

Opinnäytetyö (AMK)  
Myyntityön koulutusohjelma  
Rahoitus- ja vakuutuspalvelut  
2015

Laura Merinen

# ASUNTOSÄÄSTÖTUOTTEIDEN TARJOAMINEN NUORILLE VERKOSSA



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU  
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Myyntityön koulutusohjelma | Rahoitus- ja vakuutuspalvelut

Toukokuu 2015 | Sivumäärä: 43

Ohjaaja Tarja Heikkilä

Laura Merinen

# ASUNTOSÄÄSTÖTUOTTEIDEN TARJOAMINEN NUORILLE VERKOSSA

Viime vuosina pankkien lainanantoehdot ovat kiristyneet huomattavasti, eivätkä pankit lähtökohtaisesti myönnä asuntolainaa ilman riittävää omarahoitusosuutta. Asuntolainoihin on valmisteilla lainakatto, jonka seurauksena ensiasunnon ostajille tulisi pakolliseksi 5 prosentin omarahoitusosuus. Säästäminen on ensiarvoisen tärkeää etenkin nuorille ensiasunnon ostajille omarahoitusosuuden kerryttämiseksi. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, kuinka toimeksiantajapankki voi parhaiten tarjota asuntosäästötuotteita nuorille verkkosivujensa välityksellä.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsiteltiin erilaisia tapoja säästää ja miten ASP-järjestelmä tukee ensiasunnon ostamista. Lisäksi esiteltiin säästötuotteiden myymisen malli ja omarahoitusosuuden merkitys asuntolainoituksessa. Työn empiirisessä osassa tehtiin kvalitatiivinen tapaustutkimus myyntikaavan toteutumisesta suomalaisten ja ruotsalaisten pankkien verkkosivuilla. Tutkimuksessa selvitettiin toimeksiantajan lähtötilanne sekä se kuinka myyntikaavan voi parhaiten toteuttaa pankin verkkosivuilla.

Tutkimuksessa selvisi, että asuntosäästötuotteiden myyntiin on panostettu eri pankkien verkkosivuilla vaihtelevasti. Toimeksiantajan kohdalla myyntikaavan toteuttamisessa oli useita parannusmahdollisuuksia. Tutkimuksessa selvinneiden tietojen pohjalta luotiin toimeksiantajalle kehitysehdotus asuntosäästötuotteiden tarjoamiseksi nuorille parhaiten.

ASIASANAT:

Asuntolainat, asuntosäästäminen, myynti, tarjonta

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Professional Sales | Financing and insurance services

May 2015 | Total number of pages: 43

Instructor Tarja Heikkilä

Laura Merinen

# PROVIDING HOME SAVINGS PRODUCTS ONLINE FOR YOUNG PEOPLE

During the past few years the lending conditions of banks have tightened remarkably, and in principle, the banks do not grant housing loans without sufficient self-financing. There is in preparation a loan ceiling considering housing loans, which would lead to 5 percent self-financing share mandatory for first-time home buyers. Saving is of primary importance especially for young first-time home buyers in order to gather the self-financing share. The aim of this thesis is to find out how the client bank can best offer home savings products for the young via their website.

The theory section of the thesis covers different ways to save and how the home savings bonus system supports the first-time home buying. It also presents the model for selling home savings products and the importance of the self-financing in housing lending. In the case section of the thesis, a qualitative case study was made of the implementation of the sales formula on the websites of the Finnish and Swedish banks. In the study, the starting point of the client bank and the best way to put the sales formula into practise on the website of a bank were found out.

The study revealed that devoting to the sales of the home savings products varied on different banks' websites. In the case of the client there were several possibilities to improve in implementing the sales formula. Based on the information revealed from the study, a developmental proposal was made for the client to best offer home savings products for the young.

## KEYWORDS:

Housing loans, home savings, sales, supply

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>5</b>
<b>2 SÄÄSTÄMINEN</b>	<b>7</b>
2.1 ASP-tili	8
2.2 Muut säästämismuodot	9
2.3 Säästötuotteiden myymisen malli	13
<b>3 ENSIASUNNON OSTAMISEN RAHOITUS</b>	<b>15</b>
3.1 Omarahoitusosuuden merkitys	15
3.2 Asuntolaina	17
3.3 ASP-korkotukilaina	19
<b>4 ASUNTOSÄÄSTÖTUOTTEIDEN TARJOAMINEN NUORILLE VERKOSSA</b>	<b>21</b>
4.1 AIDAS -kaavan toteutuminen pankkien verkkosivuilla	21
4.2 Lähtötilanne	23
4.3 Suomalaiset pankit	25
4.4 Ruotsalaiset pankit	30
4.5 Kehitysehdotus	35
<b>5 JOHTOPÄÄTÖKSET</b>	<b>40</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>42</b>
 <b>KUVAT</b>	
 Kuva 1. Aidas -malli	 14
 <b>TAULUKOT</b>	
 Taulukko 1. Nykyiset säästö- ja sijoituskohteet.	 12
Taulukko 2. AIDAS -kaavan toteutuminen suomalaisten pankkien tarjonnassa.	29
Taulukko 3. AIDAS -kaavan toteutuminen ruotsalaisten pankkien tarjonnassa.	34

# 1 JOHDANTO

Pankkien ehdot lainanantamiseen ovat kiristyneet huomattavasti viime vuosien aikana. Finanssivalvonnan suosituksen mukaan pankit eivät lähtökohtaisesti anna asuntolainaa ellei lainanottajalla ole omaa rahaa vähintään 10 % asunnon arvosta (Finanssivalvonta 2010). Tämän takia etenkin ensiasunnon ostaminen voi vaikeutua, jos siihen ei ole varautunut säästöillä. Säästäminen onkin ensiarvoisen tärkeää varsinkin nuorille, jotka ovat vasta siirtymässä opiskeluista työelämään.

Valtionvarainministeriö on valmistelemassa asuntolainoihin lainakattoa, joka lakiehdotuksen mukaan tulee voimaan kesällä 2016. Lakiehdotuksen myötä pankki voi antaa hakijalle asuntolainaa enintään 90 % lainaa varten annettavien vakuuksien käyvästä arvosta. Tämä tarkoittaa sitä, että lainakaton toteutuessa asunnon ostajalla tulee olla vähintään 10 % omaa rahaa tai sitä vastaava määrä muita vakuuksia ostettavan asunnon lisäksi. Ensiasunnon hankinnassa lainakatto olisi lakiehdotuksen mukaan 95 %, eli silloin vaaditaan 5 % omarahoitusosuus. (Valtionvarainministeriö 2014.)

Ensiasunnon ostamista harkitsevat ovat usein nuoria, joilla työtulot eivät ole vielä kovin suuret, eikä lainalle ole käytettävissä muita vakuuksia kuin ostettava asunto tai esimerkiksi vanhempien henkilötakaus. Lainakaton myötä henkilötakaus ei kuitenkaan riitä, vaan muu reaalivakuus on pakollinen. Viiden prosentin omarahoitusosuus tarkoittaa esimerkiksi 180 000 euron arvoisen asunnon kohdalla 9 000 euroa, mikä on melko suuri summa nuorelle juuri työelämään siirtyneelle asunnonostajalle. Tämän takia nuorten olisi erittäin tärkeää aloittaa asuntosäästäminen ajoissa, ja pankkien pitäisi osata tarjota heille oikeita tuotteita siihen.

Tämä opinnäytetyö toteutetaan toimeksiantona Pankki X:lle, jolla on toimintaa sekä Suomessa että Ruotsissa. Opinnäytetyön päätavoitteena on selvittää kuinka toimeksiantajapankki voi tarjota nuorille asuntosäästötuotteita parhaiten verkkosivujensa välityksellä. Tavoite saavutetaan tutkimalla pankkien tarjontaa

asuntosäästötuotteista, ja vertaamalla sitä myynnin perusteoriaan. Tutkimuksessa keskitytään vain pankkien omilla verkkosivuilla olevaan tarjontaan, ja tutkimuksen ulkopuolelle on rajattu pankkien muut verkossa käyttämät myyntikanavat. Tutkimuksessa selvinneiden tietojen pohjalta voidaan kehittää pankille toimiva keino informoida nuoria asuntosäästämisen eri mahdollisuuksista ja asuntolainan saamisen edellytyksistä, sekä tarjota nuorille sopivia asuntosäästötuotteita.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käydään läpi erilaisia tapoja, joilla ensiasuntoa varten voi säästää. Tarkemmin käydään läpi asuntosäästöpalkkiojärjestelmän (myöhemmin lyhennetty ASP) mukaan säästäminen, mikä on tarkoitettu erityisesti ensiasunnon ostajille. Lisäksi teoriaosuudessa selostetaan lyhyesti myynnin perusteoria, johon tutkimuksen löydöksiä verrataan, ja kerrotaan ASP-lainan erityispiirteistä ja suositusten mukaisesta omarahoitusosuudesta. Opinnäytteen ulkopuolelle on rajattu asuntolainaneuvottelu ja asunnon ostamista koskevat käytännön asiat.

## 2 SÄÄSTÄMINEN

Finanssialan Keskusliiton keväällä 2014 julkaiseman tutkimusraportin mukaan suurin osa suomalaisista säästää. Jopa 61 prosentilla suomalaisista oli säästöjä tai sijoituksia jossakin kohteessa keväällä 2014. Suomalaiset ovat raportin mukaan alkaneet suosimaan säästöjensä hajauttamista, eli säästävät useaan eri kohteeseen samaan aikaan. Hajauttamisen suosiminen on hyvä asia, koska hajauttaminen vähentää riskejä.

Säästäminen tuo elämään varmuutta ja antaa mahdollisuuksia rahantarpeen tullessa. Monelle ihmiselle säästäminen tarkoittaaakin oman varallisuuden turvaamista. (Härkönen 2013, 56-27.) Tulevaisuudessa säästöjä tullaan varmasti tarvitsemaan enemmän myös ensiasunnon ostamiseen. Säästöt tekevät lainatarpeesta pienemmän ja helpottavat asuntolainan saamista pankista. Ja vaikkei tiukkaa lainakattoa tulisikaan, on asuntosäästäminen aina hyväksi. Ennen asuntolainoituksessa ei otettu huomioon takauksia, vaan etukäteissäästäminen oli asuntolainan saamisen edellytyksenä lähes poikkeuksetta. Tämä etukäteissäästämisen tärkeys korostuu jälleen nykyisessä taloustilanteessa, kun pankkien lainoitusehdot ovat kiristyneet. (Nordea 2012.)

Tässä opinnäytetyön ensimmäisessä teorialuvussa käydään läpi erilaisia säästämismuotoja, joilla ensiasunnon hankkimiseen tarvittavaa omarahoitusosuutta voidaan kerryttää. Tarkemmin esitellään ASP-tili, joka on tarkoitettu nimenomaan ensiasunnon ostajille. Muissa säästämismuodoissa käydään läpi yleisimpiä tapoja, joilla suomalaiset säästävät. Luvussa esitellään pääpiirteittäin säästämistuotteiden vaihtoehtoja käyttötilistä osakesijoittamiseen. Sijoitusasuntoihin tai -vakuutuksiin säästämistä ei käydä läpi, koska ne eivät ole nuorten keskuudessa kovinkaan yleisiä säästämisen muotoja. Luvun lopussa käydään läpi malli myyntikaavasta, jota pankkien on hyvä hyödyntää säästämistuotteidensa myymisessä.

## 2.1 ASP-tili

Asuntosäästöpalkkiotili eli ASP-tili on tarkoitettu 18 – 39 -vuotiaalle ensiasuntoa varten säästämiseen (Ymparisto 2015). ASP-järjestelmä tukee nuoria ensiasunnon hankinnassa tarjoamalla säästöpalkkion ja korkotuen. Pankki maksaa ASP-tilille 1 prosentin korkoa koko säästöajalta sekä 2 – 4 prosentin lisäkoron, kun säästötavoite on saavutettu ja asuntokauppa tehty. ASP-tilillä olevat talletukset ovat verovapaita, eikä pankin maksamista koroista näin ollen suoriteta lähdeveroa. (Finanssivalvonta 2014.)

ASP-tilille on säästettävä vähintään 10 prosenttia ostettavan asunnon hinnasta tai omakotirakentajan tapauksessa 10 prosenttia omakotitalon kustannusarvios-  
ta (Valtiokonttori 2014). Talletuksia ASP-tilille on tehtävä vähintään kahdeksana vuosineljänneksenä, eli toisin sanoen tilille on säästettävä vähintään kahden vuoden ajan. Talletuksia ei ole välttämätöntä tehdä peräkkäisinä vuosineljänneksinä, mutta yhteensä vähintään kahdeksan vuosineljänneksen talletusmäärän on oltava 150 – 3000 euroa. Talletukselle suoritettava korko ja lisäkorko lasketaan asuntolainaa hakiessa myös tilin 10 prosentin säästöosuuteen. (Ymparisto 2015.)

ASP-tilin sopimusta säästötavoitteesta on mahdollista muuttaa tai tilin voi siirtää tarvittaessa toiseen pankkiin kesken säästöajan. ASP-lainan voi siis ottaa myös toisesta pankista kuin mihin säästötalletukset on tehty. ASP-tilille säästetyt varat voi nostaa vasta, kun sopimuksen ehdot on täytetty, eli säästötavoite saavutettu, ja asuntokauppa tehty tai omakotitalon rakentaminen aloitettu. (Valtiokonttori 2014.)

