

Opinnäytetyö (AMK)
Myyntityön koulutusohjelma
Rahoitus- ja vakuutuspalvelut
2013

Noora Sinivaara

HENKILÖASIAKKAAN RAHOITUSNEUVOTTELU MONIKANAVAISESTI



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Myyntityön koulutusohjelma | Rahoitus- ja vakuutuspalvelut

Syksy 2013 | Sivumäärä: 39

Ohjaaja: Tarja Heikkilä

Noora Sinivaara

HENKILÖASIAKKAAN RAHOITUSNEUVOTTELU MONIKANAVAISESTI

Nykyään suuri osa palveluista siirtyy verkkoon, ja erityisesti pankeissa kasvotusten tapaaminen on yhä harvinaisempaa. Tämän seurauksena myös luottoneuvottelu on mahdollista hoitaa monessa eri palvelukanavassa. Se tuo haasteita erityisesti laskelmien ja numeroiden läpikäyntiin sekä niiden ymmärtämiseen. Tämän tutkimuksen päätavoitteena olikin selvittää, miten Pankki X:n asiakaspalvelun viestintää voitaisiin kehittää niin, että asiakkaat ymmärtäisivät paremmin rahoitusneuvottelussa käytäviä asioita.

Opinnäytetyön teoriaosassa käsiteltiin yleisesti viestinnän periaatteita palvelutilanteessa ja miten viestintä eroaa eri palvelukanavissa. Lisäksi selvitettiin millaisia rahoitusneuvottelussa läpikäytäviä lukuja ja laskelmia asiakkaiden tulisi ymmärtää. Opinnäytetyön empiirisessä osassa tehtiin haastattelututkimus Pankki X:ssä rahoitusneuvottelussa olleille asiakkaille. Heistä kolme oli tehnyt neuvottelun konttorissa ja kolme puhelinpalvelussa. Tutkimuksessa selvitettiin heidän kokemuksiaan lainaneuvottelussa käytävistä asioista sekä mielipiteitään palvelukanavan valinnasta. Lisäksi haastateltiin yhtä rahoitusneuvottelun verkkoneuvotteluna tehnyttä asiakasta, jotta saatiin hieman näkökulmaa myös verkkoneuvotteluun.

Haastattelututkimuksen perusteella asiakkaat kokevat rahoitusneuvottelun hankalaksi, erityisesti ensimmäisellä kerralla. Vaikeaksi koetaan rahoitusneuvottelu kokonaisuutena, sillä se sisältää niin paljon uutta ja hankalaakin tietoa. Laina-asiat ovat varsinkin ensimmäisessä rahoitusneuvottelussa vieraita asiakkaille, jolloin voi olla vaikea sisäistää kaikkea heti. Tutkimuksessa saatujen tulosten pohjalta annettiin Pankki X:lle kehitysehdotuksia siitä, miten rahoitusneuvottelua ja sen viestintää voitaisiin kehittää niin, että asiakkaiden olisi helpompi ymmärtää laina-asioita.

ASIASANAT:

Lainat, viestintä, monikanavapalvelu

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Professional Sales| Financing and Insurance services

2013 | Total number of pages: 39

Instructor: Tarja Heikkilä

Noora Sinivaara

LOAN NEGOTIATION IN MULTIPLE COMMUNICATION CHANNELS

Nowadays many services are going online and especially in banks, personal meetings are even more rare. As a result, you can also do your loan negotiation on many different channels. That brings even more challenges to communicating and understanding numbers and calculations. The main goal of this thesis was to find out how Bank X could develop communication of its customer service in a way that customers would understand loan negotiations better.

The theory section covers the principles of communication in service situation and presents how the communication differs in different service channels. It also presents different numbers and calculations included in loan negotiation. Every customer should understand those calculations. The case section includes interviews which are made for the customers who have recently been in loan negotiation in Bank X. Three of those customers did the negotiation in bank branch and three called customer service. The case presents their opinions about loan matters and choosing the service channel. For a different perspective one customer was also interviewed with doing the loan negotiation in a video meeting.

The study revealed that the customers regard the loan negotiations as difficult, especially at the first time. A loan negotiation is regarded as difficult as a whole because it contains so much new and difficult information. The loan matters are strange especially to novices in which case it can be difficult to internalize everything immediately. Based on the results of the study development proposals were given to Bank X. The proposals consist of how loan negotiation and its communication could be developed so that it would be easier for the customers to understand loan matters.

KEYWORDS:

Loans, communication, multichannel service

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	5
2 VIESTINTÄ ERI PALVELUKANAVISSA	7
2.1 Vuorovaikutus ja viestintä palvelutilanteessa	7
2.2 Henkilökohtainen kohtaaminen konttorissa	8
2.3 Sanallinen viestintä puhelimessa	10
2.4 Kirjallinen viestintä verkkopalvelussa	11
2.5 Kohtaaminen verkkoneuvottelun välityksellä	12
3 LUOTTONEUVOTTELUN LASKELMAT JA LUVUT	14
3.1 Korot	14
3.2 Lyhennystavat	16
3.3 Kulut	17
3.4 Luottokelpoisuus	18
3.5 Riskien hallinta	20
4 RAHOITUSNEUVOTTELUN VIESTINTÄ PANKISSA X	22
4.1 Lähtötilanne	22
4.2 Haastattelut ja havainnoinnit	22
4.3 Mielipiteitä verkkoneuvottelusta	28
4.4 Kehitysehdotuksia viestinnän parantamiseksi	30
5 JOHTOPÄÄTÖKSET	36
LÄHTEET	38

1 JOHDANTO

Nykyään suuri osa palveluista siirtyy verkkoon, ja erityisesti pankeissa kasvotusten tapaaminen on yhä harvinaisempaa. Tämän seurauksena myös luottoneuvottelu on mahdollista hoitaa monessa eri palvelukanavassa. Se tuo haasteita erityisesti laskelmien ja numeroiden läpikäyntiin sekä niiden ymmärtämiseen. Laskelmien selittäminen ja niistä viestiminen on aina haastavaa, erityisesti asiantuntijan ja asiakkaan välillä. Kun tähän väliin tuodaan lisäksi teknologia, se voi aiheuttaa yhä enemmän epäselvyyksiä niin asiakkaalle kuin toimihenkilölekin.

Tämä opinnäytetyö tehdään toimeksiantona Pankki X:lle, joka on muutaman kuukauden ajan tarjonnut asiakkailleen mahdollisuutta tehdä rahoitusneuvottelu verkkoneuvotteluna. Aihe on siis hyvin ajankohtainen toimeksiantajalle. Viime aikoina myös muut pankit ovat alkaneet kehittämään verkkoneuvottelun kaltaista palvelua. Voidaankin olettaa, että verkkoneuvottelu on pian yleistymässä oleva uusi trendi. Alun perin opinnäytetyön tavoitteena olikin tutkia pääasiassa verkkoneuvottelua. Siihen liittyvää tutkimusta on tehty osittain jo ennen sen käyttöönottoa. Kyseisessä tutkimuksessa keskityttiin lähinnä tutkimaan tarvetta verkkoneuvottelulle. Verkkoneuvotteluiden vähäisen käytön vuoksi tätä opinnäytetyötä on kuitenkin laajennettu käsittämään eri palvelukanavia.

Opinnäytetyön päätavoitteena on tutkia, miten henkilöasiakkaiden rahoitusneuvottelua ja sen viestintää voisi kehittää niin, että asiakkaat ymmärtäisivät paremmin eri palvelukanavissa käytävien rahoitusneuvottelujen keskeisimpiä lukuja ja laskelmia. Osatavoitteena on myös vertailla eri kanavissa tehtyjä lainaneuvotteluja asiakkaan näkökulmasta ja selvittää, miksi asiakkaat eivät ole käyttäneet verkkoneuvottelua.

Opinnäytetyössä keskitytään rahoitusneuvottelussa käytävien lukujen ja laskelmien kommunikointiin ja viestintään, jolloin pois rajataan markkinoinnin ja myynnin näkökulma. Palvelukanavista keskitytään vain niihin pankin tarjoamiin

palvelukanaviin, joissa yksityishenkilö voi hakea pankkirahoitusta. Tällöin pois rajautuu muun muassa mobiilipalvelu.

Teoriaosassa selvitetään viestinnän periaatteita palvelutilanteessa sekä viestintää eri palvelukanavissa. Lisäksi tutkitaan rahoitusneuvottelun keskeisiä lukuja ja laskelmia. Empiirisessä osuudessa selvitetään ensin syksyllä 2013 rahoitusneuvottelussa olleiden asiakkaiden mielipiteitä neuvottelun hoitamisesta eri palvelukanavissa ja heidän tietämystään verkkoneuvottelusta. Sen jälkeen selvitetään, kuinka helposti he mielestään ymmärsivät teoriaosuudessa mainittuja rahoitusneuvottelun asioita. Tutkimus suoritetaan kvalitatiivisena haastattelututkimuksena.

2 VIESTINTÄ ERI PALVELUKANAVISSA

2.1 Vuorovaikutus ja viestintä palvelutilanteessa

Palvelutilanteen onnistumisen kannalta oleellisinta on hyvä viestintä. Sen avulla saadaan selville asiakkaan tarpeet ja toiveet. Hyvällä viestinnällä voidaan myös ohjata asiakasta ja pitää hänet tietoisena palvelun kulusta. Tämän lisäksi hyvä viestintä voi pelastaa väärään suuntaan ajautuneen palvelutilanteen, ja sen avulla voidaan motivoida asiakasta yhteistyöhön. Asiakaspalvelijalla onkin hyvin tärkeä rooli organisaatiossa, sillä hän on yleensä se, joka viestii asiakkaan kanssa. Asiakaspalvelija onkin ikään kuin yrityksen markkinoija asiakkaalle ja hän edustaa yritystä neuvoen asiakaista ja myyden tälle palveluja. Asiakaspalvelijoiden toiminta onkin se, mikä luo perustan pitkäaikaisille asiakassuhteille. (Ylikoski 2001, 314.)

Vuorovaikutteisessa viestinnässä asiakaspalvelijan on otettava huomioon muun muassa palveluasenne. Hyvä palveluasenne näkyy niin viestinnässä kuin käyttäytymisessäkin ja se viestittyy automaattisesti muille työtovereille ja asiakkaille. Viestinnässään on tärkeää olla myös tahdikas. Asiakaspalvelijan on sopeutettava viestintänsä tilanteen ja asiakkaan mukaan. Ongelmat palvelutilanteessa tuleekin selvittää asiakasta loukkaamatta. Asiakkaan arvostusta tulee osoittaa myös muuten, esimerkiksi puhuttelemalla asiakasta nimellä. Myös asiakkaan antamaa palautetta tulee arvostaa. Valituksiin ja muihin palautteisiin tulee suhtautua rauhallisesti ja kiittäen. Virheistä oppiminen ja niiden nopea korjaaminen vain vahvistaa asiakastytyvyyttä. Asiakkaan päätöksentekoa taas voi helpottaa suosituksilla. Palvelutilanteessa ei kuitenkaan tulisi tyrkyttää erilaisia tuotteita tai palveluita, vaikka niistä voisikin kertoa toisen asian hoitamisen yhteydessä. (Ylikoski 2001, 315.)

