

Sijoitusneuvonnan rooli tulevaisuudessa

Pauliina Sulin



Tekijä(t) Pauliina Aleksandra Sulin	
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma	
Opinnäytetyön otsikko Sijoitusneuvonnan rooli tulevaisuudessa	Sivu- ja liitesivumäärä 40+1
<p>Tämä opinnäytetyö käsittelee sijoitusneuvonnan roolia tulevaisuudessa. Tavoitteena on haastattelujen avulla löytää keskeistä suuntaa siitä, mihin sijoitusneuvonta on tulevaisuudessa menossa. Mitkä tulevat olemaan ratkaisevia tekijöitä sijoitusneuvonnan antamisesta asiakkaalle. Haastattelujen avulla haluttiin saada selville se, miten alan ammattilaiset kokevat sijoitusneuvonnan olevan tänä päivänä ja saada selville suuntaa mihin sijoitusneuvonnan rooli on muuttumassa asiakkaiden tietoisuuden lisääntyessä sijoittamisesta ja miten lainsäädäntö tulee mahdollisesti muuttumaan.</p> <p>Suomalaisten varallisuus on kasvanut ja kiinnostus sekä ymmärrys sijoittamiseen on lisääntynyt. Kuitenkin suomalaisten mieltämät sijoitusinstrumentit ja kohteet kuten tilitallettamiset ja kiinteistöt ovat suuri osa suomalaisen varallisuuden sijoituskohteista. Sijoitusneuvonnan roolia ei olla Suomessa määritelty, joka myös hankaloittaa sijoitusneuvojan työtä siinä, ettei asiakkaat ymmärrä mitä neuvonnalla todellisuudessa halutaan asiakkaalle saavuttaa. Yksi hankaloittavista tekijöistä on se, että sijoituspalveluita tarjoavat yritykset ovat olleet ja vieläkin ovat tuotelähtöisesti asiakkaita neuvomassa. Asiakkaan luottamus ei synny, jos asiakas ei itse koe saavansa arvoa sijoitusneuvonnasta. Mutta yksinomaan ei tämä ole sijoitusneuvojan tai sijoitusneuvonnan vikaa, vaan kokonaisuuden, joka sijoitusneuvojan ympärillä on: asiakkaat, regulaatio ja liiketoimintamallit.</p> <p>Tämä opinnäytetyö tehtiin vuoden 2015 aikana. Teoriat, joita opinnäytetyössä ollaan käytetty pohjautuvat pankkitoiminnan, sijoittamisen ja asiakaslähtöisyyden -lähdekirjallisuuteen. Myös internetistä hyödynnettiin paljon finanssialan regulaatioon liittyviä lähteitä. Empiirinen tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena, jossa haastateltiin viittä eri sijoitusalan ammattilaista eri sijoituspalveluita tarjoavista yrityksistä. Näin saatiin erilaisia näkökulmia, eikä keskitytty vain yhden sijoituspalvelun tarjoajan näkökulmaan. Haastattelut muodostettiin viitekehystä silmällä pitäen. Haastattelujen kautta yritettiin löytää opinnäytetyön ongelmaan, sijoitusneuvonnan rooliin tulevaisuudessa vastauksia, ajatuksia ja kehitysideoita.</p> <p>Sijoitusneuvonnan rooliin vaikuttaa monia tekijöitä. Muuttamalla asioita detaljitasolla, kuten esimerkiksi sijoitusneuvojan kompetenssia tai liiketoimintamallia, ei kokonaisuutta voida kuitenkaan muuttaa. On otettava huomioon, miten neuvojen tulisi muuttua, jotta sijoitusneuvonta olisi aidosti asiakaslähtöistä eikä taustalla toimintaa ohjaisi esimerkiksi sijoituspalveluja tarjoavan yrityksen oma etu, eli suurimmat palkkiosaannit.</p>	
Asiasanat Asiakaslähtöisyys, sijoitusneuvonta, sijoittaminen, MiFID -lainsäädäntö	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Tutkimuksen taustaa ja johdatus aiheeseen	1
1.2	Tutkimuksen tavoite, ongelma ja toteutus	1
1.3	Tutkimuksen rakenne	2
1.4	Kehitysidea	3
2	Mitä sijoittaminen on	5
2.1	Sijoitusneuvontaprosessi asiakastapaamisessa	5
2.1.1	Asiakkaan nykytilanteen kartoittaminen	6
2.1.2	Sijoitussumma, sijoitusaika ja asiakkaan tavoitteet	6
2.1.3	Riskinsietokyky	7
2.1.4	Sijoitusehdotus	7
3	Sijoittajan oikeudet	9
3.1	Lainsäädäntö sijoittamisessa	11
3.2	MiFID II – uudistettu lainsäädäntö astuu voimaan	12
4	Suomalaisten sijoitustottumukset	14
4.1	Talletukset	14
4.2	Osakkeet	15
4.3	Rahasto-osuudet	15
4.4	Vakuutussaaminen/ vakuutussäästäminen	16
4.5	Muut	16
4.6	Ovatko suomalaisten sijoitustottumukset muuttuneet?	21
5	Empiirinen tutkimus	22
5.1	Tutkimuksen toteuttaminen	22
5.2	Haastattelujen analysointi	23
6	Tutkimustulokset	24
7	Johtopäätökset	33
7.1	Jatkotutkimusehdotus	36
7.2	Tutkimuksen luotettavuus	37
7.3	Oman oppimisen arviointi	37
	Lähdeluettelo	38
	Liite Haastattelukysymykset	41

Kuva 1 Tutkimuksen rakenne	2
Kuva 2 Kehitysidea sijoitusneuvonnan rooliin kehittämiseen asiakkaan elämään	3
Kuva 3 Sijoittamisprosessi (Anderson & Tuhkanen 2004, 15)	6
Kuva 4 Sijoittajan oikeudet (© 2015 CFA Institute v1.0)	11
Kuva 5 Suomen talletuspankkien viitekorkoja ja 12 kk euribor (Suomen Pankki. Eurojärjestelmä.)	14
Kuva 6 Kotitalouksien omistuslajit ja varallisuuslajin kokonaisuus koko taloudesta	17
Kuva 7 Kotitalouksien rahoitusvarat vuosilta 2000-2013.....	18
Kuva 8 Ruotsalaisten kotitalouksien varallisuuden jakauma	19
Kuva 9 Suomalaisten kotitalouksien varallisuuden jakauma	20
Kuva 10 Teemahaastattelun runko ja sisältö	23
Kuva 11 Tulkintojen moninkertaisuus (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2009, 229).....	24
Kuva 12 Asiakasprosessin kehityspolku.....	25
Kuva 13 The Nordic school. Service marketing and management for the future	34

1 Johdanto

1.1 Tutkimuksen taustaa ja johdatus aiheeseen

Sijoittaminen on kasvattanut suosiotaan Suomessa ja ihmisten sijoituskäyttäytyminen on lähivuosien ajan laajentunut turvallisesta tilisäästämisestä erilaisiin sijoitusmuotoihin, kuten rahastosäästämiseen, pääomaturvaa tarjoaviin ratkaisuihin, vakuutussäästämiseen sekä unohtamatta suosittua suoraa osakesäästämistä. Sijoittamisen eri palveluita ja sijoitusinstrumentteja tarjoavat pankit sekä pankkiiriliikkeet kilpailevat asiakkaistaan. Monet asiakkaat tarvitsevat sijoitusneuvontaa omassa sijoittamisessaan, mutta sijoitusneuvonnan rooli on muuttunut ja muuttuu koko ajan asiakkaiden tietoisuuden kasvaessa ja regulaation muuttuessa. Tietoisuus riskeistä, sijoitustavoista ja mahdollisuuksista on kasvanut interne tin tuoman tiedonsaannin helppouden myötä.

Opinnäytetyöni teen kehitystyönä Danske Bankille, jossa toimin sijoitusneuvojana. Työni tutkimus perustuu sijoitusneuvojan roolin muuttamiseen ja sen muuttumiseen – miten luoda arvoa asiakkaalle. Koen sijoitusneuvonnan roolin olevan eräänlaisessa murroksessa. Lisääntyvä sijoittamisen tietämys, kiristynyt lainsäädäntö ja puhtaasti asiakaslähtöinen neuvonta ovat murroksen puskurina. Jo muutamissa maissa, kuten Hollannissa ja Iso-Britanniassa asiakas maksaa sijoitusneuvonnasta. Jos tulevaisuudessa sijoitusneuvonta on kaikkialla maksullista, niin miksi asiakas maksaisi siitä? Mikä on se hyöty ja arvo, jonka me sijoitusneuvojat asiakkaalle luomme?

Aiheen valitsin suurta kiinnostustani kohtaan kehittää sijoitusneuvonnan roolia pankisamme. Kehityksen takana olisi ymmärtää mitä asiakaskohtainen sijoitusneuvonta on sekä päästä pois tuotelähtöisestä neuvonnasta.

Aiempiä tutkimuksia sijoitusneuvonnasta on tehty hyvinkin paljon. Useimmat opinnäytetyöt keskittyvät eri sijoitusinstrumentteihin, sijoitusneuvonnan prosessiin ja sijoitussuunnitelmassa pysymiseen sekä sijoitusneuvojan kompetenssiin antaa sijoitusneuvontaa. Tekeväni opinnäytetyö on ensimmäisiä, joka käsittelee muuttuvaa regulaatiota ja ottaa kantaa tulevaisuuden muutoksiin haastattelujen pohjalta.

1.2 Tutkimuksen tavoite, ongelma ja toteutus

Tutkimuksen tavoitteena on haastattelujen avulla löytää keskeistä suuntaa siitä, mihin sijoitusneuvonta on tulevaisuudessa menossa. Mitkä tulevat olemaan ratkaisevia tekijöitä sijoitusneuvonnan antamisesta asiakkaalle. Olen omassa ammatissani sijoitusneuvojana huomannut sijoitusneuvonnan olevan vieläkin tuotelähtöistä neuvontaa. Sijoitusneuvon-

nan tulisi enemmän ottaa näkemystä asiakkaan koko elämänkaaren suunnitteluun: ensiasuntoon säästämiseen, varallisuuden kerryttäminen, säilyttäminen ja kasvattamiseen ja eläkeikään valmistautumiseen sekä varojen siirtämiseen sukupolvelta toiselle. Asiakasta tulisi palvella kokonaisvaltaisesti, jotta saisimme asiakkaalle aidosti arvoa sijoitusneuvonnalla. Asiakaslähtöisyys ei voi olla johdon määrittelemä tavoite myynnin suhteen, vaan puhtaasti asiakkaan tarpeiden kuuleminen ja sijoitusneuvonnan roolin sovittaminen asiakkaan varallisuuden hoitoon ja suunnittelemiseen, ottaen huomioon asiakkaan koko elämänkaaren.

Tutkimuksen pääongelma on tuotelähtöisyys sijoitusneuvonnan antamisesta asiakkaille tänä päivänä. Ongelmana on selvittää, kuinka sijoitusneuvojen työ mukautuu asiakkaiden ymmärryksen ja tietämyksen kasvaessa sijoittamisesta. Tutkimuksessa keskitytään näiden väliseen suhteeseen ja suhdetta ympäröiviin tekijöihin, kuten regulaatioon.

Tutkimukseni toteutin kvalitatiivista tutkimusmenetelmää eli laadullista menetelmää käyttäen, jossa haastattelin viittä (5) ammattilaista finanssialalta. Haastateltavat edustavat Danske Bankia, Op –pankkia ja Pankkiiriliike X:ää. Haastattelu tehtiin teemahaastatteluna avointen kysymysten avulla, jolloin haastateltavat saivat kertoa avoimesti aiheesta.

1.3 Tutkimuksen rakenne



Kuva 1 Tutkimuksen rakenne

Tutkimuksen viitekehys koostuu kolmesta osa-alueesta (kuva 1), joka on myös perustana tutkimukselleni. Ensimmäisessä osiossa käsittelen mitä on sijoittaminen eli sijoitusteoriaa. Kuvaan myös mitä sijoittaminen on ollut ennen, tänä päivänä ja minkälaista se mahdollisesti tulee tulevaisuudessa olemaan.

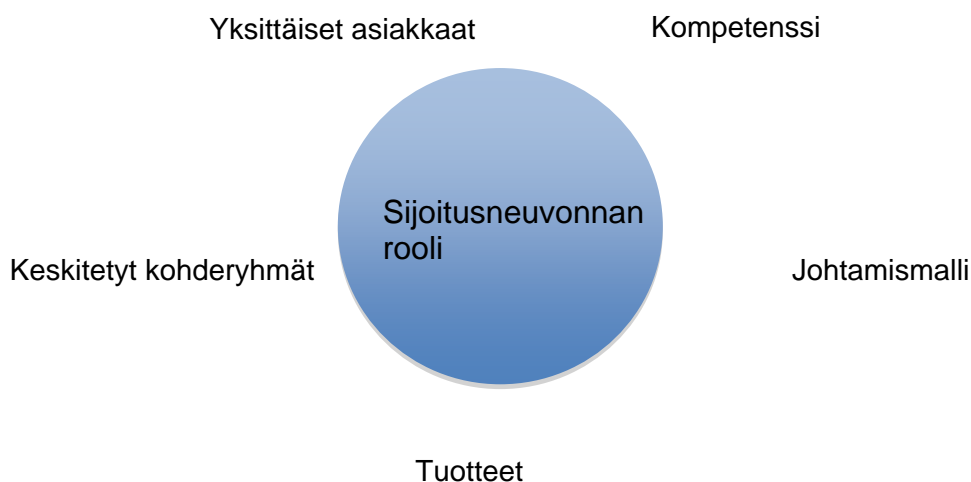
Toisessa osiossa käsittelen rahoitusvälineiden markkinat MiFID -direktiiviä (Markets in Financial Instruments Directive). Lainsäädännön tavoitteena on antaa suojaa sijoittajalle eli tuoda sijoitusneuvonta läpinäkyvämmäksi ja parantaa sijoitusmarkkinoiden toimivuutta.

MiFID –lainsäädännön tarkoituksena on yhtenäistää eurooppalaiset sijoitusmarkkinat ja täten helpottaa erilaisten sijoituspalveluiden tarjoamista EU: alueella.

Kolmannessa osiossa tutkin suomalaista tapaa sijoittaa. Mihin olemme varojamme vuosien aikana sijoittaneet. Esimerkkinä olen verrannut suomalaisen ja ruotsalaisen tapaa sijoittaa vuosien varrella. Pohdin tilastojen kautta, onko suomalaisten sijoitusvarallisuus kasvanut pois perinteisestä tilitallettamisesta ja kiinteistösijoittamisesta. Työn lopussa viimeisimmissä osissa käyn läpi haastatteluni saamia tuloksia ja johtopäätöksiä sekä näiden pohjalta kerron kehitysideaa pääongelmaan sijoitusneuvojien asiakaslähtöisemmästä neuvonnasta.

1.4 Kehitysidea

Kehitys idea tutkimukseeni ei ole yksiselitteinen, eikä siinä voida mennä detalji tasolle. Kehitysideaa miettiessäni tutkimukseni edetessä näen tämän suurempana kokonaisuutena. Jotta sijoitusneuvojien työ saataisiin asiakaslähtöisemmäksi on tähän monta muuttujaa. Yhtenä suurena muuttujana näkisin asiakaskäyttäytymisen muuttumisen. Asiakkaiden tulisi ymmärtää sijoitusneuvojien heille saama arvo, miksi sijoitusneuvonta on varallisuuden ja elämänsuunnittelussa tärkeää. Ilman sijoitusneuvonnan roolin selkeytymistä asiakkaille, emme pääse täysin kehittämään kokonaisuutta. Toinen suuri vaikuttava tekijä on liiketoiminnan muuttaminen sijoitusinstrumentteja tarjoavien tahojen osalta. Omaa liiketoimintaa on katsottava kokonaisuutena. Alla olevassa kuvassa hahmotan kokonaisuutta, jossa yhdistyvät: asiakkaan ja neuvojan välinen suhde, liiketoimintamalli ja muut asiat ympärillä, jotka vahvasti vaikuttavat sijoitusneuvontaan ja sen kehittämiseen.



