

Noora Mäkelä

Sijoitusneuvojan vaikutus sijoituspäätöksiin

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Tradenomi

Liiketalouden koulutusohjelma

Opinnäytetyö

Toukokuu 2017

Tekijä Otsikko	Noora Mäkelä Sijoitusneuvojan vaikutus sijoituspäätöksiin
Sivumäärä Aika	34 sivua + 1 liite Toukokuu 2017
Tutkinto	Tradenomi
Koulutusohjelma	Liiketalous
Suuntautumisvaihtoehto	Markkinointi
Ohjaaja	Lehtori Pirjo Elo
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää sijoitusneuvojan vaikutus sijoituspäätöksentekoon ja saavuttaa kokonaiskuva pankkien asiakkaiden tyytyväisyydestä sijoitusneuvontaa kohtaan. Tutkimuksessa selvitettiin sijoitusneuvojan tarpeellisuutta nykypäivänä ja sijoituspäätöksentekoon liittyviä tärkeimpiä tekijöitä.</p> <p>Opinnäytetyön kirjoittamisessa käytettiin sijoitusneuvontaan, sijoittamiseen ja kuluttajan ostopäätösprosessiin liittyvää kirjallisuutta. Tutkimuksen teoriaosuudessa käydään läpi kuluttajan ostopäätösprosessin vaiheet, suomalaisten sijoitustottumukset ja sijoitusneuvojan vastuu sijoituspäätöksenteossa.</p> <p>Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän avulla. Tutkimusaineisto kerättiin sähköisellä kyselylomakkeella, joka toteutettiin Metropolia Ammattikorkeakoulun e-lomakkeella. Kyselylomake lähetettiin sähköpostitse Metropolia Ammattikorkeakoulun liiketalouden oppilaille ja henkilökunnalle. Sen lisäksi lomake julkaistiin Facebookin kahdessa eri sijoitusryhmässä.</p> <p>Vastauksia kertyi yhteensä 259 kappaletta. Vastaukset analysoitiin suorilla jakaumilla, ristiintaulukoinnilla, keskiarvoilla, keskihajonnoilla ja avointen kysymysten tulkinalla. Kysymyslomakkeen lisäksi tutkimuksessa suoritettiin havainnointia sijoitusneuvontatilanteissa. Havainnointi lisäsi kvalitatiivisia ominaisuuksia tutkimuksen tueksi.</p> <p>Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta sijoitusneuvonta lähes tarpeettomaksi nykypäivänä. Sijoitusneuvojan suosituksia pidettiin puolueellisina, eikä niillä ollut vaikutusta sijoituspäätöksentekoon. Asiakkaat eivät olleet tyytyväisiä oman pankkinsa sijoitusneuvontaan ja kokivat sijoittamisen helpommaksi internetissä. Vain murto-osa vastaajista koki sijoitusneuvonnan hyödylliseksi ja tarpeelliseksi.</p> <p>Tutkimustulokset eivät ole täysin luotettavia, sillä vastauksia ei kertynyt tasaisesti molemmista sukupuolista ja kaikista ikäluokista. Lisäksi suurin osa vastaajista oli erittäin perehtyneitä sijoittamiseen keskivertosuomalaiseen verrattuna. Näin ollen tutkimustulokset eivät anna kattavaa kuvaa suomalaisten tarpeesta sijoitusneuvontaa kohtaan.</p>	
Avainsanat	sijoitusneuvonta, sijoittaminen, asiakastyytyväisyys, kvantitatiivinen tutkimus

Author Title	Noora Mäkelä An Investment Advisor's Impact on Investment Decision Making
Number of Pages Date	34 pages + 1 appendice May 2017
Degree	Bachelor of Business Administration
Degree Programme	Economics and Business Administration
Specialisation option	Marketing
Instructor	Pirjo Elo, Senior Lecturer
<p>The purpose of the present thesis was to find out the impact of an investment advisor on investment decision making and the customer's satisfaction in investment advising. The thesis also focused on the necessity of an investment advisor and the most important factors in the decision-making process.</p> <p>This thesis is based on professional literature regarding investment advising, investing and customer decision making. The theoretical part included the different stages of the decision-making process, the habits of investing in Finland and the responsibility of an investment advisor. A quantitative method was used in this study. An electronic questionnaire was sent via e-mail to all students and staff at Metropolia Business School. The form was also published in two Facebook groups focusing on investing. The study received 259 responses. The results were analysed using direct distribution, cross tabulation, arithmetic mean, standard deviation and analyzing the open-ended questions. The qualitative part was also included in the study as some investment advising situations were observed.</p> <p>The results showed that investing advising is not necessary nowadays. Investment advisor's recommendations did not have a significant impact on investment decision making. Customers were not satisfied with the service of investment advisor. Only few thought that investment advising was beneficial and useful.</p> <p>The results were not completely reliable, because there were not enough responses in both genders and all of the age groups. Furthermore, the majority of respondents were more familiar with investing compared to an average Finn. In this case, the results did not cover the necessity of investment advisors in the case of average Finns.</p>	
Keywords	investment advising, investing, customer satisfaction, quantitative research

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Tutkimusasetelma	1
2.1	Tutkimuksen tausta	1
2.2	Tutkimusongelma ja –kysymykset	2
2.3	Tutkimusmenetelmät	2
2.4	Analysointimenetelmät	3
2.5	Tutkimuksen luotettavuus	4
3	Kuluttajakäyttäytyminen	5
3.1	Kuluttajakäyttäytymisen osa-alueet	5
3.2	Ostopäätösprosessi	5
4	Suomalaiset sijoittajina	7
4.1	Riskiä karttava kansa	7
4.2	Suomalaisten sijoittajien sudenkuopat	7
4.3	Muistilista sijoitusneuvontaan	9
5	Sijoitusneuvonta	9
5.1	Sijoitusneuvonnan määrittely	9
5.2	APV-tutkinnot	10
5.3	Sijoituspalvelun tarjoamisessa noudatettavat menettelytavat	12
5.3.1	Asiakasluokittelu	12
5.3.2	Tiedonantovelvollisuus	13
5.3.3	Selonottovelvollisuus	13
5.3.4	Toimeksiantojen käsittely	15
5.3.5	Asiakasraportointi	15
6	Toteutus	16
6.1	Kyselylomake	16
6.2	Havainnointi	17
7	Tulokset	17
7.1	Demografiset tiedot	17
7.2	Sijoittaminen	22

7.3	Avoimet kysymykset	28
7.4	Havainnointi	30
8	Johtopäätökset	31
8.1	Sijoitusneuvojan vaikutus sijoituspäätöksiin	31
8.2	Tutkimuksen luotettavuus	33
8.3	Jatkotutkimukset	33
	Lähteet	34

Liitteet

Liite 1. Kysymyslomake

1 Johdanto

Nykypäivänä varallisuuden kasvaessa monilla kuluttajilla jää elämisen kustannuksien lisäksi ylimääräistä säästettäväksi tai sijoitettavaksi. Niin käyttö- kuin säästötilienkin korot lähentelevät nollaa, jolloin muut sijoitusvaihtoehdot nousevat esiin kannattavampina. Lähes kaikki pankit tarjoavat sijoitusneuvontaa päivittäispalveluidensa yhteydessä, mikä helpottaa kuluttajan tiedon keruuta ja päätöksentekoprosessia. Antaakseen laadukasta sijoitusneuvontaa, sijoitusneuvojan on tunnettava kuluttajakäyttäytymisen perusteet. Sijoituspäätöksenteko ei teoriassa eroa tavallisesta kulutustuotteen ostamisesta, vaan ostopäätösprosessi on täysin sama. Prosessi lähtee aina tarpeen tunnistamisesta tuotteen jälkiarviointiin saakka. Myös sijoitustuotteita vertaillaan paljon muun muassa tuoton, riskin, hinnan ja sijoitusneuvojan asiantuntijuuden mukaan. Sijoitusneuvoja saattaa vaikuttaa päätöksentekoon paljonkin, sillä asiakkaat eivät välttämättä ole valveutuneita tai kokeneita sijoittajia. Opinnäytetyössä on tavoitteena selvittää sijoitusneuvojan vaikutus sijoituspäätöksiä tekemiseen asiakaskohtaamisessa.

2 Tutkimusasetelma

2.1 Tutkimuksen tausta

Suuritan työharjoitteluani tällä hetkellä pankissa, jossa sijoitusneuvonta on läsnä jokaisessa työpäivässäni. Pääsen myös seuraamaan todellisia sijoitusneuvontatilanteita ja havainnoimaan sijoitusneuvonnan vaikutusta kuluttajan sijoituspäätöksiin. Tulevaisuudessa tulen todennäköisesti toimimaan sijoitusneuvojana, minkä vuoksi aihe kiinnostaa minua erityisen paljon. Olen henkilökohtaisesti erittäin kiinnostunut sijoittamisesta ja sijoitan muun muassa osakkeisiin ja rahastoihin. Pankissa työskennellessäni olen huomannut sijoittamisen tietotaidon ja kiinnostuksen vaihtelevan suuresti asiakkaiden välillä. Osa asiakkaista on hyvinkin kiinnostuneita sijoittamisesta ja kyselevät kaikkea rahastojen hallinnointikuluista lähtien. Toiset taas eivät ole edes tietoisia eri sijoitusvaihtoehdoista ja ovat koko ikänsä pitäneet kaikki varansa käyttötileillä. On mielenkiintoista selvittää sijoitusneuvojan todellinen vaikutus kuluttajan sijoituspäätöksentekoon.

2.2 Tutkimusongelma ja –kysymykset

Tutkimusongelma tässä opinnäytetyössä on: kuinka sijoitusneuvonta vaikuttaa sijoituspäätöksiin? Tutkimuksen tavoitteena on selvittää sijoitusneuvojan vaikutus sijoituspäätöksiin ja saavuttaa kokonaiskuva pankkien asiakkaiden tyytyväisyydestä sijoitusneuvontaa kohtaan. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää ne sijoitusneuvoja koskevat lait, määräykset ja ohjeistukset, jotka vaikuttavat asiakastilanteeseen ja sen kautta selvittää, kuinka paljon sijoitusneuvoja ylipäättään saa neuvoa asiakkaita sijoituspäätöksissä. Tutkimuksessa selvitetään asiakkaan ostopäätösprosessia ja sen tärkeimpiä vaiheita, joihin sijoitusneuvoja voi mahdollisesti vaikuttaa.

Tutkimus pyrkii vastaamaan seuraaviin kysymyksiin:

- Kuinka tarpeellista sijoitusneuvonta nykypäivänä on?
- Kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat sijoitusneuvontaan?
- Kuinka paljon laki rajoittaa sijoitusneuvontaa?
- Mikä on vaikuttavin tekijä asiakkaan ostopäätöksessä?

Tutkimus kohdistuu täysi-ikäisiin sijoittamisesta kiinnostuneisiin kuluttajiin. Tutkimuksesta rajataan ala-ikäiset ja muut edunvalvonnassa olevat, jotka eivät itse päättä omista taloudellisista asioistaan. Tutkimus ei käsittele eri sijoitusvaihtoehtoja tai pankin muita palveluita, vaan keskittyy sijoitusneuvojan vaikutukseen sijoituspäätöksiä tehdessä. Tutkimus kohdistuu rahoituslaitoksiin Suomessa.

2.3 Tutkimusmenetelmät

Tutkimus toteutetaan sekä kvantitatiivisena että kvalitatiivisena tutkimuksena. Kvantitatiivisessa tutkimuksen etuina on suuren vastausmäärän saaminen ja sen avulla yleisen mielipiteen muodostaminen tutkimusongelmasta valitun kohderyhmän sisällä. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa on kuitenkin oltava riittävä määrä vastauksia, jotta saadaan tarpeeksi edustava otos kohderyhmästä. Tutkimuksessa käytetään kyselylomaketta, jonka avulla saatu aineisto käsitellään tilastollisin menetelmin. Koska kysely on kvantitatiivinen, kyselylomakkeessa on pääosin suljettuja eli strukturoituja kysymyksiä. Suljetuissa kysymyksissä on valmiit vastausvaihtoehdot, joka helpottaa

vastausten käsittelyä. Suljettuja kysymyksiä ovat muun muassa vaihtoehto- ja asteikkokysymykset. Jokaiselta kyselyyn vastaajalta kysytään samat kysymykset samalla tavalla ja samassa järjestyksessä. Kysymyksien tulee olla tarpeeksi selkeitä, jotta vastaajat ymmärtävät kysymykset samalla tavalla. Aineiston keruuseen liittyy myös avoimia kysymyksiä, joille annetaan erikseen vastaustilaa kysymyslomakkeessa. Avoin kysymys voi olla kysymyksen tarkoituksen mukaan täysin rajaamaton tai selkeästi rajattu. (Heikkilä 2014.)

Tutkimus on objektiivinen, sillä tutkija on ulkopuolinen taho eikä näin ollen voi vaikuttaa tutkimustuloksiin. Luotettavan tuloksen saamiseksi tutkimusaineiston on oltava tarpeeksi suuri ja edustava. Määrällisessä tutkimuksessa tietoa käsitellään numeerisesti, jolloin tutkittavia asioita ja ominaisuuksia käsitellään numeroiden avulla (Vilkkä 2014, 14). Kvantitatiivisen kyselylomakkeen lisäksi toteutan havainnointia työpaikallani. Osallistun sivullisena sijoitusneuvontatilanteisiin ja havainnoin sijoitusneuvojan vaikutusta asiakkaan sijoituspäätöksentekoon. Havainnointi lisää kvalitatiivisia eli laadullisia piirteitä tutkimukseen, joka lisää tutkimuksen luotettavuutta. Kvalitatiivinen havainnointi laajentaa ja syventää kvantitatiivisen tutkimuksen numeerisia tuloksia. (Vilpas)

2.4 Analysointimenetelmät

Tutkimustuloksien analysoinnissa käytettiin frekvenssijakaumia eli suoria jakaumia, ristiintaulukoimista, aritmeettista keskiarvoa, keskihajontaa sekä avointen kysymysten tulkintaa. Frekvenssi tarkoittaa havaintojen lukumäärää tietylle muuttujalle (KvantiMOTV 2014). Suorien jakaumien avulla havainnollistetaan otoksen sisältöä ja kohderyhmän ominaisuuksia. Ristiintaulukointi tarkoittaa muuttujien välisten riippuvuuksien havainnollistamista (KvantiMOTV 2004). Ristiintaulukoinnissa selvitetään eri muuttujien yhteyttä toiseen muuttujaan. Esimerkiksi naisilla ja miehillä tutkimustulokset voivat olla täysin erilaisia. Aritmeettinen keskiarvo saadaan laskemalla yhteen kaikkien havaintojen mittausarvot ja jakamalla se havaintojen lukumäärällä. Aritmeettinen keskiarvo soveltuu vain numeraalisten asteikkojen kuvaamiseen (Microsoft 2017).