Asunto voidaan hankkia, kun ASP-tilille on talletettu vähintään puolet eli neljä sopimuksen ehdot täyttävistä eristä. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että kun vähintään neljänä vuosineljänneksenä ASP-tilille on talletettu varoja, voidaan tehdä asuntokauppa tai aloittaa omakotitalon rakentaminen väliaikaisrahoituksella. Väliaikaisrahoitus on pankin kanssa erikseen sovittava väliaikainen asuntolaina. Asunnon hankkimisen jälkeen säästämistä ASP-tilille jatketaan, kunnes säästötavoite on saavutettu eli vähintään sopimuksen mukaiset kahdeksan erää



on talletettu. Säästötavoitteen täytyttyä väliaikaisrahoitus muutetaan ASP-rahoitukseksi pankin kanssa sovitulla aikataululla. (Valtiokonttori 2014.) Jos tilinomistaja nostaa ASP-tilin varoja tai hankkii asunnon ennen kuin puoliakaan eristä on talletettu, ASP-sopimus purkautuu, eikä tallettajalla ole oikeutta sen ehtojen mukaiseen lainaan (Finanssivalvonta 2014).

## 2.2 Muut säästämismuodot

Perinteisin säästämismuoto Suomessa on pankkitalletukset. Pankkitalletukset käsittävät säästämisen pankin tarjoamille käyttö-, säästö-, sijoitus- tai muille tileille. Talletukset ovat Talletussuojarahaston piirissä, eli säästöt ovat turvattuja 100 000 euroon saakka. Säästöjen turvaaminen tarkoittaa käytännössä sitä, että Talletussuojarahasto korvaa asiakkaalle varat 100 000 euroon saakka pankin maksukyvyttömyystilanteessa. Tämän takia pankkitalletuksia kutsutaankin riskittömiksi säästämisen tuotteiksi. (Alhonsuo ym. 2012, 299-300).

Finanssialan Keskusliiton tutkimusraportti osoittaa, että suomalaiset luottavat eniten juuri näihin turvattuihin säästämisen muotoihin. Raportin mukaan säästö- ja sijoitustilille tallettaminen on suosituin säästömuoto suomalaisten keskuudessa. Toiseksi suosituinta on säästää tavalliselle käyttötilille. Tilisäästäminen on tutkimuksen mukaan suosittua kaikkien ikäryhmien keskuudessa. (Finanssialan Keskusliitto 2014.)

Käyttötili on pääasiallisesti tarkoitettu päivittäisten raha-asioiden hoitoon, ja sille maksettava korko on tällä hetkellä yleisesti todella alhainen (Finanssivalvonta 2014). Käyttötilin ominaisuuksiin kuuluu, että sillä ei ole nostorajoituksia tai vaatimusta minimitalletuksesta (Handelsbanken 2015). Käyttötili onkin erittäin helppo vaihtoehto säästämiseen. Sen huonoihin puoliin voi lukea sen, että käyttötiliä käytetään maksujen hoitamiseen, jolloin säästöt voivat huveta huomaamatta. Sen takia käyttötiliä parempi vaihtoehto säästämiseen onkin säästö- tai sijoitus-tili.

Säästö- tai sijoitus-tili voi olla muodoltaan jatkuva tai määräaikainen. Jatkuvalle säästötilille voi säästää esimerkiksi kuukausittain, kun taas määräaikaistilille

varat talletetaan sitä avattaessa ja ne on sidottu sinne eräpäivään saakka. Jatkuvallakin säästötilillä on usein nostorajoitus joko rahamääräisenä tai ajanjakson sisällä sallittujen nostojen lukumääränä. Säästö- ja sijoitustilin korko on pääsääntöisesti korkeampi kuin tavallisen käyttötilin, ja se monesti myös nousee säästöjen määrän kasvaessa. (Finanssivalvonta 2014). Säästö- ja sijoitustilit ovat käyttötilin ohella helppoja ja riskittömiä säästämismuotoja, mutta käyttötiliä parempia niiden korkeamman koron ja nostojen rajoitusominaisuuden johdosta. Näin säästöille saa tilillä hieman tuottoa, eikä niitä tule käytettyä niin helposti.

Pankkitalletusten jälkeen suosituin säästämisen muoto on rahastosäästäminen, jonka suosio suomalaisten keskuudessa on kasvanut viime vuosien aikana (Finanssialan Keskusliitto 2014). Sijoitusrahastoon säästämisen etu on helppous, sillä rahastoyhtiöt hoitavat sijoitusrahastojen varoja tallettajien puolesta (Kontkanen 2011, 125). Sijoitusrahaston omistavat siihen rahojansa sijoittaneet ihmiset omistusosuksiensa määrän suhteessa. Rahastoyhtiöt keräävät sijoittajien varat yhteen ja sijoittavat ne useisiin eri sijoituskohteisiin rahaston sääntöjen mukaisesti. Nämä kaikki sijoituskohteet muodostavat yhdessä sijoitusrahaston. (Alhonsuo ym. 2012, 305.)

Rahastosäästämisellä on pankkitalletuksia suuremmat tuottomahdollisuudet, mutta sen riskit ovat kuitenkin pienemmät kuin osakesijoittamisessa. Rahastosalkku on nimittäin sijoitusrahastolain mukaan hajautettava useisiin sijoituskohteisiin. Rahastosäästäminen ei myöskään vaadi suuria kertatalletuksia, vaan säästäminen on mahdollista pienissäkin erissä. Rahasto-osuudet on myös vaivatonta myydä, jolloin säästettyihin rahoihin pääsee tarvittaessa nopeastikin käsiksi. (Kontkanen 2011, 126.)

Rahastot voidaan luokitella osake-, korko- ja yhdistelmärahastoiksi. Osakerahastot sijoittavat nimensä mukaisesti osakkeisiin. Osakerahastojen osakkeet voivat olla eri maantieteellisiltä alueilta. Korkorahastot sijoittavat varansa korkoa tuottaviin rahoitusvälineisiin, ja ne voidaan luokitella lyhyen, keskipitkän tai pitkän koron rahastoihin. Yhdistelmärahastot sijoittavat sekä korkoa tuottaviin rahoitusvälineisiin että osakkeisiin. Yhdistelmärahastojen painotukset osakkeiden

ja korkotuotteiden välillä voivat olla erilaisia, jolloin niiden riskit ja tuotto-odotukset eroavat myös toisistaan. (Alhonsuo ym. 2012, 305.)

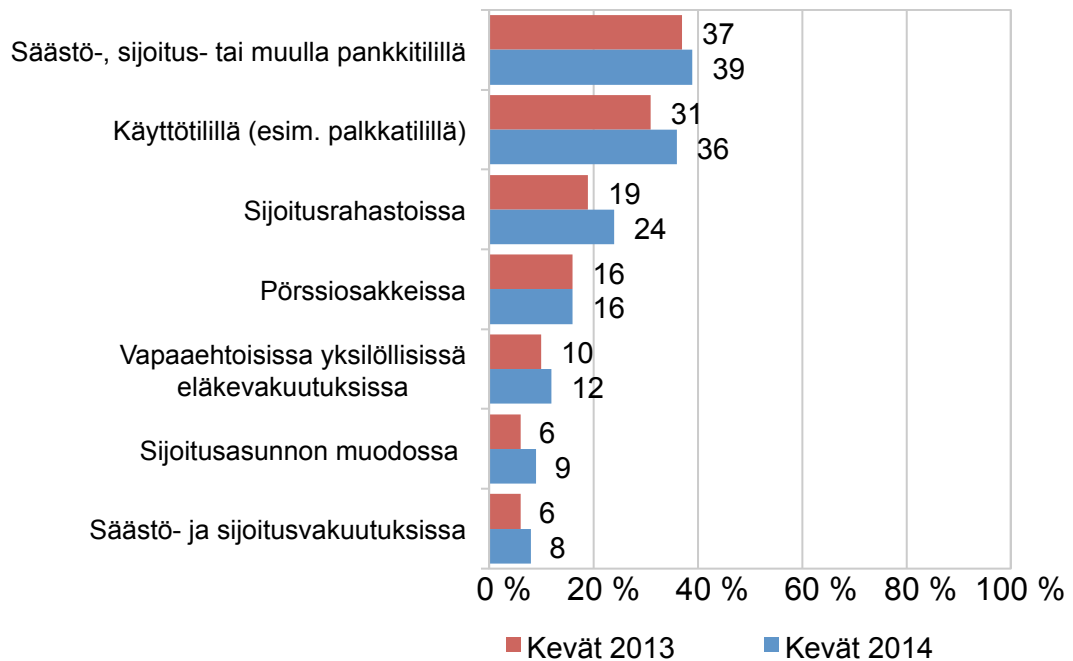
Osakkeet ovat yhtiöiden omistusosuuksia eli yhtiöiden liikkeeseen laskemia arvopapereita. Osakkeenomistaja vastaa siitä omasta pääomastaan, jonka hän on sijoittanut yhtiöön. Osakkeenomistaja ei siis ole vastuussa yhtiön velvoitteista. Osake eli osuus yhtiön pääomasta oikeuttaa osakkeenomistajan kuitenkin saamaan yhtiön jakamaa osinkoa ja etuoikeuden yhtiön uusien osakkeiden merkintään osakeannissa. (Alhonsuo ym. 2012, 303.) Osakkeen arvo perustuu kulloinkin markkinoilla vallitsevaan näkemykseen siitä, mikä on osakkeen liikkeelle laskeneen yhtiön arvo, eli se vaihtelee eri markkinatilanteiden mukaan (Kontkanen 2011, 124).

Osakesijoitukseen liittyy monia riskejä, kuten osakeriski, yritysrisi ja likviditeettiriski. Osakeriski tarkoittaa riskiä, joka liittyy osakkeen hinnan vaihteluun. Osakkeiden hintojen vaihteluun vaikuttaa markkinoiden yleisen kehityksen lisäksi tiedot liikkeeseenlaskijan menestykseen vaikuttavista asioista. Yritysrisi on yhtiön menestykseen liittyvä riski. Toisin sanoen yhtiön menestyminen markkinoilla vaikuttaa osakkeen arvoon. Likviditeettiriski liittyy kaupankäynnin laajuuteen eli siihen, kuinka helppoa tai vaikeaa osakkeiden myyminen voi olla. Likvidi osake on helppo myydä ja muuttaa rahaksi. Jos osake noteerataan muussa valuutassa kuin eurossa liittyy siihen yllä mainittujen riskien lisäksi myös valuutariski. Valuutariski syntyy valuuttakurssien vaihteluista. (Kontkanen 2011, 124.)

Suomalaisten kiinnostus osakesäästämistä kohtaan oli Finanssialan Keskusliiton kevään 2014 tutkimusraportin mukaan hieman laskenut edelliseen vuoteen verrattuna. Osakesäästäminen ei muutenkaan ole suosituinta nuorten keskuudessa, sillä se yleistyy selvästi vasta 25 ikävuoden jälkeen. Eniten osakesäästäjiä on 60 – 69 -vuotiaiden keskuudessa. (Finanssialan Keskusliitto 2014.) Suurta tuottoa hakevia ihmisiä osakesäästäminen houkuttaa, koska onnistuessaan se tarjoaa paremman tuoton kuin muut säästämismuodot. Osakesäästämisessä on kuitenkin myös suuremmat riskit, ja se onkin viisainta tehdä pitkällä täh-

täimellä, koska osakekurssien nousut ja laskut tasoittavat toisiaan. Halutessaan osakkeet saa kuitenkin muutettua rahaksi nopeasti. (Lounasmeri 2013, 5.)

Taulukko 1. Nykyiset säästö- ja sijoituskohteet (Finanssialan Keskusliitto 2014).



Ihmisillä on tietyt kriteerit, joiden mukaan he valitsevat säästö- ja sijoitusmuotonsa. Valinnassa tärkein kriteeri on Finanssialan Keskusliiton tutkimusraportin mukaan turvallisuus. Toiseksi tärkeintä säästö- ja sijoitusmuodon valinnassa on kohteen riskittömyys, jonka jälkeen eniten vaikuttaa vaivattomuus. (Finanssialan Keskusliitto 2014.) Tutkimuksen mukaiset valintakriteerit näkyvät suoraan taulukon 1 esittämässä säästömuotojen suosituimmuudessa molempien vuosien kohdalla. Taulukon 1 suosituimpina olevat tilitalletukset ovat turvallisimpia ja riskittömimpiä tutkimukseen mukaan otetuista säästömuodoista, sijoitusrahastojen ja pörssiosakkeiden sisältäessä enemmän riskiä. Säästämistä eläkevakuutuksiin, sijoitusasuntoihin tai säästö- ja sijoitusvakuutuksiin ei tässä tutkimuksessa tarkastella, koska ne eivät ole niin yleisiä säästömuotoja.