Palvelutilanteen vuorovaikutuksessa tarvittavia taitoja voidaan ajatella myös palvelutilanteen tavoitteiden kautta. Ensimmäinen tavoite palvelutilanteessa on asiakkaan tarpeisiin perehtyminen. Tämän saavuttamiseksi asiakaspalvelijalta vaaditaan erityisesti aktiivista kuuntelua, jotta osataan poimia oikeat asi-

akkaan puheesta. Oleellista on myös asiakkaan ohjaaminen tiettyyn suuntaan, jotta asiakas pystyy itse täsmentämään ja tunnistamaan ongelmansa. Toinen tavoite palvelutilanteessa on itse palvelun tai tuotteen kuvaaminen asiakkaalle. Asiakaspalvelijan on oltava aktiivinen kuuntelija myös tämän tavoitteen saavuttamiseksi, samoista syistä kuin ensimmäisenkin. Sen lisäksi vaaditaan erilaisia viestinnän keinoja, joita ovat mainittu edellä ja joista osaa käsitellään lähemmin seuraavissa kappaleissa. Palvelutilanteen kolmas tavoite on hintakeskustelun käyminen. Hinnasta keskustellessa asiakaspalvelijalta tarvitaan erityisesti empaattisuutta, sillä asiakaspalvelijan on näytettävä, että hänellä on kykyä tarkastella asioita myös toisen osapuolen näkökulmasta. Asiakas onkin kohdattava tunnetasolla, ja hänelle on näytettävä, että hänet huomioidaan ja häntä kuunnellaan. Asiakaspalvelijan on myös lisättävä asiakkaan ymmärrystä, sillä asiakkaiden voi olla vaikea ymmärtää, mistä palveluiden hinta koostuu. Hinta voi tuntua asiakkaista liian korkealta, jos he eivät tiedä mistä maksavat. Viimeisenä tavoitteena palvelutilanteessa on ristiriitojen käsittely. Tällöin asiakaspalvelijan on ensisijaisesti oltava hyvä kuuntelija. Hänen on saatava selville, mikä asiakasta oikeasti mietityttää. Asiakaspalvelijan on myös pystyttävä irrottautumaan omista tunteistaan, jotta hän ei esimerkiksi ota negatiivista palautetta liian henkilökohtaisesti. Hänen on myös oltava empaattinen ja hänen viestintänsä on oltava hyvin rauhallista. (Ylikoski 2001, 317.)

2.2 Henkilökohtainen kohtaaminen konttorissa

Kun palveluyrityksen tarjoaa palveluita asiakkailleen useassa kanavassa samaan aikaan, käytetään nimitystä monikanavaisuus. Se kattaa siis kaikki eri palvelukanavat, joita yritys asiakkailleen tarjoaa. Finanssialalla on käytetty jo pitkään erilaisia palvelukanavia. Finanssiala onkin ollut yksi monikanavapalveluiden tarjoajien edelläkävijöistä. (Ylikoski & Järvinen 2012, 125-126.) Tällä hetkellä pankit tarjoavat asiakkailleen palveluja tavanomaisen konttorin lisäksi puhelinpalvelun, verkkopalvelun ja mobiilipalvelun välityksellä. Verkkopalvelussa on tavallisen käytön lisäksi myös mahdollisuus käydä videoneuvottelua pankin asiantuntijan kanssa.

Konttorissa tapahtuvassa henkilökohtaisessa kohtaamisessa sanaton viestintä on oleellinen asia kielenkäytön ja sanallisen viestinnän ohella. Kehonkielen perusteella voidaan päätellä paljon toisesta ihmisestä ja tämän ajatuksista. Pitkään asiakaspalvelua tehneille kehittyikin usein kyky tunnistaa erilaisia asiakkaita ja näiden tunnetiloja kehonkielen perusteella. Viestinsä voikin saada helpommin perille muuttamalla omaa neuvottelutyyliään erilaisten ja erilaisissa mielentiloissa olevien asiakkaiden mukaan. Sanallista viestiä on myös hyvä vahvistaa kehonkielen avulla. (Marckwort & Marckwort 2011, 51-52.) Se onkin helpoin tapa ilmaista tunteita sanomatta mitään. Empatian tai mielenkiinnon osoittaminen näkyy selvemmin kasvoilta ja eleistä kuin sanoista. Myös ystävällisyys ja koko ilmapiirin säätely on kiinni lähinnä kehonkielestä ja sanattomista eleistä. Sanattomalla viestinnällä luodaan ilmapiiri, joka vaikuttaa koko neuvotteluun ja sen lopputulokseen. Kun tapaamisessa on hyvä ilmapiiri, vuorovaikutuskin on parempaa ja molemminpuolinen ymmärrys syvempää. Tällöin asiakkaan on myös helpompi kysellä vaikeilta tai epäselviltä tuntuvia asioita. Asiakaspalvelijan on hyvä pitää mielessä kehonkieli ja sanaton viestintä, koska sillä voi huomaamattaan antaa itsestään ja ajatuksistaan vääränlaisen kuvan, jota on vaikea enää sanallisesti oikaista. (Hjelt-Putilin 2005, 110-111.)

Katsekontakti on yksi tärkeimmistä sanattoman viestinnän työkaluista. Sen avulla saadaan parhaiten aikaan vuorovaikutus ja pystytään säätämään vuorovaikutuksen laatua. Katsekontaktin avulla voidaan ylläpitää kuuntelumotivaatiota. Esimerkiksi rahoitusneuvottelussa tämä kuuntelumotivaatio on hyvin oleellinen asia, sillä neuvottelussa käydään läpi asiakkaalle vieraita, mutta hyvin tärkeitä asioita. Asiakaspalvelijan ylläpitämä hyvä katsekontakti asiakkaaseen lisää asiakkaan halua kuunnella, eikä päästä tämän ajatuksia harhailemaan. (Hjelt-Putilin 2005, 111.) Vanha sanonta onkin, että silmät ovat sielun peili ja silmistä voi nähdä, mitä toinen ajattelee. Näin ollen asiakaspalvelijan ylläpitäessä katsekontaktia, asiakas ei edes halua ajatella muita asioita, koska pelkää ajatusten harhailun näkyvän silmistään. Sama pätee toisinpäin, joten asiakaspalvelijan on hyvä pitää katsekontakti asiakkaaseen kuunnellessaan tätä, jotta asiakas tietää, että häntä kuunnellaan ja hänen sanomisiinsa keskitytään. Jos neuvottelussa on useampi osapuoli, asiakaspalvelijan on muistettava huomioida myös muut

osallistujat katsekontaktilla. Usein rahoitusneuvottelussa on mukana useampi asiakas, eikä äänekkäin välttämättä ole se päätöksentekijä. Tällöin onkin erityisen tärkeää huomioida myös hiljaisempi osapuoli. (Marckwort & Marckwort 2011, 52-53.)

2.3 Sanallinen viestintä puhelimessa

Puhelimessa ei nähdä toista, eikä näin ollen voida tulkita toisen ilmeitä ja eleitä. Tällöin ei voida itsekään käyttää elekieltä sanojen painotukseen. Havainnollistavan materiaalin, kuten taulukoiden ja kaavioiden käyttökään ei onnistu puhelimitse. Näillä kaikilla on suuri merkitys ymmärtämiseen ja viestin saamiseen perille. Kun ne kaikki poistetaan, jää jäljelle vain ääni ja sanat, jolloin niiden merkitys korostuu entisestään. Puhelimessa ne ovatkin ainoa keino saada itsensä ymmärretyksi. (Ellonen & Tarkkonen 2001, 9.)

Kielenkäyttö ja äänellinen ilmaisu ovat oleellisia asioita kaikissa kanssakäymisissä, niin henkilökohtaisessa tapaamisessa, puhelin keskustelussa kuin teknologian kautta tapahtuvassa kohtaamisessakin. Esimerkiksi yksityishenkilön kanssa käydyssä rahoitusneuvottelussa on käytettävä selkeää ja ymmärrettävää kieltä, jossa ei ole ammattisanastoa. Usein oman alansa asiantuntijat, jotka käyttävät ammattikieltä jokapäiväisessä työssään, unohtavat, että asiakkaat eivät ymmärrä tätä ammattisanastoa. Siksi onkin käytettävä kieltä, jossa ei ole ammattisanastoa ja pyrittävä sen avulla selvittämään ammattitermejä. Myös jonkin alueellisen murteen puhuminen voi häiritä ymmärtämistä puolin ja toisin. Toisaalta saman murteen käyttö voi olla hyväksikin, sillä yhteinen murre vahvistaa yhteenkuuluvuuden tunnetta, joka taas syventää vuorovaikutusta. Kielenkäytön lisäksi äänenkäyttöön kuuluvat esimerkiksi erilaiset huokaukset ja rykimiset. Nämä kaipaavat usein sanatonta viestintää rinnalleen, jotta vastaanottaja ymmärtää mistä on kyse. Jos asiakas esimerkiksi haukottelee, voi asiakaspalvelijan olla vaikea tietää, johtuuko haukottelu asiakkaan väsymyksestä vai mielenkiinnon puutteesta, jos hän ei näe asiakasta. (Hjelt-Putilin 2005, 34–35.)

Puhelimessa tapahtuvassa kommunikoinnissa on siis oikeastaan vain kaksi tekijää, ääni ja sanat. Niistä äänen osuus ja merkitys on lähes 80 %, kun taas sanojen vain 20 %. Siitä johtuen puhelun alku voi olla hyvin merkittävä, sillä asiakas luo ensivaikutelman äänen perusteella hyvin nopeasti. Heti alusta alkaen asiakaspalvelijan on hyvä muistaa, että jotkut eleet kuten hymyileminen kuuluvat myös äänessä, vaikka niitä ei voikaan nähdä. Ääni on myös vaikuttavampi silloin kun se on hieman kovempi, matalampi, hitaampi ja painokkaampi. Vaikuttavammalla äänellä erilaisten ratkaisuehdotusten myyminen on helpompaa ja asiakas ymmärtää asiat paremmin. (Marckwort & Marckwort 2011, 43-45.)

2.4 Kirjallinen viestintä verkkopalvelussa

Pankkiasioinnissa suosituin palvelukanava on verkkopalvelu. Sen tarkoituksena on palvella asiakkaita paremmin. Verkkopalvelun avulla finanssipalvelut eivät ole enää aikaan tai paikkaan sidonnaisia, jolloin niitä on helpompi ja nopeampi hoitaa missä ja milloin vain. Suurin osa pankin päivittäisasioinnista hoidetaankin verkkopankin kautta. Verkkopalvelussa toimiminen edellyttää kuitenkin asiakkaalta omatoimisuutta ja usein myös itseopiskelua ilman ammattilaisen neuvoja. Erityisesti monimutkaisissa finanssipalveluissa verkkopalvelun kautta toimiminen saattaa aiheuttaa lisävaikeuksia. Vaativimmissa asioissa halutaankin usein käyttää muita kanavia. Esimerkiksi nuorista asuntolainan hakijoista vain alle 10% pyytäisi lainatarjouksen mieluiten verkon kautta. Toisaalta taas pankit tarjoavat verkkosivuillaan hyvin kattavia ja havainnollistavia laskureita lainapäätöksen helpottamiseksi. Niiden avulla voidaan selvittää esimerkiksi miten lainan lyhennystapa vaikuttaa kuukausierään tai laina-aikaan, tai miten laina-ajan muuttaminen vaikuttaa kuukausierään ja toisinpäin. Näiden laskurien avulla lainanhakijan voi olla jopa helpompi ymmärtää eri asioiden vaikutusta lainaansa kuin asiakasneuvojan vain puhuessa niistä. Lainalaskureista saatavia tietoja ovat esimerkiksi kuinka suuren lainan asiakas pystyy hoitamaan, millaisia valintoja juuri hänen kannattaa lainansa suhteen tehdä ja miten eri tilanteiden muutokset vaikuttavat hänen kykyynsä lyhentää lainaa. (Ylikoski & Järvinen 2012, 127; Ylikoski ym. 2006, 123-124, 134.)

2.5 Viestintä verkkoneuvottelun välityksellä

Verkko- tai videoneuvottelu on tietokoneen välityksellä toimiva reaaliaikainen viestintäkanava, joka välittää kaksisuuntaista kuva- ja ääniyhteyttä. Näin ollen kaksi tai useampi ihminen voi olla yhteydessä toisiinsa puheen ja kuvan välityksellä, olematta kuitenkaan samassa paikassa. Se säästää molempien osapuolien aikaa ja kustannuksia, ja antaa samalla asiakkaalle mahdollisuuden tasarvoiseen palveluun asuinpaikasta huolimatta. Vaikka videoneuvottelun kautta asiakas näkee myyjän, kuulee tämän sanat ja pystyy jakamaan materiaalia tämän kanssa, on vuorovaikutus hyvin erilaista verrattuna kasvokkain tapaamiseen. Se vaatii myyjältä erilaisia viestintätaitoja ja suunnittelua, jotta asiakas ymmärtää myyjän viestin. Esimerkiksi opetuksessa on todettu, että videoneuvottelu etenee hitaammin kuin lähiopetus, jolloin aikataulu ja materiaalit on mietittävä tarkkaan etukäteen. (Tampereen kaupunki 2008.)