Keskihajonta tarkoittaa muuttujan arvon vaihtelua aritmeettisen keskiarvon ympärillä. Muuttujilla voi olla sama keskiarvo, vaikka keskihajonta olisi täysin erilainen (Schmuller 2013, 120-122). Avoimia kysymyksiä analysoidaan yksitellen ja niitä tulkitessa tulee

ottaa huomioon kaikki avoimista vastauksista saatu aineisto. Kun kokonaiskuva eri kohderyhmien vastauksista on saatu, tuloksista voi muodostaa yleistettävää tietoa. Avointen kysymysten avulla saadaan selville asiakkaiden mielipiteitä huomattavasti laadukkaammin, kuin suljetuilla kysymyksillä. Avoin kysymys voi paljastaa sellaista tietoa, jota ei saataisi selville muiden kysymysten avulla. Tämän vuoksi avointen kysymysten analysointi on erityisen tärkeää.

2.5 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuuden arviointiin on kaksi mittaria: validiteetti ja reliabiliteetti. Validiteetti tarkoittaa tutkimuksen pätevyyttä ja tarkkuutta mitata kattavasti ja tehokkaasti juuri sitä, mitä sen kuuluisikin mitata. Validiteettiin vaikuttaa mittauksen ajankohta, otannan onnistuminen tai esimerkiksi haastattelijan ja haastateltavan henkilökemiat (KvantiMOTV 2008). Validiteetin arvioiminen on suhteellisen yksinkertaista: todellista tietoa mitattavasta ilmiöstä verrataan saatuihin tutkimustuloksiin. Jos saatu tieto vastaa olemassa olevaa teoriaa tarkentaen ja parantaen sitä, tulos on validi (Virtuaali ammattikorkeakoulu 2007). Validiteetilla on kolme lajia. Sisältövaliditeetti tarkoittaa mittarin mittauskykyä, kysymysten kattavuutta ja tutkijan huolellisuutta tutkimuksen laadinnassa. Rakennevaliditeetti eli käsitevaliditeetti tarkoittaa mittarin käsitteellistä yhteyttä teoriaan, kuten teoreettisen taustan muodostamista, näkökulmia ja tutkimuksessa käytettävää kirjallisuutta. Kriteerivaliditeetti eli ennustevaliditeetti kuvastaa mittarin testattavuutta ja ennustettavuutta. (Muijs 2004, 64-74.)

Reliabiliteetilla tarkoitetaan luotettavuutta, käyttövarmuutta ja toimintavarmuutta. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa reliabiliteetti arvioi mittarin johdonmukaisuutta: mittarin pitäisi mitata kokonaisuudessaan aina samaa asiaa. Mittarin pitäisi antaa tarkkoja tuloksia ja karsia pois sattumanvaraisia mittausvirheitä. Mitä enemmän tutkimuksessa on mittausvirheitä, sitä heikompi on sen reliabiliteetti. Mittarilla tarkoitetaan tässä yhteydessä samaa asiaa mittaavaa tutkimuksen kysymysjoukkoa. Jos mittariin eivät vaikuta satunnaisvirheet eivätkä olosuhteet, se on täysin reliabeli eli luotettava (KvantiMOTV 2008).

Reliabiliteettia arvioidaan kolmella eri tavalla: mittarin pysyvyys eli stability, mittarin vastaavuus eli ekvivalenssi ja mittarin sisäinen johdonmukaisuus eli konsistenssi. Mittarin pysyvyydellä tarkoitetaan toistuvien mittausten tuloksia. Toistuvissa

mittauksissa samalla mittarilla pitäisi saada samat tulokset. Tutkimus pitäisi toistaa tietyin väliajoin ajallisen luotettavuuden saamiseksi. Mittarin vastaavuudella tarkoitetaan mittaustulosten samanlaisuuden astetta. Mittarin sisäisellä johdonmukaisuudella tarkoitetaan mittarin eri osioiden kykyä mitata samaa asiaa. Jokaisen mittarin osan pitäisi tuottaa sama tulos. (Kajaanin ammattikorkeakoulu.)

3 Kuluttajakäyttäytyminen

3.1 Kuluttajakäyttäytymisen osa-alueet

Kuluttajakäyttäytymiseen sisältyy kaikki ajatukset ja tuntemukset, joita kuluttajat kokevat kulutusprosessissa ja ne toimet, joita he tässä prosessissa suorittavat. Kuluttajakäyttäytymiseen sisältyy myös ympäristön tekijät, sillä ympärillä olevat asiat vaikuttavat ajatuksiin, tuntemuksiin ja tekoihin. Kuluttajakäyttäytymistä kuvastaa dynaamisuus, interaktiivisuus ja vaihdanta. Dynaamisuus tarkoittaa kuluttajien jatkuvasti muuttuvia ajatuksia, tuntemuksia ja tekoja. Kuluttajakäyttäytyminen on myös interaktiivista, sillä kuluttajat ovat jatkuvassa vuorovaikutuksessa ympäristönsä kanssa. Muun muassa teknologisella ympäristöllä on suuri vaikutus yksilöihin, sillä se muuttuu ja kehittyy nopeasti. Kuluttajakäyttäytyminen sisältää myös vaihdantaa: ihmiset luopuvat jostakin saadakseen jotakin vastineeksi. Jotta yritys haluaa menestyä markkinoilla ja saada tuotteensa myymään, sen täytyy ymmärtää kuluttajakäyttäytymistä ja yleensä asiakaskäyttäytymistä. (Puusa & Reijonen & Juuti & Laukkanen 2012, 146-149.)

3.2 Ostopäätösprosessi

Kuluttajan ostopäätösprosessi alkaa tarpeen tunnistamisella. Tämä voi olla pitkä alitajuinen prosessi, jonka jokin impulssi tai virike realisoi. Toisaalta tarpeen tunnistaminen voi olla myös hyvinkin lyhyt ja impulsiivinen, joka johtaa usein pikaiseen ostopäätökseen. Kuluttaja tunnistaa tarpeen aina itse, mutta yritys voi omalla toiminnallaan olla aktiivinen tarpeen herättäjä. Tarpeen tunnistaminen ei aina johda päätöksentekoprosessissa eteenpäin, sillä esimerkiksi taloudellinen tilanne voi estää ostoprosessin etenemisen. Mikäli ostopäätösprosessille ei löydy estettä, prosessi etenee informaation hankintaan, joka voi olla passiivista tai aktiivista. Passiivinen informaation hankinta tarkoittaa kuluttajan alitajuista muistiin tallentamista, jolloin

tarpeen herätessä informaatio muistuu kuluttajan mieleen. Esimerkiksi hyvin toistettu ja toteutettu televisiomainonta tallentuu kuluttajan alitajuntaan, ja palautuu sieltä hänen mieleensä tarpeen ilmetyä. Aktiivinen informaation hankinta tarkoittaa kuluttajan omatoimista ja tietoista tiedon hankintaa eri lähteistä. Kaikki informaatio ei kuitenkaan ole yritysten markkinointiosaston kontrolloitavissa, sillä kuluttajat hakevat tietoa myös muun muassa kavereilta, perheenjäseniltä, keskustelupalstoilta ja tuotearvioista. Informaatiota voi olla saatavilla myös liikaa, mikä voi johtaa prosessin keskeytymiseen. (Puusa ym. 2012, 146-149.)

Informaation hankinnan jälkeen tulee tiedon arviointi ja jäsentäminen. Kuluttaja pyrkii löytämään tekijöitä, jotka erottavat vaihtoehdot toisistaan. Ratkaisevia tekijöitä voivat esimerkiksi olla tuoteominaisuudet, hinta, tuotteen sijainti ja brändi. Yritys voi vaikuttaa viestinnällään näiden tekijöiden esilläoloon, jotta juuri oikeat tekijät tulevat päätöksenteossa esiin. Kuluttaja muodostaa lopulta muutaman vaihtoehdon joukon, joka pääsee tarkemman tarkastelun kohteeksi. Seuraavaksi kuluttaja tekee päätöksen, joka ei aina tarkoita ostopäätöstä. Asiakas voi myös päättää olla ostamatta tuotetta. Päätös on yleensä tietoinen, mutta nopean impulsiivisen ostoksen kohdalla se voi olla lähes tiedostamaton. Yrityksellä on myös tässä päätöksenteon vaiheessa tärkeä rooli, sillä onnistuneen kaupan seurauksena voi alkaa pitkäjänteinen asiakassuhde. (Puusa ym. 2012, 146-149.)

Ostopäätösprosessi ei lopu ostettuun tuotteeseen, eikä ostohetken pitäisi päättyä myöskään myyjän suhde asiakkaaseen. Ostopäätöksen jälkeen kuluttaja arvioi tuotteen. Tällöin kuluttaja etsii omaa päätöstään tukevaa informaatiota ja pyrkii samalla tietoisesti torjumaan kaiken negatiivisen informaation. Tästä ilmiöstä käytetään nimitystä kognitiivinen dissonanssi. Myyjä voi omalla toiminnallaan vaikuttaa tuotteen jälkiarviointiin esimerkiksi soittamalla asiakkaalle jälkeenpäin ja keskustelemalla tuotteen eduista. (Puusa ym. 2012, 146-149.)

4 Suomalaiset sijoittajina

4.1 Riskiä karttava kansa

Suomalaiset ovat perinteisesti riskin karttaji. Suomalaiset haluavat sijoittaa varansa turvallisiin kohteisiin, kuten säästötileille, määräaikaistalletuksiin tai pankkien omiin rahastoihin. Kuitenkin suurin osa suomalaisista lottoaa, mikä on kaikkein riskipitoisin sijoituskohte, sillä voiton mahdollisuus on minimaalinen. Lottoamisen sijaan varat pitäisi kohdistaa hallitun riskipitoisiin sijoitusmuotoihin. Tärkeimpiä sijoituskriteereitä suomalaisten mielestä on turvallisuus, sijoituskohteiden riskittömyys ja vaivattomuus. Sijoittamisen perimmäinen tarkoitus eli sijoituksen tuotto tulee vasta viidenneksi tärkeimpänä suomalaisten mielestä. (Sijoitustieto 2014.)

Tilastokeskuksen tutkimuksen mukaan puolella kotitalouksista on yli 110 000 euroa nettovarallisuutta, joten myös sijoitettavaa varallisuutta suomalaisilta löytyy (Tilastokeskus 2015). Pörssisäätiö (2014) on tehnyt tutkimuksen suomalaisten kotitalouksien rahoitusvarallisuuden jakautumisesta ja suurin osa varallisuudesta näyttää olevan pankkitalletuksissa. Pankkitalletuksissa tuotto on erittäin pieni ja inflaatio syö rahan ostovoimaa. Sen sijaan rahastoissa ja osakkeissa suomalaisilla on varoja yhteensä noin kaksikymmentä prosenttia. Suomalaisista rahastosijoittajista noin joka viides ei osaa kertoa, millaisia sijoitusrahastoja omistaa, eikä kolme neljästä tiedä, millaisia kuluja tai veroja heiltä peritään. Sijoitusmuotojen jakauma saattaa johtua pankkien markkinoinnista tai suomalaisten varovaisuudesta, sillä pankkitalletukset ovat ylivoimaisesti suosituin sijoitusmuoto. (Sijoitustieto 2014.)

4.2 Suomalaisten sijoittajien sudenkuopat

Sijoitusvinkki.com on listannut muutamia seikkoja, jotka ovat perinteisesti olleet suomalaisten sijoittajien menestyksen esteenä. Ensimmäisenä ja suurimpana esteenä on suomalaisten liiallinen turvallisuushalu. Omistusasuminen on Suomessa vahvassa asemassa ja sen vuoksi riskejä sisältävä sijoitustoiminta ei ole suomalaisten mielestä sopinut ison asuntolainan kylkeen. Omistusasunto tuo turvallisuudentunnetta, mutta se voi olla esteenä tulevaisuuden sijoitusmahdollisuuksille. Asunto olisi hyvä uskaltaa laittaa pantiksi sijoituslainalle, sillä se on lähes aina kannattavaa. Osakemarkkinoiden tuotto-odotus on tavallisesti paljon suurempi kuin lainan korko.

Suomalaiset miettivät usein pahinta mahdollista lopputulosta ja se estää mahdollisuuden olla tulevaisuudessa taloudellisesti täysin riippumaton. (Sijoitusvinkki 2015.)

Suomalaiset luottavat turhan paljon vanhoihin instituutioihin, sillä monien pörssiyritysten on ajateltava myös omaa etuaan asiakkaan edun rinnalla. Pankeilla voi olla suuria kiinteistökuluja ja henkilöstön bonukset voivat näkyä palveluiden hinnoissa. Suomalaiset luottavat yleensä samaan pankkiin, jossa heillä on ollut tilit pitkään. Sijoitussalkku on usein sidottu samaan pankkiin, eikä muita vaihtoehtoja juurikaan vertailla. Varat saattavat olla sidottuna rahastoihin, joissa hallinnointikulut vievät suuren osan tuotoista. Suomalaiset pelkäävät sijoittaa ulkomaisiin sijoituslaitoksiin, vaikka nekin ovat usein isoja pörssinoteerattuja yrityksiä aivan kuten suomalaiset pankitkin. (Sijoitusvinkki 2015.)

Hyvinvointivaltiossa tuloverotus on korkea, mikä heikentää yksittäisen kansalaisen kilpailukykyä päättää omien varojensa käytöstä. Esimerkiksi pääkaupunkiseudulla jopa puolet nettopalkasta saattaa mennä asumiskuluihin ja loput ruokamenoihin, jolloin sijoitustoiminnalle ei välttämättä jää mahdollisuuksia. Suomalaiset eivät useinkaan vaivaudu ottamaan asioista selvää. Monet varsinkin vanhemmista suomalaisista eivät ole edes tietoisia pankkitalletuksen rinnalla olevista tuottavimmista sijoitusvaihtoehdoista. Sijoituskaupan ajatellaan olevan niin monimutkaista, ettei sen opetteluun viitsitä uhrata aikaa. Internetin ansiosta sijoittaminen on kuitenkin todella helppoa. (Sijoitusvinkki 2015.)

