilökortit sekä teleoperaattoreiden tarjoamat mobiilivarmenteet. Kevyisiin sähköisiin tunnistusvälineisiin taas lukeutuvat: käyttäjätunnus ja salasana tai yksilöllinen turvakoodi. (Makkonen 2012, 58)

## 4 CASE: SÄHKÖINEN LAINANHAKU

### 4.1 Lähtökohdat

Tutkimuksen empiirinen osa toteutetaan kvalitatiivisena tutkimuksena vierailemalla pankkien verkkosivuilla. Lisäksi tutkimukseen käytetään materiaalina puhelinkeskusteluja sähköisten lainanhakujen jälkeen. Tutkimuksen tekijä vierailee eri pankkien Internet-sivuilla ja täyttää niiden tarjoamat lainahakemukset tarkoituksenaan hakea lainaa ensiasunnonostoa varten. Tarkemmin tutkitaan eroavakko pankkien lainahakemukset toisistaan ja kuinka lainanhakeminen etenee lainahakemuksen jättämisen jälkeen. Lisäksi etsitään löytyykö sähköisestä lainanhausta eroavaisuuksia liike- ja osuuspankkien välillä. Tutkimus tarkastelee kuinka pitkällä lainaneuvotteluissa on mahdollista edetä ilman vahvaa henkilöllisyyden varmentamista pankin puolesta ja kuinka nopeasti lainahakemuksen lähettämisen jälkeen pankin puolelta ollaan yhteydessä.

Rahoitusalaalla vallitsevan kovan kilpailun takia pankit kilpailevat uusista asiakkaista ja asunnonostajista, jotka tarvitsevat lainaa. Lisäksi pankit ovat vähentäneet palveluitaan ja työntekijöitään pankkien konttoreissa ja siksi tutkitaan vaikuttavatko nämä asiat pankin suorituskykyyn yhteydenoton nopeudessa tai halukkuuteen hoitaa lainaneuvottelut verkossa tai puhelimitse. Lähtökohtaisesti voidaan olettaa, että pankit ovat kiinnostuneet vakituisesti työskentelevästä ensiasunnonostajasta nopeasti. Pankkien konttorien lukumäärän vähentyessä ja asiakkaiden välimatkan pidentyessä verkossa ja puhelimesta käytävät neuvottelut yleistyvät. Tutkimus selvittää kuinka halukkaita pankit ovat verkko- tai puhelinneuvotteluihin, jos asiakas asuukin lähellä pankkipalveluita.

Tutkimuskohteiksi on valittu Suomessa toimivia tunnettuja pankkeja. Liikepankkeja edustavat Nordea, Danske Bank ja Ålandsbanken. Osuuspankeista tutkimukseen on taas valittu OP-Pohjola, Säästöpankki ja POP-Pankki.

## 4.2 Taustatiedot

Jotta lainahakemukset saisi täytettyä yhtenäisesti ja uskottavasti, lainanhakijalle muodostettiin taustatiedot joilla lainanhakeminen onnistuu. Lainanhakija, tässä tapauksessa myös tutkimuksen tekijä, esiintyy lainahakemuksissa omalla nimellään ja osoitetiedoillaan. Luotonhakija lähtee hakemaan luottoa alemman korkeakouluasteen 25–29 -vuotiaiden ansiotulojen keskiarvolla, joka on 2746 euroa bruttona kuukaudessa (Tilastokeskus 2012). Jos hakijalta kysytään nettotuloja, on ne 2139 euroa kuukaudessa. Bruttotulojen veroprosentti on 21, joka laskettu verohallinnon verolaskurilla (Verohallinto 2014). Muita tuloja hakijalla ei ole. Jos hakijalta kysytään työpaikan tietoja, ilmoittaa hän työskentelevänsä Turun Ammattikorkeakoulussa vakituisena toimistotyöntekijänä ja on aloittanut työsuhteessa elokuussa 2013. Työpuhelinnumeroa kysyttäessä hakija ilmoittaa oman puhelinnumeron. Hakemuksen täyttäjää on lisäksi naimaton, lapseton eikä omaa vanhoja lainoja tai omista luottokortteja.

Omia säästöjä hakija ilmoittaa hakemuksessa omaavansa 5000 euroa, joka on noin 6 prosenttiyksikköä ostettavan asunnon ostohinnasta. Kuukausittain maksettavan lainaerän suuruus pyritään pitämään 500–600 euron välissä, joka on noin neljännes hakijan kuukausittaisesta nettopalkasta. Nykyiset asumismenot hakijalla ovat 450 euroa kuukaudessa vuokraan ja 50 euroa kuukaudessa menee välttämättömiin kuluihin, esim. puhelin- ja Internet kulut. Lisäksi vaihtuvia kuluja on näiden lisäksi 100 euron verran kuukaudessa. Vakuutuksia hakijalla ei ole voimassa. Tarkkaa kuukausittaista takaisinmaksuerää kysyttäessä hakija käyttää summaa joka on tasan 550 euroa. Työpaikkaa kysyttäessä, tutkija ilmoittaa olevansa Turun Ammattikorkeakoulun palkkalistoilla toimistotyöntekijänä.

Haettava kohde on Turun Uittamolla sijaitsevan kerrostalon ylimmässä kerroksessa sijaitseva 44,5 neliöinen kaksio. Kerrostalo on valmistunut vuonna 1970 ja sijaitsee noin viisi kilometriä Turun keskustasta etelään. Alue on rauhallinen ja matkaa merelle ja uimarannalle ei ole kuin muutama sata metriä. Asunnon tarkka osoite on Rusthollinkatu 2, 20880 Turku. Asunnon ilmoitettu myyntihinta

on 83 000 euroa ja velaton myyntihinta 88 500 euroa. Asunnon yhtiövastike on 137,5 euroa kuukaudessa sekä vesimaksu 26 euroa kuukaudessa. Asunto on valittu kohteeksi, koska se on tyypillinen ensiasunto jonka nuoren ja naimattoman miehen voi kuvitella ostavan. Lisäksi kohde on myynnissä yksityisen myyjän toimesta ja näin pyritään rajaamaan pois mahdollisuus, että jollain pankilla olisi vaikutusmahdollisuutta kohteen myyntiin. Haettava asunto on poimittu etuovi.com palvelusta.

Ensisijaisena vakuutena käytetään ostettavaa asunto-osaketta. Puuttuvan vakuuden takaavat luotonhakijan vanhemmat. Luoton koroksi valitaan 12 kuukauden euribor ja lyhennystavaksi annuiteettilyhennys. Lyhennysajaksi valitaan 15 vuotta, tai edellä mainittu 550 euroa kuukaudessa. Lainaa ei vakuuteta kuoleman varalta, eikä lainaturvaa oteta. Jos asiakkuuden siirtämistä kysytään, niin sen sanotaan olevan mahdollista, lisäksi tarjottavista vakuutuspaketeista ollaan kiinnostuneita.

