

TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL

Majandusteaduskond

Ärikorralduse instituut

Viktoria Lipavski

**TARBIJAKÄITUMINE ALTERNATIIVSE LAENU
TAOTLEMISEL HÜPOTEEKLAEN AS NÄITEL**

Lõputöö

Õppekava RAHVUSVAHELINE MAJANDUS JA ÄRIKORRALDUS,
peeriala rahvusvaheline äritegevus

Juhendaja: Kristo Krumm *MBA*

Tallinn 2018

Deklareerin, et olen koostanud töö iseseisvalt ja olen viidanud kõikidele töö koostamisel kasutatud teiste autorite töödele, olulistele seisukohtadele ja andmetele, ning ei ole esitanud sama tööd varasemalt ainepunktide saamiseks. Töö pikkuseks on 9081 sõna sissejuhatusest kuni kokkuvõtte lõpuni.

Viktoria Lipavski

(allkiri, kuupäev)

Üliõpilase kood: 121639BDÄR

Üliõpilase e-posti aadress: viktorja.lipavski@gmail.com

Juhendaja: Kristo Krumm

Töö vastab kehtivatele nõuetele

.....

(allkiri, kuupäev)

Kaitsmiskomisjoni esimees: Ester Vahtre

Lubatud kaitsmisele

.....

(nimi, allkiri, kuupäev)

SISUKORD

LÜHIKOKKUVÕTE	4
SISSEJUHATUS	5
1. ALTERNATIIVSED HÜPOTEEK LAENUD JA TARBIJAKÄITUMINE	7
1.1. Alternatiivsed hüpoteeklaenud	7
1.2. Tarbijakäitumine laenude taotlemisel	12
1.3. Hüpoteeklaenude taotlemise motiivide ja laenu taotlemist mõjutavad tegurid	16
2. HÜPOTEEKLAEN AS KLIENTIDE UURING	21
2.1. Ülevaade Hüpoteeklaen AS tegevusest	21
2.2. Hüpoteeklaen AS konkurendid	23
2.3. Uuringu metoodika	25
2.4. Uuringu tulemused	26
2.5. Järeldused	38
KOKKUVÕTE	42
SUMMARY	44
KASUTATUD ALLIKATE LOETELU	47
LISAD	51
Lisa 1. Küsitluse ankeet	51

LÜHIKOKKUVÕTE

Töö eesmärgiks on hinnata eraisikute motiive ja laenupakkumiste vahel valikut mõjutavaid tegureid alternatiivsete hüpoteeklaenude võtmisel Hüpoteeklaen AS näitel ja esitada ettepanekud laenupakkumiste tegemiseks. Töös viidi läbi küsitlusuuring Hüpoteeklaen AS klientide seas.

Uuringu tulemused näitavad, et alternatiivsete hüpoteeklaenude võtmise motiivideks on kinnisvara soetamise ja renoveerimise kõrval olemasolevate laenude refinantseerimine, kestuskaupade ostmise, meditsiinikulude finantseerimine. Osa kliente on võtnud laenud jooksvate tarbimiskulutuste finantseerimiseks ja osa ettevõtluse eesmärgil.

Enamasti on kliendid võtnud laenupakkumisi kahelt kuni neljalt pakkujalt. Korduvad laenuvõtjad on võtnud laenupakkumisi veidi suuremalt arvult laenupakkujatelt kui esmakordset laenuvõtjad. Küsitluse tulemused näitavad, et Hüpoteeklaen AS kliendid on laenu võtmisega seotud info kogumiseks kasutanud mitmeid erinevaid allikaid, kuid kõige rohkem kasutatakse avalikke ja sõltumatute kanalite infot.

Peamised põhjused, miks küsitlusele vastanud on viimase hüpoteeklaenu võtmisel otsustanud Hüpoteeklaen AS kasuks on olnud seotud laenuitingimuste või laenupoliitikaga. Klientide jaoks on hüpoteeklaenu võtmise juures kõige olulisemad laenuitingimused ja laenu väljastamise kiirus. Enamasti ollakse huvitatud võimalusest taotleda laenu interneti teel, mistõttu laenupakkuja kontori asukoht ei ole oluline.

Töö tulemuste põhjal esitas autor ettepanekud Hüpoteeklaen AS-le laenupakkumiste tegemiseks. Soovitav on pakkuda pakkuma klientidele sobivaid ja soodsaid laenuitingimusi. Oluline on teha sooduspakkumisi, pakkuda paindlikkust laenusumma osas. Samuti peaks Hüpoteeklaen AS peaks pöörama tähelepanu klientide nõustamisele, seda eriti uute klientide juures.

Võtmesõnad: hüpoteeklaen, motiivid, alternatiivsed laenud, tarbijakäitumine

SISSEJUHATUS

Hüpoteeklaenu võtmisel on üheks võimaluseks pöörduda pankade kui krediidiastutute poole, kuid see ei ole ainsaks võimaluseks. Hüpoteeklaenu on võimalik võtta ka alternatiivsete laenupakkujate käest. Alternatiivsed hüpoteeklaenude pakkujad suurendavad klientide valikuvõimalusi ning võimaldavad hüpoteeklaenu võtmist ka klientidele, kes ei vasta pankade poolt nõutavatele tingimustele.

Töö autor on varasemalt uurinud alternatiivsete hüpoteeklaenude temaatikat kursusetöös, kus ta viis läbi erinevate alternatiivsete laenupakkujate võrdluse. Kursusetöö tulemused näitavad, et Hüpoteeklaen AS poolt pakutavad hüpoteeklaenud on võrreldes paljude konkurentidega tarbijate jaoks soodsamad, kuid samas esineb alternatiivsete laenupakkujate vahel tihe konkurents.

Et olla konkurentsiasukas, on alternatiivsete hüpoteeklaenude turul tegutseva krediidiandja jaoks oluline teada, millised on tema klientide motiivid hüpoteeklaenu taotlemisel. Samuti on oluline teada, millistest kaalutlustest lähtuvalt langetavad kliendid valiku laenupakkumiste vahel. Nendele küsimustele vastuse leidmine võimaldab Hüpoteeklaen AS-l paremini arvestada oma klientide vajadustega ning pakkuda klientide vajadustele paremini vastavaid laenukohti.

Töö eesmärgiks on hinnata eraisikute motiive ja laenupakkumiste vahel valikut mõjutavaid tegureid alternatiivsete hüpoteeklaenude võtmisel Hüpoteeklaen AS näitel ja esitada ettepanekud laenupakkumiste tegemiseks. Eesmärgi saavutamiseks püstitatakse järgmised uurimisülesanded:

- Selgitada hüpoteeklaenu mõistet ja alternatiivse hüpoteeklaenu eripära;
- Anda ülevaade teoreetilistest käsitlustest tarbijate valikute kohta hüpoteeklaenu võtmisel;
- Anda ülevaade Hüpoteeklaen AS tegevusest ja konkureerivatest alternatiivsete hüpoteeklaenude pakkujatest;
- Viia läbi küsitlusuuring Hüpoteeklaen AS klientide seas;
- Analüüsida küsitluse tulemusi, teha selle põhjal järeldused ja esitada Hüpoteeklaen AS ettepanekud laenupakkumiste tegemiseks.

Töö teoreetilise tagapõhja moodustab viieetapiline ostuotsustusprotsessi mudel. Samuti käsitakse töö teoreetilises osas erinevaid tegureid, mis mõjutavad kliendi valikuid alternatiivse hüpoteeklaenu taotlemisel. Lisaks antakse ülevaade varasemate empiiriliste uuringute tulemustest hüpoteeklaenu taotlemise kohta.

Töös viiakse läbi küsitlusuuring Hüpoteeklaen AS klientide seas. Küsitlusega selgitatakse välja Hüpoteeklaen AS klientide motiivid hüpoteeklaenu taotlemisel ning laenupakkumiste vahel valikut mõjutavad tegurid.

Töö koosneb kahest peatükist. Töö esimeses peatükis antakse teoreetiline ülevaade hüpoteeklaenudest ja nendega seotud tarbijakäitumisest. Peatükk jaguneb kolmeks alapeatükiks. Esimeses alapeatükis selgitatakse hüpoteeklaenu mõistet ning alternatiivsete hüpoteeklaenude eripära. Teises alapeatükis käsitletakse tarbijate poolt valikute tegemist hüpoteeklaenu kontekstis. Kolmandas alapeatükis käsitletakse tarbijate motiive ja tarbijate valikuid mõjutavaid tegureid hüpoteeklaenu võtmisel.

Töö teises peatükis antakse ülevaade esimesena ülevaade Hüpoteeklaen AS tegevusest. Järgnevalt käsitletakse selles Eestis tegutsevad alternatiivsete hüpoteeklaenu pakkujaid kui Hüpoteeklaen AS konkurente. Seejärel viiakse läbi uuring Hüpoteeklaen AS eraklientide seas, selgitamaks välja hüpoteeklaenu võtmise motiivid ja laenupakkumiste vahel valikut mõjutavad tegurid. Selle juures esimesena kirjeldatakse uuringu metoodikat, järgnevalt esitatakse uuringu tulemused ja tehakse tulemuste põhjal järeldused.

1. ALTERNATIIVSED HÜPOTEEK LAENUD JA TARBIJAKÄITUMINE

Lõputöö esimeses peatükis antakse teoreetiline ülevaade hüpoteeklaenudest ja nendega seotud tarbijakäitumisest. Samuti antakse peatükis ülevaade varasematest uuringutest hüpoteeklaenude tarbijakäitumise kohta. Peatükk jaguneb kolmeks alapeatükiks. Esimeses alapeatükis selgitatakse hüpoteeklaenu mõistet ning alternatiivsete hüpoteeklaenude eripära. Teises alapeatükis käsitletakse tarbijate poolt valikute tegemist hüpoteeklaenu kontekstis. Kolmandas alapeatükis käsitletakse tarbijate motiive ja tarbijate valikuid mõjutavaid tegureid hüpoteeklaenude võtmisel.

1.1. Alternatiivsed hüpoteeklaenud

Vastavalt võlaõigusseadusele on hüpoteek kinnisasjale seatav koormatis, mis annab isikule, kelle kasuks hüpoteek seatakse (hüpoteegipidaja) õiguse hüpoteegiga tagatud nõude rahuldamiseks kinnisasja arvel. Seega hüpoteek annab õiguse kasutada kinnisasja teatud nõude rahuldamiseks. Kui kinnisasjale seatakse hüpoteek, siis jääb kinnisasi selle omaniku valdusesse ning omanikul säilivad õigused kinnisasja hallata, kasutada ja käsutada, va kui sellega vähendatakse kinnisasja väärtust või kahjustatakse muul viisil hüpoteegipidaja õigused. Hüpoteegi seadmisel määratakse hüpoteegisumma, mis näitab kui suures ulatuses on võimalik kinnisvara kasutada hüpoteegiga seotud nõude rahuldamiseks. Hüpoteek annab hüpoteegipidajale õigus nõuda sundtäitmist. (Asjaõigusseadus 1993) Sisuliselt on hüpoteegi puhul tegemist kinnisasja pantimisega, mis annab õiguse kinnisasja realiseerimiseks kui pandiga tagatud nõuet ei rahuldata.

Hüpoteeklaen on hüpoteegiga tagatud laen. See tähendab, et laenuõue on tagatud kinnisvaraga. Juhul kui laenuvõtja ei suuda laenukohustust teenindada, siis tekkib laenuandjal õigus kasutada kinnisvara hüpoteegiga seotud nõude rahuldamiseks. (Aalbers 2009, 281) See tähendab, et kui laenuvõtja ei suuda laenu tagasi maksta, siis võib minna laenu tagatiseks olev kinnisvara sundmüüki, mille arvelt laekunud tulust rahuldatakse laenuõue.

Eestis kasutatakse eraldiseisvana mõisteid „eluasemelaen“, „kodulaen“, „kinnisvaralaen“, „hüpoteeklaen“. Kõikide nimetatud laenude puhul on tegemist hüpoteeklaenudega, kuid laenuandjad kasutavad nimetusi „eluasemelaen“ ja „kodulaen“ teatud tüüpi hüpoteeklaenudele, mis on mõeldud eluaseme soetamiseks. Mõnikord pakuvad samad laenuandjad laenukoode nimetusega „kodulaen“ ja „hüpoteeklaen“. Siinkohal võib tuua näite SEB Panga kohta, kelle laenukoode „kodulaen“ on mõeldud kodu ostmiseks, ehitamiseks või renoveerimiseks. Hüpoteeklaen on aga kinnisvara tagatisel laen, mille kasutusotstarve ei ole piiratud. Sellist laenu on võimalik samuti kasutada kinnisvara soetamiseks, kuid ka näiteks õppe- või tervisekulude rahastamiseks, äri alustamiseks või muudeks otstarveteks. (SEB Pank 2018) Teoreetiliselt võttes on õige kõiki eelnevas lõigus mainitud laenukoode käsitleda hüpoteeklaenudena.

Kuna hüpoteek on mõeldud tagama laenukohustust, siis on hüpoteeklaenude puhul laenusumma piiratud laenu tagatiseks oleva kinnisvara väärtusega. Tavaliselt on laenuandjad nõus andma laenu üksnes teatud protsendi ulatuses tagatise vaatuses, näiteks kuni 80%. See kaitseb laenuandjat võimaliku kinnisvara hinna languse eest ning samuti tuleb arvestada sellega, et nõue laenuandja suhtes võib mõnedel juhtudel intresside, viiviste ja jm tasude tõttu kujuneda esialgsest laenusummast suuremaks. Nimetatud põhjusel on juhul kui hüpoteeklaenu soovitatakse kasutada kinnisvara soetamiseks, vajalik laenuvõtja poolne omafinantseering või siis peab olema veel teine kinnisvara (lisatagatis), millele seatakse samuti hüpoteek. (Friedman, Harris 2000, 59)

Hüpoteeklaenud on tavaliselt pikaajalised laenud. Nende tähtajad võivad olla näiteks 10, 20 või mõnikord ka rohkemgi aastat. Pikk laenu tähtaeg saab võimalikuks kinnisvara aeglase amortiseerumise tõttu, sest hooned on tavaliselt kasutatavad ning säilitavad oma väärtust paljude aastakümnete jooksul. Pikk laenu tähtaeg võimaldab suure laenusumma juures suhteliselt väikse laenu igakuist tagasimakset. Seega võimaldab kinnisvara laen isikul soetada kinnisvara viisil, kus tal on võimalik igakuisetest tuludest regulaarselt laenumakseid tasuda. (Friedman, Harris 2000, 126)

Hüpoteeklaenud võivad olla fikseeritud või ujuva intressimääraga. Esimesel juhul on laenu intressimäär laenulepingu vormistamisel kindlaks määratud ning see on kas kogu laenu perioodi või selle kindlaksmääratud osa kestel ühesugune. Ujuva intressimäära korral intressimäär laenu perioodi jooksul muutub, kusjuures tavaliselt on seatud intressimäär sõltuvusse rahaturu olukorda väljendavast baasintressimäärast. (Paiella, Pozzolo 2007, 221) Ujuva intressimääraga laenude intressikulu kogu laenu perioodi peale kokku on tavaliselt madalam, sest intressimäär

kõikumise risk jääb kliendi kanda. Nimetatud riski tõttu on ujuva intressimäära korral suurem oht, et klient ei laenumakseid tõusta, sest intressimäära tõusu tõttu võivad need muutuda kõrgemaks kui klient on võimeline tasuma. (Fishbein, Woodall 2006, 26)

Alternatiivsete hüpoteeklaenudena käsitletakse lõputöös hüpoteeklaenusid, mille väljastajateks ei ole pangad. Pankade kui krediidasutuste tegevus on kõrgete seaduslike nõuetega, mis on sätestatud krediidasutuste seaduses. Krediidasutuse asutamine on keerukas protsess ja Eestis on nõutav, et krediidasutuse aktsiakapital on vähemalt 5 000 000 eurot. (Krediidasutuste seadus 1999) Alternatiivsete laenuandjate hulka kuuluvad krediidiandjad, sh hoiu-laenu ühistud. Krediidiandjate tegevusele esitatavad nõuded on võrreldes krediidasutustega madalamad, mis muudab nende tegevuse ja asutamise lihtsamaks. Krediidiandja minimaalne omakapital peab olema 50 000 eurot (Krediidiandjate ja -vahendajate seadus 2015). Hoiu-laenu ühistud võib pidada krediidiandja eriliigiks. Hoiu-laenuühistu eripäraks on, et majandustehinguid tehakse oma liikmetega. Seega annavad et hoiu-laenuühistud laenu vaid oma liikmetele. (Hoiu-laenuühistu seadus 1999)

Alternatiivsed hüpoteeklaenud suurendavad klientide valikuvõimalusi, sest tänu nende olemasolule on klientidel võimalik valida suurema hulga laenupakkumiste vahel (Apgar, Herbert 2006, 38). Samal ajal on alternatiivsete laenude pakkumist kritiseeritud seetõttu, et need on võrreldes pankade poolt pakutavate laenudega enamasti laenuvõtjate jaoks ebasoodsamate tingimustega (Fishbein, Woodall 2006, 28). Seega võib alternatiivsete laenude pakkumine küll suurendada kliendi valikuvõimaluste hulka, kuid samas ei pruugi kliendi jaoks soodsate valikute hulk suurenedagi.