Tavallisesti suomalainen ei pidä tuotto-odotusta tärkeimpänä kriteerinä sijoittamisessa, vaan turvallisuutta ja vakautta. Useasti tuotto ja riski kulkevat käsi kädessä, jolloin hyvin laskelmoitu riski kannattaa ottaa. Hyvinvointivaltiossa riskien ottaminen kannattaisi vielä enemmän, sillä jos sijoittaja menettäisi koko omaisuutensa, sosiaaliturva kattaisi elämisen. Suomalaisten sijoittajien salkuissa on yleensä vain isojen suomalaisten yritysten osakkeita, sillä ne on valittu usein suoraan Helsingin pörssistä. Osaketarjontaa on kuitenkin laajalti myös Helsingin pörssin ulkopuolelta, ja hajautusta kannattaisi tehdä myös sinne. Suomalaiset eivät välttämättä osaa realisoida tappioita ajoissa. Kun osake on ostettu korkealla hinnalla ja kurssi alkaa pudota, suomalaiset eivät halua myydä osaketta tappiollisesti. Jos kurssi näyttää putoavan entisestään, olisi järkevää myydä osake ja välttää suuremmat tappiot. Joku toinen yritys voisi tarjota tappion korvaamisen kurssinousulla. (Sijoitusvinkki 2015.)

4.3 Muistilista sijoitusneuvontaan

Sijoitusneuvontatilanteessa asiakkaan on kiinnitettävä muutamiin seikkoihin huomiota. Ensimmäiseksi asiakkaan on varmistettava, että sijoitusneuvojalla on toimilupa. Asiakkaan kannattaa myös vertailla sijoitusneuvontapalveluiden tarjoajia, ja erilaisia tarjolla olevia tuotteita. Asiakkaalle tulee selvittää sijoitusneuvonnan laajuus: koskeeko neuvonta vain tiettyjä rahoitusvälineitä vai onko neuvonta laajempaa. Asiakkaan on aina selvitettävä neuvontapalveluiden hinnat ja palkkiorakenteet, sekä sijoitusneuvojan palkkiot. Asiakkaan kannattaa myös muistaa, ettei sijoitusneuvontapalvelut aina ole puolueettomia. Kaikki neuvot on pyydettävä kirjallisena ja säilytettävä. Asiakas on aina vastuussa tekemistään päätöksistä ja seurauksista. Asiakkaan on ymmärrettävä, mitä on ostamassa ja ostettava vain sitä, mitä kokee tarvitsevansa. (Osakesäästäjien keskusliitto 2014.)

Sijoitusneuvojien työhön kuuluu, että he luottavat omien tuotteidensa menestymiseen tulevaisuudessa. Usein sijoitusneuvojien ennusteet markkinoiden liikkeistä ovat realistisia, mutta kannattaa asiakkaana olla kriittinen saamistaan neuvoista. Esimerkiksi sijoitusrahastoja esiteltäessä näytetään usein historiallista dataa rahaston menestymisestä. Kaavioiden ja taulukoiden kanssa kannattaa kuitenkin olla kriittinen, sillä tuotteet saattavat näyttää kuvioissa menestyneemmiltä, mitä ne ovat todellisuudessa olleet. Sen sijaan indeksirahastot ovat helppo ja halpa sijoituskohde yksityishenkilöille pankista riippumatta. Indeksirahastoja kannattaa hajauttaa niin isoille kuin pienillekin markkinoille. Markkinat toimivat aina sattumanvaraisesti, joten niitä ei kannata yrittää ennustaa. Tämän vuoksi pitkän aikavälin sijoittaminen on lähes aina kannattavampaa. Osakekaupankäynti on kallista, joten sitä kannattaa käydä suhteellisesti suuremmilla summilla kulujen minimoimiseksi. (Richards 2014, 131-153.)

5 Sijoitusneuvonta

5.1 Sijoitusneuvonnan määrittely

Sijoitusneuvonta tarkoittaa sitä, että asiakkaalle annetaan yksilöllinen suositus tietystä rahoitusvälinettä koskevasta liiketoimesta. Sijoitusneuvonnassa täytyy ottaa huomioon

asiakkaan yksilölliset ominaisuudet, esimerkiksi sijoitustavoitteet ja riskinotto-kyky. Sijoitusneuvoja antaa asiakkaalle yksilöllisesti soveltuvia suosituksia rahoitusvälineiden ostamisesta, myymisestä, merkitsemisestä tai hallussapidosta. Jos yritys haluaa tarjota sijoitusneuvontaa, on sille myönnettävä toimilupa sijoitusneuvonnan antamiseen. Myös ulkomaiset Eta-alueen palveluntarjoajat voivat tarjota sijoitusneuvontaa, jos heillä on sivuliike Suomessa tai he ovat ilmoittaneet Finanssivalvonnalle tarjoavansa palvelua Suomessa. Sijoitusneuvontaa tarjoavan yrityksen sidonnaisasiamies voi tarjota myös sijoitusneuvontaa. Sidonnaisasiamiehellä ei ole omaa toimilupaa, vaan hän toimii toimiluvan saaneen sijoituspalveluja tarjoavan yrityksen lukuun ja sen vastuulla. Jos yritys käyttää sidonnaisasiamiehiä, heistä on pidettävä rekisteriä. (Finanssivalvonta 2015a.)

Sijoitusneuvontaa antavien yritysten velvollisuus on kerätä tarpeeksi tietoa asiakkaistaan ennen palvelun tarjoamista. Tietoa on kerättävä muun muassa asiakkaan taloudellisesta asemasta, kyseistä sijoituspalvelua tai rahoitusvälinettä koskevasta sijoituskokemuksesta ja -tietämyksestä sekä sijoitustavoitteista, jotta sijoitusneuvoja osaa suositella asiakkaalle soveltuvia rahoitusvälineitä ja palveluita. Sijoitusneuvoja tulee aina antaa asiakkaan edun mukaisesti, ja vastuullinen sijoitusneuvoja selvittää huolellisesti asiakkaalle sopivat eri tuotevaihtoehdot. Neuvonnan on oltava selkeää ja hyvän tavan mukaista. Asiakkaalle on ennen sijoitusneuvonnan antamista selvitettävä yleisesti rahoitusvälineiden luonne ja niihin liittyvät riskit. Selvityksessä on tuotava selkeästi esiin rahoitusvälinetyypin luonne ja siihen liittyvät yleisimmät riskit yksityiskohtaisesti, jotta asiakas pystyy tekemään perustellun sijoituspäätöksen. Sijoituspäätöksen taloudellisen tuloksen vastuu on kuitenkin aina asiakkaalla itsellään. (Finanssivalvonta 2014.)

5.2 APV-tutkinnot

Kaikkien sijoitusneuvontaa antavien henkilöiden on suoritettava Sijoituspalvelututkinto eli APV1. APV lyhenty sanoista arvopaperinvälitys. Sijoituspalvelututkinnon jälkeen on mahdollista suorittaa Sijoitusneuvojan tutkinto eli APV2. Sijoituspalvelualan tutkinnot yhtenäistävät sijoitusneuvojana työskentelevien henkilöiden pätevyysvaatimuksia ja niiden tavoitteena on helpottaa uusien ihmisten rekrytoitumista alalle (Aalto University Executive Education 2017). Finanssialan Keskusliitto vaatii, että jokaisen jäsenyrityksen palveluksessa olevan sijoituspalvelutehtävissä toimivan henkilön on suoritettava vähintään APV1. Valtaosa Suomessa toimivista pankeista,

rahoitusyhtiöistä, arvopaperinvälittäjistä, sijoitusrahastoyhtiöistä, vakuutusyhtiöistä ja finanssialan työnantajista ovat Finanssialan Keskusliiton jäsenyrityksiä (Finanssialan Keskusliitto 2017). Suomen APV-Sijoitustutkinnot Oy ja Ruotsin SwedSec Lisenciering AB tekevät yhteistyötä helpottaakseen sijoitusneuvontaa antavien henkilöiden työskentelyä ja liikkumista maiden välillä. Esimerkiksi APV1 tunnustetaan Ruotsissa ja päinvastoin. (APV-Sijoitustutkinnot 2017a.)

Sijoituspalvelututkinto (APV1) on vaatimuksiltaan monipuolinen ja siinä käsitellään perusteet kaikilta keskeisiltä osaamisalueilta. APV1 on tapa osoittaa sijoituspalvelutehtävissä vaadittu osaaminen ja se on alan yritysten arvostama. Tutkinto koostuu viidestä osaamisalueesta, jotka suoritetaan samanaikaisesti. Hyväksytyssä suorituksessa tulee hallita perustiedot kaikilta aihealueilta. Sijoituspalvelututkinnon aihealueisiin kuuluu kansantalous ja rahoitusmarkkinat, yritystalous, sijoitustuotteet ja sijoittaminen, sijoituspalvelujen tarjontaa koskeva sääntely ja yksityisoikeuden perusteet, sekä sijoittajan verotus ja perhe- ja perintöoikeuden perusteet. Sijoituspalvelututkinnon voi suorittaa kaikki, jotka ovat kiinnostuneita sijoituspalvelualasta tai haluavat saada kokonaiskuvan arvopaperimarkkinoiden toiminnasta, palveluista ja tuotteista. Tavallisesti pankit ja rahoituslaitokset tarjoavat työntekijöilleen mahdollisuuden osallistua APV-tenttiin, mutta myös yksityishenkilöt voivat suorittaa tentin omakustanteisesti. (APV-Sijoitustutkinnot 2017b.)

Sijoitusneuvojan tutkinnossa (APV2) syvennyttään rahoitusmarkkinoiden ja rahoitusinstrumenttien sekä sijoitustoiminnan verotuksen osaamiseen. APV2 on tarkoitettu APV1-tutkinnon jatkoksi. Myös Sijoitusneuvojan tutkinnossa edellytetään osaamista jokaiselta aihealueelta. APV2-tutkinto on osittain päällekkäinen APV1-tutkinnon kanssa, mutta jatkotutkinnossa vaaditaan syvällistä aihealueen tuntemusta. Tutkinnon aihealueisiin kuuluu kansantalous ja rahoitusmarkkinat, yritystalous, sijoitustuotteet ja sijoittaminen, sijoituspalvelujen tarjontaa koskeva sääntely ja yksityisoikeuden perusteet, sekä sijoittajan verotus ja perhe- ja perintöoikeuden perusteet. Ensisijaisesti tutkintoa suorittavat arvopaperimarkkinoilla vaativissa esimies-, valvonta- ja asiakaspalvelutehtävissä työskentelevät henkilöt, kuten omaisuudenhoitajat ja asiakasyhteyksiä hoitavat sijoitusneuvojat. (APV-Sijoitustutkinnot 2017c.)

5.3 Sijoituspalvelun tarjoamisessa noudatettavat menettelytavat

Sijoitusneuvojan on kaikissa tilanteissa noudatettava laissa säädettyjä menettelytapoja. Palveluntarjoajan on toimittava tasapuolisesti, ammattitaitoisesti ja asiakkaan etu huomioon ottaen. Sijoitusneuvojan on annettava asiallista ja selkeää tietoa ymmärrettävässä muodossa ja tarjottava palveluja ottamalla huomioon asiakkaan yksilöllinen ominaisuus. Sijoituspalveluiden tarjoamiseen liittyy toimenpiteitä, joita on noudatettava. Toimenpiteet ovat asiakkaan tunnistaminen, asiakasluokittelu, tiedonantovelvollisuus, selonottovelvollisuus, toimeksiantojen käsittely ja asiakasraportointi. Asiakkaan tunteminen tarkoittaa sitä, että sijoitusneuvojan on varmistettava asiakkaan henkilöllisyys ja tiedettävä asiakkaansa toiminnasta ja taustoista riittävästi. (Finanssivalvonta 2015b.)

5.3.1 Asiakasluokittelu

Sijoitusneuvojan on luokiteltava asiakkaansa ennen sijoituspalvelun tarjoamista. Asiakas luokitellaan joko ammattimaiseksi tai ei-ammattimaiseksi ja luokitus vaikuttaa sijoittajansuojan laajuuteen ja sovellettaviin menettelytapoihin. Laajimman sijoittajansuojan piirissä ovat ei-ammattimaiset asiakkaat ja se kattaa menettelytapasäännösten tarjoaman suojan sekä sijoittajien korvausrahaston suojan kokonaan. Yleensä kaikki yksityishenkilöt, pienet yhtiöt ja yhdistykset ovat ei-ammattimaisia asiakkaita. Ammattimaisiksi sijoittajiksi luokitellaan suuret yhtiöt sekä rahoitusmarkkinoilla toimivat yritykset. Myös yksityishenkilöt voidaan luokitella ammattimaiseksi, jos asiakas täyttää lainsäädännön edellytykset. Palveluntarjoajan on tällöin myös arvioitava, että asiakas kykenee tekemään itsenäisiä sijoituspäätöksiä ja ymmärtää näihin päätöksiin liittyvät riskit. (Finanssivalvonta 2012b.)

Luokittelusta on kerrottava asiakkaalle joko kirjallisesti tai muulla dokumentoitavalla tavalla. Asiakkaan on tiedettävä luokituksestaan, oikeuksistaan ja luokituksen muuttumisen vaikutuksista asiakkaan asemaan. Asiakas, joka on luokiteltu ei-ammattimaiseksi, voi pyytää luokittelunsa muuttamista ammattimaiseksi asiakkaaksi. Pyyntö voi kohdistua tiettyyn sijoituspalveluun tai olla yleinen. Asiakkaan pyyntö ja kaikki siihen liittyvä tiedonvaihto on tehtävä kirjallisesti. Myös ammattimaiseksi luokiteltu asiakas voi pyytää luokittelun muuttamista ja siitäkin on tehtävä kirjallinen sopimus. (Finanssivalvonta 2012b.)

5.3.2 Tiedonantovelvollisuus

Ei-ammattimaiselle sijoittajalle on annettava sopimuksen ehdot ja riittävät tiedot tarjottavasta palvelusta ja palveluntarjoajasta hyvissä ajoin ennen sijoituspalvelua koskevan sopimuksen allekirjoittamista. Asiakkaalla tulee olla tarpeeksi aikaa perehtyä annettuihin tietoihin, jotta hän pystyy tekemään perusteltuja päätöksiä. Jos jokin sopimuksen ehto tai palvelu jää epäselväksi, asiakkaalla on velvollisuus kysyä lisätietoja palveluntarjoajalta. Sijoitusneuvojan on annettava asiakkaalle tietoja palveluntarjoajasta ja tarjottavista palveluista, kuluista ja palkkioista, rahoitusvälineistä ja niihin liittyvistä riskeistä, toimeksiantojen toteuttamispaikoista, omaisuudenhoidosta ja sijoitusstrategioista sekä asiakasvarojen säilyttämisestä. Sijoitusneuvojan on annettava tiedot henkilökohtaisesti, joko kirjallisesti tai muulla tavalla, jotta asiakas pystyy säilyttämään ja tallentamaan tiedot muuttumattomina. (Finanssivalvonta 2012d.)