Kuva 2 Kehitysidea sijoitusneuvonnan rooliin kehittämiseen asiakkaan elämään

Sijoitusneuvonnan roolin parantamista tai kehittämistä ei voida tehdä detaljitasolla (kuva 2). Jos lähdemme parantamaan asiakkaille tarjoamia tuotteita, sijoitusneuvojen kompetenssia, johtamismallia tai asiakaskohderyhmien kehittämistä yksinään, emme pääse kiinni kokonaisuuteen. Kaikki asiat näen kulkevan kehällä sijoitusneuvojen ympärillä. Kehittämisisideani onkin, että tämä koko kokonaisuus on muututtava, jotta sijoitusneuvojen työ puhtaasti olisi asiakaslähtöistä ja ottaen asiakkaan elämän kaaren ja kokonaistilanteen mukaan. Liiketoiminnan on vahvasti muututtava sijoitusinstrumentteja tarjoavissa yrityksissä.

Tutkimuksen edetessä löysin teorian, joka tukee opinnäytetyötäni ja minun ajatuksiani asiakaslähtöisestä palvelusta. CDL – Customer Dominant Logic kehitettiin 2008-2011 välisenä aikana. Projekti, jossa oli mukana Suomalainen rahasto yhtiö Tekes, joka tukee uusia innovaatioita sekä ruotsalaiset yliopistot Karlstadista ja Tukholmasta. CDL – teoriasta julkistettiin ensimmäiset artikkelit 2009 ja 2010. (The Nordic school. Service marketing and management for the future, 114)

CDL –teoria kehittää tämän hetkisiin markkinaongelmiin liittyviä kysymyksiä siitä, miten yritys voi tarjota asiakkailleen palveluita/ tuotteita, joista asiakas todella on valmis maksamaan. Tämä on täysin vanhoja teorioita vastaan, joissa usein mietitäänkin, kuinka yritys voisi myydä enemmän olemassa olevia tuotteita asiakkailleen. Nämä kaksi teoriaa eroavat todella toisistaan. Vanha ajattelu malli ja teoriat ovat tuotelähtöisiä, kun taas CDL – teoria haluaa puhtaasti olla asiakaslähtöinen. Jotta asiakas todella olisi valmis maksamaan yritysten palveluista/ tuotteista, on CDL -teorian mukaan ymmärrettävä asiakasta ensin. Teoria haastaa yritykset ajattelemaan asiakaslähtöisesti niin, että yritysten on ensin mentävä asiakkaan elämään ja ymmärtää tätä kautta, mitä asiakas tarvitsee, miten yritys voi siihen tarpeeseen vastata kuin se, että yritys keskittyy siihen, miten asiakas saadaan sulautettua tämän liiketoimintaan. (The Nordic school. Service marketing and management for the future, 115)

Kaiken lähtökohdana on ymmärtää ja haastaa asiakasta. Tämän on välttämätöntä, sillä ilman asiakkaita ei yritystoimintaa voisi olla. Markkinaympäristön ymmärtäminen todellisuudessa, tulee olemaan yritysten kilpailuvaltti tulevaisuudessa. Kuinka johtajat tämän ymmärtävät ja osaavat soveltaa liiketoimintamallissaan, on tärkeä kilpailuetu.

2 Mitä sijoittaminen on

Moderni yhteiskunta ja kehittynyt talous tarvitsevat kattavia finanssipalveluita. Terminä ”finanssipalvelut” kuvaa kaikkea sitä toimintaa, mitä pankit, vakuutusyhtiöt, rahoitusyhtiöt, rahastoyhtiöt, sijoituspalveluyritykset ja muut rahoitusalan yritykset harjoittavat asiakkaiden kanssa. Kyse on pankki-, vakuutus-, ja sijoituspalveluiden tarjoamisesta kansantaloudessa, ja tästä toiminnasta muodostuvat finanssijärjestelmä ja –markkinat. (Alhonsuo, Nilsén, Nousiainen, Pellikka & Sundberg 2012, 13)

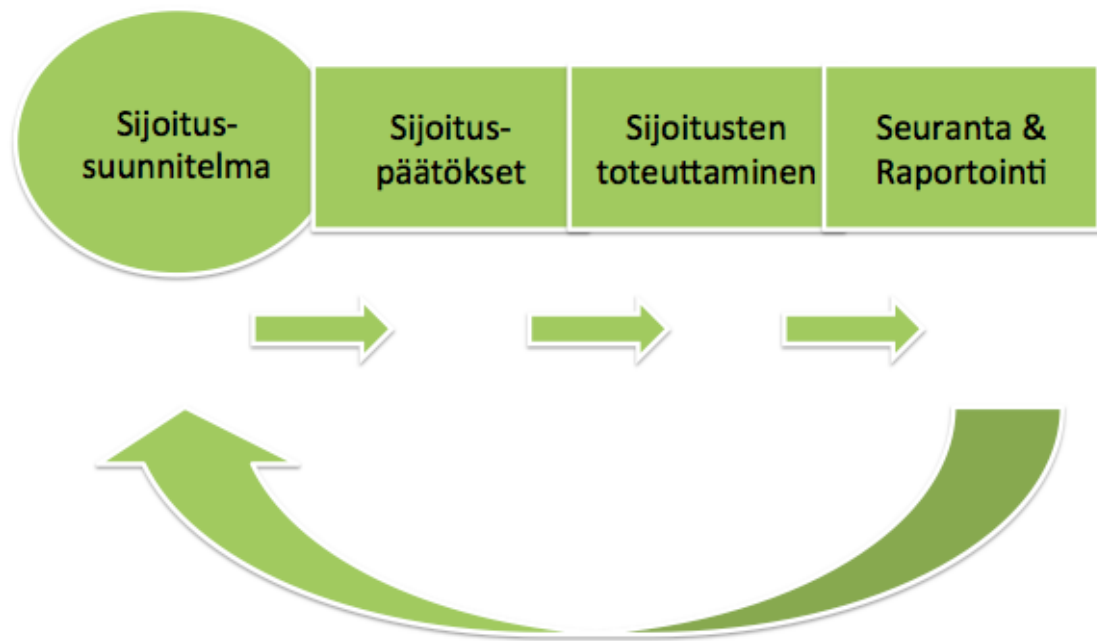
Sijoittamista itsessään voisi miettiä monelta eri kantilta, ei vain varallisuuden kasvattamisen silmin. Sijoitamme itseemme opiskelemalla, josta odotamme tuottoa tulevaisuudessa hyvän ammatin ja menestyksen myötä. Sijoitamme itseemme ostamalla asunnon, joka luo turvaa ja kattoa pään päälle sekä tulevaisuudessa mahdollisia myyntivoittoja. Usein kuitenkin sijoittaminen mielletään rahaan –varallisuuden hoitamiseen. Tuotot, joita pyrimme saamaan sijoittamisella on helpompi mitata kuin sijoittaminen itseemme saaden henkistä pääomaa.

Kaikki voivat olla sijoittajia iästä, sukupuolesta kansalaisuudesta tai varallisuuden suuruudesta riippumatta. Pankit ja pankkiiriliikkeet tarjoavat paljon erilaisia ratkaisuja, joihin asiakas voi sijoittaa, joko suoraan itse tai yhdessä sijoitusneuvojan kanssa.

2.1 Sijoitusneuvontaprosessi asiakastapaamisessa

Sijoitusneuvonnalla tarkoitetaan yksilöllisen suosituksen antamista asiakkaalle tiettyä rahoitusvälinettä koskevaksi liiketoiminnaksi. Sijoitusneuvonnassa suositellaan tietyn rahoitusvälineen ostamista, myymistä, merkitsemistä, vaihtamista, lunastamista, hallussapitoa tai tällaiseen rahoitusvälineeseen liittyvän merkintäsitoumuksen antamista, tai tietyn rahoitusvälineeseen perustuvan osto-, myynti-, merkitsemis-, vaihtamis-, tai lunastusoikeuden käyttämistä tai käyttämättä jättämistä. Suositus on kohdistettu tietylle asiakkaalle. Pelkkä tuote-esittely ei ole sijoitusneuvontaa. (Nousiainen & Sundberg 2009, 60)

Tänä päivänä pankit ja pankkiiriliikkeet tarjoavat asiakkaalle paljon erilaisia sijoitusinstrumentteja ja sijoituskohteita asiakkaille. Ilman sijoitusneuvonnan apua saattaa sijoittaminen olla erittäin haastavaa. Sijoitusneuvonnan tarkoituksena on löytää asiakkaalle tälle sopivimmat ratkaisut. Sijoitusneuvonnan tulisi olla jatkuva prosessi, jolla tähdätään varallisuuden suunnittelemiseen koko asiakkaan elämänkaarelle. (Anderson & Tuhkanen 2004, 15)



Kuva 3 Sijoittamisprosessi (Anderson & Tuhkanen 2004, 15)

Sijoitussuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Sijoitussuunnitelmassa esitetään sijoitustavoitteet, sijoitusajan pituus, tuottotavoitteet ja sijoituskohteet. (Anderson & Tuhkanen 2004, 15) Sijoitusprosessin eri vaiheiden kriittisten tekijöiden tunnistaminen on onnistuneen sijoituspäätöksen ehdoton edellytys. (Kallunki, Martikainen & Niemelä 2011, 13)

2.1.1 Asiakkaan nykytilanteen kartoittaminen

Sijoitusneuvonnan ensimmäisessä vaiheessa kartoitetaan kokonaisvaltaisesti asiakkaan nykytilanne. Kartoitetaan perhetilanne, koti, työ, eläkeikä ja tulevaisuuden haaveet ja tavoitteet sekä otetaan huomioon suunnitelmassa mahdolliset tulevat hankinnat ja niihin varautuminen. Kokonaisvaltaiseen kartoitukseen kuuluu myös asiakkaan varallisuuden kartoitus, tilit, talletukset, rahastot, osakkeet, kiinteä omaisuus ja metsät sekä asiakkaan velat. Tämän kautta asiakkaan nettovarallisuus on helppo hahmottaa asiakkaalle. Yleinen yhteisö- ja yksityissijoittajan perusvirhe on käsitellä sijoitus irrallisena tapahtumana. Sijoitussuunnitelman tulee perustua sijoittajan varallisuuden kokonaisanalyysiin. (Anderson & Tuhkanen 2004, 22)

2.1.2 Sijoitussumma, sijoitusaika ja asiakkaan tavoitteet

Asiakkaan riskinsietokyky on erittäin olennainen osa asiakkaan sijoitussuunnitelman laatimista. Riskinsietokyky vaihtelee sitä mukaan mikä asiakkaan sijoitustavoite on, minkä-

laista tuottoa asiakas toivoisi saavansa varoilleen ja kuinka suuri sijoitettava summa on asiakkaan kokonaisvarallisuudesta. Sijoitusaika voi olla tarkasti määriteltävissä, mutta usein varojen käytön ajankohta voi jäädä avoimeksi. Varauduttaessa kauempaan tulevaisuudessa, jopa useiden vuosien päässä oleviin suuriin investointeihin ja muihin menoihin, rahankäytön ajankohta antaa sijoitussuunnitelmalle aikajäänteeseen. (Anderson & Tuhkanen 2004, 32-33) Erityisesti yksityisen sijoittajan varojen käyttö ja aikahorisontin hahmottaminen on sidoksissa perheen elinkaaren vaiheeseen. (Kallunki, Martikainen & Niemelä 2011, 44-46)

2.1.3 Riskinsietokyky

Sana Riski tulee latinalaisesta sanasta "risicum", joka alun perin tarkoittaa "mahdollisuutta". Monelle suomalaiselle sijoittajalle riski sana luo negatiivisia ajatuksia, mutta riski on myös mahdollisuus saada tuottoja. (Kallunki, Martikainen & Niemelä 2011, 23) On hyvä käydä asiakkaan kanssa läpi, että itse asiassa tämä riski sisältää mahdollisuuden saada varoille tuottoja.

Rautainen perussääntö on, että mitä suurempi asiakkaan tuotto-oletus on, sitä suurempi riski sijoittamiseen liittyy. (Anderson & Tuhkanen 2004, 34) Tämän vuoksi sijoitussuunnitelman perustana on asiakkaan riskinsietokyky, mielenrauha ja hyvät yöunet. Kun riskinsietokyky on selvillä, vasta tämän jälkeen lähdetään katsomaan erilaisia sijoitusratkaisuja ja niihin liittyviä tuotto-oletuksia sekä historiaa. Riskinsietokyvyn tunnistaminen on tärkein sijoittamiseen liittyvä kysymys tekeepä sijoittaja päätöksensä yksin tai sijoitusneuvojan kanssa. (Kallunki, Martikainen & Niemelä 2011, 24)

2.1.4 Sijoitusehdotus

Sijoitusneuvonnan prosessin päätteeksi esitetään asiakkaalle henkilökohtaiset ratkaisut. Sijoitussuunnitelmaa laadittaessa on käyty läpi asiakkaan erinäiset tavoitteet sijoittamiseen, riskinsietokyky, aikajana ja sijoitettava/sijoitettavat summat. Yhteenvedossa sijoitusasiantuntijan on hyvä selvittää myös kuinka paljon asiakas itse seuraa markkinoita tai kuinka paljon asiakas haluaa itse vaikuttaa varojensa sijoittamiseen. Asiakkaan kanssa on myös hyvä sopia jatkosta, milloin on hyvä seuraavan kerran tavata. Tämä luo luottamuksen sijoitusneuvojan ja asiakkaan välille. Asiakkaalla on hyvä tunne siitä, että tämän kokonaisuudesta pidetään huolta ja yhdessä sijoitusneuvojan kanssa päivitetään sijoitussuunnitelmaa sovituin aika-ajoin. Sijoitussuunnitelma annetaan asiakkaalle ja kokonaisuus raportoidaan hyvin.

Sijoitusneuvonnan tulisi olla jatkuva prosessi (kuva 3) , jonka alkupäässä on sijoitussuunnitelma. (Anderson & Tuhkanen 2004, 15) Asiakasta seuraavan kerran tavattaessa kartoitetaan asiakkaan taloudellinen tilanne, muutosten osalta tai jos asiakkaan elämässä on tapahtunut muutoksia, jotka vaikuttavat edelliseen suunnitelmaan huomattavasti ja varojen allokaatiota on ehdottomasti muutettava. Allokaatiota aika-ajoin muuttamalla voidaan hallita suunnitelman riskitasoa ja sitä kautta mahdollisia tappioita.

3 Sijoittajan oikeudet

Sijoittajanoikeuksilla tarkoitetaan niitä rahoituspalveluihin liittyviä oikeuksia ja kohtelua, joita asiakkaalla on oikeus odottaa. CFA eli The Chartered Financial Analyst on maailmanlaajuinen sijoitusammattilaisten perustama instituutio, jonka juuret yltävät 1947 – luvulle. (CFA Institute)

Sijoittajan oikeuksilla (kuva 4) halutaan tuoda asiakkaille tieto siitä, miten hänen tulisi vaatia oikeaa, läpinäkyvää ja ammattimaista palvelua sijoituspalveluita tarjoavalta ammattitaholta. CFA on rakentanut kymmenen pykälää, jotka rakentavat asiakkaan ja ammattimaisen palveluntarjoajan luottamuksen oli asiakas ostamassa omaisuudenhoitoa, henkilökohtaista pankkiasiointia, sijoitustutkimusta tai –neuvontaa, vakuutuksia tai kiinteistöasioitaan. (CFA Institute) Alla avattuna CFA:n sijoittajan oikeudet mieltien asiakastapaamista sijoitusneuvonnan osalta.