Alternatiivsete laenude eeliseks võib olla paindlikkus ja kiirus. Tavapäraste laenude tingimused võivad olla paindumatud ja jätta klientidele vähe valikuvõimalusi. Samuti võib tavapärase laenu väljastamise protsess olla ajaliselt pikk. (Apgar, Herbert 2006, 38) Alternatiivsete laenude pakkujad on võrreldes pankadega väiksemad ettevõtted, mis saavad laenude väljastamisel olla paindlikumad ja langetada laenuotsuseid kiiremini. Alternatiivsed laenuandjad on võrreldes pankadega sageli nõus võtma kõrgemaid riske, mistõttu saadakse väljastada laenusid mõnevõrra vähem laenuotsust kaaludes ja laenuvõtja kohta infot kogudes. (Cowan, Cowan 2004, 754) Alternatiivsete laenude paindlikkus ja kiirus võib suurendada kliendi valikuvõimalusi, kuid see võib ka suurendada tõenäosust, et klient ei suuda laenu teenindada. Alternatiivsete laenude juures on probleemiks, et neid võidakse väljastada ilma laenuvõtja krediidivõimelisust piisavalt

hindamata ja laenu saavad sellisel juhul inimesed, kes tõenäoliselt ei suuda laenu tagasi maksta. Kergekäeline laenude väljastamine võib seega laenuvõtjatele kahju tekitada. (Zywicki, Adamson 2009, 12)

Alternatiivsed laenud võivad olla osade klientide jaoks ainsaks võimaluseks laenu saada, sest pangad ei pea kõiki kliente laenukõlblikeks, näiteks madalama ja ebaregulaarse sissetulekuga inimesed (Apgar, Herbert 2006, 4, 38). Alternatiivsed laenude pakkumine on alates 21. sajandi algusest hoogustunud ning tegevust on alustanud mitmeid alternatiivsete laenude pakkujaid. Seetõttu on laenu saamise võimalused paranenud inimestel, keda pangad krediitkõlblikuks ei pea. (Chatterjee, Goetz, & Palmer 2009, 2) See siiski ei pea tähendama, et alternatiivseid laenusid kasutavad vaid need inimesed, kellele pangad laenu ei anna. Viimast asjaolu kinnitavad uuringute tulemused, mis mille kohaselt on arvestatav hulk kliente, kes võtavad laenusid nii pankadest kui alternatiivselt laenupakkujatelt. Sealjuures osa inimesi kasutab alternatiivsete laenupakkujate teenuseid siis, kui nende laenukoormus on juba nii kõrge, et pangad neile täiendavaid laenusid enam ei väljasta. (Apgar, Herbert 2006, 4, 38)

Siiski keskenduvad mitmed alternatiivsete hüpoteeklaenude pakkujad peamiselt kliendirühmadele, kellel ei õnnestu krediidiasutustest laenu saada. Sellele viitavad alternatiivsete laenupakkujate poolt laenuvõtjatele esitatavad madalamad nõuded, samuti mõned alternatiivsete laenude pakkujad rõhuvad turunduses sellele, et nende poolt pakutavad laenutooted on lahenduseks juhul, kui krediidiasutus annab laenuaotlusele eitava vastuse. (Jones, Beard, & Langston, 2010, 2)

Laenupakkujate poolt esitatav omafinantseeringu nõue võib olla suureks takistuseks laenude võtmisel, sest paljudel inimestel ei ole säästusid. (O'Shaughnessy 2013, 82) Traditsiooniliselt on hüpoteeklaenude puhul alati nõutud omafinantseeringu olemasolu. Omafinantseering on mõeldud tagamaks, et laenujääk on tagatisega kaetud ka juhul, kui tagatise väärtus peaks langema. Aja jooksul on laenuandjad muutunud paindlikumaks ja nõutava omafinantseeringu määr on vähenenud. Mõnedel juhtudel võidakse hüpoteeklaenu anda ka ilma omafinantseeringuta. (Fishbein, Woodall 2006, 12) Kui tegemist on laenuga, mida võetakse juba olemasoleva kinnisvara tagatisel, siis omafinantseeringut vaja ei ole, samas jääb maksimaalne laenusumma kinnisvara väärtusest väiksemaks.

Alternatiivsete hüpoteeklaenude väljastajad võivad pakkuda võrreldes krediidasutustega laenu madalama omafinantseeringu tasemega ehk kõrgema laenusumma ja tagatisväärtuse suhtega. See suurendab inimeste võimalusi kinnisvara tagatisel laenu saamiseks. Samuti võib see suurendada maksimaalset laenusummat laenuvõtja jaoks. (Pérez, Salas-Fumas & Saurina, 2008, 427)

Alternatiivsed hüpoteeklaenud on tavaliselt võrreldes krediidasutuste poolt pakutavate hüpoteeklaenudega kõrgema intressimäära ning lühema laenuperioodiga. See on seotud nende laenude kõrgema riskitasemega. (Aalbers 2008, 159) Alternatiivsete hüpoteeklaenude kõrgem intressimäär võib olla seotud ka nende laenude administreerimise kõrgemate kuludega. Alternatiivsed hüpoteeklaenud on võrreldes krediidasutuste poolt väljastavate hüpoteeklaenudega keskmise laenusumma poolest väiksemad, samuti on nende pakkujateks väiksemad ettevõtted, millel on vähem laenuvõtjaid. (Zywicki, Adamson 2009, 18)

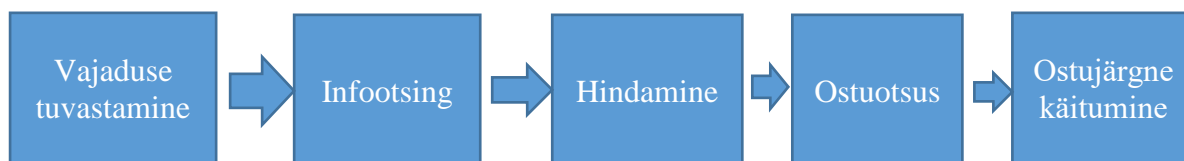
Hüpoteeklaenude tingimused võivad olulisel määral erineda vastavalt sellele, millise riskitasemega klientidele laenusid väljastatakse. Kõrge riskitasemega klientidele väljastavate hüpoteeklaenude tingimused võivad olla klientide jaoks ebasoodsad, mistõttu tekkib selliste laenude teenindamisel klientidel sageli probleeme. (Aalbers 2008, 159) Alternatiivsed laenuandjad seavad mõnikord lepingu sõlmimise, muutmise, ennetähtaegse lõpetamise jm laenu võtmisega seotud täiendavate tasude määrad kõrgele, mida aga laenuvõtjad endale ei teadvusta või mille olemust nad ei suuda mõista. Seetõttu võivad alternatiivsete laenude kasutamisega seotud kulud osutuda laenuvõtjate jaoks kõrgemaks kui nad arvestada oskavad. Siinkohal tuleb arvestada, et alternatiivseid laenusid võtavad mõnikord inimesed, kelle finantsalased teadmised on madalad. (Zywicki, Adamson 2009, 9)

Seoses alternatiivsete hüpoteeklaenude kõrgema riskitasemega tekkib nende puhul laenusajatel rohkem probleeme laenude tagasimaksmisega. Seda seisukohta kinnitavad USAs läbiviidud uuringu tulemused, mis näitavad, et alternatiivsetele laenuandjatelt võetud laenude korral esineb oluliselt rohkem laenulepingute lõpetamist laenuandja suutmatuse tõttu laenu tagasi maksta kui pankade poolt väljastatud samasuguste laenude puhul. Sama uuringu tulemused näitavad, et alternatiivsete laenuandjate käest võtavad ebaoproportsionaalselt rohkem laenu immigrandid ning tumedanahalised, kellel esineb ka rohkem probleeme laenude tagasimaksmisel. (Reid, Laderman 2009, 18) Seega ei tulene sagedasem probleemide esinemine alternatiivsete hüpoteeklaenude tagasimaksmisel mitte alati sellest, et nende laenude maksetingimused on kliendi jaoks koormavad. Alternatiivsete hüpoteeklaenude tagasimaksetega seotud probleemid tulenevad ka

sellest, et neid laenusid väljastatakse kõrgema riskitasemega klientidele. Samas on selline käitumine alternatiivete laenuandjate teadlik valik ning laenuvõtjate kõrgemat riskitaset kompenseerib laenu kõrgem intressimäär.

1.2. Tarbijakäitumine laenude taotlemisel

Nii ostude sooritamisel kui laenude võtmisel on võimalik klientide käitumist kirjeldada ostuotsustusprotsessi kaudu, mille juures on võimalik välja tuua viis etappi (joonis 1)



Joonis 1. Ostuotsustusprotsessi mudel (Comegys, Hannula, & Väisänen 2006, 338)

Ostuotsustusprotsess algab siis kui inimene tajub rahuldamata vajadust või lahendamata probleemi. See seisneb, et tarbija poolt soovitud olukord erineb tegelikust olukorrast (Comegys et al. 2006, 337) Inimene märkab rahuldamata vajadust või lahendamata probleemi sisemise või välimise stiimuli mõjul. Näiteks ta tajub näljatunne või mõni teine inimene ütleb talle, et tema korter vajab renoveerimist. (Kotler 2009, 247)

Vajadused võivad olla inimese jaoks erineva tähtsusega. Ostuotsustusprotsessis rahuldab inimene oma vajadusi ostude sooritamise ja ostetud kaupade kasutamisega. Laenu võtmise seotud vajadustega sõltub sellest, millisel otstarbel laenu võetakse. (Beckett 2000, 194) Hüpoteklaenusid kasutatakse sageli eluaseme või muu kinnisvara ostmiseks või renoveerimiseks (Aalbers 2008, 150). Seega on hüpotek laenude võtmine seotud sageli inimese eluaseme kui baasvajaduse rahuldamisega. Eluaseme ostmist seostakse turvalisuse vajadusega. (Beckett 2000, 200) Samas ei ole laenuga eluaseme soetamine ainsaks võimaluseks selle vajaduse rahuldamiseks, näiteks võib selle asemel ka eluaset üürida.

Järgmiseks etapiks on infootsing, mille juures hakkab tarbija koguma infot võimaluste kohta, kuidas rahuldada vajadust või lahendada probleemi. Infootsingus on võimalik kasutada mitmesuguseid infoallikaid. (Comegys et al. 2006, 338) Kotler (2009, 248) eristab nelja tüüpi infoallikaid:

- Isiklikud allikad - isiklikud kontaktid (sõbrad, tuttavad, sugulased);

- Kommertsallikad – reklaam, ettevõtte esindajatel saadav info, ettevõtte veebileht ja infomaterjalid;
- Avalikud allikad – massimeedia, internet, info tuleb kolmandatelt osapooltelt mitte kauba või teenuse pakkujalt;
- Kogemuslikud allikad – kauba või teenuse varasemal kasutamisel saadud kogemused.

USAs läbiviidud hüpoteeklaenu uuringu tulemused näitavad, et peamiseks infoallikaks, mida hüpoteeklaenu kohta info kogumisel kasutatakse, on laenuandjad ehk siis pööratakse info saamiseks otse panga või muu krediidiandja poole. Infoallikatest tähtsuse poolest teisel kohal on kinnisvaramaaklerid, kes pakuvad kliendile nõu kinnisvaratehingu rahastamise osas. Vähem otsivad laenuvõtjad infot internetist, sõltumatutelt nõustajatelt või isiklikust tutvusringkonnast. (Consumer Financial Protection Bureau 2015, 10)

Alternatiivide hindamise käigus kaalub tarbija erinevaid võimalusi vajaduse rahuldamiseks. Tavaliselt tarbijaid seavad alternatiividele miinimumnõuded. Kui need ei ole täidetud, siis jäetakse see alternatiiv kohele kõrvale. (Comegys et al. 2006, 340). Edasisel hindamisel võib inimene jällegi osa alternatiive kõrvale heita. Seetõttu hindamise käigus võimalike alternatiivide hulk kitseneb. (Kotler 2009, 248) Alternatiivide hindamine võib toimuda info kogumisega paralleelselt, sest info kogumise käigus võib inimene seda kohele analüüsida ja anda alternatiivide kohta hinnanguid (Lantos 2015, 68).

Hindamise käigus võtavad tarbijad arvesse kaupade erinevaid omadusi, kusjuures nende tähtsus tarbijate jaoks on erinev (Comegys et al. 2006, 340). Laenupakumiste ja muude finantsteenuste juures võib alternatiivide võrdlemine osutada kliendi jaoks keeruliseks ülesandeks. Keskmise inimese võimekus laenupakumisi võrrelda võib olla piiratud, mistõttu võib inimene hinnata alternatiive pealiskaudselt. (Beckett 2000, 199)

Alternatiivide hindamise põhjalikku sõltub sellest, kas tegemist on kõrge või madala osalusega toote või teenusega. Kõrge osalusega toote puhul hindab inimene alternatiive põhjalikumalt ning ta kogub ka otsustamiseks rohkem informatsiooni. Madala osalusega toodete puhul langetatakse otsused kiiremini ja väiksema infohulga põhjal. (Kotler 2009, 255) Hüpoteeklaenu võetakse sageli kinnisvaratehingute finantseerimiseks. Kinnisvara on tavaliselt kõrge osalusmääraga kaubaks, mille ostuotsust kaalutakse põhjalikult. (Gibler; Nelson 2003, 65) Aldlaigan ja Buttle (2001, 236) võrdlesid kliendi osaluse määra erinevate finantstoodete juures. Hüpoteeklaenu koos

investeeringute osutusid kõige kõrgema osalusmääraga finantstoodeteks. Teiste laenuoodete, nagu tarbimislaenu ja krediitkaardid juures, on klientide osaluse määr madalam.

Seega tarbija kõrge osalus hüpoteeklaenu juures muudab otsustusprotsessi, sh alternatiivide hindamist põhjalikumaks ja ajaliselt pikemaks. Samal ajal hüpoteeklaenu kui finantstoote keerukus ja paljude inimeste madal võimekus laenupakumisi võrrelda, muudab hüpoteeklaenu otsustusprotsessi lühemaks.

USAs läbiviidud hüpoteeklaenu uuringu tulemused näitavad, et paljud inimesed kaaluvad hüpoteeklaenu võtmise juures vaid ühte alternatiivi. Tavaliselt on selleks nn kodupank või laenuandja, kelle käest on laenu varasemalt võetud. Sellist käitumismustrit esineb rohkem inimestel, kes võtavad hüpoteeklaenu mitmendat korda või refinantseerivad oma varasemat laenu. Üksnes veidi rohkem kui 10% uuringus osalenutest oli tõsiselt kaalunud kolme või enama laenuandja pakumise vahel, mis näitab, et kui hüpoteeklaenu võtmisel kaalutakse mitme alternatiivi vahel, siis enamasti on alternatiive vaid kaks. (Consumer Financial Protection Bureau 2015, 12-13)

Ostu sooritamise juures võtab klient vastu otsuse, kuidas ta oma vajadusi rahuldab ning sooritab ostutehingu (Comegys et al. 2006, 341). Otsuse langetamise juures tugineb klient alternatiivide hindamise tulemustele, kuid on võimalik, et ta viimasel hetkel muudab oma otsust (Lantos 2015, 69). Otsuse langetamist mõjutavad situatsioonilised tegurid nagu klienti ümbritsev füüsiline ja sotsiaalne keskkond, ajaline perspektiiv, kliendi hetkemeeleolu. Situatsiooniliste tegurite mõjul võib klient langetada otsuse, mis on vastuolus tema varasemate kaalutlustega. (Pride, Ferrell 2010, 198)

Hüpoteeklaenu võtmise juures tähendab otsuse langetamine, et klient esmalt valib, kas hüpoteeklaenu võtta. Samuti otsustab ta, millise laenu pakkuja käest laenu võtta. Otsustus hõlmab ka inimese valikuid laenusumma, tähtaja ja muude laenu tingimuste osas.

Hüpoteeklaenu võtmise juures on oluline, et tehingu toimumiseks ei piisa üksnes kliendi valikust ja otsusest. Ka laenuandja peab olema nõus laenu andma ja rahuldama kliendi laenu taotlust. Seega on võimalik, et klient on valinud välja enda vajadusi rahuldava laenu, kuid laenuandja leiab, et klient ei vasta tema poolt seatavatele tingimustele, ning ei rahulda laenu taotlust. Laenu taotluste mitterahuldamist põhjustavad sageli probleemid kliendi varasema maksekäitumisega või kliendi

kõrge varasema võlakoormust tase võrrelduna kliendi sissetulekutega (Friedman, Harris 2000, 126)

Ostu sooritamisele järgnev ostujärgne käitumine, mis hõlmab rahulolu kujunemist ja kliendi ostujärgseid tegevusi. Pärast ostu sooritamist inimene kasutab ostetud kaupa ja rahuldab sellega oma vajaduse. Pärast vajaduse rahuldamist võivad tal tekkida uued vajadused või ka sama vajadus võib uuesti esile kerkida, mistõttu algab ostuotsustusprotsess uuesti. (Comegys et al. 2006, 342). Hüpoteeklaenude puhul hõlmab ostujärgne käitumine laenu teenindamist, kus laenuvõtja teostab laenumakseid. Samuti on võimalik, et hiljem otsustab laenuvõtja võtta täiendava laenu või laenu ennetähtaegselt tagastada.