Tiedot voidaan antaa myös palveluntarjoajan nettisivuilla, jos asiakas pääsee internetiin helposti ja on antanut sähköpostiosoitteensa toimeksiantojen toteuttamista varten ja käyttää palveluntarjoajan verkkopalvelua. Jos sopimus tehdään etänä, esimerkiksi puhelimitse, on tiedot annettava heti sopimuksen tekemisen jälkeen kirjallisesti. Palveluntarjoajan markkinoinnin on oltava johdonmukaista muun annetun tiedon kanssa ja kaiken tiedon tulee olla asiallista ja selkeää. Mainonta ei saa olla harhaanjohtavaa ja mainontaan liittyvä aineisto on esitettävä niin, että ne voi tunnistaa mainonnaksi. (Finanssivalvonta 2012d.)

5.3.3 Selonottovelvollisuus

Sijoitusneuvojan velvollisuus on selvittää ennen palvelun tarjoamista asiakkaan sijoitustavoitteet, taloudellinen tilanne ja rahoitusalan tuntemus ja kokemus. Sijoituspalvelun luonteesta riippuen selvityksen sisältö ja laajuus vaihtelevat. Sijoitusneuvonta- ja omaisuudenhoitoasiakkaille tehdään laajin selvitys eli soveltuvuusarviointi. Suppeampi asianmukaisuusarviointi tehdään silloin, kun asiakkaalle tarjotaan arvopaperinvälitystä ilman sijoitusneuvontaa. Jos arvopaperinvälityksen kohteena on yksinkertainen rahoitusväline ja merkintä tehdään asiakkaan aloitteesta, selonottovelvollisuutta ei ole lainkaan. Palveluntarjoajan vastuulla on varmistaa, että asiakas ymmärtää suositeltuun liiketoimeen tai sijoitussalkun hoitoon liittyvät riskit. Sijoitusneuvontaa tai omaisuudenhoitoa tarjoavan

on myös varmistettava, että tehtävät liiketoimet vastaavat asiakkaan sijoitustavoitteita. (Finanssivalvonta 2012c.)

Asiakkaan on pystyttävä kantamaan taloudelliset riskit, jolloin palveluntarjoajalla on oltava riittävät tiedot asiakkaan taloudellisesta tilanteesta, sijoituskokemuksesta ja sijoitustietämyksestä sekä sijoitustavoitteista. Riittävien tietojen perusteella sijoitusneuvoja voi hoitaa asiakkaan varoja ja suositella sopivia rahoitusvälineitä. Sijoitusneuvojan arvioidessa asiakkaan sijoitusprofiiliin soveltuvia rahoitusvälineitä, hänen on esitettävä kysymyksiä asiakkaan henkilökohtaisesta taloudesta. Talouteen liittyvät kysymykset liittyvät säännöllisten tulojen lähteisiin ja suuruuteen, varallisuuteen, kiinteään omaisuuteen ja velkoihin ja muihin taloudellisiin sitoumuksiin. Kysymykset, jotka liittyvät rahoitusalan tuntemukseen ja kokemukseen, koskevat yleensä asiakkaan tuntemia palveluja ja tuotteita, aiempien liiketoimien luonnetta, suuruutta ja lukumäärää sekä koulutusta, ammattia tai aiempaa ammatinharjoittamista. (Finanssivalvonta 2012c.)

Sijoitustavoitteiden osalta tarvitaan tietoa sijoitushorisontista, riskinottohalukkuudesta ja riskiprofiilista. Riskinottohalukkuuden selvittämisessä pohditaan, kuinka tärkeää asiakkaalle on pitää pääoma turvattuna ja näin välttää riskiä, vai tavoitteleeko asiakas suuria tuottoja, jolloin riski myös kasvaa. Jos sijoitusneuvoja ei saa asiakkaalta tarvittavia tietoja, on hänen kieltäydyttävä sijoitusneuvonnan antamisesta. Koko arviointiprosessi on dokumentoitava, jolloin myös jälkikäteen voidaan arvioida palvelun tai rahoitusvälineen soveltuvuutta. Asiakkaan tulisi saada lopputulos myös kirjallisena. (Finanssivalvonta 2012c.)

Ei-ammattimaiselle asiakkaalle on tehtävä asianmukaisuusarvio palveluja tarjottaessa. Asianmukaisuusarviointissa sijoitusneuvoja kartoittaa asiakkaan sijoituskokemuksen ja -tietämyksen tietystä palvelusta tai rahoitusvälineestä. Tällä arvioinnilla sijoitusneuvoja selvittää asiakkaan ymmärryksen sijoituspalvelua tai rahoitusvälinetyyppiä kohtaan ja niihin liittyvät erityispiirteet. Sijoitusneuvojalla on oikeus luottaa tietoihin, joita asiakas antaa. Jos palveluntarjoaja arvioi saamansa tiedon perusteella rahoitusvälineen tai palvelun olevan sopimaton, siitä on kerrottava asiakkaalle. Myös tarvittavan tiedon puuttumisen seurauksena asiakkaalle on kerrottava, ettei tarvittavan kattavaa arviointia voi tehdä. Jos asiakas ei ota sijoitusneuvontaa, hän ottaa automaattisesti suuremman vastuun sijoituspäätöksistä. Jos toimeksianto tapahtuu asiakkaan aloitteesta ja se koskee yksinkertaista rahoitusvälinettä, sen sopivuuden arviointi ei ole sijoitusneuvojan

vastuulla. Yksinkertaisia rahoitusvälineitä ovat julkisen kaupankäynnin kohteena olevat osakkeet, monet joukkovelkakirjalainat sekä kaikkien kotimaisten sijoitusrahastojen rahasto-osuudet. Tässä tapauksessa sijoitusneuvojan on luonnollisesti ilmoitettava asiakkaalle, ettei ole vastuussa rahoitusvälineen tai palvelun sopivuudesta asiakkaalle. (Finanssivalvonta 2012c.)

5.3.4 Toimeksiantojen käsittely

Kaikki asiakkaan toimeksiannot on käsiteltävä huolellisesti ja nopeasti. Yleensä toimeksiannot suoritetaan aikajärjestyksessä. Kaikki toimeksiannot eivät välttämättä toteudu. Asiakas on esimerkiksi määritellyt rajahinnan, jolla kauppa voidaan tehdä. Jos kauppaa ei voida tehdä alle tämän rajahinnan, kauppa jää tekemättä. Myös kaupan koko ja toimeksiannon antamisen tapa ovat tekijöitä, jotka saattavat vaikuttaa toimeksiannon toteutumiseen. Toimeksianto voidaan antaa suullisesti, kirjallisesti, sähköisesti tai muuten asiakkaan kanssa sovitulla tavalla. Suullisesti annettavat toimeksiannot on nauhoitettava. Sijoitusneuvojan on yritettävä saada asiakkaalle parhain mahdollinen tulos sijoituspalveluja tarjottaessa. Sijoitusneuvojan on kartoitettava toimeksiantojen mahdolliset toteutusajankohdat, jotta toimeksiannot voidaan toteuttaa kaikista parhaimmalla tavalla. (Finanssivalvonta 2012e.)

Kun sijoitusneuvoja tarjoaa sijoitusneuvontaa, hänen on otettava huomioon niin hinta, toteutuskustannukset, nopeus kuin liiketoimen toteutumisen todennäköisyys. Asiakkaalle on annettava tarpeeksi tietoa toimintaperiaatteista ennen sijoituspalvelun tarjoamista. Asiakas saattaa myös antaa erityisiä ohjeita toimeksiannon suorittamiseen, jolloin sijoitusneuvojan on noudatettava niitä. Kaikkia asiakkaita on kohdeltava tasapuolisesti ja eturistiriitatilanteita on vältettävä niin asiakkaiden välillä kuin palveluntarjoajan ja asiakkaiden välillä. Jos eturistiriitatilanteita kuitenkin syntyy, niistä on kerrottava asiakkaalle avoimesti. Sijoitusneuvontaan ei saa vaikuttaa sijoitusneuvojan oma etu tai jonkun muun kuin asiakkaan etu. (Finanssivalvonta 2012e.)

5.3.5 Asiakasraportointi

Asiakasraportointi on tärkeää, jotta asiakas pystyy seuraamaan toimeksiantojen toteutumista ja niiden kehittymistä. Aina kun asiakkaan lukuun suoritetaan liiketoimi tai

kauppa, asiakkaalle tulee ilmoittaa asiasta välittömästi. Tiedot kaupan kohteena olleesta rahoitusvälineestä, kauppapäivästä ja –ajasta, toteutuneen toimeksiannon tyypistä ja määrästä, kauppahinnasta, kauppapaikasta ja asiakkaalta perityistä kuluista on annettava kirjallisesti. Sijoitusneuvojan on säilytettävä kaikki toimeksiantoja koskevat tiedot, riippumatta siitä toteutuuko toimeksianto vai ei. Jos sijoitusneuvoja hoitaa asiakkaan omaisuutta ja sijoituksia asiakkaan puolesta, tulee asiakkaalle lähettää asiakasraportteja säännöllisesti. (Finanssivalvonta 2012a.)

Asiakasraporteissa on oltava tietoa sijoitusten sisällöstä ja arvosta, sijoitusten kehittymisestä raportointikautena, salkkuun saatujen osinkojen, korkojen ja muiden maksujen kokonaismäärästä sekä maksujen ja veloitusten kokonaismäärästä. Jos asiakas on luokiteltu ei-ammattimaiseksi, raportti on toimitettava vähintään kuuden kuukauden välein. Asiakas voi myös pyytää, että raportti toimitetaan hänelle kolmen kuukauden välein. Liiketoimista on mahdollista saada tietoa myös liiketoimikohtaisesti, jolloin omaisuudenhoitajan on annettava tietoa yksityiskohtaisesti. Asiakkaan antaessa varojaan sijoitusneuvojan tai omaisuudenhoitajan hoidettavaksi, on varat pidettävä erillään kaikista muista varoista. Varoista on pidettävä tarkasti kirjaa ja kirjaukset on täsmäytettävä säännöllisesti. Vähintään kerran vuodessa palveluntarjoajan on lähetettävä raportti hallussa pitämistään asiakkaan rahoitusvälineistä tai rahavaroista. (Finanssivalvonta 2012a.)

6 Toteutus

6.1 Kyselylomake

Tutkimusaineisto kerättiin sähköisesti Metropolia Ammattikorkeakoulun e-lomakkeella. Lomake lähetettiin kaikille Metropolian liiketalouden oppilaille, sekä koulun henkilökunnalle. Lomake julkaistiin myös kahdessa Facebookin sijoitusryhmässä, joissa on yhteensä jäseniä noin 4000. Vastauksia lomakkeelle kertyi 288 kappaletta. Osa vastauksista oli virheellisiä, joten lopullisia huomioon otettuja vastauksia oli 259. Tarkkaa vastausprosenttia ei ole mielekästä laskea, sillä Facebookin ryhmissä on myös paljon ei-aktiivisia jäseniä, jotka eivät todennäköisesti ole koskaan nähneet julkaisua. Kysymyslomake oli todella lyhyt ja tiivis, ja sen vuoksi siihen oli erittäin nopea vastata. Sain Facebookin ryhmistä positiivista palautetta lomakkeen pituudesta, sillä

ihmisillä ei ole tarpeeksi kiinnostusta ja aikaa vastata edes viiden minuutin pituiseen kyselyyn. Lomakkeeseen vastaaminen kesti noin kaksi minuuttia, joka oli mielestäni sopiva pituus laajan vastaajakunnan saamiseksi. Vastaajien kesken ei arvottu palkintoja, enkä ottanut vastaajien yhteystietoja ylös. Myös sen vuoksi lomakkeen tuli olla tiivis, jotta kaikki jaksaisivat vastata siihen.

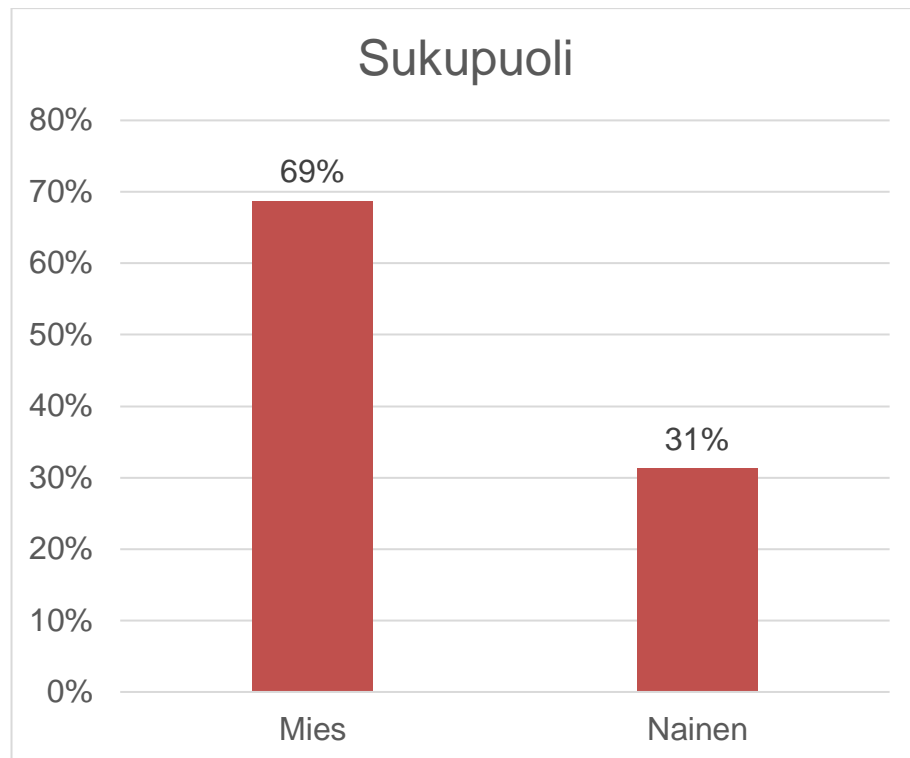
6.2 Havainnointi

Opinnäytetyöprosessin aikana suoritin työpaikallani havainnointia. Olin mukana kuudessa sijoitusneuvontatilanteessa ja kiinnitin erityisesti huomiota asiakkaiden reaktioihin sijoitusneuvoja kohtaan. Kuusi sijoitusneuvontatilannetta käytiin neljän eri sijoitusneuvojan kanssa, mikä vahvistaa tutkimustuloksia. Kuitenkin ulkopuolisen henkilön läsnäolo neuvottelutilanteessa saattoi vaikuttaa asiakkaiden käyttäytymiseen ja päätöksentekoon. Havainnoinnin tulokset eivät kata koko sijoittavaa ikäryhmää, sillä suurin osa asiakkaista oli hieman iäkkäämpiä henkilöitä, joilla sijoitusvarallisuutta oli ennestään jo paljon. Monesti sijoitusneuvoja ja asiakas myös tunsivat toisensa ja näin ollen tilanne oli tuttavallisempi kuin normaalisti. Havainnoinnista olisi saanut luotettavampia tutkimustuloksia, jos asiakaskunta olisi ollut monipuolisempi.