Käyttäessäni rahoitusalan ammattilaisen ja yritysten palveluita, minulla on oikeus:

1. ***rehelliseen**, asiantuntevaan ja eettisesti kestävään kohteluun, joka kunnioittaa voimassaolevaa lakia;*

Asiakaskohtaamisissa erittäin tärkeää, että sijoitusneuvoja kertoo asiakkaalle rehellisesti ja asiantuntevasti oikeista ratkaisuista.

2. *itsenäisiin ja **objektiivisiin** neuvoihin ja apuun, jotka perustuvat asiantunteviin analyyseihin, hyvään arvostelukykyyneen ja huolelliseen työhön;*

Sijoitusneuvontaa antaessa asiakkaalle on ehdottoman tärkeää, että neuvot perustuvat asiakkaan tarpeisiin ja tavoitteisiin elämässä. Neuvot ovat asiantuntijan antamia, pohjautuen ratkaisujen ymmärtämiseen asiakkaalle.

3. *siihen, että omat taloudelliset **intressini** menevät asiaani hoitavan henkilön ja hänen edustamansa yrityksen intressien edelle;*

Sijoitusneuvojen mahdolliset palkkiomallit eikä pankin ansainta saa ohjata työtä. Asiakkaalle neuvotaan ne ratkaisut, jotka aidosti ovat hänen tavoitteidensa ja tarpeiden mukaiset.

4. saada **yhtä hyvää** kohtelua kuin muutkin asiakkaat;

Eri varallisuusluokan asiakkaita ei kohdella eri tavalla. Kaikki asiakkaat varallisuuden suuruudesta riippumatta ovat saman arvoisia sijoitusneuvojalle.

5. kuulla olemassa olevista tai mahdollisista **eturistiriidoista** tuotteiden tai palveluiden tarjoamisessa;

Asiakkaalle on kerrottava avoimesti sijoittamiseen liittyvistä eturistiriidoista

6. siihen, että taloudellinen tilanteeni, tavoitteeni ja rajoitteeni **ymmärretään**, ja ne huomioidaan saamissani neuvoissa;

Asiakkaan kanssa on tehtävä sijoitussuunnitelma, jossa kartoitetaan tarkasti tämän taloudellinen tilanteensa ja riskinsietokyky, jotta ratkaisut ovat asiakkaalle oikeat. On tunnettava asiakas.

7. selkeään, täsmälliseen, täydelliseen ja oikea-aikaiseen **viestintään** selkokielellä ja sellaisessa muodossa, jossa tieto välittyy tehokkaasti;

Sijoitusinstrumentteja tarjoavan yrityksen on oltava asiakkaaseen tämän haluamallaan tasolla yhteydessä, mahdollisissa markkinamuutoksissa ja tämän sijoitusratkaisuihin liittyen.

8. saada selvyys kaikista veloitettavista **palkkioista** ja kustannuksista, joiden tulee olla tasapuolisia ja kohtuullisia;

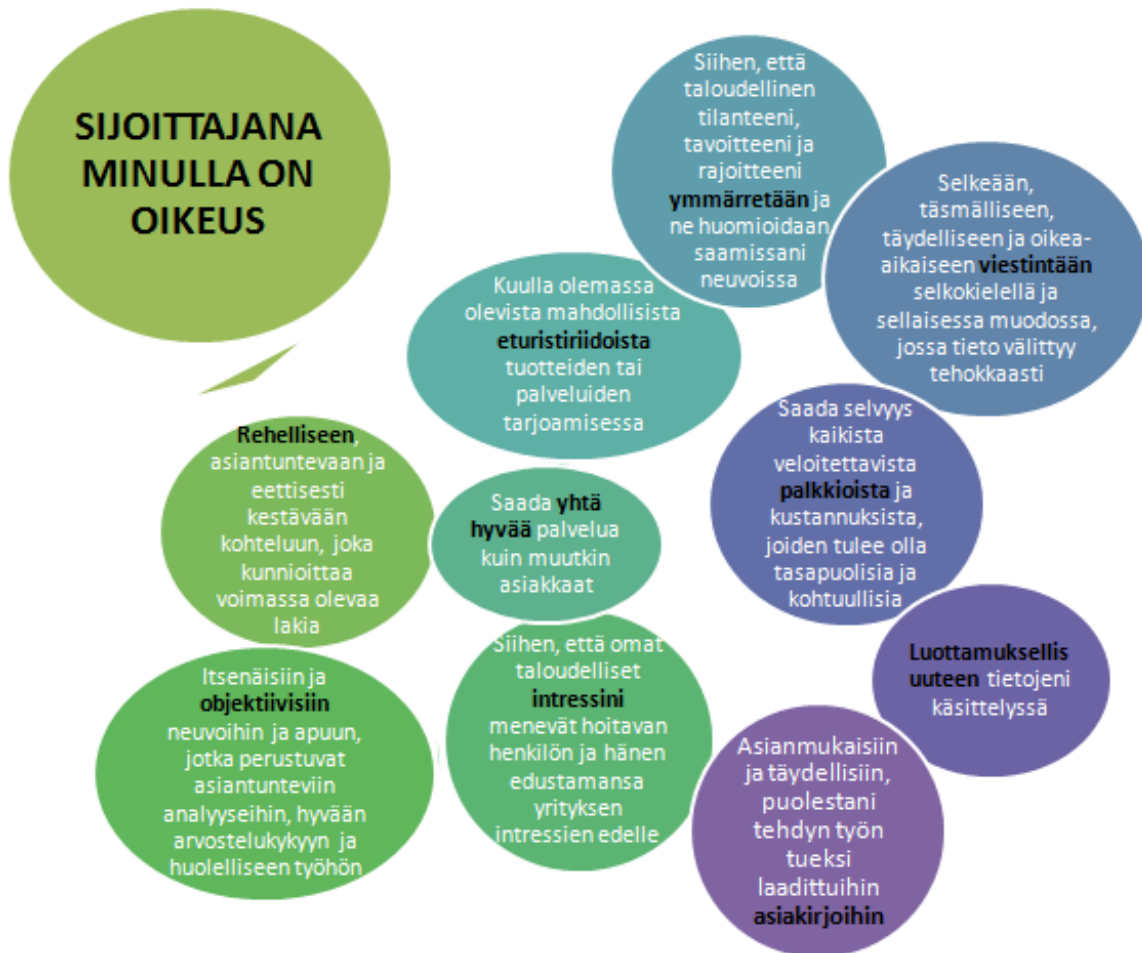
Sijoitusneuvojan tulee läpinäkyvästi ja selkeästi käydä asiakkaalle läpi kaikki mahdolliset kaupankäyntikulut ja palkkiot, jotka ratkaisuihin liittyy. Nämä tulee olla kaikille asiakkaille samat.

9. **luottamuksellisuuteen** tietojeni käsittelyssä;

Asiakkaalla on oltava luottamus siitä, että sijoitusneuvoja ei jaa asiakkaan tietoja muiden kanssa, jotka asiakkaan kanssa eivät asioi.

10. asianmukaisiin ja täydellisiin, puolestani tehdyn työn tueksi laadittuihin asiakirjoihin.

Dokumentointi on yksi tärkeimmistä asioista oikeanlaisessa sijoitusneuvonnassa. (CFA Society Finland 2015, 1-2)



Kuva 4 Sijoittajan oikeudet (© 2015 CFA Institute v1.0)

3.1 Lainsäädäntö sijoittamisessa

Kuka saa antaa sijoitusneuvontaa, kuinka neuvonta tulee asiakkaalle antaa, mitä tietoja asiakkaasta pitää tietää miten ratkaisut tulee käydä läpi ja kuinka tämä kaikki tulee dokumentoida oikein ovat kaikki osa lainsäädäntöä. Sijoitusneuvonnan rooli on muuttunut lainkiristymisen myötä 2007. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että sijoituspalveluita tarjoavien pankkien ja pankkiiriliikkeiden on entistä tarkemmin kartoitettava asiakkaan tietämys

sijoitusmarkkinoista, taloudellisen tilanteen kartoittaminen, mitkä ovat asiakkaan sijoitus-tavoitteet sekä riskinsietokyky.

MiFID – rahoitusvälineiden markkinat –direktiivi (Markets in Financial Instruments Directive) tuli sovellettavaksi koko EU –alueella marraskuussa 2007. Direktiiviin tavoitteena on antaa enemmän suojaa sijoittajalle, mutta myös samalla parantaa markkinoiden toimivuutta. MiFID –lainsäädännön tarkoituksena on yhtenäistää eurooppalaiset arvopaperimarkki-nat helpottamalla sijoituspalveluiden tarjoamista EU:n alueella ja poistamalla kaupan-käynnin esteitä. (Danske Bank 2015)

MiFIDin säännöksillä on merkitystä, jos asiakas käyttää sijoituspalvelua kuten arvopaperi-välitystä, omaisuudenhoitoa tai sijoitusneuvontaa. Säännökset koskevat kaikkia rahoitus-välineitä kuten esimerkiksi osakkeita, joukkovelkakirjoja sekä sijoitusrahastoja. Muita kuin rahoitusvälineisiin tehtäviä sijoituksia, esimerkiksi säästö- tai henkivakuutuksia, pankkital-letuksia tai sijoitusasuntoa, MiFID ei koske. (Danske Bank 2015)

3.2 MiFID II – uudistettu lainsäädäntö astuu voimaan

Helmikuussa 2014 päättyi kahden vuoden kestänyt EU –lainsäätäjien neuvottelut koskien sijoituspalveluiden tarjoamista asiakkaille ja rahoitusvälineiden kaupankäyntiä. Uuden lainsäädännön tarkoituksena on luoda lisää läpinäkyvyyttä, kaupankäynnin nopeampaa kontrollointia ja kauppaselvityksen avautumista kilpailulle. Yhä useammat sijoitusmuodot katsottiin monimutkaisiksi ja niiden tarjoamista asiakkaille ilman sijoitusneuvontaa ei enää saa tarjota. MiFID I – säännökset keskittyivät enemmänkin osakekaupankäyntiin, mutta MiFID II – säännöksen tarkoituksena on tuoda lisää läpinäkyvyyttä, tehokkuutta ja vakaut-ta kaikkien rahoitusvälineiden osalta. Asiakkaiden sijoitussuoja paranee myös, sillä sijoi-tusneuvonnan antamisen vaatimukset kiristyvät. (Finanssi alan keskusliitto 2014)

Mediassa on paljon nostatettu esille pankkien tarjoamaa sijoitusneuvontaa henkilöasiak-kaille. Finanssivalvonta haluaa edelleen MIFID –lainsäädännön kautta tiukentaa sijoitus-neuvonnan oikeellisuutta, laatua ja hintaa sekä valvoa enemmän kuinka pankkien sijoi-tusneuvojat tätä noudattavat.

Kauppalehti julkaisi 9.6.2015 artikkelin, jossa Finanssivalvonnan johtaja Anneli Tuominen kertoo pankkien sijoitusneuvonnan ja omaisuudenhoidon tarjoamisesta asiakkaille ja siitä, kuinka selkeämmin on nähtävissä ”intressikonflikteja” asiakkaan ja pankin välillä. (Harri Vänskä, Kauppalehti 9.6.2015)

Tuominen kertoo olevansa huolissaan siitä, kuinka asiakkaiden intressit varojen pitämisestä tilillä ei välttämättä ole otettu huomioon sijoitusneuvonnassa, jolloin pankin intressi nousee suuremmaksi varojen siirtämisestä omiin tuotteisiin, joista pankki saa palkkiotuotoja. Pankkien tulisi toimia aina asiakkaan halun mukaisesti. Asiakkaalle on myytävä vain sellaisia ratkaisuja, jotka soveltuvat juuri kyseiselle asiakkaalle Tuominen haluaa korostaa Fivan (Finanssivalvonta) lisäävän valvontaa tällä sektorilla. (Harri Vänskä, Kauppalehti 9.6.2015)

4 Suomalaisen sijoitustottumukset

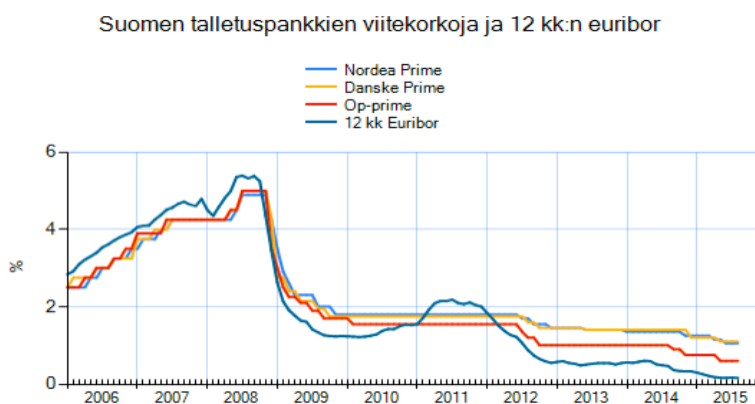
Tutkimuksessa haluan ensinnäkin tuoda esille suomalaisten sijoitustottumuksia tilastojen muodossa. Mihin kotitaloudet ovat varojaan sijoittaneet ja onko meidän ja esimerkiksi naapurimaan Ruotsin välillä suuria eroja. Sijoittajina suomalaiset ja ruotsalaiset eroavat jo siinä määrin, että suomalainen sijoittaa usein suurimman osan varoistaan kiinteistöihin, metsiin ja peltoihin, kun taas ruotsalainen sijoituskulttuuri painottaa osakesijoituksia ja rahastoja. Suomalaiset ovat hyvin turvallisuushakuisia sijoittajia. Turvallisuushakuisuudella haluan viitata suomalaisten suuriin tilisäästöihin, jotka kuvaavat riskitöntä sijoittamista sekä matalan riskinrahastoihin, pitkälti lyhyen – ja pitkän koron rahastoihin.

Tutkiessamme suomalaisten varallisuuden jakaumaa eri sijoitusinstrumentteihin, haluan ensin tuoda esille mitä kuvissa olevat eri sijoitusinstrumentit ovat.

4.1 Talletukset

Talletukset koostuvat asiakkaan tilillä olevista varoista ja ovat usein tarkoitettu lyhytaikaisempaan säästämiseen. Tilisäästäminen kuuluu talletussuojan alle, jolloin tallettajan varoja pyritään suojaamaan pankkien mahdollisesta maksukyvyttömyydestä suojajärjestelmällä. Talletussuoja on 100.000 euroa ja se on tallettaja ja pankkikohtainen. (Finanssivalvonta 2015)

Talletustilien korot vaihteleva tilityypeittäin, mutta tässä markkinatilanteessa korot ovat olemattomat (kuva 5). Määräaikaistalletukset ovat olleet suosittuja vuosina, jolloin yleinen korkotaso on ollut korkea, kuten vuonna 2008 (kuva 5). Samaisesta kuvasta pystymme päättämään myös sen, että yleisen korkotason olevan korkealla myös pankit ovat pystyneet maksamaan korkea korkoa tilisäästöille ja katsoessamme kuvan nykypäivää 2015 voimme todeta saman, mutta peilikuvana. Yleisen korkotason ollessa hyvin lähellä nollaa, ei myöskään tilille saa suuria korkoja.



Kuva 5 Suomen talletuspankkien viitekorkoja ja 12 kk euribor (Suomen Pankki. Eurojärjestelmä.)

4.2 Osakkeet

Osakeyhtiön perustajien varat muodostavat yhtiön alkupääoman. Osakkaat eli yhtiön omistajat omistavat yhtiön ja osakkeiden osuus vastaa omistajan osaa yhtiönomistuksesta. Osakkeisiin säästäminen vaatii pidempää sijoitusaikaa, sillä volatiliiteetti eli hintaheilunta osakemarkkinoilla on suurta. Tähän vaikuttaa suoraan suhdannevaihtelut. (Osakeopas 2013, Pörssisäätiö) Osakkeet ovat helposti likvidoitavissa eli myytävissä, mutta on hyvä ottaa huomioon myytäessä tuotoista vähennettävät pääomatulonverot 30% (2015) sekä mahdolliset kaupankäyntikulut.