Hüpoteeklaenude võtmisel võib tarbija otsustusprotsessi häirida tema suutmatus erinevaid laenupakkumisi võrrelda. Laenulepingud on sageli piisvalt keerulised, et tarbijatel on raskuseid laenu tingimuste nüansside mõistmisel. Kuna tarbijad ei suuda kogu laenupakkumistega seotud infot mõista ja analüüsida, siis võivad nad langetada otsuseid vaid osalist informatsiooni kasutades ning lihtsustatud analüüsi põhjal. (Apgar, Herbert 2006, 15-16) Inimesed kalduvad laenuvõtmisel tuginema üksikutele nn rusikareeglitele, mis võimaldavad otsuseid langetada. Rusikareeglitele tuginevad kõige rohkem madalamate finantsalaste teadmistega inimesed. (Drexler, Fischer, & Schoar 2014, 28) Rusikareegliks võib olla näiteks arvamus, et tasub eelistada fikseeritud intressimääraga laenu või et tuleb valida laenupakkumine, mille krediidi kulukuse määr on kõige madalam.

Kuna laenupakkumistega seotud info on inimeste jaoks suhteliselt keeruline analüüsida, siis sõltub inimese käitumine hüpoteeklaenude võtmisel finantskirjaoskusest. Finantskirjaoskuse all mõistetakse inimese finantsalaseid põhiteadmisi, mida on võimalik rakendada isiklike finantsotsuste langetamisel. (Kołodziej 2014, 60) Kõrgema finantskirjaoskuse tasemega inimeste võime laenupakkumisi on analüüsida kõrgem ning seetõttu saavad nad langetada teadlikmaid valikuid. Kõrgema finantskirjaoskuse tasemega inimesed on vähem mõjutatud emotsioonide ja reklaami poolt. (Hullgren, & Söderberg, 2013, 213). Kolodziej (2014, 66) poolt läbiviidud uuringu tulemused näitavad, et madalama finantskirjaoskuse tasemega inimesed võtavad sagedamini alternatiivseid laenusid. Seega on alternatiivsete laenude sihtgrupp keskmisest madalama võimekusega laenupakkumisi võrrelda ja analüüsida.

Laenuvõtjate käitumine võib sõltuda nende varasemate kogemustest. Esimest korda laenu taotlevad inimesed on võimalusest vähem informeeritud, kuid samas nad võivad langetada otsust põhjalikumalt ja kaaluda suurema hulga laenupakkumiste vahel. Korduvad laenuvõtjatel on kujunenud side senise laenupakkujaga ja nende puhul on võimalik, et esmalt pöördutakse senise laenupakkuja poole ning sobiva pakkumise saamisel enam teisi alternatiive ei kaaluta. (O'Shaughnessy 2013, 84)

Laenuvõtja käitumine võib olla mõjutatav nii kaasinimeste kui reklaami poolt. Inimesele on omane võtta eeskju enda jaoks olulistelt ja autoriteetselt inimestelt. Samuti võib olla inimese käitumine mõjutatud tema jaoks lähedaste inimeste soovideist. (Kotler 2009, 252) Näiteks abikaasa või sõbra soovitus hüpoteeklaenu võtta, võib ajendada inimest seda tegema.

Laenude võtmine võib olla mõjutatud laenupakkujate turunduskäitumise poolt. Eriti kergelt on mõjutatavad kliendid, kelle finantsalased teadmised on madalamad, nagu väiksema sissetulekuga, madalama haridustasemega ja vanemad inimesed. (Apgar, Herbert 2006, 17) Uuringute tulemused on näidanud, et hüpoteeklaenude võtmine on oluliselt määral mõjutatud reklaami poolt. Reklaamid tekitavad laenuvõtjatest emotsioone ja mõjutavad inimesi langetama laenuotsuseid kergekäelisemalt. Laenupakkumiste reklaamid on sageli emotsionaalsed ning nad sisaldavad vähe informatsiooni laenutingimuste kohta, mistõttu reklaamid ei aita inimestel laenupakkumisi paremini võrrelda ja ratsionaalsemaid otsuseid langetada. (Green 2013, 152)

Arvestades laenupakkujate turundustegevuse tugevat mõju hüpoteeklaenude võtmisele kasutatakse kirjanduses mõisteid laenuandja algatuse võetud laen (*lender-originated loan*) ja laenuvõtja algatusel (*borrower-originated loan*). Laenuandjad teeavad aktiivselt müügitööd, millega veendakse inimesi hüpoteeklaenu võtma. Laenuandjate kõrval võib algatus laenu võtmiseks tulla ka kinnisvara müüjatelt või vahendajatelt. Kuna suur osa kinnisvaratehingutest ei oleks inimestele ilma laenuta jõukohased, siis kinnisvara müüjad võivad teha koostööd laenuandjatega, et mõjutada inimesi hüpoteeklaenu võtma. (LaCour-Little 2009, 249)

1.3. Hüpoteeklaenude taotlemise motiivide ja laenu taotlemist mõjutavad tegurid

Hüpoteeklaenu võtmise juures saab eristada kahte suurt laenu võtmise motiivide gruppi: kinnisvara soetamine ja muud motiivid. Kinnisvara soetamine on traditsiooniliseks hüpoteeklaenu

võtmise motiiviks, sest algselt väljastagi hüpoteeklaenusid vaid sellel eesmärgil. Hiljem on hakanud inimesed võtma hüpoteeklaenusid ka mitmetel teistel motiividel. Hüpoteeklaenu võtmine teistel motiividel eeldab, et laenu tagatiseks olev kinnisvara on juba varasemalt olemas. (Aalbers 2008, 150)

Hüpoteeklaenusid võetakse paljudel juhtudel eluaseme soetamiseks või renoveerimiseks. Eluasemega seotud teemad tekitavad inimestest tugevaid emotsioone ja seetõttu ei pruugi nende käitumine hüpoteeklaenude võtmise osas alati ratsionaalne olla. (O'Shaughnessy 2013, 82) Samal ajal võidakse hüpoteeklaenu võtta ka muul eesmärgil kinnisvara soetamiseks või renoveerimiseks. Kinnisvara võidakse soetada investeringu eesmärgil. Sellisel juhul on laenuotsused tavaliselt ratsionaalsemad ning emotsionaalsed tegurid motiivid avaldavad laenuotsusele vähem mõju (Elliehausen, Staten & Steinbuks 2008, 43)

Alternatiivseid hüpoteeklaenusid võidakse kasutada teiste laenude refinantseerimiseks. Mõnikord võib see võimaldada inimesele soodsamate laenutingimuste saamist, kui näiteks tarbijakrediiti refinantseeritakse hüpoteeklaenuga. (Zywicki, Adamson 2009, 18) Mõnikord võtavad inimesed ühe kinnisvaraobjekti tagatisel mitu laenu. Selline võimalus tekitab sageli siis kui osa varasematest laenudest on juba tagasi makstud ning laenujääk moodustab kinnisvara väärtusega võrreldes laenus saamiseks nõutavast väiksema osa. Samuti kui kinnisvara väärtus aja jooksul kasvab, siis see võib võimaldada uue laenu võtmist sama kinnisvara tagatisel. (Hurst, Stafford 2004, 988)

Hüpoteeklaenu võtmine muudel motiividel on seotud kõrgema riskiga, sest laenusumma võidakse ära kulutada lühiajaliste vajaduste rahuldamiseks. Kui näiteks inimene kasutab hüpoteeklaenuga saadud raha reisimiseks või muude igapäevaste tarbimiskulutuste finantseerimiseks, siis see võimaldab inimesel ajutiselt elada oma sissetulekutega võrreldes kõrgema elustandardiga. Samas tuleb hiljem laenu veel palju aastaid tagasi maksta. (Aalbers 2008, 158) Reeglina esineb seda sagedamini makseprobleeme, mida lühem ajalistel eesmärkidel on hüpoteeklaenuga saadud raha kulutatud. Samuti esineb ka juhtudel, kui hüpoteeklaenu võetakse varasemate laenudes refinantseerimiseks, sagedamini probleeme laenu tagasimaksmisega. (Baesens, Van Gestel, Stepanova, Van den Poel & Vanthienen 2005, 1094)

Nii hüpoteeklaenu võtmist kui valikut laenupakkumist vahel võivad mõjutada nii ratsionaalsed kui emotsionaalsed motiivid. Ratsionaalsed motiivid on seotud laenutoote või teenusepakkujate omadustega, mis mõjutab laenuvõtja tulu või heaolu. Hüpoteeklaenu kui pikaajalise laenu puhul

on ratsionaalne võtta arvesse laenu võtmisega seotud pikaajalisi mõjusid. (Hoque, Islam & Khan 2012, 188) Hüpoteeklaenu võtmise juures võib ratsionaalseks motiiviks olla asjaolu, et kinnisvara on odavam omada kui rentida, võimalused teenida kinnisvaralt investeringutulu, kinnisvara omamisega seonduv suurem ja stabiilsus ja kindlustunne. Laenupakkumiste valiku puhul võivad ratsionaalseteks motiivideks olla nagu laenu intressimäär, maksetingimused, laenuandja usaldusväärsus.

Emotsionaalsed motiivid on seotud ostu sooritamise poolt tekkivate tunnete ja emotsioonidega ning nende taga ei pruugi olla loogilisi põhjendusi. Emotsionaalsed motiivid on sageli seotud ostu sooritamise kaasnivate lühiajaliste emotsioonidega. Emotsionaalsed motiivid võivad olla seotud sotsiaalse heakskiidu, teiste emotsioonide allasurumise või meelelahutusega. (Hoque et al. 2012, 188) Hüpoteeklaenu võtmise juures võib emotsionaalseks motiiviks olla soov soetada kinnisvara sotsiaalse heakskiidu saamiseks või soov suurendada tarbimist hetkeemotsioonide mõjul. Laenupakkumiste vahel valimise juures tähendab emotsionaalsetest motiividest lähtuv valiku langetamine, et alternatiivide omadusi ei kaaluta, vaid langetatakse valik näiteks põhjusel, et laenuandja klienditeenindaja välimus tundub meeldiv või et klient ei viitsi otsustamisele aega kulutada ja valib esimese pakkumise.

Laenupakkumise vahel valimisel on olulised tootomadused ehk laenutingimused. Hüpoteeklaenude juures on kõige olulisemateks tingimusteks laenusumma, intressimäär, maksegraafiku tüüpi, laenuvõtmisega seotud kulud. (Green 2013, 144) Laenutingimused mõjutavad kliendi poolt tehtavaid laenu tagasimakseid ja laenu kasutamise seotud kulusid ning samuti laenu teenindamisel tekkivate probleemide tõenäosust (O'Shaughnessy 2013, 82)

Laenusumma suurus määrab ära selle, millise väärtusega kinnisvara on võimalik hüpoteeklaenuga soetada. Laenuandja poolt pakutav maksimaalne laenusumma sõltub tagatise väärtusest ning hinnangust laenuvõtja maksevõimele. Laenusumma suurus sõltub ka sellest, kui kõrget tagatisvara ja laenu suhet laenuandja nõuab. Kõrgem laenusumma tähendab muude asjaolude samaks jäädes laenuandjale kõrgemat riski, mida kompenseeritakse kõrgema intressimääraga. (McDonald, Thornton 2008, 36) LaCour-Little (2007, 288) uurimistulemused USA andmetel näitavad, et laenuvõtjad eelistavad hüpoteeklaenude juures laenupakkumisi, kus võimaldatakse neile suuremat laenusummat ning nõutakse madalamat omafinantseeringut või pakutakse kõrgemat laenusumma ja tagatise väärtuse suhet.

Hüpoteeklaenu on reeglina pika tähtajaga, mis võib olla 10, 20 või rohkemgi aastat (Friedman, Harris 2000, 126). Laenu tähtaja pikkus mõjutab laenu kuumakset aga ka summaarset intressikulu. Pikem laenu tähtaeg võimaldab madalamat igakuist tagasimakset, kuid see tähendab kogu laenu perioodi kohta kõrgemat summaarset intressikulu. (Green 2013, 144)

Intressimäär omab hüpoteeklaenu juures suurt tähtsust seoses pika laenu tähtajaga. Seetõttu väikesed muutused intressimääras võivad põhjustada olulisi muutuseid laenu võtja poolt kogu laenu perioodi jooksul tehtavate tagasimaksete kogusummas. (Green 2013, 162) Üldjuhul on laenu võtja huvitatud võimalikult madala intressimääraga laenust. Samas võivad laenu andjad kasutada laenu tingimusi, kus kliendile pakutakse madalamat intressimäära laenu perioodi alguses ning hiljem intressimäär tõuseb. (Gerger 2002, 74) LaCour-Little (2007, 288) uurimistulemused USA andmetel kinnitavad, et hüpoteeklaenu võtjad eelistavad madalama intressimääraga laenu pakumisi.

Laenu võtja seisukohast mõjutab tema tarbimisvõimalusi kõige rohkem laenu kuumakse. Seetõttu on see ka üheks olulisemaks näitajaks, millele laenu võtjad tähelepanu pööravad. Enamasti laenu võtjad eelistavad madalamat kuumakset, sest see jätab neile rohkem võimalusi muude tarbimiskulutuste jaoks. Kindlasti ei ole aga kuumakse suurus ainuke tingimus, mille alusel laenu pakumiste vahel valitakse. (O'Shaughnessy 2013, 82) Kuumakse suurus sõltub nii laenusummast, tähtajast, intressimäärast ja selle arvutamise põhimõtetest ja laenu võtmisega kaasnevatest tasudest (Rutledge, Raynes 2010, 182).

Kui hüpoteeklaenu võtmisel on võimalik valida kliendil mitme laenu andja vahel, siis võib lisaks laenu tingimustele mõjutada kliendi otsust mitmed erinevad näitajad. Kreekas läbiviidud uuringu tulemused näitavad, et laenu andja valikut mõjutavad neli tegurite gruppi, milleks on teeninduskvaliteet, juurdepääs teenusele, kommunikatsioon ja laenu toote omadused. Teeninduskvaliteedi juures peetakse oluliseks klienditeenindajate käitumist, usaldusväarsust ja kliendi soovidele vastamist. Teenusele juurdepääsu juures on klientidele oluline, et krediidi andja poole oleks võimalik pöörduda elektrooniliste kanalite kaudu ja ööpäevaringselt. Kommunikatsiooni juures on tähtsad klientidele jagatavad nõuanded ja koostöö kliendiga. Tooteomadust juures on kõige tähtsamad intressimäär, laenusumma ja komisjonitasu. (Lymperopoulos, Chaniotakis, & Soureli 2006, 374)

USAs kodulaenu võtjate seas läbiviidud uuringu tulemused näitasid, et kõige olulisemaks peavad kliendid laenuandja poolt pakutavat nõustamist. Tähtsusetel teisel kohal on laenu intressimäär ja kolmandal laenusumma suurus. Oluliseks peetakse ka varasemaid kogemusi samalt laenuandjalt laenuvõtmisega või ka tema teiste teenuste kasutamisega. Sealjuures peavad nõustamist ja varasemat kogemust sama laenuandjaga naised olulisemaks kui mehed. Intressimäära suurus peavad suhteliselt olulisemaks kõrgema sissetulekutasemega laenuvõtjad, samuti on kõrgema sissetulekutasemega laenuvõtjate jaoks suhteliselt olulisemad varasemad kogemused sama laenuandjaga. Laenuvõtja haridustaseme järgi näitasid uuringu tulemused, et kõrgema haridustaseme puhul peetakse suhteliselt olulisemaks intressimäära, laenuga kaasnevaid soodustusi ja varasema kogemuse olemasolu sama laenuandjaga. (Devlin 2002, 222-224)

Uuema USA hüpoteeklaenu klientide uuringu tulemused näitavad, et hüpoteeklaenuandja valiku juures peetakse kõige olulisemaks väljakujunenud suhte laenuandjaga, laenuandja head mainet ning kontori asukohta kliendi läheduses. Sellele järgnevad tähtsuse poolest kinnisvaraakleri ning sõprade-tuttavate soovitusel laenuandja kohta ning varasem laenuvõtmine sama laenuandja käest. (Consumer Financial Protection Bureau 2015, 23) Selles uuringus ei selgitatud võrrelduna Devlin (2002) uuringuga, kui oluliseks peavad kliendid laenu tootomadusi nagu intressimäär või laenusumma.

LaCour-Little (2007, 288) uuring USA andmetel näitas, et alternatiivsete hüpoteeklaenu juures on laenu väljastamise kiirus olulisem kui krediitiasutuste poolt väljastavate hüpoteeklaenu juures. Sellist seaduspäras põhjendatakse laenuandjate käitumisviisiga, kus alternatiivset hüpoteeklaenu asutakse taotlema siis kui krediitiasutused hüpoteeklaenu ei väljasta. Kui kliendi esialgset laenuaotlust ei rahuldata, siis võib tal tekkida vajadus järgmiste laenuaotlustega kiirustada, sest vastasel juhul võib tema poolt soovitud kinnisvaratehing jääda sooritamata.