Videoneuvottelu korostaa entisestään ongelmia, joita kasvokkain tapahtuvassa kohtaamisessa on. Videoneuvottelussa esimerkiksi epäselvä tai hiljainen puhe kuuluu vielä huonommin ja paljon eleitä käyttävä voi vaikuttaa hyvin levottomalta. Katsekontakti, puhetapa, kuunteleminen ja sanaton viestintä ovatkin vielä korostuneemmassa roolissa videoneuvottelussa kuin normaalissa kanssakäymisessä. Yleisin virhe esimerkiksi katsekontaktin suhteen on tietokoneen näytön tuijottaminen, kun kamera on jossain muualla. Jos kamera ei ole kiinteänä tietokoneessa, se pitäisi sijoittaa mahdollisimman lähelle näyttöä, jolloin katsekontakti on mahdollisimman hyvä. Myös ääni välittyy eri tavalla tietokoneen kautta kuin kasvotusten. Erilainen tekniikka ja erilaiset koneet kuljettavat ääntä eri tavoin, joten jokaiselle asiakkaalle ääni voi kuulua eri tavalla. Tällöin asiakaspalvelijan on tärkeä varmistaa äänen kuulumisen asiakkaalta ja säätää esimerkiksi mikrofonin paikkaa tarpeen mukaan. Äänenkäyttöön on hyvä kiinnittää muutenkin enemmän huomiota videoneuvottelussa. Puheen on hyvä olla vähän hitaampaa ja kovempaa ja ääntämisen selkeämpää, jotta asiakas varmasti kuulee ja ymmärtää kaiken. Videoneuvottelussa kannattaa kiinnittää huomiota myös pukeutumiseen, sillä pienet kuviot tai kirkkaat värit voivat väreillä tietokoneen näytöllä ja häiritä vastapuolta. (Tampereen kaupunki 2008.)

Asiakkaiden mielipiteitä asuntolainaneuvottelun hoitamiseen videoneuvotteluna on selvitetty diplomityössä jo ennen videoneuvotteluiden käyttöönottoa pankeissa. Tällöin vain 27% vastanneista oli sitä mieltä, että voisi tulevaisuudessa käyttää videoneuvottelua lainaneuvottelussa. Videoneuvottelun suurimmiksi hyödyiksi koettiin jo edelläkin mainitut nopeus, helppous ja vaivattomuus, kun ei tarvitse mennä konttoriin. Suurin syy olla käyttämättä videoneuvottelua asuntolainaa hakiessa oli laina-asian tärkeys. Lähes 25% kyselyyn osallistuneista vastasi avoimeen kysymykseen pitävänsä lainapäätöstä niin isona asiana, että haluaa hoitaa sen henkilökohtaisesti ja kasvotusten konttorissa. Tällöin kommunikointi on vaivattomampaa ja selkeämpää, kun kaikki aistit ovat käytössä. (Tuominen 2007, 171-173.)

3 LUOTTONEUVOTTELUN LASKELMAT JA LUVUT

3.1 Korot

Luotonsaajan on maksettava hinta saamastaan rahasta sen omistajalle. Lainarahan hinta on korko, joka muodostuu viitekorosta ja pankin marginaalista. Joissain luotoissa, kuten asuntoluotoissa, asiakas voi valita itse lainassaan käytettävän viitekoron. Tämä viitekorko vaikuttaa lainan kustannuksiin ja koron tuomaan riskiin. Se onkin yksi asiakkaan tärkeimpiä valintoja asuntolainaa haettaessa. Lainaan on mahdollista valita joko vaihtuva tai kiinteä korko. Yleensä valintaan vaikuttavat muun muassa yleinen korkotaso. Esimerkiksi tällä hetkellä kun korot ovat olleet pitkään alhaalla, asiakkaan on hyvä miettiä kannattaisiko lainaan valita pitkä kiinteä korko, vaikka vaihtuva korko onkin juuri nyt halvempi. Laina on myös mahdollista jakaa osiin. Tällöin osaan voidaan valita vaihtuva ja osaan kiinteä korko, jolloin korkoriski hajaantuu. (Tuhkanen 2006, 241.)

Vaihtuvassa korossa laina on sidottu johonkin tiettyyn muuttuvaan viitekorkoon. Tämän viitekoron muuttuessa myös lainan korko muuttuu. Sen seurauksena laina-aika tai maksuerän suuruus muuttuu valitusta lyhennystavasta riippuen. Yleisimpiä henkilöasiakkaiden käyttämiä vaihtuvia korkoja ovat euribor- ja prime-korot. (Alhonsuo ym. 2012, 247.)

Euribor-korko on euroalueen viitekorko, joka määräytyy suoraan rahamarkkinoilta. Se on hinta, jolla suuret etukäteen valitut pankit antavat euromääräisiä luottoja toisilleen. Euribor-korot noteerataan päivittäin eripituisille jaksoille. (Osuuspankki 2013.) Tähän saakka niitä on noteerattu 1, 2 ja 3 viikon, sekä 1-12 kuukauden euribor-korot. Marraskuun 2013 alusta vähiten käytetyt näistä lakkautetaan, ja jäljelle jäävät vain 1 ja 2 viikon sekä 1, 2, 3, 6, 9 ja 12 kuukauden euribor-korot. Suomalaisiin asuntolaina-asiakkaisiin tämän ei kuitenkaan pitäisi vaikuttaa, sillä suurin osa suomalaisten asuntolainoista on sidottu 3 ja 12 kuukauden euriboreihin. (Yle 2013.) Euribor-korko pysyy samana koko valitun korkojakson ajan. Esimerkiksi Euribor 12kk -viitekorkoon sidotun lainan korko tarkistetaan kerran vuodessa. Tämä laskee korkoriskiä, sillä korko pysyy koko

vuoden samana riippumatta siitä, mitä markkinoilla tapahtuu kyseisen vuoden aikana. Koska lainanmaksu tiedetään aina vuodeksi eteenpäin, Euribor 12kk onkin suosituin viitekorko suomalaisilla asuntolainamarkkinoilla. (Rekonen 2002, 25 & 61.)

Prime-korko on pankkien oma korko, joka on voimassa toistaiseksi. Pankit päättävät itse omat prime-korkonsa, ja muuttavat niitä aina halutessaan. Se ei siis ole markkinakorko, mutta seuraa niitä pienellä viiveellä. Prime-koroissa on mukana pankin oma tuottohakuisuus, joten yleisen korkotason laskiessa prime-korkoa ei lasketa yhtä nopeasti. Korkotason vastaavasti noustessa, prime voi nousta nopeammin ja ennakoida jo etukäteen tulevaa nousua. (Tuhkanen 2006, 244-245.)

Toisin kuin prime- ja euribor-korot, kiinteä korko pysyy samana koko sovitun korkojakson ajan. Esimerkiksi Nordea tarjoaa tällä hetkellä 3, 5, 10 ja 15 vuoden kiinteitä korkoja, jolloin kiinteä korkojakso voi kestää koko laina-ajan tai vain osan siitä. Kiinteäkorkoista lainaa ei kuitenkaan voi maksaa takaisin sovittua aiemmin ilman lisäkustannuksia. Nämä lisäkustannukset syntyvät, jos uuden vastaavanlaisen lainan korko on alempi kuin asiakkaan lainassa ollut korko. Tällöin asiakas joutuu korvaamaan niiden erotuksen pankille. (Nordea 2013a.) Kiinteän koron etuna on, että lainanottaja tietää tarkalleen lyhennysten ja koron määrän korkojakson ajalta. Tällöin ei tarvitse varautua yllättäviin korkomuutoksista johtuviin maksuerän muutoksiin. Kiinteä korko onkin yksi suojauskeino korkojen nousua vastaan. Korkotason noustessa kiinteä korko voi tulla edullisemmaksi kuin vaihtuva korko, mutta myös päinvastoin jos korot laskevat. (Alhonsuo ym. 2012, 247–248.)

Todellinen vuosikorko saadaan, kun viitekorkoon ja marginaaliin lisätään kaikki muut lainasta aiheutuvat kustannukset. Tällaisia kustannuksia ovat erilaiset toimitusmaksut ja palkkiot. Todellisen vuosikoron avulla voidaankin suoraan verrata eri pankkien vaihtoehtoja. Tämän vuoksi kuluttajansuojalaki määrääkin luotonantajia kertomaan aina asiakkaalle perittävän koron lisäksi myös todellisen vuosikoron. Todellinen vuosikorko lasketaan joka paikassa samalla EU:n direktiivin mukaisella laskentakaavalla. (Tuhkanen 2006, 34.)

3.2 Lyhennystavat

Lainan lyhennystapa on koron ohella toinen asia, johon asiakas voi itse vaikuttaa. Yleisimmin lainaa lyhennetään automaattisesti kuukausittain, mutta sitä voidaan lyhentää myös esimerkiksi neljännesvuosittain tai vuosittain, tai maksaa kerralla takaisin koko laina. Lainojen lyhennystapoja on neljä: tasaerä, tasalyhennys, annuiteetti ja kertalyhennys. (Alhonsuo ym. 2012, 248.)

Tasaerä on Suomessa yleisimmin käytetty lyhennystapa. Siinä asiakas saa päättää oman maksukykyensä mukaisen yleensä kuukausittain maksettavan summan, joka koostuu lyhennyksestä ja korosta. Tämä summa pysyy samana koko laina-ajan. Tasaerälyhennyksen avulla asiakas tietää alusta asti kuinka paljon joutuu kuukausittain maksamaan. Koron muuttuessa laina-aika muuttuu, eikä siis vaikuta maksuerän suuruuteen. Riskinä kuitenkin on, että pitkällä laina-ajalla otetun ison lainan laina-aika pitenee entisestään. Tällöin luotonottajan on tarkkailtava laina-aikaa ja muutettava tarvittaessa lainanmaksua, jotta laina-aika ei veny kohtuuttoman pitkäksi. (Rekonen 2002, 21.)

Tasalyhenteistä lainaa taas lyhennetään nimensä mukaisesti saman verran joka maksuerässä. Tällöin maksuaika sovitaan etukäteen ja lainamäärä jaetaan maksuerien määrälle, jotta saadaan lainalyhennysten määrä ja suuruus. Maksuerään kuuluu lyhennyksen lisäksi korot, jotka tekevät maksuerästä vaihtelevan suuruisen. Tällöin maksuerä on alussa suurempi, kun korkoa on enemmän, mutta pienenee lainasumman ja korkojen pienetessä. Laina lyhenee nopeammin tasalyhenteisesti kuin muilla lyhennystavoilla, ja se onkin kokonaiskuluiltaan edullisin. Se on kuitenkin myös hyvin rankka maksaa alun suurten maksuerien vuoksi. (Rekonen 2002, 21.)

Annuiteetti sen sijaan on lyhennystapa, jossa laina-aika on etukäteen sovittu ja maksuerien suuruus voi muuttua. Annuiteetti on samantyyppinen kuin tasaerälyhennys, mutta koron muuttuessa vaikutukset ovat erilaiset. Kun viitekoron muuttuessa tasaerälyhenteisen lainan laina-aika muuttuu, niin annuiteetilainassa maksuerän suuruus muuttuu. Tällöin ei etukäteen tiedetä maksuerien suuruutta. (Alhonsuo ym. 2012, 248.)

Bulletlaina on kertalyhenteinen laina. Tällöin koko laina eräännyy maksettavaksi kerralla sovitun laina-ajan päätyttyä. Korvoja voidaan kuitenkin maksaa sopimuksen mukaan esimerkiksi kuukausittain tai puolivuositain. Tällaisia lainoja ovat yleensä lyhytaikaiset lainat tai yhteisöjen ottamat lainat. (Alhonsuo ym. 2012, 249.)