Osakkeiden tuotto perustuu osakkeen arvonnousuun ja osinkoon. Yhtiöt maksavat osinkoa omistajilleen, tosin osan osingoista yhtiö voi jättää yhtiöön, jolloin suurella todennäköisyydellä yhtiö on suunnitelmassa tehdä investointeja. Tämä on myös osakkeiden omistajille hyvä tapa karttaa varallisuutta. (Osakeopas 2013, Pörssisäätiö)

4.3 Rahasto-osuudet

Rahasto-osuudet kuvassa 7 koostuvat sijoitusrahastoista, joiden kautta sijoittajat pääsevät sijoittamaan varojaan erityyppisiin sijoituskohteisiin, kuten joukkolainoihin, osake ja johdannaismarkkinoille. Rahastojen varat omistavat sijoittajat itse.

Sijoitusrahastonpääoma muodostuu rahasto-osuuksista, joiden arvo vaihtelee riippuen rahaston arvopapereiden hintojen muutoksesta. Sijoitusrahastot jaetaan tuottorahastoihin ja kasvurahastoihin. Erona näissä on, että tuottorahastojen vuotuiset tuotot jaetaan asiakkaalle, mutta kasvurahastojen tuotot sijoitetaan uudestaan rahaston pääomaan, joka nostaa rahasto-osuuden arvoa. (Suomen pankkiyhdistys. Suomen rahoitusmarkkinat, 42)

Rahaston varat ovat osa suurempaa ja useisiin kohteisiin hajautettua sijoitussalkkua, jota hallinnoivat rahastoyhtiöt. Tuotot rahastoissa perustuvat rahaston sijoitusten tuottoihin, jotka muodostuvat esimerkiksi sijoitusten arvonnousuun – tai laskuun, korkoihin ja osinkoihin. (Danske Invest 2014)

Rahastot, kuten osakkeetkin ovat helposti muutettavissa rahaksi. Myytäessä rahasto-osuuksia on hyvä huomioida tuotoista maksettavat verot 30% (2015) ja mahdolliset lunastus eli kaupankäyntikulut.

4.4 Vakuutussaaminen/ vakuutussäästäminen

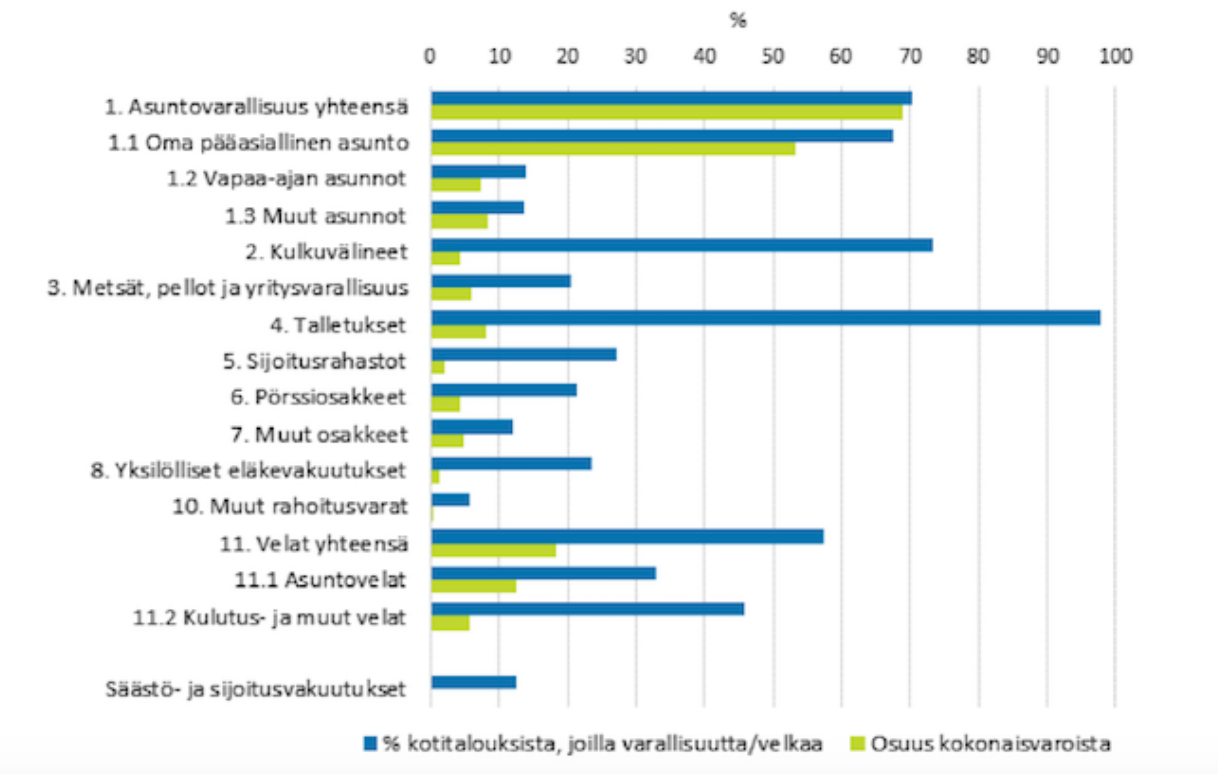
Säästö- ja sijoitusvakuutukset ovat henkivakuutusyhtiön kautta perustettuja henkivakuutuksia, joissa yhdistyy verotehokas pitkäaikainen säästäminen ja mahdollinen perintösuunnittelu. Vakuutuksia on sijoitussidonnaiset –ja laskuperusteiset vakuutukset. Sijoitussidonnaisissa vakuutuksissa asiakas valitsee itse vakuutukset sijoitukset, jotka usein koostuvat sijoitusrahastoista. Tuotto määräytyy siten valittujen rahastojen arvon kehitykseen. Laskuperustekorollisissa vakuutuksissa vakuutusyhtiö sijoittaa vakuutusmaksuista kertyneet varat. Tuotto muodostuu vakuutuksessa sovitusta laskuperustekorosta ja asiakashyvityksestä, tämä voi olla esimerkiksi euriboriin sidottu. (Finanssivalvonta 2012)

Sijoitussidonnainen vakuutussäästäminen on yleistynyt Suomessa. Vakuutussäästäminen sopii asiakkaille, jotka haluavat sijoittaa verotehokkaasti ja samalla huolehtia läheisten turvasta. Sijoitusvakuutuksen avulla voidaan rintaperillisille lahjoittaa 35.000e, joka on edunsaajakohtainen. Tämä tarkoittaa kuolintapauksessa siirrettävää verotonta summaa vakuutuksen edunsaajille.

4.5 Muut

Muut osion sijoitusinstrumentteihin voidaan luetella muita yleisiä sijoituskohteita. Tässä olen ottanut esimerkiksi joukkovelkakirjalainat, jotka ovat olleet yksi suomalaisen sijoittajan yleisin sijoituskohde.

Joukkovelkakirjalainat ovat esimerkiksi yritysten, kunnan ja valtion yleiseen liikkeeseen laskemia haltijapapereita, joissa juoksu-aika on pidempi eli yli vuoden. Juoksuajalla tarkoitetaan lainan takaisinmaksuaikaa, jolloin laina maksetaan takaisin. Lainan kokonaismäärä näissä on jaettu useisiin pienempiin osiin ja ne ovatkin suunnattu laajemmalle joukolle. Joukkovelkakirjalainoja on erilaisia, jotka ovat esimerkiksi vaihtuva-, kiinteä-, sidottu indeksiin tai nollakorkoisia. Debentureiksi kutsutaan joukkovelkakirjalainoja, joissa on huompi etuoikeus, mahdollisissa maksuhäiriötilanteissa. Velka voidaan myös vaihtaa yrityksen osakkeisiin erikseen lainassa määrätyn ehdoin. Joukkovelkakirjalainat ovat jälki-markkinakelpoisia eli niitä voidaan ostaa ja myydä kesken laina-ajan. Lainan liikkeelle laskema pankki voi esimerkiksi ostaa lainan takaisin ennen lainan eräpäivää Tämä tapahtuu pörssissä. (Fasoulas, Manninen & Niiranen 2014, 30)

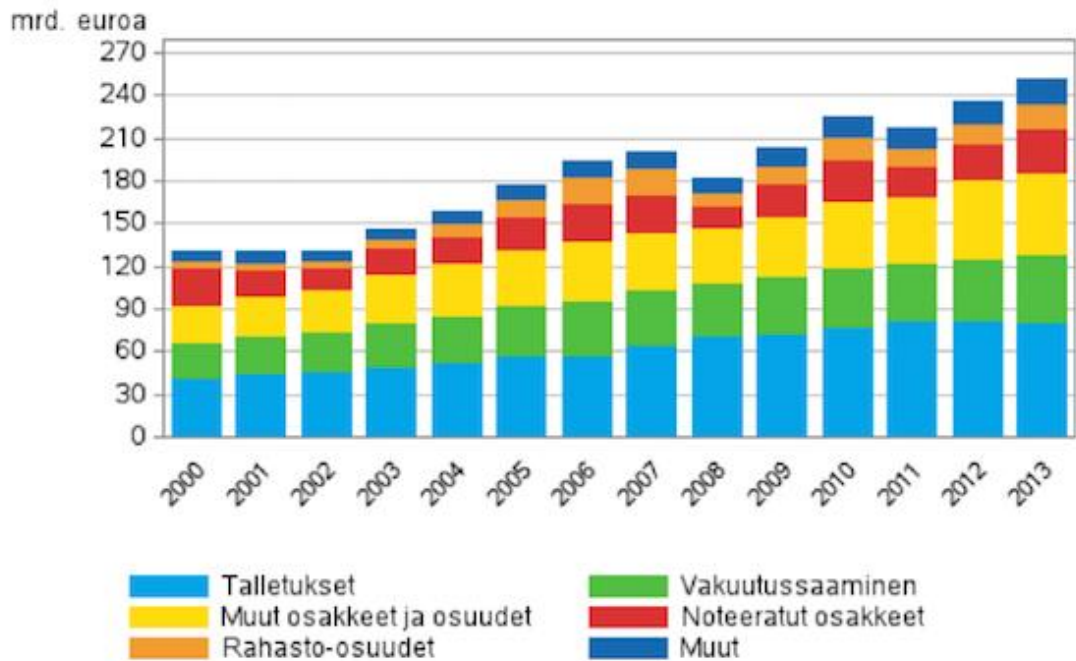


Kuva 6 Kotitalouksien omistuslajit ja varallisuuslajin kokonaisuus koko taloudesta

(Tilastokeskus 2013)

Yllä olevasta kuvasta (kuva 6) nähdään kotitalouksien omaisuuden jakautuminen pääasiassa reaaliavarallisuuteen, johon luetaan asunnot, metsät, pellot sekä yritysvarallisuudesta elinkeinotoiminnan ja yhtymien nettovarallisuus. Tutkimus tehtiin vuonna 2013. Kuvasta näemme, että noin 89% asiakkaiden varallisuudesta on sijoitettu reaaliavarallisuuteen, joka on 79% ihmisten kokonaisvarallisuudesta. (Tilastokeskus 2013) On huolestuttavaa, että suomalaisten kokonaisvarallisuudesta 79% on kiinnitettyä esimerkiksi asuntoihin ja metsiin. Suomalaisen ajatusmaailma on, että asunto on omistettava itse. Samalla unohtamme säästämisen miltein kokonaan tämän rinnalla, joka hidastaa vaurastumista. Jos mietimme ruotsalaista kiinteistösijoittamista, on asia eri. Ruotsalainen kulttuuri perustuu siihen, että asuntoja ei tarvitse omistaa. Ottaen esimerkkinä Tukholman ja heidän vuokra-kulttuurinsa, jossa asunnoissa kerrallaan eletään muutama vuosi, jonka jälkeen ihmisten etsivät uuden vuokra-asunnon.

Tarkastellessamme kuvasta suomalaisten rahoitusvarallisuutta, johon luetaan pankkitalletusten lisäksi myös pörssiosakkeet, muut osakkeet, eläkevakuutukset, joukkovelkakirjalainat, säästö- ja sijoitusvakuutukset ja sijoitusrahastot (ei tietoa vuosilta 2009 ja 2013), jää prosentuaalinen osuus hyvinkin pieneksi. Tämä on suomalaisten kokonaisvarallisuudesta vain 21%. (Tilastokeskus 2013)



Kuva 7 Kotitalouksien rahoitusvarat vuosilta 2000-2013

(Tilastokeskus 2014)

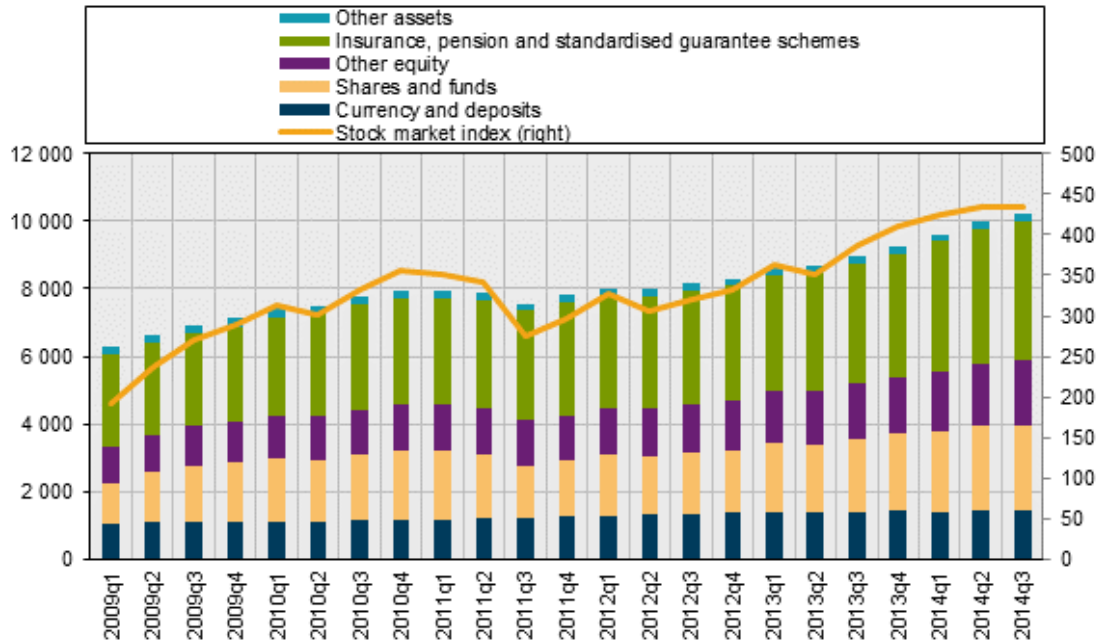
Kuvasta 7 näemme, kuinka kotitalouksien rahoitusvarallisuus on kehittynyt noin 13 vuoden aikana. Huonoja vuosia sijoitusmarkkinoilla olivat 2000- luvulla puhjennut IT –kupla, jolloin IT –alan yritykset romahtivat. 2008 luvulla syntynyt finanssikriisi ja 2011 vuonna Kreikan kriisi ovat olleet näiden 13 vuoden suurimpia stressiä lisääviä vuosia sijoitusmarkkinoilla. Näinä vuosina osakemarkkinoiden osuudet varallisuuden sijoitusinstrumenteista- kin on vähentynyt, varsinkin noteerattujen osakkeiden osuus.

Kuvasta voimme todeta, että kotitalouksien talletusten osuus rahoitusvarallisuudesta on vuosien varrella kasvanut markkinoiden muutoksista huolimatta. Noteerattujen osakkeiden osuus on pysynyt suunnilleen samana.