Lainahakemukset pyritään lähettämään samaan aikaan kaikkiin pankkeihin, jotta saadaan selville pankkien reagointiaika hakemuksiin. Hakemukset lähetetään pankkien omien Internet sivujen kautta, kirjautumatta tai rekisteröitymättä minkään pankin sivuille.

#### 4.3 Lainan hakeminen ja yhteydenotot pankeista

##### 4.3.1 OP-Pohjola

Osuuspankin Internet-sivut (op.fi) ovat varsin selkeät ja helppolukuiset. Keskellä sivua on linkki jossa lukee: ”ota asuntolainasi meiltä”. Linkki vie sivulle, josta on mahdollista varata aika lainaneuvotteluihin. Sivulla on myös pdf-tiedosto, joka sisältää tietoa OP:n tarjoamasta asuntolainasta. Lainahakemusta ei linkin takaa kuitenkaan pääse tekemään. Osuuspankin tavoite on selvästi saada asiakas tekemään ajanvaraushakemus, jotta he voivat olla asiakkaaseen nopeammin yhteydessä.

Luottihakemuksen jättämistä varten asiakkaan täytyy mennä lainat välilehdelle, josta pääsee täyttämään lainahakemusta. Tässä vaiheessa voi valita hakeeko lainaa uutena asiakkaana vai omistaako tunnukset Osuuspankin verkkopankkiin. Verkkopankkitunnusten sanotaan auttavan lainahakemuksen täyttöön ja hakemuksen käsittelyaikaan.

Ensimmäisenä kysytään yleisellä tasolla, mihin tarkoitukseen luottoa haetaan. Samalla hakemuksella voi hakea enintään kahteen eri käyttötarkoitukseen. Kohteeksi valitaan oman asunnon osto. Seuraavassa vaiheessa halutaan hakijan henkilötiedot, jotka ovat pakollisia tietoja ja näin ollen syötettävä kenttiin.

Kolmannessa kohdassa kysytään haettavan kohteen tietoja. Pakollisia tietoja kohteesta ovat vain kohteen myyntihinta, velaton hinta sekä kuinka paljon lainanhakija tulee omistamaan asunnosta. Loput tiedot, kuten asunnon tarkat osoite- ja rakenne-tiedot, voi halutessaan antaa, mutta ne eivät vaikuta hakemuksen jättämiseen. Tässä tapauksessa kaikki tiedot asunnosta täytetään. Lisäksi rastitetaan kohta, jossa ilmoitaudutaan ensiasunnon ostajaksi. Lainatarpeen palvelu laskee joko velattomalle tai velalliselle ostohinnalle. Kun luottotarve on laskettu, palvelu myös kehottaa hankkimaan lainaturvan luotolle. Kiinnostuksen lainaturvaan voi ilmoittaa rastittamalla kyseisen kohdan.

Osuuspankki laskee asunnon vakuudelliseksi arvoksi 56 450 euroa, joka on noin 68 prosenttia myyntihinnasta. Jäljelle jäävälle luotolle voi valita erilaisia vakuuksia, Osuuspankki tarjoaa myös heidän omaa tuotettaan luoton takaukseen. Lisävakuuden voi ilmoittaa myös myöhemmin.

Luotohakijan nykyisestä elämäntilanteesta halutaan tietää yleisesti siviilisääty, lasten mahdollinen lukumäärä, asepalveluksen tila ja käykö töissä. Hakijan nettotulot on syötettävä pakollisena. Muut tulot on myös mahdollista ilmoittaa, mutta niitä ei vaadita. Osuuspankki haluaa tietää nykyiset asuinmenot. Lisäksi Osuuspankin lainanhakupalvelu laskee hakijalle kuukausittaisiksi kulutusmenoiksi 640 euroa. Tämä summa perustuu hakijan ikäluokan oletettuun kulutusmenokeskiarvoon ja sitä on mahdollista muuttaa laskemalla menot palvelussa itse. Osuuspankki haluaa myös tietää entisten lainojen ja luottojen määrän,

annettujen takuiden- sekä luottokorttien määrän. Lainanhakupalvelu laskee hakijalle kuinka paljon asumiskulujen jälkeen on jäänyt ennen rahaa käyttöön ja kuinka paljon tulee jäämään, kun luotto on hankittu. Osuuspankki laskee, että lainanhoitokulujen ja kuukausittaisten kiinteiden kulujen jälkeen lainanhakijalle jää muuttuvien kulujen hoitamiseen rahaa 785 euroa kuukaudessa. Tämän jälkeen hakemus on täytetty ja se lähetetään hakijan haluamaan Osuuspankkiin, joka tässä tapauksessa on Turun seudun Osuuspankki. Lainahakemuksen jälkeen Osuuspankki lupaa olla yhteydessä hakijaan seuraavana pankkipäivänä.

Osuuspankin lainahakemus on helppo täyttää ja se antaa paljon tietoja lainasta hakijalle, jos tämä näin haluaa. Hakijan tiedot pyydetään kattavasti ja on todennäköistä, että virallinen lainahakemus perustuu verkossa täytettävään. Osuuspankin hakemus laskee hakijalle, kuinka paljon rahaa lainanhaun jälkeen on käytettävissä. Kuitenkaan missään vaiheessa lyhennystapaa tai koron muotoa ei kysytä, joten ne jäävät varsinaisiin lainaneuvotteluihin sovittaviksi. Osuuspankin omia tuotteita ei lainahakemukseen mukaan juuri tarjota. Ne voi sivuuttaa tutustumatta niihin ollenkaan. Todennäköisesti lainaneuvotteluissa niihin kuitenkin palattaisiin.

Lainahakemuksen lähettämisen jälkeen Turun Seudun Osuuspankista oltiin yhteydessä seuraavana iltapäivänä. Vaikka lainahakemuksessa kohde oli hyvin tarkasti ilmoitettu, kysyttiin sitä puhelimitse uudestaan. Lisäksi hakijalta varmistettiin haluaako hän hakea lainaa varmasti Turun Seudun Osuuspankista, koska hakijalla on jäsenyys ennestään Lounaisrannikon Osuuspankista. Lainaneuvottelut on neuvottelijan mukaan mahdollista hoitaa puhelimitse kokonaan, ainoastaan lainasopimus ja asuntokauppasopimus pitää allekirjoittaa pankissa. Kysyttäessä verkkoneuvottelu mahdollisuudesta, pankkineuvottelija ilmoittaa että verkossa voi jakaa kyllä materiaalia, mutta se kaikki on jo heidän Internet sivuiltaan. Sähköpostiinkaan ei pankin edustajalla ollut lähettää mitään tarkempaa materiaalia vaan kaikki tarvittava info löytyy Internetistä. Ensimmäinen asia jota neuvottelija ehdotti, on tehdä vierailu pankkiin ja lainahakemuksen loppuunsaattaminen siellä. Jos tämä ei onnistu, lainaneuvottelut voi käydä puhelimitse. Selvä tavoite neuvottelijalla on saada hakija pankkiin neuvotteluihin, koska allekir-



joitukset on tehtävä joka tapauksessa siellä. Puhelinneuvottelujen päättyminen johtui tässä tapauksessa, siitä että hakijan olisi pitänyt olla yhteydessä siihen Osuuspankkiin, jossa hänen nykyinen asiakkuus on.