2. HÜPOTEEKLAEN AS KLIENTIDE UURING

Lõputöö teises peatükis viiakse läbi uuring Hüpoteeklaen AS klientide seas. Peatükk jaguneb viieks alapeatükiks. Esimeses alapeatükis kirjeldatakse Hüpoteeklaen AS kui töö uurimisobjekti tegevust. Antakse ülevaade ettevõtte majandustulemustest ning pakutavatest teenustest. Teises alapeatükis antakse ülevaade Eesti turul tegutsevatest alternatiivsetest laenupakkujatest. Selle juures tuuakse välja alternatiivsete laenupakkujate majandustulemused ning tehakse kokkuvõtte nende poolt pakutavatest laenuitingimustest. Kolmandas alapeatükis kirjeldatakse uuringu meetodikat, neljandas esitatakse uuringu tulemused ja viiendas tehakse tulemuste põhjal järeldused.

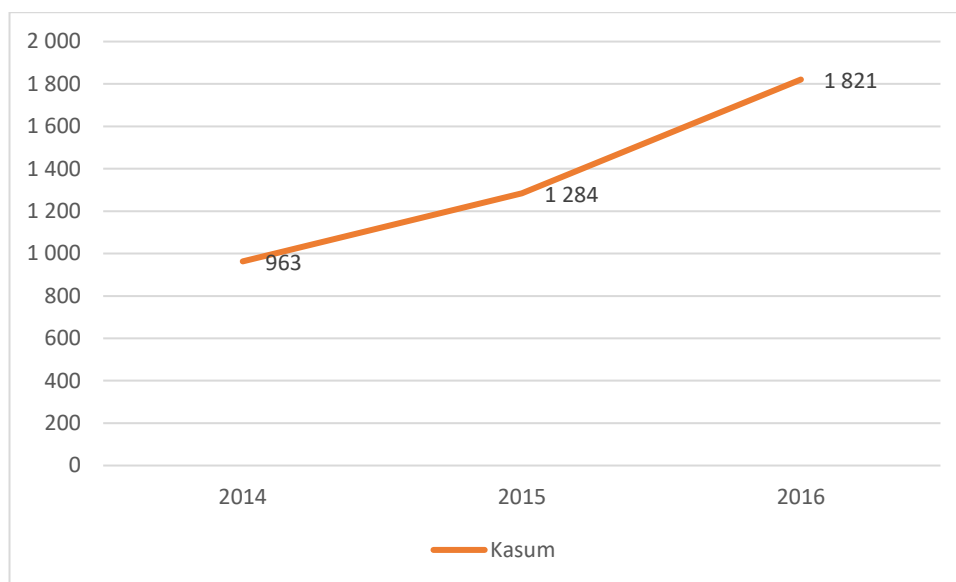
2.1. Ülevaade Hüpoteeklaen AS tegevusest

Hüpoteeklaen AS on 2009.a. asutatud krediidiandja, keda käesoleva töö kontekstis võib pidada alternatiivsete laenude pakkujaks. Ettevõtte on keskendunud kinnisvara tagatisel laenu ehk hüpoteeklaenu andmisele. Ettevõtte asutamine oli ajendatud finantskriisi ajal Eestis esinenud olukorrast, kus pankadest laenu saamine oli väga keeruline. Seetõttu omatakse võrdlemisi pikaajalist kogemust alternatiivsete hüpoteeklaenude väljastamisel. (Hüpoteeklaen 2018a)

Tegemist on alternatiivsete laenupakkujate hulgas ühe suurima ettevõttega, kes peab end selles valdkonnas turuliidriks. Hüpoteeklaen AS heast mainest annab kinnitust, et ettevõtet on alates 2010.a. aastast auditeerinud rahvusvaheline audiitorfirma Ernst ja Young. 2016.a. oli Hüpoteeklaen AS üks esimesi ettevõtteid, kes sai Finantsinspeksioonilt loa tarbijakrediidi andmiseks. 2016.a. oli Hüpoteeklaen AS üheks Eesti esimeseks positiivse krediidiregistri asutajatest. Alates 2017.a. on Hüpoteeklaen AS erinevaid finantsturu osalisi ühendava Finance Estonia liige. (Hüpoteeklaen 2018a)

Hüpoteeklaen AS pakub laenusid peamiselt vaid likviidsemate kinnisvaratagatistega. Üheks olulisemaks kinnisvara likviidsust kujundavaks teguriks on ettevõtte hinnangul kinnisvara asukoht. Sellest tulenevalt väljastatakse laenusid peamiselt vaid suuremate keskuste piirkonnas asuva kinnisvara tagatisel. Likviidsematele tagatisele keskendumine väljendub ka ettevõtte kontorite võrgus. Hüpoteeklaen AS kontorid asuvad Tallinnas, Tartus, Narvas ja Pärnus. (Hüpoteeklaen 2018a)

Hüpoteeklaen AS majandustegevus on viimaste aastate jooksul olnud edukas. Ettevõtte kasum on suurenenud ning 2016.a. ületab see 1,8 miljonit eurot. (Joonis 2). Ettevõtte töötajate arv on 2017.a. lõpu seisuga 22 töötajat. Ettevõtte töötajate arv on 2017.a. jooksul märgatavalt kasvanud, sest 2016.a. viimases kvartalis oli ettevõttes vaid 13 töötajat.



Joonis 2. Hüpoteeklaen AS kasum 2014.-2016.a., tuhandetes eurodes

Hüpoteeklaen AS pakub kinnisvara tagatisel laenusid nii eraisikutele kui äriklientidele. Eraisik peab laenu saamiseks olema vähemalt 18-aastane. Ettevõtte annab laenu erinevat tüüpi kinnisvara tagatisel. Tagatiseks võib olla maja, korter, suvila ja ka erineva sihtotstarbega maa. Pakutavatel laenudel ei ole kindlat sihtotstarvet ja klient võib laenu kasutada oma äranägemise järgi, näiteks võib seda kasutada kinnisvara ostmiseks või renoveerimiseks, haridus- või ravikulude eest tasumiseks, sõidukite, mööbli või kodutehnika ostmiseks, ettevõtluse alustamiseks või arendamiseks, samuti olemasolevate laenude refinantseerimiseks. (Hüpoteeklaen 2018b)

Hüpoteeklaen AS väljastab kinnisvara tagatisel laenusid vahemikus 2 000 – 500 000 eurot. Laenusumma suurus võib olla maksimaalselt 60% tagatise väärtusest. Laenu tähtaeg võib olla maksimaalselt 15 aastat. Vajadusel on võimalik saada maksepuhkust kuni kuus kuud ning laenuandjal on õigus laenu ennetähtaegselt tagastada. (Hüpoteeklaen 2018b)

Laenu taotluse esitamine on võimalik interneti teel. Hüpoteeklaen AS vaatab laenu taotluse läbi ja langetab otsuse ühe tööpäeva jooksul. Laenusumma väljastatakse ühe tööpäeva jooksul pärast hüpoteegilepingu sõlmimist. (Hüpoteeklaen 2018b)

2.2. Hüpoteeklaen AS konkurendid

Hüpoteeklaen AS otsesteks konkurentideks võib pidada teisi alternatiivseid hüpoteeklaenusid pakkuvaid krediidiandjaid. Tabelis 1 on toodud ülevaade Hüpoteeklaen AS konkurentide majandustulemustest 2016.a. Konkurentide nimekiri on koostatud krediidiandjatest, kellel on Finantsinspektsiooni poolt antud tegevusluba hüpoteekkrediidi andmiseks.

Tabel 1. Hüpoteeklaen AS konkurentide, müügitulu, kasum ja töötajate arv 2016.a.

Ettevõte	Müügitulu, tuh eur	Kasum, tuh eur	Töötajate arv
AB Kreditex AS	1 725	699	9
AS Finora Capital AS	578	0	4
Berger Financial Group OÜ		105	-
Omalaen (Best Capital OÜ)	8		
BestCredit OÜ		77	10
Credit.ee OÜ		-343	10
Ehital Krediit OÜ	138	8	3
Hüpoteeklaen (Invest in OÜ)	3	84	2
Kinnistulaen OÜ	153	12	1
Mercury Credit OÜ	204	47	2
Nordic Hypo AS	1 792	253	6
Omega Laen AS		81	-
OÜ AAKinnisvaralaen	110	8	
OÜ Aires Laenud	39	293	3
SMS Money (Placet Group OÜ)		1 569	
SigmaCapital OÜ			
Saare Kalur AS	1 329	938	45
OÜ Laenukeskus	327	210	5

Allikas: autori koostatud Bisonode Krediidiraportid andmetel

Müügitulu järgi on suuremateks konkurentideks AB Kreditex, Nordic Hypo ja Saare Kalur. Viimase juures tuleb arvestada, et see ettevõtte tegeleb suures ulatuses ka teiste tegevusaladega, mistõttu ei ole põhjendatud seda lugeda Hüpoteeklaen AS suuremate konkurentide hulka. Kasumi järgi on suuremateks konkurentideks SMS Money (Placet Group OÜ), Kreditex, Nordic Hypo ja Aires Laenud.

AB Kreditex AS on asutatud 2011.a. Ettevõtte pakub hüpoteeklaenuid ja autoliisingut nii eraklientidele kui äriühingutele. Lisaks selle tegeleb ettevõtte ka ühisrahastuse kaudu laenude vahendamisega. (Kreditex 2018)

Nordic Hypo AS on asutatud 2015.a.. Tegemist on Eesti kapitali põhineva ettevõttega. Nordic Hypo AS pakub lisaks hüpoteeklaenule ettevõtetele ka lühiajalist krediidilimiiti. (Nordic Hypo 2018)

SMS Money (Placet Group OÜ) tegeleb lisaks hüpoteeklaenude pakkumisele ka kiirraenude väljastamisega. Samuti pakutakse tarbimislauenu ja krediidikontot. Ettevõte alustas tegevust 2005.a. Ettevõte tegutseb Eesti kõrval ka Leedu turul. (SMS Money 2018)

OÜ Aires Laenud tegeleb üksnes hüpoteeklaenude pakkumisega. Ettevõte teeb koostööd paljude kinnisvaraetevõtetega. Ettevõte alustas tegevus Aires Liising OÜ nimel all 2003.a. (Aires Laenud 2018)

Tabel 2. Hüpoteeklaen AS konkurentide laenutingimused

Pakkuja	Minimaalne laenusumma	Maksimaalne laenusumma	Minimaalne laenuperiood	Maksimaalne laenuperiood	Minimaalne intressimäär
AB Kreditex OÜ	1 000	200 000	3 kuud	15 aastat	
AS Finora Capital	2 000	75 000	1 aasta	20 aastat	15%
Berger Financial Group OÜ	3 000	100 000		15 aastat	
Omalaen (Best Capital OÜ)	2 000	100 000	3 kuud	15 aastat	16%
BestCredit OÜ	4 000	200 000	1 aasta	15 aastat	13,9%
Credit.ee OÜ	5 000	100 000		7 aastat	
Ehital Krediit OÜ	2 000	100 000	6 kuud	20 aastat	11%
Hüpoteeklaen (Invest in OÜ)	1 000			20 aastat	16,1%
Kinnistulaen OÜ		30 000		10 aastat	13%
Mercury Credit OÜ	1 000			15 aastat	15%
Nordic Hypo AS	5 000	60 000	2 kuud	10 aastat	15%
Omega Laen AS	1 500	500 000	1 kuu	20 aastat	10%+6 kuu euribor
OÜ	5 000	100 000	1 kuu	5 aastat	15,6%
AAKinnisvaralaen					
OÜ Aires Laenud	1 000	100 000	1 aasta	20 aastat	
SMS Money (Placet Group OÜ)	1 000	100 000	1 kuu	15 aastat	
SigmaCapital OÜ	3 000	25 000	3 aastat		10%
AS Saare Kalur		50 000		5 aastat	12,2%
OÜ Laenukeskus	2 000	150 000		3 aastat	

Allikas: autori koostatud ettevõtete veebilehtede andmetel

Nagu näitavad tabelis 2 toodud andmed, siis Eesti alternatiivsete kinnisvaralaenude pakujate valikus on väga erineva suuruse ja tähtajaga laenusid. Laenusummad algavad 1 000 eurost ning võivad ulatuda 500 000 euroni. Laenutähtjad algavad 1 kuust ja võivad ulatuda 20 aastani. Intressimäärad algavad 10% ning enamuses on tegemist fikseeritud intressimääraga laenudega.

Kui võrrelda Hüpoteeklaen AS poolt pakutavaid laenusid konkurentidega, siis Hüpoteeklaen AS pakub laenusid kuni 500 000 euro ulatuses, mis on ka maksimaalne, mida turul pakutakse. Laenu tähtaja pikkuse poolest jääb Hüpoteeklaen AS, mis pakub kuni 15-aastase tähtajaga laenu, konkurentidele mõnevõrra alla, sest pakutakse ka kuni 20-aastase tähtajaga laenu.

2.3. Uuringu metoodika

Lõputöö autor viis läbi Hüpoteeklaen AS klientide seas uuringu, millega selgitatakse välja klientide motiivid laenu võtmisel ja tegurid, mis mõjutavad valikut laenupakkumiste vahel. Uuringus lähtuti kvantitatiivsest uurimissuunast ja viidi läbi ankeetküsitlus Hüpoteeklaen AS klientide seas.

Küsitluse ankeet (vt Lisa 1) on koostatud töö autori poolt lähtudes lõputöö eesmärgist ja lõputöö esimeses peatükis esitatud teoreetilistest seiskohtadest. Ankeet koosneb 13 küsimusest, millest 10 esimest küsimust on seotud hüpoteeklaenudega ja kolm küsimust on kliendi taustaandmete kohta.

Esimestes küsimustega selgitatakse välja, kui mitmel korral on klient võtnud hüpoteeklaenu ning mis on olnud laenu võtmise eesmärgiks. Kolmanda ja neljanda küsimusega uuritakse, mitmelt laenuandjalt võttis klient viimasel laenu taotlemisel pakkumised ning kas võeti pakkumised ka pankadelt. Viienda küsimuse juures küsiti, mis oli viimase laenu taotlemisel peamiseks põhjuseks, miks otsustati Hüpoteeklaen AS mitte konkurentide kasuks. Kuuenda küsitlusega uuriti, milliseks hindab klient enda võimekust laenupakkumiste võrdlemisel. Seitsmes küsimus puudutas infoallikaid, mida hüpoteeklaenuga seotud info saamiseks klient kasutas. Kaheksanda ja üheksanda küsimusega uuriti, millised tegurid on kliendi jaoks olulisemad hüpoteeklaenu võtmise juures. Kümnenda küsimusega uuriti kliendi eelistusi fikseeritud või ujuva intressimääraga laenu osas.

Töö autor viis küsitluse läbi telefoniküsitlusena. Küsitluse valim koostati Hüpoteeklaen AS klientidest, kes olid võtnud ettevõttest viimase kahe aasta jooksul hüpoteeklaenu. Valimi suuruseks oli 500 klienti. Autor helistas kliendi telefoninumbrile ja palus osaleda uuringust. Nõusoleku saamisel viidi küsitluse läbi telefoni teel. Autor sisestas klientide vastused Google Forms elektroonilise küsitlusvormi kaudu andmebaasi.

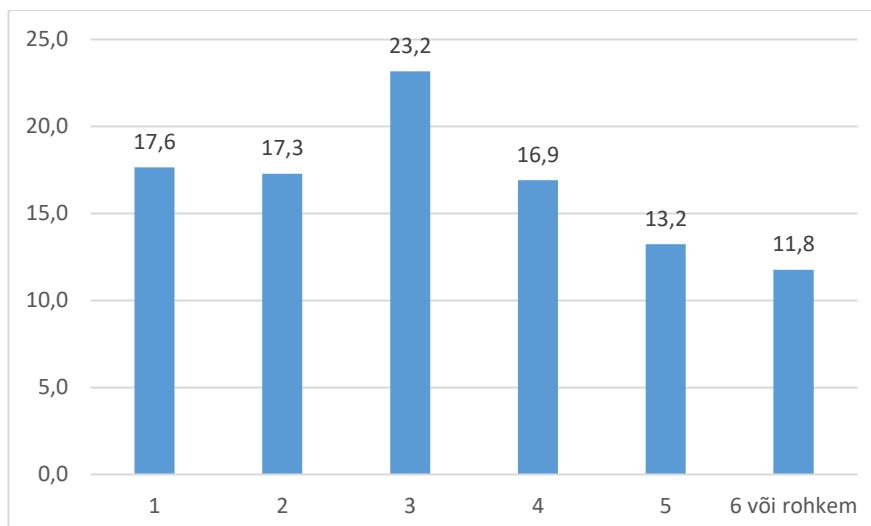
Küsitlusele vastamine toimus ajavahemikul 26.03.2017-6.04.2017. Küsitlusele vastas kokku 272 klienti Seega oli vastamismääraks 54,4%.