Vaikka osakkeiden määrä ei sinänsä ole kasvanut, on osakkeiden omistajien määrä noussut vuosien varrella. Suomalaiset ovat pitkäaikaisia osakkeenomistajia. Sijoitusten hajauttaminen useisiin osakkeisiin on lisääntynyt merkittävästi. Sijoitusrahastoista suosituimpia ovat korko –ja osakemarkkinoille hajauttavat yhdistelmärahastot. (Pörssisäätiö 2009)

Esimerkkinä haluan verrata ruotsalaisen sijoittajan/ kotitalouksien varallisuuden jakaumaa suomalaisen sijoittajan/ kotitalouksien varallisuuden jakaumaan.

Household financial assets (SEK billion) and stock market index



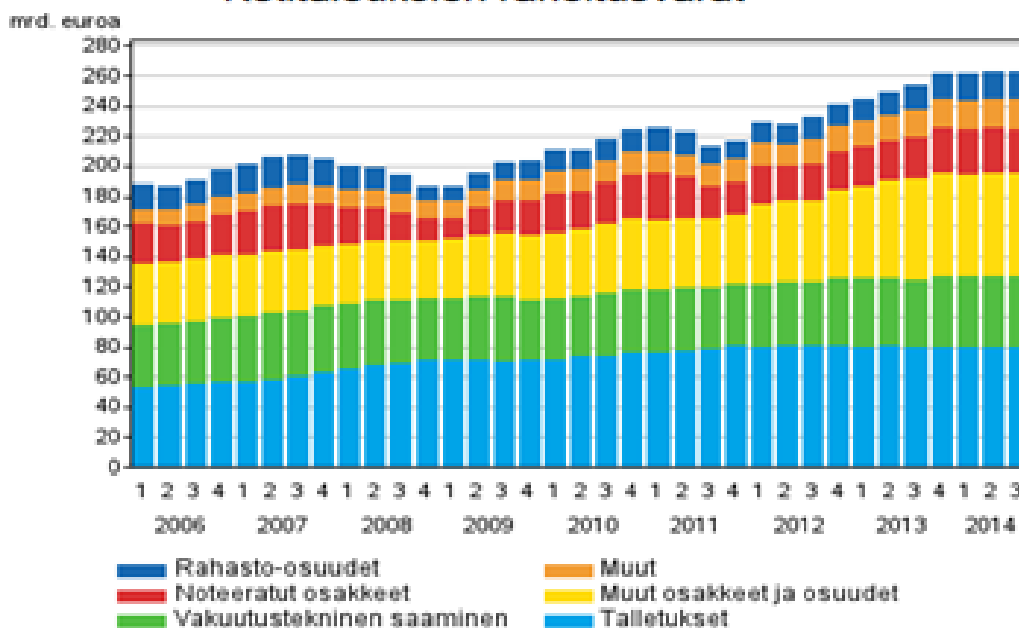
Source: SCB

Kuva 8 Ruotsalaisten kotitalouksien varallisuuden jakauma

(Statistiska centralbyrån 2015)

Kuvassa 8 näemme ruotsalaisten kotitalouksien varallisuuden jakautumisen erilaisiin sijoituskohteisiin ja instrumentteihin, joihin tutkimuksessa on laskettu mukaan talletukset, sertiikaatit, obligaatiot, osakkeet, rahasto-osuudet ja vakuutussäästäminen.

Kotitalouksien rahoitusvarat



Lähde: Rahoitustilinpito, Tilastokeskus

Kuva 9 Suomalaisen kotitalouksien varallisuuden jakauma

(Tilastokeskus 2014)

Kuvassa 9 Näemme 2014 vuoteen asti tehtyä tilastoa. Vuoden 2014 toisen neljänneksen aikana kotitalouksien rahoitusvaroista 80,1 miljardia oli talletuksia. Vakuutussaamisten osuus oli 29,7 miljardia. Joukkovelkakirjalainoihin käytettiin rahoitusvaroista 7,6 miljardia. Noteerattuihin pörssiosakkeisiin kului kotitalouksilta 30,7 miljardia ja rahasto-osuuksiin meni 17,6 miljardia. Vakuutussäästöihin on laskettu yksityishenkilöiden ottamat säästöhenkivakuutukset ja yksilölliset eläkevakuutukset. (Danske Bank Asiakastilaisuus – materiaali 2014)

Voisiko meillä suomalaisilla sijoittajilla olla opittavaa ruotsalaisen sijoittajan tavasta sijoittaa? Kuvia 7 ja 9 tarkastelllessani herää minulle yksin suurin huolenaihe – talletusten määrä suomalaisten kotitalouksien kesken. 30% suomalaisista makuuttavat varojaan tileillä, mutta ruotsissa tuo luku on vain noin 14%. Vakuutussäästäminen ruotsalaisten kotitalouksien keskuudessa on 40%, kun taas suomalaisten 19%. Tämä kertoo paljon maiden sijoitusymmärtämisestä. Ammatissani, sijoitusneuvojana, keskustelen asiakkaiden kanssa paljon tästä ennätyksellisen matalassa korkomarkkinatilanteesta, inflaatiosta ja verotuksesta. Tämän markkinatilanteen ymmärtäminen saattaa olla haasteellista monille asiakkaille. Moni asiakas on ymmärtänyt inflaation vaikutuksen, rahan ostovoiman alenemisen, tilivarojensa kohdalla ja ovat olleet valmiit ottamaan pienen askeleen riskillisempään suuntaan korkomarkkinoille sijoittamiseen. Sijoitusneuvonnan kautta käymme asiak-

kaan riskiprofiilin tarkkaan läpi ja katsomme asiakkaalle sopivimmat ratkaisut. Osa asiakkaista makuuttavat varojaan tietoisesti vuosi toisensa jälkeen tileillä ja hyväksyvät, jopa tällä hetkellä saavansa negatiivisen nettotuoton varoilleen ottaen huomioon lähdeveronkin.

4.6 Ovatko suomalaisten sijoitustottumukset muuttuneet?

Ruotsalaiset kotitaloudet ja sijoittajat, kuten kuvista voimme lukea, ovat hajauttaneet varallisuutensa enemmänkin erilaisiin vakuutussäästöihin, rahasto-osuuksiin, osakkeisiin ja joukkovelkakirjalainoihin. Toki sijoittamisen kulttuurikin juontaa juurensa pidemmälle ruotsalaisessa yhteiskunnassa ja varallisuus on siellä myös suurempi. Ruotsalainen eläkejärjestelmä on erilainen, joka on yhtenä syynä sijoittamiseen niin rahastoihin kuin vakuutukseen sijoitussidonnaisiin ratkaisuihin. (Kallunki, Martikainen & Niemelä 2011, 19) Ottaen huomioon myös sen, että Ruotsi ei ole taistellut sodassa, kuten Suomi jonka myös näen yhtenä osana maamme pienempään varallisuuteen. Voisi myös sanoa, että suomalaisten sijoitusajankohdat ovat olleet surulliset: lama 1990 –luvulla, IT- kupla 2000-luvulla ja finanssikriisi 2008.

Suomalaisten sijoitustottumukset ovat muuttuneet lisääntyneen tiedonsaannin ja varallisuuden lisääntyessä yhteiskunnassamme keskimäärin. Varsinkin nuorempi ikäpolvi on entistä kiinnostuneempia varallisuutensa kasvattamisesta ja varautumisesta eläkeikään. Työssä sijoitusneuvojana kohtaan enemmän ja enemmän perheitä, jotka avaavat pienille vastasyntyneille lapsilleen rahastoja, joihin kuukausittain säästävät varoja. Tätä meidän yhteiskuntamme juuri tarvitsisi. Istuttamalla säästämisen siemenen jo näin varhaisessa vaiheessa lapsillemme. Toki yhteiskuntamme koulujärjestelmänkin tulisi tukea tätä ajatusta ja koulutasollamme tulisi opettaa enemmän varallisuuden hoitamisesta. Uudet säästämisen muodot, kuten sijoitussidonnaiset, sijoitusrahastot, suorat osakesijoitukset ja vakuutukset ovat tuoneet sijoittajalle uusia sijoitusvaihtoehtoja perinteisten talletuksien rinnalle. (Kallunki, Martikainen & Niemelä 2011, 15)

5 Empiirinen tutkimus

Kvalitatiivisista liiketoimintaan liittyvistä tutkimuksista yksi yleisimmistä on tehdä niin sanottu yritys -case. Tutkimukset, jotka tehdään yritykselle käsittelevät usein yrityksen tiettyä prosessia tai historiaa. (Koskinen, Alasuutari & Peltonen 2005, 154-157) Opinnäytetyö tehtiin empiirisenä tutkimuksena, jossa valitsin kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen haastatteleamalla viittä haastateltavaa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on tavoitteena ymmärtää tutkimuskohdetta. Aineisto on riittävä, kun samat asiat alkavat kertaantua haastatteluissa (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2009, 181-182) Haastateltavat valitsin Danske Bankin, OP –Pankin ja pankkiiriliike X :n työntekijöistä. Valitsin haastateltavat tarkasti siten, että nämä ovat eri ikäisiä miehiä ja naisia, joilla on monien vuosien kokemus finanssialasta sekä sijoittamisesta. Halusin ottaa haastateltaviin mukaan myös ei ”kivijalkapanikin” edustajan, josta tiesin saavani hyvin eri näköistä tulokulmaa aihealueiden raamien sisällä kuitenkin.

5.1 Tutkimuksen toteuttaminen

Haastattelumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua, jota kutsutaan myös puolistrukturoiduksi haastatteluksi. Haastattelun tarkoituksena oli antaa haasteltaville avoin tila kertoa minulle aiheista, jotka olin valmiiksi suunnitellut. Valitsin haastattelumenetelmäksi juuri tämän kvalitatiivisen teemahaastattelun, jotta kysymykset eivät olisi olleet liian strukturoituja haasteltaville. Haastatteluiden raamien sisällä pysymiseksi, jouduin haastateltavia ohjata keskusteluissa takaisin aihepiiriin. (Koskinen, Alasuutari & Peltonen 2005, 104) Tutkimuksen taustalla on löytää vastauksia tutkimusongelmaan. Haastattelukysymykset löytyvät tämän opinnäytetyön liitteistä.

Tapasin kaikki haastateltavat henkilökohtaisesti työntekijän edustamissa tiloissa. Haastattelun parhaimman ilmapiirin luomiseksi oli järkevintä haastatella sellaisessa paikassa, jossa haastateltava tuntee itsensä varmaksi ja rentoutuneeksi. Näin uskon myös, että ylimääräiset häiriötekijät saadaan minimoitua. Kaikki haastattelut kestivät noin 30 minuuttia. Haastattelut äänitin nauhurilla ja samalla tein muistiinpanoja haastateltavien vastauksista. Muistiinpanojen osuuden koin erittäin tärkeäksi. Litterointi eli nauhoitteiden kirjaaminen tekstimuotoon vei enemmän aikaa, mutta koin tämän olevan paras mahdollinen ja selkein tapa itselle havainnoida kuulemaani nauhalta. (Kananen 2010, 58-59) Näiden avulla pystyin haastateltavan vastauksen jälkeen palata vielä aiheeseen ja mahdollisesti pyytämään syventämään tai tarkentamaan vastaustaan. (Koskinen, Alasuutari & Peltonen 2005, 108) Työntekijät kertoivat hyvin aihealueeseen liittyen ja haastattelun lopussa varmistelin, jos haastateltava halusi vielä lisätä jotain kertomaansa. Tämä osoittautui erittäin hyväksi, sillä

muutama haastateltava halusi vielä tarkentaa joitain aihealueitaan. Koin myös tämän loppuun asettamani kysymyksen olevan kunnioitus haastateltavalle, että myös hän saa vapaasti kertoa aiheista, jotka jälkikäteen tuli mieleen. Myös tässä kohtaa haastateltava sai esittää minulle omia kysymyksiä tarpeen tullen.

5.2 Haastattelujen analysointi

Empiirisessä tutkimuksessa aineistosta päästään tekemään päätelmiä vasta *esitöiden* jälkeen. Ensimmäinen vaihe on aineiston tietojen tarkistus, toisena vaiheena on tietojen täydentäminen ja kolmantena vaiheena on aineiston järjestäminen tiedon tallennusta ja analyysijä varten. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2009, 221-222)

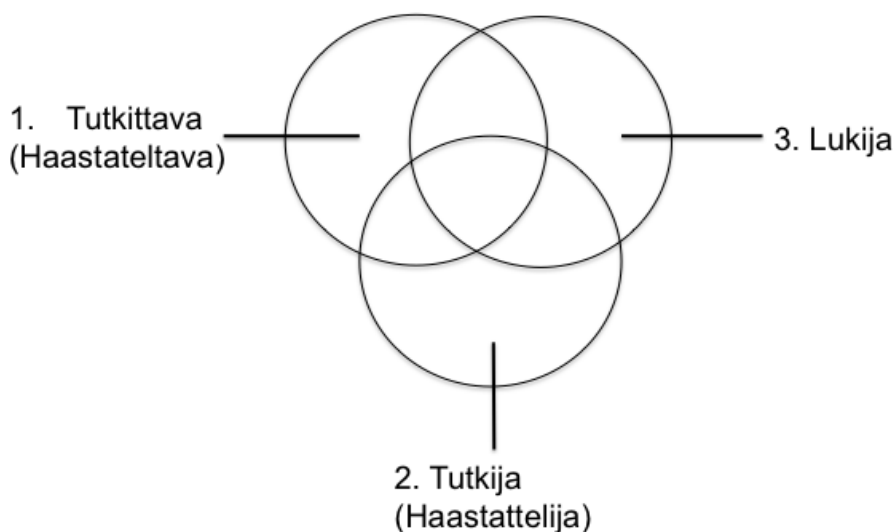
Kuuntelin haastattelut nauhurilta huolellisesti läpi. Muistiinpanoihin lisäsin vielä tärkeitä kohtia liittyen haastateltavien kertomaan. Haastatteluni selvä runko (kuva 10) edesauttoi minua analyysivaiheessa. Minun oli helppo saada kokoon haastateltavien vastaukset haastattelujen aikana sekä ymmärtää haastateltavan kertoma kokonaisuus. Haastattelut etenivät erittäin joustavasti ja oman ammattitaitoni ja ymmärrykseni aiheesta edesauttoi minua. Pyrin löytämään keräämästäni aineistosta yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia, tiettyä toistuvaa ”kaava” tai ”trendiä” sekä suurempia poikkeavuuksia. Kaikkien haastateltavien kohdalla huomasin samojen asioiden toistuvan ja tietyn trendin pysyvän koko haastattelujen ajan. Koin myös haastateltavien välillä samanlaiset tulevaisuuden näkemykset sijoitusneuvonnan ja regulaation kehityksestä niin Suomessa kuin muualla maailmassa.



