

# **ASIAKKAIDEN SJOITUSKÄYTTÄYTYMINEN LAMMIN OSUUSPANKISSA**

## Tiivistelmä

Tekijä(t) Anssi Seppälä	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK Sivumäärä 30	Valmistumisaika Kevät 2022
Työn nimi <b>Asiakkaiden sijoituskäyttäytyminen Lammin Osuuspankissa</b>		
Tutkinto Tradenomi (AMK)		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyö käsittelee Lammin Osuuspankin sijoitustuotteita ja -palveluita. Lammin Osuuspankki on osuuskuntamuotoinen pankki, joka harjoittaa pankkitoimintaa Lammin, Hämeenlinnassa ja Lahdessa. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä Lammin Osuuspankin sijoitustuotteisiin sekä -palveluihin ja sitä, miten näitä olisi mahdollista kehittää tulevaisuudessa.</p> <p>Opinnäytetyön teoriaosuudessa käydään läpi sijoittamista yleisesti, minkä jälkeen perehdytään tarkemmin erilaisiin säästämis- ja sijoitustuotteisiin. Näitä vertaillaan Lammin Osuuspankilla tarjolla oleviin vastaaviin tuotteisiin ja palveluihin. Samalla vertaillaan Lammin Osuuspankin asiakkaiden sijoituskäyttäytymistä keskivertosuomalaisen sijoituskäyttäytymiseen. Opinnäytetyön varsinainen tutkimusosuus toteutettiin kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä käyttäen internetpohjaista kyselylomaketta Lammin Osuuspankin verkkopankissa 16.09.2021 – 03.10.2021.</p> <p>Tutkimustulosten mukaan Lammin Osuuspankin asiakkaat ovat pääosin todella tyytyväisiä pankkinsa tarjoamiin säästämis- ja sijoitustuotteisiin sekä -palveluihin. Eniten asiakkaat kaipaisivat pankin rahastoihin matalampia kuluja sekä opastusta erilaisiin sijoitustuotteisiin liittyen mm. webinaarien muodossa.</p>		
Asiasanat Säästäminen, sijoittaminen, pankkitoiminta		

## Abstract

Author(s) Anssi Seppälä	Type of publication Bachelor's thesis	Published Spring 2022
	Number of pages 30	
Title of publication <b>Title</b> Customers' investment behavior at Lammin Osuuspankki		
Name of Degree Bachelor of Business Administration		
<p>The thesis deals with Lammin Osuuspankki's investment products and services. Lammin Osuuspankki is a cooperative bank that conducts banking operations in Lammi, Hämeenlinna and Lahti. The aim of the thesis was to clarify customers' satisfaction with Lammin Osuuspankki's investment products and services and how these could be developed in the future.</p> <p>In the theoretical part of the thesis, investing is reviewed in general, after which various savings and investment products are studied in more detail. These are compared to similar products and services offered at Lammin Osuuspankki. At the same time, Lammin Osuuspankki's customers' investment behavior is compared with that of the average Finnish person. The actual research part of the thesis was executed by using a quantitative research method using an internet-based questionnaire in Lammin Osuuspankki's online bank service 16.09.2021 – 03.10.2021.</p> <p>According to the survey results Lammin Osuuspankki's customers are mainly really satisfied with the savings and investment products and services offered by their bank. Most customers would like to have lower costs for the bank's funds as well as guidance on various investment products, e.g., in the form of webinars.</p>		
Keywords Saving, investing, banking		

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	1
1.1	Taustaa aiheen valinnalle .....	1
1.2	Tutkimuskysymys .....	1
1.3	Tavoite ja tutkimusmenetelmät .....	1
2	TOIMEKSIANTAJA.....	2
2.1	Lammin Osuuspankki sekä POP Pankki -ryhmä.....	2
2.2	POP Pankkien sijoituspalvelut .....	2
3	SIJOITTAMINEN JA SIJOITUSPALVELUT YLEISESTI.....	4
3.1	Sijoittaminen yleisesti .....	4
3.2	Yleisimmät sijoituskohteet.....	5
3.3	Kryptovaluutat.....	7
3.4	Sijoitusten verotus Suomessa.....	7
4	TUTKIMUS .....	8
4.1	Tutkimuksen toteutus.....	8
4.2	Tutkimustulokset.....	8
4.3	Pohdintaa tutkimustuloksista ja kehitysehdotuksia.....	24
4.4	Tutkimuksen luotettavuus ja jatkotutkimusehdotukset.....	25
5	YHTEENVETO .....	27
	LÄHTEET .....	28

### Liitteet

Liite 1. Kyselylomake

Liite 2. Saatekirje

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Taustaa aiheen valinnalle

Säästäminen ja sijoittaminen on viime vuosina kasvattanut voimakkaasti suosiotaan suomalaisten keskuudessa. Tämä selviää Finanssiala ry:n teettämästä tutkimuksesta, joka käsittelee säästämistä, luotonkäyttöä sekä maksutapoja. (Finanssiala ry 2021.)

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan Lammin Osuuspankin asiakkaiden sijoituskäyttäytymistä. Tutkimuksen kohteeksi valikoitui Lammin Osuuspankin asiakkaat, koska tutkija on suorittanut työharjoittelunsa kyseisessä pankissa, joten tätä kautta oli luontevaa suorittaa tutkimus yhteistyössä Lammin Osuuspankin kanssa. Pankin puolelta oltiin myös kiinnostuneita tutkimaan asiakkaiden tyytyväisyyttä sijoituspalveluihin sekä niiden erilaisia kehittämismahdollisuuksia, koska aihe on hyvin ajankohtainen.

Tutkimuksesta saatuja tietoja verrataan Juha Toivasen vuonna 2013 Tampereen ammattikorkeakoulussa tekemään opinnäytetyöhön, jossa hän on tutkinut yleisesti suomalaisten sijoittamista (Toivanen 2013).

## 1.2 Tutkimuskysymys

Miten Lammin Osuuspankki voisi kehittää sijoitustuotteitaan ja sijoituspalveluitaan? Tämä on perimmäinen kysymys, johon opinnäytetyössä pyritään saamaan vastaus.

## 1.3 Tavoite ja tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyön tavoitteena on tutkia Lammin Osuuspankin asiakkaiden sijoituskäyttäytymistä ja sitä kautta selvittää, kuinka pankin sijoituspalveluita voisi kehittää, jotta pankki pärjäisi paremmin kilpailussa muiden pankkien kanssa.

Pääasiallinen tutkimusmenetelmä opinnäytetyössä on määrällinen tutkimus eli kvantitatiivinen tutkimus. Tämä tarkoittaa kyselytutkimusta, jolloin Lammin Osuuspankin verkkopankissa teetetään asiakkaille heidän sijoituskäyttämistään kartoittava kysely, jonka tuloksia verrataan julkisesti saatavilla olevaan tilastotietoon suomalaisten säästämisestä ja sijoittamisesta sekä tutkimukseen, joka käsittelee yleisesti suomalaisten sijoittamista. Näin ollen saadaan tietoa siitä, poikkeako Lammin Osuuspankin asiakkaiden säästäminen ja sijoittaminen suomalaisten keskiarvoista jollain tavalla ja sitä kautta voidaan analysoida, olisiko pankin asiakkaiden keskuudessa kysyntää esimerkiksi jollekin sellaiselle sijoitustuotteelle, mitä pankin tarjonnasta ei tällä hetkellä löydy. Kyselyssä pyritään myös selvittämään asiakkaiden tyytyväisyyttä saamaansa sijoitusneuvontaan.

## 2 TOIMEKSIANTAJA

### 2.1 Lammin Osuuspankki sekä POP Pankki -ryhmä

Työn tilaajana toimii Lammin Osuuspankki, joka kuuluu POP Pankki -ryhmään. Lammin Osuuspankki on perustettu vuonna 1925 ja se kuuluu tätä nykyä POP Pankki -ryhmään (ent. Paikallisosuuspankki). Lammin Osuuspankki tarjoaa oman ilmoituksensa mukaan asiakaslähtöisesti kilpailukykyisiä rahoitus- ja säästämispalveluita asiakkailleen. Pankilta löytyy toimipisteet Lammilta, Hämeenlinnasta ja Lahdesta. (POP Pankki – Lammin Osuuspankki 2020.)

POP Pankkien suurin kilpailuvaltti pieninä pankkeina on asiakaspalvelu. Pieninä pankkeina niiden on vaikea kilpailla hinnoilla isompia vastaan, joten pankit ovat päättäneet panostaa asiakaspalvelun laatuun ja sitä kautta asiakastyytyväisyyteen. Tästä osoituksena on EPSI Rating, joka mittaa pankkien asiakastyytyväisyyttä. Yksityisasiakkaiden keskuudessa POP Pankilla oli vuonna 2020 tyytyväisimmät asiakkaat yhdeksättä kertaa viimeisen kymmenen vuoden aikana. (EPSI Rating 2020.)

### 2.2 POP Pankkien sijoituspalvelut

POP Pankkien tarjoamat sijoituspalvelut keskittyvät pääasiassa talletustileihin sekä erilaisiin rahastoihin. Tilisijoittamisen vaihtoehtoina on joko toistaiseksi voimassa oleva talletustili tai määräaikainen sijoitustili (Mannonen 2021.)

Rahastojen osalta POP Pankit tarjoavat pääasiassa Säästöpankin sekä United Bankersin rahastoja, joista suurin osa on nimetty POP rahastoiksi. POP Pankkien rahastovalikoimaan kuuluu seuraavat rahastot:

#### **Korkorahastot:**

POP High Yield, POP Kehittyvät Korkomarkkinat, POP Korkosalkku, POP Lyhytkorko, POP Pitkäkorko, ja POP Yrityslaina.

#### **Yhdistelmärahastot:**

POP Optimi, POP Vakaa ja UB Smart.

#### **Osakerahastot:**

POP Aasia, POP Amerikka, POP Eurooppa, POP Kehittyvät Markkinat, POP Kiinteistöosake Eurooppa, POP Maailma, POP Pienyhtiöt, POP Pohjoismaat, POP Suomi ja POP Venäjä.

**Ympäristörahasot:**

POP Ympäristö.

**Reaaliomaisuusrahasot:**

UB Metsä, UB Pohjoismaiset Liikekiinteistöt ja UB Suomi Kiinteistöt.

(POP Pankki – Lammin Osuuspankki 2020.)

Talletus- ja sijoitustilien sekä rahastojen lisäksi Lammin Osuuspankki tarjoaa ajoittain asiakkailleen myös POP Osuuksia, joka on pankin pääomaan tehtävä pitkäaikainen sijoitus ja sen tarkoituksena on tuottaa pankin jäsenasiakkaalle vuosittaista tuottoa. POP Osuuden korko ja sen tuotto riippuvat Lammin Osuuspankin toiminnan tuloksellisuudesta. (POP Pankki – Lammin Osuuspankki 2020.)

Ulkopuolisen palveluntarjoajan rahastojen tarjoamiseen liittyy sekä hyviä että huonoja puolia. Hyvänä puolena on, että se pankin asiakkaille voidaan tarjota melko monipuolinen rahastovalikoima ilman, että se vaatii pankilta kovin suuria resursseja. Rahastojen ja ylipäänsä sijoituspalveluiden tarjoamiseen liittyy myös todella suuri määrä jatkuvasti kehittyvää sääntelyä erityisesti Euroopan Unionin osalta, jolloin pankki voi ulkoistaa ainakin suurimman osan tästä vastuusta rahastoyhtiölle (Turtiainen 2018, 27-28).

Huonona puolena asiakkaan kannalta on usein korkeammat kulut, koska sekä pankki että rahastoyhtiö pyrkivät molemmat ottamaan oman katteensa, joka taas johtaa rahaston kokonaiskulujen nousuun. (Turtiainen 2018, 28).

### 3 SIJOITTAMINEN JA SIJOITUSPALVELUT YLEISESTI

#### 3.1 Sijoittaminen yleisesti

Sijoittamista on monenlaista ja moni ihminen sijoittaa jopa tietämättään. Erilaisia tapoja sijoittaa voivat olla mm. osakkeet ja rahastot sekä asunnot ja muut kiinteistöt. Moni suomalainen maksakin oman asuntonsa asuntolainaa kuukausittain ajattelematta sitä kuitenkaan sijoittamisena. (Sijoittaja.)

Sijoittamisessa pääperiaatteena on yleensä saada rahaa esimerkiksi ostamalla jotain sijoitustuotetta halvemmalla ja myydä se myöhemmin kalliimmalla, jolloin sijoittajalle syntyy voittoa. Tuottoa sijoittamiselle voidaan saada myös osakeyhtiöiden maksamista osingoista tai esimerkiksi kiinteistöjen vuokratuloista. (Säästöpankkiliitto 2022.)

Sijoitusten tuotto riippuu yleisesti ottaen mm. sijoitushorisontista eli ajasta, kuinka kauan sijoittaja on valmis pitämään rahojaan sijoituksissaan sekä sijoitustuotteen riskipitoisuudesta. Sijoitusten tuotto-odotus riippuu usein melko suoraan siihen liittyvästä riskistä niin, että mitä turvallisempi sijoituskohde, sitä pienempi tuotto ja vastaavasti taas korkean riskin sijoituksissa, kuten esimerkiksi suorissa osakesijoituksissa, tuotto on usein huomattavasti suurempi. (Sijoittaja.)

Alla oleva taulukko kuvaa hyvin sitä, kuinka tuotto-odotus ja riskit mahdollisista tappioista kasvavat siirryttäessä riskipitoisempiin sijoitustuotteisiin.