### 2.3 Säästötuotteiden myymisen malli

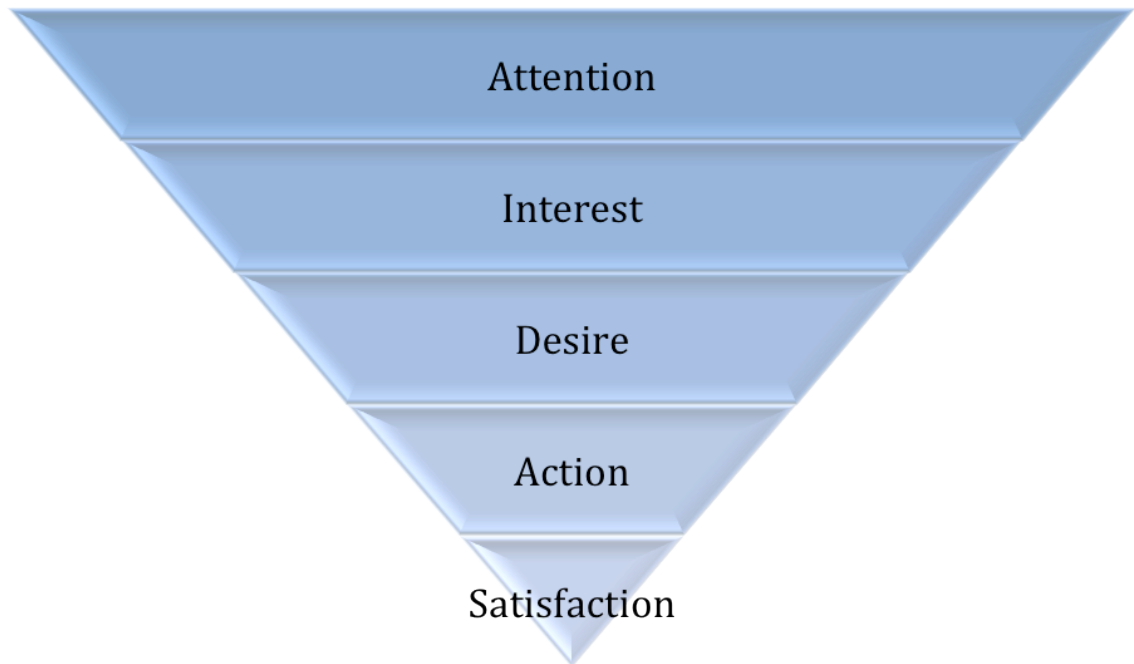
Pankeissa markkinointitoimien tavoitteena on herättää asiakkaiden kiinnostus ja sitä kautta edistää rahoituspalveluiden- ja tuotteiden myyntiä. Markkinointikanavan ominaisuudet määrittelevät pitkälti mahdollisen esitettävän tiedon määrää ja laatua. Tarjoamalla tuotteita internetissä voidaan saavuttaa suuren yleisön huomio ja samalla tarjota tietoa henkilökohtaisen viestinnän avulla. Pankkien tulee verkkosivuillaan esittää selkeät tiedot ja riskivaroitukset tarjoamistaan palveluista ja tuotteista. Asiakkaan pitäisi niiden perusteella pystyä päättämään, minkä tyyppinen rahoituspalvelu tai -tuote on kyseessä, ja mitkä ovat sen keskeiset ominaisuudet. (Alhonsuo ym. 2012, 146.)

Finanssipalvelut koetaan usein monimutkaisiksi, ja ennen niiden ostamista on otettava selvää monista asioista. Asiakkaan on esimerkiksi päätettävä, mitä kanavaa hän käyttää etsiessään itselleen sopivaa tuotetta ja tietoa siitä. (Alhonsuo ym. 2012, 58.) Nuoret viettävät paljon aikaa internetissä, josta he luonnollisesti myös etsivät tietoa ja hankkivat erilaisia tuotteita ja palveluita. Nuoret kohderyhmänä tavoittaa siis tehokkaasti verkossa. (Raijas & Uusitalo, 2012, 9.)

Kohderyhmän ja myyntikanavan valinnan jälkeen onnistuneessa myynnissä on hyvä käyttää jotakin ohjenuoraa. Näitä ohjenuoria eli erilaisia vaikuttamisen malleja myynnissä on paljon. Yksi tunnetuimmista on AIDA -kaava. Kaavan kirjaimet tulevat englannin kielen sanoista attention eli huomio, interest eli kiinnostus, desire eli halu ja action eli toiminta. AIDA -kaava toimii ohjenuorana sille, että myyntityössä asiakas on ensin saatava huomaamaan tuote tai palvelu. Sen jälkeen on herätettävä asiakkaan kiinnostus sitä kohtaan, jonka jälkeen asiakkaalle voi syntyä halu sen ostamiseen. Viimeisenä asiakas on saatava toimimaan eli ostamaan tuote tai palvelu. (Vuorio 2008, 14.)

AIDA -kaavasta johdettu AIDAS -kaava täydentää myyntimallia satisfaction eli tyydytys kohdalla. Myyntiprosessissa tämä viimeinen kohta on tärkeä lisäys, koska tyytyväiset asiakkaat ovat usein myös uskollisia asiakkaita. Asiakastyytyväisyys parantaa asiakassuhteita ja asiakasuskollisuutta. AIDAS -kaava kuvaa

myyntiprosessia asiakkaan näkökulmasta. Myyjän tehtävä on varmistaa, kaikki nämä kohdat toimivat myynnin saavuttamiseksi. (Vuorio 2008, 14.)



Kuva 1. Aidas -malli (DeClustered Marketing, 2014).

Verkossa AIDAS –kaavaa käytettäessä tärkeintä on keskittyä siihen, mitkä syy- ja seuraussuhteet johtavat sen eri osa-alueiden onnistumiseen. Verkossa potentiaaliset asiakkaat ovat useimmiten tiedonhakijoita eivätkä vielä ostajia. Tiedonhakijat tutkivat ja vertailevat eri palveluntarjoajien verkkosivujen sisältöjä. Heidän saaminen ostovaiheeseen vaatii sen selvittämistä, kuinka he toimivat ennen siirtymistään kaavan askeleelta toiselle. AIDAS –kaavan ensimmäinen vaihe attention eli huomio, saavutetaan verkossa löydettävyyden avulla. Yrityksen on siis varmistettava, että tuotteet on helppo löytää sen verkkosivuilta. Löytymisen jälkeen on saatava asiakkaan kiinnostus heräämään. Kiinnostuksen herättäminen verkossa onnistuu erottamalla joukosta. Halu ostamiseen taas saadaan syntymään tuotteen kiinnostavilla yksityiskohdilla, jotka on perusteltu kertomalla miten tuote parantaa asiakkaan arkea. Ostamisen jälkeinen sitoutuminen saadaan aikaan tuotteen vakuuttavalla sisällöllä. (Keronen & Tanni 2013, 69 72, 83 ja 94 – 95.)

### 3 ENSIASUNNON OSTAMISEN RAHOITUS

Ensiasunnon ostamista tuetaan Suomessa erilaisten lainsäädännön ratkaisujen avulla. Ensiasunnon ostajalla on esimerkiksi mahdollisuus hyödyntää ASP-järjestelmää, jonka lainaosuudesta kerrotaan tämän luvun lopussa tarkemmin. Ensiasunnon ostajat ovat myös vapautettuja varainsiirtoveron maksamisesta. Omistusasunnon hankintaa tuetaan yleisesti myös asuntolainan korkojen vero-vähennysoikeudella ja mahdollisuudella lainan valtioneuvoston takaukseen. (Makkonen 2012, 32.) Ensiasuntoa varten lainaa hakevia koskevat kuitenkin samat luottokelpoisuuden arviointiin liittyvät seikat kuin muitakin lainanhakijoita.

Lainanhakijan luottokelpoisuuden arviointi liittyy vastuulliseen asuntorahoitukseen. Finanssivalvonta on laatinut kehotuksia ja kannanottoja siitä, miten pankkien on huolehdittava lainanottajien taloudellisesta turvallisuudesta luotonantossaan. Nämä kehotukset ja kannanotot on tehty nimenomaan asiakkaansuojan näkökulmasta. Finanssivalvonnan kannanoton mukaan asuntoluoton hakijalle on tehtävä aina maksuvaralaskelma. Maksuvaralaskelmassa on otettava huomioon mahdollinen lainan koron nousu laina-aikana ja se, kuinka tämä nousu vaikuttaa luoton takaisinmaksuun. Korkotason huomioiminen on erityisen tärkeää matalan korkotason aikana, koska tasaerälyhenteisissä asuntolainoissa koron nousu voi pidentää laina-aikaa merkittävästi. (Makkonen 2012, 129.)

Oleellisena osana asuntorahoituksen vastuullista luotonantotapaa on nykyään myös pankkien asuntolainan myöntämiseksi edellyttämä omarahoitusosuus, josta kerrotaan tarkemmin seuraavassa alaluvussa. Omarahoitusosuuden merkityksen ja ASP-lainan erityispiirteiden tarkastelun lisäksi tässä teorialuvussa kerrotaan tavanomaisesta asuntolainasta, asuntolainoihin yleisimmin käytetyistä vakuuksista ja niiden merkityksestä luoton takaisinmaksun turvaamisessa.

#### 3.1 Omarahoitusosuuden merkitys

Finanssivalvonta on ohjeistanut pankkeja edellyttämään asiakkailtaan riittävää omarahoitusosuutta. Riittävällä omarahoitusosuudella voidaan varmistaa, että

lainanottajalle jää vähemmän tai ei lainkaan asuntolainaa maksettavaksi asunnon myymisen jälkeen, vaikka asunnon arvo alenisi tai velallinen joutuisi myymään asuntonsa epäedullisessa markkinatilanteessa. Omarahoitusosuus siis pienentää asiakkaan taloudellista riskiä asuntojen tulevaan hintakehitykseen nähden. (Makkonen 2012, 129.)

Finanssivalvonnan suositus on, että pankin tulisi suhtautua pidättyvästi yli 90 prosentin luototusasteen rahoittamiseen, eli lainanhakijalta tulisi lähtökohtaisesti edellyttää vähintään 10 prosentin omarahoitusosuutta. Finanssivalvonta perustelee suosituksensa nykyiseen taloustilanteeseen liittyvillä poikkeuksellisilla riskeillä. Nykyisessä matalan korkotason tilanteessa on erityisen suuri vaara, että lainanottajat ottavat maksukykyensä nähden ylisuuria asuntolainoja. Suosituksen noudattaminen turvaa pankkien pitkän aikavälin kannattavuutta ja asiakkaansuojaa. Finanssivalvonta myös korostaa, että suositusta korkeamman rahoitusasteen lainapäätöksiä tulisi tehdä korotetulla luotonmyöntöpäätöstopella ja niitä pitäisi edeltää erityisen huolellinen luotonhakijan vakuusaseman ja maksukyvyyn arviointi. (Finanssivalvonta 2010.)

Valtionvarainministeriön valmisteleman lakiehdotuksen mukaan lainakatto asuntolainoille tulisi voimaan vuoden 2016 heinäkuun alusta lähtien. Lainakatto asettaa voimaan tullessaan rajoitteita luoton enimmäismäärälle, jonka pankki voi myöntää. Lakiehdotuksen mukaan pankki voi myöntää lainaa asunnon hankkimiseen enimmillään 90 prosenttia lainaa varten annettavien vakuuksien käypään arvoon nähden. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että asunnonostajalla tulee olla vähintään 10 prosenttia omarahoitusosuutta tai muita hyväksyttäviä vakuuksia ostettavan asunnon lisäksi. Ensiasunnon ostamisessa suunniteltu lainakatto olisi 95 % vakuuksien käyvästä arvosta. Toisin sanoen ensiasunnon ostajille riittäisi 5 % omarahoitusosuus, joka on puolet pienempi kuin muuten. Tämä on tärkeä etu ensiasunnonostajille, ettei omarahoitusosuusvaatimus muodostu turhan suureksi esteeksi ensiasunnon hankkimiselle. (Valtionvarainministeriö 2014.)

Lainakaton tarkoituksena on ensisijaisesti ehkäistä asuntomarkkinoiden mahdollisesta ylikuumenemisesta aiheutuvia kokonaistaloudellisia riskejä. Muun



muassa Kansainvälinen valuuttarahasto ja Euroopan Keskuspankki ovat suosittaneet valtioita ottamaan käyttöön tällaisia rahoitusmarkkinoiden ohjausvälineitä, koska hallitsemattomasti kasvaessaan mahdolliset kokonaistaloudelliset riskit voivat johtaa vakaviin makrotaloudellisiin ongelmiin. Finanssivalvonta saisi lakiehdotuksen mukaan valtuudet tiukentaa laissa säädettyä yleistä lainakattoa, jos asuntomarkkinat uhkaavat ylikuumentua sellaisella tavalla, joka voisi vaarantaa kansantalouden tai rahoitusmarkkinoiden vakautta. Poikkeustilanteessa Finanssivalvonta voisi myös alentaa lainakattoa korkeintaan 10 prosenttiyksiköllä 80 prosenttiin asti. Tällaisissa poikkeusoloissa Finanssivalvonta voisi myös rajoittaa tietyiltä osin niitä vakuuksia, jotka hyväksytään lainakattoa laskettaessa. (Valtionvarainministeriö 2014.)

### 3.2 Asuntolaina

Asuntolainan voi saada jos tulotaso on maksukyvyyn arvioinnissa riittävän korkea ja luottotiedot ovat kunnossa (Asuntolaina 2012, a). Pankki arvioi asiakkaan lainan takaisinmaksukyvyyn ja riskin asiakkaan antamien tietojen perusteella. Jos asiakkaan katsotaan pystyvän hoitamaan hakemansa lainan lyhennykset ja vakuudet ovat kunnossa, laina voidaan myöntää. Asuntolainaa myönnetään asunnon rakentamista, ostamista, kunnostusta tai peruskorjausta varten. Asuntolainat perustuvat Suomessa yleensä vapaarahoitteisuuteen. Ne ovat normaalisti velkakirjalainoja, joissa asiakas ja pankki sopivat keskenään lainan määrän, laina-ajan, lyhennystavan ja koron. Luotto maksetaan takaisin sovitun lyhennysohjelman mukaisesti. (Alhonsuo ym. 2012, 245, 249.)