Küsitlusele vastanutest 49,6% olid mehed ja 50,4% olid naised, mis tähendab, et Hüpoteeklaen AS klientide sooline jaotus on võrdne. Küsitlusele vastanute hulgas oli kõige rohkem vanusegrupi 36-55-aastat esindajaid, kes moodustasid 39,3% vastajatest. Teisele kohale asetus vanusegrupp 18-35-aastast, kes moodustas 31,6% vastajatest. Kõige vähem oli 56-aastasei ja vanemaid, keda oli kokku 29,0%. Seega on Hüpoteeklaen AS kliendid pigem keskealised ja nooremad inimesed.

Haridustaseme järgi oli küsitlusele vastanute hulgas kõige rohkem keskharidusega inimesi (30,9%). Teisele kohale asetsid kõrgharidusega vastanud (25,7%), mõnevõrra vähem oli kutseharidusega vastanuid (23,5%) ning kõige väiksema osa (19,9%) moodustasid põhiharidusega inimesed. Seega on Hüpoteeklaen AS kliendid peamiselt kesk- ja kõrgharidusega.

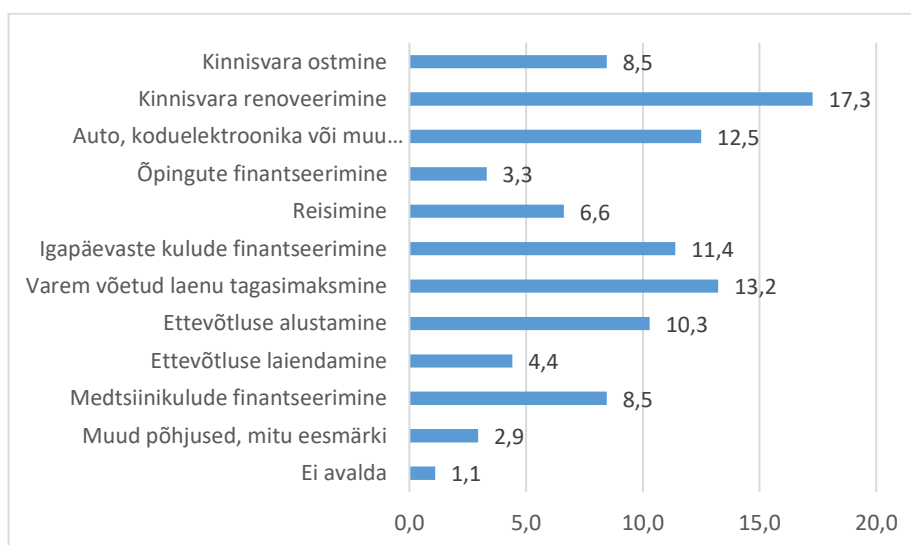
2.4. Uuringu tulemused

Kuigi võiks arvata, et kinnisvara tagatisel võtavad inimesed laenu võrdlemisi harva, siis küsitluse tulemused näitavad, et enamus küsitlusele vastanud Hüpoteeklaen AS klientidest on viimase kümne aasta jooksul võtnud sellist laenu korduvalt. Vaid 17,6% vastanutest on võtnud kinnisvara tagatisel ainult ühe korra laenu. Kõige rohkem on neid, kes on võtnud viimase 10 aasta jooksul kolm korda kinnisvara tagatisel laenu. (Joonis 3).



Joonis 3. Mitmel korral olete viimase 10 aasta jooksul võtnud kinnisvara tagatisel laenu?, % vastjatest

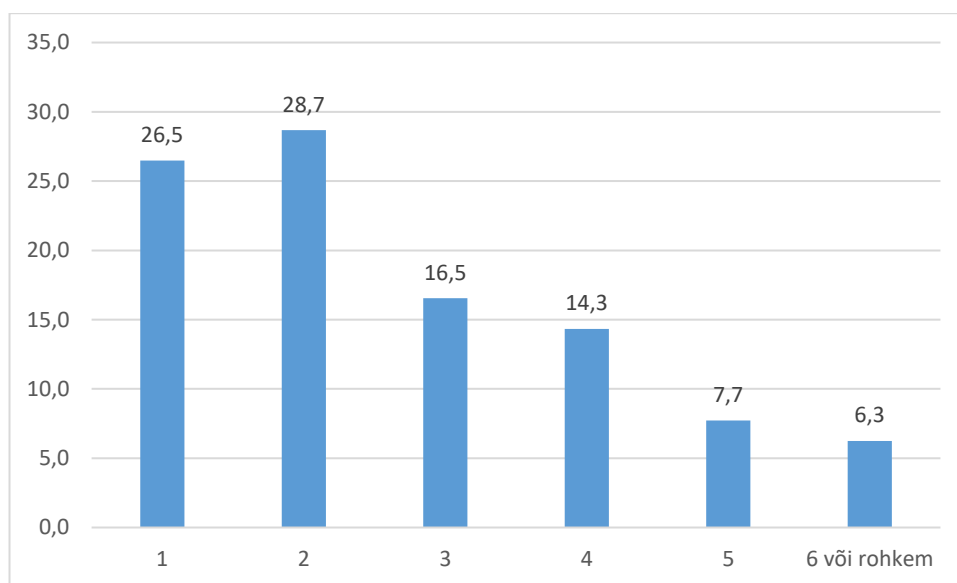
Hüpoteeklaen AS poolt väljastavatel hüpoteeklaenudel ei ole määratud ühte kindlat eesmärki, millisel põhjusel võib klient laenu võtta. Nagu näitavad küsitluse tulemused, siis on hüpoteeklaenu võtmise põhjused olnud väga erinevad. Vaid veidi rohkem kui veerand viimasena võetud laenudest on olnud seotud kinnisvaraga ostmise või renoveerimisega, sealjuures on hüpoteeklaenu võetud sagedamini kinnisvara renoveerimiseks kui ostmiseks. Ülejäänud laenu võtmise eesmärkidest on kõige sagedasemad olnud varem võetud laenu tagasimaksmine. Samuti kasutatakse hüpoteeklaenu võrdlemisi sageli suuremate väljaminekute finantseerimiseks, olgu selleks kestuskaupade nagu auto või koduelektronika soetamine või meditsiinikulude eest tasumine. Väärib märkimist, et uuringu tulemuste kohaselt on hüpoteeklaenu kasutatud sagedamini kestuskaupade soetamiseks kui kinnisvara ostmiseks. (Joonis 4)



Joonis 4. Milline oli peamine laenu võtmise eesmärk Teie poolt võetud viimase hüpoteeklaenu puhul?, % vastjatest

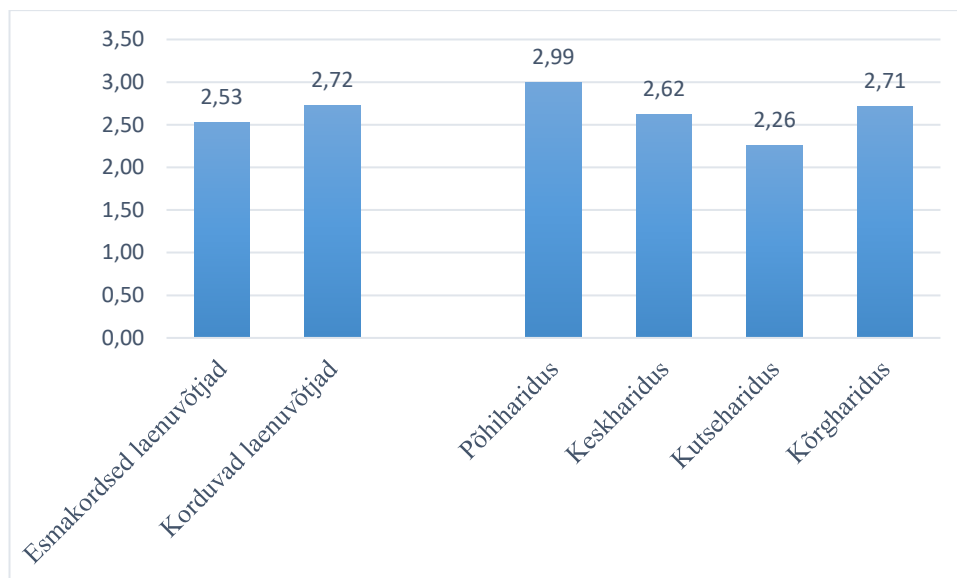
Umbes 15% klientidest on kasutanud hüpoteeklaenu ettevõtlusega seotud eesmärkidel. Selles osas on laenu kasutatud rohkem ettevõtlusega alustamiseks kui juba tegutseva ettevõtte tegevuse laiendamiseks. Mõnevõrra problemaatiliseks võib pidada, et rohkem kui kuuendik küsitlusele vastanutest on kasutanud hüpoteeklaenu selleks, et finantseerida igapäevaseid kulusid või reisimiseks. Kuna nende tegevuste juures on tavaliselt tegemist inimesele vaid ühekordset kasu andvate tegevustega, siis tekkib niimoodi laenuvõtja jaoks olukord, kus ühekordsed kulud on juba ammu tehtud, kuid laenu tuleb veel tagasi maksta pikemat aega.

Küsitluse tulemused näitavad, et kõige sagedamini võetakse alternatiivse hüpoteeklaenu taotlemisel pakkumisi kahelt ettevõttelt. Rohkem kui pooled küsitlusele vastanud on võtnud pakkumise kas ühelt või kahelt ettevõttelt. Vähem on neid, kes võrdlevad kolme-nelja pakkumist. (Joonis 5). Seega näitavad küsitluse tulemused, et pigem ei võta kliendid pakkumisi väga paljudelt erinevatelt laenupakkujatelt ning Hüpoteeklaen AS peab enamikul juhtudel laenupakkumiste võrdluses konkureerima ühe kuni kolme konkurendiga.



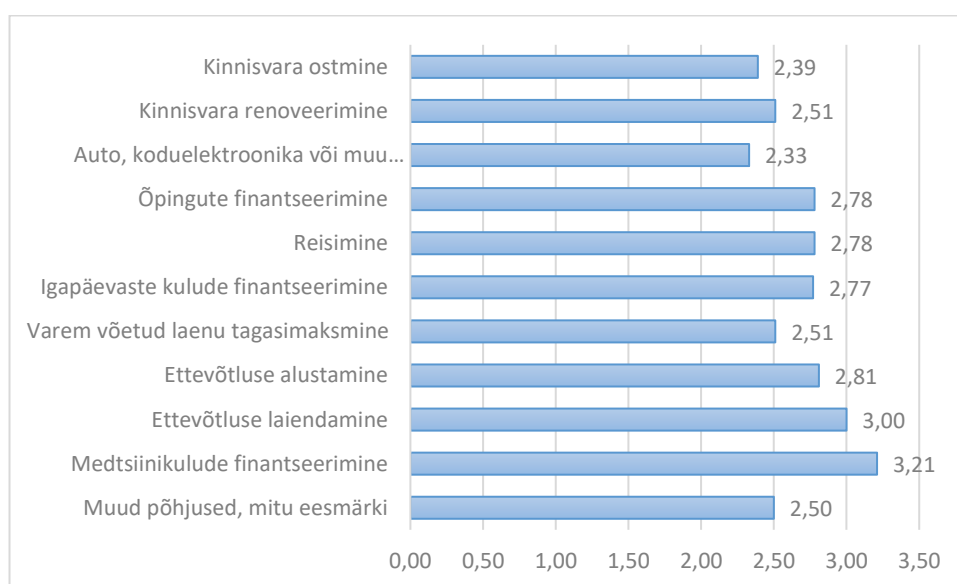
Joonis 5. Mitmelt erinevalt pakkuvalt võtsite viimese hüpoteeklaenu taotlemisel laenu taotluse?, % vastajatest

Küsitluse tulemused näitavad, et korduvad laenuvõtjad on võtnud laenupakkumisi veidi suuremalt arvult laenupakkujatelt kui esmakordset laenuvõtjad. Haridustaseme järgi saab välja tuua seose, et rohkem laenupakkumisi on võtnud kõige madalama ja kõige kõrgema haridustasemega laenuvõtjad. Sealjuures võtavad keskmiselt kõige rohkem pakkumisi põhiharidusega inimesed. (Joonis 6).



Joonis 6. Keskmine võetud laenupakumiste arv viimase hüpoteeklaenu taotlemisel

Kõige rohkem laenupakumisi on võtnud need, kes on kasutanud hüpoteeklaenu meditsiinikulude finantserimiseks. Teistega võrreldes rohkem laenupakumisi võtavad ka kliendid, kes kasutavad laenu ettevõtlusega seonduvalt. Kõige vähem on laenupakumisi võtnud kliendid, kes on kasutanud laenu kas kestuskaupade või kinnisvara ostmiseks. (Joonis 7)

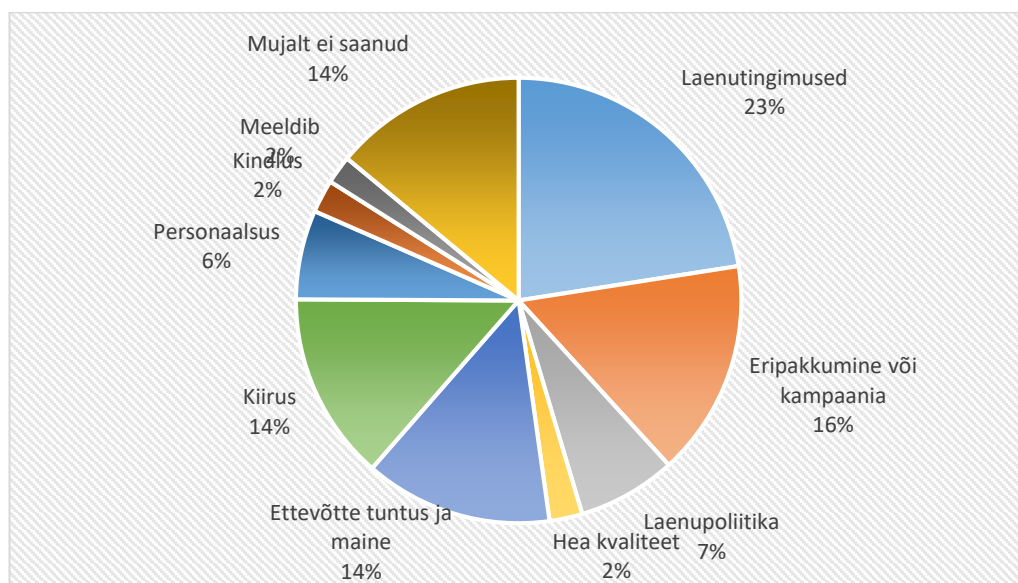


Joonis 7. Keskmine võetud laenupakumiste arv viimase hüpoteeklaenu taotlemisel laenu eesmärgi järgi

Küsitlusele vastanutest 54,3% võttis viimase hüpoteeklaenu taotlemise juures pakumisi ka mõnelt pangalt. Arvestades seda, et 17,6% võttis pakumise ainult ühelt ettevõttelt, mis oli tõenäoliselt Hüpoteeklaen AS, siis võib väita, et juhul kui klient kui klient hakkab võtma pakumisi ka

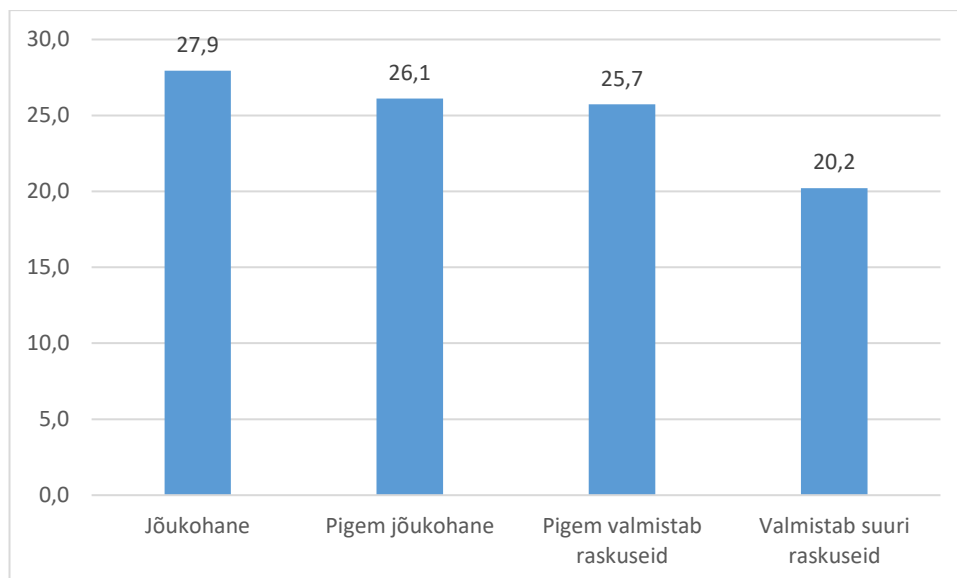
konkureerivatelt laenupakkumistelt, siis on võrdlemisi tõenäoline, et ligi 2/3 juhtudest võetakse laenupakkumine ka mõnelt pangalt.