RISKI	Sijoituskohde	Odotettu tuotto	Mahdollinen tappio
Lähes riskitön	Talletustili	0-2%	nolla*
Matala	Korkorahasto	1-3%	5-10%
Keskimääräinen	Korkean riskin korkorahasto	3-5%	10-20%
Siedettävä	Hajautettu osakerahasto	5-10%	20-50%
Korkea	Yksittäinen osake	>10%	>50%

\*tappiota syntyy, mikäli pankki menee konkurssiin ja talletuksen määrä ylittää talletussuojan määrän

Kuvio 1. Riskitason vaikutus tuotto-odotukseen (Sijoittaja.)

Kuvion yksi taulukosta voidaan havaita, että rahojen pitäminen talletustilillä on käytännössä riskitön vaihtoehto, jos talletettu summa ei ylitä 100 000 € talletussuojan rajaa yhdessä talletuspankissa (Rahoitusvakuusvirasto). Korkein riski ja samalla korkein tuotto-odotus on yksittäisellä osakesijoituksella, kun taas osakesijoituksia hajauttamalla tuotto, mutta myös samalla riski, pienenee merkittävästi.



### 3.2 Yleisimmät sijoituskohteet

Talletukset pankkitilille on käytännössä riskittömin vaihtoehto säästämiseksi ja sijoittamiseksi. Korkojen ollessa jo pitkään nollassa ja jopa miinuksien puolella on talletuksille saatava tuottokin myös alhaista. Jotkut pankit ja rahoituslaitokset tarjoavat kuitenkin talletuksille noin 1 % korkoa, mutta tämä vaatii yleensä pääoman sitomista talletustilille melko pitkäksi aikaa, jolloin myös inflaatio syö pääoman tuottoa. (Sijoittaja.)

Talletukset on Suomessa suojattu talletussuojalla aina 100 000 € asti. Tämä tarkoittaa sitä, että jos talletuspankki asetetaan konkurssiin tai se joutuu pysyviin maksuvaikeuksiin, niin tällöin rahoitusvakuusvirasto korvaa tallettajien talletukset talletussuojarahaston varoista aina 100 000 € asti. Raja koskee aina yhdessä talletuspankissa olevia talletuksia. (Rahoitusvakuusvirasto.)

Osakesijoittaminen tarkoittaa käytännössä sitä, että ostetaan osuuksia eli osakkeita jostakin osakeyhtiöstä (Osakesijoittaja.fi). Osakesijoitusten tuotto koostuu pääosin osakkeiden arvonnoususta sekä osingoista, jotka muodostuvat yrityksen tuloksesta. Yrityksen tekemä voitollinen tulos voidaan jakaa osinkoina osakkeenomistajille sekä investoida yrityksen kasvuun. (Sijoittaja.)

Osakesijoittamisen aloittamiseksi tarvitaan joko arvo-osuustili tai osakesäästötili sekä tavallinen pankkitili, joka toimii vastatilinä, eli sieltä otetaan osakkeiden ostoa varten tarvittavat rahat ja sinne maksetaan myydyistä osakkeista saadut rahat sekä mahdolliset osingot. Osakkeita on tarjolla paljon sekä suomalaisia että ulkomaalaisia ja osakekaupankäyntipalvelua tarjoavat useat eri palveluntarjoajat. (Osakesijoittaja.) Osakemarkkinoiden keskimääräinen tuotto pitkällä aikavälillä on noin 5–9 % vuodessa (Taloustaito 2021).

Kiinteistösijoittamisessa taas pääomaa sidotaan joko suoraan tai välillisesti johonkin kiinteistöön. Kiinteistöä tai sen osia vuokrataan eteenpäin, jolloin tuotto koostuu näin ollen vuokratuloista sekä kiinteistön mahdollisesta arvonnoususta. Kiinteistösijoittamisen etuja ovat mm. sen matalampi riski verrattuna suoraan osakesijoittamiseen sekä sillä saatava hyvin hajautettu sijoitussalkku. (Sijoittaja 2020.)

Kiinteistöihin voidaan sijoittaa joko suoraan ostamalla kiinteistö tai osuus asunto-osakeyhtiöstä tai välillisesti esimerkiksi kiinteistörahastojen kautta. Jos kiinteistöihin sijoitetaan suoraan, tehdään se useimmiten asunto-osakeyhtiön tai keskinäisen kiinteistöosakeyhtiön kautta. Kolmas vaihtoehto on, että kiinteistön omistaa luonnollinen henkilö, jolloin vuokratulot ovat kiinteistön omistajan verotettavaa tuloa. (Sijoittaja 2020.)

Metsäsijoittaminen on myös hyvä tapa hajauttaa sijoitussalkkua. Metsään voidaan lähtökohtaisesti sijoittaa kolmella eri tavalla: Ostamalla metsää suoraan, sijoittamalla yhteismetsään tai ostamalla osuuksia metsään sijoittavasta rahastosta. Metsäsijoittamisessa keskimääräinen tuotto on noin neljän prosenttiyksikön luokkaa. Metsärahastoissa rahaston palkkiot syövät kuitenkin usein merkittävän osan tuotosta. Metsärahasto on toisaalta kuitenkin vaivattomin tapa sijoittaa metsään, kun taas suora metsän omistaminen vaatii sijoittajalta eniten aikaa ja vaivaa. (Salkunrakentaja 2021.)

Korkosijoittamisessa lainataan pääomaa jollekin taholle tiettyä korvausta vastaan. Korkosijoituksia pidetään pääsääntöisesti osakkeita turvallisempina sijoituskohteena ja siksi usein suositellaankin, että sijoitussalkussa pitäisi olla myös korkosijoituksia tasapainottamassa sijoituksen riskiä. (Rahavelho 2021.)

Valtionlainoja pidetään yleensä riskittömämpänä vaihtoehtona yrityslainoihin verrattuna. Korkosijoituksissa tuotto määräytyy kuitenkin pitkälti riskin mukaan, jolloin yrityslainoista saa yleensä valtionlainoja paremman koron vastineeksi riskille. Valtionlainojen korkotasoon puolestaan vaikuttaa velkakirjat liikkeelle laskeneen valtion vakaus ja luotettavuus. (Rahavelho 2021.) Lähtökohtaisesti esimerkiksi Afrikan maiden velkakirjoille saa eurooppalaisten maiden velkakirjoja paremman tuoton, koska myös riski on suurempi (Sijoittaja 2018).

Valuuttasijoittamisessa puolestaan myydään yhtä valuuttaa ja ostetaan tilalle toista. Valuuttasijoittamisessa hyödynnetään esimerkiksi kahden eri valuutan korkoeroja tuoton saamiseksi. (Evli Oyj 2018.)

Raaka-ainesijoittamisessa sijoitetaan nimensä mukaisesti raaka-aineisiin. Yleisimpiä raaka-aineita, joihin sijoitetaan, ovat mm. kulta ja hopea sekä öljy ja kupari. Lähtökohtaisesti kuitenkin melkein millä tahansa raaka-aineella on mahdollista käydä kauppaa ainakin jossain muodossa. (Sijoittaminen 2020.)

Suurimpia syitä sijoittaa raaka-aineisiin ovat mm. sijoitusten hajauttaminen sekä inflaatiolta suojautuminen. Erityisesti inflaatiolta suojautumisessa raaka-aineet ovat hyviä, koska inflaatio nostaa yleensä ensimmäisenä juuri raaka-aineiden hintoja, mikä aiheuttaa kuluttajahintojen nousun. Raaka-ainesijoittamisen huono puoli taas on mm se, etteivät ne itsessään tuota mitään, vaan hinta määräytyy kysynnän ja tarjonnan mukaan. (Sijoittaminen 2020.)

Johdannaisia puolestaan ovat optiot, termiinit, futuurit sekä swapit ja niiden arvo perustuu jonkin toisen arvopaperin arvoon. Johdannaisia voidaan käyttää esimerkiksi tuoton tavoitteluun ja riskienhallintaan. Tämän takia lähes kaikki suuremmat yritykset suojaavat

lainojensa korkoja sekä valuuttavirtojaan johdannaisia hyödyntäen. Johdannaisia ei suositella kokemattomille sijoittajille, koska kyseessä on todella monimutkainen sijoitusinstrumentti. (Sijoittaja.)

### 3.3 Kryptovaluutat

Kryptovaluutat eli virtuaalivaluutat ovat melko tuore sijoittamisen muoto. Kryptovaluutat pyrkivät olemaan digitaalisia vaihtoehtoja perinteiselle rahalle ja suurin osa niistä perustuu lohkoketjuteknologiaan. Lohkoketjut mahdollistavat mm. kryptovaluutoilla tehtyjen siirtojen eli transaktioiden todentamisen useammasta lähteestä, mikä lisää niiden luotettavuutta. (Kryptovaluutta 2022.)

Tunnetuin kryptovaluutta on ehdottomasti Bitcoin, mutta myös mm. Ethereumista puhutaan paljon. Erilaisia kryptovaluuttoja on kuitenkin tuhansia ja niillä voidaan käydä kauppaa usealla eri alustalla. (Kryptovaluutta 2022.)

Suomalaiset pankit suhtautuvat kryptovaluuttoihin melko nihkeästi, eivätkä ainakaan vielä näe, että perinteiset pankit alkaisivat tulevaisuudessa toimimaan välittäjinä tai ottaisivat niitä muutenkaan tuotevalikoimaansa. OP Ryhmän mukaan virtuaalivaluutat eivät ole oikeita valuuttoja ja niitä käytetään hyvin usein valuuttakaupankäyntiin liittyvän sääntelyn kiertämiseen. OP Ryhmän mukaan suurin ongelma on suojamekanismien ja sääntelyn puute verrattuna perinteisiin valuuttoihin ja säänneltyihin pörssiin sekä markkinapaikkoihin. (Yrittäjät 2018.)

### 3.4 Sijoitusten verotus Suomessa

Erilaisissa sijoitusvaihtoehtoissa täytyy myös huomioida aina kyseisen omaisuuslajin verotus, joka syö aina jonkin verran sijoituksen tuottoja. Verotus saattaa vaihdella eri omaisuuslajien mukaan, mutta pääasiassa luonnollisen henkilön verotus on yleensä pääomatulon verotusta, joka on Suomessa lievästi progressiivista. Tämä tarkoittaa sitä, että 30 000 € asti pääomatuloista peritään veroa 30 % ja tämän summan ylittävältä osalta korotettua pääomatulon veroa, joka on 34 %. (Korpela 2020, 11–12.)

## 4 TUTKIMUS

### 4.1 Tutkimuksen toteutus

Tutkimuksen pääasialliseksi tutkimusmenetelmäksi valittiin verkkopankkikyselyllä toteutettava kvantitatiivinen tutkimus, koska tällä saatiin selvitettyä mahdollisimman monen asiakkaan mielipide Lammin Osuuspankin sijoituspalveluiden ja tuotteiden tarjonnasta. Kysely oli avoinna Lammin Osuuspankin asiakkaille 16.09.2021 – 03.10.2021 ja kyselyyn pystyi vastaamaan kaikki ne Lammin Osuuspankin täysi-ikäiset asiakkaat, joilla oli Lammin Osuuspankin verkkopankkitunnukset käytössään.

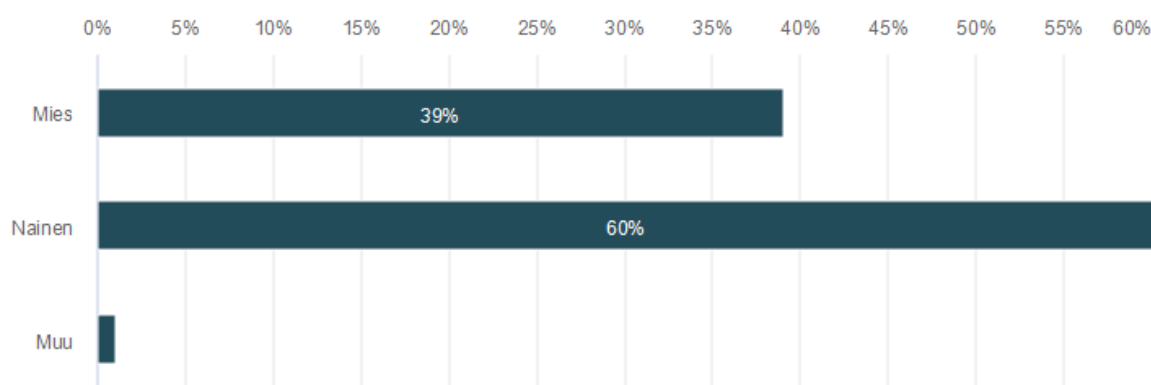
Kyselyn lopussa vastaaja sai myös halutessaan täyttää yhteystietonsa, jolloin hän osallistui pankin kustantamaan kahden 50 euron arvoisen S-ryhmän lahjakortin arvontaan. Yhteystietojen jättäminen oli vapaaehtoista ja kyselyn saatetekstissä painotettiin, että vastaajan jättämiä yhteystietoja ei yhdistetä hänen vastauksiinsa. Mahdollisuudella voittaa lahjakortti pyrittiin saamaan kyselyn vastaajamäärä mahdollisimman suureksi, koska mahdollisimman suuri otanta on tärkeä kvantitatiivista tutkimusta tehtäessä. Vastauksia kyselyyn kertyi yhteensä 512 kappaletta. Kyselyn saatekirje löytyy kokonaisuudessaan liitteestä 2.

Kyselylomakkeen lisäksi tutkimusta varten on haastateltu Lammin Osuuspankin myyntipäällikköä Anja Mannosta. Hänellä on yli kymmenen vuoden työkokemus Lammin Osuuspankista ja hänen vastualueenansa on pankin säästämis- ja sijoittamispalvelut (Mannonen 2021).

### 4.2 Tutkimustulokset

Kyselyn alkuosassa kysyttiin muun muassa vastaajien sukupuolta, ikää, vuosituloja yms. asioita, joilla todennäköisesti on vaikutusta vastaajan sijoituskäyttäytymiseen. Kyselylomake on kokonaisuudessaan nähtävissä liitteessä 1.