3.3 Kulut

Ennenaikainen takaisinmaksu

Kuluttajansuojalain mukaan luotonsaajalla on aina oikeus maksaa kuluttajaluotto kokonaan tai osittain ennenaikaisesti, takaisinmaksusuunnitelmasta poiketen. Jos luotonsaaja maksaa luottonsa ennenaikaisesti, voi luotonantaja kuitenkin periä kyseisen luoton perustamiskustannukset ja korot luoton takaisinmaksupäivään asti. Maksupäivän jälkeisiä korvoja tai muita tulossa olevia luottokustannuksia ei lainansaajan kuitenkaan tarvitse maksaa. Myös perustamiskustannukset on mainittava tarkasti luottosopimuksessa, jotta niitä voitaisiin periä luotonsaajalta. (Makkonen 2012, 169-170.)

Yli 20 000 euron kiinteäkorkoisissa asuntoluotoissa luotonantajalla on kuitenkin kuluttajansuojalain mukaan oikeus periä luotonsaajalta erillinen takaisinmaksukorvaus ylimääräisestä lyhennyksestä tai ennenaikaisesta takaisinmaksusta. Finanssivalvonta määrittelee laskukaavan korvauksen määrästä ja se voi olla enintään kiinteäkorkoisella jaksolla tapahtuvan korkotason alenemisesta johtuvan tappion verran. (Makkonen 2012, 170-171.)

Myös muissa kiinteäkorkoisissa kuluttajaluotoissa luotonantajalla on oikeus korvaukseen ennenaikaisesta takaisinmaksusta. Finanssivalvonnan määrittelemään kaavaa korvauksen määrästä käytetään kuitenkin vain asuntolainoissa. Muissa kuluttajaluotoissa korvauksen enimmäismäärä on yksi prosentti ennenaikaisesti takaisinmaksettavasta määrästä tai puoli prosenttia, jos luottosopimuksen päättymiseen on alle vuosi aikaa. Rajoituksena kuitenkin on, ettei korvausta saa periä enempää kuin koron määrän jäljellä olevalta luottoajalta. (Makkonen 2012, 171.)

Varainsiirtovero

Asuntolainaa haettaessa on tärkeää ottaa huomioon myös varainsiirtovero, sillä se voi vaikuttaa niin lainan suuruuteen, maksukykyyn kuin vakuuksien määräänkin. Asuntokaupan yhteydessä maksettava vero on kiinteistössä 4% ja asunto-osakkeessa 2% velattomasta kauppahinnasta. Ensiasunnon ostajat on kuitenkin vapautettu varainsiirtoverosta tiettyjen ehtojen täytyttyä. Tällöin 18–39-vuotias ostaja ei ole saanut aikaisemmin omistaa asunnosta 50% tai enempää, mutta hänen tulee omistaa uudesta asunnosta 50% tai enemmän. Hänen tulee myös käyttää asuntoa omana vakituksena asuntonaan ja muuttaa siihen kuuden kuukauden kuluttua kauppakirjan allekirjoittamisesta. Ensiasunnonostajien verohelpotuksen vuoksi osa ensiasunnon ostavista pariskunnista jakaa asunnon omistussuhteen 51%-49%. Tällöin 49% asunnosta ostava säästää oman ensiasunnonostajan verohelpotuksensa, koska häntä ei varsinaisesti katsota ensiasunnonostajaksi. Hän siis maksaa tästä asunnosta varainsiirtoveron. Näin voidaan tehdä, jos tarkoituksena on myöhemmin ostaa kalliimpi asunto tai siirtyä asunto-osakkeesta omakotitaloon, jolloin voidaan säästää varainsiirtoverossa. Uuden asunnon omistussuhteet jaetaan 49%-51%, jolloin toinen osapuoli saa tästä asunnosta ensiasunnon ostajan verohelpotuksen. (Into Group Oy 2013.)

3.4 Luottokelpoisuus

Omarahoitusosuus

Nykyisessä taloustilanteessa finanssivalvonta on suositellut pankkeja kieltäytymään yli 90% luototusasteesta asuntorahoituksessa. Lainanhakijalla tulisi näin ollen olla omarahoitusta vähintään noin 10% asunnon hinnasta. Tämän omarahoitusosuuden vaatimuksen on tarkoitus suojata lainanottajaa asuntojen hintariskiltä. Finanssivalvonta suosittelee, että ennen suositusta korkeamman rahoitusasteen lainapäätöstä, pankin tulisi arvioida lainanhakijan maksukykyä erittäin huolellisesti ja tarkkaan yhdessä lainanhakijan kanssa. (Finanssivalvonta 2011a.)

Maksukyky ja stressitesti

Ensimmäinen asia luotonhakuprosessissa on laskea luotonhakijan maksukyky. Kuukausittaisella tulojen ja menojen erotuslaskelmalla selvitetään asiakkaan maksuvara luotonhoitoon. Laskelman avulla saadaan selvitettyä, kuinka suuren lainaan asiakkaalla on varaa. Finanssivalvonnan suositus on, että erityisesti jokaiselle asuntolainanhakijalle tehdään tämän jälkeen maksuvaralaskelma eli stressitesti. Siinä lainanhoitomenot jaetaan lainanottajien kuukausituloilla. Todellisuudesta poiketen lainanhoitomenot lasketaan kuitenkin kuuden prosentin korolla ja 25 vuoden laina-ajalla. Stressitestistä saadaan vastaukseksi kuulusuus prosentteina, eli kuinka monta prosenttia lainanhoitokulut ovat nettotuloista. Finanssivalvonta käyttää tutkimuksissaan rajana maksuvarojen riittävydestä 40%. Jos lainanhoitokulut ovat stressitestissä yli 40% nettotuloista, voidaan ajatella lainan olevan liian suuri asiakkaan maksukykyyn nähden. Tällöin asiakas ei välttämättä pysty hoitamaan lainaansa korkojen noustessa. Suosituksen mukaan asiakkaan kanssa on käytävä läpi stressitestin tulokset ja selvitettävä, miten korkojen nousu vaikuttaa takaisinmaksuohjelmaan. (Finanssivalvonta 2011b; Makkonen 2012, 72 & 129.)

Vakuudet

Vakuuksien tarkoituksena on turvata lainan takaisinmaksu lainan myöntäjälle. Niillä on suuri merkitys pankin lainapäätökseen, vaikka päätös perustuukin ensisijaisesti luotonhakijan maksukykyyn. Asuntolainassa on yleisimmin vakuutena ostettava asunto, jonka vakuusarvo on noin 70–80% asunnon hinnasta. Jos asunnon vakuusarvo ja omarahoitus eivät riitä, vaaditaan myös täytetakausta. Suuremmissa kulutusluotoissa voidaan myös tarvita erilaisia vakuuksia. (Finanssivalvonta 2013.) Vakuudellisissa luotoissa ei olekaan tiettyjä samoja ehtoja, vaan riittävät vakuudet kootaan tapauskohtaisesti. Hyvän luotonantotavan yleissäännöksen ja hyvän pankkitavan mukaan luotonantajan tulisi antaa luotonhakijalle riittävästi tietoa eri vakuusvaihtoehdoista. Luotonantajalla on myös velvollisuus opastaa, mitä esimerkiksi takaus ja vierasvelkapanttaus mer-

kitsevät luotonsaajan kannalta. Finanssivalvonnan suosituksen mukaan asiakkaalle on annettava tietoja myös valtion mahdollisista tukimuodoista, kuten valtiontakauksesta. (Makkonen 2012, 63.)

Valtiontakaukseen voidaan turvautua jos asuntolainan hakijan omat vakuudet eivät riitä. Takaus voidaan myöntää kenelle tahansa, tuloista ja varallisuudesta huolimatta, sillä siitä peritään takausmaksu, joka on 2,5% takauksen määrästä. Asiakkaan tarvitsee vain ilmoittaa pankille halustaan saada valtiontakaus, jonka jälkeen pankki myöntää sen. Taattavalle asuntolainalle on kuitenkin joitakin vaatimuksia. Valtiontakauksenhakijan eli asuntolainanottajan on taattavalla lainalla ostettava asunto tai rakennettava omakotitalo omaan käyttöön. Valtiontakausta ei siis myönnetä esimerkiksi sijoitusasunnon tai lapsen käyttöön tulevan asunnon ostoon. Jotta valtiontakaus voidaan myöntää, asuntolaina ei myöskään kokonaisuudessaan saa olla enempää kuin 85% asunnon hankintahinnasta tai omakotitalon rakentamisen kustannusarviosta. Omarahoitusta tai lisälainaa on siis oltava vähintään 15%. Lisäksi takaus voi kattaa enintään 50 000 euroa tai 20% asuntolainan määrästä. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2013.)

3.5 Riskien hallinta

Korkokatto

Korkokattosopimuksessa sovitaan korolle yläraja, jota enempää asiakkaan ei tarvitse maksaa korkoa. Viitekoron noustessa luoton korko nousee korkokattoon asti, mutta ei sen ylemmäs. Tällöin asiakas pystyy paremmin arvioimaan omaa maksuvalmiuttaan ja selviytymään lyhennyksistään. Asiakas voi itse määrittää korkokaton korkeuden oman maksukykyensä mukaan. (Alhonsuo ym. 2012, 252.) Eri pankit ovat kuitenkin hyvin erimielisiä korkokaton hyödyllisyydestä ja sen maksuista. Esimerkiksi LähiTapiola ei tarjoa asiakkailleen lainkaan korkokattoa, sillä se kokee, että parempia korkosuojaamisen muotoja ovat muun muassa kiinteä korko tai säästäminen. Korkokatossahan asiakkaan rahat menevät hukkaan jos korot pysyvät matalalla. (LähiTapiola 2013.) Ne pankit, jotka ovat korkokaton kannalla, ovat hyvin eri linjoilla sen hinnoittelussa. Esimerkiksi Sääs-

töpankki veloittaa korkokaton korkokattomarginaalina lainassa, kun taas Nordea perii kertapalkkion korkokatosta lainaa nostettaessa. (Säästöpankki 2013; Nordea 2013b.) Finanssivalvonta onkin antanut suosituksen, jonka mukaan asiakkaalle on selvitettävä korkokaton kokonaishinta eurojen lisäksi myös korkoprosentteina, jotta asiakas varmasti ymmärtää korkokaton hinnan. Asiakkaalle pitää myös selventää miten korkokatto erilaisissa tilanteissa vaikuttaa luoton kuuksierien suuruuteen. Pankin tulee myös selvittää asiakkaalle muun muassa miten korkokattosopimuksen ennenaikainen irtisanominen onnistuu, ja mitä mahdollisia lisäkustannuksia irtisanomisesta seuraa. (Makkonen 2012, 71-72.)

Lainaturvavakuutus

Lainanmaksun turvaamiseksi on tarjolla myös lainaturvavakuutuksia. Tämä vakuutus auttaa lainan takaisinmaksussa esimerkiksi kuolemantapauksessa tai pysyvän työkyvyttömyyden kohdatessa, vakuutuksen laajuudesta riippuen. Eri henkivakuutusyhtiöt tarjoavat erilaisia ja erinimisiä lainaturvavakuutuksia, joita pankit myyvät laina-asiakkailleen. Asiakkaan on otettava lainaturvavakuutus saman pankin kautta, josta ottaa lainansa, jolloin vakuutusten vertaileminen on vaikeaa. Lähes kaikki lainaturvavakuutukset kattavat lainanottajan eli vakuutetun kuoleman. Tällöin vakuutuksesta maksetaan laina pois kokonaan tai osittain. Vakuutuksiin voi kuulua myös korvaus tapaturmaisesti aiheutuneesta pysyvästä haitasta, työkyvyttömyydestä, työttömyydestä, vakavasta sairaudesta tai yli viikon kestävästä sairaalahoidosta. (Vakuutus- ja rahoitusneuvonta 2013.) Usein edellä mainitut lisäturvat saattavat kuitenkin lisätä hintaa. Samalla taas korvauserusteet ovat usein monimutkaisia ja tarkkaan säädelyjä, jolloin korvauserusteet pitää olla tarkkaan selvitetty. Henkivakuutus voi myös kattaa samoja asioita tehokkaammin. (Rekonen 2002, 41.)