7 Tulokset

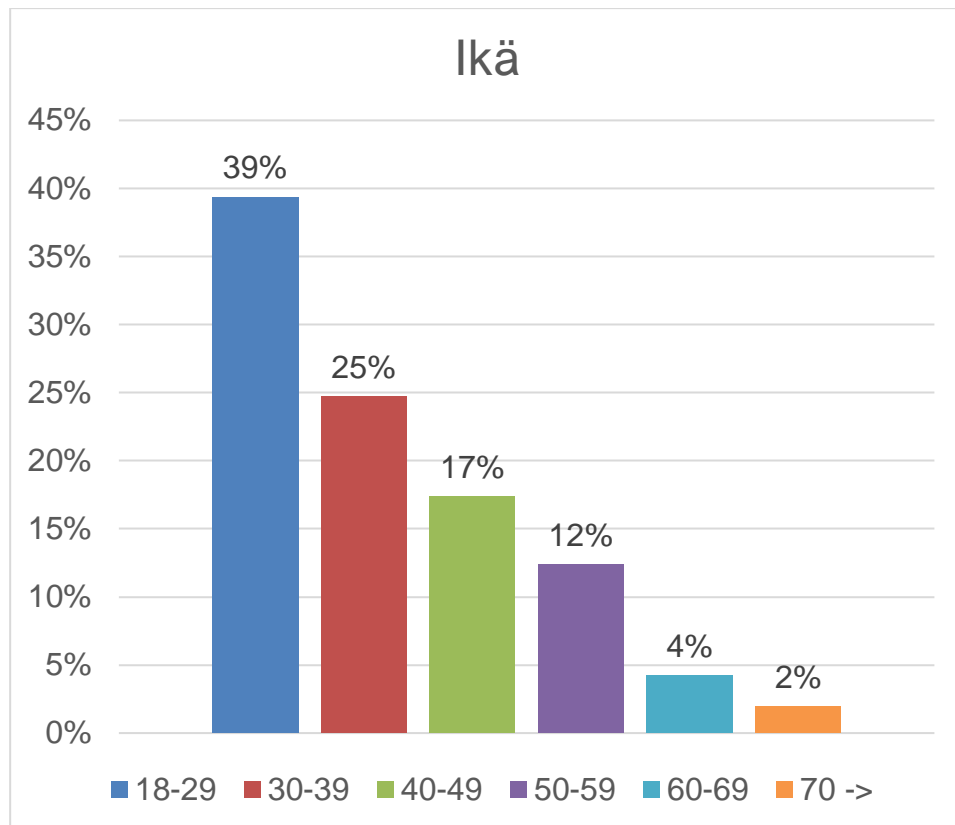
7.1 Demografiset tiedot

Kyselylomakkeen kaikista vastaajista 69 prosenttia oli miehiä ja 31 prosenttia naisia (kuvio 1). Miehiä oli runsaasti enemmän kuin naisia, mikä vähentää tutkimustulosten luotettavuutta. Tuloksia voi siis yleistää koskemaan erityisesti suomalaisia miehiä, jotka ovat kiinnostuneita sijoittamisesta.



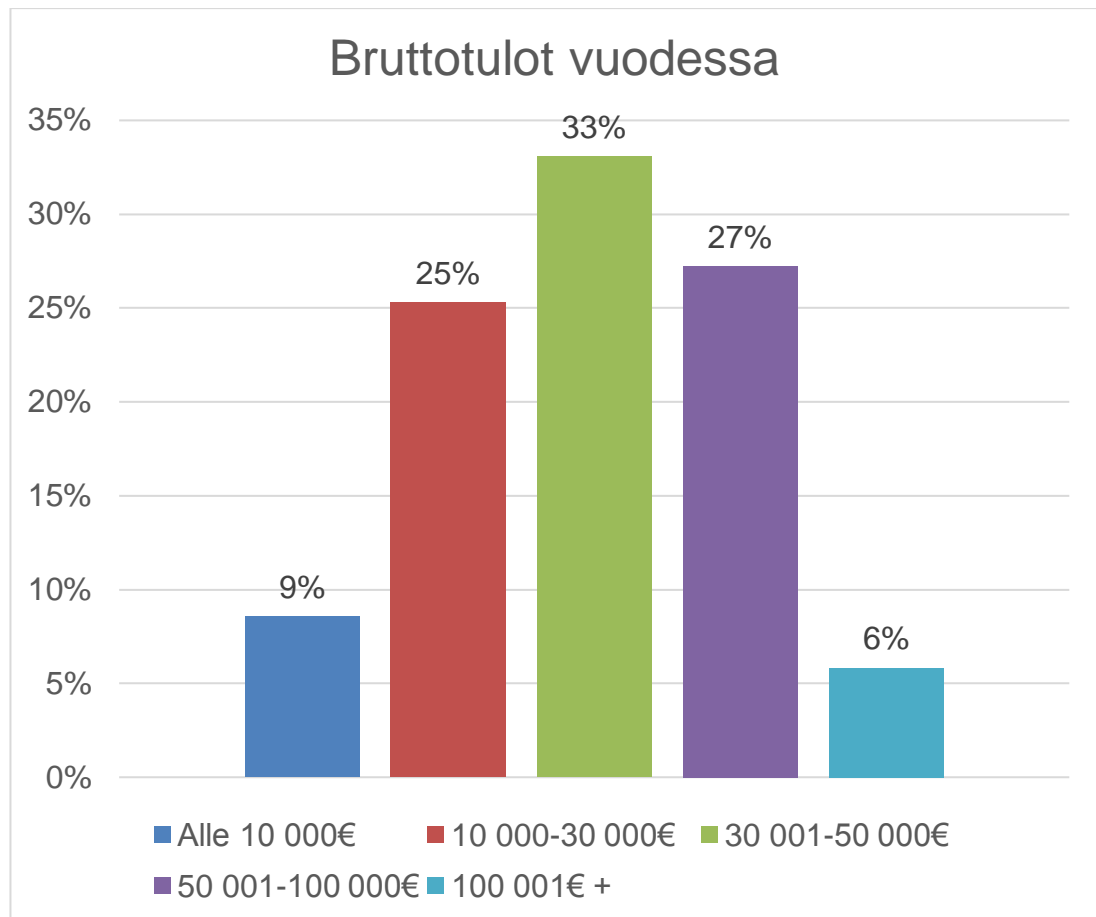
Kuvio 1. Kyselylomakkeen vastaajien sukupuolijakauma.

Kaikista eniten vastauksia kyselylomakkeeseen kertyi nuorimmasta ikäluokasta ja kaikista vähiten vanhimmasta ikäluokasta (kuvio 2). Aritmeettisella keskiarvolla laskettuna vastaajien ikä oli 36 vuotta ja keskihajonta noin 15 vuotta. Vastaajien iät vaihtelivat noin 15 vuotta keskiarvoian ympärillä. Vastaajista 39 prosenttia oli 18-29-vuotiaita ja 25 prosenttia 30-39 vuotiaita. Yhdessä nämä kaksi suurinta ikäluokkaa muodostavat 64 prosenttia kaikista vastaajista, joten tutkimustulokset koskevat erityisesti alle 40 vuotiaita sijoittamisesta kiinnostuneita.



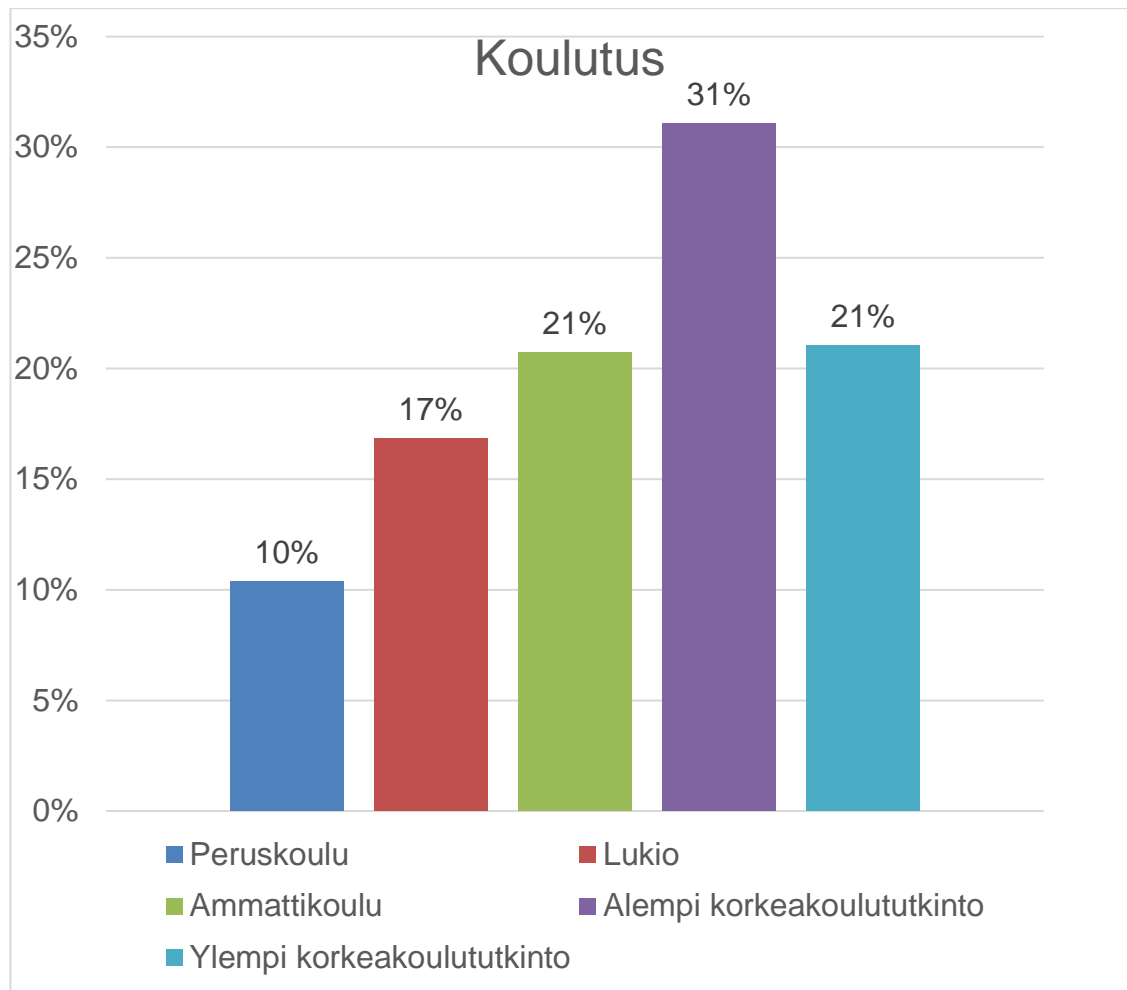
Kuvio 2. Kyselylomakkeen vastaajien ikäjakauma.

Kysymyslomakkeessa bruttotulojen kertominen ei ollut pakollinen tieto, mutta silti lähes kaikki vastaajista kertoivat bruttotulonsa vuositasolla. Suurin osa vastaajista kuuluivat palkkaryhmään 30 001-50 000 euroa vuodessa (kuvio 3). Kaikkien vastaajien bruttotulojen aritmeettinen keskiarvo oli 45 058 euroa ja keskihajonta noin 33 800 euroa. Vastaajien tulot vaihtelivat noin 33 800 euroa aritmeettisen keskiarvon ympärillä. Tulos on luotettava, sillä Tilastokeskuksen (2017) tekemän tutkimuksen mukaan suomalaisten keskipalkka kuukaudessa on 3382 euroa eli vuositasolla noin 40 500 euroa.



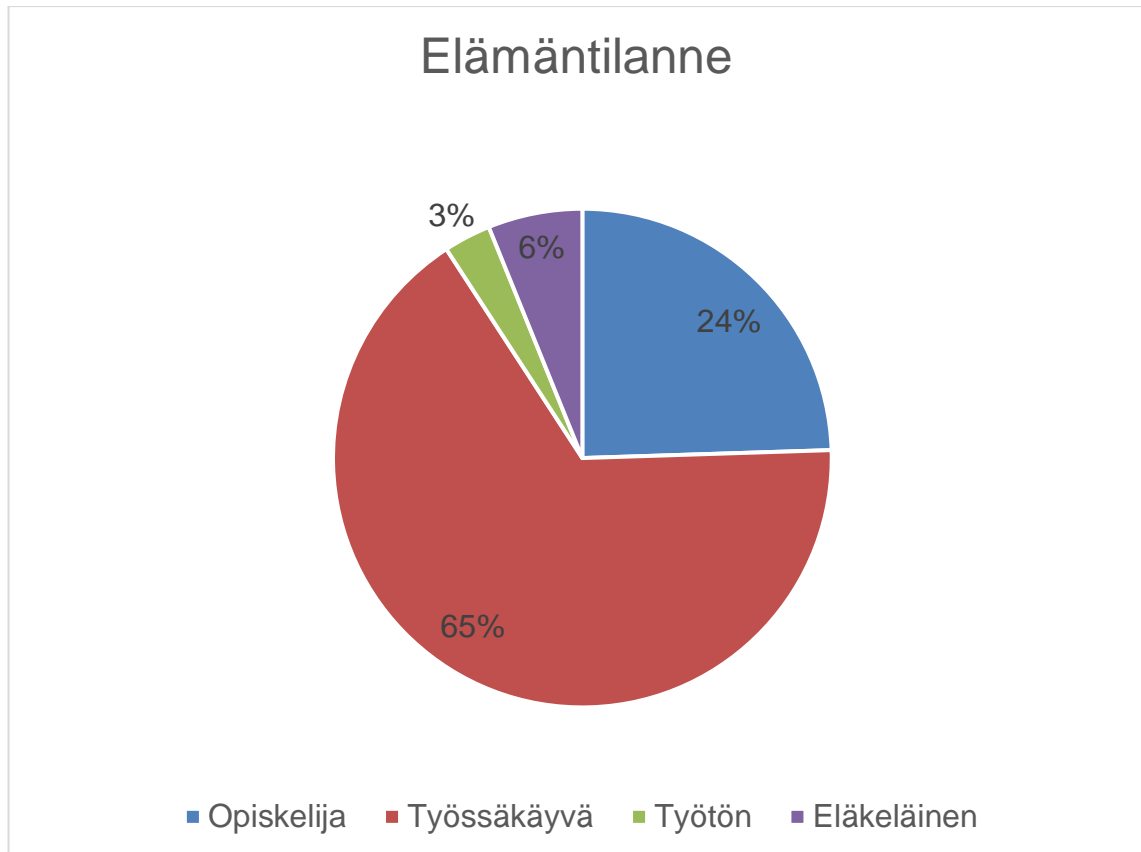
Kuvio 3. Kysymyslomakkeen vastaajien bruttotulot vuodessa.