#### 1. Sukupuoli



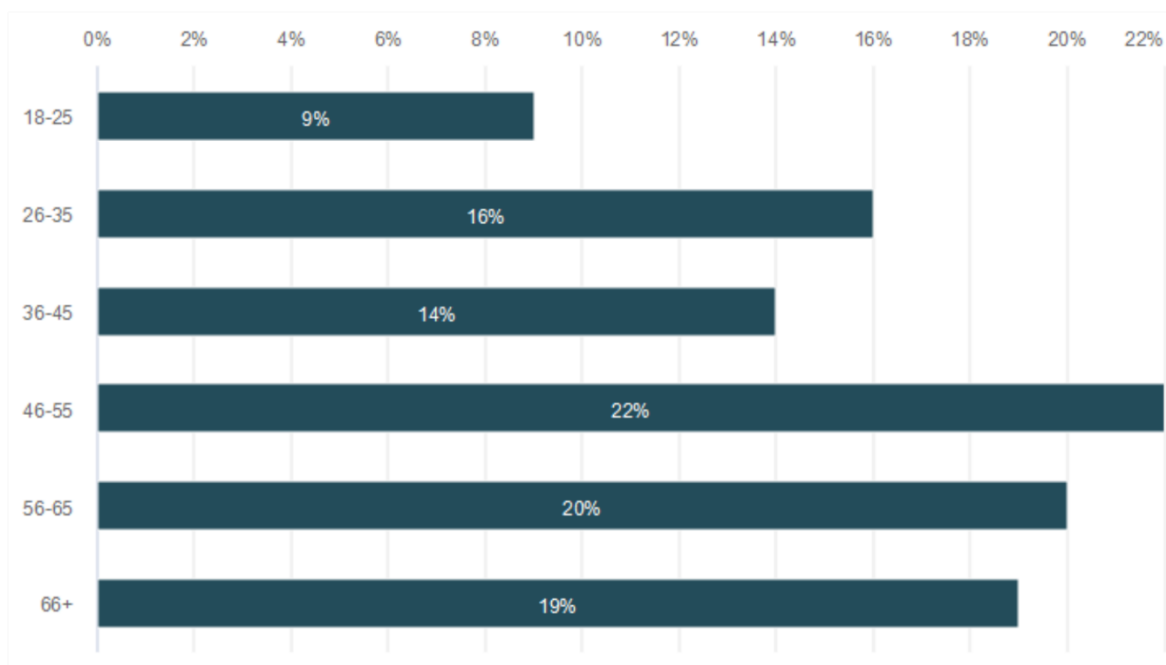
	n	Prosentti
Mies	197	38,5%
Nainen	309	60,3%
Muu	6	1,2%

Kuvio 2. Kyselyyn vastanneiden sukupuolijakauma (n=512)

Kuviosta kaksi nähdään, että vastaajista enemmistö eli 60,3 % on naisia. Miehiä vastanneista on 38,5 %. Kuusi henkilöä ilmoitti sukupuolekseen ”Muu”, mikä edustaa 1,2 % vastaajista.

Naisten voidaan olettaa usein olevan innokkaampia vastaamaan erilaisiin kyselyihin, mikä todennäköisesti selittää naisten suurempaa osuutta vastaajissa.

## 2. Ikä



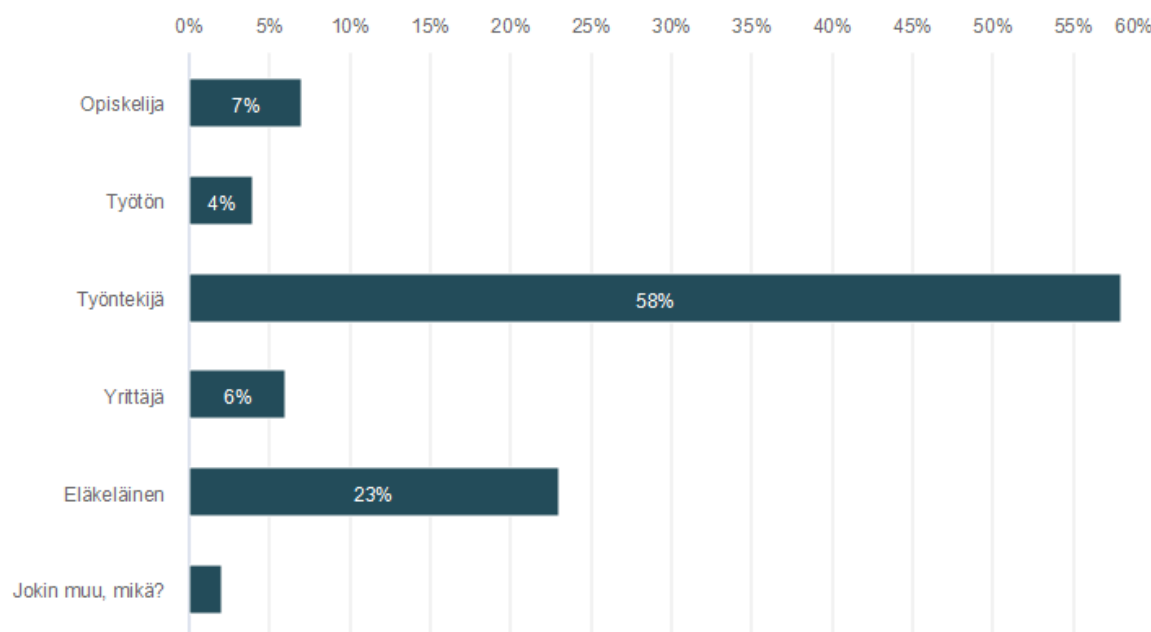
	n	Prosentti
18-25	46	9,0%
26-35	84	16,4%
36-45	72	14,1%
46-55	111	21,7%
56-65	104	20,3%
66+	95	18,5%

Kuvio 3. Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma (n=512)

Kuviosta kolme nähdään, että kyselyyn tuli vastauksia melko hyvin kaiken ikäisiltä, painotuen kuitenkin vanhempaan ikäluokkaan. Yhteensä 46-vuotiaat ja sitä vanhemmat vastaajat edustivat 61 % vastaajista, kun taas 18–25-vuotiaita oli vastaajista 9 %. Tutkimuksen luotettavuuden kannalta on kuitenkin hyvä, että myös pienimmästä ryhmästä vastauksia on tullut lähes 50 kappaletta.

Vanhempi ikäluokka vastasi kyselyyn yllättävän hyvin ottaen huomioon, että osa heistä ei saanut kyselyä ollenkaan, koska heiltä puuttuu verkkopankkitunnukset. Toisaalta vanhemmat ihmiset ovat usein nuoria innokkaampia vastaamaan erilaisiin kyselyihin.

### 3. Olen...



	n	Prosentti
Opiskelija	34	6,6%
Työtön	19	3,7%
Työntekijä	299	58,4%
Yrittäjä	32	6,3%
Eläkeläinen	116	22,7%
Jokin muu, mikä?	12	2,3%

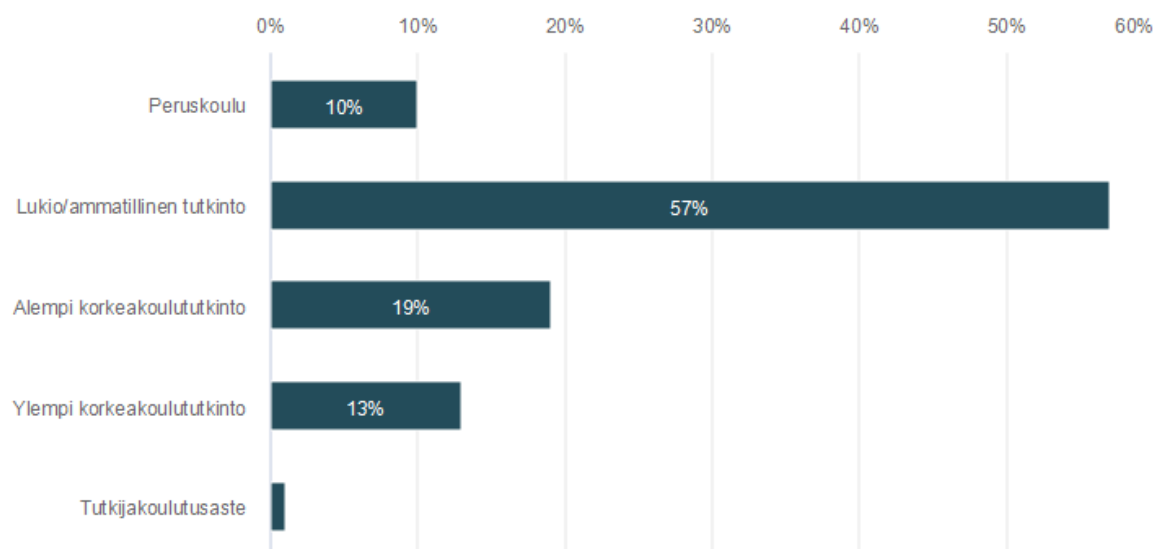
Kuvio 4. Kyselyyn vastanneiden sosioekonominen asema (n=512)

Neljännestä kuviosta nähdään, että yli puolet vastaajista on työssäkäyviä ihmisiä. Lähes yksi neljäsosa vastaajista on eläkeläisiä. Hiukan yli 15 % vastaajista ilmoitti olevansa opiskelijoita, työttömiä tai yrittäjiä.

2,3 % eli 12 vastaajaa ilmoitti kuuluvansa johonkin muuhun ryhmään. Avoimeen vastauskenttään he olivat kertoneet olevansa mm. omaishoitajia, äitiyslomalla olevia työntekijöitä, maanviljelijöitä, osatyökykyisiä sekä freelancereita.

Työntekijät ja eläkeläiset erottuvat vastauksista selkeästi omina suurimpina ryhminään, mikä todennäköisesti selittyy yksinkertaisesti sillä, että nämä kaksi ryhmää muodostavat suurimman osan koko Lammin Osuuspankin asiakaskunnasta. Suurin osa suomalaisista on työelämässä, mutta Lammin Osuuspankin asiakaskunnasta löytynee myös keskivertoa enemmän vanhempia ihmisiä.

#### 4. Koulutustausta



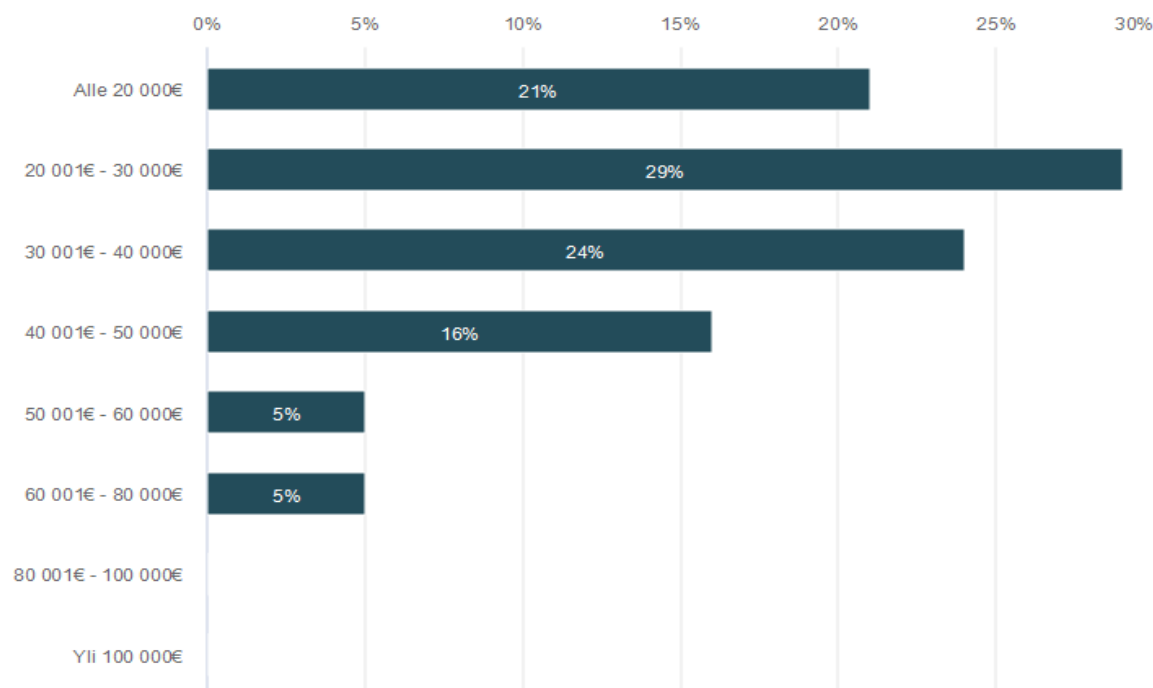
	n	Prosentti
Peruskoulu	51	10,0%
Lukio/ammattillinen tutkinto	291	56,8%
Alempi korkeakoulututkinto	100	19,5%
Ylempi korkeakoulututkinto	66	12,9%
Tutkijakoulutusaste	4	0,8%

Kuvio 5. Kyselyyn vastanneiden koulutustausta (n=512)

Kuviosta viisi ilmenee, että yli puolet vastaajista eli 56,8 % ilmoittivat koulutustaustakseen toisen asteen koulutuksen eli lukion tai ammatillisen tutkinnon. Alemman korkeakoulututkinnon oli suorittanut 19,5 % vastaajista ja ylempään korkeakoulututkintoon 12,9 %. Tutkijakoulutusasteen oli suorittanut alle prosentti vastaajista, kun taas joka kymmenennellä vastaajalla oli pohjalla ainoastaan peruskoulu.

Lukio/ammattillinen tutkinto korostuu vastauksissa siitä syystä, että toisen asteen tutkinto lienee suomalaisten yleisin koulutusaste.