4 RAHOITUSNEUVOTTELUN VIESTINTÄ PANKISSA X

4.1 Lähtötilanne

Toimeksiantajapankki tarjoaa tällä hetkellä henkilöasiakkaiden rahoituspalveluja neljässä eri palvelukanavassa. Nykyään lainahakemuksia tulee eniten verkkopalvelun kautta ja asiakas yritetäänkin aina ohjata tekemään lainahakemus verkossa ennen muita toimenpiteitä. Vain vakuudettomat luotot voidaan kuitenkin hoitaa verkkopankissa loppuun asti. Vakuudellisille luotoille Pankki X ei tarjoa mahdollisuutta tehdä koko lainaa verkkopalvelussa, vaan verkkohakemuksen jälkeen pankista ollaan asiakkaaseen yhteydessä ja ohjataan asiakasta tekemään lainaneuvottelu konttori-, puhelin- tai verkkoneuvotteluna. Yleensä ensiasunnonostajille suositellaan neuvottelua konttorissa, koska on todettu, että asiat on helpompi käsitellä laajemmin ja ymmärrettävämmin kasvotusten. Ensiasunnon ostajille laina-asiat ovat usein vieraampia ja vaikealta tuntuvia.

Verkkoneuvottelu on aivan uusi pankki X:n tarjoama palvelu. Se on otettu käyttöön keväällä 2013. Tällä hetkellä pankki X:n pankkiryhmä on ainoa, joka tarjoaa juuri tällaista palvelua. Sen käyttöönotto asiakkaiden keskuudessa on ollut todella hidasta, mutta tarkoituksena olisi saada yhä enemmän asiakkaita käyttämään sitä. Verkkoneuvottelun mainostamista vaikeuttaa kuitenkin se, että se ei ole vielä käytössä koko pankkiryhmä X:llä, jonka takia sitä ei voida markkinoida ryhmätasoisesti.

4.2 Haastattelut ja havainnoinnit

Tutkimus suoritetaan marraskuussa 2013 haastattelemalla valittuja asiakkaita puhelimitse eli tutkimusmenetelmänä on kvalitatiivinen, puolistrukturoitu teema-haastattelu. Haastattelu käydään tietyn rungon mukaisesti, mutta keskustellen ja muuttaen kysymyksiä ja niiden paikkoja tarpeen mukaan. Haastattelujen lisäksi rahoitusneuvotteluja tutkitaan myös havainnoimalla. Vastaukset haastatteluihin saadaan helpommin ja rehellisemmin, kun haastattelija on jo muodostanut

siteen haastateltaviin olemalla mukana näiden rahoitusneuvottelussa. Havainnoinnilla saadaan myös tärkeää taustatietoa rahoitusneuvottelusta opinnäytetyön teorian tueksi.

Tutkimus aloitettiin suorittamalla havainnointi kolmessa asuntolainaneuvottelussa konttorissa, ja kuuntelemalla erilaisia lainaneuvotteluja Pankki X:n Verkk- ja puhelinpalvelussa. Konttorissa keskityttiin juuri asuntolainaneuvotteluihin, koska niiden koettiin olevan kaikkein laajimpia lainaneuvotteluja, jolloin niissä olisi enemmän käsiteltävää asiaa. Verkk- ja puhelinpalveluun taas tulee kaikkien eri lainojen hakemukset, jolloin havainnointiinkin kuului erilaisia lainoja. Havainnoinnin jälkeen suoritettiin puhelinhaastattelut asiakkaille. Tutkimuksessa päätettiin haastatella kolmea konttorissa ja kolmea puhelimesta lainaneuvottelun tehnyttä asiakasta. Konttorissa asioineet kolme lainanhakijaa, Asiakkaat A, B ja C, olivat samat, joiden lainaneuvottelua oli havainnoitu. Puhelimitse asuntolainaneuvottelun käyneet haastateltavat, Asiakkaat D, E ja F, taas olivat eri asiakkaita kuin ne, joita oli havainnoitu. Tähän päädyttiin siksi, että puhelimesta tehtyyn lainaneuvotteluun liittyy yleensä useita puheluita, jolloin näitä kaikkia ei pystytty havainnoimaan. Sen vuoksi puhelimitse asuntolainaneuvottelun tehneistä asiakkaista valittiin sellaisia, jotka ovat jo käyneet koko lainaneuvottelun alusta loppuun.

Taustatiedot ja palvelukanavan valinta

Puhelinhaastattelun alussa selvitettiin haastateltavien taustatietoja lainoihin liittyen, jotta tiedettiin kuinka tuttuja laina-asiat olivat asiakkaille ennen lainaneuvottelua. Lainaneuvottelun konttorissa tehnyt Asiakas B oli hakenut muuta lainaa aikaisemmin, ja kaikki konttorissa käyneet asiakkaat, A, B ja C, olivat kilpailuttaneet tätä nyt haettavaa lainaa jo muissakin pankeissa. Kaikilla heillä oli siis jonkin verran tietämystä laina-asioista ennen Pankki X:ssä käytyä lainaneuvottelua. Puhelimesta lainaneuvottelun tehneistä taas Asiakas D:llä ja F:llä oli ollut lainaa aikaisemminkin, ja heille laina-asiat olivat aika selviä. Asiakas E:llä ei ollut ollut lainaa aikaisemmin, mutta hän oli tätä lainaa varten etsinyt etukäteen

tietoa pankin internet-sivuilta. Joten myös heille kaikille laina-asiat olivat enemmän tai vähemmän tuttuja.

Seuraavaksi selvitettiin haastateltavien ajatuksia palvelukanavan valinnasta. Kysyttiin muun muassa, miksi he ovat valinneet juuri sen käyttämänsä kanavan ja ovatko he tietoisia muista kanavista. Kaksi kolmesta konttorissa asioineesta, Asiakkaat A ja C, ilmoittivat suurimmaksi syyksi kanavan valintaansa henkilökohtaisuuden ja asioiden konkretisoitumisen henkilökohtaisessa tapaamisessa. Kun on kyse näin isosta ja aika vieraasta asiasta, kuten asuntolainasta, halutaan olla varmoja, että varmasti ymmärretään kaikki lainaan liittyvä. He kokivat, että laina-asioiden ymmärtäminen ja niistä keskusteleminen voisi hankaloitua puhelimitse, kun ei näe toista. Vaikka verkkoneuvottelussa näkee toisen, sitä ei kuitenkaan koettu yhtä henkilökohtaiseksi kuin konttorissa käyntiä. Asiakas B kertoi valinneensa konttorin siksi, että ajatteli pääsevänsä etenemään lainasian kanssa heti enemmän ja paremmin kuin puhelinpalvelussa. Tämä osoitautui kuitenkin vääräksi, sillä asia ei juuri edennyt neuvottelussa konttorilla. Hän kertoikin jatkossa käyttävänsä puhelinpalvelua, jotta ei tarvitsisi keskeyttää työpäivää tulemalla konttoriin. Verkkoneuvottelumahdollisuudesta kerrottaessa asiakas innostui siitä, ja kertoi käyttävänsä sitä varmasti jatkossa. Hän koki sen puhelinta parempana ja henkilökohtaisempana kanavana. Hän uskoi sen säästävän myös paljon aikaa ja vaivaa verrattuna konttorikäyntiin.

Puhelimessa lainaneuvottelun tehneistä asiakkaista yksi, Asiakas F, kertoi valinneensa puhelimen sen helppouden takia. Hän olisikin toivonut, että olisi voinut tehdä koko lainan loppuun asti puhelimessa, mutta allekirjoitusten vuoksi hänen piti tulla konttoriin. Tällä allekirjoituskäynnillä hänelle oli kerrottu verkkoneuvottelumahdollisuudesta, ja hän oli hyvin kiinnostunut siitä. Hän uskoi, että tulisi luultavasti tulevaisuudessa käyttämään sitä. Konttoriin tulo on aina hankalaa, kun tarvitsee tulla kesken työpäivän, sovittaa aikataulut yhteen puolison kanssa ja vielä saada parkkipaikka jostain. Puhelimeen verrattuna verkkoneuvottelu taas kuulostaa henkilökohtaisemmalta. Kaksi muuta puhelinasiakasta, Asiakkaat D ja E, kertoivat tehneensä luottoneuvottelun puhelimitse ikään kuin vahingossa, sitä erikseen valitsematta. Asiakas E oli tehnyt hakemuksen ver-

kossa ja Asiakas D jättänyt tutulle toimihenkilölle soittopyynnön uuteen lainaan liittyen. Tätä kautta molemmille oli soitettu ja lainaneuvottelu käyty alustavasti heti, ja jatkettu toisella puhelulla myöhemmin. Kumpikaan heistä ei ollut kuullut verkkoneuvottelusta aikaisemmin. Asiakas D ei aikonut käyttää sitä, sillä kertoi olevansa vanhanaikainen, eikä hallitse tietokoneita kunnolla. Hän ei uskonut uskaltavansa käyttää sitä. Asiakas E taas oli kiinnostunut tästä mahdollisuudesta, muttei osannut sanoa tulisiko käyttämään sitä. Tämänkertainen kulutusluotto hoitui hyvin puhelimitsekin ja mahdollisesti tulevaisuudessa asuntolainaa hakiessa, hän haluaisi käydä lainaneuvottelun henkilökohtaisesti konttorissa.

Rahoitusneuvottelun luvut ja laskelmat

Itse lainaneuvotteluun liittyen tutkittiin teoria-osuudessakin mainittujen erilaisten lainaan liittyvien lukujen viestintää ja miten asiakkaat ymmärsivät niitä. Kuten haastattelun alussa selvisi, laina-asiat olivat jonkin verran tuttuja lähes kaikille haastateltaville. Korot olivatkin ennestään hyvin tuttuja lähes kaikille, eivätkä he kokeneet niitä erityisen vaikeina ymmärtää. Ainoastaan Asiakas A sanoi, ettei ymmärtänyt esimerkiksi todellista vuosikorkoa. Hän oli myös ainoa, jonka kanssa oli keskusteltu edes vähän kiinteästä korosta, eikä hän kokenut ymmärtävänsä täysin sen hyötyjä ja haittoja. Hän totesi kuitenkin, ettei kuvitellutkaan ymmärtävänsä kaikkea, sillä muuten neuvottelussa menisi koko päivä. Asioita voisi selvittää lisää myöhemmin.

Lainan lyhennystavat olivat ennestään tuttuja Asiakkaille B, D ja F. Asiakkaat A, C ja E taas sanoivat, etteivät ne ole kovin tuttuja. Asiakas A koki, että niitä ei käyty tarpeeksi läpi. Asiakkaat C ja E sen sijaan uskoivat ymmärtäneensä lyhennystavat neuvottelun edetessä. Kaikki kolme olisivat kuitenkin halunneet lisää havainnollistavia esimerkkejä ja konkreettisia laskelmia siitä, miten ne vaikuttavat juuri omaan lainaan. Heidän mielestään tämä olisi helpottanut ymmärtämistä huomattavasti. Myös Asiakas B, jolle lyhennystavat olivat jo tuttuja, oli sitä mieltä, että konkreettiset esimerkit lyhennystapojen vaikutuksesta omaan lainaan olisivat olleet erittäin hyviä, silloin kun näistä asioista on keskusteltu en-

simmäisen kerran. Sen sijaan kaikki haastateltavat ymmärsivät mielestään erilaiset lainasta perittävät kulut hyvin. Asiakkaat B ja C totesivat kuitenkin kulujen tulleen selviksi vasta kirjallisessa tarjouksessa.