Kuva 10 Teemahaastattelun runko ja sisältö

6 Tutkimustulokset

Tutkimus ei ole valmis vielä silloin, kun tulokset on analysoitu. Tuloksia ei pitäisi jättää lukijan eteen jakaumina ja korrelaatioina, vaan niitä olisi selitettävä ja tulkittava. Tutkimukseen sisältyy moninkertaisia tulkintoja. Tutkija, tutkittava ja lukija tulkitsevat tutkimusta omalla tavallaan. Kuvio 11 havainnollistaa näiden kolmen eri näkökulmia. Kuvion 11 yhteinen leikkauskohta kertoo yhteisten tulkintojen osuuden. Kaikki eivät lue tutkimusta samalla tavalla, joka voi johtaa myös erilaisiin tutkimustulkintoihin. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2009, 229)



Kuva 11 Tulkintojen moninkertaisuus (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2009, 229)

Tässä luvussa käsittelen tutkimustuloksia haastattelujen pohjalta. Haastateltavat ovat numeroitu sattumanvaraisessa järjestyksessä. Lähdeluettelon haastateltavien järjestys ei anna suoraa vastausta haastateltavien numerointiin (esimerkki ”Haastateltava 4”) Haastattelukysymykseni halusin pitää selkeinä kolmena eri osa-alueena. Ensimmäisessä kysymyksessä keskityn sijoitusneuvonnan tarpeeseen, mitä sijoitusneuvonta on aikaisemmin ollut ja mitä se on tänä päivänä sekä mitä sijoitusneuvonta tulee olemaan tulevaisuudessa. Tulevaisuuteen liittyen halusin samalla kuulla haastateltavilta mitä arvoa he uskovat, että me sijoitusneuvonnalla tulemme saavuttamaan asiakkaille. Samalla halusin saada selville uskovatko haastateltavat kuluttajien muuttuneen vai onko heidän mielestään markkinoille tullut uusia kuluttajaryhmiä, joiden myötä myös sijoitusneuvonnan rooli on mahdollisesti muuttunut.

Toisessa kysymyksessä keskitytään muuttuvaan lainsäädäntöön ja miten se ohjaa sijoitusneuvontaa. Selvitän samalla vaikuttaako muuttuva regulaatio kuluttajiin ja kilpailijoihin ja miten tämä vaikuttaa kilpailuun eri sijoitusinstrumentteja tarjoavien yritysten välillä.

Kolmannessa kysymyksessä keskityn suuriltaosin kilpailutilanteeseen sijoitusneuvonnan osalta. Kilpailun ratkaisevista tekijöistä sain erinomaisia erilaisia näkemyksiä. Tämä oli mielenkiintoinen kysymys, sillä edustan Danske Bankia sijoitusneuvojan työssäni.

”Op –ryhmä tuottaa asiakaslähtöisyyttä, jossa juuret maa- ja metsätaloudessa sekä toiseksi suurin rahastoyhtiö Suomessa. Nordealla skaalaedut ja Danske Bankilla tietty dynaamisuus ja haastaja-asema.” –haastateltava 5



Kuva 12 Asiakasprosessin kehityspolku

Haastatteluja purkaessa mietin asiakaspalvelun kehityksenpolkua (kuva 12). Olen itse sijoitusosalta, jonka myötä minun helppo samaistua haastateltavien ajatuksiin nykytilanteesta sekä ajatuksiin koko asiakaslähtöisemmän sijoitusneuvonnan kehityksestä. Ymmärrän asiakasprosessin kehityspolun. Tutkimustulosten analysoinnissa haluan peilata ajatustani tästä sijoitusneuvonnan ”kehityspolusta”. Huomasin monen haastateltavani käsittelevän kuvan 12 laatikoiden eri osa-alueita edestakaisin. Itse koen sijoitusneuvonnan elävän murroksessa, jolla tarkoitan näiden laatikoiden kuvaavan polkua tulevaisuuteen puhtaasti asiakaslähtöisestä sijoitusneuvonnasta, jossa myös regulaatio tukee tätä. Kuvassa 12 lähdetään ensin sijoitusneuvonnan tuotelähtöisyydestä (historia), sijoitusneuvonnan ja –palvelun kehittämisenä asiakaslähtöisemmäksi (nykyaika) ja lopulta olemme päämäärässä puhtaasti asiakaslähtöisessä sijoitusneuvonnassa (tulevaisuus).

Ensimmäisessä kysymysosiossa haastateltavat saivat avoimesti kertoa omaa näkemystään sijoitusneuvonnasta ennen, nyt ja mitä se tulee olemaan tulevaisuudessa. Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että sijoitusneuvonta on aikaisemmin ollut vahvasti tuotelähtöistä.

”Sijoitusneuvonta ennen on ollut enemmän tuoteneuvontaa, josta aikaisemmin ollaan jopa kilpailtu –kenellä on uusimpia ja innovatiivisempia rahastoja” –haastateltava 4

Haastateltavat kertoivat kokevansa aikaisemman tuotelähtöisen neuvonnan muokkautuvan enemmän ja enemmän asiakkaan tarpeet huomioon ottavaksi. Sijoitusneuvonnan kautta asiakkaan elämäntilanne kartoittaen tuodaan esille ratkaisut, jotka tukevat tavoitteiden täyttymistä.

”Tavoitteista tulee tavoitteita vasta, kun niille annetaan päivämäärät, muuten ne tulevat aina olemaan unelmia” –haastateltava 1

Sijoittaminen on aikaisemmin ollut talletuskeskeistä säästämistä. Maa-, metsä- ja asun- tosäästäminen on ollut lähtökohtana säästämiselle.

”Asiakkaalla oli summa, joka sijoitettiin. Tätä tehtiin paljon puhelimitse pankin sijoituslinjal- la” – haastateltava 3

Tuotelähtöisyys näkyi myös siinä, että tapaamisissa tai puhelimen välityksellä lähinnä spekulointiin erilaisien sijoituskohteiden tarjonnasta. Sijoitusneuvonta tänä päivänä koetaan enemmänkin neuvonnaksi kuin tuotemyynniksi. Haastateltavien kesken tosin huomasin joitakin ristiriitoja. Osa haastateltavista kertoo, että sijoitusneuvonta on aikaisemmin ollut tuotelähtöistä ”tuoteluokuttamista”, mutta tänä päivänä tämä on enemmänkin neuvontaa asiakkaan kokonaisuus ja tarpeet huomioon ottaen. Toinen osa haastateltavista kokee sijoitusneuvojen edelleen myyvän ratkaisuja tuotelähtöisesti, emmekä vielä elä maailmassa, jossa sijoitusneuvonta lähtee asiakkaan tarpeesta. Näen haastateltavat jakautuvan kuvan 12. Tuote –ja palvelu/ neuvonta –laatikkoon. Osa mieltää sijoitusneuvonnan olevan asiakaskeskeisempää ja ratkaisut tulevat tapaamisen aikana esille, kun taas osa haastateltavista ovat hyvinkin vahvasti sitä mieltä, että elämme vielä vahvasti kuvan 12. ensimmäisessä osiossa, jossa sijoitusneuvonta on edelleen voimakasta tuotemyymistä. Haastateltava 5 osui erinomaisesti erääseen solmukohtaan matkalla asiakaslähtöiseen sijoitusneuvontaan. Jos pankin asettamat myyntitavoitteet ohjaavat sijoitusneuvojen työtä, kuinka neuvonta voisikaan olla asiakaslähtöistä ilman myyjän ajattelematta omia tavoitteitaan.

”Myyntiargumentaatio sijoitusneuvojilla perustuu tuotteiden historiaan ja myyjien myyntitavoitteet ohjaavat edelleen myymään niitä ratkaisuja, joista saadaan parhaimmat myynti- provisiot” –haastateltava 5

Eräiden haastateltavien vastauksista koin jopa jonkinlaista vähättelyä pankkien sijoitusneuvojen sijoitusneuvonnan osaamisen ja ymmärtämisen tasosta. Näiden haastateltavien vastauksissa koin edelleen heidän ajatusten olevan kuvan 12 ensimmäisessä laatikossa, joissa olemme vasta tuotepohjaisessa sijoitusneuvonnassa. Ristiriitaisia vastauksia huomasin nousevan esille tuotteiden monimutkaisuudesta. Haastateltavien vastauksista sain kuvan, että sijoitusinstrumentit ovat niin monimutkaisia, joten usko siihen, että sijoitusneuvojat ymmärtävät mitä tarjoavat on kyseenalainen.

”Meillä on muitakin sijoitusinstrumentteja, kuten sertifikaatit, warrantit ja johdannaiset, jotka mahdollistaa monenkaltaiset tekemiset” – Haastateltava 5

Toisaalta, vastauksista nousi esiin se, että sijoitusneuvonnan tulisi olla hyvin yksinkertaista ja helppoa asiakkaille, jolloin sijoitusneuvojan ei varmastikaan tarvitse tai kannata tarjota asiakkaille näitä monimutkaisimpia sijoitusinstrumentteja. Oma ajatukseni tästä herätti-kin kyseenlaistamisen, että asiakastyytyväisyys ei varmastikaan ole hyvä, jos asiakas ei ole ymmärtänyt mitä tämän taloudelle ollaan suunniteltu.

”Tuote-esittelyn yhteydessä alkaa tulemaa sellaisia piirteitä tapaamisessa, että se muistuttaa sijoitusneuvontaa. Sijoitusneuvontaa antaessa, on tehtävä asiakkaasta soveltuvuus arvio” – haastateltava 3

”Sijoitusosaamisen puute myyjien ja ostajien keskuudessa. Myyjä ja asiakkaat eivät tänä päivänäkään oikeasti ymmärrä sijoitusneuvonnasta siten kun pitäisi eli katsotaan vielä paljon tuotelähtöisesti” – haastateltava 5

”Haasteena on, että työntekijöiden on sisäistettävä mitä sijoitusneuvonta on sekä myös asiakkaan on ymmärrettävä tämä” –haastateltava 1

Mutta onko kaikki vastuu sijoitusneuvojilla? Asiakkaita tavatessa ja ihmisten kanssa jutellessa olen huomannut, että ihmiset eivät välttämättä edes ymmärrä mitä sijoitusneuvonta on, miksi me asiakkaan kanssa istumme keskustelemassa tämän kokonaistaloudesta, emmekä vain tämän yksittäisestä sijoitustuotteesta tai sijoitettavasta summasta tilillä. Sijoittaminen ja sijoitusneuvonta vaikuttaa osalle asiakkaista olevan kirosana. Sijoitusneuvojat myyvät omia ratkaisujaan, eikä oikeasti kuuntele asiakasta. Eräs haastateltavistani toi esille kultajyvän:

”Niin kauan, kun emme ole määritelleet mitä sijoitusneuvonta on, emme pääse ulos ajatuksesta, että pankit vain myyvät omia tuotteitaan ottamatta huomioon asiakkaan kokonaisuutta.” haastateltava 1 . Tässä tulee esille erittäin oleellinen yksityiskohta.

Ensimmäisessä kysymysalueessani halusin kuulla haastateltavien ajatuksia lisäarvon tuottamisesta sijoitusneuvonnan avulla asiakkaalle tulevaisuudessa. Vastauksissa yhteistä oli, että sijoitusneuvonta tulee olla paljon asiakkaan kädestä kiinnipitämistä. Tehdään asiakkaalle suunnitelma tämän elämän tavoitteille ja katsotaan ratkaisut näiden pohjalta. Neuvojan tulisi osata ottaa huomioon koko asiakkaan elämänkaari, jossa myös verotuksella on suuri rooli asiakkaan sijoitusneuvonnassa. Parhaimmillaan sijoitusneuvonta ottaa huomioon asiakkaan koko taseen: lainat ja säästöt. Asiakkaan kanssa käydään keskustelua siitä, onko varat käytettävissä nyt vai esimerkiksi kymmen vuoden päästä.

”Verotuksella on suuri merkitys, ei varallisuutta kerryttäessä, mutta siinä vaiheessa, kun niitä aletaan purkamaan ja siirtämään sukupolville toisille. Purkamisen järjestyksessä ja siihen liittyvässä verosuunnittelussa on suuri hyöty asiakkaalle, kun puhutaan sijoitusneuvonnan lisäarvosta asiakkaalle.” – Haastateltava 1

”Maatilaomistajien varallisuus siirretään varallisuushoitajien hoidettavaksi, tästä on lisäarvoa asiakkaalle, kunhan tälle osataan argumentoida oikein riski ja tuotto sekä se lisä, mitä me voimme saavuttaa. Tämä on neuvontaa ja lisäarvon tuottamista asiakkaalle” - haastateltava 5

”Sijoitusneuvonnalla on suuri rooli juuri asiakkaiden psykologisen puolen kanssa. Saamme asiakkaille paljon hyvää ja juuri lisäarvoa. Big Data –asiakastunnistus tulevaisuudessa tuo lisäarvoa” –haastateltava 4

Maailman yksi suurimmista sijoitusinstrumenteja tarjoavista yrityksistä on amerikkalainen Vanguard. He ovat tehneet tutkimusta siitä, miten luoda asiakkaalle arvoa sijoitusneuvonnalla. Tutkimus käsittelee miten sijoitusneuvoja voi luoda ajoittaista lisätuottoa, ”alfaa”, asiakkaalle asiakassuhteen ja palveluiden kautta. Hyvien neuvojen ja hyvän asiakassuhteen luomisesta neuvoja erottuu myös kilpailijoistaan. Pohjalla on asiakkaan tunteminen ja sijoitussuunnitelman laatiminen, jossa asiakkaan on pysyttävä vaikeissakin markkinatilanteissa. (Vanguard Putting a vaule on your value: Quantifying Vanguard advisor’s alfa 2014)

Haastateltavat olivat myös sitä mieltä, että yhteiskunnassamme tulisi jo kouluasteella opettaa ihmisille taloudenhallintaa, jotta sijoitusneuvonnan rooli tulevaisuudessa avautuisi

asiakkaille. Haastattelussa nousi esille keskustelua rakennemuutoksesta, jossa ihmisen pitäisi muuttua. Suomalainen on pitkään elänyt hyvinvointivaltiossa, jossa eläkelaitokset, kuten työeläkeyhtiöt ja eläkesäätiöt ovat delegoineet eläkevarojen hoidon. Huono puoli tässä on se, että suomalainen ei ole aikaisemmin tarvinnut ajatella tai suunnitella eläkepäiviään. Valtiomme rakenne on pitänyt huolen siitä, että kaikilla on jokin tulotaso eläkkeelle jäädessään. Huomasin kaikkien haastateltavien puhuvan ihmisten ajatusmaailman, Mind setin, muuttamisesta.

”Asiakkaiden mind set tulisi muuttua. Ei voida enää ajatella, että meillä on riittävät eläkevarat, kun jäämme eläkkeelle.” – Haastateltava 5

Media on ottanut lähiaikoina kantaa sijoitusneuvojien tarjoamaan palveluun asiakkaille. Uutisten vaikutus ihmisiin on hyvin vahva, joka lisää negatiivisia tunteita sijoitusneuvontaan ja sijoitusneuvoja kohtaan.

”Tänä päivänä lehdissä ja mediassa annetaan harhakuva siitä, ettei pankeissa mietitä riskejä tai asiakkaan kokonaisuutta, mutta se on aivan väärin. Mediassa puhutaan usein yksittäisistä sijoituksista, kun taas pankissa me mietimme miten päästä ihmisen elämään ja sitä kautta löytää asiakkaalle parhaimmat ratkaisut.” –haastateltava 2

”Haastavinta on löytää asiakkaan tavoitteet ja tarpeet, oikeasti mennä asiakkaan elämään. Asiakkaalle, tämä on ehkä jopa epämieluisuudesta mennä omiin tarpeisiin ja tavoitteisiin” –haastateltava 1

Asiakkaat ovat enemmän tietoisia markkinoista ja sijoitusinstrumenteista, joten tietynlainen asiakaskäyttäytyminen on muuttunut. Kysymykset haastateltaville olivat kysyä heidän näkemystään siitä, että onko kuluttajat muuttuneet vai onko syntynyt uusia kuluttajaryhmiä? Varsinkin nuoret ovat hyvinkin valveutuneita sijoittamisesta ja sen tuomista hyödyistä. Vaikka korkeasti koulutetut kuluttajat osaisivatkin portfolioteorian mukaan sijoittaa ja hajauttaa salkkunsaa oikein, niin kuinka kestää mentaalinen puoli, kun markkinat tulevat alas. Itse näkisin tässä juuri sen arvon, jota me tulevaisuudessakin voimme asiakkaillemme sijoitusneuvonnalla tarjota. Eräs haastateltavista nosti esille asiakkaan kokonaisuutta kartoittaessa tämän psykologisen puolen hahmottamisen.