#### 5. Vuositulot



	n	Prosentti
Alle 20 000€	105	20,5%
20 001€ - 30 000€	150	29,3%
30 001€ - 40 000€	123	24,0%
40 001€ - 50 000€	82	16,0%
50 001€ - 60 000€	25	4,9%
60 001€ - 80 000€	24	4,7%
80 001€ - 100 000€	2	0,4%
Yli 100 000€	1	0,2%

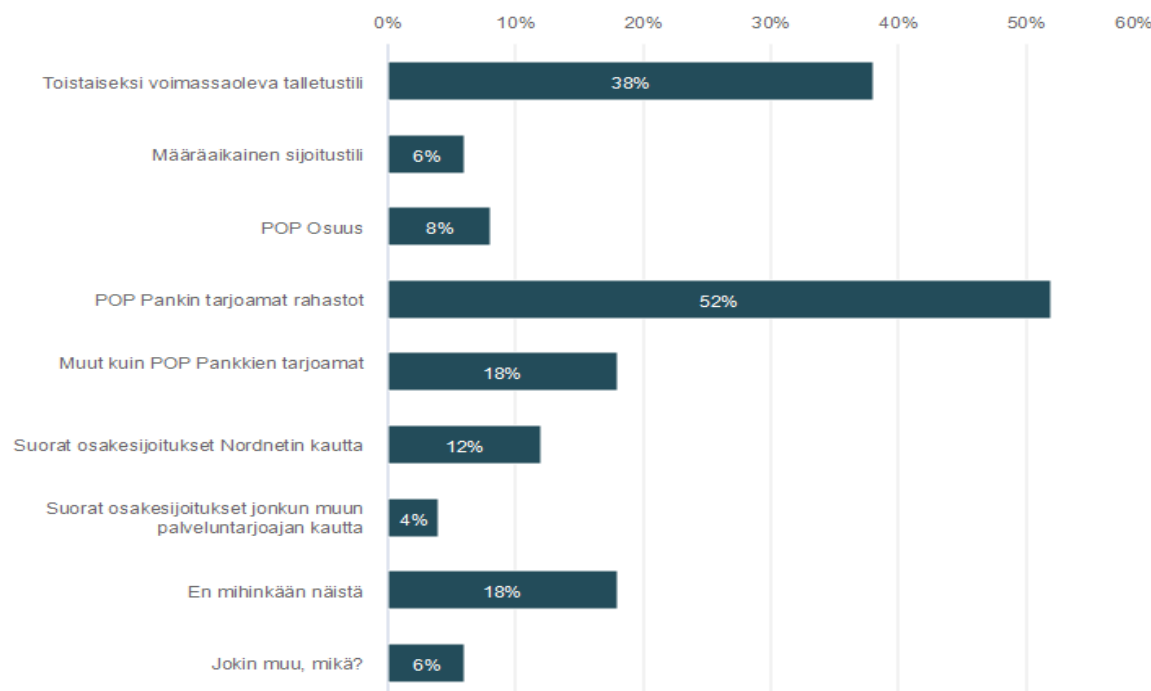
Kuvio 6. Kyselyyn vastanneiden vuositulot (n=512)

Kuviossa kuusi vuosituloja kysyttäessä vastausten jakauma oli melko tasaista 50 000 € asti. Suurin osa vastaajista eli 29,3 % kertoi vuosituloikseen 20 001 € - 30 000 € ja toisena olivat 30 001–40 000 € ansaitsevat 24 % osuudella. 20,5 % vastaajista kertoi ansaitsevansa alle 20 000 € vuodessa. 40 001 € - 50 000 € vuodessa ansaitsevia oli 16 % vastaajista, mutta tätä suurempiin lukuihin mentäessä tapahtuu suuri pudotus. 50 001 € - 80 000 € väliin sijoittuu vielä noin 10 % vastaajista, mutta vain kolme vastaajaa ilmoitti ansaitsevansa yli 80 000 € vuodessa.

Suomalaisista noin kolmella viidestä vuositulot ovat alle 30 000 €, johon myös suurin osa kyselyyn vastaajista ilmoittaa sijoittuvansa. Suomalaisten keskimääräinen tulo on 29 500 € vuodessa. Yhdeksällä kymmenestä vuositulot ovat alle 60 000 €, mikä on myös melko yhteneväinen kyselyn vastauksien kanssa. Kyselyyn vastanneet edustavat tulojakaumaltaan muutenkin melko hyvin suomalaisten keskiarvoja, mikä tekee tuloksista vertailukelpoisia. (Kainuun Sanomat 2019.)



## 6. Mihin seuraavista tuotteista olet säästänyt/sijoittanut? (Voit valita useita eri vaihtoehtoja)



	n	Prosentti
Toistaiseksi voimassaoleva talletustili	192	37,5%
Määräaikainen sijoitustili	30	5,9%
POP Osuus	40	7,8%
POP Pankin tarjoamat rahastot	266	52,0%
Muut kuin POP Pankkien tarjoamat rahastot	90	17,6%
Suorat osakesijoitukset Nordnetin kautta	62	12,1%
Suorat osakesijoitukset jonkun muun palveluntarjoajan kautta	22	4,3%
En mihinkään näistä	93	18,2%
Jokin muu, mikä?	30	5,9%

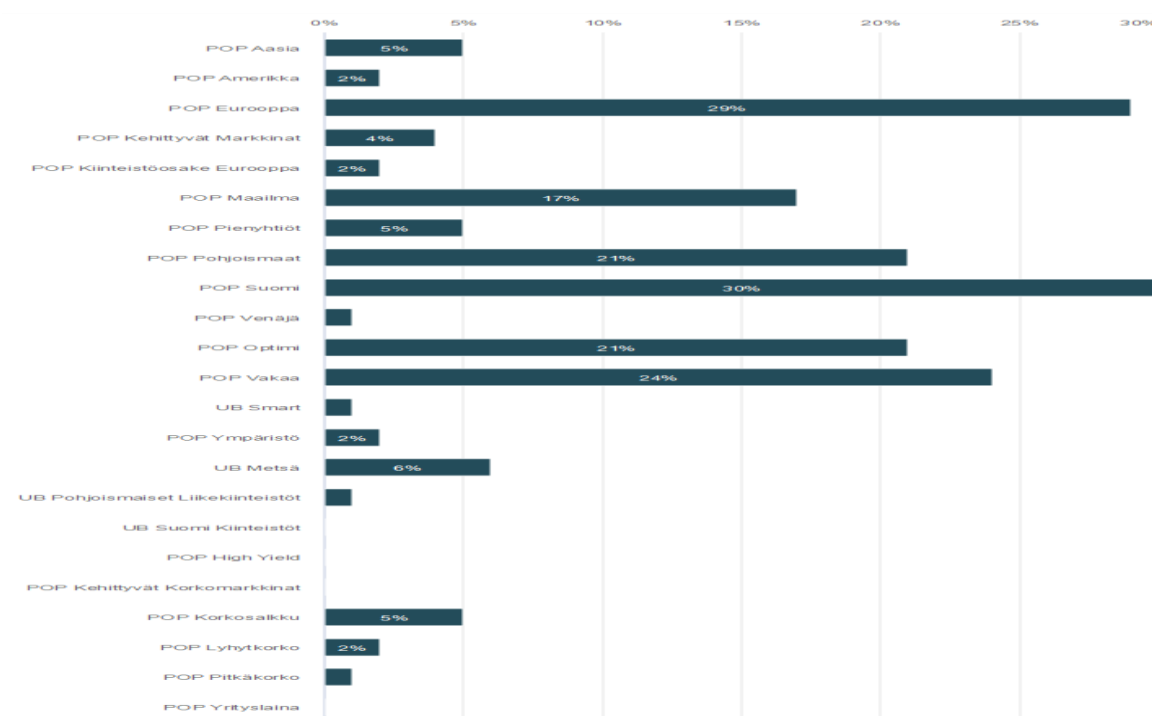
Kuvio 7. Kyselyyn vastanneiden sijoitukset (n=512)

Kuviossa seitsemän asiakkaiden sijoituksista kysyttäessä paljastui, että yli puolet eli 52 % asiakkaista sijoittaa POP Pankkien tarjoamiin rahastoihin. Muiden palveluntarjoajien rahastoihin sijoittaa 17,6 % vastaajista. Toistaiseksi voimassa olevalle talletustilille säästi yli kolmasosa vastaajista. Nordnetin kautta suoria osakesijoituksia tekee 12,1 % vastaajista ja 18,2 % ilmoitti, ettei säästä/sijoita mihinkään kyselyssä mainituista vaihtoehdoista. Avoimessa ”Jokin muu, mikä?” -vaihtoehdossa korostui erityisesti ASP-tili sekä kryptovaluutat. Myös sijoitusasunto sekä eläkevakuutus toistuivat useammassa vastauksessa.

Suurin osa suomalaisten varallisuudesta on pankkitileillä, mikä näkyy myös kyselyn vastauksissa. Yli 40 % ilmoittaa pitävänsä rahojaan pankkitilillä. Asuntoon sijoittaminen on myös suosittua suomalaisten keskuudessa, mikä voidaan havaita myös avoimesta vastausvaihtoehdosta, jossa iso osa vastaajista ilmoitti säästävänsä ASP-tilille. Erityisen

huomionarvoista kuitenkin on, että kun suomalaiset perinteisesti pitävät rahojaan turvaliseksi koetulla pankkitilillä tai säästävät omaan asuntoon, niin jopa reilusti yli puolet kyse- lyn vastaajista ilmoitti sijoittavansa johonkin rahastoon. Tämä lukema on selkeästi yli suomalaisten keskiarvon, joten Lammin Osuuspankin asiakkaiden voidaan todeta olevan selkeästi keskimääräistä aktiivisempia rahastosijoittajia. (Toivanen 2013.) Keskimäärin vain 30 %:lla suomalaisista on sijoituksia rahastoissa (Finanssiala ry 2021).

## 7. Mihin POP Pankin tarjoamiin rahastoihin olet sijoittanut? (Voit valita useita eri vaihtoehtoja)



	n	Prosentti
POP Aasia	14	5,3%
POP Amerikka	6	2,3%
POP Eurooppa	78	29,3%
POP Kehittyvät Markkinat	10	3,8%
POP Kiinteistöosake Eurooppa	5	1,9%
POP Maailma	45	16,9%
POP Pienyhtiöt	14	5,3%
POP Pohjoismaat	56	21,1%
POP Suomi	80	30,1%
POP Venäjä	2	0,8%
POP Optimi	56	21,1%
POP Vakaa	65	24,4%
UB Smart	2	0,8%
POP Ympäristö	4	1,5%
UB Metsä	16	6,0%
UB Pohjoismaiset Liikekiinteistöt	2	0,8%
UB Suomi Kiinteistöt	1	0,4%
POP High Yield	1	0,4%
POP Kehittyvät Korkomarkkinat	0	0,0%

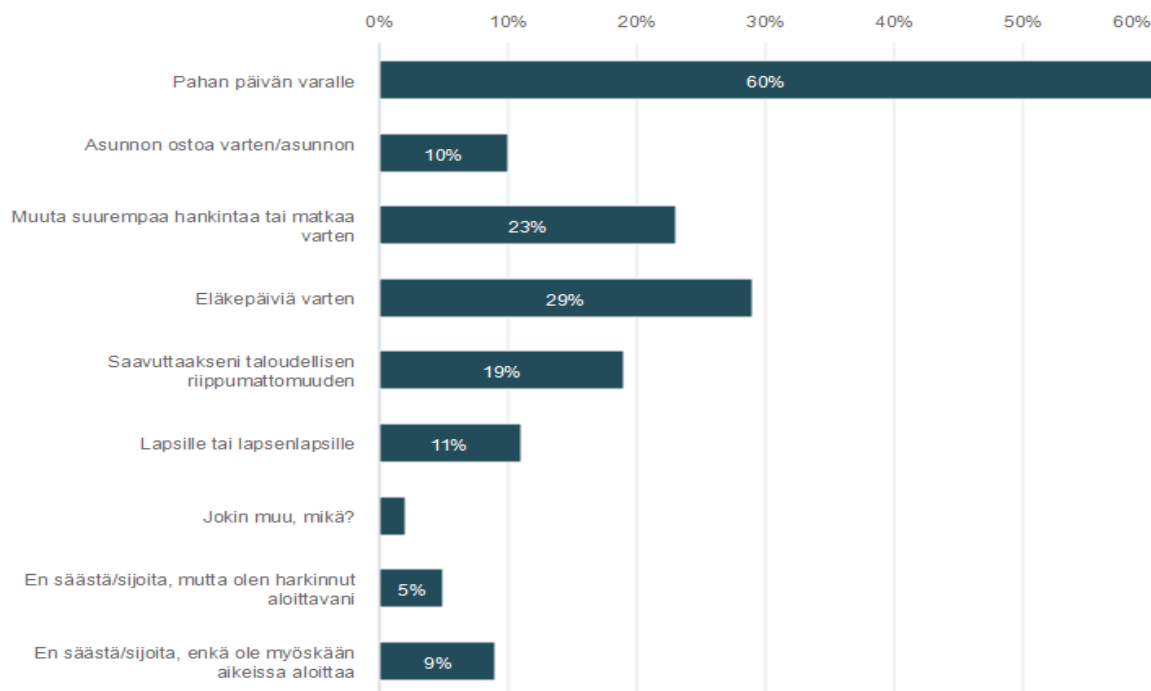
	n	Prosentti
POP Korkosalkku	14	5,3%
POP Lyhytkorko	4	1,5%
POP Pitkäkorko	2	0,8%
POP Yrityslaina	0	0,0%

Kuvio 8. Kyselyyn vastanneiden sijoitukset POP Pankissa (n=266)

Kuviossa kahdeksan POP Rahastojen sijoituksista kysyttäessä voidaan huomata, että asiakkaat luottavat pääasiassa ns. tuttuihin ja turvallisiin rahastoihin ja POP Suomea onkin selkeästi eniten asiakkailta, jopa 30,1 %:lla POP Pankin rahastoihin sijoittaneista. POP Euroopan osuus on lähes yhtä suuri, 29,3 %. POP Pohjoismaat, POP Optimi sekä POP Vakaa yltyvät myös kaikki yli 20 %:n osuuksiin. POP Maailmaa on 16,9 %:lla asiakkaista ja loput rahastot jäävätkin selkeästi alle 10 %:n osuuksiin. 0,0 %:n osuuteen jäävät POP Kehittyvät korkomarkkinat sekä POP Yrityslaina, joihin ei ole sijoittanut kukaan kyselyyn vastanneista.