#### 4.3.2 POP-Pankki

POP-Pankin etusivulla ([poppankki.fi](http://poppankki.fi)) ei mainosteta asuntolainan hakemista eikä siihen pääse tutustumaan mistään etusivun linkistä. ASP-säästämisestä sen sijaan on suuri mainos etusivulla ja sivulle tulevaa asiakasta yritetään ohjata tutustumaan siihen. Asuntolainahakemuksen löytää asuntolaina-välilehdeltä. Sivulla esitellään lyhyesti asuntolainan ominaispiirteet: laina-aika, lyhennystavat, korot ja vakuudet. Tarkemmin pääsee tutustumaan POP-Pankin omiin tuotteisiin, joita ovat POP-takaus, lainavakuutus ja POP:n ASP-säästäminen. Pankin sivuilla ei ole mainintaa, että lainaneuvottelut voisi hoitaa verkon kautta.

Hakemus lähetetään valikoitavaan POP-Pankin konttoriin ja tämä valinta tehdään ensimmäisenä. Turussa POP-Pankki toimii Liedon Osuuspankki nimellä – nimestä huolimatta pankilla ei ole mitään tekemistä OP-Pohjolan kanssa. Konttori on pankin ainoa kaupungissa sijaitseva POP-Pankki. POP-Pankkiin voi rekisteröityä e-palveluasiakkaaksi, jolloin hakemukseen saa vastauksen sähköisesti takaisin ja se on mahdollista tallentaa sivulle. Ilman rekisteröitymistä hakijaan ollaan hakemuksen jätön jälkeen yhteydessä puhelimitse.

Hakemuksen ensimmäisessä kohdassa pyydetään yleistiedot hakijasta; henkilö-, työ- ja asumistiedot. Näihin on kaikkiin vastattava. Pankille tärkeimmät tiedot ovat: siviilisääty, huollettavien määrä sekä työsuhde.

Seuraavassa vaiheessa hakijalta kysytään nykyiset tulot ja menot. Ne voi täyttää tarkasti, jos näin haluaa. Pakollisena tietona hakemukseen täytyy laittaa vain kuukausittaiset nettotulot. Laskuri laskee kuukausittaiset tulot ja menot yhteen ja muodostaa niistä erotuksen. Hakijan tiedoilla täytettynä palvelu laskee tulojen ja menojen erotukseksi 1449 euroa kuukaudessa.

Tulojen ja menojen jälkeen ilmoitetaan haettavan lainan määrä ja sen tarkoitus. Lainan kohdetta ei voi tarkasti valita, mutta kenttään voi kirjoittaa haluamansa tekstin. Joko laina-aika tai kuukausittaisen lyhennyksen määrä on ilmoitettava. Tässä vaiheessa hakemusta voi ilmoittaa haluaako lainalle valtioneuvoston tai siihen liitettävän jonkun vakuutuksen. Samassa kohdassa halutaan myös tietää: minkälaista vakuutta hakija aikoo käyttää, sekä onko hakijalla aikaisempaa lainaa tai luottokortteja jossain muualla. Kun vakuudeksi ilmoittaa ostettavan asunnon, halutaan seuraavaksi tietää tarkemmat tiedot siitä. Vaadittavia tietoja ovat: asunnon osoitetiedot, kokotiedot, ja hintatiedot. Lisäksi kysytään kuka hinta-arvion on tehnyt. Asuntotietojen kertomisen jälkeen kysytään enää yhteydenottotapa ja käydään läpi lyhyt yhteenveto hakemuksesta. Tämän jälkeen hakemus lähetetään Liedon Osuuspankkiin Turkuun.

Liedon Osuuspankin lainaneuvottelija soitti toisena pankkipäivänä hakemuksen jättämisen jälkeen. Tässäkin tapauksessa lainanhakija haluttiin neuvotteluihin konttoriin. Puhelinneuvotteluita ei voitu järjestää, koska pankki hoitaa neuvottelut pankissa. Neuvottelijan mukaan hakemus oli hyvin täytetty eikä lainansaanelle tulojen ja tietojen perusteella näkynyt esteitä. Neuvottelija ilmoitti, että asunnon vakuusarvo ei riitä takaamaan koko lainasummaa ja lisävakuudeksi tarvitaan jotain. tälle riitti, kun sanoi vanhempien takaavan loput vakuudesta. Hakijan toiveesta lainaneuvottelija suostui lähettämään alustavan tarjouksen sähköpostiin kahden päivän sisällä soitosta.

Alustava lainatarjous saapui sähköpostiin noin viikon kuluttua Internetissä täytetyn lainahakemuksen jättämisen jälkeen. Sähköpostissa ilmoitetaan, että hakija saa lainaa mutta lisävakuuden takaajien henkilöllisyys täytyy olla pankin tiedossa ennen kuin neuvottelut etenevät ja lainapäätös on mahdollista saada.

Alustavan lainatarjouksen mukaan kokonaisasiakkuus täytyy siirtää Liedon Osuuspankkiin. Tämän lisäksi lainamarginaalia on mahdollisuus tarkastaa alaspäin ottamalla vähintään puolelle lainasta lainaturvan. Pankki ilmoittaa, että lopulliset hintatiedot voidaan antaa vasta kun heillä on tiedossa tarkat vakuus- ja hintatiedot kohteesta. Hakijaa pyydetään olemaan yhteydessä pankkiin, jos alustava lainatarjous on kiinnostava.

### 4.3.3 Säästöpankki

Säästöpankin pankkikohtaisilla Internet sivuilla ei ole mitään mainintaa, että lainaneuvottelut voisi käydä verkossa. Muuten Säästöpankin sivuilla on asuntolainasta paljon tietoa ja lainahakemus on helppo löytää sieltä käyttämällä etusivulla olevaa linkkiä, joka vie täyttämään lainahakemusta.

Säästöpankin lainanhakupalvelu on alusta loppuun asti samanlainen kuin POP-Pankillakin. Hakupalvelun tarjoaja on todennäköisesti sama, sillä ne eroavat toisistaan vain ulkoisesti. Ainoa ero lainahakemuksen jättämisessä on se, että se lähetetään Liedon Säästöpankkiin Turkuun.