Luotonantaja edellyttää asuntolainalle vakuutta varmistaakseen luoton takaisinmaksun. Asuntolainan vakuutena on yleisimmin ostettava asunto. (Kontkanen 2011, 161.) Ostettavan asunnon kauppahinnasta vakuudeksi käy normaalisti 70 %. Lopulle lainasummalle on oltava jokin muu vakuus. Luoton vakuus on pankille annettava pantti siitä, että velallinen maksaa lainansa takaisin. Lainanottajan on yleisesti annettava vakuus koko lainasummalle. Vakuudeksi

käyvät esimerkiksi omat säästöt eli omarahoitusosuus, muut reaalivakuudet, henkilötakaukset sekä valtioneuvoston takaus. (Asuntolaina 2012, a.)

Reaalivakuus tarkoittaa, että luotonmyöntäjällä on oikeus saada luottoa vastaava summa vakuudeksi pantattuna jonkin esineen tai muun arvosta. Panttaus tarkoittaa esineen tai esimerkiksi vuokrahuoneiston hallintaan oikeuttavien asiakirjojen luovuttamista pankille lainan vakuudeksi. Yleispanttauksessa pantattu omaisuus on vakuutena luotonsaajan kaikille panttaushetkellä voimassaoleville tai myöhemmin syntyville vastuille. Erityispanttauksessa vakuus kohdistuu panttaussopimuksessa yksilöityyn vastuuseen. Yleisimpiä esine- eli reaali- vakuuksia ovat asunto-osakkeet, kiinteistöt, arvopaperit, obligaatiot ja talletustodistukset. (Alhonsuo ym. 2012, 250 – 251.) Kun panttaus annetaan toisen henkilön luoton vakuudeksi on kyseessä vierasvelkapantti. Yksityishenkilön asuntolainan vakuudeksi antama vierasvelkapantti on täytepantti, eli siitä vaaditaan suoritusta vasta, kun ensisijainen vakuus on realisoitu. (Makkonen 2012, 34 – 35.)

Henkilövakuus eli takaus tarkoittaa sitä, että vakuuden antaja eli takaaja sitoutuu velkojalle vastuuseen päävelallisen velasta. Takaajana voi toimia sekä oikeushenkilö että luonnollinen henkilö. Henkilövakuus voi olla toissijainen tai omavelkainen. Toissijaisessa takauksessa takaajan maksuvelvollisuus alkaa vasta, jos päävelallinen todetaan ulosmittausyrityksessä maksukyvyttömäksi, hänet asetetaan konkurssiin tai hänelle aloitetaan velkajärjestely- tai yritys- saneerausmenettely. Omavelkaisessa takauksessa velkoja voi vaatia erääntynyttä velkaa ensisijaisesti myös takaajalta. Tällöin takauksen omavelkaisuus tulee olla mainittuna takaussitoumuksessa. Pankit käyttävät lähes ainoastaan omavelkaista takausta. Takaajia voi olla myös useampia, jolloin kukin vastaa velasta yhteisvastuullisesti. Toisin sanoen erääntynyt velka voidaan periä keneltä tahansa takaajalta. Kun takaaja on joutunut maksamaan velan, syntyy hänelle takautumisoikeus eli saamisoikeus päävelalliseen nähden. (Kontkanen 2011, 184.)

Pankit pyrkivät myymään etenkin isojen luottojen yhteydessä velallisille lainaturvavakuutuksen. Lainaturvavakuutuksen ajatuksena on turvata pankin saatavan takaisinmaksu, jos velallisen olosuhteissa tapahtuu merkittäviä muutoksia,

jotka vaarantavat luoton takaisinmaksun. Tällainen tilanne voi tulla esimerkiksi velallisen kuoleman, työttömyyden tai työkyvyttömyyden seurauksena. (Alhonsoo ym. 2012, 251 – 252.) Lainaturvavakuutus parantaa myös lainan takaajien asemaa ja suojaa lainan vakuutena olevaa omaisuutta. Lainaturvavakuutuksen ehdot ja kattavuus vaihtelevat eri tuotteiden ja palveluntarjoajien välillä. Yleensä vakuutus korvaa sen lainamäärän, joka lainan pääomasta ja koroista on työkyvyttömyys- tai kuolemantapauksen sattuessa maksamatta. Lainaturvavakuutuksen voi saada uuteen, vanhaan tai jatkuvaan luottoon, mutta vakuutettavalle luoton määrälle ja vakuutusajalle on yleensä asetettu enimmäismäärä. (Kontkanen 2011, 161.)

### 3.3 ASP-korkotukilaina

ASP-laina on osa asuntosäästötukijärjestelmää, jolla tuetaan nuorten ensiasunnon hankintaa. ASP-lainaan on oikeutettu, kun ASP-tilin säästötavoite on saavutettu eli ASP-tilille on talletettu vähintään 10 prosenttia ensiasunnon ostohinnasta. ASP-lainan määrä voi olla enintään 90 prosenttia ensiasunnon hinnasta, ja sille on määrätty myös paikkakuntaan liittyvä yläraja, jota nostettiin vuoden 2014 marraskuun alussa. Korkotukilainojen enimmäismäärät tällä hetkellä ovat Helsingissä sijaitseville asunnoille 180 000 euroa, Espoossa, Vantaalla ja Kauniaisissa sijaitseville 145 000 euroa ja muissa kunnissa sijaitseville asunnoille 115 000 euroa. (Ymparisto 2015.)

ASP-lainalle saa valtiokonttorilta korkotukea 10 vuoden ajan lainan nostamisesta. Laina-aika voi olla ASP-lainassa pisimmillään 25 vuotta ja siitä lyhennysvapaa voi saada enintään 2 vuoden ajaksi. ASP-lainan korko sovitaan pankin kanssa, ja sen tulee olla alempi kuin muiden pankin myöntämien ensiasuntolainojen korko. Valtio maksaa lainalle korkotukea 70 prosenttia siitä koron osasta, joka ylittää 3,8 prosenttia jäljellä olevasta lainapääomasta. Esimerkiksi jos lainan kokonaiskorko on 6 prosenttia, siitä maksetaan 6 ja 3,8 prosenttiyksikön erotuksesta korkotukea 70 prosenttia eli 1,54 prosenttia. Jos lainan korko on alle 3,8 prosenttia, maksaa lainansaaja sen kokonaan itse. Lainanottaja voi vä-

hentää maksamistaan ASP-lainan koroista verotuksessa vähennysoikeuden mukaisen määrän, samoin kuten tavallisenkin asuntolainan koroista. Yhteisessä asunnossa asuvat henkilöt voivat saada vain yhden korkotukilainan, vaikka heillä olisikin erilliset ASP-lainat. (Ymparisto 2015.)

ASP-lainaetujen saamiseksi edellytetään, että ostettava asunto tulee vakituisesti lainansaajan omaan asumiskäyttöön. Asunnon vuokraaminen väliaikaisesti enintään kahdeksi vuodeksi on mahdollista sellaisessa tilanteessa, jos lainansaaja muuttaa toiselle paikkakunnalle esimerkiksi opiskelemaan tai asepalvelukseen. Vuokrauksesta on tässä tapauksessa ilmoitettava kirjallisesti kunnan asuntoviranomaiselle. ASP-lainalla ostetun asunnon myymisessä ei ole rajoituksia. Jos ASP-lainan korkotuen haluaa jatkuvan seuraavankin asunnon rahoituksessa, on uusi asunto ostettava kohtuullisessa ajassa edellisen myymisestä ja korkotukilaina käytettävä uuden asunnon rahoitukseen. (Valtiokonttori 2012.)

ASP-lainaan tarvitaan 10 prosentin säästöosuuden lisäksi normaalit pankin hyväksymät vakuudet (Finanssivalvonta 2014). ASP-lainan takaisinmaksuehdoista sovitaan pankin kanssa, ja ne ovat edullisemmat kuin muissa asuntolainoissa. Tarvittaessa korkotukilainalle voi saada myös valtiantakauksen, joka on ASP-lainalle maksuton. Valtiantakausta voi olla ASP-lainassa enintään 25 prosenttia lainan kokonaismäärästä ja enintään 50 000 euroa asuntoa kohti. (Ymparisto 2015.) Valtiantakausta myönnetään pankissa lainapäätöksen yhteydessä, ja sen myöntämiseksi riittää, että lainanottaja sopii asiasta pankin kanssa. Valtiantakausta on tarkoitettu ennen kaikkea sellaisia tilanteita varten, jossa lainanottajan omat varat eivät riitä täysiin vakuuksiin. Valtiantakausta on toissijainen vakuus, eli valtio sitoutuu suorittamaan takauskorvauksen vasta, jos asunnon myyntihinta ei maksuongelmien ilmetessä riitä kattamaan pankin saatavia. (Asuntolaina 2012, b.)

## 4 ASUNTOSÄÄSTÖTUOTTEIDEN TARJOAMINEN NUORILLE VERKOSSA

Tutkimuksessa analysoidaan valittujen pankkien asuntosäästötuotteiden tarjontaa niiden verkkosivuilla. Tutkimus toteutetaan keräämällä tietoa pankkien tarjonnasta niiden verkkosivuilla ja vertaamalla niitä myynnin teoriaan. Tutkimus toteutetaan kvalitatiivisena tapaustutkimuksena. Tutkimuksen empiirisen osan aineisto koostuu pankkien verkkosivuilta kerätyistä tiedoista.

Tutkittavaksi on valittu toimeksiantajapankin lisäksi kolme muuta Suomessa toimivaa pankkia ja kolme Ruotsissa toimivaa pankkia. Valitut Suomessa toimivat pankit ovat Osuuspankki, Säästöpankki ja Paikallisosuuspankki eli POP pankki. Ruotsissa toimivista pankeista tutkimukseen on valittu Skandinaviska Enskilda Banken eli SEB, Swedbank ja Nordea. Pankki X:n verkkosivuja tutkitaan muista pankeista erikseen ja verrataan muita löydöksiä niihin, koska tutkimuksen tarkoituksena on kehittää juuri toimeksiantajapankin verkkosivujen sisältöä.

Tutkimuksessa pankkien verkkosivuilta löytyvää tietoa verrataan myynnissä yleisesti käytettyyn AIDAS -kaavaan. Tutkimuksessa selvinneiden tietojen avulla kehitetään Pankki X:lle toimiva malli tarjota asuntosäästötuotteita nuorille verkkosivujensa välityksellä. Ruotsalaispankkien mukaan ottaminen antaa tutkimukselle monipuolisuutta, koska Ruotsissa ei ole ASP-järjestelmän sanelemia asuntosäästötuotteita. Näin ollen pankit pystyvät erottumaan toisistaan jo tuotesisältöjen avulla. Tutkimuksessa nähdäänkin hyödyntävätkö ruotsalaispankit enemmän tätä seikkaa vai panostavatko ne enemmän tuotteiden myyntiin niiden sisällöstä riippumatta.

### 4.1 AIDAS -kaavan toteutuminen pankkien verkkosivuilla

Tutkimuksessa tarkastellaan pankkien verkkosivuja, ja AIDAS -kaavan askelmien toteutumista niiden tarjonnassa. Kaavan ensimmäisen askelman attention,

eli löydettävyys, toteutuminen verkkosivuilla selvitetään tutkimalla kuinka helppoa niiltä on löytää haluamansa tuote tai palvelu. Kaavan toisen osan interest, eli erottuminen, toteutumista arvioidaan siten, että etsitään seikkoja, jotka erottavat kyseisen pankin tuotteet muiden vastaavista. Kaavan kolmannen osan desire, eli halu, toteutuminen selvitetään etsimällä verkkosivuilta ostohalun herättäviä kiinnostavia yksityiskohtia tuotteesta. Yksityiskohtien pitäisi tuoda ilmi se, kuinka tuote parantaa asiakkaan arkea. Neljättä osaa action, eli toiminta, arvioidaan vertailemalla tuotteiden hankkimisen helppoutta. Viimeisen osan satisfaction, eli tyydytys, toteutumista arvioidaan tutkimalla onko tuotteella vakuuttava sisältö. Tuotteen sisällön vakuuttavuuteen vaikuttaa myyntikaavan aiempien askelmien toteutuminen.

Suomalaisten pankkien kohdalla arvioitavina tuotteina on jokaisessa ASP-tili ja -laina. Tutkimuksessa arvioidaan AIDAS -kaavan toteutumista juuri ASP-tilin tarjonnassa, koska kyseinen tuote on tarkoitettu erityisesti asuntosäästämiseen, ja sen sisältö on lähestulkoon sama kaikilla pankeilla. ASP-laina on mukana vertailussa, koska se on kahden pankin verkkosivuilla yhdistetty ASP-tilin kanssa samaan tuote-esittelyyn. Näin ollen tutkimuksessa olisi vaikeaa eritellä vain ASP-tiliä koskevat yksityiskohdat tuote-esittelystä. Keskittymällä tutkimaan kaavan toteutumista samojen tuotteiden kohdalla jokaisen pankin verkkosivuilla saadaan luotettavampia tuloksia ja vertailu keskittyy nimenomaan myynnillisyyteen, eikä eri tuotteiden ominaisuuksien vertaamiseen.