Peamised põhjused, miks küsitlusele vastanud on viimase hüpoteeklaenu võtmisel otsustanud Hüpoteeklaen AS kasuks on olnud seotud laenutingimuste või laenupoliitikaga. Laenutingimuste alla kuuluvad siinkohal laenu intressimäär, tähtaeg, tagasimaksegraafik, teenustasud jne. Paljudel juhtudel on kliendid otsustanud Hüpoteeklaen AS kasuks põhjusel, et laenutingimused on kliendi jaoks olnud sobivaks seoses ettevõtte poolt tehtavate sooduspakkumistega. Laenupoliitika alla loeti siinkohal põhjused, mis on seotud klientidele esitatavate nõudmistega (sissetulek, tagatisvara), kliendi taotluste rahuldamisega jne. Teine oluline Hüpoteeklaen AS eelis on olnud laenuaotluse läbivaatamise ja laenu väljastamise kiirus. Sellega samaväärselt on mainitud Hüpoteeklaen AS eelistamise põhjusena ettevõtte tuntust ja mainet. 14% küsitlusele vastanutest märkis, et eelistas Hüpoteeklaen AS, kuna mujalt ei õnnestunud laenu saada. Võrdlemisi vähe oli kliente, kelle jaoks osutusid määravaks ettevõtte meeldivus või personaalne lähemine kliendile. (Joonis 8)



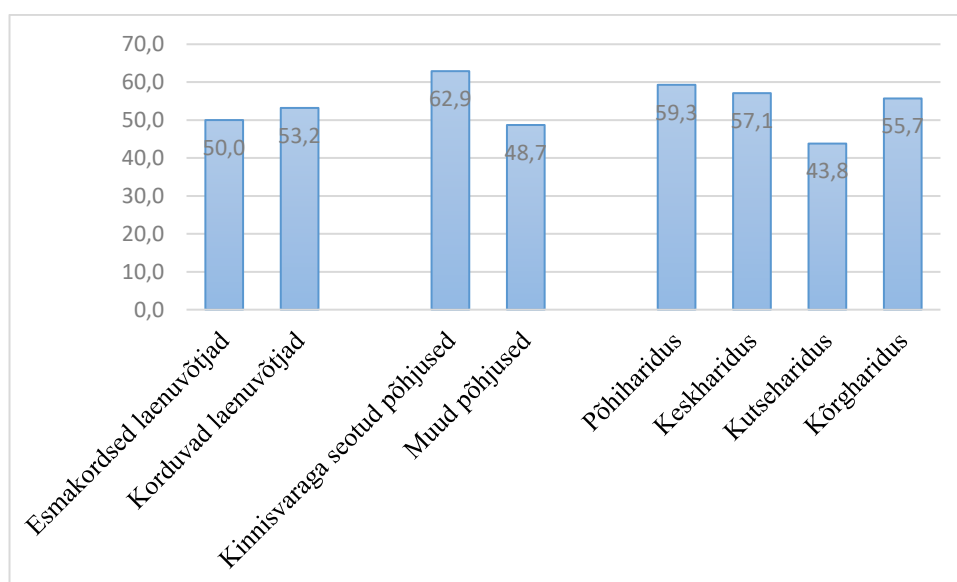
Joonis 8. Hüpoteeklaen AS pakkumise eelistamise peamine põhjus, % vastajatest

Küsitlusele vastanute jaoks valmistab laenupakkumiste võrdlemine erineval määral raskuseid. Veidi rohkem kui poolte vastanute jaoks on laenupakkumiste võrdlemine jõukohane või pigem jõukohane. Samas ühe viiendikule klientidest valmistab see suuri raskuseid. (Joonis 9).



Joonis 9. Laenupakkumiste võrdlemise keerukus, % vastajatest

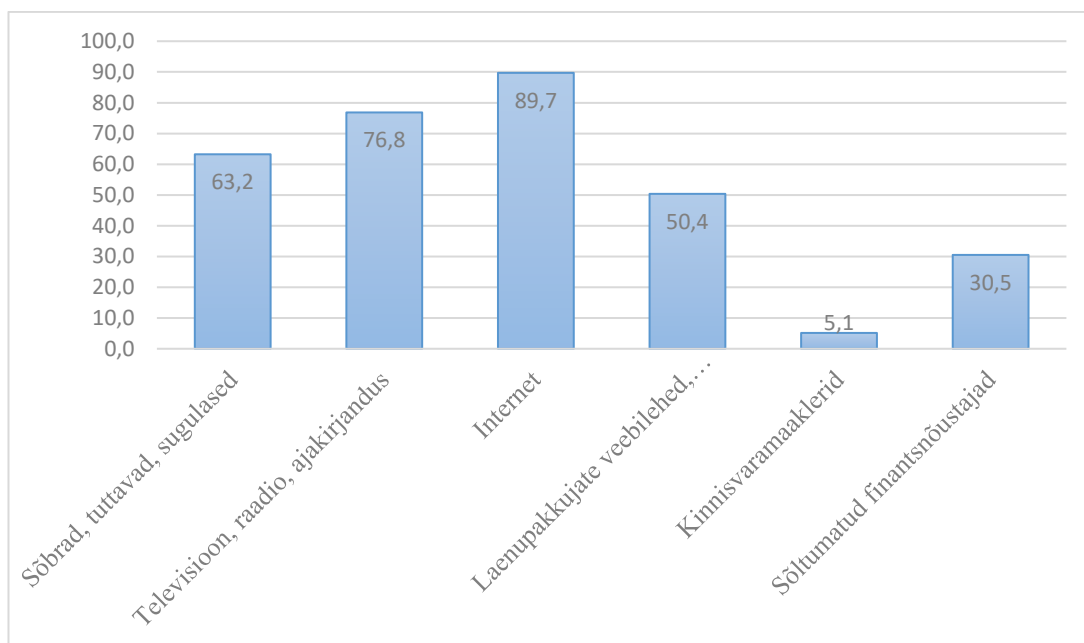
Laenupakkumiste võrdlemine on mõnevõrra rohkem jõukohane klientidele, kes on viimase 10 aasta jooksul võtnud hüpoteeklaenu rohkem kui ühe korra. Laenuvõtmise põhjuste järgi saab välja tuua, et nende jaoks, kes on võtnud laenu kinnisvara ostmiseks või renoveerimiseks, on laenupakkumiste võrdlemine rohkem jõukohane. Haridustaseme järgi on üllatav, et kõige jõukohasemana hindavad laenupakkumiste võrdlemist põhiharidusega inimesed ning kõige madalamalt hindavad oma võimekust selles osas kutseharidusega kliendid. (Joonis 10)



Joonis 10. Klientide osakaal kellele on laenupakkumiste võrdlemine jõukohane või pigem jõukohane, % vastajatest

Küsitluse tulemused näitavad, et Hüpoteeklaen AS kliendid on laenu võtmisega seotud info kogumiseks kasutanud mitmeid erinevaid allikaid, kuid kõige rohkem on infot otsitud internetist,

mida on kasutanud ligi 90% küsitlusele vastanutest. Sellele järgivad televisioon, raadio ja meedia ehk nn traditsiooniline meedia. Kolmandal kohal on inimese enda isiklikud kontaktid. Vähem kogutakse infot laenupakkujate käest. (Joonis 11) Seega võib küsitlusele tulemuste põhjal väita, et Hüpoteeklaen AS kliendid eelistavad laenu võtmise jaoks infot koguda rohkem sõltumatutest allikatest. Samas professionaalseid laenuõustajaid kasutatakse vähem ehk peamiselt kasutatakse inimeste jaoks lihtsamini kättesaadavaid allikaid. Kinnisvaraaklerite osatähtsus infoallikana on väga madal, mida võib põhjendada sellega, et vaid väike osa Hüpoteeklaen AS klientidest on võtnud laenu kinnisvara ostmiseks.



Joonis 11. Hüpoteeklaenuga seotud info kogumisel kasutatud infoallikad, % vastajatest

Kui vastajatel paluti hinnata 5 palli süsteemis viimasel hüpoteeklaenu võtmisel Hüpoteeklaen AS kasuks otsustamist mõjutanud tegurite kohta, siis said kõige kõrgemaid hinnanguid laenu tingimustega seotud tegurid. Kõige olulisemaks osutus nendest sobiv laenusumma (keskmine hinne 3,56), millele järgnesid madalad teenustasud (keskmine hinne 3,42) ja soodne intressimäär (keskmine hinne 3,40). Olulisemate Hüpoteeklaen AS eelistena toodi veel välja klientidele pakutav nõustamine ja laenu taotluse läbivaatamise kiirus. (Tabel 3)

Tabel 3. Hüpoteeklaen AS käest viimase hüpoteeklaenu võtmist mõjutanud tegurite tähtsus, keskmine hinne 5 palli süsteemis

Tegur	Keskmine hinne
Soodne intressimäär	3,40
Sobiv laenusumma	3,56
Sobiv laenutähtaeg	3,08
Madalad teenustasud	3,42
Laenutaotluse läbivaatamise kiirus	3,45
Hüpoteeklaen AS hea maine	3,06
Hüpoteeklaen AS poolt pakutav nõustamine	3,46
Hüpoteeklaen AS klienditeenindus	3,10
Hüpoteeklaen AS kontori asukoht	3,00
Võimalused suhelda elektrooniliste kanalite kaudu	3,19
Teised laenupakkujad ei rahuldanud taotlust	2,74
Varasemad isiklikud kogemused Hüpoteeklaen AS-ga	2,86
Sõprade-tuttavate soovitusel Hüpoteeklaen AS kohta	3,11

Kõige ebaolulisemaks Hüpoteeklaen AS eelistamise põhjuseks märgiti seda, et teised laenupakkujad ei rahuldanud taotlust. Samuti omavad vähest tähtsust kliendi varasemad isiklikud kogemused Hüpoteeklaen AS-ga. Ka kontori asukoht, klienditeenindus ja ettevõtte maine ei ole kõige tähtsamad põhjused, miks otsustati valida antud ettevõtte kasuks.

Kui klientidelt küsiti, millised tegurid on nende jaoks hüpoteeklaenu võtmisel kõige olulisemad, siis kõige kõrgemaid hinnanguid sai laenu intressimäär (keskmine hinne 4,32). Sellele järgnesid laenutaotluse läbiviimise kiirus (keskmine hinne 3,99) ja võimalused suhelda laenupakkujaga elektrooniliste kanalite kaudu (keskmine hinne 3,81). Olulisemate hulka kuulusid veel nõuded laenutaotleja sissetulekule, teenustasude suurus ja laenutähtaja pikkus. (Tabel 4)

Tabel 4. Tegurite olulisus hüpoteeklaenu võtmisel, keskmine hinne 5 palli süsteemis

Tegur	Keskmine hinne
Laenu tähtaja pikkus	3,60
Intressimäär	4,32
Teenustasude suurus	3,65
Nõuded laenutagatisele	3,19
Nõuded laenutaotleja sissetulekule	3,76
Laenutaotluse läbivaatamise kiirus	3,99
Laenupakkujate maine ja usaldusväärsus	3,16
Varasemad kogemused sama laenupakkujaga	2,94
Laenupakkujate kontori sobiv asukoht	2,28
Võimalused suhelda laenupakkujaga elektrooniliste kanalite kaudu	3,81
Laenupakkujate poolt pakutav nõustamine	3,51
Laenu pakkuja klienditeeninduse meeldivus	2,98
Sõprade-tuttavate soovitusel laenupakkujate kohta	2,69

Kõige ebaolulisemaks peetakse hüpoteeklaenu võtmise juures laenupakkujate kontori sobivat asukohta. Samuti on ebaolulised sõprade-tuttavate soovitusel laenupakkujate kohta, varasemad kogemused ettevõttega ning klienditeeninduse meeldivus.

Peamiste erinevustena esmakordsete ja korduvate laenuvõtjate vahel saab välja tuua, et esmakordsed laenuvõtjad peavad olulisemaks laenu tähtaja pikkust ning ka intressimäärale ja laenutagatisele omistavad nad natuke suuremat tähtsust. (Tabel 5) Seega võib väita, et esmakordsed laenutaotlejad peavad korduvate laenuvõtjatega võrreldes laenu tingimusi suhteliselt olulisemaks.

Tabel 5. Tegurite olulisus hüpoteeklaenu võtmisel laenu võtmise korduvuse järgi, keskmine hinne 5 palli süsteemis

Tegur	Esmakordsed laenuvõtjad	Korduvad laenuvõtjad	Erinevus
Laenu tähtaja pikkus	3,96	3,45	0,51
Intressimäär	4,46	4,37	0,09
Teenustasude suurus	3,54	3,59	-0,04
Nõuded laenutagatisele	3,38	3,24	0,14
Nõuded laenutaotleja sissetulekule	3,54	3,84	-0,30
Laenutaotluse läbivaatamise kiirus	4,17	4,10	0,07
Laenupakkujate maine ja usaldusväärsus	2,96	3,46	-0,51
Varasemad kogemused sama laenupakkujaga	2,88	2,89	-0,02
Laenupakkujate kontori sobiv asukoht	2,63	2,23	0,40
Võimalused suhelda laenupakkujaga elektrooniliste kanalite kaudu	3,96	3,85	0,10
Laenupakkujate poolt pakutav nõustamine	3,92	3,54	0,37
Laenu pakkuja klienditeeninduse meeldivus	2,79	2,93	-0,14
Sõprade-tuttavate soovitusel laenupakkujate kohta	2,42	2,67	-0,25

Esmakordsete laenuvõtjate jaoks on olulisemad ka laenupakkujate poolt pakutav nõustamine, samuti ka kontori asukoht. Viimane on küll suhteliselt ebaoluline tegur hüpoteeklaenu võtmisel (ka esmakordsete laenuvõtjate jaoks). Korduvate laenuvõtjate jaoks on suhteliselt suurema tähtsusega laenupakkujate usaldusväärsus ning sõprade-tuttavate soovitusel laenupakkujate kohta. Lisaks peavad korduvad laenuvõtjad tähtsamaks nõudeid laenutaotleja sissetulekule.

Laenuvõtja haridustaseme järgi saab välja tuua, et kõrgema haridustasemega laenuvõtjad pööravad rohkem tähelepanu laenu intressimääradele, samas on teenustasud nende jaoks väiksema tähtsusega. Kõrgema haridustasemega laenuvõtjate jaoks on olulisemad ka nõuded laenutaotleja sissetulekule ja laenutaotluse läbivaatamise kiirus. Madalama haridustasuga laenuvõtjad hindavad suhteliselt olulisemaks laenupakkujate poolt pakutavat nõustamist, klienditeeninduse meeldivust, laenupakkujate kontori asukoht ning sõprade ja tuttavate soovitusi laenupakkujate kohta. (Tabel 6)

Tabel 6. Tegurite olulisus hüpoteeklaenu võtmisel haridustaseme järgi, keskmine hinne 5 palli süsteemis

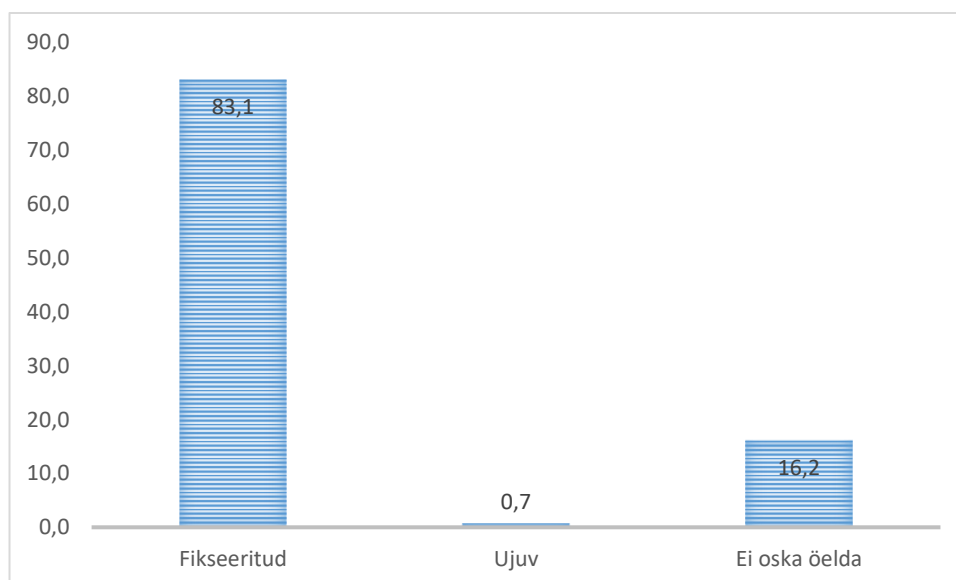
Tegur	Põhi- haridus	Kesk- haridus	Kutse- haridus	Kõrg- haridus
Laenu tähtaja pikkus	3,41	3,71	3,36	3,54
Intressimäär	4,25	4,31	4,39	4,56
Teenustasude suurus	3,75	3,56	3,64	3,41
Nõuded laenutagatisele	3,31	3,17	3,18	3,38
Nõuded laenutaotleja sissetulekule	3,69	3,73	3,75	3,97
Laenutaotluse läbivaatamise kiirus	4,03	4,10	3,93	4,31
Laenupakkuja maine ja usaldusväärsus	3,38	3,31	3,39	3,46
Varasemad kogemused sama laenupakkujaga	2,97	2,90	2,96	2,77
Laenupakkuja kontori sobiv asukoht	2,44	2,50	2,07	2,08
Võimalused suhelda laenupakkujaga elektrooniliste kanalite kaudu	3,84	4,02	3,79	3,77
Laenupakkuja poolt pakutav nõustamine	3,66	3,75	3,54	3,44
Laenu pakkuja klienditeeninduse meeldivus	3,25	3,04	2,57	2,72
Sõprade-tuttavate soovitusel laenupakkuja kohta	2,97	2,56	2,54	2,49