Hakemuksen lähettämisen jälkeisenä päivänä Liedon Säästöpankista tuli puhelu. Lainaneuvottelijan mukaan hakijan tiedot olivat hyvät ja kunnossa. Neuvottelija varmisti, että haettava asunto oli vielä sama ja kysyi onko tarjous asunnon ostosta jo jätetty. Ensimmäisenä neuvottelija ehdotti vierailua konttorissa, jotta lainahakemus voidaan saattaa loppuun. Puhelimen välityksellä lainanhakua ei ollut mahdollista viedä loppuun, koska hakijalla ei ollut kyseiseen pankkiin verkkopankkitunnuksia. Neuvottelija kuitenkin ehdotti, että lisämateriaalia on mahdollista toimittaa sähköpostiin. Ainoa asia johon neuvottelija kiinnitti huomiota, oli se että lisävakuuden takausmuotoa ei ollut mainittu. Ostettavan asunnon vakuusarvo riittää neuvottelijan mukaan kattamaan noin 70-prosenttia lainattavasta summasta. Neuvottelijan saatua tietää, että lainanhakijan vanhemmat takaisivat tarvittavan lisävakuuden, lupasi hän lähettää sähköpostissa tarvittavan materiaalin liittyen takaukseen. Neuvottelijan mukaan kun lisävakuuspaperi saadaan täytettynä ja allekirjoitettuna pankkiin, ei lainansaannille pitäisi olla esteitä.

Lisävakuuspaperi saapui seuraavana päivänä liitetiedostona hakijan sähköpostiin. Sähköpostissa ilmoitettiin, että hakijan maksukyky on hyvä ja maksusuunnitelma on riittävä lainanhakua varten. Kuitenkin lainatarjousta varten lisävakuuslomake tulee palauttaa täytettynä pankkiin. Eli edes alustavaa lainatarjousta ei nopean puhelinkeskustelun perusteella ollut mahdollista saada.

#### 4.3.4 Nordea Pankki Suomi

Nordea Suomen etusivulla (nordea.fi) ei ole mitään mainintaa asuntolainasta tai sen hakemisesta, muitakaan lainoja ei esitellä. Lainat välilehdellä on mahdollista valita, hakeeko lainaa verkkopankin kautta vanhana asiakkaana, vai kokonaan uutena asiakkaana. Sivulla on hyvät info-paketit asuntolainasta, sen hakemisesta ja siihen vaadituista velvoitteista. Lisäksi sivulta löytyy asuntolainalaskuri. Nordean omiin asuntolainaan liittyviin tuotteisiin voi tutustua sivulla, mutta ne esitellään myös lainahakemuksessa.

Nordean hakemuksen täyttäminen alkaa arvioimalla ostettavan kohteen arvon ja kuinka paljon säästöjä hankintaan on käytettävissä. Nordean palvelu laskee tämän jälkeen tarvittavan lainanmäärän automaattisesti. Samalle sivulle hakija täyttää henkilö-, tulo- ja luottotietonsa.

Seuraavaksi avautuvalla sivulla lainalle määritetään asuntolainaratkaisu. Lainalle valitaan takaisinmaksuaika ja haluttu korko. Palvelu laskee 15 vuoden lainajalle 520 euron kuukausittaisen takaisinmaksuerän, jos korkona käytetään 12 kuukauden euribor-korkoa. Palvelu suosittelee myös ottamaan lainalle korkokaton, lainaturvan ja pankin tarjoaman takauksen. Näille palveluille on omat välilehtensä joissa niiden tarkempia tietoja tuodaan esille. Nordean palvelun mukaan haettavan asunnon vakuusarvo kattaa 75-prosenttia haettavasta lainasta, eli Nordean mukaan 62250€. Lainanhakupalvelu ehdottaa, että takaamatta oleva osa vakuutetaan Nordean OmaTakauksella. OmaTakauksen kokonaishinta on 970 euroa haettavalla lainasummalla. Nordean tarjoaman korkokaton nimi on Nordea Korkokatto Plus ja se maksaa palvelun mukaan 1000 euroa kyseessä olevalle lainalle. Korkokatto astuu haettavalla lainamäärällä voimaan vasta kun korkoprosentti ylittää viiden prosentti-yksikön tason. Nordean oma lainaturva haettavalle lainalle maksaa 30 euroa kuukaudessa. Lainanhakupalvelu olettaa että lainanhakija ottaa kyseiset palvelut, sillä ne täytyy erikseen poistaa lainahakemuksesta. Kuukausittaisen maksuerän suuruutta Nordean omat tuotteet nostavat neljäkymmenellä eurolla. Lisäksi lainaan valitaan lyhennystapa, joka siis tässä tapauksessa on annuiteetti-lyhennys. Lyhennystavat on esitelty hyvin

lainanhakuohjelmassa eikä niihin tutustuakseen tarvitse palata sivustolla taaksepäin. Lisäksi Nordean lainalle voi valita lyhennysjouston, jolla voi helposti suurentaa tai pienentää kuukausittaista lainan takaisinmaksuerää.

Ennen lainahakemuksen lähettämistä Nordea varmistaa, että hakija on lukenut asuntolainaratkaisun lisätiedot. Lisätiedoissa kerrotaan että lainahakemus ei sido Nordeaa eikä se ole lainatarjous. Nordea myös mainitsee, että IF Kotivaikutuksen saa ensimmäiseksi vuodeksi 15-prosentin alennuksella. Tästä voi halutessaan vastaanottaa myös tarjouksen. Lisäksi Nordea mainitsee vielä, että säästämistä voi saada samalla hakemuksella lisätietoja jos hakija niin haluaa.

Nordean lainahakemus on nopea täyttää eikä tietoja tarvitse antaa yksityiskohteisesti. Lainavaihtoehdot esitetään selkeästi ja tiedon tueksi on esittää diagrammeja ja kuvioita. Nordea on selvästi panostanut esittelemään omat tuotteensa jo verkossa, eikä niihin tutustumatta jättäminen ei ole vaihtoehto, vaan ne on mahdollista saada lainahakemuksesta pois ainoastaan käymällä ne läpi. Hakemuksen jättämisen jälkeen Nordeasta luvataan olla yhteydessä viimeistään kahden pankkipäivän kuluttua.

Nordea Pankin ajanvaraaja soitti kolmantena pankkipäivänä hakemuksen jättämisen jälkeen. Ajanvaraaja ehdotti ajan varaamista pankkineuvotteluihin lähimpään pankkiin. Verkkoneuvottelut eivät olleet ajanvaraajan mukaan mahdollisia ja sähköpostilla materiaalia ei voitu lähettää. Puhelinneuvottelut ovat Nordealla mahdollisia ja niihin varattiin aika, joka oli viikon päästä ensimmäisestä puhelusta.