Dalbar, yksi johtavimmista sijoitusmarkkinoilla toimivista tutkimusyhteisöistä, on tehnyt tutkimusta siitä, kuinka asiakkaan oma käyttäytyminen on suuri häiritsevä tekijä. Kuluttajat usein myyvät ja ostavat väärin aikoihin, joka pilaa pitkänajan suunnitelmia. (Barry Critchley, 25.8.2015 Financial Post)

”Psykologinen puoli on sellainen osa-alue, jota tulisi kehittää. Asiakaskäyttäytyminen (ostetaan kalliilla ja myydään halvalla)sijoitustoiminnassa voi haitata tuottojen saantia ” – haastateltava 4

Toisessa kysymysosiossa keskityin muuttuvaan lainsäädäntöön ja kuinka haastateltavat kokevat sen ohjaavan sijoitusneuvontaa, onko regulaatiolla vaikutusta suoraan kuluttajiin ja onko sillä vaikutusta kilpailuun pankkien ja pankkiiriliikkeiden välillä.

”Finanssialan tarkastajia kiinnostaa neuvommeko sellaisia ratkaisuja, joista pankki saa eniten palkkioita tai saako sijoitusneuvoja enemmän tästä palkkiota” – Haastateltava 2

”Lainsäädännön muuttuminen ja sen vaikuttaminen sijoitusneuvontaan on ikuinen kissahii-ri –leikki.” –Haastateltava 3

Haastateltavat näkevät lainsäädännön ohjaavan sijoitusneuvonnan työtä jonkin verran. Lainsäädäntö kuitenkin edelleen on tuotepuolelle painottamista pitkien brosyerien vaatimista asiakkaille, joissa varmistetaan läpinäkyvyys. Tosin kaikkien haastateltavien kohdalla huomaan sijoitusinstrumentteja tarjoavien yritysten etsivän jonkinlaisen kiertotien, jolla kiertää lainsäädännön asettamia vaatimuksia. Näin voidaan helpottaa regulaation asettamia vaatimuksia.

”Lainsäädännön normit täyttäen, myymme silti asiakkaille väärää tuotteita.” – Haastateltava 4

Muuttuva lainsäädäntö tulee muuttamaan nykyistä tekemistä hyvin paljon. Palvelu ja tuotteet erotetaan toisistaan. Asiakas ei maksa tuotteista, vaan sijoitusneuvonnasta. Lainsäädännön kautta yritetään varmistaa, että sijoitusneuvonta on puhtaasti asiakkaan eduksi. Tulevaisuudessa sijoitusneuvonta tulee olemaan maksullista myös Suomessa, joka tarkoittaa sitä, ettei kaikilla ole varaa tähän. Tällä hetkellä Saksassa ja Britanniassa on otettu käytäntöön maksullinen sijoitusneuvonta. Asiakkaat haluavat maksaa neuvonnasta, sillä se on heille arvoa tuottavaa. Muuttuvan regulaation myötä onkin erittäin tärkeää, että asiakas ymmärtää mikä kustannus koskee neuvontaa ja on tuotteiden kustannus.

”Suomessa nämä vielä linkitetään yhteen, jolloin asiakas ei osaa ostaa itselleen sijoitusneuvontaa eikä näe sille siksi mitään lisäarvoa.” Haastateltava 5

Käsittelin lainsäädäntöä ja sijoittajan oikeuksia kappaleessa 3. Lainsäädännön tehtävänä on ohjata sijoitusneuvontaa asiakkaan parhaaksi. Peilaten jälleen asiakaspalvelun kehityspolkua kuvassa 12, olen sitä mieltä, että regulaatio keskittyy vahvasti ensimmäiseen ja toiseen laatikkoon, jossa tuotteet ja palvelu ovat keskiössä. Muuttuvan regulaation osalta uskonkin, että kolmas laatikko eli asiakas tulee olemaan keskiössä. Regulaation tulisi keskittyä asiakaslähtöisyyteen enemmän, ei pelkästään tuotteiden ja palvelun seurantaan. Uskon siis regulaationkin olevan niin sanotusti murroksessa.

”Nykyään Finanssivalvonta enemmin haluaa informaatiota asiakkaille selvemmiksi ja myös ottaa kokonaisvaltaisemmin sijoitusneuvonnan huomioon.” –Haastateltava 4

Kolmannessa ja viimeisessä kysymysosiossa kysymykseni kohdistuvat kilpailun kartoittamiseen sijoitusneuvontaa tarjoavien pankkien ja pankkiiriliikkeiden välillä. Kysymykseni jakautuu kilpailumuutoksen selvittämiseen sijoitusneuvonnan osalta ja mihin haastateltavat uskovat, että kilpailu tulevaisuudessa tulee painottumaan. Mitkä ovat ne kilpailuvaltit, joilla erottaudutaan markkinoilla.

Haastateltavien vastaukset olivat hyvin homogeenisia. Haastateltavat kaikki lähtivät ajatuksesta, että asiakkaiden tulisi ymmärtää sijoitusneuvonnan rooli heidän elämässään. Sijoitusneuvonta ei ole vain yksittäisten rahasummien sijoittaminen eikä yksittäisten tuotteiden spekulatiota, vaan kokonaisvaltaista neuvontaa. Ihmisten tulee itse herätä omasta taloudestaan huolehtimiseen, johon Suomen rakennemuutos tulee ihmiset pakottamaan. Ei voida enää syyttää sijoitusneuvontaa, vaan asiakkaan itse tulee ottaa vastuu vaatia oikeata laaja sijoitusneuvontaa, jossa otetaan mukaan tämän kaikki eri elämäntilanteen sekä koko tase.

”Asiakkaiden tulisi todella miettiä kenen kanssa haluaa asioida ja miettiä kokonaisuutta, ei vain yksittäisiä sijoituskohteita.” –Haastateltava 2

”Jos suomalaisille saisi muutettua ajatukset, mitä sijoitusneuvonnalla saadaan aikaan ja nostetaan tarve sille, muuttaisi se paljon asioita yhteiskunnassamme.” Haastateltava 5

Tulevaisuudessa tulevat parhaiten pärjäämään ne yritykset, jotka ovat kouluttaneet henkilökuntansa siten, että he osaavat ammattitaidollaan vastata asiakkaan tarpeisiin ja suurempaan tietämiseen markkinoista. Henkilökunnan on myös oltava valmiita muuttuvan lainsäädännön tuomiin haasteisiin sijoitusneuvonnan osalta. Puhtaasti asiakaslähtöinen sijoitusneuvonta ja asiakastyytyväisyyden sekä luottamuksen ansainta ovat haastateltavi-

en mielestä tärkeää. Moni toi myös vastauksissaan esille muuttuvan teknologian ja salkunhoitoon liittyvän automatisoinnin.

”Kilpailuetuna ovat esimerkiksi pankkiiriliikkeiden täysin aktiiviset vastaan pankkien passiiviset tai semipassiiviset rahastot.” Haastateltava 3

”Automatisointi, salkunhoito tehdään minimikustannuksin. Tämän takia sijoitusneuvonnan rooli nousee esille entisestään. On tunnettava asiakas ja tämän tarve, jotta oikeat ratkaisut tukevat asiakkaan tarpeita.” – Haastateltava 1

”Kilpailun muuttuessa ratkaisevat tekijät tulevat varmasti olemaan valmistautuminen. Ketkä tämän parhaiten valmistautuu muuttuvan teknologian ja lainsäädännön muuttuessa sekä läpinäkyvästi ja aidosti on asiakaslähtöinen.” Haastateltava 2

”Digitalisaatio mahdollistaa tehokkaan sijoitusneuvonnan ja kulutehokkaiden ratkaisujen tarjoamisen netin välityksellä, joka on tulevaisuudessa kilpailutekijä. Fyysinen tapaamisrooli on turhaa, miksi suomalaisille sijoitusneuvonnan rooli on myytävä?” –Haastateltava 5

7 Johtopäätökset

Tutkimuksen tavoitteena oli haastattelujen pohjalta löytää vastauksia siihen, mihin sijoitusneuvonta on tulevaisuudessa menossa. Koen sijoitusneuvonnan olevan eräänlaisessa murroksessa, jossa muuttuva lainsäädäntö, asiakaskäyttäytyminen ja kilpailu tuovat omat haasteensa markkinaaan. Näen myös edellä mainitut kohdat mahdollisuutensa muokata sijoitusneuvonnan roolin merkitystä asiakkaiden elämässä.

Halusin löytää haastateltavien vastauksista tietynlaisia yhteneväisyyksiä ja erilaisia näkökulmia siitä, missä sijoitusneuvonnan uskotaan tänä päivänä olevan, mutta tärkeimpänä, mihin sijoitusneuvonta on kehittymässä. Tutkimus antoi minulle erittäin mielenkiintoisia näkökulmia koskien tämän päiväistä sijoitusneuvontaa. Oma kokemukseni on, että sijoitusneuvonta ei kykene olemaan täysin asiakaslähtöistä niin kauan kun pankin luomat tavoitteet neuvojille ohjaavat työtä. Toinen asia, jonka on ehdottomasti muututtava on asiakkaiden ajatusmaailma sijoittamisesta ja heidän vastaanottonsa sijoitusneuvojan tarjoamasta neuvonnasta.

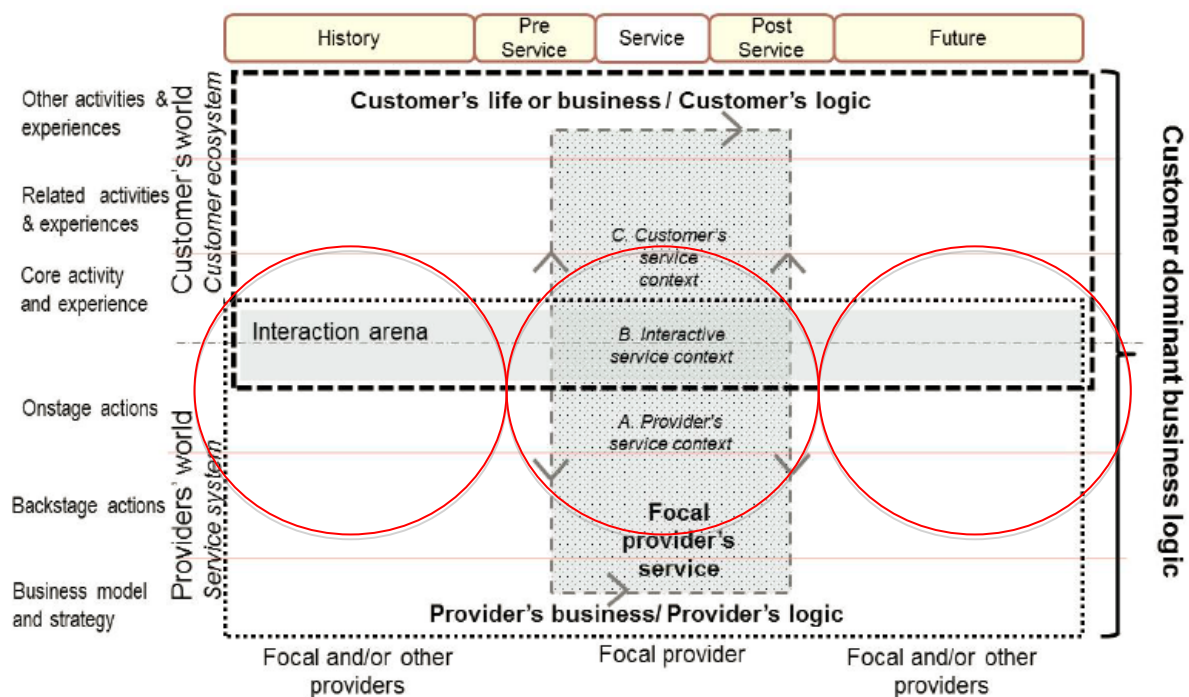
Tutkimukseen valittiin haastateltavat niin Danske Bankista, OP –pankista ja pankkiiriliike X:stä, jotta saisin paljon erilaisia näkökulmia ja ajatuksia tutkimuskysymyksiini. Haastattelujen jälkeen löysin erittäin yllättäviä ristiriitoja. Ensimmäinen ajatuksia herättävä ristiriita nousi esille ensimmäisten kysymysalueeni aikana, jossa haastateltavat saivat vapaasti kertoa kuinka he kokevat sijoitusneuvonnan olevan tänä päivänä. Kysymys jakautui selkeästi niihin, jotka olivat sitä mieltä, että neuvonta tänä päivänä alkaa olemaan lähellä asiakaslähtöistä sijoitusneuvontaa, jossa asiakkaan kokonaisuus, tavoitteet ja elämäntilanne otetaan huomioon. Melkein puolet haastateltavista kuitenkin vastasivat näkevänsä neuvonnan edelleenkin olevan voimakkaasti tuotelähtöistä sijoitusneuvontaa, jossa pankin tavoitteet sijoitusneuvojille painavat neuvojan taakkaa myydä juuri niitä ratkaisuja, joista sijoituspalvelujen tarjoaja hyötyy eniten. Muutama vastaus vähätteli sijoitusneuvojien substanssia neuvoa asiakkaita. Tämä oli mielenkiintoinen huomio, sillä mietin että onko tämä heidän edustamansa yrityksen kehityksen kohde, jota haastateltava kuvaa vai onko tämä kaikkien sijoitusinstrumentteja tarjoavien yritysten yleinen ”ongelma” tänä päivänä.

Haastattelujen pohjalta yhtenäistä oli, kuinka haastateltavat näkevät sijoitusneuvonnan tulevaisuuden tarpeen olevan. Sijoitustoiminta automatisoituu, jonka seurauksena sijoitusinstrumenttien hallinnointipalkkiot tulevat pienentymään ja markkinat ovat entistä lähempänä/ saatavilla yksityissijoittajaa. Internetin välityksellä asiakas saa paljon tietoa sijoittamisesta ja se on helppoa sekä vaivatonta. Sijoitusneuvojan rooli tulee entistä tärkeäm-

mäksi yksityissijoittajan elämään siinä määrin, että olemme auttamassa asiakasta rakentamaan sijoitussalkun markkinatilanteeseen ja tämän elämäntilanteeseen sopivaksi. On tehtävä suunnitelma, jossa pysyä. Varsinkin markkinoiden heilahdellessa sijoitusneuvojan tulee pystyä tukemaan asiakasta ja löytämään luottamus. Asiakkaan elämäntilanteen muuttuessa sijoitusneuvoja ja asiakas yhdessä muokkaavat salkkua, oli kyseessä varojen kasvattaminen, tiettyjen tavoitteiden rahoittaminen, työttömyys, varojen purku verotehokkaasti tai esimerkiksi perintösuunnittelu. Tämä tulee olemaan se arvo, jota sijoitusneuvonnalla asiakkaalle luomme.

Tutkimusta tehdessä löysin teorian, jossa uskotaan että liiketoiminta tulee aina olla asiakaslähtöistä, jotta voisimme aidosti luoda asiakkaalle arvoa. Opinnäytetyöni ensimmäisessä luvussa, kohdassa kehitysideoita, avasin hieman teoriaa, jota tulen tässä kappaleessa yhdistämään haastatteluihini ja koko työhöni.

Näen CDL –teorian vahvistavan tutkimusta sijoitusneuvonnan asiakaslähtöisyydestä. Pankkien tulee muuttaa liiketoimintamallinsa siten että, me tarjoamme asiakkaille niitä palveluita ja ratkaisuja, joiden kautta olemme aidosti asiakkaan elämässä ja että saamme luotua arvoa tälle. Niin kauan, kun pankkien liiketoimintamallit ovat vanhanaikaisia ja tuottavat palveluita ja tuotteita, joilla saadaan asiakkaat istumaan tähän malliin, ei aidosti voida saavuttaa arvoa asiakkaalle.