Rahastosijoitusten kohdentumisen osalta Lammin Osuuspankin asiakkaat edustavat melko hyvin keskiarvoa suomalaista rahastosijoittajaa rahojen ollessa sijoitettuna pääosin matalariskisiin rahastoihin eli POP Vakaaseen sekä POP Optimiin. Tämän lisäksi asiakkaat sijoittavat tutuilta tuntuville markkinoille eli POP Suomeen sekä POP Eurooppaan ja POP Pohjoismaihin, mikä on myös yleistä suomalaisten keskuudessa. (Toivanen 2013.)

## 8. Mitä varten säästät/sijoitat? (Voit valita useita eri vaihtoehtoja)



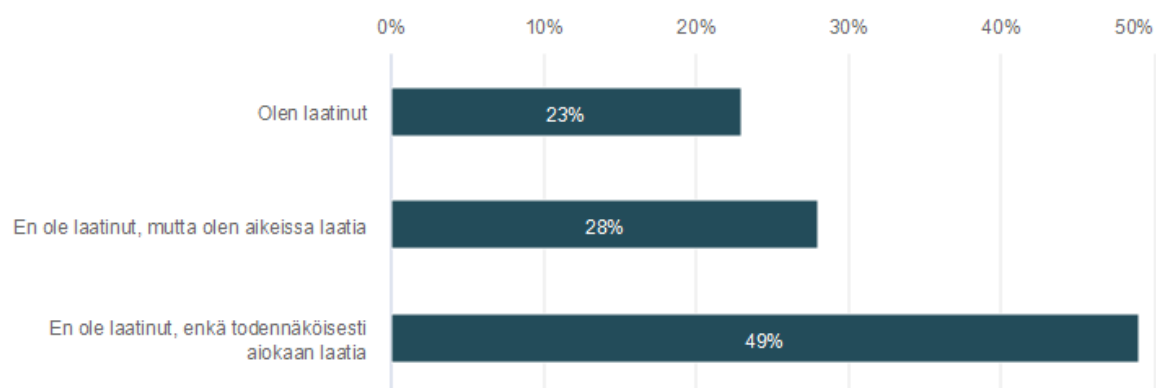
	n	Prosentti
Pahan päivän varalle	308	60,2%
Asunnon ostoa varten/asunnon käsirahaksi	53	10,4%
Muuta suurempaa hankintaa tai matkaa varten	119	23,2%
Eläkepäiviä varten	151	29,5%
Saavuttaakseni taloudellisen riippumattomuuden	95	18,6%
Lapsille tai lapsenlapsille	57	11,1%
Jokin muu, mikä?	12	2,3%
En säästä/sijoita, mutta olen harkinnut aloittavani	28	5,5%
En säästä/sijoita, enkä ole myöskään aikeissa aloittaa	47	9,2%

Kuvio 9. Kyselyyn vastanneiden syyt sijoittamiselle (n=512)

Kuviossa yhdeksän säästämisen/sijoittamisen syitä kysyttäessä nousi esille, että ylivoi-  
maisesti suurin osa asiakkaista, 60,2 %, säästää tai sijoittaa pahan päivän varalle. Eläke-  
päiviä varten rahaa kerää 29,5 % ja jotain suurempaa hankintaa varten 23,2 % vastaa-  
jista. Taloudelliseen riippumattomuuteen pyrkii 18,6 % vastaajista. Asunnon ostoa varten  
ja lapsille tai lapsenlapsille säästää kumpaankin reilu 10 % vastaajista. Vajaa 15 % ei  
säästä eikä sijoita ollenkaan, mutta heistä 5,5 % ilmoittaa olevansa aikeissa aloittaa tule-  
vaisuudessa. ”Jokin muu, mikä?” -kohtaan tuli vastauksena mm. matkailu, remontti sekä  
auto, jotka sisältyvät pääasiassa kohtaan ”muuta suurempaa hankintaa tai matkaa var-  
ten”.

Lammin Osuuspankin asiakkaiden sijoittamisen syyt vastaavat todella hyvin sitä, miksi  
myös suurin osa suomalaisista kertoo säästävänsä tai sijoittavansa. Yleisimmät syyt suo-  
malalaisten säästämislle ovat juuri säästäminen pahan päivän varalle sekä eläkepäiviä  
varten. (Finanssiala ry 2021.)

### 9. Oletko laatinut/aiotko laatia itsellesi säästämis-/sijoitussuunnitelman päästäksesi tavoitteeseesi?



	n	Prosentti
Olen laatinut	107	23,0%
En ole laatinut, mutta olen aikeissa laatia	130	28,0%
En ole laatinut, enkä todennäköisesti aiokaan laatia	228	49,0%

Kuvio 10. Kyselyyn vastanneiden sijoitusten suunnitelmallisuus (n=465)

Kuviosta kymmenen ilmenee, että kyselyyn vastanneista 23 % on laatinut itselleen sijoitussuunnitelman ja 28 % on aikeissa laatia sellaisen tulevaisuudessa. Kuitenkin jopa 49 % eli lähes puolet ei ole laatinut sijoitussuunnitelmaa eikä ole myöskään aikeissa laatia sellaista.

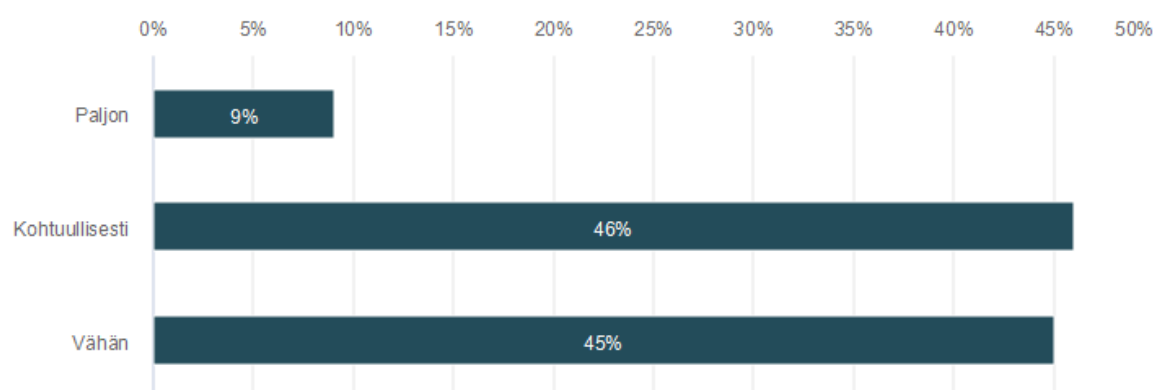
Sijoitussuunnitelman laatimista suositellaan lähtökohtaisesti aina, joten on erikoista, että se puuttuu suurimmalta osalta vastaajista. Moni saattaa toki laskea myös sen varaan, että he saavat pankkineuvojaltaan apua ja neuvoja tarvittaessa. Moni on saattanut myös tehdä pankissa sijoitussuunnitelman keskustelemalla pankkineuvojan kanssa ennen rahastosi-  
joituksen tekoa, mutta ei vain tiedosta sitä, koska he mieltävät suunnitelman niin, että se pitäisi tehdä kirjallisena.

### 10. Halutessasi voit kertoa tarkemmin sijoitussuunnitelmastasi tai siitä, miksi et ole laatinut sijoitussuunnitelmaa

Suurin osa sijoitussuunnitelman tehneistä kertoi tehneensä sen yhdessä oman pankkineuvojansa kanssa. Ne, joilla sijoitussuunnitelmaa ei ollut eivätkä aikoneet sitä myöskään tehdä, niin yleisin syy tälle vastauksissa oli se, että sijoitettavat summat ovat niin pieniä, etteivät he kokeneet sijoitussuunnitelman laatimista tarpeelliseksi.

Moni vastaaja oli myös käsittänyt kysymyksen väärin, koska todella paljon vastauksissa toistui syitä sille, miksi vastaajat sijoittavat tai eivät sijoita, vaikka sitä kysyttiin jo aiemmin ja tässä kysymyksessä keskityttiin ainoastaan sijoitussuunnitelmaan.

### 11. Kuinka paljon olet valmis ottamaan riskiä sijoituksissasi päästäksesi tavoitteeseesi?



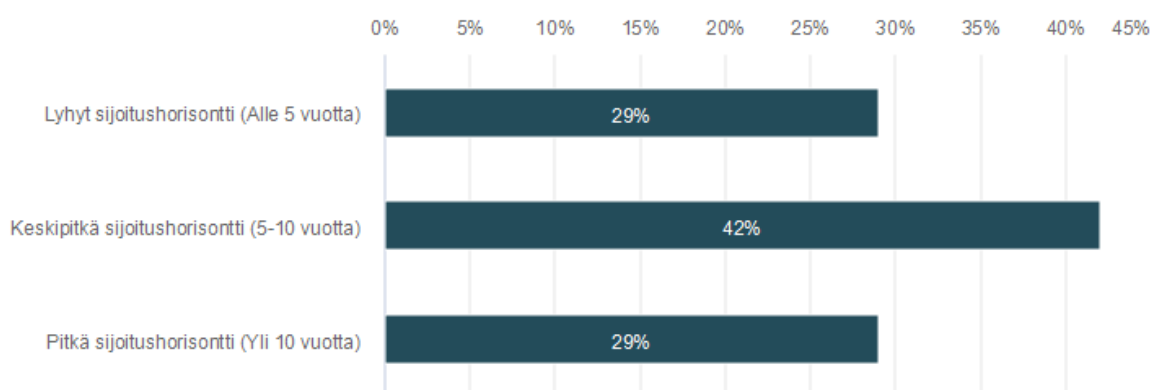
	n	Prosentti
Paljon	40	8,6%
Kohtuullisesti	213	45,8%
Vähän	212	45,6%

Kuvio 11. Kyselyyn vastanneiden riskinsietokyky (n=465)

Kuviossa 11 riskinsietokykyä kysyttäessä voidaan huomata, että suurin osa vastaajista on melko varovaisia sijoittajia eivätkä he ole valmiita ottamaan suurta riskiä sijoituksissaan. Ainoastaan 8,6 % vastaajista on valmiita sietämään paljon riskiä sijoituksissaan. Vähärisiksi sijoittajia on 45,6 % vastaajista ja kohtuullisesti riskiä ottaa 45,8 % vastaajista.

Suomalaiset ovat yleisestikin riskiä karttavia sijoittajia, joten Lammin Osuuspankin asiakkaat eivät tee tässä suhteessa poikkeusta. Kyselyyn vastanneet asiakkaat painottuivat myös jonkin verran vanhempaan ikäpolveen, joka saattaa osaltaan myös selittää tulosta, koska perinteisesti nuoret ovat valmiimpia ottamaan suurempaa riskiä sijoituksissaan heidän sijoitushorisonttinsa ollessa yleensä myös pidempi. (Toivanen 2013.)

## 12. Kuinka pitkä on sijoitushorisonttisi (Kuinka kauan olet valmis pitämään rahoja sijoituksissasi saavuttaaksesi tavoitteesi)



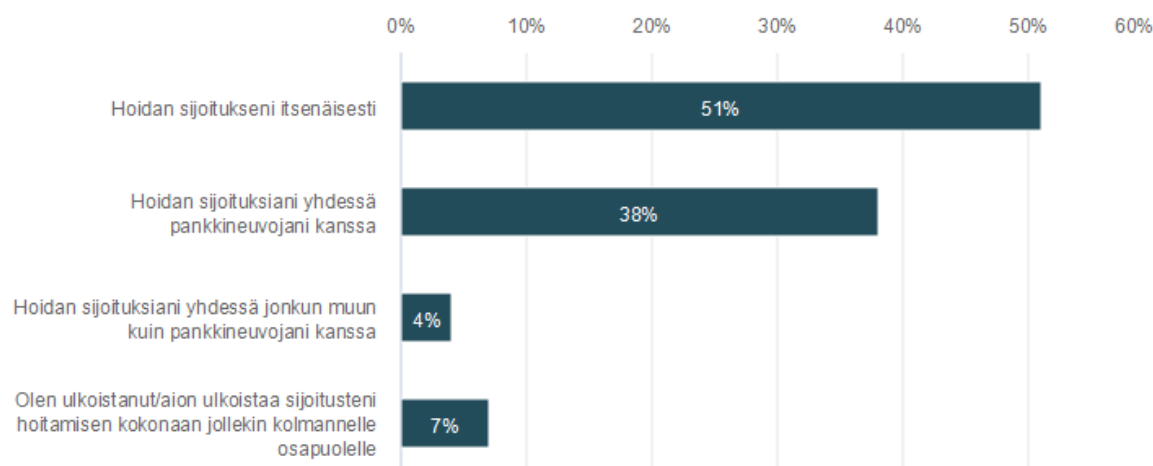
	n	Prosentti
Lyhyt sijoitushorisontti (Alle 5 vuotta)	134	28,8%
Keskipitkä sijoitushorisontti (5-10 vuotta)	197	42,4%
Pitkä sijoitushorisontti (Yli 10 vuotta)	134	28,8%

Kuvio 12. Kyselyyn vastanneiden sijoitushorisontti (n=465)

Kuviossa 12 sijoitusaikaa eli sijoitushorisonttia kysyttäessä suurin osa vastaajista eli 42,4 % vastaajista sijoittuu keskipitkään sijoitushorisonttiin, jolloin he ovat valmiita pitämään rahojaan kiinni sijoituksissaan 5–10 vuotta. Lyhyeen sijoitushorisonttiin (alle 5 vuotta) ja pitkään sijoitushorisonttiin (yli 10 vuotta) sijoittui molempiin 134 vastaajaa eli 28,8 % vastaajista.