Nordean lainaneuvottelija soitti sovittuna aikana. Neuvottelut etenivät käymällä hakemuksen tiedot uudelleen läpi ja täydentämällä niitä. Lainanhakijan tunnistamiseen käytettiin kevyttä tunnistusta; henkilötunnusta ja osoitetta. Lainaneuvottelija varmisti hakijalta ensimmäisenä, miten lisävakuus on mahdollista hankkia ja ketä toimii takaajina. Muut tiedot olivat neuvottelijan mukaan kunnossa ja niiden osalta lainanhaku vaikutti hyvältä. Lainaneuvottelija ei puhelimesta suosunut kertomaan tarkkoja lukuja lainan korosta tai takaisinmaksuajasta, vedoten pankkisalaisuuteen. Myöskään sähköpostiin ei ollut mahdollista saada lainatar-

jousta tai muita suuntaa antavia tietoja lainaehdoista. Jos hakijalla olisi ollut pankkitunnukset ja asiakkuus Nordeaan, lainanhaku olisi onnistunut helpommin ja lainasta olisi saanut ehdotuksen verkkopankkiin. Puhelinneuvottelut Nordean lainaneuvottelijan kanssa eivät nopeuttaneet lainanhakuprosessia, koska hakijalla ei ollut pankin verkkopankkitunnuksia ja näin ollen tunnistautumista ei voitu tehdä. Lainaneuvottelija antoi numeronsa, jotta seuraavan neuvottelun voi sopia hoidettavaksi pankin konttorissa.

#### 4.3.5 Danske Bank Suomi

Danske Bankin etusivun ([danskebank.fi](https://www.danskebank.fi)) alareunassa mainostetaan lainanhaun onnistuvan ilman konttorissa käyntiä. Kun tähän mahdollisuuteen tutustuu tarkemmin, huomaa sen onnistuvan vain jos omistaa verkkopankkitunnukset Danske Bankiin. Sivuilla kerrotaan että verkkoneuvottelut hoidetaan puhelimen välityksellä samalla kun neuvottelija pystyy jakamaan asiakkaalle tarvittavia dokumentteja verkkopankkiin. Sopimukset pystytään allekirjoittamaan verkkopankin kautta, kun ne on neuvottelijan kanssa käyty läpi. Verkkoneuvotteluun varataan erikseen aika sivuilta. Neuvottelut käydään puhelimen välityksellä, mutta tietokoneelta voi nähdä videokuvaa neuvottelijasta ja tarvittavat materiaalit jaetaan verkkopankkiin.

Asuntolainaa pääsee hakemaan Danske Bankilta myös ilman verkkopankkitunnuksia. Lainahakemusta ei ole kuitenkaan helppo löytää sivuilta. Danske Bank tarjoaa lainanhakemista verkkotunnukset omaaville hyvin näkyvästi, mutta samasta paikasta eivät uudet asiakkaat voi lainaa hakea.

Danske Bankin hakemuksen ensimmäisessä kohdassa pyydetään yleistiedot hakijasta; henkilö-, työ- ja asumistiedot. Näihin on kaikkiin vastattava. Pankille tärkeimmät tiedot ovat: siviilisääty, huollettavien määrä sekä työsuhde. Tämän jälkeen kysytään työsuhteesta, tuloista ja menoista. Näitä kohtia ei avata mitenkään, vaan kaikki tieto kerätään yhdeksällä pakollisella kysymyksellä. Vastuista halutaan tietää: vanhat luotot ja lainat sekä luottokorttien määrä. Jostain syystä myös autojen lukumäärä kysytään.

Lainahakemuksen viimeisessä kohdassa pankki haluaa tietää luoton käyttötarkoituksen ja sen määrän. Vapaaehtoisesti voi ilmoittaa mikä on toivottu lainan takaisinmaksuaika tai haluttu kuukausierä. Sivulla on linkki pankin lainalaskuriin, jossa lainan takaisinmaksua voi suunnitella. Laskuri antaa kuitenkin hyvin vähän suuntaa, sillä koron määrää ja takaisinmaksuaikaa hakija voi molempia vaihdella näin halutessaan. Viimeisenä hakemuksessa halutaan vastaus siihen, mitä lainalle aiotaan käyttää vakuutena. Pakollinen tieto on myös se, onko vakuutta käytetty Danske Bankiin ennen. Vakuuden voi halutessaan esitellä tarkemmin ja siitä voi antaa hinta-arvion.

Danske Bankin lainahakemus on hyvin yleisluontoinen ja siinä pyydetään vain tarvittavat tiedot jotta lainanhakijasta saadaan muodostettua kuva ja kannattaa ko häneen olla yhteydessä. Danske Bank pyrkii selvästi siihen, että lainanhakija varaa ajan lainaneuvotteluihin täyttämättä hakulomaketta. Informaatiota asuntolainasta sivut kyllä tarjoavat, mutta nekin on esitetty kovin lyhyesti.

Danske Bankin ajanvaraaja soitti toisena pankkipäivänä hakemuksen jättämisen jälkeen. Ajanvaraaja ehdotti lainaneuvotteluja lähimpään pankin konttoriin Turkuun. Kun tämä ei tullut kyseeseen, varattiin aika puhelinneuvotteluihin reilun viikon päähän ajanvaraajan soitosta. Materiaalia ei ollut mahdollista saada sähköisesti, koska hakija ei ollut pankin asiakas eikä omannut verkkopankkitunnuksia. Pankin Internet sivuihin käskettiin tutustua.

Danske Bankin lainaneuvottelija soitti sovittuna ajankohtana. Danske Bankin lainaneuvottelija soitti Helsingistä, jossa pankilla on ilmeisesti siihen erikoistunut osasto. Lainaneuvottelija suoritti lainanhakijalle kevyen tunnistuksen kysymällä henkilötunnuksen loppuosaa ja nykyistä osoitetta. Neuvottelija kävi tämän jälkeen läpi lainahakemusta ja kysyi siihen liittyviä kysymyksiä. Läpi käytiin seuraavia asioita: hankittava kohde, lainan määrä, vakuus ja lisävakuus, tulot ja menot. Kun nämä asiat oli käyty läpi, neuvottelija laski alustavan lainatarjouksen. Neuvottelija täsmensi, että luvut ovat alustavia ja tarkentuvat kun lainaneuvottelut käydään paikanpäällä. Neuvottelija esitteli myös kattavasti heidän lainaturvavakuutuksen ja yritti vakuuttaa hakijan tämän hyödyllisyydestä ja turvallisuudesta. Neuvottelija esitteli lyhyesti korkovaihtoehdot ja kertoi miten niitä on

mahdollista yhdistellä. Kiinteä korko oli mahdollista saada viiden vuoden aikajaksoilla. Neuvottelija ehdotti korkovaihtoehdoksi myös yhdistelmää, jossa osa lainasta maksetaan takaisin kiinteäkorkoisena ja osa markkinakorkoon sidottuna. Lainaneuvottelija ehdotti hakijalle takaisinmaksutavaksi kiinteää takaisinmaksu-erää, jossa korko pysyy samana mutta lyhennysmaksu vaihtelee.

Lainaneuvottelut olisi voinut käydä lainaneuvottelijan mukaan myös heidän verkkopankin kautta, aivan kuten pankki mainostaa, jolloin neuvottelija olisi voinut jakaa materiaalia samalla kun puhuu. Myös videokuvaa neuvottelijasta olisi voinut nähdä. Tämä vaatii kuitenkin pankin verkkopankkitunnukset ja asiakkaiden pankkiin. Lainaneuvottelija käski hakijan olla yhteydessä häneen, jos alustava lainatarjous on kiinnostava ja vertailukelpoinen.