Ruotsissa ei ole käytössä samanlaista ASP-järjestelmää kuin Suomessa, joten ruotsalaisten pankkien kohdalla vertailu on toteutettava hieman eri tavalla. Jotta vertailu olisi mahdollisimman samanlainen kuin suomalaisten pankkien kohdalla, ruotsalaisten pankkien tuotteista valitaan tutkittavaksi kultakin pankilta sellainen tuote, joka parhaiten soveltuu asuntoa varten säästämiseen. Tutkimukseen valituista ruotsalaispankeista vain yhdellä, Swedbankilla, on suoraan asuntosäästämiseen tarkoitettu tuote valikoimassaan. Kahdella muulla, Nordealla ja SEBillä ei ole eri tuotetta asuntosäästämiseen, joten niiden kohdalla tutkitaan tavallista säästötiliä.

## 4.2 Lähtötilanne

Toimeksiantajan, Pankki X:n, verkkosivuja tarkastellaan tutkimuksessa erillään muista pankeista. Tässä tutkimuksessa keskitytään tarkkailemaan AIDAS -kaavan toteutumista ainoastaan Pankki X:n suomalaisilla verkkosivuilla, koska tutkimuksen tuloksista koostettava kehitysehdotus tehdään nimenomaan niitä varten. Toimeksiantajan ruotsalaisten verkkosivujen tutkimuksesta pois jättäminen ei tule vaikuttamaan tulokseen suuresti, koska molempien maiden verkkosivut ovat keskenään samankaltaiset. Niiden ulkoasut ovat samanlaisia ja ne myös toimivat samalla tavalla, ainoastaan tuotevalikoima on niissä erilainen.

Lähtötilanteessa kaavan ensimmäinen askelma toteutuu Pankki X:n verkkosivuilla hyvin. Sekä ASP-tilin että ASP-lainan löydettävyyden pankin verkkosivuilla on hyvä. Henkilöasiakkaiden verkkosivuilla on selkeä sivupalkki, jonka otsikoiden alta löytää helposti etsimänsä. Tilit, kortit ja maksut -otsikon alta tilit -osiosta löytyy ASP-tili. ASP-laina löytyy samalla periaatteella lainat ja luotot -otsikon asuntolaina -osiosta. Tämän lisäksi ASP-laina on linkitetty ASP-tilin esittelyyn, ja toisin päin. Kummankin tuotteen esittelystä pääsee siis helposti toiseen. Toimeksiantajapankin verkkosivujen hakutoiminto toimii hyvin monilla eri hakusanoilla, ja hakutuloksia on vain juuri ne, mitä etsiessä odottaakin saavansa.

Kaavan toinen askelma eli erottuminen toteutuu Pankki X:n verkkosivuilla kohtalaisesti. ASP-tilin ja -lainan tuote-esittelyistä löytyy molemmista ulkonäöllisesti erottuvana seikkana laatikko, johon on koottu kummankin tuotteen pääkohdat. Sisällöllisesti erottuvia seikkoja tuote-esittelyistä ei juurikaan löydy yhtä yksityiskohtaa lukuun ottamatta. Tämä muista pankeista erottuva yksityiskohta on ASP-tilin koron ja lisäkoron tarkan suuruuden kertominen.

Ostohalua herättäviä yksityiskohtia Pankki X:n verkkosivuilta löytyy muutama. ASP-lainan tuote-esittelyssä kerrotaan korkotuen antavan suojaa mahdolliselle korkotason nousulle. Asiakkaalle tuodaan tällä tavalla selvästi ilmi, mikä käytännön hyöty korkotukilainasta on. Ostohalua herätellään Pankki X:n verkkosivuilla myös vetoamalla haaveisiin. Heti ASP-tilin esittelyn alussa kerrotaan

säännöllisen säästämisen aloittamisen olevan konkreettista, kun ensiasunto siintää haaveissa. Tämän alla kannustetaan aloittamaan ASP-säästäminen Pankki X:ssä. Kaavan kolmas askelma toteutuu näiden yksityiskohtien perusteella toimeksiantajan verkkosivuilla melko hyvin.

ASP-tilin avaaminen Pankki X:n verkkosivujen kautta ei ole helppoa. Verkkosivuilla kehoitetaan käymään lähimmässä konttorissa, mutta ei anneta opastusta mistä konttorin yhteystiedot löytyvät. Tilin esittelyssä ei ole linkkiä kontto-  
reiden valintaan tai edes puhelinnumeroa, josta asiasta voisi tiedustella tarkemmin. Kaavan neljäs askelma ei siis toteudu toimeksiantajan verkkosivuilla.

Myyntikaavan viimeinen askelma satisfaction eli tuotteen vakuuttavuus toteutuu aiempien askelmien perusteella Pankki X:n verkkosivuilla melko huonosti. Aiemmistä askelmista ainoastaan löydettävyyden toteutus toimeksiantajan verkkosivuilla hyvin. Tuote-esittelyistä ei löytynyt huomattavia erottuvia seikkoja kuin yksi, ja kiinnostavia yksityiskohtiakin oli vain ostohalun melko hyvän toteutumisen tasoisesti. Neljäs askelma puolestaan ei toteutunut ollenkaan tuotteen hankkimisen verkkosivujen kautta ollessa vaikeaa. Lisähuomiona sekä ASP-tilin että ASP-lainan tuote-esittelyistä löytyi tutkimuksen teon hetkellä huhtikuussa 2015 tietoa vuoden 2014 tilanteen mukaisista ASP-järjestelmän ikärajoista. Molemmista esittelyissä oli maininta ikärajojen muuttumisesta 1.1.2015 alkaen, mutta vanhoja tietoja ei ollut poistettu. Tällainen esittelyiden harvaan päivittäminen laskee osaltaan myös vakuuttavuutta. Kaiken kaikkiaan lähtötilanteessa Pankki X:n verkkosivuilta löytyy parannettavaa useampien myyntikaavan askelmien kohdalta, jotta se toteutuisi kokonaisuudessaan mahdollisimman hyvin.



### 4.3 Suomalaiset pankit

#### Attention eli löydettävyys

Suomalaisista pankeista tutkimukseen valittiin Osuuspankki, Paikallisosuuspankki ja Säästöpankki. Kunkin pankin verkkosivuja analysoitiin edellä selostettujen tutkimuskriteerien mukaisesti eli tutkittiin kuinka AIDAS -kaavan askelmat toteutuvat niiden tarjonnassa. AIDAS -kaavan ensimmäinen askelma Attention eli löydettävyys arvioitiin sen mukaan, miten helposti pankin verkkosivuilta löytää etsimänsä tuotteen, joka tässä tutkimuksessa oli ASP-tili sekä ASP laina.

Löydettävyys toteutuu Osuuspankin verkkosivuilla melko hyvin. Osuuspankin verkkosivulla on nimittäin hakutoiminto, jonka avulla etsimänsä tuotteen löytää vaivattomasti. Ilman hakutoimintoa tuotteiden löytäminen on monimutkaisempaa, koska ASP-tili tai -laina eivät kumpikaan löydy säästöt ja sijoitukset välilehdeltä, josta niitä ensimmäisenä tulee mieleen etsiä. ASP-tiliä ja -lainaa ei myöskään ole linkitetty toisiinsa, jolloin niiden tutkiminen yhdessä vaikeutuu. Osuuspankin sivuilta, ilman etsimistoimintoa, ASP-tilin löytää päivittäispalvelujen alta, tilit ja maksut -osiosta. ASP-laina puolestaan on Osuuspankin verkkosivuilla sijoitettu lainat välilehdelle asuntolainojen osioon.

Paikallisosuuspankin sivuilla löydettävyys toteutuu erittäin hyvin. Etusivun yläosassa on välilehdet eri asiakasryhmille, joista aukeaa selkeä ja kattava valikko asiakasryhmän tuotteista. POP pankin etusivulta pääsee yhdellä klikkauksella haluamansa tuotteen esittelyyn, sillä oikean tuotteen löytää yksinkertaisesti viemällä hiiren haluamansa asiakasryhmän otsikon päälle. Tässä tapauksessa viemällä hiiren henkilöasiakkaat -otsikon päälle, avautuu näytölle valikko kaikista henkilöasiakkaille suunnatuista tuotteista. ASP-tilin tuote-esittelystä löytyy linkki ASP-lainaan eli esittelyt on yhdistetty toisiinsa, mikä myös helpottaa tuotteiden tutkimista yhdessä ja näin ollen parantaa löydettävyyttä. Myös POP pankin verkkosivuilla on hakutoiminto, joka antaa hyvät osumat, mutta sitä ei tarvitse käyttää, koska tuotteet löytää muutenkin helposti.

Tuotteiden löytäminen Säästöpankin verkkosivuilta on monimutkaista, eli löydettävyyks ei toteudu kovin hyvin. Etusivulla olevat välilehtien otsikot eivät kuvaa sisältöään, ja ne on avattava, jotta löytää oikean osion. Tuotesivut ovat myös hieman hankalia löydettävyyden kannalta, koska tekstiä on kahdessa erikokoisessa sarakkeessa, eikä suuremmasta sarakkeesta löydy otsikkoa kaikille tuotteille. ASP-tilin löytää tilit -osion pääsarakeesta, mutta ASP-laina on lainat -osion pienessä sivusarakkeessa. Säästöpankin verkkosivuilla on myös etsimistöiminto, joka helpottaa löytämistä. Hausta ei kuitenkaan saa osumia kaikilla hakusanoilla, vaan pitää kokeilla eri hakusanoja. Osumatkaan eivät kaikki johda suoraan tuotteen esittelyyn, vaan tuote pitää osata löytää sivusarakkeesta ja avata esittely uudelle sivulle. Hakutoimintokaan ei siis tee löydettävyydestä helppoa.

#### Interest eli erottuminen

Kaavan toista askelmaa Interest eli erottuminen tutkittiin etsimällä pankkien verkkosivuilta seikkoja, jotka erottavat kyseisen pankin tuotteet muiden vastavista. Osuuspankin verkkosivuilla olevista ASP-tilin ja -lainan tuote-esittelyistä löytyi useita erottuvia seikkoja. Osuuspankki ensinnäkin kertoo, että ASP-tilille saa selvästi käyttötiliä parempaa korkoa. Muut pankit eivät korosta tuotteen paremmuutta vertaamalla sitä muihin tileihin. Osuuspankin ASP-tilin esittelyssä erottuvana tekijänä on myös esittelysivulla oleva selkeä tekstilaatikko, johon on koottu lyhyesti muutama pääkohta tilin ominaisuuksista. ASP-lainan esittelyssä erottuvana tekijänä Osuuspankillla on maininta, että ASP:n avulla asiakas saa säästöilleen poikkeuksellisen hyvää korkoa sekä lainan edullisilla ehdoilla. Osuuspankillla ASP-tilin ja -lainan esittelyt on erotettu toisistaan ja ne sisältävät molemmat kattavasti erilaista tietoa tuotteista.

POP pankin tuote-esittelyt erottuvat muista myös muutaman eri seikan avulla. POP pankilla ASP-tilin ja -lainan esittelyt ovat eri sivuilla, mutta tiiviisti yhteydessä toisiinsa ja täydentävät selkeästi toisiaan. POP pankin ASP-lainaesittelyssä ensimmäinen erottuva seikka on maininta ASP:n joustavuudes-

ta; esittelyssä kerrotaan mahdollisuudesta räätälöidä ASP-sopimus asiakaskoh-  
teisesti talletuserien lukumäärän, suuruuden ja lainan määrän osalta. Tällaista  
seikkaa ei muiden pankkien verkkosivuilla ole tuotu esille. POP pankki myös  
kertoo maksavansa ASP-säästöille parhaan mahdollisen verottoman koron,  
vaikkei asuntokauppa toteutuisikaan. Tämä tieto on tärkeä asiakkaille, jotka  
eivät ole vielä varmoja haluavatko ostaa oman asunnon ollenkaan, ja houkutte-  
lee myös heitä aloittamaan säästämisen.

Säästöpankin verkkosivuilla ASP-tilin ja -lainan esittelyt löytyvät molemmat eri  
otsikoiden alta, mutta niiden sisällöt ovat samat. Esittely on lyhyt, eikä siitä löy-  
dy mitään seikkoja, jotka erottaisivat sen muiden pankkien tuote-esittelyistä.  
Säästöpankin verkkosivuilla myyntikaavan toinen askelma ei siis toteudu.

#### Desire eli ostohalun herättäminen

Sekä Osuuspankin että POP pankin tuote-esittelyissä kaavan kolmas askelma,  
ostohalun herättäminen kiinnostavien yksityiskohtien avulla, toteutuu hyvin.  
Kiinnostavia yksityiskohtia, jotka parantavat asiakkaan arkea löytyy molempien  
pankkien verkkosivuilta useampia. Osuuspankki esimerkiksi kertoo suoraan,  
miten asiakas hyötyy ASP:stä. Asiakas saa Osuuspankin tuote-esittelyn mu-  
kaan ASP:stä hyvää korkoa ja verovapaat säästöt. Lisäksi joustava säästö-  
suunnitelma mukautuu asiakkaan elämäntilanteen mukaan.