Sijoitushorisontin pituus jakautuu pankin asiakkailla melko hyvin, koska suurimmalla osalla se on vähintään viisi vuotta. Moni myös sijoitti korkopainotteisiin rahastoihin, mikä selittänee sen, että noin kolmasosalla sijoitushorisontti on lyhyt eli alle viisi vuotta. Kaiken kaikkiaan asiakkaat ovat pääasiassa valmiita pitämään varojansa sijoituksissaan riittävän pitkään tuoton kerryttämiseksi.

### 13. Miten hoidat/aiot hoitaa sijoituksiasi?



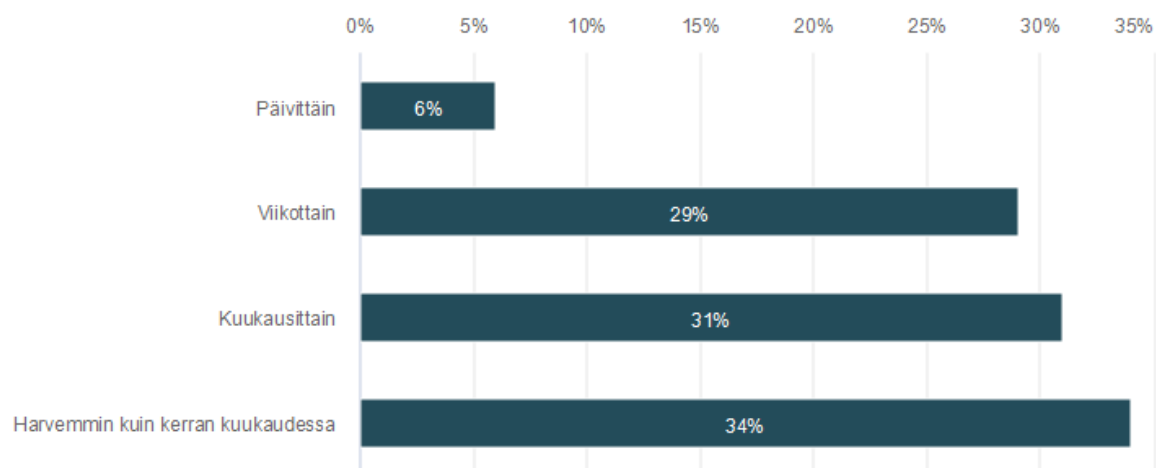
	n	Prosentti
Hoidan sijoitukseni itsenäisesti	240	51,6%
Hoidan sijoituksiani yhdessä pankkineuvojani kanssa	176	37,8%
Hoidan sijoituksiani yhdessä jonkun muun kuin pankkineuvojani kanssa	18	3,9%
Olen ulkoistanut/aion ulkoistaa sijoitusteni hoitamisen kokonaan jollekin kolmannelle osapuolelle	31	6,7%

Kuvio 13. Kuinka kyselyyn vastanneet hoitavat sijoituksiaan (n=465)

Kuviosta 13 voidaan huomata, että yli puolet eli 51,6 % vastaajista ilmoittaa hoitavansa sijoituksensa itsenäisesti. 37,8 % vastaajista eli reilu yksi kolmasosa vastaajista sanoo hoitavansa sijoituksia yhdessä oman pankkineuvojansa kanssa. 3,9 % hoitaa sijoituksia yhdessä jonkun muun kuin pankkineuvojansa kanssa ja 6,7 % vastaajista ilmoittaa ulkoistaneensa tai aikovansa tulevaisuudessa ulkoistaa sijoitustensa hoitamisen kokonaan jollekin kolmannelle osapuolelle.

Lähes kaikki vastanneet hoitavat sijoituksiaan joko itsenäisesti tai yhdessä pankin henkilökunnan kanssa. Tämä lienee melko odotettu tulos, kun kyse on pääasiassa rahastoista, eikä kyselyyn vastannut juurikaan todella suurituloisia asiakkaita, joilla olisi mahdollisuus käyttää esimerkiksi ulkopuolista varainhoitajaa tai muuta vastaavaa palvelua.

### 14. Kuinka usein seuraat/aiot seurata sijoitustesi kehittymistä?



	n	Prosentti
Päivittäin	27	5,8%
Viikottain	136	29,2%
Kuukausittain	146	31,4%
Harvemmin kuin kerran kuukaudessa	156	33,6%

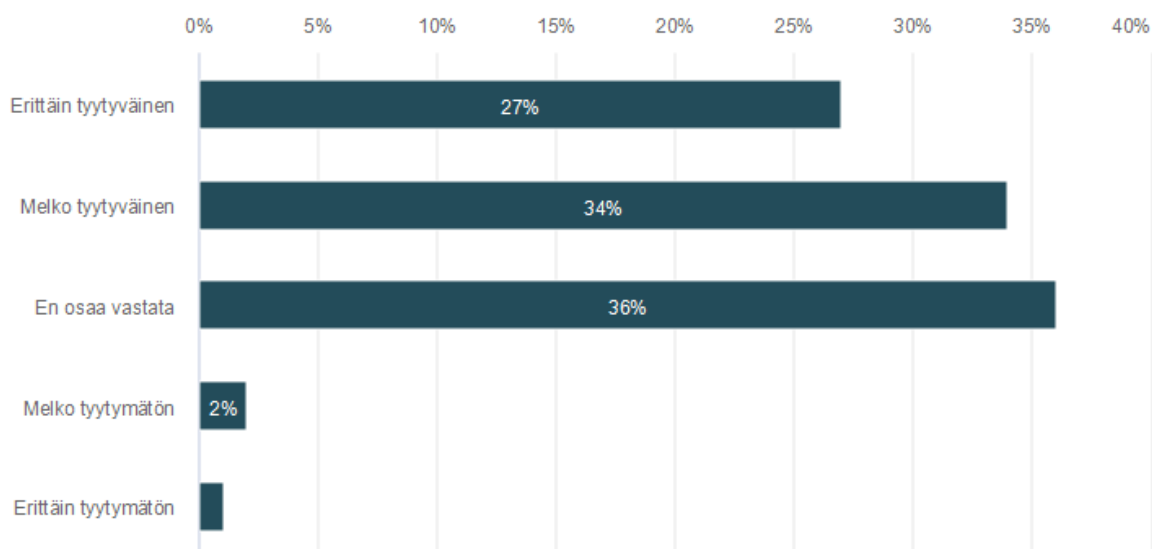
Kuvio 14. Kuinka aktiivisesti kyselyyn vastanneet seuraavat/aikovat seurata sijoituksiaan (n=465)

Kuviosta 14 voidaan todeta, että kyselyyn vastanneet eivät seuraa sijoituksiaan kovinkaan aktiivisesti. Ainoastaan 5,8 % vastaajista tarkistaa sijoitustensa tilanteen päivittäin ja 29,2 % viikoittain. Kuukausittain sijoituksiansa sanoo katsovansa 31,4 % ja harvemmin kuin kerran kuukaudessa 33,6 % vastaajista. Yhteensä siis 65 % kyselyyn vastanneista eli reilusti yli puolet katsoo sijoitustensa tilannetta ainoastaan kerran kuukaudessa tai harvemmin.

Suurimmalla osalla vastaajista sijoitushorisontti on kohtuullisen pitkä, jolloin sijoitukset eivät usein vaadikaan niin aktiivista seuranta. Suurin osa myös säästää ja sijoittaa pankkatileille sekä erityisesti rahastoihin, joissa salkunhoitaja hoitaa pääasiassa tarvittavan seurannan asiakkaan puolesta. Enemmän sijoitusten seuranta vaativia suoria osakesijoituksia tekee vain pieni osa kyselyyn vastanneista, joten vastaukset ovat melko luontevia.

#### 15. Kuinka tyytyväinen olet pankkisi tarjoamien säästämisen- ja sijoitustuotteiden laajuuteen? (Onko tarjonta riittävän laaja ja monipuolinen?)





	n	Prosentti
Erittäin tyytyväinen	138	26,9%
Melko tyytyväinen	177	34,6%
En osaa vastata	183	35,7%
Melko tyytymätön	10	2,0%
Erittäin tyytymätön	4	0,8%

Kuvio 15. Kyselyyn vastanneiden tyytyväisyys POP Pankkien tarjoamien säästämis- ja sijoitustuotteiden laajuuteen (n=512)

Kuviossa 15 kysyttäessä asiakkaiden tyytyväisyyttä POP Pankkien tarjoamien säästämis- ja sijoitustuotteiden laajuuteen paljastuu, että asiakkaat ovat todella tyytyväisiä palveluiden laajuuteen. 26,9 % vastaajista kertoo olevansa erittäin tyytyväinen ja 34,6 % melko tyytyväinen. Melko tyytymättömiä ja erittäin tyytymättömiä on yhteensä ainoastaan 2,8 % kyselyyn vastanneista. Toisaalta epätietoisten osuus on todella suuri. Vaihtoehdon ”En osaa vastata” vastasi 35,7 % eli yli yksi kolmasosa vastaajista.

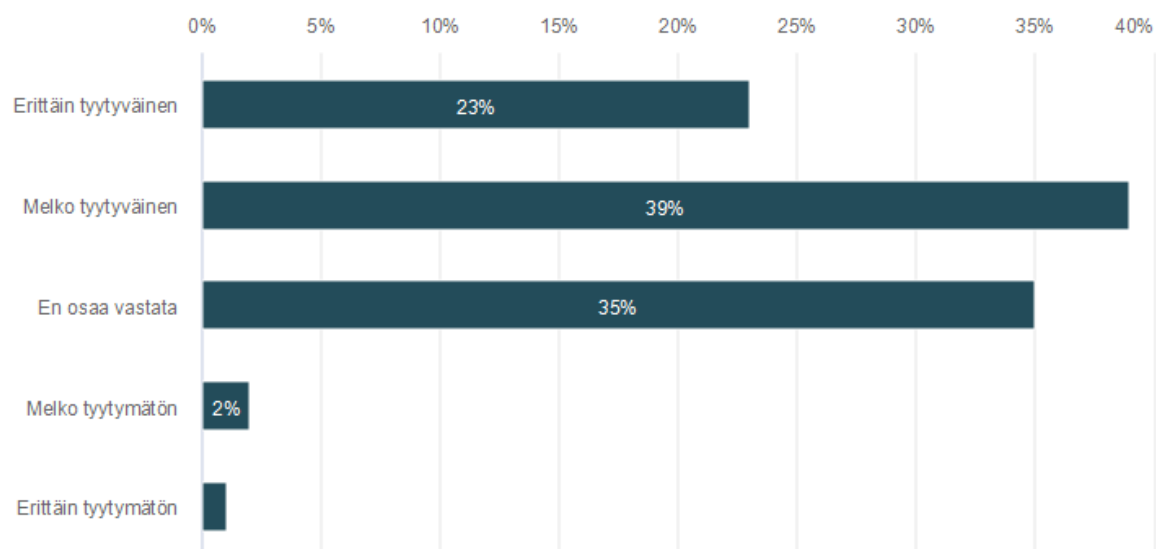
POP Pankkien tarjoamiin säästämis- ja sijoitustuotteisiin ollaan pääasiassa todella tyytyväisiä asiakkaiden keskuudessa, mutta epätietoisten osuus on suuri. Tämä taas kertoo todennäköisesti siitä, että asiakkaat kaipaavat lisää tietoa näistä palveluista, mikä tulikin osittain ilmi muiden kysymysten kohdalla.

## 16. Millaisia sijoitustuotteita/palveluita kaipaisit lisää tai miten jo olemassa olevia sijoitustuotteita/palveluita voisi mielestäsi kehittää?

Asiakkaiden toiveita sijoitustuotteiden ja palveluiden osalta kysyttäessä moni tuntui toivovan matalakuluisia indeksirahastoja palveluvalikoimaan. Moni vastaaja koki ylipäänsä rahastojen kulut korkeana ja kertoi tästä syystä sijoittavansa muuten kuin oman pankkinsa kautta. Tämän lisäksi useampi vastaaja toivoi POP Pankeille omaa arvo-osuustiliä ja/tai osakesäästötiliä.

Sijoituspalveluiden osalta monen asiakkaan vastauksissa esiintyi toive henkilökohtaisesta sijoitusneuvonnasta. Moni koki, ettei uskalla aloittaa sijoittamista, koska heillä ei ole riittävästi tietotaitoa ja he toivoivat tähän apua pankin henkilökunnalta.

### 17. Kuinka tyytyväinen olet pankistasi saamaasi säästämis- ja sijoitusneuvontaan?



	n	Prosentti
Erittäin tyytyväinen	117	22,8%
Melko tyytyväinen	199	38,9%
En osaa vastata	177	34,6%
Melko tyytymätön	13	2,5%
Erittäin tyytymätön	6	1,2%

Kuvio 16. Kyselyyn vastanneiden tyytyväisyys heidän POP Pankista saamaansa säästämis- ja sijoitusneuvontaan (n=512)

Aiemman kysymyksen kohdalla moni asiakas toivoi enemmän henkilökohtaista sijoitusneuvontaa, mutta kuviossa 16 kysyttäessä asiakkaiden tyytyväisyyttä omasta pankista saamaansa säästämis- ja sijoitusneuvontaan on ylivoimaisesti suurin osa tyytyväisiä ja tyytymättömien osuus on todella pieni.