Kuva 13 The Nordic school. Service marketing and management for the future

Kuvassa 13 CDL –teorian mukaan on ensin mentävä aidosti asiakkaan elämään ottaen huomioon kaikki elämän alueet niin historia, tämä hetki ja tulevaisuus, jotta yritys voisi tarjota aidosti asiakkaalle oikeat ratkaisut. Haastatteluiden edetessä aloin ymmärtämään, mitä tulisi aidosti tehdä, jotta sijoitusneuvonta olisi arvoa tuottavaa asiakkaalle. Moni haastateltava kertoikin, että meidän tulee olla asiakkaan elämässä, jotta voimme tehdä oikeat ratkaisut tälle. Myös tulevaisuuden kilpailuvaltit haastattelujen mukaan tulisi olemaan tässä, asiakkaan elämässä olemiseen.

Ottaen esimerkeksi tähän sijoitusneuvonnan, ymmärrämme kokonaisuutta paremmin. Asiakasta tavatessamme on meidän ymmärrettävä asiakkaan historia (Kuva 13. Vasen ympyrä), mistä varat ovat hänelle kertyneet. Historian selvityksen jälkeen kartoitetaan asiakkaan tulevaisuus (kuva 13. oikea ympyrä), mitkä ovat asiakkaan tavoitteet elämässä, jotta me voimme miettiä asiakkaan nykytilannetta (kuva 13. Keskimäinen ympyrä) ja tehdä sijoitusneuvontaan pohjautuen oikeat ratkaisut asiakkaalle, joilla hän pääsee tavoitteisiinsa. Jos sijoitusneuvonnassa ei mennä syvälle asiakkaan elämään, ei voida tarjota oikeita ratkaisuja joilla tavoitteet saavutetaan ja rahoitetaan.

Esimerkkinä asiakas, joka haluaa jäädä eläkkeelle muutamien vuosien jälkeen ja haluaa myös miettiä ennenaikaista lahjoittamista ja lopulta varojen siirtämistä jälkipolville verotehokkaasti. Sijoitustapaamisessa on ensin tutustuttava asiakkaan elämään, ketä siihen kuuluu eli millainen on tämän perhekokonaisuus. On katsottava mitä asiakas on jo kerryttänyt: varallisuus, kiinteistöt ja muu omaisuus. Mitkä ovat ne varat, joita käytetään eläkepäiville, onko tässä syytä muuttaa salkun painoa ja ratkaisuja siten, että asiakkaalla on riittävä tulovirta työajan jälkeen. Mikä on se osa varallisuudesta ja kiinteästä omaisuudesta, joka jo nyt on hyvä lähteä verotehokkaasti siirtämään jälkipolville ja mikä on se osa varallisuudesta, jota asiakas ei itse tule kerkiämään käyttämään, joka jo nyt on korvamerkitty jälkipolville. On siis syytä miettiä kaikkia kuvan 13 kohtia, jotta voimme aidosti luoda asiakkaalle arvoa sijoitusneuvonnan kautta. Asiakkaan suunnitelmat ja tavoitteet tulevat ensin, sitten ratkaisut.

CDL –teoriaa kuroo yhteen koko opinnäytetyöni pääongelman, jossa saamme tukea siihen, miten sijoitusneuvonta pystyy olemaan asiakaslähtöinen ei yrityslähtöinen. Uskon teorian tukevan sitä ajatustapaa, mitä haastateltavien haastatteluissa tuli ilmi. Tosin myös haastateltavien joukosta erottui yksi, joka ajattelee hyvinkin tuotelähtöisesti. Kysymys kuuluu, voiko asiakkaan elämässä olla ja luoda arvoa tälle, jos palvelu on ratkaisulähtöistä?

7.1 Jatkotutkimusehdotus

Tutkimuksen aihealue rajattiin, jotta tutkimusalueeni keskittyisi tällä hetkellä vain sijoitusneuvonnan osaan. Haastattelujeni ohella heräsi minulle uusia näkökulmia puhtaasti asiakaslähtöisestä sijoitusneuvonnasta. Sijoitusammattilaisilla tutkimukseni pohjalta vaikuttaa olevan vahvasti samanlainen kuva tulevaisuuden sijoitusneuvonnan roolista ja miten neuvonta tulisi istua asiakkaan elämään. Sijoitusneuvonnan tulisi olla kokonaisvaltaista, ottaen huomioon asiakkaan koko taseen. Tänä päivänä sijoitusneuvonta koetaan olevan välimaastossa kuvan 12 toisessa ja kolmannessa laatikossa, jossa sijoitusneuvonnassa aleataan palvelusta keskittymään myös asiakaslähtöiseen neuvontaan. Jotta asiakaslähtöistä sijoitusneuvontaa voisi tarjota, olisi tärkeää tutkia ensin mitä asiakkaat odottavat neuvonnalta ja miten tämä koetaan. Sijoitusneuvonta tulisi määritellä.

Tutkimuksessa nousi esille mielenkiintoinen jatkotutkimusehdotus, jossa tutkimuksen aiheena olisi asiakaslähtöinen sijoitusneuvonta. Jatkotutkimusehdotuksena eri ikäisiä sijoittajia haastatteleamalla pääsisi tutkimaan, mitä sijoittaja tänä päivänä arvostaa sijoitusneuvonnassa, minkälaista arvoa asiakkaat kokevat saavansa neuvonnan avulla ja minkälaisena tämä heidän keskuudessaan koetaan nyt ja tulevaisuudessa. Toivon, että tutkimustani jatketaan kehityspolkua (kuva 12) peilaten, jossa päästään suoraan keskittymään kolmanteen laatikkoon, asiakkaan elämään. Asiakkaan elämään päästään sisälle CDL – teoriaa hyödyntäen (Kuva 13). Myös tästä olisi hyvä tutkia, että kuinka sijoitusinstrumentteja tarjoavat yritykset ymmärtävät tämän ja kuinka tämä tulevaisuudessa toteutuu. Tai, jos on toteutunut, niin mitä tämä yritys on tehnyt toisin, jotta luottamus asiakkailta heille on syntynyt ja asiakas todella kokee saavansa arvoa sijoitusneuvonnalta.

Toisaalta muuttuva lainsäädäntö tulee muuttamaan paljon sijoitusneuvonnan roolia, joten myös tämä tulisi huomioida jatkotutkimuksessa. Jos tulevaisuudessa myös Suomessa asiakkaat tulevat maksamaan sijoitusneuvonnasta, niin tutkimuksessa näkisin erittäin hyödyllisenä selvittää, mistä asiakkaat olisivat valmiita maksamaan. Minkälaista neuvontaa he todella kaipaisivat. Jotta sijoitusneuvonta olisi asiakaslähtöistä, niin olisi hyvä tutkia ensin tarve ja hyöty asiakkaiden suunnasta, jotta sijoitusneuvonta voisi istua tähän. Tähän CDL –teoria keskittyy: ensin tutustutaan asiakkaaseen ja tämän elämään, ennen kuin voimme luoda aidosti hyötyä asiakkaalle. Tämä pätee vahvasti sijoitusneuvonnan antamiseen.

7.2 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuus tulee varmistaa ja tässä käytetäänkin kahta eri käsitettä validiteetti ja reliabiliteetti. Validiteetti eli ”pätevyys” käsite kuvaa sitä, että tutkimuksessa mitataan sitä mitä pitääkin. On tärkeää löytää oikea tutkimusmenetelmä jonka avulla ongelmaa mitataan. Reliabiliteetti tarkoittaa tutkimuksen mittauksen pysyvyyttä eli sitä, että toistettaessa samat tulokset tutkimuksesta toteutuvat. (Kananen 2014, 126)

Tutkimuksen luotettavuus perustuu haastateltavien antamiin lausuntoihin. Reliabiliteettia vahvistaa se, että haastateltavat kaikki ovat saman alan ammattilaisia, jolloin heidän mielipiteensä kysymysten aihealueista eivät muutu. (Kananen 2014, 126)

Validiteetti on erittäin riittävä, sillä koko tutkimustyöni ajan pysyin ongelmassa, jota tutkimukseni tarkastelee. (Kananen 2014, 126)

7.3 Oman oppimisen arviointi

Tutkimusaiheen valitsin oman ammatin, sijoitusneuvojana, myötä. Tutkimusongelma ja aihe syntyivät päivittäisessä työssäni sijoitusneuvojana. Huomasin sijoitusneuvonnan olevan voimakkaasti tuotelähtöistä eivätkä asiakkaat täysin ymmärrä ammatin merkitystä. Tämä ongelma on mielestäni kaikkien sijoitusinstrumentteja tarjoavien yritysten välillä, sillä näen sijoitusneuvonnan olevan hyvinkin tuotelähtöistä sijoituspalveluntarjoajasta riippumatta. Koen saaneeni paljon syventävää tietoa sijoitusneuvonnan roolista tulevaisuudessa niin haastateltavien vastausten pohjalta, kuten myös tutkiessani asiakaskohtaamisen teorioita. Sijoitusneuvojana olen kasvanut tutkimukseni myötä ja uskon ymmärtäväni sijoitusneuvonnan roolia ja aitoa asiakaslähtöisyyttä paremmin.

Lähdeluettelo

Painetut lähteet:

Elina Fasoúlas, Petri Manninen & Ville Niiranen. P. 2014. Sijoittajan verotus. 2. uudistettu painos. Mainostoimisto Sulake Oy. Hansaprint. Vantaa.

Ilpo Koskinen, Pertti Alasuutari & Tuommo Peltonen. P. 2005. Laadulliset menetelmät kauppatieteissä. Vastapaino. Gummerus Kirjapaino Oy. Tampere.

Jorma Kananen. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisu. Taitto & paino. Tampereen Yliopistopaino Oy. Juvenes Print. 2010

Jorma Kananen. 2014. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja. Taitto & paino. Tampereen Yliopistopaino Oy. Juvenes Print. 2014

Juha-Pekka Kallunki, Minna Martikainen & Jaakko Niemelä. P. 2011. Ammattimainen sijoittaminen. 7. painos. Hansaprint Oy. Vantaa.

Nicholas Anderson & Jorma Tuhkanen. P. 2004. Järkevän sijoittamisen perusteet. 2. painos. Edita Prima Oy. Helsinki

Nousiainen, S. & Sundberg, S. P. 2009. Sijoituspalveluopas. Painotalo Redfina Oy. Espoo Painojussit Oy. Kerava.

Sampo Alhonsuo, Anne Nilsén, Satu Nousiainen, Tuula Pellikka & Sirpa Sundberg. P. 2012. Finanssitoiminnan käsikirja. 2. uudistettu painos. Bookwell Oy. Jyväskylä

Sirkka Hirsijärvi, Pirkko Remes & Paula Sajavaara. P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Kariston kirjapaino Oy. Hämeenlinna.

Suomen pankkiyhdistys. Suomen rahoitusmarkkinat. P. 1997. 15. painos.

The Nordic school. Service marketing and management for the future. Edited by Johanna Gummerrus & Catharina Von Koskull. Hanken School of Economics, Helsinki. 2015.

Elektroniset lähteet:

Barry Critchley, 25.8.2015 Financial Post. Luettavissa:

<http://business.financialpost.com/news/fp-street/dalbar-study-shows-the-merits-of-taking-a-long-term-view-on-the-stock-market>. Luettu 31.8.2015

CFA 2015. Future of finance. Luettavissa:

<http://www.cfainstitute.org/learning/future/pages/index.aspx>. Luettu 31.7.2015

CFA Society Finland 2015. Sijoittajan oikeudet. Luettavissa:

Danske Bank 2015. Luettavissa: <http://danskebank.fi/fi-fi/sivut/mifid/mifid/pages/mifid.aspx>. Luettu 12.4.2015.

Danske Invest. Mikä on rahasto. Luettavissa :

http://www.danskeinvest.fi/web/show_page.text?p_nld=59&p_vPage=DIFIFI_WHAT_IS_A_MUTUAL_FUND. Luettu 10.9.2015

CFA Society Finland. Sijoitustuotteiden palkkioiden läpinäkyvyyttä tulee parantaa. Julkaisuapaa 22.5.2015.

https://new.cfasociety.org/finland/Lists/Announcements/Attachments/42/CFA_Sijoittajan_oikeudet_tiedote_22052015_uusi.pdf. Luettu 15.9.2015

Pörssisäätiö 2009. Luettavissa: <http://www.porssisaatio.fi/blog/2009/06/23/kotitalouksien-saastamistutkimus-osakkeet-pitivat-pintansa/>. Luettu 19.4.2015.

Statistiska centralbyrån 2015. Luettavissa: <http://www.scb.se/sv/Hitta-statistik/Statistik-efter-amne/Finansmarknad/Finansrakenskaper/Finansrakenskaper-kvartal-och-ar/7773/7780/Kvartalstabeller1/377110/>. Luettu 19.4.2015.

Suomen Pankki. Eurojärjestelmä. Suomen talletuspankkien viitekorkoja ja 12 kk euribor.

Luettavissa: http://www.suomenpankki.fi/fi/tilastot/korot/pages/tilastot_markkina_ ja_hallinnolliset_korot_viitekorot_chrt_fi.aspx. Luettu 10.9.2015

Säästö –ja sijoitusvakuutukset. Finassivalvonta. Luettavissa :

<http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Tuotteita/Sijoittaminen/Vakuutukset/Page.s/Default.aspx>. Luettu 10.9.2015

Talletukset. Finanssivalvonta. Luettavissa :

<http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Tuotteita/Talletukset/Pages/Default.aspx>.

Luettu 10.9.2015.

Tilastokeskus 2013. (päivitetty 2015) Luettavissa:

http://www.stat.fi/til/vtutk/2013/vtutk_2013_2015-04-01_kat_002_fi.html. Luettu 19.4.2015.

Vanguard Luettavissa:

https://advisors.vanguard.com/VGApp/iip/site/advisor/researchcommentary/article/IWE_In vResValueAdvisorsAlpha. Luettu 18.4.2015.

Vanguard Putting a vaule on your value: Quantifying Vanguard advisor's alfa 2014. Luettavissa: <http://www.vanguard.com/pdf/ISGQVAA.pdf>. Luettu 18.4.2015

Suulliset lähteet:

Mikkonen, H. 2015. Danske Bank. Haastattelu 1.7.2015

Miekk-oja, S. 2015. Danske Bank. Haastattelu 29.5.2015

Andersen, A. 2015. OP –ryhmä. Haastattelu 7.7.2015

Juopperi, M. 2015. Danske Bank. Haastattelu 29.5.2015

Haastateltava X, Pankkiiriliike X:stä. Haastattelu 30.6.2015

Liite Haastattelukysymykset

1. Kuluttajakäyttäytyminen on muuttunut, Asiakkaan tarve vs. sijoitusneuvonta – kaitaanko neuvontaa ja millaista? Minkälainen on nykyaikainen kuluttaja: onko kuluttaja/ kuluttajaryhmät muuttuneet?
 - a) Mitä sijoitusneuvonta on aikaisemmin ollut (lainsäädäntö löyhempää)
 - b) Mitä sijoitusneuvonta mielestäsi tänä päivänä on
 - c) Mitä sijoitusneuvonta mielestäsi on tulevaisuudessa ja mikä on se lisäarvo, jota voimme sijoitusneuvonnalla asiakkaalle antaa?

2. Miten muuttuva lainsäädäntö ohjaa sijoitusneuvontaa?
 - a) Miten lainsäädäntö vaikuttaa kuluttajiin/ asiakkaisiin
 - b) Miten se mielestäsi vaikuttaa kilpailuun

3. Kilpailu kiristyy sijoitusneuvontaa tarjoavien pankkien ja pankkiiriliikkeiden välillä
 - a) Mikä on kilpailumuutos sijoitusneuvonnan osalta
 - b) Mitkä näet olevan ratkaisevat tekijät kilpailun muuttuessa