POP pankki herättelee asiakkaan ostohalua vetoamalla unelmiin. ASP-lainan  
tuote-esittely alkaa kysymyksellä: ”Haaveiletko ensimmäisestä omasta kodis-  
ta?”, jonka jälkeen ASP-lainan kerrotaan olevan edullinen ja turvallinen tapa  
oman katon alle pääsemiseen. POP pankin tuote-esittelyssä myös mainitaan  
mahdollisuudesta saada osalle ASP-lainaa valtioneuvoston, jonka kerrotaan hel-  
pottavan mahdollisen puuttuvan vakuuden järjestelyssä. Säästöpankin verk-  
kosivuilla kaavan kolmas askelma ei toteudu hyvin. Ainoa asiakkaan arkea pa-  
rantava yksityiskohta, joka Säästöpankin tuote-esittelystä löytyy on maininta  
siitä, että ASP-tilin avulla asiakas pääsee helpommin tavoitteeseensa.

## Action eli toiminta

Myyntikaavan neljättä askelmaa Action, eli toiminta, tutkittiin arvioimalla, kuinka helppoa tuotteen hankkiminen on. Missään pankissa tuotetta ei saa hankittua suoraan verkkosivujen kautta, vaan kaikissa pitää olla jollakin muulla tavalla yhteydessä pankkiin. Osuuspankin tuote-esittelyn alaosasta löytyy suora linkki ajanvaraukseen tilin avaamiseksi. Lisäksi tilin pystyy Osuuspankissa avaamaan helposti puhelinpalvelun avulla. Osuuspankin kohdalla kaavan neljäs askelma siis toteutuu hyvin. POP pankin verkkosivuilla ei kerrota suoraan, kuinka ASP-tilin voi avata, mutta siellä kehoitetaan kysymään lisää pankista eli houkutellaan toimimaan. Verkkosivuilta löytyy tämän lisäksi yhteydenottopyyntö, jossa voi kertoa, mistä tuotteesta on kiinnostunut kuulemaan lisää. Säästöpankin verkkosivuilla ei myöskään kerrota, kuinka tilin voi avata, mutta sielläkin houkutellaan toimimaan kehottamalla tekemään toiveista totta ja aloittamaan säästäminen ensimmäistä omaa kotia varten ASP-tilillä. Myyntilauseen alla on linkki yhteydenottopyyntöön. Sekä POP pankin että Säästöpankin kohdalla kaavan neljäs askelma toteutuu keskinkertaisesti, koska ostamistapoja ei ole esitetty selkeästi, vaan niistä pitää erikseen kysyä.

## Satisfaction eli tyydytys

Pankkien verkkosivuilla kaavan viimeistä askelmaa Satisfaction, eli tyydytys, tutkittiin arvioimalla onko tuotteella esittelyn perusteella vakuuttava sisältö. Osuuspankin tuote-esittelyt olivat kattavia ja niiden tiedot olivat yksityiskohtaisia. Myyntikaavan kaikki aiemmat askelmat toteutuivat esittelyissä, eli niistä löytyi erottuvia seikkoja ja kiinnostavia yksityiskohtia. Esittelyt kokonaisuudessaan saivat tuotteiden sisällöt tuntumaan vakuuttavilta. Lisäetuna Osuuspankilla on heidän Bonus-järjestelmänsä, joka hyödyttää kokonaisasiakkaita. Bonuksien hyödyistä mainittiin sekä ASP-tilin että -lainan tuote-esittelyssä.

Myös POP pankin tuote-esittelyissä myyntikaavan aiemmat askelmat toteutuivat hyvin. Tuote-esittelyt POP pankin verkkosivuilla eivät ole niin kattavat kuin

Osuuspankillla, mutta antavat silti paljon ja monipuolista tietoa tuotteista. Tuotteiden sisällöt ovat siis verrattain vakuuttavia ja kaavan viimeinen askelma toteutuu melko hyvin. Säästöpankin verkkosivuilla tuotteiden esittely oli suppea, eivätkä kaikki kaavan aiemmat askelmat toteutuneet siinä. Tuotteiden sisältö ei tuote-esittelyn perusteella ole vakuuttava, eikä myyntikaavan viimeinen askelma toteudu Säästöpankin verkkosivuilla.

Taulukko 2. AIDAS -kaavan toteutuminen suomalaisten pankkien tarjonnassa.

	Osuuspankki	POP -pankki	Säästöpankki
Attention	Melko hyvä löydettävyys	Erittäin hyvä löydettävyys	Monimutkaista löytää etsimäänsä
Interest	Erottuvia seikkoja löytyy	Erottuvia seikkoja löytyy	Ei erottuvia seikkoja
Desire	Kiinnostavia yksityiskohtia esitelty	Kiinnostavia yksityiskohtia esitelty	Yksityiskohtia tuotu huonosti esille
Action	Ostaminen tehty ostamiseksi	Houkutellaan kysymään lisää	Houkutellaan ostamaan
Satisfaction	Vakuuttava tuote-esittely + bonukset	Melko vakuuttava tuote-esittely	Tuote-esittely ei vakuuttanut

Yhteenveto tutkimuksen löydöksistä suomalaisten pankkien kohdalla näkyy taulukossa 2. Siihen on koottu lyhyesti kommentit kunkin AIDAS -kaavan askelman toteutumisesta eri pankkien verkkosivuilla. Kokonaisuudessaan parhaiten myyntikaava toteutui Osuuspankin verkkosivujen tuote-esittelyissä. Osuuspankin ASP-tilin ja -lainan esittelyt olivat kaikkein kattavimmat, ja suurin osa kaavan askelmista toteutui niissä hyvin. Vain löydettävyys toteutui Osuuspankin verkkosivuilla melko hyvin. Jokaisen muun askelman hyvän toteutumisen johdosta kaavan viimeinen askelma toteutui Osuuspankin verkkosivuilla hyvin. Muiden pankkien kohdalla viimeinen askelma, eli koko tuote-esittelyn vakuuttavuus, ei toteutunut yhtä hyvin.

POP pankin verkkosivujen tuote-esittelyt olivat hieman lyhyemmät kuin Osuuspankilla, mutta niissäkin myyntikaavan askelmat toteutuivat pääasiassa hyvin. Löydettävyys toteutui POP pankin sivuilla erittäin hyvin, erottuminen ja ostohalun herättäminenkin hyvin. Kaavan neljäs askelma toteutui POP pankin verkkosivuilla kuitenkin vain keskinkertaisesti, ja näin ollen sai kaavan viimeisen askelman toteutumisen melko hyvälle tasolle.

Säästöpankin verkkosivuilta löytyvä tuote-esittely ASP-tilistä ja -lainasta oli lyhyt ja suppea, eivätkä kaikki myyntikaavan askelmat toteutuneet siinä. Löydettävyys oli monimutkaista, tuotteesta ei esitelty erottuvia seikkoja tai kiinnostavia yksityiskohtia. Neljäskin askelma toteutui vain keskinkertaisesti, joten tuotteen vakuuttava sisältö jäi Säästöpankin kohdalla toteutumatta.

#### 4.4 Ruotsalaiset pankit

##### Attention eli löydettävyys

Tutkimukseen valitut ruotsalaispankit olivat Skandinaviska Enskilda Banken eli SEB, Swedbank ja Nordea. SEBin verkkosivuilta ei löydy suoraan asuntosäästämiseen tarkoitettua tuotetta, joten tutkimukseen valittiin tavallinen säästötili. SEBin verkkosivuilla tavallinen säästötili on enkla sparkontot, jonka avulla voi halutessaan säästää myös ensiasuntoa varten. Tavallisen säästötilin tuote-esittely on helppo löytää SEBin verkkosivujen säästöt ja sijoitukset -osiosta Spara & placera, eli myyntikaavan ensimmäinen askelma, löydettävyys, toteutuu SEBin verkkosivuilla hyvin. SEBillä on verkkosivuillaan myös hakutoiminto, mutta sitä ei tarvitse käyttää muutenkin helpon löydettävyyden ansiosta.

Nordean verkkosivuilla ei myöskään ole tarjolla suoraan asuntosäästämiseen tarkoitettua tuotetta, joten sen kohdalla tutkimukseen valittiin SEBin tavallinen säästötili. Nordealla tavallinen säästötili on nimetty etutiliksi, förmånskonto, mikä ei anna ensisilmäyksellä selkeää kuvaa tuotteen sisällöstä. Tuotekuvaus pitää siis lukea ennen kuin tietää kyseessä olevan tavallinen säästötili. Nordean verkkosivuilla oleva hakutoiminto kuitenkin löytää kyseisen tuotteen, vaikka ha-

kusanana on enkla sparkonto eli yksinkertainen säästötili. Tilin nimen epäselvyys vaikuttaa löydettävyyteen huonontavasti, mutta hyvä hakutoiminto helpottaa, joten löydettävyys toteutuu Nordean verkkosivuilla kaiken kaikkiaan melko hyvin.

Ruotsalaispankeista ainoa, jolla on verkkosivuillaan tuote-esittely suoraan asuntosäästämiseen tarkoitettu tuotteesta on Swedbank. Swedbankin Spara & Bokonto eli säästä ja asu -tili on hieman monimutkaista löytää pankin verkkosivuilta. Asuntosäästötili löytyy yksityisasiakkaiden Spara och placera -osiosta Bankkonton väliotsikon alta. Tuotteen löytäminen vaatii verkkosivujen tarkempaa tutkimista ja eri väliotsikoiden sisältöihin tutustumista. Swedbankin verkkosivuilla on toisten pankkien tapaan etsimistöiminto, mutta se ei helpota tuotteen löytämistä, ellei tuotteen nimi ole tiedossa, koska hakuosumia on monia kymmeniä. Swedbankin verkkosivuilla löydettävyys ei tämän perusteella toteudu hyvin.

#### Interest eli erottuminen

Myyntikaavan toinen askelma Interest eli erottuminen toteutuu Swedbankin verkkosivuilla erittäin hyvin. Swedbank erottuu selkeästi muista ruotsalaispankeista sen avulla, että sillä on erillinen suoraan asuntosäästämiseen tarkoitettu tuote tarjonnassaan. Swedbankin Spara & Bokonto -tuotteen esittelyssä erottuvia tekijöitä ovat tuotteelle luvattu erityisen korkea talletuskorko ja tilin säästöjen mahdollistama lainalupaus. Swedbank myöntää Spara & Bokonto -säästäjälle asuntolainaa kolminkertaisen määrän kerättyyn säästösummaan nähden, kun tilille on säästetty vähintään vuoden ajan.

SEBin tavallisen säästötilin tuote-esittelyssä erottuminen ei toteudu. Tuote-esittely on lyhyt ja niukka, eikä siitä löydy seikkoja, jotka erottaisivat tuotteen muiden pankkien vastaavasta. Nordean tavallisen säästötilin tuote-esittely nostaa tuotteesta esille muutamia erottuvia seikkoja. Tuotteen ensinnäkin kerrotaan sopivan sekä lyhyt- että pitkäaikaiseen säästämiseen, kun muiden pankkien tuotteiden on kerrottu olevan tarkoitettu ainoastaan lyhytaikaista säästämistä

varten. Nordean tuote erottuu muiden pankkien vastaavista myös siten, että sitä on mahdollista hallita itse täydellisesti verkkopankin kautta. Muun muassa tilin avaaminen, sen seuraaminen ja muutosten tekeminen ovat kaikki mahdollisia oman verkkopankkiyhteyden välityksellä. Kolmas erottuva tekijä Nordean tavallisessa säästötilissä on mahdollisuus liittää kiinteään korkoon sidottu talletus tilin yhteyteen paremman koron saavuttamiseksi. Nordean verkkosivuilla myyntikaavan toinen askelma erottuminen toteutuu siis hyvin.

#### Desire eli ostohalun herättäminen

Ostohalun herättäviä kiinnostavia yksityiskohtia, jotka parantavat asiakkaan arkea löytyy jokaisen ruotsalaispankin verkkosivuilta. SEBin tavallisen säästötilin tuote-esittelyssä asiakkaan arkea parantavat yksityiskohdat liittyvät tuotteen joustavuuteen. Säästötilin varoja ei ole sidottu mitenkään, eikä tilinostoista veloiteta mitään. Asiakas voi siis vapaasti käyttää säästötiliä oman tarpeensa mukaan. Muita kiinnostavia yksityiskohtia tuotteesta ei ole tuotu esille eli myyntikaavan kolmas askelma toteutuu keskinkertaisesti SEBin verkkosivujen tuote-esittelyssä.

Nordean verkkosivuilla ostohalun herättäminen toteutuu melko hyvin. Nordean tavallisen säästötilin tuote-esittely herättelee asiakkaan ostohalua korostamalla tilin helppoutta ja turvallisuutta. Myös Nordean säästötililtä asiakkaan on mahdollista nostaa varojaan ilman mitään rajoituksia tai kustannuksia. Säästämisen helpottamiseksi Nordea esittelee automaattisen tilisiirron mahdollisuutta, jonka avulla asiakas voi valita summan, joka siirtyy automaattisesti säästöön kuukausittain. Erityisesti asuntosäästäjän ostohalua herättää Nordean säästötilin tuote-esittelyssä oleva maininta siitä, että tuote sopii esimerkiksi asunnon ostamisen omarahoitusosuuden kerryttämiseksi.