Asiakkaiden luottokelpoisuuteen liittyvät laskelmat, kuten omarahoitusosuus, vakuudet ja stressitesti sen sijaan olivat vieraita monelle haastatellulle. Kaikilla heillä oli valmiina tarvittava omarahoitusosuus, joten siitä ei ollut juuri keskusteltu lainaneuvottelussa. Siksi siihen ei perehdytty enempää haastattelussakaan. Puolet haastatelluista, Asiakkaat B, C ja F, tiesi stressitestin etukäteen, ja Asiakkaat B ja C olivatkin jo laskeneet sillä omaa maksukykyään. Toinen puoli, Asiakkaat A, D ja E, taas sanoi, että siitä on ehkä mainittu jossain vaiheessa lainaneuvottelua, mutta eivät osanneet kertoa mikä se on tai mikä sen tarkoitus on. Vakuudet olivat monelle vaikein ymmärtää, sillä ne koostuvat niin monesta osasta. Ainoat, joille vakuudet tuntuivat helpoilta, olivat Asiakkaat D ja F. He olivat kuitenkin vanhimmat haastateltavat ja heillä oli ollut monia lainoja aiemminkin. Muut kokivatkin vakuudet hyvin vaikeaksi asiaksi, eivätkä olleet arvanneet, että vakuuksien riittävyys saattaisi aiheuttaa niin paljon mietittävää. Asiakas E:n kulutusluottoon tarvittiinkin takaaja ja Asiakkaiden A, B ja C asuntolainoihin sekä valtioneuvoston takaaja. Asiakkaat C ja E kokivatkin vaikeaksi ymmärtää esimerkiksi takaajan vastuita, ja heistä takaajan roolia olisi voinut yrittää selventää vielä paremmin. Asiakas A totesi ymmärtäneensä sen verran kuin tarvitsikin, eikä ajatellutkaan ymmärtävänsä kaikkea vielä.

Riskien hallintaan liittyen kysyttiin asiakkaiden mielipiteitä korkokatosta ja lainaturvavakuutuksesta, sekä niiden käsittelystä. Ainoastaan Asiakas E:lle oli mainittu korkokatosta. Hänellä oli sen verran pieni kulutusluotto, ettei hän halunnut korkokattoa, jolloin siitä ei ollut kerrottukaan enempää. Muille korkokatto ei ollut tuttu tuote. Asiakkaat B ja F olivat kuulleet siitä joskus, mutta eivät tienneet siitä tarkemmin. Lainaturvavakuutuksesta sen sijaan oli keskusteltu Asiakkaiden A, B, C, D ja F kanssa, eli kaikkien viiden asuntolaina-asiakkaan kanssa. Kukaan heistä ei ollut kovin innostunut siitä, ja Asiakas A totesikin sen tuntuvan pakko-tarjonnalta. Hän oli sitä mieltä, että siihen pitäisi itse perehtyä enemmän, jotta ymmärtäisi kannattaako se. Tässä asiassa monet eivät luottaneet rahoitusneu-

vojaan, sillä lainaturvavakuutus koettiin pankin omaksi tuotteeksi, jota yritetään vain myydä kaikille.

Havainnointikeinot ja vertailu

Seuraavaksi tutkittiin erilaisten havaintokeinojen käyttöä ja mielipiteitä niistä. Kaikki konttorissa asioineet, Asiakkaat A, B ja C, olivat sitä mieltä, että havaintokeinojen käyttö olisi varmasti erittäin hyvä jossain tilanteissa ja toivoivat, että niitä olisi käytetty enemmän. He totesivat, että konkreettiset esimerkit auttavat paljon ymmärtämään eri asioita. Kukaan ei osannut kuitenkaan sanoa mitään tiettyä asiaa, mitä pitäisi havainnoida paremmin. Toivottiin kuitenkin yleisesti lukujen parempaa läpikäymistä yhdessä. Puhelinpalvelussa asioineet, useasti lainaneuvottelussa olleet Asiakkaat D ja F taas olivat sitä mieltä, etteivät kaivanneet konkreettisia havaintokeinoja, kuten laskelmia tai taulukoita.

Puhelimitse lainaneuvottelun hoitaneilta Asiakkailta D, E ja F kysyttiin vielä, uskovatko he, että olisi joitain sellaisia asioita, joita olisi helpompi ymmärtää henkilökohtaisesti konttorissa kuin puhelimitse. Kaikki vastasivat tähän kielteisesti. Toisaalta taas kaikki heistä totesivat myös jossain vaiheessa haastattelua pitävänsä henkilökohtaista tapaamista parempana ja suosittlevansa konttorissa käyntiä niille, jotka eivät ole aiemmin keskustelleet laina-asioista. Puhelimitse kulutusluottonsa hoitanut Asiakas E:kin totesi hoitavansa mahdollisen tulevan asuntolainaneuvottelunsa henkilökohtaisesti konttorissa.

Niiltä, jotka olivat kilpailuttaneet lainaansa, pyydettiin vielä vertailua lainaneuvottelusta Pankissa X ja muissa pankeissa. Sen tarkoituksena oli selvittää, mitä parannettavaa toimeksiantajapankilla on asiakaskohtaamisten viestinnässä kilpailijoihin nähden tai jos pankki X:llä on jokin kilpailuetu heihin verrattuna. Kaikki konttorissa asioineet eli Asiakkaat A, B ja C, olivat kilpailuttaneet lainojaan myös muissa pankeissa, kun taas puhelimesta asioineet Asiakkaat D, E ja F eivät. Lainaneuvottelut eri pankeissa todettiin hyvin samanlaisiksi, eikä eroja juuri löytynyt. Asiakas C totesi kuitenkin, että on aina helpompaa keskustella omassa pankissaan, jossa asiakkaan tilanne ja taustat tiedetään, kuin uudessa

vieraassa pankissa. Tällöin keskustelukin on yleensä avoimempaa ja rennompaa, ja asiat on helpompi ymmärtää kun ollaan heti samalla aaltopituudella.

4.3 Mielenpitoita verkkoneuvottelusta

Jotta tutkimukseen saataisiin näkökulmaa myös verkkoneuvottelusta, haastateltiin lisäksi yhtä rahoitusneuvottelun verkkoneuvotteluna tehnyttä henkilöasiakasta. Haastattelun alussa selvisi, että verkkoneuvottelun käyneelle asiakkaalle laina-asiat olivat ennestään hyvin tuttuja. Hänellä oli ennestään asuntolainaa, ja hänen opintonsa ja työnsä ovat kaupallisella alalla. Hän itse sanoikin, että nämä ovat hänelle aika jokapäiväisiä asioita. Tämän vuoksi haastattelussa ei keskitytty niin tarkkaan erilaisiin rahoitusneuvottelun laskelmiin ja termeihin, vaan päädyttiin keskustelemaan enemmän itse verkkoneuvottelusta kokemuksena. Asiakas kertoi päätyneensä verkkoneuvotteluun, jotta hänen ei tarvitsisi lähteä konttorille kesken työpäivän. Hän koki verkkoneuvottelun myös henkilökohtaisemmaksi vaihtoehdoksi kuin puhelimen. Hän uskookin, että verkkoneuvottelu voi olla Pankkiryhmä X:lle hyvä etu kilpailijoihin nähden, sillä erityisesti lainan kilpailuttaminen on tällä tavalla erittäin helppoa. Verkkoneuvottelu itsessään oli hänelle jo tuttu tapa kommunikoida työpaikalla, joten se tuntui kätevältä ja luontevalta vaihtoehdolta käydä myös lainaneuvottelua. Verkkoneuvottelun hyötyjä kysellessä hän mainitseekin, että hän on työpaikallaan todennut, ettei aina tarvitse olla itse paikanpäällä, vaan yksinkertaisimmat asiat hoituvat helposti myös verkkoneuvotteluna. Hyödyiksi hän mainitsee myös ajan säästön, joustavuuden ja sen, ettei neuvottelu ole sidonnainen tiettyyn paikkaan. Hänen mukaansa se onkin kokonaisuudessaan hyvin näppärä välinen yhteydenpitoon.

Haittoja kysyttäessä hän toteaa, että vaikka verkkoneuvottelu on hänelle tuttu, kokee hän silti, että monimutkaisten asioiden käsittely on helpompaa paikan päällä. Monimutkaisia asioita, voi olla vaikeampi ymmärtää videon kautta kuin kasvotusten. Tällöin olisikin erittäin hyvä, jos voisi tehdä alustavan keskustelun verkkoneuvotteluna ja jatkaa vaikeammista asioista konttorissa, jossa tekee lopulliset päätökset. Hän peräänkuuluttaa myös luottamusta, joka syntyy henki-

lökohtaisessa tapaamisessa. Verkkoneuvottelun kautta on vaikeampi saada luottamusta, ja uskoa siihen, että asiat on ymmärretty oikein. Hän uskookin, että se voi olla syynä siihen, mikseivät vanhemmat ihmiset välttämättä innostu käyttämään tätä palvelua. Heille jo verkkopankin käyttäminen voi olla vaikeaa, ja siihen voi liittyä pelko asioiden menemisestä väärin. Pelätään, että esimerkiksi väärää nappia painamalla saadaan rahat katoamaan. Tällöin ei uskalleta luottaa siihen, ettei tehdä virheitä tai ymmärretä asioita väärin.

Tekninen puoli oli myös asia, joka tuli vahvasti esille haittoja kysyttäessä. Asiakas ei ollut verkkoneuvottelun tekniikkaan lainkaan tyytyväinen. Hän on itse IT-alalla töissä ja käyttää paljon videoneuvottelua ja muitakin erilaisia ohjelmia, joten hän sai neuvottelun toimimaan. Mutta ohjelma, jota verkkoneuvottelussa tarvittiin, oli aivan liian työläs asentaa, eikä kovinkaan helppo tai yksinkertainen. Se pitäisi saada teknisesti paljon helpommaksi. Monella ei ole sellaisia atk-taitoja kuin hänellä, jolloin ensimmäisen vastoinkäymisen kohdalla luovutetaan. Ohjelman asennuksen lisäksi on vielä mikrofonin ja kameran mahdollinen asennus ja säätäminen, jolloin verkkoneuvottelun käytöstä tulee varmasti monelle liian iso kynnys. Hän on itsekin työssään huomannut, että jos tulee käyttöön uusi työkalu, jota ei ole pakko käyttää ja jonka eteen täytyy nähdä vähän vaivaa, niin sitä ei käytetä. Tämän verkkoneuvottelun käyttö pitäisikin saada yhtä helpoksi kuin puhelinpalveluun soittaminen, sillä idea itsessään on kuitenkin todella hyvä.

Kuten haastattelun alussa selvisi, laina-asiat itsessään olivat hyvin tuttuja haastateltavalle. Niistä kysyessä hän kertookin, että laina-asiat eivät tuntuneet lainaneuvottelussa hankalilta. Ensimmäisen lainan kohdalla ne ovat saattaneet kuitenkin olla vähän vaikeita, vaikka hänellä onkin yleensä tapana selvittää asioita etukäteen esimerkiksi internetistä. Koska asiat ovat hänelle kuitenkin nyt tuttuja, hänestä tuntuu, että usein lainaneuvotteluissa käydään läpi samoja asioita vähän liiankin tarkkaan. Mennään ikään kuin tietyn saman sapluunan mukaan, eikä huomioida asiakkaan ennakkotietämystä. Tämä tuntuukin välillä turhauttavalta. Lisäksi hän haluaa antaa negatiivista palautetta siitä, että asiakasneuvojille on luotu liikaa myyntipaineita. Lainaneuvottelun yhteydessä on hyvä kysyä

esimerkiksi säästämisestä ja sijoittamisesta, ja miten ne on hoidettu. Mutta jos sanoo kaiken olevan kunnossa, niin pitäisi mennä eteenpäin, eikä väkisin myydä erilaisia tuotteita. Tällöin tuntuu välillä, että muut oheistuotteet menevät ohi itse asiasta, jota on tultu käsittelemään. Tämä myös vaikuttaa negatiivisesti luottamukseen ja asiakassuhteeseen yleisesti, koska asiakasneuvoja tuntuu tulevan myynti, eikä niinkään asiakkaan tarve, edellä.