#### 4.3.6 Ålandsbanken

Ålandsbankenilla on Internet sivuillaan ([alansbanken.fi](http://alansbanken.fi)) verkossa toimiva konttori josta voi hakea lainaa 3000–15000 euroon asti. Pankki mainostaa sivuillaan asuntolainan olevan sijoitus omaan asuntoon, eikä niinkään lainanottamista. Ålandsbankenin sivuilla on yksinkertainen lainalaskuri, jolla voi tehdä laskelman tarvitsemastaan lainasummasta. Lainalaskuriin syötetään vain haluttu lainasumma, laina-aika ja koron määrä. Pankki ilmoittaa, ettei laskurin laskema kuukausittainen lyhennyssumma ole sitova tarjous pankin puolesta ja on vain suuntaa antava. Ålandsbanken esittelee asuntolainansa, mutta hakemusta ei pysty tekemään jos et omaa pääsyä pankin Internetpankkiin.

Ålandsbankenin selkeä tavoite on saada lainanhakija ottamaan yhteyttä pankkiin ja varaamaan aika lainaneuvotteluihin. Lisäksi lainavaihtoehdot on esitelty kotisivuilla niin suppeasti, että lainanhakijan on saatava niistä lisätietoa hakeakseen lainaa.



## 4.4 Tutkimustulosten analysointi

### 4.4.1 Osuuspankkien sähköinen lainanhaku yleisesti

Osuuspankeilla hakijan tiedot haluttiin hyvin tarkasti ja tulot ja menot oli mahdollista eritellä tarkasti kuukausittain. Lainan hakutarkoitus haluttiin tietää, mutta ainoastaan OP:llä tarkat tiedot kohteesta piti antaa. Säästöpankeillekin pystyi antamaan haettavan kohteen tiedot, mutta lainahakemus ei niitä velvoittanut. OP-Pohjolan lainahakemus oli kattavin ja sen pohjalta tehdään varmasti sitova hakemus, johon tietoja tuskin tarvitsee lisätä. Hakijan tiedot on toki todennettava ennen lainatarjouksen tekemistä.

Osuuspankkien lainahakemukset olivat ohjelmiston osalta hyvin samanlaiset, ja säästöpankkien hakuohjelmat keskenään täysin samanlaiset. Lyhennystavasta ja koron määrästä ei hakemuksissa puhuta ja vertailua on vaikea tehdä pankkien välillä. Toki laskurilla voi laskea alustavaa korkoa, mutta se on vain suuntaa antava ja kaikissa lähes samansuuruinen. Hakemusten täyttäminen vie Osuuspankkien sivuilla aikaa ja on varmasti pankin kannalta hyvä, jos hakija täyttää hakemuksen yksityiskohtaisesti. Omia tuotteitaan Osuuspankit eivät hakemuksen yhteydessä esittele; joissain kohdissa kysytään ollaanko kiinnostuneita vakuutuksesta tai takauksesta, mutta ne voi jättää valitsematta. Osuuspankkien hakemukset jätetään pankkikohtaisesti hakijan itse valitsemaansa pankkiin.

Lainahakemusten jättämisen jälkeen Osuuspankeista oltiin yhteydessä hakijaan kahden pankkipäivän sisällä. Puhelinsoitot tulivat pankeista joihin hakemukset oli jätetty. Osuuspankit pyrkivät samaan hakijan välittömästi pankin konttoriin lainaneuvotteluihin, eivätkä puhelin- tai verkkoneuvottelut onnistuneet. OP-Pohjolan lainaneuvottelija ei suostunut lähettämään edes materiaalia sähköpostin välityksellä. Säästöpankki lähetti lisävakuus-sopimuksen sähköpostiin, jonka täyttämällä saisi lainatarjouksen sähköpostiin. POP-Pankin lainaneuvottelija oli ainoa joka suostui lähettämään alustavan lainatarjouksen sähköpostin välityksellä.

#### 4.4.2 Liikepankkien sähköinen lainanhaku yleisesti

Liikepankkien lainahakemukset olivat kovin suppeita. Hakijasta haluttiin tietää vain tarvittavat tiedot: henkilötiedot sekä tulot. Haettavan velan määrä piti ilmoittaa ja se mihin sitä on käyttämässä. Tarkkaa kohdetta ei tarvinnut ilmoittaa. Liikepankit esittelivät enemmän omia palveluita ja tuotteita kuin osuuspankit. Nordealla mahdollista oli valita hakemuksessa jo lyhennystapa ja käytettävä korko. Liikepankkien hakemuksista jäi sellainen kuva, että niihin on tarkoitus myydä paljon lisäpalveluita. Liikepankeilla jo asiakkaina olevilla on mahdollisuus hoitaa lainaneuvottelut täysin verkossa. Danske Bank mainostaa Internet sivuillaan, että lainaneuvottelut voi hoitaa alusta loppuun verkossa. Verkkotunnukset tämä toki vaatii. Liikepankkien lainahakemukset oli vaikeampi löytää verkosta, mutta yhteydenottopyyntöjä tuli vastaan useammin. Liikepankin strategiana lienee olevan se, että luotonhakija halutaan mahdollisimman nopeasti pankkiin vierailulle. Tällöin pankin omia tuotteita on helpompi esitellä.

Liikepankeista yhteydenoton hakemuksen jättämisen jälkeen teki erillinen ajanvaraaja. Ajanvaraajan ensisijainen tehtävä oli saada hakija pankin konttoriin neuvotteluihin. Ajanvaraajan kanssa lainahakemusta ei juuri käsitelty, vain henkilötiedot tarkastettiin nopeasti. Verkossa neuvotteluiden käyminen ei onnistunut kummassakaan pankissa, koska hakijalla ei ollut kyseisien pankkien verkkopankkitunnuksia. Puhelinneuvottelut kuitenkin olivat mahdollisia ja niihin sovittiin erikseen aika, jolloin pankin lainaneuvottelija on yhteydessä hakijaan.

Puhelinneuvottelijat olivat yhteydessä sovittuna aikana ja he olivat molemmat erikoistuneet puhelimesta käytäviin neuvotteluihin. Hakijan tunnistaminen tehtiin kevyesti kysymällä henkilötunnusta ja osoitetietoja. Tämän jälkeen lainahakemuksen vakiotiedot käytiin läpi nopeasti. Kun hakijan tiedot olivat annettu, esittelivät neuvottelijat korko- ja takaisinmaksumahdollisuudet. Nordean neuvottelija ei suostunut kertomaan tarkkoja lukuja, koska hakija ei ollut pankin asiakas, vaan halusi hakijan ensin pankkiin neuvotteluihin. Nordean puhelinneuvottelija ei myöskään suostunut lähettämään lainatarjousta sähköisesti pankkikalaisuuteen vedoten. Danske Bankin edustaja suostui kertomaan alustavan

korkomäärän, korkomarginaalin sekä takaisinmaksuajan valituilla instrumenteilla. Danske Bankillakaan tarjouta ei ollut mahdollista saada sähköisenä. Neuvottelut olisi voinut käydä verkossa, jos hakija omistaisi Danske Bankin verkkopankkitunnukset.