Suurimmalla osalla kyselylomakkeeseen vastaajista korkein koulutustaso oli alempi korkeakoulututkinto (kuvio 4). Seuraavaksi eniten vastauksia sai ylempi korkeakoulututkinto. Melkein kaikki vastaajista olivat siis suhteellisen korkeasti koulutettuja.



Kuvio 4. Kysymyslomakkeen vastaajien koulutus.

66 prosenttia vastaajista oli työssäkäyviä henkilöitä (kuvio 5). Neljäsosa eli 25 prosenttia vastaajista oli opiskelijoita, 3 prosenttia työttömiä ja 6 prosenttia eläkeläisiä.



Kuvio 5. Kysymyslomakkeen vastaajien elämäntilanne.

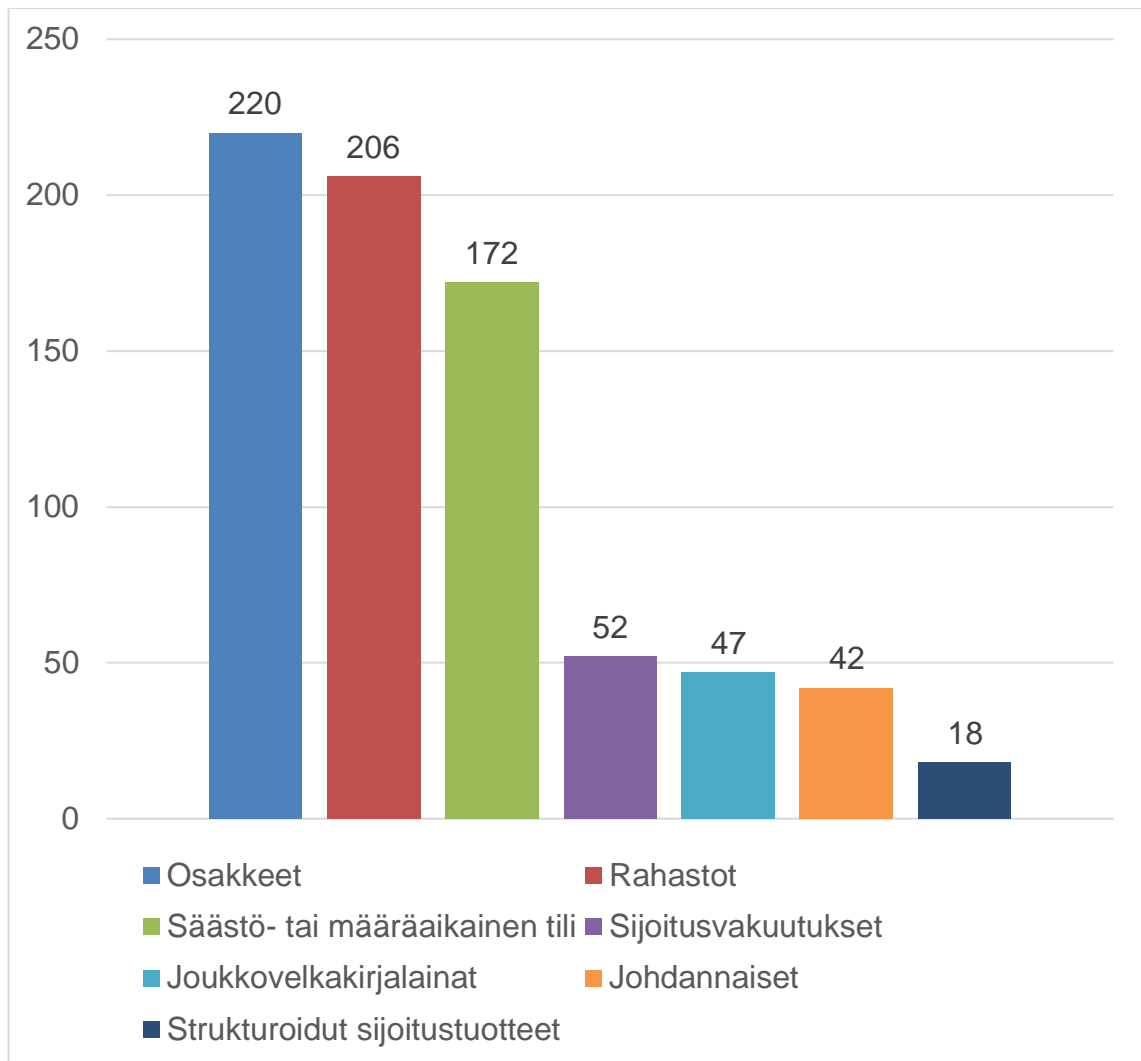
7.2 Sijoittaminen

Kyselylomakkeeseen vastaajista lähes puolet koki olevansa ”todella paljon kiinnostunut” sijoittamisesta (taulukko 1). Melkein 40 prosenttia vastaajista kertoi olevansa ”paljon kiinnostunut” sijoittamisesta. ”Todella paljon” ja ”paljon” vaihtoehtojen valinneita oli yhteensä noin 85 prosenttia. ”Jonkin verran”, ”vähän” ja ”ei lainkaan” vaihtoehtojen valinneita oli yhteensä noin 15 prosenttia. Vastausten aritmeettinen keskiarvo oli 4,3 ja keskihajonta 1,6 prosenttia. Vastauksen arvot vaihtelivat siis 1,6 prosenttia aritmeettisen keskiarvon ympärillä. Suurin osa vastaajista oli siis erittäin kiinnostuneita sijoittamisesta, mikä vaikuttaa myös tutkimustuloksiin.

Taulukko 1. Kyselylomakkeen vastaajien kiinnostus sijoittamista kohtaan.

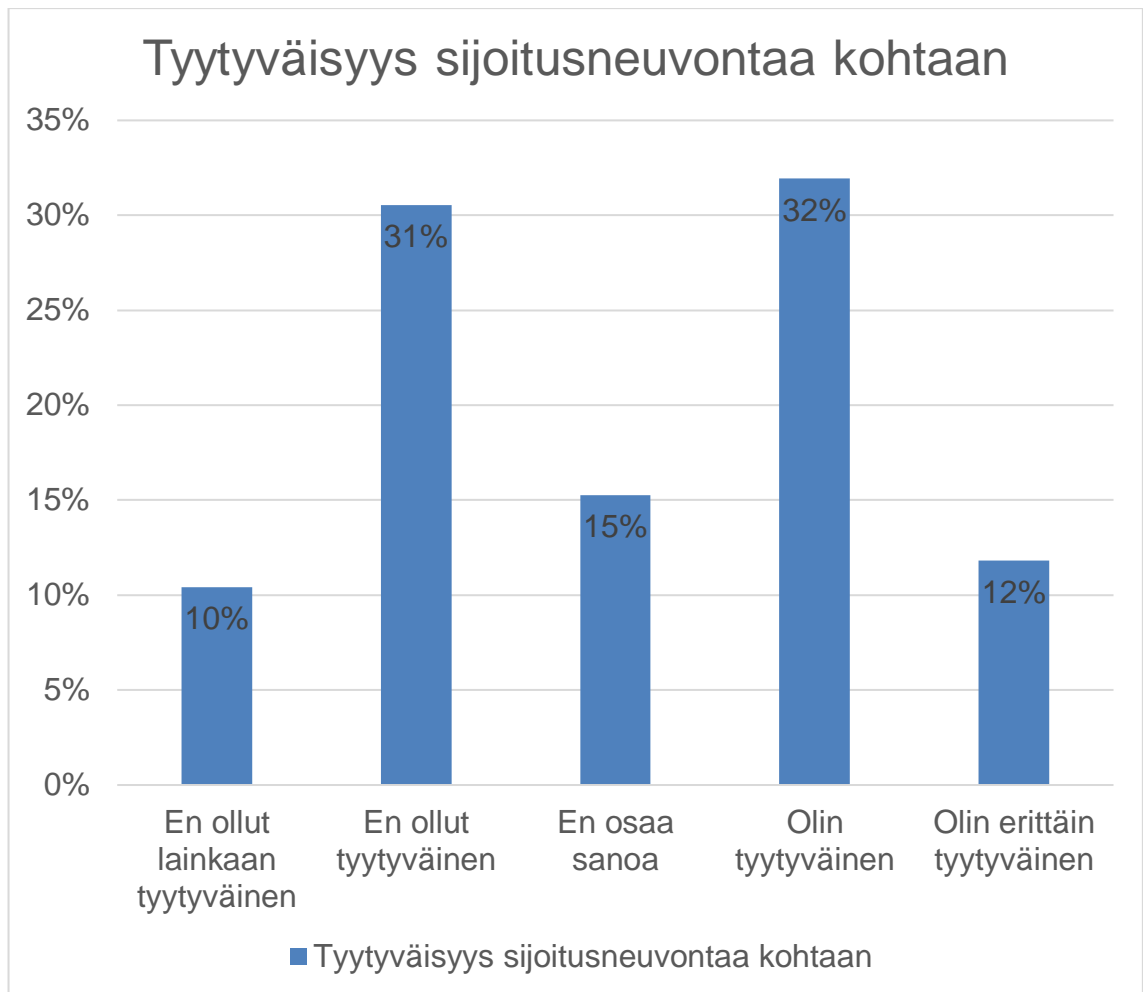
Kuinka kiinnostunut olet sijoittamisesta asteikolla 1-5?	%	Lkm
1=En lainkaan	0,4 %	1
2=Vähän	1,9 %	5
3=Jonkin verran	13,5 %	35
4=Paljon	37,8 %	98
5=Todella paljon	46,3 %	120
Yhteensä	100 %	259

Kaikilla vastaajilla oli kokemusta jostain sijoitustuotteesta. Vastaajat saivat valita kysymyksessä useamman vastausvaihtoehdon. Eniten kokemusta oli osakkeista, rahastoista ja säästö- tai määräaikaista tileistä (kuvio 6). Vastaajista 220 henkilöllä oli kokemusta osakkeista, 206:lla rahastoista ja 172:lla säästö- tai määräaikaista tileistä. Selvästi vähemmän kokemusta oli sijoitusvakuutuksista (52 henkilöllä), joukkovelkakirjalainoista (47 henkilöllä), johdannaisista (42 henkilöllä) ja strukturoiduista sijoitustuotteista (18 henkilöllä).



Kuvio 6. Kysymyslomakkeen vastaajien kokemus eri sijoitustuotteista.

Kysymyslomakkeeseen vastaajista 56 prosenttia oli käynyt sijoitusneuvojalla ja vastaavasti 44 prosenttia ei ollut. Mikäli vastaaja oli käynyt sijoitusneuvojan luona, heitä pyydettiin vastaamaan avoimeen kysymykseen, jossa tiedusteltiin sijoitusneuvojan vaikutusta sijoituspäätöksiin. Lisäksi näille vastaajille esitettiin kysymys heidän tyytyväisyydestään sijoitusneuvontaa kohtaan. Tyytyväisyys jakautui tasaisesti kahtia (kuvio 7). Lähes puolet eivät olleet tyytyväisiä saamaansa sijoitusneuvontaan ja puolet olivat olleet tyytyväisiä. 15 prosenttia vastaajista ei osannut sanoa tyytyväisyyttään sijoitusneuvontaa kohtaan.



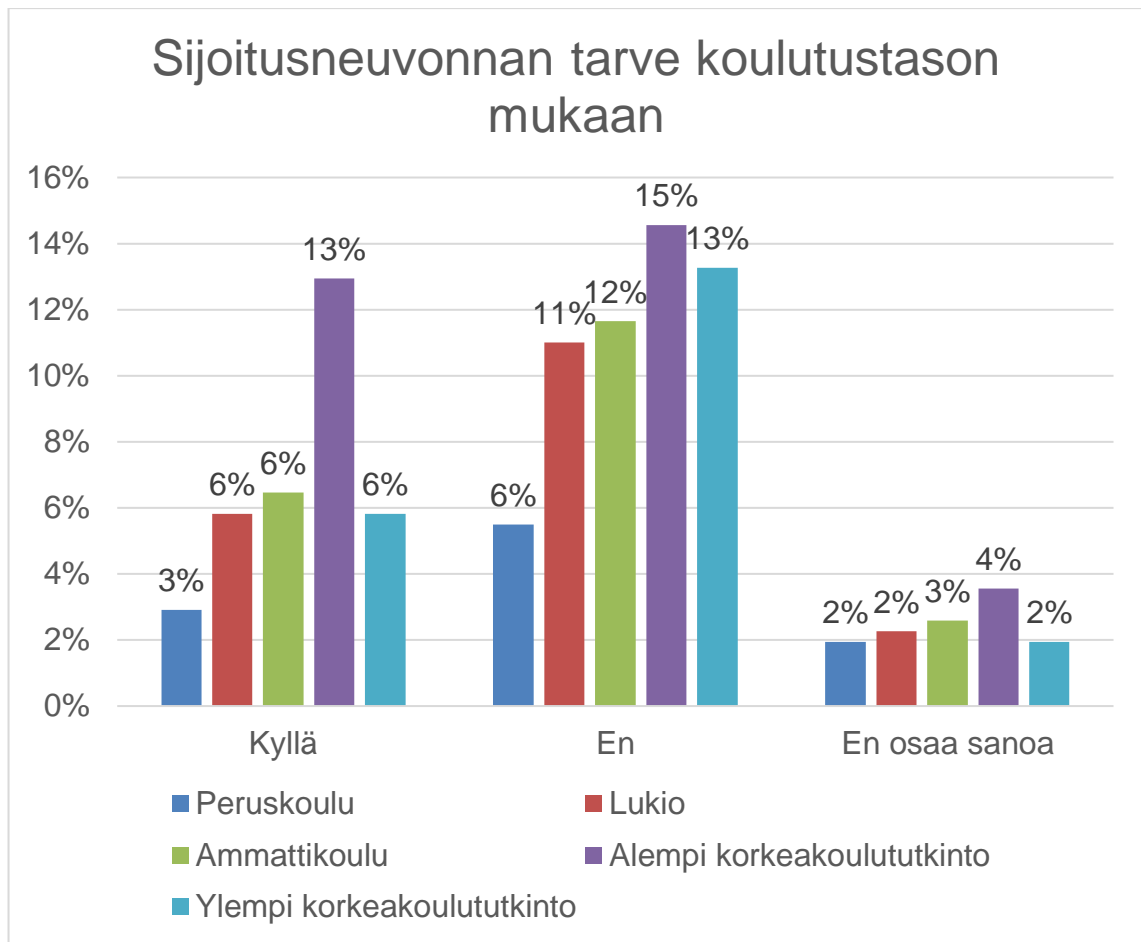
Kuvio 7. Kysymyslomakkeen vastaajien tyytyväisyys sijoitusneuvontaa kohtaan.