Havainnointikeinoista kysellessä selvisi, että niitä ei juuri käytetty haastateltavan verkkoneuvotteluissa. Hän oli sitä mieltä, ettei se ollut tarpeellistakaan, sillä näissä kyseisissä verkkoneuvotteluissa oli kyse hyvin yksinkertaisista asioista. Hänelle oli kuitenkin kerrottu, että verkkoneuvottelussa on mahdollista esimerkiksi jakaa näyttöä, ja tämän hän koki hyvin positiivisena asiana. Hän uskoo, että jos ei tiedä näistä asioista etukäteen, eikä terminologia ole hallussa, niin erilaiset visuaaliset havainnointikeinot ovat varmasti todella hyödyllisiä ymmärtämisessä. Se konkretisoi asiaa paljon paremmin, ja esimerkiksi näytön jakaminen on erittäin kätevää.

4.4 Kehitysehdotuksia viestinnän parantamiseksi

Asiakkaan tarpeisiin perehtyminen

Asiakkaiden tarpeisiin perehtyminen on useimmissa henkilöasiakkaan rahoitusneuvotteluissa samanlaista, sillä asiakkaat ovat lähes aina tehneet lainahakemuksen etukäteen verkossa. Rahoitusneuvottelun vuorovaikutustilanne alkaa yleensä tervehdysten jälkeen verkkohakemusten läpikäynnillä. Tällöin puheenvuoro siirtyy asiakaspalvelijalle, eikä asiakkaalle, niin kuin yleisimmin palvelutilanteissa. Useimmissa palvelutilanteissa asiakas kertoo tietonsa ja tarpeensa, ja asiakaspalvelija on aktiivisen kuuntelijan roolissa. Rahoitusneuvottelussa kuitenkin asiakaspalvelija kertoo tietonsa asiakkaan hakemuksen pohjalta ja varmistaa ne asiakkaalta, joka on tällöin aktiivisen kuuntelijan roolissa. Jotta viestintätilanne saataisiin heti rennommaksi ja paremmaksi, olisi hyvä aloittaa vuorovaikutus avoimemmalla keskustelulla asiakaspalvelijan ja asiakkaan välillä. Asiakaspalvelija voisikin pyytää asiakasta kertomaan itse tilanteestaan, vaik-

ka asiakaspalvelijalla onkin jo pohjatiedot. Tällöin voidaan saada asiakkaalta enemmän tietoa kuin hän on alun perin hakemukseen laittanut.

Rahoitusneuvottelussa pitäisikin ottaa enemmän huomioon asiakkaan ennakkotieto ja tausta. Tutkimuksessa selvisi, että ainakin yksi turhautui kun aina käydään uudestaan läpi samoja asioita. Toinen taas tunsu, ettei tiennyt paljoakaan neuvottelun jälkeen, ja hänen piti mennä kyselemään muilta lisätietoa. Asiakkaan ennakkotietoja ja kokemuksia laina-asioista kannattaisikin kysellä tarkemmin heti neuvottelun alussa, jolloin ne voitaisiin ottaa paremmin huomioon neuvottelussa. Tämä parantaisi asiakaskohtaamisten laatua huomattavasti ja asiakkaat lähtisivät tyytyväisempinä, kun heidät on otettu henkilökohtaisemmin huomioon.

Yhtenä mahdollisuutena parantaa asiakkaiden ymmärtämistä laina-asioista olisi myös lähettää asiakkaille etukäteen tietopaketti neuvottelussa läpikäytävistä asioista. Materiaali voisi lähteä automaattisesti ajanvarauksen yhteydessä, esimerkiksi asiakkaan verkkopankkiin, jolloin toimihenkilöille ei synny tästä lisätöitä. Materiaalin avulla asiakas, joka ei ole ennen ollut lainaneuvottelussa, voisi tutustua etukäteen siihen mistä ollaan keskustelemassa. Etukäteen lähetettyä materiaalia voitaisiin käydä yhdessä läpi neuvottelun edetessä, jolloin asiakas on kokoajan tietoinen missä mennään. Asiakas voi myös jo etukäteen miettiä kysymyksiä eri asioista, tai pohtia mikä tuntuu erityisen vaikealta. Tällöin neuvottelussa voitaisiin perehtyä enemmän juuri näihin asioihin. Etukäteisvalmistautumisen avulla asiakas voisi itse keskustelussa ymmärtää paremmin ja nopeammin erilaisia asioita, kun on jo tutustunut niihin jonkin verran.

Tuotteiden ja palvelujen kuvaaminen

Teoriaosuudessa mainittu toinen palvelutilanteen tavoite on palvelun tai tuotteen kuvaaminen asiakkaalle. Tutkimuksen haastatteluissa keskityttiin lähinnä tähän osioon. Jotta tämän tavoitteen voisi saavuttaa hyvin, vaaditaankin asiakaspalvelijalta paljon, sillä kuten tutkimuksessa todettiin, asiakkaiden voi olla vaikea ymmärtää rahoitusneuvottelun erilaisia tuotteita ja palveluita. Tähän koh-

taan keskityttiin enemmän konttorissa havainnoiduissa rahoitusneuvotteluissa kuin puhelinneuvotteluissa. Kaikki havainnoidut puhelinneuvottelut käytiin sellaisten asiakkaiden kanssa, jotka olivat hakeneet ennenkin lainaa tai joiden neuvotteluissa ei edetty vielä sillä puhelulla kovin pitkälle. Tämän takia palveluiden kuvaamiseen ei käytetty niin paljon aikaa kuin ensiasunnonostajien kanssa konttorissa. Tämä tapa olikin toimiva, sillä puhelimesta asioivat eivät välttämättä jaksakaan keskittyä niin pitkää aikaa kuin konttorissa istuvat. Tällöin puhelun pituutta voi olla hyvä rajoittaa esimerkiksi jakamalla asia kahteen puheluun.

Havaintokeinojen käyttöä rahoitusneuvottelussa olisi hyvä lisätä tuotteiden ja palveluiden kuvaamisessa. Tämä olisi erityisen hyödyllistä sellaisten asiakkaiden kanssa, joille laina-asiat eivät ole ennestään tuttuja. Havaintokeinojen avulla joidenkin on helpompi ymmärtää erilaisia asioita, kun ne näkee konkreettisesti edessään. Hyvä ja helppo tapa olisi esimerkiksi kirjoittaa paperille neuvottelussa esiin tulevia lukuja ja laskea niitä paperilla yhdessä asiakkaan kanssa. Ei siis niin, että rahoitusneuvoja kirjaa lukuja yksin tietokoneelle. Kun asiakas näkee luvut ja tietää mistä ne ovat tulleet, niitä on myös helpompi ymmärtää. Esimerkiksi stressitestin läpikäyminen tällä tavoin voisi olla hyvä ajatus, sillä valitettavan moni haastatelluista ei tiennyt mikä se on tai mitä hyötyä siitä voi olla. Nähdessään edessään stressitestilaskelman, asiakkaan voi olla helpompi pohdita omaa maksukykyään. Myös lainan lyhennystapoja voitaisiin esitellä kaavion avulla, joka näyttää miten laina lyhenee missäkin ajassa. Samoin voidaan esitellä esimerkiksi säästämistä lainan maksuerien yhteydessä, näyttämällä kuvio siitä, kuinka säästö kertyy lainan lyhentyessä.

Hintakeskustelu

Hintakeskustelun käyminen oli ainakin tässä tutkimuksessa havainnoiduissa neuvotteluissa hyvin erilaista konttorissa kuin puhelinneuvottelussa. Tämä johtui kuitenkin siitä, että hintakeskustelu oli konttoriasiakkaille hyvin olennainen asia lainaneuvotteluissa, sillä he kaikki kilpailuttivat lainojaan. Puhelinpalvelussa havainnoidut neuvottelut taas keskittyivät enemmän lainan sisältöön, sillä asiak-

kaat olivat ennestään Pankki X:n asiakkaita, eivätkä he olleet kilpailuttamassa lainojaan. Kaikissa hintakeskusteluissa oli kuitenkin yhteistä asiakaspalvelijan empaattisuus, joka on tärkeä vuorovaikutustaito hintakeskustelussa. Asiakaspalvelijat pystyivät tarkastelemaan asiaa asiakkaan näkökulmasta ja olivat hyvin ymmärtäväisiä hinnan aiheuttaessa keskustelua. Eräässä neuvottelussa asiakaspalvelija jopa pahoitteli korkeaa hintaa. Samassa neuvottelussa käytiin myös hyvin tarkkaan läpi, mistä hinta koostuu ja mikä siihen vaikuttaa. Näin toimimalla asiakaspalvelija lisäsi asiakkaan ymmärrystä hinnasta ja sai tämän ymmärtämään hinnan koostumista paremmin. Tämä oli erittäin hyvä tapa ja se kannattaisi ottaa käyttöön laajemminkin.

Yhtenä hintakeskustelun kehitysehdotuksena olisi myös marginaalin kertomatta jättäminen ensimmäisessä lainaneuvottelussa. Yhdessä havainnoidussa lainaneuvottelussa toimittiin näin. Alkuun se vaikutti erikoiselta ja asiakkaatkin ihmettelivät asiaa. Neuvottelun jälkeen kuitenkin selvisi, että marginaalitarjous voi parantua Luottokauppa-ohjelman antamasta tarjouksesta jonkin verran, jolloin väärää marginaalia ei haluta kertoa asiakkaalle. Yhdessä havainnoidussa lainaneuvottelussa kävikin niin, että asiakas lähti melkein heti kuultuaan ohjelman antaman marginaaliehtotuksen. Myöhemmin marginaalitarjousta saatiin kuitenkin parannettua, jolloin se olikin kilpailukykyinen asiakkaalle. Tämän jälkeen asiakkaalle pitäisi kuitenkin järjestää uusi tapaaminen jatkoa varten, jotta voitaisiin keskustella kaikista niistä asioista, jotka jätettiin käsittelemättä ensimmäisellä kerralla huonon marginaalitarjouksen takia. Sen vuoksi asiakas ei usko ottavansa lainaa pankista X, sillä hän ei halua tulla enää uuteen neuvotteluun. Vastaavien tilanteiden ehkäisemiseksi voisikin olla hyvä jättää marginaali kertomatta, ennen kuin se on varma.

Ristiriitojen käsittely

Ristiriitojen käsittelyssä vaadittavat vuorovaikutustaidot ovat samoja sekä puhelinpalvelussa että konttorissa työskentelevillä henkilöillä. Ero on kuitenkin siinä, että asiakas voi sulkea puhelimen koska vain, kun taas konttorista on isompi

kynnys lähteä pois. Puhelimessa asiakaspalvelijan onkin oltava sanavalmiimpi, jotta ehtii reagoimaan ristiriitoihin ajoissa. Puhelinpalvelussa työskentelevillä olisikin hyvä olla valmiina harjoiteltu vastaväitepankki, sillä asiakkaan sanoihin ja erilaisiin ristiriitatilanteisiin on tartuttava nopeasti.

Yhtenä kehitysideana olisi myös jonkinlaisen yhteenvedon tekeminen siitä, mitä neuvottelussa on käyty läpi. Tällöin yhteenvedo voidaan käydä asiakkaan kanssa yhdessä läpi neuvottelun päätteeksi, jolloin varmistetaan, että ollaan asioista samaa mieltä eikä ristiriitatilanteita synny enää myöhemmin. Jos asiakkaat saisivat neuvottelun päätteeksi itselleen yhteenvedon, heidän olisi myös helpompi muistaa mitä neuvottelussa on käsitelty ja sovittu, varsinkin jos samoista asioista on keskusteltu useammassa pankissa. Konttorissa asioidessa tämän yhteenvedon voisi tietenkin antaa suoraan asiakkaalle. Yksi haastateltavista kritisoikin sitä, että hänen piti erikseen pyytää neuvottelussa käytyjä lukuja ja laskelmia paperille, kun kilpailijapankista hän sai ne pyytämättä. Jos taas neuvottelu käydään puhelimessa tai verkkoneuvotteluna, niin yhteenvedon ja muun neuvotteluun liittyvän materiaalin voisi laittaa verkkopankkiin. Tällöin ne olisivat varmasti tallessa ja heti saatavilla.