Alla oleva taulukko 1 esittelee pankkien lainanhakuprosessia, kun lainahakemus on täytetty niiden Internet sivuilla. Taulukon avulla voi vertailla eri pankkien tarjoamia mahdollisuuksia lainaneuvotteluiden käymiseen.

Pankki	Lainahakemuksen tekeminen	Lainalaskuri Internet sivuilla	Yhteydenottaja pankista	Puhelinneuvottelu	Lainatarjous sähköisesti	Lainatarjous puhelimitse
Danske Bank	Onnistuu	Löytyy	Ajanvaraaja	Onnistuu	Ei onnistu	Onnistuu
Nordea	Onnistuu	Löytyy	Ajanvaraaja	Onnistuu	Ei onnistu	Ei onnistu
OP-Pohjola	Onnistuu	Löytyy	Lainaneuvottelija	Onnistuu	Ei onnistu	Ei onnistu
POP	Onnistuu	Löytyy	Lainaneuvottelija	Ei onnistu	Onnistuu	Ei onnistu
Säästöpankki	Onnistuu	Löytyy	Lainaneuvottelija	Ei onnistu	Ei onnistu	Ei onnistu
Ålandsbanken	Ei onnistu	Löytyy				

Taulukko 1. Vertailu pankkien lainanhakuprosesseista

Taulukon perusteella voi päätellä, että lainanhakeminen pankkien Internet sivuilla on mahdollista ja lainanhaun tueksi on mahdollista käyttää lainalaskuria. Lainanhakuprosessin etenemiseen ei kuitenkaan pysty muodostamaan mitään yhtenäistä kaavaa jolla ne etenisivät. Lainatarjouksen saaminen on pankkikohtainen asia, eikä pankin omistusmuodolla ole siihen vaikutusta.

## 5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Internet sivut ovat pankeille todella tärkeitä kanavia asiakkaidensa palvelemiseen. Etenkin verkkopankit tarjoavat pankin asiakkaille lähes kaiken sen palvelun, mikä on mahdollista saada pankin konttorista. Pankit markkinoivat verkkopalveluitaan usein kuultavilla lauseilla: ”lainapäätös tunnissa verkon kautta” tai ”hae lainaa helposti verkon kautta”. Sitä mainokset eivät kuitenkaan kerro, voivatko kaikki hakea lainaa, millainen lainahakuprosessi todellisuudessa on ja voiko asuntolainaakin hakea verkosta.

Tutkimuksen teoriaosassa tarkasteltiin miten luottomarkkinat muodostuvat ja mistä asioista asuntolaina koostuu. Lisäksi käytiin läpi kuinka lainanhakuprosessi toimii ja mistä asioista se koostuu.

Tutkimuksen empiirinen osa toteutettiin kvalitatiivisen tutkimuksena asiakkaan näkökulmasta siten, että tutkimuksen tekijä täytti viiden Suomessa toimivan suuren pankin tarjoamat sähköiset lainahakemukset näiden Internet sivuilla. Lainahakemusten jättämisen jälkeen tavoite oli päästä lainaneuvotteluihin verkon tai puhelimen välityksellä, myös materiaalia ja asuntolainatarjousta pyydettiin lähetettäväksi sähköpostiin.

Tutkimuksen mukaan lainaa on mahdollista hakea pankkien Internet-sivujen kautta ilman asiakkuutta tai verkkopankkitunnuksia kyseessä olevaan pankkiin. Mikään pankki ei ole kuitenkaan valmis myöntämään lainaa ilman henkilöllisyyden ja todellisten tulojen tarkistamista. Kaikki pankit haluavat hakijan ensisijaisesti käymään lainaneuvottelut pankin konttorissa. Kahden pankin kanssa puhelinneuvottelut tulivat kyseeseen, mutta nekin tyrehtyivät vaiheeseen jossa henkilöllisyys olisi tarvinnut käydä todistamassa. Ainoastaan yksi viidestä pankista suostui antamaan alustavan lainatarjouksen puhelimitse. Ilman verkkopankkitunnuksia lainaa hakevan on mahdotonta saada sitova lainalupaus pankilta. Tutkimuksen mukaan pankit eivät ole valmiita ottamaan riskiä lainaamalla rahaa tunnistamattomalle henkilölle, vaikka tämän hakemus ja taustatiedot olisivatkin kunnossa.

Vaikka Internet palvelut ovat parantuneet jatkuvasti, niin vielä ei ole keksitty jokaiselle kansalaiselle jaettavaa yleistä henkilöntunnistukseen kelpaavaa tuotetta, joka kelpaa kaikkiin palveluihin. Verkkopankkitunnukset avainlukulistoineen ovat hyvä keino henkilöntunnistukseen, mutta saadakseen jokaiselta pankilta sellaiset, edellyttää se myös asiakkuutta kyseisiin pankkeihin. Jotta tässä tutkimuksessa olisi päästy siihen vaiheeseen, että jokaiselta pankilta saataisiin lainalupaus, vaatisi se jokaisen lainanhaun suoritettavan kirjautuneena verkkopankkiin.

Lainahakemusta mikään pankki ei etusivulla mainosta, vaan lainanhakijan on se itse etsittävä sivustolta. Joidenkin pankkien sivuilta lainahakemuksen löytäminen on jopa vaikeaa. Tutkimuksen mukaan hakemus on lopulta vain lähinnä henkilötietojen täyttöö varten ja kaikki lainansaannin kannalta tärkeä käydään lainaneuvotteluissa tarkemmin läpi. Toisaalta kun lainahakemuksen täyttää huolellisesti, kattavasti ja hyvän maksukyvyn omaavana, pankit ovat välittömästi kiinnostuneita ja valmiita aloittamaan lainaneuvottelut. Tehokkaampaa voi kuitenkin olla, kun varaa suoraan ajan lainaneuvotteluihin pankkien konttoreihin jolloin tunnistautuminen ja tarvittavien dokumenttien esittäminen on helppoa.

Tutkimus myös todistaa sen, että hyvän maksukyvyn omaavasta ensiasunnonostajasta ollaan kiinnostuneita, eikä lainanhakijasta haluta helpolla luopua. Kaikki pankit varmistivat ensimmäisen yhteydenoton aikana, että lainanhakija pystyy saamaan vakuuden koko lainasummalle. Jokainen pankki ilmoitti, ettei lainansaannille annettujen tietojen pohjalta ole esteitä.

Tulosten mukaan alustavan tarjouksen saaminenkin on vaikeaa, eivätkä pankit mielellään kerro lainaan liittyviä korkomarginaaleja tai palvelumaksuja. Edes materiaalin saaminen sähköpostin välityksellä osoittautui vaikeaksi, eikä mikään pankki suostunut lähettämään tietoja asuntoluotosta. Pankit tukeutuivat vahvasti pankkisalaisuuteen ja lainatarjousta ei suostuttu antamaan pelkän verkkohakemuksen perusteella.