Kui võrrelda klientide hinnanguid tegurite olulisusele laenupakkumise võrdlemis jõukohasuse järgi, siis saab välja tuua, et kliendid, kelle jaoks on pakkumiste võrdlemine jõukohasem, peavad suhteliselt olulisemaks laenu intressimäära ning nende jaoks on väiksema tähtsusega laenutähtaja pikkus ja teenustasude suurus. Samuti on laenupakkumisi paremini võrrelda oskavatele klientidele suhteliselt tähtsam laenutaotluse läbivaatamise kiirus, samuti laenupakkuja maine ja usaldusväärsus. Seevastu kliendid, kes hindavad oma võimekus laenupakkumiste võrdlemisel madalamaks, peavad suhteliselt tähtsamaks meeldivat klienditeenindust ning sõprade-tuttavate soovitusi laenupakkuja kohta. (Tabel 7)

Tabel 7. Tegurite olulisus hüpoteeklaenu võtmisel laenupakkumiste võrdlemise jõukohuse järgi, keskmine hinne 5 palli süsteemis

Tegur	Jõu- kohane	Pigem jõukohane	Pigem valmistab raskuseid	Valmistab suuri raskuseid
Laenu tähtaja pikkus	3,54	3,52	3,54	3,84
Intressimäär	4,51	4,24	4,24	4,27
Teenustasude suurus	3,47	3,69	3,67	3,82
Nõuded laenutagatisele	3,24	3,28	3,07	3,16
Nõuded laenutaotleja sissetulekule	3,86	3,72	3,81	3,64
Laenutaotluse läbivaatamise kiirus	4,11	4,11	3,90	3,80
Laenupakkuja maine ja usaldusväärsus	3,49	3,27	3,04	2,73
Varasemad kogemused sama laenupakkujaga	2,93	2,85	2,99	3,00
Laenupakkuja kontori sobiv asukoht	2,34	2,24	2,13	2,45
Võimalused suhelda laenupakkujaga elektroniliste kanalite kaudu	3,97	3,76	3,61	3,91
Laenupakkuja poolt pakutav nõustamine	3,47	3,75	3,23	3,64
Laenu pakkuja klienditeeninduse meeldivus	2,83	3,00	3,11	2,98
Sõprade-tuttavate soovitusel laenupakkuja kohta	2,64	2,61	2,81	2,69

Küsitluse tulemused näitavad, et valdav enamus kliente eelistab fikseeritud intressimääraga laenusid. Kliente, kelle kindlaks eelistuseks on ujuva intressimääraga laen, on küsitlustulemsute järgi vähem kui 1%. Selle kõrval on umbes üks kuuendik kliente sellised, kellel ei ole kindlat eelistust laenu intressimääraga tüübi suhtes. (Joonis 11)



Joonis 11. Eelistused laenu intressimääraga suhtes, % vastajatest

Hüpoteeklaen AS poolt pakuvad laenud on fikseeritud intressimääraga. Ka teiste alternatiivsete laenupakkujate poolt pakuvad hüpoteeklaenud on enamuses fikseeritud intressimääraga. Seega

võib väita, et turul pakutavad alternatiivsed hüpoteeklaenud vastavad intressimäära tüübi poolest klientide eelistustele.

2.5. Järeldused

Uuringu tulemusena selgus, et Hüpoteeklaen AS klientidest enamus on võtnud viimase kümne aasta jooksul mitu korda. Seega ei ole hüpoteeklaenu võtmine enamikel klientidel olnud ühekordne sündmus elus, vaid seda tehakse korduvalt.

Hüpoteeklaenusid võetakse väga erinevatel põhjustel, kus juures ei saa välja tuua ühte domineerivat põhjuste gruppi. Võrdlemisi vähe on hüpoteeklaenu kasutatud kinnisvara ostmiseks, rohkem on seda tehtud kinnisvara renoveerimiseks. Kinnisvara ostmise juures on alternatiivse hüpoteeklaenu kasutamine kliendi jaoks ebasoodne lahendus, sest pankade kodulaenude intressimäärad on võrreldes alternatiivsete hüpoteeklaenudega tunduvalt madalamad. Seevastu kinnisvara renoveerimisel võib alternatiivne hüpoteeklaen olla mõistlikum valik, sest sellisel juhul ei ole erinevused pankade poolt pakutavate laenutingimustega enam nii suured.

Paljudel juhtudel on finantseeritud hüpoteeklaenudega ühekordseid suuremaid väljaminekuid. Selle juures võib pidada laenu võtmist mõistlikuks ja põhjendatuks kui tegemist on kulutusega, mis annab kasu pikema aja jooksul (haridus- ja tervishoiukulud, kestuskaupade soetamine). Probleemaatilisemana võib näha aga sellist hüpoteeklaenude võtmist, mis on tehtud lühiajalise heaolu nimel (reisimine, jooksev tarbimine). Sellisel juhul võib tekkida siis laenuvõtja jaoks olukord, kus ühekordsed kulud on juba ammu tehtud, kuid laenu tuleb veel tagasi maksta pikemat aega.

Alternatiivseid hüpoteeklaenusid on võetud ka olemasolevate laenukohustuste renoveerimiseks. See võib kliendi jaoks olla soodne valik, kui varemased laenud on olnud ebasoodsamate tingimustega kui näiteks tarbijakrediiti refinantseeritakse hüpoteeklaenuga. (Zywicki, Adamson 2009) Kuna üheks võrdlemisi levinud alternatiivse hüpoteeklaenu võtmise eesmärgiks osutus varasema laenu refinantseerimine, siis see võib selgitada miks osa kliente on võtnud hüpoteeklaenu viimase 10 aasta jooksul mitu korda. Samas on võimalik, et hüpoteeklaenusid kasutatakse teist tüüpi laenud refinantseerimiseks.

Osa kliente on kasutanud alternatiivset hüpoteeklaenu ettevõtlusega seotud eesmärkidel, kas ettevõtte alustamiseks või laiendamises. Ka sellist käitumist võib pidada mõistlikuks, sest laen on suunatud pikaajalise kasu saamisele. Ettevõtluse eesmärgil laenu võtavad isikud on võtnud suhteliselt palju erinevaid laenupakkumisi, mis näitab, et tegemist on teadike ja kaalutlevate laenuvõtjatega.

Kuigi Hüpoteeklaen AS on konkurente palju, siis näitavad uuringu tulemused, et kliendid enamasti võtavad laenupakkumisi ühelt-kahelt, harvem kolmelt-neljalt pakkujalt. Võrreldes USA-s tehtud uuringuga (Consumer Financial Protection Bureau 2015) võib väita, et Eesti alternatiivsete hüpoteeklaenu klientid võtavad rohkem erinevaid pakkumisi ning Eestis ei ole väga levinud käitumismuster, kus laenu refinantseerimisel enam teiste laenupakkujate võimalusi ei kaaluta.

Seega enamikel juhtudel on pidanud Hüpoteeklaen AS laenupakkumiste võrdluses konkureerima ühe kuni kolme laenupakkujaga. Juhtudel kui võetakse mitu pakkumist, siis enamasti võetakse ka üks pakkumine mõnelt pangalt, mis näitab, et Hüpoteeklaen AS peab klientide pärast alternatiivsete laenu pakkujate kõrval konkureerima ka pankadega.

Sealjuures võtavad esmakordsed laenuvõtjad suhteliselt vähem pakkumisi erinevatelt laenuandjatelt, korduvad laenuvõtjad võtavad aga rohkem pakkumisi. Nimetatud tulemus on varasemate uuringutega (O'Shaughnessy 2013), mille kohaselt on esmakordsed laenuvõtjad põhjalikumad info kogujad ja korduvad laenuvõtjad on laenuandjaga rohkem lojaalsemas kliendisuhtes. Hüpoteeklaen AS klientide kohta ei saa öelda, et korduvad laenuvõtjad oleksid selles mõttes lojaalsemad kliendid, et nad võtaksid vähem pakkumisi erinevatelt laenuandjatelt.

Küsitluse tulemused näitavad, et Hüpoteeklaen AS kliendid on laenu võtmisega seotud info kogumiseks kasutanud mitmeid erinevaid allikaid, kuid kõige rohkem kasutatakse avalikke ja sõltumatute kanalite infot. Need tulemused näitavad, et Hüpoteeklaen AS kliendid koguvad suhteliselt rohkem infot omal käel. See on vastupidine võrreldes välisriikides tehtud uuringutes saaduga, mille järgi on olulisteks infoallikateks laenuandjad (Consumer Financial Protection Bureau, 2015).

Uuringu tulemused näitavad, et Hüpoteeklaen AS kliendid peavad väga oluliseks laenu tingimusi ning lähtuvadki kõige rohkem nendest laenupakkumist vahel valides. Kõige olulisemaks laenu tingimuseks peetakse intressimäära. Intressimäära tähtsust on väljendanud ka varasemate

uuringute tulemused (Lympopoulos et al., 2006, Green, 2013). Seega võib väita, et Hüpoteeklaen AS kliendid lähtuvad valiku tegemisel rohkem ratsionaalsetest motiividest (Hoque et al., 2012). Seda võib autori arvates pidada positiivseks, sest ratsionaalsetest motiividest lähtumine viitab sellele, et tehakse teadlikumaid valikuid. Sealjuures on laenuitingimused ja eriti intressimäär suhteliselt tähtsamateks kõrgema haridustasemega klientidele. Seega võib väita, et mida haritum ja teadlikum klient on, seda rohkem ta lähtub oma valiku tegemise laenuitingimustest.

Alternatiivsete laenude eeliseks võib olla paindlikkus ja kiirus (Apgar, Herbert 2006) ning uuringu tulemused viitavadki sellele, et laenuaotluse kiire läbivaatamine on mitmete klientide jaoks oluline. Laenuaotluse kiire menetlemine on osade klientide jaoks olnud põhjuseks, miks on valitud Hüpoteeklaen AS pakkumine. Laenuaotluse menetluse kiiruse suurt tähtsust näitavad ka LaCour-Little (2007) uuringu tulemused.

Hüpoteeklaen AS oluliseks eeliseks peeti veel ettevõtte poolt pakutavat nõustamist, mida hindasid suhteliselt kõrgemad esmakordsed laenuvõtjad, samuti madalama haridustasemega inimesed. See on mõistetav, et inimesed, kellel on vähem kogemusi laenudega ja vähem sellekohaseid teadmisi, sõltuvad nõustamisest rohkem. Ka Devlin (2002) uuring näitas, et laenuvõtjatele on nõustamine väga oluline.

Küsitluse tulemuse järgi on võrdlemisi vähe kliente, kes tunnistasid, et nad otsustasid Hüpoteeklaen AS kasuks põhjuseks, et krediitiasutused ei andnud neile laenu. Apgar ja Herbert (2006) on märkinud, et osade inimeste jaoks võivad alternatiivse laenupakkujad olla ainsaks võimaluseks laenu saamisel, kuid Hüpoteeklaen AS klientide seas ei pruugi selliseid olla kuigi palju. Samas võib tegelikkuses selliseid kliente olla tunduvalt rohkem, sest ka krediitiasutuselt laenu mitte saanud klient võis märkida Hüpoteeklaen AS kasuks otsustamise peamise põhjusena midagi muud.

Mitmetes varasemate uuringutes (Devlin 2002; Consumer Financial Protection Bureau 2015) on rõhutatud klienditeeninduse, laenupakkuja tuntuse ja maine ja laenuandja kontori asukoha tähtsust klientide jaoks. Käeoleva töö uuringu tulemuste põhjal võib nendest kõige olulisemaks pidada laenuandja tuntust ja mainet, kuigi töö tulemused ei viita sellele, et alternatiivsete laenude võtjad oleksid väga lojaalsed kliendid. Klinditeenindus üldisemalt tasandil ei ole Hüpoteeklaen AS klientidele väga oluline nagu ei ole seda ka pangakontori asukoht, millest märgatavalt olulisemaks peetakse võimalusi suhelda laenuandjaga elektrooniliselt.

Kokkuvõtvalt võib uuringu tulemuste põhjal teha ettepaneku, et Hüpoteeklaen AS peab konkurentide edestamiseks pakkuma klientidele sobivaid ja soodsaid laenutingimusi. Soovitav on teha sooduspakkumisi, kuna paljud klindid on otsustanud Hüpoteeklaen AS kasuks sooduspakkumiste tõttu. Soovitav on pakkuda paindlikkust laenusumma osas, sest klientide jaoks on oluline, et neil õnnestuks saada laenu sobivas summas. Samuti peaks Hüpoteeklaen AS peaks pöörama tähelepanu klientide nõustamisele, seda eriti uute klientide juures. See tähendab, et kliendi teenindus peab olema klientidele eelkõige vajalikku informatsiooni pakkuv, mitte lihtsalt meeldiv. Klientidele on vajalik pakkuda häid võimalusi elektrooniliseks suhtlemiseks.

Hüpoteeklaen AS ei tasu väga loota, et kujuneks kõrge kliendilojaalsus ja tuleb olla valmis selleks, et kliendid võtavad pakkumisi erinevatest kohtadest. Selles tulenevalt peab Hüpoteeklaen AS valmis olema selleks, et alati on tuleb teiste laenupakkumistega konkureerida ja kui soovitakse kliente saada, siis tuleb võimaluste piires üritada pakkuda võimalikult palju konkreetse kliendi vajadustele vastavat laenupakkumist.

KOKKUVÕTE

Töö eesmärgiks oli hinnata eraisikute motiive ja laenupakkumiste vahel valikut mõjutavaid tegureid alternatiivsete hüpoteeklaenude võtmisel Hüpoteeklaen AS näitel. Töös viidi läbi Hüpoteeklaen AS klientide küsitlus, mille puhul oli tegemist telefoniküsitlusega. Küsitlusele vastas 272 klienti.

Alternatiivsete hüpoteeklaenudena käsitleti töös kinnisvara tagatisele laenusid, mille väljastajateks ei ole pangad. Selliste laenude pakkujateks on krediidiandjad, kellel peab selleks olema Finantsinspektsiooni luba. Ka Hüpoteeklaen AS on lõputöö mõttes alternatiivne hüpoteeklaenude pakkuja. Eesti turul pakutavate alternatiivsete hüpoteeklaenude kasutusotstarve ei ole piiratud ning pakuvad laenusummad ja laenu tähtajad võivad olla erinevad. Väljastatavad laenusummad ulatuvad 500 000 euroni ja laenu tähtajad 20 aastani.

Uuringu tulemusena selgus, et Hüpoteek AS kliendid on enamuses võtnud hüpoteeklaenu viimase kümne aasta jooksul mitu korda ning sealjuures on laenu võtmise põhjused olnud väga erinevad. Vaid veidi rohkem kui veerand viimasena võetud laenudest on olnud seotud kinnisvaraga ostmise või renoveerimisega. Selle kõrval on levinumateks laenu võtmise põhjusteks olnud olemasolevate laenude refinantseerimine, kestuskaupade ostmine, meditsiinikulude finantseerimine. Osa kliente on võtnud laenu jooksivate tarbimiskulutuste finantseerimiseks ja osa ettevõtluse eesmärgil.

Enamasti on kliendid võtnud laenupakkumisi kahelt kuni neljalt pakkujalt, mis tähendab, et Hüpoteeklaen AS konkureerib tavaliselt ühe kuni kolme pakkujaga. Enamasti võetakse pakkumine ka mõnelt pangalt. Korduvad laenuvõtjad on võtnud laenupakkumisi veidi suuremalt arvult laenupakkujatelt kui esmakordset laenuvõtjad. Haridustaseme järgi saab välja tuua seose, et rohkem laenupakkumisi on võtnud kõige madalama ja kõige kõrgema haridustasemega laenuvõtjad.

Küsitluse tulemused näitavad, et Hüpoteeklaen AS kliendid on laenu võtmisega seotud info kogumiseks kasutanud mitmeid erinevaid allikaid, kuid kõige rohkem kasutatakse avalikke ja sõltumatute kanalite infot. Laenupakkujate endi ja professionaalsete nõustajate infot kasutatakse vähem.

Peamised põhjused, miks küsitlusele vastanud on viimase hüpoteeklaenu võtmisel otsustanud Hüpoteeklaen AS kasuks on olnud seotud laenutingimuste või laenupoliitikaga. Mitmed kliendid on langetanud valiku Hüpoteeklaen AS kasuks seoses sooduspakkumisega. Olulisemate Hüpoteeklaen AS eelistena toodi veel välja klientidele pakutav nõustamine ja laenuaotluse läbivaatamise kiirus.