Yli puolet (55%) kysymyslomakkeeseen vastaajista ei kokenut tarvitsevansa sijoitusneuvontaa (kuvio 8). 34 prosenttia vastaajista koki tarvitsevansa sijoitusneuvontaa ja 11 prosenttia ei osannut sanoa. Mielenpide jakautui tasaisesti, sillä noin puolet kokivat tarvitsevansa sijoitusneuvontaa ja puolet ei.



Kuvio 8. Kysymyslomakkeen vastaajien sijoitusneuvonnan tarve.

Vertailtaessa sijoitusneuvonnan tarvetta koulutustasojen mukaan, eroja ei juuri syntynyt (kuvio 9). Jokaisessa koulutusryhmässä oli suhteellisen tasaisesti vastauksia sijoitusneuvonnan puolesta ja vastaan. Ylemmän korkeakoulututkinnon suorittaneet kokivat tarvitsevansa suhteellisesti vähemmän sijoitusneuvontaa verrattuna muihin koulutusryhmiin.



Kuvio 9. Kysymyslomakkeen vastaajien sijoitusneuvonnan tarve koulutustason mukaan.

Tärkeimmiksi tekijöiksi sijoituspäätöksenteossa osoittautui korkea tuotto-odotus, hajauttaminen ja alhaiset kulut (kuviokuva 10). Kysymyksessä piti valita kaksi tärkeintä tekijää sijoituspäätöksenteossa. Alhaiset kulut osoittautuivat kaikista vaikuttavimmaksi tekijäksi 144 vastauksella. Sen sijaan sijoitusneuvojan suositus vaikutti kaikista vähiten sijoituspäätöksentekoon. Vain 6 kaikista vastaajista oli valinnut sijoitusneuvojan suosituksen toiseksi kaikista vaikuttavimmaksi tekijäksi sijoituspäätöksenteossa.



Kuvio 10. Tärkeimmät tekijät sijoituspäätöksenteossa.

7.3 Avoimet kysymykset

Kysymyslomakkeessa oli kaksi avointa kysymystä. Ensimmäinen liittyi sijoitusneuvojan suosittelun vaikutukseen sijoituspäätöksenteossa ja toisessa sai perustella miksi kokee tai ei koe tarvitsevansa sijoitusneuvontaa. Ensimmäiseen avoimeen kysymykseen sai vastata, jos kertoi käyneensä joskus sijoitusneuvojalla. Vastaukset vaihtelivat valtavasti. Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, ettei sijoitusneuvojan suositukset vaikuttaneet sijoituspäätöksentekoon. Vastaajat kertoivat tehneensä päätökset lopulta

itse, vaikka sijoitusneuvoja oli suositellut muita tuotteita. Monet olivat sitä mieltä, että sijoitusneuvojat yrittävät myydä vain pankin omia tuotteita kuuntelematta asiakkaan todellisia sijoitustavoitteita tai toiveita. Pankin omissa tuotteissa on usein korkeat hallinnointikulut, jotka syövät sijoittajan tuottoa. Suurin osa vastaajista olivat olleet hyvin pettyneitä sijoitusneuvojan ammattitaitoon ja sijoitusneuvoihin. Vastaajat kokivat osaavansa tehdä sijoituspäätökset paremmin itse kuin sijoitusneuvojan avustuksella.

Kuitenkin monet kokivat sijoitusneuvojan vaikuttaneen heidän päätöksentekoonsa aikaisemmin, kun he olivat itse vielä tietämättömpiä sijoittamisesta. Aloittelevalle sijoittajalle sijoitusneuvoja on tuki ja turva, jonka avulla on helppo lähteä harjoittelemaan sijoittamista ja vähitellen siirtyä tekemään päätökset itsenäisesti. Hieman enemmän perehdyttyään aiheeseen monet olivat purkaneet aikaisemmin tehdyt kaupat ja sijoittaneet varansa muihin kohteisiin. Pieni osa vastaajista oli sitä mieltä, että sijoitusneuvoja vaikutti sijoituspäätöksentekoon. Vastaajat kokivat sijoitusneuvojan kertoneen tärkeää ja hyödyllistä tietoa eri sijoitustuotteista, joiden perusteella olivat tehneet sijoituspäätöksiä. Osa vastaajista kertoi sijoitusneuvonnan vaikuttaneen yksittäisissä osto- tai myyntitoimeksiannoissa. Sen hetkisen talustilanteen läpikäynti ja suositeltavaan tuotteeseen tutustuminen oli tehnyt vaikutuksen.

Toisessa avoimessa kysymyksessä perusteltiin sijoitusneuvonnan tarpeellisuutta omassa sijoitustoiminnassa. Myös tässä kysymyksessä oli paljon hajontaa. Suurin osa vastaajista oli taas sitä mieltä, ettei koe tarvitsevansa sijoitusneuvontaa, sillä tietävät asioista enemmän itse ja ovat kykeneviä tekemään päätökset itse. Tietoa on nykypäivänä saatavilla niin paljon internetissä ja sijoittamisesta on tehty paljon ammattikirjallisuutta, jota lukemalla oppii itse tekemään omat sijoituspäätöksensä. Esimerkiksi pelkästään Nordnetin sivuilla on paljon tietoa sijoittamisesta ammattilaisten kirjoittamana. Päätöksenteon jälkeen toimeksianto on niin helppoa tehdä itse netissä, joten sijoitusneuvojaa ei tarvita toimeksiannon tekemiseen. Vastaajat kokevat, että sijoitusneuvojat myyvät vain omia kalliita tuotteitaan, eivätkä todellisuudessa ole ammattitaitoisia.

Noin 40 prosenttia vastaajista oli kuitenkin sitä mieltä, että sijoitusneuvonta on tarpeellista aloittelevien sijoittajien keskuudessa, sillä sijoitusneuvojalta saa ajankohtaiset vinkit ja tietopaketit sen hetkisestä markkinatilanteesta ja sijoitustuotteista. Myös osa kokeneemmista sijoittajista oli tyytyväisiä

sijoitusneuvontaan ja kokivat tarvitsevansa sitä myös jatkossa. Kokeneet sijoittajat halusivat välillä käydä keskustelemassa sijoitusneuvojan kanssa hakeakseen toisen mielipiteen omille päätöksilleen ja keskustellakseen tulevista sijoitustrendeistä. Kokonaisuudessaan vastaukset olivat hyvin erilaisia, mutta selkeitä samankaltaisuuksia niistä löytyi. Kokeneemmat sijoittajat eivät koe tarvitsevansa sijoitusneuvontaa, sillä kokevat osaavansa itse paremmin. Kokemattomammille sijoittajille sijoitusneuvonta on hyväksi ja toisinaan myös kokeneet haluavat käydä päivittämässä tietojansa sijoitusneuvojalla.

7.4 Havainnointi

Suoritin työpaikallani havainnointia kuudessa eri sijoitusneuvontatilanteessa. Asiakkaat olivat naisia ja miehiä ja pääosin 50-70 vuotiaita. Ainoastaan yksi asiakkaista oli nuori 18-vuotias. Kaikki sijoitusneuvontatilanteet etenivät suunnilleen samalla kaavalla. Aluksi käytiin läpi asiakkaan tiedot, tulevaisuuden suunnitelmat ja tavoitteet sijoittamisen suhteen. Perusteellisen tarvekartoituksen jälkeen alkoi vasta itse sijoittaminen. Osa asiakkaista oli enemmän perehtynyt aiheeseen kuin toiset. Perehtyneemmät asiakkaat tiesivät jo valmiiksi, mihin he halusivat sijoittaa ja hakivat sijoitusneuvojalta vain tukea omien päätöksensä tueksi. Perehtyneempien asiakkaiden kohdalla sijoitusneuvojan suositukset vaikuttivat jonkun verran päätöksentekoon, sillä usein he tulivat neuvotteluun tekemään vain toimeksiannot, ei niinkään keskustelemaan eri vaihtoehdoista. Kuitenkin kokeneemmatkin sijoittajat halusivat tulla konttoriin sijoitusneuvojalle tekemään toimeksiannot, vaikka ne pystyisi tekemään helpommin ja edullisemmin verkkopalvelussa. Jotain vaikutusta sijoitusneuvojan mielipiteellä on siis oltava myös kokeneempien sijoittajien keskuudessa. Toisaalta vanhemmat asiakkaat saattavat kokea konttorilla käynnin helpommaksi tavaksi tehdä toimeksiannot, jos tietokone ei ole tuttu työväline sijoittamisessa.

Kokemattomampien asiakkaiden kohdalla asetelma oli täysin erilainen. Asiakkaat olivat usein täysin tietämättömiä säästämisen ja sijoittamisen eri vaihtoehdoista ja sijoitusneuvoja kävi vaihtoehdot heidän kanssaan perusteellisesti läpi. Näissä asiakaskohtaamisissa sijoitusneuvojan suosituksilla tuntui olevan suuri merkitys päätöksenteossa. Tarvekartoituksissa käytiin kuitenkin läpi asiakkaiden sijoituskokemus, joten sijoitusneuvoja tiesi tarkalleen, millaisia tuotteita lähtee kokemattomammalle sijoittajalle tarjoamaan. Usein kokemattomilla asiakkailla riskitaso oli matala, jolloin pieniriskiset rahastot olivat suositelluin vaihtoehto. Asiakkaiden välillä

oli eroja omien näkemysten esiin tuomisen suhteen. Osa asiakkaista oli hyvinkin puheliaita ja he kyselivät sijoitusneuvojalta jatkuvasti tarkennusta esitettävään asiaan. Puheliaat asiakkaat kertoivat herkemmin myös omia mietteitään sijoittamisesta ja tietyistä sijoitustuotteista, jolloin sijoitusneuvojan suositus ei tuntunut olevan täysin merkityksellinen. Osa asiakkaista oli paljon hiljaisempia ja he antoivat sijoitusneuvojan viedä keskustelua eteenpäin. He puhuivat vain silloin, jos sijoitusneuvoja kysyi heiltä jotain. Näiden asiakkaiden kohdalla sijoitusneuvojan suositus ja mielipide tuntuivat vaikuttavan todella paljon. Usein asiakkaat suostuivat neuvojan ehdotuksiin kyseenalaistamatta niitä yhtään.

8 Johtopäätökset

8.1 Sijoitusneuvojan vaikutus sijoituspäätöksiin

Tutkimuksen tärkeimpänä tavoitteena oli selvittää sijoitusneuvojan vaikutus sijoituspäätöksentekoon ja saavuttaa kokonaiskuva pankkien asiakkaiden tyytyväisyydestä sijoitusneuvontaa kohtaan. Tutkimuksen avulla arvioitiin sijoitusneuvonnan tarpeellisuutta nykypäivänä. Tutkimuksen tavoitteena oli myös selvittää sijoitusneuvoja koskevat lait ja määräykset, jotka rajoittavat sijoitusneuvojan toimintaa. Rajoitukset tekevät sijoitusneuvojan toiminnasta haastavaa, mikä vaikuttaa myös asiakkaan saamaan palveluun. Tutkimuksessa selvitettiin ostopäätösprosessin tärkeimpiä vaiheita ja vaikuttavimpia tekijöitä prosessissa. Ostopäätösprosessi on osa kuluttajakäyttäytymistä ja sijoitusneuvojan on tunnettava kuluttajakäyttäytymisen teoria voidakseen antaa laadukasta sijoitusneuvontaa. Tutkimuksen kohderyhmänä olivat suomalaiset sijoittamisesta kiinnostuneet täysi-ikäiset. Tutkimuksen teoriaosassa käsiteltiin suomalaisten sijoittamiskäyttäytymistä, jotta tutkimustuloksia ymmärrettäisiin paremmin sijoittajien näkökulmasta.

Tutkimustulokset osoittivat sijoitusneuvojan vaikutuksen sijoituspäätöksentekoon olevan hyvin vähäinen. Suurin osa vastaajista piti sijoitusneuvoja ammatitaidottomina myyjinä, joiden tavoite on vain tuottaa voittoa omalle työnantajalleen myymällä pankin omia kalliita tuotteita. Sijoitusneuvojien suosituksia pidettiin vähäpätöisinä ja puolueellisina. Monet vastaajat pitivät hyödyllisempänä perehtyä itse sijoittamiseen ammattikirjallisuuden avulla, jolloin on kykeneväinen tekemään sijoituspäätökset ilman

sijoitusneuvontaa. Suurin merkitys sijoitusneuvojalla oli sijoittamisen alkuaikoina, jolloin asiakkaan tietämys aiheesta oli vähäinen. Senkin jälkeen vastaajat kertoivat katuneensa sijoitusneuvojan kanssa tehtyjä päätöksiä, sillä tuotteiden kulut olivat valtavat. Osa vastaajista kertoi sijoitusneuvojan olevan tuki omalle toiminnalle, jolloin on mukava välillä käydä juttelemassa sijoitusneuvojan kanssa ja saada toinen mielipide omille päätöksille. Pääosin asiakkaat eivät kuitenkaan olleet tyytyväisiä oman pankkinsa sijoitusneuvontaan, eikä sijoitusneuvojan suositukset vaikuttaneet juurikaan sijoituspäätöksentekoon.

Sijoitusneuvonnan tarpeellisuus osoittautui kyseenalaiseksi nykypäivänä. Tietoa on saatavana valtavasti internetissä ja arvo-osuustilejä on helppo luoda kotoa käsin. Keskustelufoorumeilta ja ammattisivustoilta saa hyviä vinkkejä sijoituskohteiden valintaan ja usein toimeksiannot voi tehdä edullisemmin netissä kuin sijoitusneuvojan kanssa konttorilla. Osa vastaajista koki sijoitusneuvojan tuen suhteellisen tärkeäksi ja halusi jatkossakin käydä keskustelemassa omista sijoituksistaan pankissa. Suurin osa vastaajista piti sijoitusneuvojan merkitystä sijoituspäätöksentekoon vähäisenä, joten sijoitusneuvonta osoittautui lähes tarpeettomaksi.