22,8 % vastaajista sanoo olevansa erittäin tyytyväisiä ja 38,9 % melko tyytyväisiä. Melko tyytymättömien ja erittäin tyytymättömien osuus on yhteensä ainoastaan 3,7 %. Toisaalta myös niiden osuus, jotka eivät osaa vastata on melko suuri, 34,6 % vastaajista.

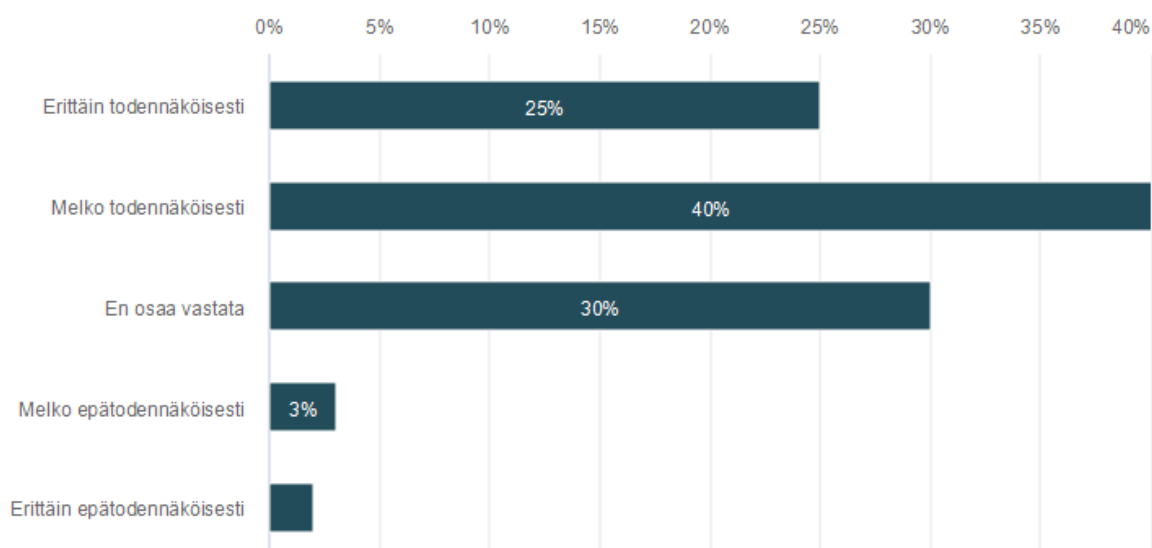
Lammin Osuuspankin asiakastyytyväisyys on kyselyn mukaan todella korkealla tasolla, mikä ei sinänsä ole yllätys, koska POP Pankit ovat aiemminkin pärjänneet todella hyvin asiakastyytyväisyyttä mittaavissa kyselyissä ja asiakkaat ovat selkeästi edelleen tyytyväisiä pankin asiakaspalveluun (EPSI Rating 2020).

## 18. Kuinka pankkisi tarjoamaa säästämisen- ja sijoitusneuvontaa voisi mielestäsi kehittää? Voit myös kertoa, mihin olet ollut tyytyväinen/tyytymätön?

Moni asiakas kaipaisi enemmän henkilökohtaista neuvontaa sijoittamisen aloittamisessa. Paljon toiveita oli myös webinaareista, joissa neuvottaisiin sijoittamisen aloittamisessa. Apua kaivattiin ylipäänsä raha-asoiden järjestelyssä, koska moni koki, ettei ylimääräistä rahaa jää säästämiseen ja sijoittamiseen.

Monet asiakkaat kertovat olevansa tyytyväisiä pankin asiakaspalveluun. Kritiikkiä kerää eniten se, että monen asiakkaan mukaan henkilökohtaista pankkipalvelua on vaikea saada, koska vapaita aikoja pankkineuvojalle ei ole riittävän nopeasti tarjolla.

## 19. Kuinka todennäköisesti suosittelisit Lammin Osuuspankin tarjoamia säästämisen- ja sijoituspalveluita tuttavillesi?



	n	Prosentti
Erittäin todennäköisesti	127	24,8%
Melko todennäköisesti	205	40,0%
En osaa vastata	156	30,5%
Melko epätodennäköisesti	16	3,1%
Erittäin epätodennäköisesti	8	1,6%

Kuvio 17. Kuinka todennäköisesti kyselyyn vastanneet suosittelisivat POP Pankin tarjoamia säästämisen- ja sijoituspalveluita tuttavilleen (n=512)

Kuviosta 17 ilmenee, että ylivoimaisesti suurin osa kyselyyn vastanneista suosittelisi Lammin Osuuspankin tarjoamia säästämisen- ja sijoituspalveluita myös tuttavilleen. Erittäin todennäköisesti Lammin Osuuspankkia suosittelisi 24,8 % vastaajista ja melko todennäköisesti 40 % vastaajista. Epätietoisia on jälleen melko suuri osuus, 30,5 %. Melko

epätodennäköisesti pankin palveluita suosittelisi 3,1 % ja erittäin epätodennäköisesti 1,6 % kyselyyn vastanneista.

Suuresta epätietoisten osuudesta huolimatta selkeästi suurin osa kyselyyn vastaajista kuitenkin suosittelisi Lammin Osuuspankin palveluita tuttavilleen ja niiden osuus, jotka palveluja eivät suosittelisi on todella pieni. Tämä vahvistaa edellä mainittuja aiempia tutkimuksia siitä, että pankin asiakastytyväisyys on todella korkealla tasolla.

## **20. Loppuun voit halutessasi kertoa muuta palautetta pankkisi sijoituspalveluihin/sijoitustuotteisiin tai kyselyyn liittyen.**

Viimeisessä avoimessa kysymyksessä Lammin Osuuspankki sai paljon kehuja asiakaspalvelustaan, ja vastaajat olivat pääosin todella tyytyväisiä pankkiin ja sen palveluihin. Moni myöskin kertoi, ettei edes harkitse pankin vaihtoa tulevaisuudessa, koska ovat niin tyytyväisiä nykyiseen.

Opinnäytetyökyselyä keuhuttiin erityisesti aiheen ajankohtaisuudesta ja siitä, ettei kysely ollut liian pitkä, joten siihen jaksoi hyvin vastata. Kysely oli näiltä osin siis erittäin onnistunut, koska kyselyä laadittaessa tavoitteena oli pitää se riittävän lyhyenä, jotta mahdollisimman moni jaksaisi tehdä sen loppuun asti eikä jättäisi sitä kesken.

### **4.3 Pohdintaa tutkimustuloksista ja kehitysehdotuksia**

Kyselyn tuloksista voidaan tehdä johtopäätös, että valtaosa Lammin Osuuspankin asiakkaista on tyytyväisiä pankkinsa tarjoamiin sijoitustuotteisiin ja -palveluihin. Suurin osa asiakkaista olisi myös valmis suosittelemaan näitä palveluita tuttavilleen. Tyytymättömien osuus oli kokonaisuudessaan marginaalinen, mutta toisaalta epätietoisten osuus oli huomattavan suuri, paikoin jopa kolmasosan verran vastaajista. Tämä saattaa johtua mm. siitä, että moni vastaaja kertoi kaipaavansa lisää tietoa ja opastusta sijoittamisesta, jolloin pankilla saattaisi olla juuri näiden epätietoisten kohdalla hyvä myynnin paikka. Epätietoisille asiakkaille voitaisiin markkinoida sijoittamista ja antaa sijoitusneuvontaa, jolloin heidät olisi mahdollista saada innostumaan rahastosijoittamisesta. Keinoja tähän voisivat olla esimerkiksi erilaiset webinaarit sekä henkilökohtaisen sijoitusneuvonnan kehittäminen edelleen, koska toive molemmista toistui useampaan otteeseen avoimen kysymyksen vastausosiossa. Myyntipäällikkö Anja Mannosen mukaan asiakkaan tilanne kartoitetaan jo nyt aina tapaamisen yhteydessä, mutta webinaarien avulla tietoa säästämistä ja sijoittamisesta saataisiin kerralla useammalle asiakkaalle.

Lammin Osuuspankin kannattaisi myös mahdollisuuksien mukaan pyrkiä laskemaan rahastojensa kuluja, koska moni vastaaja kertoi sijoittavansa toisen palveluntarjoajan

tarjoamiin rahastoihin siksi, että heidän mielestään POP Pankkien tarjoamat rahastot olivat kuluiltaan liian kalliita. Matalakuluisia indeksirahastoja toivottiin myös paljon tuotevalikoimaan, joten kyselyn perusteella myös niille löytyisi selkeästi markkinarakoa. POP Pankkien oma arvo-osuustili ja osakesäästötili kiinnostivat myös vastaajia jonkin verran.

Vastaajista kuitenkin yli puolet eli yhteensä 52 % ilmoitti sijoittavansa POP Pankkien tarjoamiin rahastoihin, minkä lisäksi moni säästää erilaisille pankkitileille tai sijoittaa esimerkiksi POP Osuuteen. Näin suuresta säästäjien ja sijoittajien määrästä voidaan päätellä, että pääosin sijoitustuotteiden tarjonta on riittävän laaja, vaikka myös kehitettävää löytyy jonkin verran.

Kryptovaluutoissa Lammin Osuuspankki ei ole millään tavalla vielä mukana, mutta koska isommatkaan pankit eivät näe niissä tulevaisuutta ainakaan tällä hetkellä, niin myös POP Pankkienkin ja sitä kautta myös Lammin Osuuspankin kannattanee tyytyä ainakin vielä toistaiseksi tarkkailemaan tilannetta ja seuraamaan, miten heidän isommat kilpailijansa toimivat tulevaisuudessa kryptovaluuttojen suhteen.

#### 4.4 Tutkimuksen luotettavuus ja jatkotutkimusehdotukset

Tutkimuksen reliabiliteetin eli luotettavuuden puolesta puhuu tutkimuksen laaja otos, koska Webropol-ohjelmalla toteutettu kysely lähetettiin kaikille Lammin Osuuspankin täysi-ikäisille asiakkaille, joilla oli käytössään verkkopankkitunnukset. Linkki tutkimukseen lähetettiin asiakkaille verkkopankkiviestinä, jolloin heidän on ensin täytynyt tunnistautua omaan verkko- tai mobiilipankkiinsa ennen kuin he ovat päässeet vastaamaan kyselyyn. Verkkopankkiviesti lähti yhteensä 5 740 asiakkaalle ja vastauksia kyselyyn kertyi melko suuri määrä, 512 kappaletta vastausprosentin ollessa noin 8,9 %, mikä myös lisää tutkimuksen luotettavuutta. Yhteensä Lammin Osuuspankilla oli kyselyn toteuttamisen aikaan hiukan alle 9300 asiakasta (Mannonen 2021).

Tutkimuksen validius on pyritty varmistamaan sillä, että kysymykset on suunniteltu tarkoin etukäteen ja niitä on mietitty yhdessä Lammin Osuuspankin henkilökunnan kanssa. Tällä on pyritty varmistamaan se, että verkkopankkikyselyssä kysytään ainoastaan tutkimuksen kannalta oleellisia asioita eikä niillä ohjata asiakasta vastaamaan jollain tietyllä tavalla, vaan ne olisivat muodoltaan mahdollisimman neutraaleja.

Tutkimuksessa on pyritty käyttämään ainoastaan luotettavia ja ajantasaisia lähteitä sen luotettavuuden lisäämiseksi.

Mahdollisissa tulevissa tutkimuksissa olisi hyvä selvittää, miten rahastojen kuluja olisi käytännössä mahdollista laskea ja kuinka paljon resursseja sijoittamista koskevien

webinaarien järjestäminen vaatisi suhteessa niistä saatavaan hyötyyn. Webinaareille oli selkeästi kysyntää ja monessa kysymyksessä suuri epätietoisten vastaajien osuus viittaa myös siihen, että asiakkailla saattaisi olla enemmänkin kiinnostusta pankin tarjoamiin sijoituspalveluihin, jos he saisivat niistä enemmän tietoa ja heitä rohkaistaisiin sijoittamaan.

## 5 YHTEENVETO

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia Lammin Osuuspankin asiakkaiden sijoituskäyttäytymistä ja heidän tyytyväisyyttään oman pankkinsa tarjoamiin sijoitustuotteisiin ja -palveluihin. Tulosten perusteella oli tarkoitus tehdä kehitysehdotuksia, joilla edellä mainittuja tuotteita ja palveluita voisi tulevaisuudessa kehittää.

Opinnäytetyön alussa esiteltiin työn toimeksiantajana toiminut Lammin Osuuspankki ja käytiin samalla läpi, millaisia sijoitustuotteita pankilla on tarjota asiakkailleen. Varsinaisessa teoriaosuudessa puolestaan käsiteltiin sijoittamista yleisesti sekä käytiin läpi erilaisia sijoitusmuotoja.

Empiirisessä osuudessa käytiin tarkemmin läpi tutkimustuloksia, jotka perustuivat Lammin Osuuspankin verkkopankissa kaikille täysi-ikäisille ja verkkopankkia käyttäville asiakkaille toteutetun kyselyn vastauksiin, joita tuli yhteensä 512 kappaletta. Tuloksia verrattiin saatavilla olevaan aineistoon keskivertosuomalaisen sijoituskäyttäytymisestä ja tämän tiedon perusteella tehtiin kehitysehdotuksia koskien Lammin Osuuspankin säästämis- ja sijoitustuotteita sekä näitä koskevia palveluita.

Tutkimuksen luotettavuuden puolesta puhuu mm. se, että vastaajien määrä on suuri ja heidän on kaikkien täytynyt tunnistautua omaan verkko- tai mobiilipankkiinsa ennen kuin he ovat päässeet vastaamaan Webropol-ohjelmalla toteutettuun kyselyyn.