Samuti viitavad uuringu tulemused sellele, et klientide jaoks on hüpoteeklaenu võtmise juures kõige olulisemad laenutingimused ja laenu väljastamise kiirus. Enamasti ollakse huvitatud võimalusest taotleda laenu interneti teel, mistõttu laenupakkuja kontori asukoht ei ole oluline. Ka laenuandja klienditeenindus ei ole laenupakkumise valikul olulise tähtsusega.

Töö tulemused näitavad, et esmakordsed laenuvõtjad pööravad võrreldes korduvate laenuvõtjatega rohkem tähelepanu laenutingimustele. Esmakordsete laenuvõtjate jaoks on olulisem ka laenupakkuja poolt pakutav nõustamine. Samuti peavad laenutingimusi, eriti intressimäära olulisemaks kõrgem hardustasemega ja kõrgema laenupakkumiste võrdlemise võimekusega kliendid. Kõrgema haridustasemega laenuvõtjate jaoks on olulisemad ka nõuded laenuaotleja sissetulekule ja laenuaotluse läbivaatamise kiirus. Madalama haridustasuga laenuvõtjad hindavad suhteliselt olulisemaks laenupakkuja poolt pakutavat nõustamist, klienditeeninduse meeldivust, laenupakkuja kontori asukoht ning sõprade ja tuttavate soovitusi laenupakkuja kohta.

Töö tulemuste põhjal esitas autor ettepanekud Hüpoteeklaen AS-le laenupakkumiste tegemiseks. Nende kohaselt on soovitatav pakkuda pakkuma klientidele sobivaid ja soodsaid laenutingimusi. Tuleb arvestada, et kliendid ei ole lojaalsed ja enamasti tuleb teiste laenuandjatega konkureerida. Oluline on teha sooduspakkumisi, pakkuda paindlikkust laenusumma osas. Samuti peaks Hüpoteeklaen AS peaks pöörama tähelepanu klientide nõustamisele, seda eriti uute klientide juures.

SUMMARY

CUSTOMER BEHAVIOR FOR ALTERNATIVE LOAN APPLICATION ON THE EXAMPLE OF HÜPOTEEKLAEN AS

Viktoria Lipavski

Mortgage loans are usually issued by commercial banks, besides them there are alternative lenders, who also offer mortgage loans. Alternative lenders enhance consumers choice for mortgage loans and they can offer solutions to customers, whom banks refuse to provide credit.

Alternative lenders need to know their clients' motives in order to be successful in the competition. In addition, it is important to know how customers make choice between loan offers. Finding answers to these questions will enable Hüpoteeklaen AS to take their customers' needs and interests into account and to offer loan products, which correspond better to customers' needs.

The aim of the thesis is to evaluate the consumers' motives and factors affecting choice for alternative mortgage loans and to make suggestions for Hüpoteeklaen AS for making loan offers. The following research tasks were set for achieving that aim:

- To explain the concept of alternative mortgage loan and its specific features;
- To give an overview of the theoretical literature about consumer choice for alternative mortgage loans;
- To give an overview of Hüpoteeklaen AS activities and competing alternative mortgage loan providers,
- To conduct a questionnaire survey among Hüpoteeklaen AS customers;
- To analyze the results of the survey and to make conclusions and to make suggestions for Hüpoteeklaen AS for making loan offers

There was conducted a questionnaire survey among Hüpoteeklaen AS customers. The questionnaire was used for obtaining data about customers' motives and factors affecting choice between alternative mortgage loan offers.

It was found that the majority of Hüpoteeklaen AS customers have taken mortgage loans several times during the last ten years and the motives for taking loan have been very different. A bit more than a quarter of the loans have been related with purchasing or renovating real estate. Besides, refinancing loans, buying durable goods, paying for medical bills have been frequent motives for taking alternative mortgage loans. Some customers have taken mortgage loan for financing current consumption or for starting or expanding a business.

In most cases, the customers have taken loan offers from up to four companies, which means that Hüpoteeklaen OÜ usually competes with one to three loan providers. Usually, customers also take loan offers from commercial banks. Repeat loan customers have taken loan offers from a slightly bigger number of loan providers. Customers with the highest and lowest educational level have taken the biggest number of loan offers.

The results of the questionnaire show that Hüpoteeklaen AS customers use different sources of information for making decision, but they have used public and independent information channels the most. Information from loan providers and professional advisers is used less.

Main reasons why customers have chosen Hüpoteeklaen AS are related to loan terms of loan policy. Several customers have preferred Hüpoteeklaen AS, as they have been given a special offer. The main advantages of Hüpoteeklaen AS are also counselling and speed of making loan decisions.

In addition, the results of the survey point to the fact that loan terms and speed of making loan decisions are most important for customers. In most cases, customers are interested in making loan application through internet, thus the location of loan providers office is irrelevant. Customer service is also not important.

The results of the study show that first-time customers turn more attention to loan terms. For the first-time customers counselling offered by loan company is more important. Loan terms, especially interest rates are more important for customers with higher education or financial literacy. Customers with higher education turn more attention to requirements for loan application

and speed of making loan decision. Customers with low educational level consider consultation, pleasantness of customer service, location of office and friends and relatives recommendations .

According to the results of the study the author made suggestions for Hüpoteeklaen AS for making loan offers. It was recommended to be flexible on loan amounts and to make special offers. The loan offering should be custom-made. Attention should be turned to counselling customers, especially for the first-time loan takers.

Keywords: mortgage loan, motives, alternative loans, consumer behaviour

KASUTATUD ALLIKATE LOETELU

- Aalbers, M. B. (2008). The financialization of home and the mortgage market crisis. – *Competition & Change*, Vol. 12, No. 2, pp. 148-166.
- Aalbers, M. B. (2009). The sociology and geography of mortgage markets: Reflections on the financial crisis. – *International Journal of Urban and Regional Research*, Vol. 33, No. 2, pp. 281-290.
- Aires Laenuud.(2018). Aires Laenuud. <http://www.aireslaenuud.ee/> (11.04.2018)
- Aldlaigan, A. H., & Buttle, F. A. (2001). Consumer involvement in financial services: an empirical test of two measures. – *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 19, No. 6, pp. 232-245.
- Apgar, W., Herbert, C. (2006). *Subprime Lending and Alternative Financial Service Providers: A Literature Review and Empirical Analysis*. Cambridge: Abt Associates
- Asjaõigusseadus. (1993). *Riigi Teataja I* 1993, 39, 590
- Baesens, B., Van Gestel, T., Stepanova, M., Van den Poel, D., & Vanthienen, J. (2005). Neural network survival analysis for personal loan data. – *Journal of the Operational Research Society*, Vol. 56, No. 9, pp. 1089-1098.
- Beckett, A. (2000). Strategic and marketing implications of consumer behaviour in financial services. – *Service Industries Journal*, Vol. 20, No. 3, pp. 191-208.
- Chatterjee, S., Goetz, J., & Palmer, L. (2009). An examination of short-term borrowing in the United States. – *Global Journal of Business Research*, Vol. 3, No. 2, pp. 1-18.
- Consumer Financial Protection Bureau. (2015). Consumers' mortgage shopping experience A first look at results from the National Survey of Mortgage Borrowers http://files.consumerfinance.gov/f/201501_cfpb_consumers-mortgage-shopping-experience.pdf (11.04.2018)
- Comegys, C., Hannula, M., & Väisänen, J. (2006). Longitudinal comparison of Finnish and US online shopping behaviour among university students: The five-stage buying decision process. – *Journal of Targeting, Measurement and Analysis for Marketing*, Vol. 14, No.4, pp. 336-356.
- Cowan, A. M., & Cowan, C. D. (2004). Default correlation: An empirical investigation of a subprime lender. – *Journal of Banking & Finance*, Vol. 28, No. 4, pp. 753-771.

- Devlin, J. F. (2002). An analysis of choice criteria in the home loans market. – International Journal of Bank Marketing, Vol. 20, No. 5, pp.212-226.
- Drexler, A., Fischer, G., & Schoar, A. (2014). Keeping it simple: Financial literacy and rules of thumb. – American Economic Journal: Applied Economics, Vol. 6, No.2, pp. 1-31.
- Elliehausen, G., Staten, M. E., & Steinbuks, J. (2008). The effect of prepayment penalties on the pricing of subprime mortgages. – Journal of Economics and Business, Vol. 60, No. 1-2, pp. 33-46.
- Fishbein, A. J., & Woodall, P. (2006). Exotic or Toxic? An examination of the non-traditional mortgage market for consumers and lenders. Washington: Consumer Federation of America.
- Friedman, J., Harris, J. (2000). Keys to Purchasing a Condo Or a Co-Op. Hauppauge: Barron's Educational Series
- Friedman, J., Harris, J. (2006). Keys to Mortgage Financing and Refinancing. Hauppauge: Barron's Educational Series
- Gerger, J. (2002). The Most Important Things You'll Need to Know Before You Start Living Life on Your Own. Lincoln: iUniverse
- Gibler, K., & Nelson, S. (2003). Consumer behavior applications to real estate education. – Journal of Real Estate Practice and Education, Vol. 6, No.1, pp. 63-83.
- Hoque, M. R., Islam, S., & Khan, N. A. (2012). Consumer Motives Toward Apartment Purchase: A Study From Consumers' – Perspective. Journal of Business, Vol. 33, No.1, pp 185-200.
- Hoiu-laenuühistu seadus. (1999). Riigi Teataja I 1999, 24, 357
- Hullgren, M., & Söderberg, I. L. (2013). The relationship between consumer characteristics and mortgage preferences: a case study from Sweden. – International Journal of Housing Markets and Analysis, Vol. 6, No. 2, pp. 209-230.
- Hurst, E., & Stafford, F. P. (2004). Home is where the equity is: Mortgage refinancing and household consumption. – Journal of money, Credit, and Banking, Vol. 36, No. 6, pp. 985-1014.
- Hüpoteeklaen. (2018a). Ettevõtttest <https://hypoteeklaen.ee/ettevottest/> (11.04.2018)
- Hüpoteeklaen. (2018b). Kinnisvaralaen <https://hypoteeklaen.ee/kinnisvaralaenu/> (11.04.2018)
- Jones, R. C., Beard, J. & Langston, V. (2010). The blame game-Who's at fault in the mortgage crisis?. – ABD Journal, Vol. 2, pp. 1-15.
- Kołodziej, S. (2014). The relation between financial knowledge and economic decisions. – Problems of Education in the 21st Century, Vol. 59, pp. 59-67.

- Kotler, P. (2009). Marketing Management. Essex. Pearson Education
- Krediidiandjate ja -vahendajate seadus. (2015). Riigi Teataja I, 19.03.2015, 4
- Krediidiasutuste seadus. (1999). Riigi Teataja I 1999, 23, 349.
- Kreditex. (2018). Kreditex <https://www.kreditex.ee/> (11.04.2018)
- LaCour-Little, M. (2007). The Home Purchase Mortgage Preferences of Low-and Moderate-Income Households. – Real Estate Economics, Vol. 35, No. 3, pp. 265-290.
- LaCour-Little, M. (2009). The Pricing of Mortgages by Brokers: An Agency Problem?. – Journal of Real Estate Research, Vol. 31, No. 2, pp. 235-264.
- Lantos, G. P. (2015). Consumer Behavior in Action: Real-life Applications for Marketing Managers. Oxon: Routledge
- Lymperopoulos, C., Chaniotakis, I. E., & Soureli, M. (2006). The importance of service quality in bank selection for mortgage loans. – Managing Service Quality: An International Journal, Vol. 16, No. 4, pp. 365-379.
- McDonald, D. J., & Thornton, D. L. (2008). A primer on the mortgage market and mortgage finance. Federal Reserve Bank of St. Louis Review, Vol. 90, No. 1, pp. 31-46.
- Nordic Hypo. (2008). Ettevõttest <https://nordichypo.ee/et/ettevottest/> (11.04.2018)
- O'Shaughnessy, J. (2013). Consumer Behaviour: Perspectives, Findings and Explanations. New York: Palgrave Macmillan.
- Paiella, M., & Pozzolo, A. F. (2007). Choosing between Fixed-and Adjustable-Rate Mortgages. – Household Credit Usage (Eds.) S. Agarwal B. W. Ambrose. New York: Palgrave Macmillan, pp. 219-236
- Pérez, D., Salas-Fumas, V., & Saurina, J. (2008). Earnings and capital management in alternative loan loss provision regulatory regimes. – European Accounting Review, Vol. 17, No. 3, pp. 423-445.
- Pride, W. Ferrell, F. (2010). Marketing. South-Western Cengage Learning
- Reid, C., & Laderman, E. (2009). The untold costs of subprime lending: Examining the links among higher-priced lending, foreclosures, and race in California. San Francisco: Federal Reserve Bank of San Francisco.
- Rutledge, A., Raynes, S. (2010). Elements of Structured Finance. Oxford: Oxford University Press.
- SEB Pank. (2017). Kodulaen <https://www.seb.ee/laen-ja-liising/kodulaen> (8.02.2018)
- SMS Money. (2018) SMS Money <https://www.smsmoney.ee/> (11.04.2018)

Zywicki, T. J., & Adamson, J. D. (2009). The law and economics of subprime lending. –
University of Colorado Law Review, Vol. 80, pp. 1-86.

LISAD

Lisa 1. Küsitluse ankeet

1. Mitmel korral olete viimase 10 aasta jooksul võtnud kinnisvara tagatisel laenu?

1

2

3

4

5

6 või rohkem

2. Milline oli peamine laenu võtmise eesmärk Teie poolt võetud viimase hüpoteeklaenu puhul?

Kinnisvara ostmine

Kinnisvara renoveerimine

Auto, koduelektronika või muu kestuskauba soetamine

Õpingute finantseerimine

Reisimine

Igapäevaste kulude finantseerimine

Varem võetud laenu tagasimaksmine

Ettevõtluse alustamine

Muu

3. Mitmelt erinevalt pakkujalt võtsite viimase hüpoteeklaenu taotlemisel laenuaotluse?

1

2

3

4

5

6 või rohkem

4. Kas võtsite laenupakkumise ka mõnelt pangalt?

Jah

Ei

5. Mis oli peamine põhjus, miks eelistasite Hüpoteeklaen AS pakkumist pankade omale?

.....
.....

6. Laenupakkumiste võrdlemine on Teie jaoks?

Jõukohane

Pigem jõukohane

Pigem valmistab raskuseid

Valmistab suuri raskuseid

7. Millistest allikatest kogusite infot hüpoteeklaenuga seotud küsimustes? (võib märkida mitu vastusevarianti)

Sõbrad, tuttavad, sugulased

Televisioon, raadio, ajakirjandus

Internet

Laenupakkujate veebilehed, infomaterjalid, nõustamine

Kinnisvaramaaklerid

Sõltumatud finantsnõustajad

8. Hinnake palun 5-palli süsteemis kui võrd mõjutasid Teie valikut AS Hüpoteeklaen kasuks viimase hüpoteeklaenu võtmisel järgmised tegurid (1- ei mõjutanud üldse, 5 – mõjutas väga palju)

	1	2	3	4	5
Soodne intressimäär					
Sobiv laenusumma					
Sobiv laenutähtaeg					
Madalad teenustasud					

Laenu taotluse läbivaatamise kiirus					
Hüpoteeklaen AS hea maine					
Hüpoteeklaen AS poolt pakutava nõustamine					
Hüpoteeklaen AS klienditeenindus					
Hüpoteeklaen AS kontori asukoht					
Võimalused suhelda elektrooniliste kanalite kaudu					
Teised laenupakkujad ei rahuldanud taotlust					
Varasemad isiklikud kogemused Hüpoteeklaen AS-ga					
Sõprade-tuttavate soovitusel Hüpoteeklaen AS kohta					

9. Hinnake palun 5-palli süsteemis kui olulised on Teie jaoks hüpoteeklaenu võtmisel järgmised näitajad (1- täiesti ebaoluline, 5- väga oluline)

	1	2	3	4	5
Laenu tähtsuse pikkus					
Intressimäär					
Teenustasude suurus					
Nõuded laenu tagatisele					
Nõuded laenu taotleja sissetulekule					

Laenutaotluse läbivaatamise kiirus					
Laenupakkujate ja usaldusväärsus					
Varasemad kogemused sama laenupakkujaga					
Laenupakkujate kontori sobiv asukoht					
Võimalused suhelda laenupakkujaga elektrooniliste kanalite kaudu					
Laenupakkujate poolt pakutav nõustamine					
Laenu pakkujate klienditeeninduse meeldivus					
Sõprade-tuttavate soovitusel laenupakkujate kohta					

10. Võimaluse korral eelistaksite hüpoteeklaenu, mille intressimäär oleks?

Fikseeritud

Ujuv ehk EURIOBR+maginaal

11. Teie sugu?

Mees

Naine

12. Teie vanus?

18-35

36-55

56 või rohkem

13. Milline on Teie haridustase?

Põhiharidus

Keskharidus

Kutseharidus

Kõrgharidus