Tekniikka ja palvelut

Tutkimuksessa haastateltu verkkoneuvotteluasiakas kritisoi paljon verkkoneuvottelun tekniikkaa, joten myös siinä olisi kehitettävää. Jotta verkkoneuvottelut lisääntyisivät, siitä pitäisi tehdä mahdollisimman helppokäyttöinen asiakkaille. Verkkopankista pitäisikin päästä verkkoneuvotteluun mahdollisimman helposti, mieluiten klikkaamalla yhtä nappia tai linkkiä. Tämän tutkimuksen perusteella suurin syy siihen, miksi asiakkaat eivät käytä verkkoneuvottelua, on se, että he eivät tiedä palvelusta. Tekniikan vaikeus voi kuitenkin olla toinen syy miksi sitä ei käytetä, vaikka siitä tiedettäisiinkin.

Tutkimuksessa tuli esille myös pari kilpailijan palvelua, joita pankki X ei tarjoa. Ne voisivat molemmat olla hyviä lisiä pankin nykyiseen palvelutarjontaan. Vanhemmat ja kokeneemmat lainanhakijat toivoivat erityisesti sitä, ettei pankkiin

tarvitsisi mennä ollenkaan, sillä konttorikäyntiä on vaikea sovittaa yhteen työpäivän kanssa. Tällä hetkellä esimerkiksi puhelimitse lainaneuvottelun hoitaneiden pitää mennä konttoriin allekirjoittamaan lainapaperit. Ainakin yksi kilpailevista pankeista tarjoaa kuitenkin mahdollisuutta allekirjoittaa sopimuksia verkkopankissa, ilman käyntiä konttorilla. Tämä olisi varmasta helpottava ja aikaa säästävä tekijä myös pankki X:n työntekijöille ja asiakkaille. Samalla kilpailijalla on myös palvelu, jossa puhelun aikana voidaan jakaa tietokoneen näyttöä pankin työntekijän ja asiakkaan välillä. Tällöin puhelun helppouteen yhdistyvät erilaisten taulukoiden ja laskelmien jakaminen, joka taas helpottaa asiakkaiden ymmärtämistä. Se ei myöskään vaadi asiakkaalta mikrofonia tai kameraa niin kuin pankki X:n verkkoneuvottelu, jolloin se on yhä useamman asiakkaan käytettävissä.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Pankki X tarjoaa asiakkailleen mahdollisuutta hoitaa rahoitusneuvottelunsa konttori-, puhelin- tai verkkoneuvotteluna. Asiakkaan vastuulla on valita oikea palvelukanava omiin tarpeisiinsa. Niin tämän opinnäytetyön teoriaosuudessa kuin tutkimuksessakin havaittiin, että henkilökohtainen tapaaminen konttorissa on helpoin kanava erityisesti niille asiakkaille, jotka eivät ole hakeneet lainaa tai tiedä laina-asioista ennestään. Konttorissa heidän on helpointa ymmärtää monimutkaisia ja vieraita asioita. Tämä on varmasti todettu jo pankissakin, sillä muun muassa kaikki ensiasunnon ostajat pyritään ohjaamaan konttoriin.

Vaikka verkkoneuvottelu kuulostaa henkilökohtaista tapaamista helpommalta ja kätevämmältä, niin jo teoriaosuudessa tuotiin esiin ajatus siitä, että verkkoneuvottelun kommunikoinnissa yhdistyvät myös huonot puolet henkilökohtaisesta tapaamisesta ja puhelinneuvottelusta. Esimerkiksi henkilökohtaisen tapaamisen etuina olevia sanattoman viestinnän keinoja on vaikea käyttää verkkoneuvottelussa, koska kuva voi olla huono, eikä viesti välity oikein. Tutkimus vahvistikin tätä verkkoneuvottelun teoriaa, sillä haastattelututkimuksen mukaan konttorissa käyntiä ei haluta vaihtaa verkkoneuvotteluun, etenkin monimutkaisemmissa asioissa. Verkkoneuvottelun havaittiin olevan enemmän vaihtoehto puhelinneuvottelulle kuin konttorikäynnille.

Kuten teoriaosuudesta kävi ilmi, henkilöasiakkaan rahoitusneuvottelu on kokonaisuudessaan monimutkainen tapahtuma, sillä se sisältää useimmille asiakkaille paljon vieraita ja vaikeita asioita. Luottoneuvottelu koostuu muun muassa koroista, lyhennystavoista, vakuuksista, makukyvystä ja erilaisista riskienhallinnan tuotteista. Tutkimuksessa saatiin selville, että näistä hankalin asia ymmärtää on vakuudet, sillä ne koostuvat useista pienemmistä asioista, eikä monilla ole juuri mitään tietoa niistä etukäteen. Tämän asian kehittämiseksi toimeksiantajalle on ehdotettu muun muassa asiakkaalle lähetettävää ennakkomateriaalia rahoitusneuvottelusta.

Tutkimuksessa rahoitusneuvottelusta ei tullut esiin juurikaan yksittäisiä erittäin vaikeilta tuntuvia asioita, vaan rahoitusneuvottelun havaittiin olevan kokonaisuudessaan hankala. Tutkimuksen perusteella toimeksiantajalle on ehdotettu erilaisia pienempiä toimenpiteitä, joiden avulla pyritään helpottamaan asiakkaiden ymmärrystä rahoitusneuvottelusta kokonaisuutena. Näitä kehitysehdotuksia ovat esimerkiksi erilaisten materiaalien käyttö rahoitusneuvottelussa, niin sitä ennen ja sen jälkeen, kuin sen aikanakin. Lisäksi on annettu erilaisia kehitysehdotuksia liittyen vuorovaikutukseen eri palvelukanavissa. Näiden kehitysehdotusten avulla pyritään huomioimaan yksittäinen asiakas paremmin ja kehittämään rahoitusneuvottelua sujuvammaksi, jotta saadaan neuvottelun ilmapiiri ja asiakas vastaanottavaisemmaksi uudelle tiedolle.

Jatkotutkimuksena voitaisiin selvittää verkkoneuvottelun markkinointia ja miten saataisiin ihmiset käyttämään sitä enemmän. Ainakin tämä tutkimuksen perusteella asiakkaat eivät käytä verkkoneuvottelua, koska eivät tiedä siitä. Markkinointitutkimuksen tekeminen aiheesta voisikin olla kannattavaa. Kun verkkoneuvottelu on saatu laajempaan käyttöön, voitaisiin tutkia myös asiakkaiden käyttökokemuksia ja miten he kokevat ymmärtävänsä monimutkaisia asioita juuri verkkoneuvottelun välityksellä. Tällöin voitaisiin myös vertailla enemmän verkkoneuvottelua ja muita palvelukanavia. Mikäli tutkimuksessa esiin tulleita kehitysehdotuksia otettaisiin käyttöön Pankki X:n rahoitusneuvotteluissa, voitaisiin myös tutkia, miten ne ovat vaikuttaneet kokemuksiin lainaneuvottelun ymmärrettävyydestä erityisesti ensimmäistä lainaansa hakeville.

LÄHTEET

Kirjallisuus

Alhonsuo, S.; Nisén, A.; Nousiainen, S.; Pellikka, T. & Sundberg, S. 2012. Finanssitoiminnan käsikirja. 2., uudistettu painos. Jyväskylä: Bookwell Oy.

Hjelt-Putilin, P. 2005. Turvallisuutta viestinnällä. Helsinki: Edita Publishing Oy.

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

Marckwort, A. & Marckwort, R. 2011. Ole hyvä asiakaspalvelija vaativissa tilanteissa. Helsinki: Yritys-kirjat Oy.

Rekonen, S. 2002. Hyödyllinen asuntolaina –kirja. Helsinki: Suomen Rahatieto SRT Oy.

Tuhkanen, J. 2006. Korkokäsikirja sijoittajalle ja lainanottajalle. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Tuominen, T. 2007. Uudet sähköiset asiointitavat pankkitoiminnassa. Diplomityö. Lappeenranta teknillinen yliopisto. Tietotekniikan osasto. Digitaalisen viestintätekniiikan ja tietojohdantamisen opintosuunta.

Ylikoski, T. 2001. Unohtuiko asiakas?. 2., uudistettu painos. Keuruu: KY-Palvelu Oy

Ylikoski, T.; Järvinen, R. & Rosti, P. 2006. Hyvä asiakaspalvelu – menestystekijä finanssialalla. 2., uudistettu painos. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy.

Ylikoski, T & Järvinen, R. 2012. Asiakkaan kokema arvo kilpailutekijänä finanssialalla. Jyväskylä: Bookwell Oy.

Elektroniset lähteet

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2013. Omistusasuntolainojen valtiontakaukset. Viitattu 02.10.2013 http://www.ara.fi/fi-FI/Rahoitus/Valtiontakaus_yksityishenkilöille

Finanssivalvonta 2011a. Lehdistötiedote 14.4.2011–3/2011: Valvottavien taloudellinen tila ja riskit 1/2011 ja otantatutkimus asuntoluotoista. Viitattu 30.9.2013 http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Tiedotteet/Lehdistotiedotteet/2011/Pages/03_2011.aspx

Finanssivalvonta 2011b. Otantatutkimus henkilöasiakkaiden asuntoluotoista. Viitattu 30.09.2013 http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Tiedotteet/Analyysit_tutkimukset/Documents/Otantatutkimus_henkilöasiakkaiden_asuntoluotoista_140411.pdf

Finanssivalvonta 2013. Vakuuksia vaaditaan turvaamaan lainan takaisinmaksua. Viitattu 2.10.2013 <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Tuotteita/Lainat/Takaus/Pages/Default.aspx#.Und6TSjoSWI>

Into Group Oy 2013. Kun haet asuntolainaa. Viitattu 2.10.2013 <http://www.asuntolaina.org/hae-asuntolainaa/>

LähiTapiola 2013. Hyvä vai huono korkokatto?. Viitattu 30.9.2013 <http://omatalous.lahitapiola.fi/raha/artikkeli/1310377156217/hyva-vai-huono-korkokatto>

Nordea 2013a. Korot. Viitattu 26.9.2013 <http://www.nordea.fi/tietoa+nordeasta/korot/709094.html>

Nordea 2013b. Korkokatto. Viitattu 30.9.2013

<http://www.nordea.fi/Henkilöasiakkaat/Lainat/Asumisen%2brahoitus/Korkokatto/854032.html?vanity=www.nordea.fi868902>

Osuuspankki 2013. Euribor ja OP-Prime. Viitattu 26.9.2013

<https://www.op.fi/op/henkilöasiakkaat/lainat/korot-ja-hinnat/euribor-ja-op-prime?id=20610&srcpl=3>

Säästöpankki 2013. Korkokattoa ei koronnousu puhkaise. Viitattu 30.9.2013

<https://www.saastopankki.fi/korkokatto?gclid=CKa92J-f6bkCFYmN3godrSUAPg>

Tampereen kaupunki 2008. Pieni opas opetukseen ja oppimiseen videoneuvottelun avulla.

Viitattu 20.9.2013 http://koulut.tampere.fi/hankkeet/virta/videoneuvottelu_open_opas.pdf

Vakuutus- ja rahoitusneuvonta 2013. Perus- ja vertailutietoa lainaturvavakuutuksista.

Viitattu 30.09.2013

http://www.fine.fi/userfiles/file/Perus-_ja_vertailutietoa_lainaturvavakuutuksista_2013.pdf

Yle 2013. Euribor-korkoja lakkautetaan. Viitattu 26.9.2013

http://yle.fi/uutiset/euribor-korkoja_lakkautetaan/6845809

Haastattelut

Konttoriasiakas A

Konttoriasiakas B

Konttoriasiakas C

Puhelinasiakas D

Puhelinasiakas E

Puhelinasiakas F

Verkkoneuvotteluasiakas