Tutkimustuloksista voidaan havaita, että pääasiassa Lammin Osuuspankin asiakkaat ovat todella tyytyväisiä pankin tarjoamiin säästämis- ja sijoitustuotteisiin sekä näihin liittyviin palveluihin. Kehitettävääkin kuitenkin löytyy ja epätietoisten osuus monen kysymyksen kohdalla oli huomattavan suuri. Tämä kertoo todennäköisesti siitä, että asiakkaat kaipaisivat lisää tietoa tarjolla olevista sijoituspalveluista. Tiedon tarjoaminen taas voisi lisätä potentiaalista asiakaskuntaa ja sitä kautta sijoituspalveluiden myyntiä Lammin Osuuspankissa.

## LÄHTEET

### Elektroniset lähteet:

EPSI Rating. 2020. Pankki ja rahoitus [Viitattu 08.11.2021]. Saatavissa: <http://www.epsi-finland.org/wp-content/uploads/2021/03/Study-Summary-EPSI-Rating-Pankki-ja-rahoitus-2020-PDF.pdf>

Evli Oyj. 2018. Sijoittaminen: Haastava valuutta [Viitattu 29.03.2022]. Saatavissa: <https://www.evli.com/blog/haastava-valuutta>

Finanssiala ry. 2021. Säästämisen ja sijoittamisen suosio kasvaa – 64 prosenttia suomalaisista varautuu sekä hyvän että pahan päivän varalle [Viitattu 10.10.2021]. Saatavissa: <https://www.sttinfo.fi/tiedote/saastamisen-ja-sijoittamisen-suosio-kasvaa-64-prosenttia-suomalaisista-varautuu-seka-hyvan-etta-pahan-paivan-varalle?publisherId=2060&releaseId=69913873>

Kainuun Sanomat. 2019. Tällaiset ovat suomalaisten keskitulot – kolmella viidestä tulot jäävät alle 30 000 euroon [Viitattu 08.05.2022]. Saatavissa: <https://www.kainuusanomat.fi/artikkeli/tallaiset-ovat-suomalaisten-keskitulot-kolmella-viidesta-tulot-jaavat-alle-30-000-euroon-172538525/>

Kryptovaluutta. 2022. Tietopaketti kryptovaluutoista [Viitattu 11.04.2022]. Saatavissa: <https://www.kryptovaluutta.fi/>

Osakesijoittaja. Osakesijoittamisen aloittaminen [Viitattu 20.03.2022]. Saatavissa: <https://osakesijoittaja.fi/osakesijoittaminen/osakesijoittamisen-aloittaminen/>

POP Pankki – Lammin Osuuspankki. 2020. [Viitattu 08.11.2021]. Saatavissa: <https://www.poppankki.fi/lammin-osuuspankki>

POP Pankki – Lammin Osuuspankki. 2020. POP Osuus [Viitattu 08.11.2021]. Saatavissa: <https://www.poppankki.fi/palvelut/saastot-ja-sijoitukset/pop-osuus>

POP Pankki – Lammin Osuuspankki. 2020. Rahastot [Viitattu 08.11.2021]. Saatavissa: <https://www.poppankki.fi/palvelut/saastot-ja-sijoitukset/rahastot>

Rahavelho. 2021. Kuinka korkosijoittaminen toimii? [Viitattu 29.03.2022]. Saatavissa: <https://rahavelho.fi/sijoituskohde-korkosijoittaminen/>

Rahoitusvakausvirasto. Talletussuoja Suomessa [Viitattu 20.03.2022]. Saatavissa: <https://rvv.fi/talletussuoja>



Salkunrakentaja. 2021. Metsäsijoittamisen vaihtoehdot – miten sijoittaja pääsee mukaan? [Viitattu 04.05.2022]. Saatavissa:

<https://www.salkunrakentaja.fi/2021/09/metsasijoittamisen-vaihtoehdot/>

Sijoittaja. Aloita sijoittaminen – Askel askeleelta opas! [Viitattu 20.03.2022]. Saatavissa:

<https://www.sijoittaja.fi/sijoittaminen/aloita-sijoittaminen-askel-askeleelta-opas/>

Sijoittaja. Johdannaiset [Viitattu 23.03.2022]. Saatavissa:

<https://www.sijoittaja.fi/sijoittaminen/mihin-voi-sijoittaa/johdannaiset/>

Sijoittaja. 2020. Mitä on kiinteistösijoittaminen [Viitattu 29.03.2022]. Saatavissa:

<https://www.sijoittaja.fi/225935/mita-on-kiinteistosijoittaminen/>

Sijoittaja. 2018. Korkeero riskilainojen ja turvallisten valtionlainojen välillä kasvanut

[Viitattu 29.03.2022]. Saatavissa: <https://www.sijoittaja.fi/83570/korkeero-riskilainojen-ja-turvallisten-valtionalojen-valilla-kasvanut/>

Sijoittaminen. 2020. Raaka-aineisiin sijoittaminen [Viitattu 10.04.2022]. Saatavissa:

<https://www.sijoittaminen.com/raaka-aineet>

Säästöpankkiliitto. 2022. Aamukahvilla-bloggeri etsi vastaukset lukijoidensa yleisimpiin sijoittamiseen liittyviin kysymyksiin [Viitattu 20.03.2022]. Saatavissa:

<https://www.saastopankki.fi/fi-fi/asiakaspalvelu/vinkit/saastaminen-ja-sijoittaminen/miksi-sijoittaa>

Taloustaito. 2021. Tällaista tuottoa osakesijoituksilta voi odottaa – ja se on luultavasti vähemmän kuin toivoit [Viitattu 20.03.2022]. Saatavissa:

<https://www.taloustaito.fi/Rahat/tallaista-tuottoa-osakesijoituksilta-voi-odottaa-ja-se-on-luultavasti-vahemman-kuin-toivoit/#93b72d47>

Toivanen, J. 2013. Tutkimus suomalaisten sijoittamisesta [Viitattu 08.05.2022].

Saatavissa:

[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/61300/Toivanen\\_Juha.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/61300/Toivanen_Juha.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Yrittäjät. 2018. Pankin selkeä kanta kryptovaluuttoihin: Suhtaudumme erittäin kriittisesti [Viitattu 11.04.2022]. Saatavissa: <https://www.yrittajat.fi/uutiset/pankin-selkea-kanta-kryptovaluuttoihin-suhtaudumme-erittain-kriittisesti/>

### **Painetut lähteet:**

Korpela, V. 2020. Sijoittajan verokirja. Helsinki: Hansaprint, s. 11–12.

Turtiainen, M. 2018. Sijoituspalvelut ja asiakas. Helsinki: Alma Talent, s. 27–28.

**Suulliset lähteet:**

Myyntipäällikkö Anja Mannonen, 2021. Haastattelu. [Viitattu 08.11.2021].

## LIITTEET

### Liite 1. Kyselylomake

#### 1. Sukupuoli \*

- Mies
- Nainen
- Muu

#### 2. Ikä \*

- 18-25
- 26-35
- 36-45
- 46-55
- 56-65
- 66+

#### 3. Olen ... \*

- Opiskelija
- Työtön
- Työntekijä
- Yrittäjä
- Eläkeläinen
- Jokin muu, mikä?

#### 4. Koulutustausta \*

- Peruskoulu
- Lukio/ammattillinen tutkinto
- Alempi korkeakoulututkinto
- Ylempi korkeakoulututkinto
- Tutkijakoulutusaste

#### 5. Vuositulot \*

- Alle 20 000€
- 20 001€ - 30 000€
- 30 001€ - 40 000€
- 40 001€ - 50 000€
- 50 001€ - 60 000€

- 60 001€ - 80 000€
- 80 001€ - 100 000€
- Yli 100 000€

**6. Mihin seuraavista tuotteista olet säästänyt/sijoittanut? (Voit valita useita eri vaihtoehtoja) \***

- Toistaiseksi voimassaoleva talletustili
- Määräaikainen sijoitustili
- POP Osuus
- POP Pankin tarjoamat rahastot
- Muut kuin POP Pankkien tarjoamat rahastot
- Suorat osakesijoitukset Nordnetin kautta
- Suorat osakesijoitukset jonkun muun palveluntarjoajan kautta
- En mihinkään näistä
- Jokin muu, mikä?

**7. Mihin POP Pankin tarjoamiin rahastoihin olet sijoittanut? (Voit valita useita vaihtoehtoja) \***

- POP Aasia
- POP Amerikka
- POP Eurooppa
- POP Kehittyvät Markkinat
- POP Kiinteistöosake Eurooppa
- POP Maailma
- POP Pienyhtiöt
- POP Pohjoismaat
- POP Suomi
- POP Venäjä
- POP Optimi
- POP Vakaa
- UB Smart
- POP Ympäristö
- UB
- UB Pohjoismaiset Liikekiinteistöt
- UB Suomi Kiinteistöt
- POP High Yield
- POP Kehittyvät Korkomarkkinat
- POP Korkosalkku
- POP Lyhytkorko
- POP Pitkäkorko

POP Yrityslaina

**8. Mitä varten säästät/sijoitat? (Voit valita useita eri vaihtoehtoja) \***

- Pahan päivän varalle
- Asunnon ostoa varten/asunnon käsirahaksi
- Muuta suurempaa hankintaa tai matkaa varten
- Eläkepäiviä varten
- Saavuttaakseni taloudellisen riippumattomuuden
- Lapsille tai lapsenlapsille
- Jokin muu, mikä?

- En säästä/sijoita, mutta olen harkinnut aloittavani
- En säästä/sijoita, enkä ole myöskään aikeissa aloittaa

**9. Oletko laatinut/aiotko laatia itsellesi säästämis-/sijoitussuunnitelman päästäksesi tavoitteeseesi? \***

- Olen laatinut
- En ole laatinut, mutta olen aikeissa laatia
- En ole laatinut, enkä todennäköisesti aiokaan laatia

**10. Halutessasi voit kertoa tarkemmin sijoitussuunnitelmastasi tai siitä, miksi et ole laatinut sijoitussuunnitelmaa \***

**11. Kuinka paljon olet valmis ottamaan riskiä sijoituksissasi päästäksesi tavoitteeseesi? \***

- Paljon
- Kohtuullisesti
- Vähän

**12. Kuinka pitkä on sijoitushorisonttisi (Kuinka kauan olet valmis pitämään rahoja sijoituksissasi saavuttaaksesi tavoitteesi) \***

- Lyhyt sijoitushorisontti (Alle 5 vuotta)
- Keskipitkä sijoitushorisontti (5-10 vuotta)
- Pitkä sijoitushorisontti (Yli 10 vuotta)

**13. Miten hoidat/aiot hoitaa sijoituksiasi? \***

- Hoidan sijoitukseni itsenäisesti
- Hoidan sijoituksiani yhdessä pankkineuvojani kanssa
- Hoidan sijoituksiani yhdessä jonkun muun kuin pankkineuvojani kanssa

Olen ulkoistanut/aion ulkoistaa sijoitusteni hoitamisen kokonaan jollekin kolmannelle osapuolelle

**14. Kuinka usein seuraat/aiot seurata sijoitustesi kehittymistä? \***

- Päivittäin
- Viikottain
- Kuukausittain
- Harvemmin kuin kerran kuukaudessa

**15. Kuinka tyytyväinen olet pankkisi tarjoamien säästämisen- ja sijoitustuotteiden laajuuteen? (Onko tarjonta riittävän laaja ja monipuolinen?) \***

- Erittäin tyytyväinen
- Melko tyytyväinen
- En osaa vastata
- Melko tyytymätön
- Erittäin tyytymätön

**16. Millaisia sijoitustuotteita/palveluita kaipaisit lisää tai miten jo olemassa olevia sijoitustuotteita/palveluita voisi mielestäsi kehittää?**

**17. Kuinka tyytyväinen olet pankistasi saamaasi säästämisen- ja sijoitusneuvontaan? \***

- Erittäin tyytyväinen
- Melko tyytyväinen
- En osaa vastata
- Melko tyytymätön
- Erittäin tyytymätön

**18. Kuinka pankkisi tarjoamaa säästämisen- ja sijoitusneuvontaa voisi mielestäsi kehittää? Voit myös kertoa, mihin olet ollut tyytyväinen/tyytymätön.**

**19. Kuinka todennäköisesti suosittelisit Lammin Osuuspankin tarjoamia säästämisen- ja sijoituspalveluita tuttavillesi? \***

- Erittäin todennäköisesti
- Melko todennäköisesti
- En osaa vastata
- Melko epätodennäköisesti
- Erittäin epätodennäköisesti

**20. Loppuun voit halutessasi kertoa muuta palautetta pankkisi sijoituspalveluihin/sijoitustuotteisiin tai kyselyyn liittyen.**

**21. Täytä yhteystietosi, mikäli haluat osallistua S-ryhmän lahjakorttien arvontaan. Arvontaan jättämiäsi yhteystietoja ei yhdistetä antamiisi vastauksiin.**

Liite 2. Saatekirje

### **Vastaa kyselyyn ja voita S-ryhmän lahjakortti!**

Kyselyn tarkoituksena on tutkia asiakkaiden säästämistä ja sijoittamista. Kysely suoritetaan osana liiketalouden opinnäytetyötä. Kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti, eivätkä yksittäiset vastaajat ole tunnistettavissa tuloksista. Jokainen vastaus on tärkeä ja vastaamiseen menee vain hetki. Vastausaikaa kyselyyn on 3.10.2021 asti.

Kyselyyn vastanneiden kesken arvotaan 2kpl 50€ arvoisia S-ryhmän lahjakortteja. Lahjakortti käy maksuvälineenä lähes kaikissa S-ryhmän liikkeissä, mm. Prismoissa, S-Marketeissa sekä Sokoksilla. Arvontaan jättämiäsi yhteystietoja ei yhdistetä vastauksiin, eikä niitä käytetä markkinointiin. Työn tilaajana toimii POP Pankki - Lammin Osuuspankki.

Vastaamaan pääset seuraavasta linkistä: <https://link.webropolsurveys.com/S/4218C003E36376BF>

Ystävällisin terveisin

POP Pankki - Lammin Osuuspankki