Liikepankkien ja Osuuspankkien sähköisen lainanhakuprosessin välille löytyi eroja. Sähköinen lainahakemus oli liikepankeilla pelkistetympi ja nopeasti tehtä-

vissä. Osuuspankit halusivat tietoja hakijasta enemmän ja niitä myös käytettiin yhteydenoton aikana. Osuuspankeista hakijaan oli yhteydessä paikallisen pankin lainaneuvottelija, kun taas liikepankeista yhteydenoton teki ajanvaraaja. Tutkimuksen mukaan Osuuspankit eivät ole valmiita verkko- tai puhelinneuvotteluihin lainanhakijan kanssa, jolla ei ole asiakkuutta kyseessä olevaan pankkiin. Liikepankeilla puhelinneuvottelut onnistuvat pyynnöstä ja heillä on siihen erikoistunut henkilökunta.

Kun tutkimuksen lähdeolettamuksena oli, että sähköisessä lainanhaussa on eroja liike- ja Osuuspankkien välille, piti se paikkansa. Osuuspankit toimivat edelleen paikallisesti ja ovat kiinnostuneempia asiakkaasta henkilökohtaisesti. Tutkijan oletuksen vastaisesti asuntolainaa ei voi saada pelkästään Internetin lainahakemuksen täyttämällä ja puhelinneuvottelut käymällä. Pankit ovat tarkkoja, eivätkä paljasta marginaalejaan kovin helposti. Tutkijalle pettymykseksi osoittautui, se kuinka vähän sähköisten lainahakemusten täyttäminen todellisuudessa nopeuttaa lainanhakua. Yllätyksenä tuli myös se, kuinka vaikeaa alustavan lainatarjouksen saaminen sähköisesti on.

Tutkimuksessa kartoitettiin kuinka pankkien sähköinen lainanhaku toimii ja onko siinä eroavaisuuksia liike- ja osuuspankkien välillä. Lisäksi saatiin tietoa siitä, miten lainaneuvottelut etenevät ja miten pankit palvelevat lainanhakijaa, joka ei pysty tulemaan paikanpäälle pankkiin. Tutkimus myös vahvistaa sen, että suomalaisiin pankkeihin voi luottaa, eivätkä ne luotota asiakkaita kevyin perustein. Jos tulevaisuudessa löytyy keino jolla jokainen kansalainen on varmasti tunnistettavissa Internetin välityksellä, on mahdollista tutkia muuttavatko pankit sähköistä lainanhakua jotenkin.

Mahdollisia jatkotutkimus-aiheita tutkimuksen perusteella voisivat olla: saako pienempää kulutusluottoa hankittua käyttämällä pelkästään sähköistä hakemusta tai erikoistuvatko pienet paikallispankit tulevaisuudessa palvelemaan ainoastaan henkilöasiakkaita vai häviävätkö ne kartalta.

## LÄHTEET

- Alhonsuo, S; Nisén, A & Pellikka, T. 2009. Finanssitoiminnan käsikirja. Helsinki: Hakapaino Oy
- Anderson, N. 2000. Nicholas Andersonin Rahakirja. Helsinki: Edita
- Asuntolainalaskuri 2010. Marginaali eli pankin oma kate. Viitattu 21.5.2014.  
[http://www.asuntolainalaskuri.com/asuntolainan\\_marginaali.php](http://www.asuntolainalaskuri.com/asuntolainan_marginaali.php)
- Danske Bank Suomi. 2014. Asuntolainahakemus. Viitattu 5.5.2014.  
<https://www.danskebank.fi/fi-fi/Henkilöasiakkaat/lainat/lainahakemus/Pages/lainahakemus.aspx>
- Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi
- Hultkrantz, J & Masalin, B. P. 2007. Elämäsi rahat. Joka kodin talousopas. Suom. Haziantoniu, T; Kokko, J & Pietilä, P. 2., uudistettu painos. Vaajakoski: Gummerus
- Kontkanen, E. 2011. Pankkitoiminnan käsikirja. 3., uudistettu painos. Jyväskylä: Bookwell Oy
- Kuluttajansuojalaki 7. Luku. Viitattu 7.3.2014.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1978/19780038#L7P17>
- Makkonen, A. 2012. Vastuullinen luotonanto. Jyväskylä: Bookwell Oy
- Niemi, M-L. 2013. Asuntoluotto. Osapuolten oikeusasema ja sopimuksen riskit. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy
- Nordea Pankki Suomi. 2014. Asuntolainahakemus. Viitattu 5.5.2014.  
[http://www.nordea.fi/Henkil%C3%B6asiakkaat/Lainat/Asumisen+rahoitus/Asuntolainahakemus/1447412.html?InkID=contact-box\\_hae-lainaa-tai-pyyda-lainalupaus\\_04-03-2013](http://www.nordea.fi/Henkil%C3%B6asiakkaat/Lainat/Asumisen+rahoitus/Asuntolainahakemus/1447412.html?InkID=contact-box_hae-lainaa-tai-pyyda-lainalupaus_04-03-2013)
- OP-Pohjola Pankki. 2014. Viitattu 5.5.2014. <https://www.op.fi/op/henkilöasiakkaat/lainat/hae-lainaa?id=22005&srcpl=3>
- Pohjola pankki Oyj via Thomson Reuters ONE. Lehdistötiedote. Viitattu 6.3.2014.  
<http://www.kauppalehti.fi.ezproxy.turkuamk.fi/5/i/yritykset/lehdisto/thomsonreutersone/tiedote.jsp?direct=true&selected=kaikki&oid=20130301/13630861328660>
- POP-Pankki. Asuntolainahakemus. Viitattu 5.5.2014.  
<https://www.poppankki.fi/asuntolainahakemus?b=4713-30>
- Suomen Pankki 2014. Asuntolainojen korkomarginaalin kasvu pysähtynyt syksyn aikana. Viitattu 21.5.2014.  
[http://www.suomenpankki.fi/fi/tilastot/tase\\_ja\\_korko/Pages/index\\_2014\\_01\\_07.aspx?hl=korkomarginaali](http://www.suomenpankki.fi/fi/tilastot/tase_ja_korko/Pages/index_2014_01_07.aspx?hl=korkomarginaali)
- Säästöpankki. 2014. Asuntolainahakemus. Viitattu 5.5.2014.  
<https://www.saastopankki.fi/lieonsp/asuntolainahakemus>
- Tuhkanen, J. P. 2006. Korkokäsikirja lainanottajalle ja sijoittajalle. Helsinki: Edita
- Verohallinto. Veroprosenttilaskuri 2014. Viitattu 5.5.2014.  
<http://prosentti.vero.fi/VPL2014/Sivut/Henkilötiedot.aspx>
- Vuokola, J. 2014. Lainakatto hillitsee hintakuplia. Kauppalehti 21.1.2014.