Swedbankin Spara & Bokonton tuote-esittelyssä ostohalun herättäminen toteutuu hyvin ja asiakkaan arkea parantavia yksityiskohtia löytyy siitä useampia. Swedbank kertoo ensinnäkin säännöllisen säästämisen antavan asiakkaalle hyvän tavan tottua ja valmistautua asunnon ostamisen jälkeisiin asumiskustan-



nuksiin. Toiseksi tuote-esittelyssä kerrotaan Spara & Bokonto -tuotteen parantavan asiakkaan mahdollisuutta saada asuntolaina Swedbankista tai Sparbankista hyvällä korolla. Myös Swedbankin verkkosivuilla houkutellaan asiakasta tuotteen ostamiseen kertomalla sen helppoudesta, jota korostetaan kertomalla automaattisen tilisiirron mahdollisuudesta.

#### Action eli toiminta

Myyntikaavan neljäs askelma action eli toiminta toteutuu jokaisen ruotsalaispankin kohdalla hyvin, sillä tuotteen hankkiminen onnistuu helposti kunkin pankin verkkosivujen kautta. SEBin verkkosivuilla on kerrottu selkeästi kuinka tuotteen hankkiminen onnistuu. Tavallisen säästötilin voi hankkia SEBistä oman verkkopankin kautta, ja jos verkkopankkia ei ole, soittamalla ympäri vuorokauden auki olevaan palvelunumeroon. SEBin tavallisen säästötilin avaaminen onnistuu luonnollisesti myös käymällä pankin konttorissa.

Swedbankin Spara & Bokonto -tuotteen voi hankkia puhelimitse, käymällä konttorissa tai täyttämällä lomakkeen pankin verkkosivuilla. Kukin tapa on esitely pankin verkkosivuilla selkeästi, ja jokaisesta löytyy myös lisätietoa tuote-esittelyn lopusta löytyvien linkkien takaa. Nordean tavallisen säästötilin tuote-esittelyssä ei kerrota, kuinka tuotteen hankkiminen onnistuu, mutta esittelyn lopussa on linkki säästötilin avaukseen sekä puhelinnumero, josta tilin avaaminen myös onnistuu helposti.

#### Satisfaction eli tyydytys

Viimeisenä myyntikaavan askelmana pankkien verkkosivuilla tutkittiin tuotteiden sisältöjen vakuuttavuutta. SEBin tavallisen säästötilin tuote-esittely oli lyhyt ja suppea, eikä se täyttänyt kaikkia myyntikaavan aiempia askelmia. SEBin tavallinen säästötili ei erottunut tuote-esittelyn perusteella muiden pankkien vastavista tuotteista. Säästötiliin liittyviä kiinnostavia yksityiskohtia ei myöskään oltu esitely kovinkaan kattavasti. Myyntikaavan aiempien askelmien huonon toteu-

tumisen ja tuote-esittelyn pintapuolisuuden perusteella SEBin tavallisen säästötilin sisältö ei ole vakuuttava, eikä kaavan viimeinen askelma toteudu sen kohdalla.

Nordean tavallisen säästötilin sisältö puolestaan on tuote-esittelyn perusteella melko vakuuttava. Säästötilin tuote-esittelystä löytyy useampia erottuvia seikkoja ja ostohalua herättäviä kiinnostavia yksityiskohtia. Myyntikaavan aiemmat askelmat siis toteutuvat Nordean tuote-esittelyssä hyvin ja tekevät omalta osaltaan tuotteen sisällöstä vakuuttavan ja auttavat kaavan viimeisen osan toteutumisessa. Nordean etuna tuotteen sisällön vakuuttavuudessa on sen monipuolisuus ja tuote-esittelyn selkeys.

Swedbankin tuote-esittely on kattava ja yksityiskohtainen. Siinä on useita ostohalua herättäviä kiinnostavia yksityiskohtia, ja tuote erottuu muista pankeista selkeästi useammankin seikan avulla. Swedbankin asuntosäästötuotteen sisältö on vakuuttava eli myyntikaavan viimeinen askelma toteutuu sen tuote-esittelyssä. Erityisesti Spara & Bokonto -tuotteen sisällöstä tekee vakuuttavan sen tuoma etu asuntolainan saamiseksi. Muiden pankkien säästötilit eivät samanlaista etua tuo, vaikka niiden avulla voikin säästää asuntoa varten.

Taulukko 3. AIDAS -kaavan toteutuminen ruotsalaisten pankkien tarjonnassa.

	SEB	Swedbank	Nordea
Attention	Hyvä löydettävyys	Monimutkaista löytää etsimäänsä	Melko hyvä löydettävyys
Interest	Ei erottuvia seikkoja	Erottuu muista selkeästi	Erottuvia seikkoja löytyy
Desire	Yksityiskohtia tuotu huonosti esille	Kiinnostavia yksityiskohtia esitelty	Kiinnostavia yksityiskohtia esitelty
Action	Ostaminen tehty helpoksi	Ostaminen tehty helpoksi	Ostaminen tehty helpoksi
Satisfaction	Tuote-esittely ei vakuuttanut	Vakuuttava tuote-esittely	Melko vakuuttava tuote-esittely

Ruotsalaispankkien tutkimuksesta on koottu yhteenveto taulukkoon 3, jonka avulla kunkin askelman toteutuminen eri pankkien verkkosivuilla on helposti nähtävissä. Kokonaisuudessaan myyntikaava toteutui parhaiten Nordean verkkosivuilla, vaikka Swedbankin tuote itsessään oli vakuuttavampi. Tutkimuksessa kävi ilmi, että kaikki ruotsalaispankit eivät pyri erottumaan muista erilaisten tuotteiden avulla, vaan panostavat enemmän juurikin tuotteiden myyntiin. Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli ensisijaisesti tutkia juuri AIDAS -kaavan toteutuminen pankkien verkkosivuilla, joten Swedbankin muista eroava tuote ei vaikuta tutkimustulokseen.

Nordean verkkosivuilla löydettävyys oli melko hyvä, erottuvia seikkoja ja kiinnostavia yksityiskohtia löytyi, tuotteen hankkiminen oli helppoa ja tuote-esittely oli kaiken kaikkiaan melko vakuuttava. Swedbankin verkkosivuilla tuote-esittely oli kaikkein vakuuttavin, mutta myyntikaavan toteutuminen kokonaisuudessaan ei yltänyt niin hyvälle tasolle kuin Nordealla tuotteen monimutkaisen löydettävyyden heikentäessä sitä. SEBin verkkosivuilla myyntikaava ei toteutunut kokonaisuudessaan ollenkaan, sillä kaavan toinen ja viimeinen askelma jäivät kokonaan toteutumatta. Hyvä löydettävyys, kiinnostavien yksityiskohtien esittely ja tuotteen hankkimisen helppous kuitenkin toteutuivat myös SEBin verkkosivuilla.

#### 4.5 Kehitysehdotus

Tutkimuksen pohjalta tehdään Pankki X:lle kehitysehdotus asuntosäästötuotteiden toimivaan myymiseen sen omilla verkkosivuilla. Kehitysehdotuksen tarkoitus on luoda Pankki X:lle mahdollisimman hyvä myyntimalli kyseisten tuotteiden parempaan myyntiin. Myyntimallin luomisessa hyödynnetään tutkimuksessa selvinneitä tietoja toimeksiantajan verkkosivujen lähtötilanteesta sekä siitä, millälaiset tuote-esittelyt parhaiten toteuttivat AIDAS -kaavan askelmat. Kehitysehdotus osoitetaan erityisesti ASP-tilin ja -lainan myymiseksi pankin verkkosivuilla, koska ne ovat sisällöltään samanlaisia jokaisella pankilla, ja ainoa tapa erottua joukosta niiden kohdalla on tehdä se tuotteen myynnissä.

## Attention eli löydettävyys

Lähtötilanteessa Pankki X:llä oli jo hyvä löydettävyys, mutta jos tämänkin askelman kohdalla halutaan päästä parhaaseen mahdolliseen tulokseen, voidaan sitä muokata. Paras löydettävyys tutkimuksen perusteella oli POP pankilla, koska sen verkkosivuilla etsimänsä tuotteen esittelyyn pääsi vain yhdellä klikkauksella. Pankki X:n verkkosivujen toimivuutta voitaisiin muokata tämän kaltaiseksi. Sivulla olevien pääotsikoiden alaotsikot sisältöineen voitaisiin siis tuoda esiin jo kun hiiren vie pääotsikon päälle ilman, että otsikkoa tarvitsee klikata nähdäkseen osion sisällön. Tämä nopeuttaa ja helpottaa löydettävyyttä entisestään ja takaa yhä useamman ihmisen löytävän tiensä ASP-tilin ja -lainan tuote-esittelyjä tarkastelemaan.

## Interest eli erottuminen

Myyntikaavan toinen askelma interest eli erottuminen on erityisen tärkeä, koska se on myyntikaavan alussa heti löydettävyyden jälkeen. Mitä paremmin pankki pystyy erottumaan tuotteillaan muista, sitä enemmän potentiaalisia asiakkaita löytää sen myyntikaavan viimeisimmille portaille eli tuotteen hankkimiseen saakka. Pankki X:n kohdalla erottuminen toteutui lähtötilanteessa kohtalaisesti. Sen verkkosivuilla hyviä erottuvia seikkoja oli enemmänkin ulkonäöllisesti. Sisällöllisesti erottuvat seikat ovat kuitenkin vielä tärkeämpiä, joten niihin Pankki X:n olisi hyvä panostaa.

Tutkimuksen perusteella parhaiten muista erottuivat Osuuspankki ja POP pankki. Niiden verkkosivuilta löytyviä erottuvia seikkoja voidaan pitää hyvinä malleina myös Pankki X:lle. Esimerkiksi jo sen mainitseminen, että ASP-tili on asuntosäästämiseen parempi vaihtoehto kuin tavallinen tili sen huomattavasti korkeamman koron takia, antaa monelle potentiaaliselle asiakkaalle vahvistusta ostopäätöksen harkinnassa. ASP-sopimuksen joustavuus on myös erityisen hyvä tuoda esille, koska silloin nuorten murheet muuttuvista elämäntilanteista pienenevät. Jos verkkosivuilla kerrotaan, että ASP-sopimusta voidaan räätälöidä

asiakkaalle sopivaksi aina talletuserien määrän, suuruuden sekä ajankohdan mukaan, saattaa se helpottaa monen päätöstä säästämiseen sitoutumisesta. ASP-säästämisen aloittamiseen rohkaisee myös tieto siitä, että ASP-tilin paremman verottoman talletuskoron saa vaikei asuntokauppaa tehtäisikään. Tämän mainitseminen verkkosivuilla poistaa monen epäröinnin siitä kannattaako säästämistä aloittaa, jos ei ole ihan varma ostaako asuntoa tulevaisuudessa.

### Desire eli ostohalun herättäminen

Ostohalun herättäminen toteutui lähtötilanteessa melko hyvin Pankki X:n verkkosivuilla. Asiakkaan arkea parantavia kiinnostavia yksityiskohtia tuotteista oli korkotuen käytännön hyödyn selvittäminen sekä haaveisiin vetoaminen. Parhaan myyntikaavan toteuttamisen saavuttamiseksi voitaisiin Pankki X:n verkkosivuilla hyödyntää myös tutkimuksessa hyviksi havaittuja yksityiskohtia muiden pankkien verkkosivuilta. Osuuspankilla hyvä ostohalun herättäjä oli tuotteiden hyötyjen kerääminen yhteen näkyvästi. ASP-tilin hyödyiksi mainittiin muun muassa tilin hyvä korko sekä verovapaat säästöt. POP pankilla korostettiin valtiontakauksen hyödyllisyyttä puuttuvien vakuuksien järjestelyssä sekä ASP-lainan edullisuutta tavalliseen verrattuna.

Ruotsalaistenkin pankkien kohdalta voitaisiin hyödyntää Nordean mainostamaa automaattisten tilisiirtojen mahdollisuutta ja Swedbankin mainintaa siitä, että säännöllisellä säästämällä tottuu tuleviin omistusasumisen kustannuksiin helposti jo etukäteen. Automaattiset tilisiirrot helpottavat erityisesti ASP-säästämisessä, koska ASP-lainan saamiseksi on ASP-tilille talletettava vähintään kahdeksana eri vuosineljänneksenä tietty summa. Automaattisten tilisiirtojen avulla ASP-tilille voi laittaa menemään tuon vaaditun minimisumman automaattisesti tarvittavien vuosineljännesten aikana. Näin asiakkaan ei tarvitse huolehtia siitä, tuleeko tilin ehdot täytettyä lainan saamiseksi.

## Action eli toiminta

Pankki X:n verkkosivuilla ASP-tilin avaaminen ei ollut helppoa lähtötilanteessa. Verkkosivuilla kehoitettiin käymään konttorissa, mutta tuote-esittelyn yhteydestä ei löytynyt konttoreiden yhteystietoja. Muiden pankkien kohdalla tilin avaaminen oli helpompaa, mutta missään tutkittavassa suomalaispankissa tuotteen hankkiminen suoraan verkkosivuilta ei ollut mahdollista. Tämän askelman kohdalla Pankki X voi siis saavuttaa etua muihin suomalaispankkeihin, jos se saa muokattua tuotteen hankkimisen suoraan verkkosivuilta toimivaksi. Jos tilin avaamista suoraan pankin verkkosivuilta ei voida käytännössä mahdollistaa, jos se yksinkertaistaisi tuotteen hankkimista, että se onnistuisi verkossa täytettävän avaushakemuksen välityksellä. Tällä tavalla myyntikaavan neljäs askelma toteutuisi parhaiten ja voisi varmasti kasvattaa tuotteen hankkijoiden määrää.