Sijoitusneuvontaa sitovat tiukat lait, määräykset ja ohjeistukset. Sijoitusneuvojan on muun muassa selvitettävä tarkasti jokaisen asiakkaan taloudellinen tilanne, sijoituskokemus, sijoitustavoitteet ja tulevaisuuden suunnitelmat. Kaikki tieto ja neuvot on dokumentoitava ja annettava myös asiakkaalle. Erityisesti riskiprofiili ja suositeltavat tuotteet on mietittävä erityisen tarkkaan. Asiakas on kuitenkin lopulta itse vastuussa kaikista tehdyistä päätöksistä ja on erityisen tärkeää, että asiakas itse tietää, mihin on sijoittamassa. Asiakkaan itse tehdessä sijoituspäätöksiä netissä, prosessi on huomattavasti yksinkertaisempi, nopeampi ja edullisempi.

Tärkeimmät ostopäätösprosessin vaiheet ovat tarpeen tunnistaminen ja itse ostopäätös. Sijoitusneuvojalla on mahdollisuus vaikuttaa näistä molempiin. Sijoitusneuvoja voi toimia aktiivisena tarpeen herättäjänä asiakaskohtaamisessa. Myös ostopäätöksessä sijoitusneuvojalla voi olla tärkeä rooli, varsinkin kokemattoman asiakkaan kanssa. Vaikuttavimmiksi tekijöiksi ostopäätösprosessissa valikoitui korkea tuotto-odotus, hajauttaminen ja alhaiset kulut. Vastaajat suosivat selkeästi omatoimista sijoittamista, jolloin kulut pysyvät alhaisina, hajauttaa voi omatoimisesti ja tuotto-odotus on mahdollisimman korkea. Tärkeimmät tekijät ostopäätösprosessissa eivät poissulje

sijoitusneuvojan roolia, sillä myös tarkoin valituilla pankin omilla tuotteilla kaikki kolme kriteeriä täyttyvät.

8.2 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimusta ei voi pitää täysin luotettavana, sillä vastaajajoukko ei jakautunut tasaisesti sukupuolten ja kaikkien ikäryhmien kesken. Suurin osa vastaajista oli myös hyvin perehtyneitä sijoittamiseen, mikä ei vastaa keskimäärin suomalaisten tietotasoa. Tutkimuksessa miehiä oli runsaasti enemmän kuin naisia ja suurin osa oli alle 40 vuotiaita. Luotettavampien tutkimustulosten saamiseksi tutkimuksessa olisi pitänyt olla enemmän naisia, kokemattomampia sijoittajia ja yli 40 vuotiaita henkilöitä. Kuitenkin tänä päivänä sijoittamisesta kiinnostunut henkilö on usein alle 40 vuotias, jolla alkaa olla sijoitettavaa varallisuutta. Bruttotuloja vertailtaessa vastaajat edustivat suomalaisia hyvin, sillä keskimääräinen palkka tutkimuksessa oli melkein sama kuin todellinen suomalaisten keskipalkka.

Tutkimuksen validiteetti oli hyvä. Tutkimus mittasi kattavasti ja tehokkaasti juuri sitä, mitä sen kuuluikin mitata. Otanta onnistui hyvin ja tutkimustulokset olivat käyttökelpoisia. Saatu tieto vastasi voimassa olevaa teoriaa, joten tuloksen oletetaan olevan validi. Tutkimuksen reliabiliteetti oli myös suhteellisen hyvä. Kysymyspatteristo lomakkeessa oli johdonmukainen ja mittarit mittasivat kaikkien vastaajien kannalta samaa asiaa. Tuloksissa oli muutamia virheellisiä vastauksia, jotka piti poistaa lopullisesta tutkittavasta aineistosta. Ainoastaan avoimet kysymykset aiheuttivat epäjohdonmukaisuutta: vastaukset eivät aina vastanneet haluttuun kysymykseen. Kokonaisuudessaan tutkimus oli kuitenkin reliabeli eli luotettava.

8.3 Jatkotutkimukset

Jatkotutkimuksena opinnäytetyöntekijä suosittelee kyselytutkimuksen avulla kartoittamaan erityisesti vanhemman ikäryhmän ja naisten mielipidettä sijoitusneuvonnan tarpeellisuudesta nykypäivänä. Kyselytutkimuksessa voisi myös selvittää, miten sijoitusneuvonnasta saataisiin hyödyllisempää. Mahdollisuutena olisi lisätä sijoitusneuvojan työnkuvaan enemmän palveluja. Jatkotutkimuksen avulla sijoitusneuvojan tarpeellisuudesta voisi tehdä yleistettäviä johtopäätöksiä, jotka koskisivat kaikkia suomalaisia täysi-ikäisiä sijoittamisesta kiinnostuneita henkilöitä.

Lähteet

Aalto University Executive Education 2017. Sijoituspalvelualan tutkinnot.
[Http://www.aaltoee.fi/ohjelma/sijoituspalvelututkinnot/yleista-tietoa](http://www.aaltoee.fi/ohjelma/sijoituspalvelututkinnot/yleista-tietoa). Luettu 20.4.2017.

APV-Sijoitustutkinnot 2017c. Sijoitusneuvojan tutkinto.
[Http://apvtutkinnot.fi/tutkintorakenne/sijoitusneuvojan-tutkinto-apv2/](http://apvtutkinnot.fi/tutkintorakenne/sijoitusneuvojan-tutkinto-apv2/). Luettu 20.4.2017.

APV-Sijoitustutkinnot 2017b. Sijoituspalvelututkinto.
[Http://apvtutkinnot.fi/tutkintorakenne/sijoituspalvelututkinto-apv1/](http://apvtutkinnot.fi/tutkintorakenne/sijoituspalvelututkinto-apv1/). Luettu 20.4.2017.

APV-Sijoitustutkinnot 2017a. Tutkintorakenne. [Http://apvtutkinnot.fi/tutkintorakenne/](http://apvtutkinnot.fi/tutkintorakenne/).
Luettu 20.4.2017.

Finanssialan Keskusliitto 2017. FK:n jäsenyhtiöt.
[Http://www.finanssiala.fi/meista/jasenet](http://www.finanssiala.fi/meista/jasenet). Luettu 20.4.2017.

Finanssivalvonta 2012a. Asiakasraportointi.
[Http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Sijoituspalvelut/Menettelytavat/Asiakasraportointi/Pages/Default.aspx](http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Sijoituspalvelut/Menettelytavat/Asiakasraportointi/Pages/Default.aspx). Luettu 5.3.2017.

Finanssivalvonta 2012b. Asiakkaan luokittelu.
[Http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Sijoituspalvelut/Menettelytavat/Luokittelu/Pages/Default.aspx](http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Sijoituspalvelut/Menettelytavat/Luokittelu/Pages/Default.aspx). Luettu 5.3.2017.

Finanssivalvonta 2012c. Selonottovelvollisuus.
[Http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Sijoituspalvelut/Menettelytavat/Selonottovelvollisuus/Pages/Default.aspx](http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Sijoituspalvelut/Menettelytavat/Selonottovelvollisuus/Pages/Default.aspx). Luettu 5.3.2017.

Finanssivalvonta 2014. Sijoitusneuvonta.
[Http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Sijoituspalvelut/Sijoitusneuvonta/Pages/Default.aspx](http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Sijoituspalvelut/Sijoitusneuvonta/Pages/Default.aspx). Luettu 5.3.2017.

Finanssivalvonta 2015a. Sijoituspalvelut.
[Http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Sijoituspalvelut/Pages/Default.aspx](http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Sijoituspalvelut/Pages/Default.aspx). Luettu 5.3.2017.

Finanssivalvonta 2015b. Menettelytavat sijoituspalveluja tarjottaessa.
[Http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Sijoituspalvelut/Menettelytavat/Pages/Default.aspx](http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Sijoituspalvelut/Menettelytavat/Pages/Default.aspx). Luettu 5.3.2017.

Finanssivalvonta 2012d. Tiedonantovelvollisuus.
[Http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Sijoituspalvelut/Menettelytavat/Tiedonantovelvollisuus/Pages/Default.aspx](http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Sijoituspalvelut/Menettelytavat/Tiedonantovelvollisuus/Pages/Default.aspx). Luettu 5.3.2017.

Finanssivalvonta 2012e. Toimeksiantojen käsittely.
[Http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Sijoituspalvelut/Menettelytavat/Toimeksiannot/Pages/Default.aspx](http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Sijoituspalvelut/Menettelytavat/Toimeksiannot/Pages/Default.aspx). Luettu 5.3.2017.

Heikkilä, Tarja 2014. Kvantitatiivinen tutkimus.
[Http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf](http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf).
Luettu 13.4.2017.

Kajaanin ammattikorkeakoulu. Luotettavuus.

<https://www.kamk.fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Luotettavuus>. Luettu 8.4.2017.

KvantiMOTV 2014. Frekvenssijakauma, keski- ja hajontaluvut.

<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/frekvenssi/harjoitus1.html>. Luettu 13.4.2017.

KvantiMOTV 2008. Mittaaminen: mittarin luotettavuus.

<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/mittaaminen/luotettavuus.html>. Luettu 8.4.2017.

KvantiMOTV 2004. Ristiintaulukointi.

<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/ristiintaulukointi/ristiintaulukointi.html>. Luettu 13.4.2017.

Microsoft 2017. Lukuryhmän keskiarvon laskeminen. <https://support.office.com/fi-fi/article/Lukuryhmän-keskiarvon-laskeminen-e158ef61-421c-4839-8290-34d7b1e68283>. Luettu 20.4.2017.

Muijs, Daniel 2004. Doing Quantitative Research in Education. Sage Publications, London.

Osakesäästäjien keskusliitto 2014. Varoitus: Sijoitusneuvojan ja sijoituspalveluyrityksen vastuusta. <https://www.osakeliitto.fi/uutiset/varoitus-sijoitusneuvojan-ja-sijoituspalveluyrityksen-vastuusta/>. Luettu 5.3.2017.

Puusa, Anu & Reijonen, Helen & Juuti, Pauli & Laukkanen, Tommi 2013. Akatemiasta markkinapaikalle – Johtaminen ja markkinointi aikansa kuvina. Talentum Media Oy, Helsinki.

Richards, Tim 2014. Investing Psychology – The Effects of Behavioral Finance on Investment Choice and Bias. Wiley Finance Series, New Jersey.

Schmuller, Joseph 2013. Statistical Analysis with Excel For Dummies. Wiley Finance Series, New Jersey.

Sijoitusvinkki 2015. 7 syytä miksi suomalaiset eivät menesty sijoittajina.

<http://sijoitusvinkki.com/2015/01/7-syyta-miksi-suomalaiset-eivat-menesty-sijoittajina/>. Luettu 5.3.2017.

Tilastokeskus 2017. Palkansaajien keskiansiot kuukaudessa työnantajasektoreittain ja sukupuolittain. http://tilastokeskus.fi/til/ati/2016/04/ati_2016_04_2017-02-03_tau_011_fi.html. Luettu 15.4.2017.

Tilastokeskus 2015. Puolella kotitalouksista nettovarallisuutta yli 110 000 euroa vuonna 2013. http://www.stat.fi/til/vtutk/2013/vtutk_2013_2015-04-01_tie_001_fi.html. Luettu 5.3.2017.

Vilka, Hanna 2014. Tutki ja mittaa – määrällisen tutkimuksen perusteet.

<http://hanna.vilka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-mittaa.pdf>. Luettu 5.3.2017.

Vilpas, Petri. Kvantitatiivinen tutkimus.

<https://users.metropolia.fi/~pervil/kvantsu/Moniste.pdf>. Luettu 1.3.2017.

Virtuaali ammattikorkeakoulu 2007. Tutkimuksen validiteetti.
[Http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464185783/1194413809750/1194415367669.html](http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464185783/1194413809750/1194415367669.html). Luettu 8.4.2017.

Kysymyslomake

E-lomake - Sijoitusneuvojan vaikutus sijoituspäätöksiin

13.4.2017 19.08

Sijoitusneuvojan vaikutus sijoituspäätöksiin

Moi,

Teen opinnäytetyöni tutkimusta sijoitusneuvojan vaikutuksesta sijoituspäätöksiin. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää sijoitusneuvonnan tarpeellisuus, tyytyväisyys sijoitusneuvontaa kohtaan sekä vaikuttavin tekijä sijoituspäätöksenteossa.

Vastaaminen kestää vain pari minuuttia!

Vastausaikaa kyselyyn on 20.3.-1.4.

Demografiset tekijät

1. Sukupuoli

Nainen Mies

Valitse toinen

2. Iki

Valitse yksi 18-29
 30-39
 40-49
 50-59
 60-69
 70-

3. Bruttotulot vuodessa

Valitse yksi Alle 10 000€
 10 000€-30 000€
 30 001€-50 000€
 50 001-100 000€
 100 001+

4. Koulutus

Peruskoulu
 Lukio
 Ammattikoulu
 Alempi korkeakoulututkinto
 Ylempi korkeakoulututkinto

5. Elämäntilanne

Valitse yksi Työssäkäyvä
 Opiskelija
 Eläkeläinen
 Työttömä

Sijoittaminen

6. Kuinka kiinnostunut olet sijoittamisesta asteikolla 1-5? (1=En lainkaan 2=Vähän 3=Jonkin verran 4=Paljon 5=Todella paljon)

Valitse yksi 1 2 3 4 5

7. Sijoituskokemus

Säästö- tai määräaikainen tili
 Rahastot
 Osakkeet

- Joukkovelkakirjalainat
- Sijoitusvakuutukset
- Johdannaiset
- Strukturoidut sijoitustuotteet

8. Oletko koskaan käynyt sijoitusneuvojalla?

--Valitse tästä--

9. Jos vastasit kyllä, vaikuttivatko sijoitusneuvojan suositukset päätöksentekooosi? Perustele tarvittaessa.

10. Jos vastasit kyllä, olitko tyytyväinen saamaasi palveluun?

- Valitse yksi
- En ollut lainkaan tyytyväinen
 - En ollut tyytyväinen
 - En osaa sanoa
 - Olin tyytyväinen
 - Olin erittäin tyytyväinen

11. Koeetko tarvitsevasi sijoitusneuvontaa?

Kyllä En En osaa sanoa

Valitse yksi

Perustele tarvittaessa vastauksesi.

12. Valitse itsellesi 2 tärkeintä tekijää sijoituspäätöksenteossa

- Korkea tuotto-odotus
- Matala riski
- Vaivattomuus
- Sijoitusneuvojan suositus
- Hajauttaminen
- Alhaiset kulut

Tietojen lähetyk

Tallenna

Kiitos! :)