

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala	
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Joonas Konttinen	
Työn nimi Kulutusluottoselvitys – Case Siilinjärven Osuuspankki	
Päiväys 19.7.2013	Sivumäärä/Liitteet 47/5
Ohjaaja(t) Seppo Pitkänen ja Pentti Mäkelä	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Siilinjärven Osuuspankki	
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Siilinjärven Osuuspankin 18–34-vuotiaiden asiakkaiden kulutusluottojen käyttötottumuksia ja selvittää heidän tyytyväisyytensä pankin tarjoamaan kulutusluottoon. Tutkimuksella pyrittiin saamaan sellaista tietoa, jota pankki voisi hyödyntää kulutusluotonannossa. Teoriaosuudessa pyrittiin antamaan selkeä kuva kuluttamisesta ja velkaantumisesta yleisesti. Työssä käytiin läpi kulutusyhteiskunnan syntyä ja siitä seuranneita ongelmia erityisesti nuorten näkökulmasta. Työssä myös esiteltiin yleisimmät kulutusluotot ja käytiin läpi syitä velkaantumisen ja maksuhäiriöiden taustalla.</p> <p>Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä. Aineisto kerättiin kirjekyselyllä, joka lähetettiin 200:lle Siilinjärven Osuuspankin 18–34-vuotiaalle asiakkaalle. Tähän ryhmään kuului 100 asiakasta, jolla oli Siilinjärven Osuuspankin myöntämä kulutusluotto, ja 100 asiakasta, jolla luottoa ei kyseisessä pankissa ollut. Hyväksytyjä vastauksia saapui 44 kappaletta, joten vastausprosentiksi muodostui 22 prosenttia. Tuloksia analysoitiin SPSS tilasto-ohjelman avulla. Tutkimuksen perusjoukko ja otos olivat melko pieniä, joten työn tulokset ovat suuntaa antavia.</p> <p>Tutkimustulosten perusteella voidaan sanoa, että Siilinjärven Osuuspankin nuoret asiakkaat ovat erittäin tyytyväisiä pankin tarjoamaan kulutusluottoon. Lisäksi kävi ilmi, että nuorten koulutuksella ja työtilanteella oli selvä vaikutus kulutusluottojen ottoon, ja kulutusluotot olivat selvästi yleisimpiä hyvin toimeentulevilla henkilöillä. Jatkotutkimuksena samankaltainen tutkimus voitaisiin toteuttaa suuremmalla perusjoukolla, jolloin tuloksista saataisiin tarkempia ja paremmin yleistettäviä.</p>	
Avainsanat Pankkiala, luottokauppa, kulutusluotot, kuluttajakäyttäytyminen, nuoret	

Field of Study Social Sciences, Business and Administration			
Degree Programme Degree Programme in Business and Administration			
Author(s) Joonas Konttinen			
Title of Thesis Consumer credit survey – Case Siilinjärven Osuuspankki			
Date	19.7.2013	Pages/Appendices	47/5
Supervisor(s) Seppo Pitkänen and Pentti Mäkelä			
Client Organisation/Partners Siilinjärven Osuuspankki			
<p>Abstract</p> <p>The purpose of this thesis project was to explore the use of consumer credit among 18- to 34-year-old customers of Siilinjärven Osuuspankki. The objective was also to find out how satisfied the customers were with the consumer credit the bank offers. The primary goal was to produce information which the bank can exploit in its consumer credit granting. In view of the research process, the purpose of the theory part was to give a clear image of consumption and indebtedness as a whole. The birth of consumer society and resulting problems were introduced, especially from the youth's point of view. Different types of consumer credit were presented and also the reasons behind indebtedness and bad credit history.</p> <p>The research was conducted using quantitative research methods. The data was collected by using a post questionnaire, which was sent to 200 18- to 34-year-old customers of Siilinjärven Osuuspankki. This group consisted of 100 customers with a consumer credit granted by Siilinjärven Osuuspankki, and 100 customers who did not have consumer credit in this specific bank. The number of valid responses was 44 and the response rate was 22 percent. The results were analyzed with a statistics program SPSS. The population and the sample of this study were fairly small so the results are indicative.</p> <p>On the basis of this research, it can be stated that the young customers of Siilinjärven Osuuspankki are very satisfied with the consumer credit the bank offers. It may also be concluded that the education and the employment situation is connected to the willingness to take out consumer credit, as this type of credit is much more common among wealthy people. Further research could be conducted with a larger population so that the results would be more representative and thus also more generaliseable.</p>			
Keywords Banking, credit sale, consumer credit, consumer behaviour, young people			