## Satisfaction eli tyydytys

Myyntikaavan viimeisen askelman paras toteutuminen muodostuu osaltaan kaavan aiempien askelmien erinomaisesta toteutumisesta. Tuotteen sisällön vakuuttavuuteen vaikuttaa lisäksi se, että verkkosivuilla olevat tuote-esittelyt ovat kattavia ja informatiivisia. Esittelyiden tulee sisältää tarpeeksi oleellista tietoa tuotteista, jotta asiakkaalle ei jää niistä kysymyksiä, joihin hän lähtee hakemaan vastausta muualta. Jos asiakas lähtee etsimään tuotteista lisää tietoa muualta, on suuri mahdollisuus, ettei hän enää palaa alkuperäisen pankin verkkosivuille.

Pankki X:n verkkosivuilla myyntikaavan viimeinen askelma toteutui lähtötilanteessa melko huonosti. Tämä johtui suurimmaksi osaksi siitä, etteivät myyntikaavan kaikki aiemmat askelmat toteutuneet. Lisäksi sisällön vakuuttavuutta laski tuote-esittelyistä löytyneet päivittämättömät tiedot ASP-järjestelmän ikärajoista. Myyntikaavan parhaan toteutumisen voi saavuttaa vain, jos tuote-esittelyt pidetään aina ajantasaisina, ja niissä huomioidaan kaikki mahdolliset muutokset. ASP-tilin ja -lainan esittelyjen tulee myös olla kokonaisuudessaan johdon-

mukaisia ja toisiinsa yhteensopivia. Tutkimuksen pohjalta koostettu kehitysehdotus toimii ohjenuorana ja antaa ehdotuksia uudistuksille, joiden avulla Pankki X voi parhaiten tarjota asuntosäästötuotteita nuorille verkkosivujensa välityksellä.

## 5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Suurin osa suomalaisista säästää, koska se tuo elämään varmuutta ja antaa mahdollisuuksia rahantarpeen tullessa. Monelle säästäminen tarkoittaa oman varallisuuden turvaamista. Säästöt helpottavat myös asuntolainan saamisessa ja tekevät lainatarpeesta pienemmän. Nykyisessä taloustilanteessa, jossa pankkien lainoitusehdot ovat kiristyneet, etukäteissäastämisen tärkeys korostuu. Ensiasunnon kohdalla etukäteissäastaminen on erityisen tärkeää, koska ensiasunnon ostajat ovat usein nuoria, joille ei ole vielä kertynyt muuta varallisuutta asuntolainan vakuudeksi.

Finanssivalvonnan suosituksen mukaan pankkien tulee edellyttää asuntolainan hakijalta 10 prosentin omarahoitusosuutta. Nykyisessä matalan korkotason tilanteessa on suuri vaara, että lainanottajat ottavat maksukykyynsä nähden ylisuuria lainoja. Riittävä omarahoitusosuus auttaa pienentämään asiakkaan taloudellista riskiä asuntojen tulevaan hintakehitykseen nähden. Asuntolainoihin on myös valmisteilla lainakatto, jonka voimaan tullessa pankki ei voi myöntää ensiasunnon hankkimiseen lainaa enempää kuin 95 prosenttia asunnon arvosta. Tämä tarkoittaa sitä, että ensiasunnon ostajalla tulee olla vähintään 5 prosenttia omarahoitusta tai muita vakuuksia.

Ensiasunnon ostamista tuetaan Suomessa ASP-järjestelmällä, jonka avulla asuntolainan saa helposti, kun ASP-tilin säästötavoite on täytetty. ASP-järjestelmä tarjoaa ensiasunnon ostamisen avuksi ASP-tilille 2 – 4 prosentin säästöpalkkion sekä ASP-lainalle korkotuen. ASP-tilin myyntiin on tutkimuksessa mukana olevien pankkien verkkosivuilla panostettu vaihtelevasti. Toimeksiantajan kohdalla AIDAS -kaavan kaikki askelmat eivät toteutuneet ja näin ollen myyntimallista löytyi parannettavaa. Eniten parannettavaa kaipaivat myyntikaavan askelmat interest eli erottuminen ja action eli toiminta.

Kehitysehdotusta tehtäessä suomalaispankkien tutkimus osoittautui hyödyllisemmäksi. Ruotsalaispankkien tuotteet olivat hyvin erilaisia, eikä niiden myyntimalleista löytynyt kuin muutama kehitysehdotuksen kannalta hyödyllinen seik-



ka. Suomalaispankkien myyntimalleja oli helppo verrata keskenään, koska kaikilla on samat tuotteet valikoimassaan. Vertailututkimuksen pohjalta koostettiin toimeksiantajalle kehitysehdotus, jossa huomioitiin lähtötilanteen parannusmahdollisuudet. Laajempi tutkimus mahdollistaisi yksityiskohtaisemman kehitysehdotuksen luomisen, mutta suppeampikin tutkimus antoi monia esimerkkejä, joita hyödyntämällä toimeksiantaja voi saavuttaa paremman asuntosäästötuotteiden myymisen.

Toimeksiantaja voi hyödyntää tutkimuksen pohjalta koottua kehitysehdotusta verkkosivujensa muokkaamiseen tarjotakseen asuntosäästötuotteita nuorille paremmin. Tämä jää kuitenkin toimeksiantajan oman harkinnan varaan. Jos kehitysehdotusta päätetään hyödyntää toimeksiantajapankissa, voidaan aiheesta myöhemmin tehdä jatkotutkimus, jossa selvitetään onko asuntosäästötuotteiden myynti parantunut uudistusten myötä. Pankissa voisi olla myös aiheellista tutkia, kuinka nuorten asiakkaiden kokonaisasiakkuuksia voitaisiin hoitaa paremmin. Nuoret ovat pankille tärkeä asiakassegmentti, koska hyvä ja kestävä asiakassuhde luodaan jo aikaisessa vaiheessa elämää.

## LÄHTEET

Alhonsuo, S.; Nisén, A.; Nousiainen, S.; Pellikka, T. & Sundberg, S. 2012. Finanssitoiminnan käsikirja. Jyväskylä: Bookwell Oy.

Asuntolaina 2012. Kun haet asuntolainaa. Viitattu 15.2.2015. <http://www.asuntolaina.org/hae-asuntolainaa/>

Asuntolaina 2012. Ensiasunnon ostajan opas. Viitattu 25.2.2015. <http://www.asuntolaina.org/ensiasunnon-ostaja/>

Finanssialan Keskusliitto 2014. Säästäminen, luotonkäyttö ja maksutavat. Viitattu 26.1.2015. [https://www.fkl.fi/materiaalipankki/julkaisut/Julkaisut/Saastaminen\\_luotonkaytto\\_ja\\_maksutavat\\_2014.pdf](https://www.fkl.fi/materiaalipankki/julkaisut/Julkaisut/Saastaminen_luotonkaytto_ja_maksutavat_2014.pdf)

Finanssivalvonta 2010. Valvottavatiedote henkilöasiakkaiden asuntorahoituksesta. Viitattu 13.1.2015. [http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Tiedotteet/Valvottavatiedotteet/2010/Pages/20\\_2010.aspx](http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Tiedotteet/Valvottavatiedotteet/2010/Pages/20_2010.aspx)

Finanssivalvonta 2014. Asuntosäästöpalkkiotili (ASP-tili) on tarkoitettu ensiasunnon ostajille. Viitattu 25.1.2015 <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Tuotteita/Talletukset/ASP-tili/Pages/Default.aspx#.VMSkNVpUv88>

Finanssivalvonta 2014. Käyttötili ja säästämistili. Viitattu 26.1.2015. <http://www.finanssivalvonta.fi/FI/FINANSSIASIAKAS/TUOTTEITA/TALLETUKSET/KAYTTOTILI/Pages/Default.aspx#.VMZ1WVpUv88>

Handelsbanken 2015. Käyttötili. Viitattu 26.1.2015. [http://www.handelsbanken.fi/shb/inet/istartfi.nsf/FrameSet?OpenView&iddef=&navid=10\\_Tilit\\_kortit\\_ja\\_maksut&sa=/shb/inet/icentfi.nsf/Default/q0BA6D62162868290C22571060040B538](http://www.handelsbanken.fi/shb/inet/istartfi.nsf/FrameSet?OpenView&iddef=&navid=10_Tilit_kortit_ja_maksut&sa=/shb/inet/icentfi.nsf/Default/q0BA6D62162868290C22571060040B538)

Härkönen, H. 2013. Pitkäjänteisyys kannattaa säästämisessä. Yhteishyvä 2.

Kontkanen, E. 2011. Pankkitoiminnan käsikirja. Jyväskylä: Bookwell Oy.

Makkonen, A. 2012. Vastuullinen luotonanto. Jyväskylä: Bookwell Oy.

Nordea 2012. Säästäminen asuntolainan ensimmäisenä askeleena. Viitattu 27.1.2015. <http://newsroom.nordea.com/fi/2012/11/30/saastaminen-asuntolainan-ensimmaisena-askeleena/>

Lounasmeri, S. 2013. Osakeopas. Helsinki: Suomen Pörssisäätiö.

Raijas, A. & Uusitalo, O. 2012. Nuoret ja talousosaaminen. Tampere: Tampereen yliopistopaino.

Tanni, K. & Keronen, K. 2013. Johdata asiakkaasi verkkoon. Opas koukuttavan sisältöstrategian luomiseen. Helsinki: Talentum.

Valtiokonttori 2014. ASP-säästäminen. Viitattu 25.1.2015. [http://www.valtiokonttori.fi/fi-fi/Kansalaisille\\_ja\\_yhteisöille/Lainat\\_takaukset\\_ja\\_korkotuet/Korkotuet/ASPjarjestelma/ASPsaastaminen](http://www.valtiokonttori.fi/fi-fi/Kansalaisille_ja_yhteisöille/Lainat_takaukset_ja_korkotuet/Korkotuet/ASPjarjestelma/ASPsaastaminen)

Valtiokonttori 2012. Korkotuki ASP-lainalle. Viitattu 25.1.2015. [http://www.valtiokonttori.fi/fi-fi/Kansalaisille\\_ja\\_yhteisöille/Lainat\\_takaukset\\_ja\\_korkotuet/Korkotuet/ASPjarjestelma/Korkotuki\\_ASPlainalle](http://www.valtiokonttori.fi/fi-fi/Kansalaisille_ja_yhteisöille/Lainat_takaukset_ja_korkotuet/Korkotuet/ASPjarjestelma/Korkotuki_ASPlainalle)

Valtionvarainministeriö 2014. Asunnon hankintaan valmisteilla maltillinen lainakatto. Viitattu 15.2.2015.

[http://www.vm.fi/vm/fi/03\\_tiedotteet\\_ja\\_puheet/01\\_tiedotteet/20140204Asunno/name.jsp](http://www.vm.fi/vm/fi/03_tiedotteet_ja_puheet/01_tiedotteet/20140204Asunno/name.jsp)

Vuorio, P. 2008. Myyntitaidon käsikirja, puhetaito ja tahtotila myyntityössä. Helsinki: Hansa-Book.

Ymparisto 2015. ASP-ennakkosäästäminen. Viitattu 25.1.2015. <http://www.ymparisto.fi/fi-FI/Asuminen/Omistusasuminen/ASPsaastaminen>

Kuvalähteet:

DeClustered Marketing 2014. Marketing Funnels. Viitattu 3.2.2015. <http://declusteredmarketing.com/marketing-101/marketing-funnels/>

Finanssialan Keskusliitto 2014. Säästäminen, luotonkäyttö ja maksutavat. Viitattu 26.1.2015. [https://www.fkl.fi/materiaalipankki/julkaisut/Julkaisut/Saastaminen\\_luotonkaytto\\_ja\\_maksutavat\\_2014.pdf](https://www.fkl.fi/materiaalipankki/julkaisut/Julkaisut/Saastaminen_luotonkaytto_ja_maksutavat_2014.pdf)

Tutkimuksen lähteet:

Pankki X:n verkkosivut

Nordea 2015. Förmånskonto. <http://www.nordea.se/privat/sparande/sparkonton/formanskonto.html#Om-Formanskonto>

Osuuspankki 2015. ASP-tili. <https://www.op.fi/op/henkiloasiakkaat/tilit-ja-maksut/aloita-saastaminen/asp-tili?id=15113&srcpl=8>

Osuuspankki 2015. ASP-säästäminen ja -laina. <https://www.op.fi/op/henkiloasiakkaat/lainat/asuntolaina/asp-laina?id=20210&srcpl=8>

POP pankki 2015. ASP-tili – säästämällä ensiasuntoon. <https://www.poppankki.fi/asp-tili;jsessionid=6b7abe557f412b6eafbf3c676f89>

POP pankki 2015. ASP-lainalla oman katon alle. <https://www.poppankki.fi/asp-laina>

Skandinaviska Enskilda Banken 2015. Enkla sparkontot. <http://seb.se/privat/spara-och-placera/sparkonton/enkla-sparkontot>

Swedbank 2015. Spara & Bokonto. <https://www.swedbank.se/privat/spara-och-placera/bankkonton/spara--bokonto/index.htm>

Säästöpankki 2015. ASP-tili – helpompaa säästämistä ensiasuntoon. <http://www.saastopankki.fi/asp-tili>