

## **Sijoitusneuvontaprosessin laatuun vaikuttavat tekijät – sijoitusammattilaisen näkökulma**

Janne Pihlajamäki

Opinnäytetyö

2012



<p><b>Tekijä tai tekijät</b> Janne Pihlajamäki</p>	<p><b>Ryhmätunnus tai aloitusvuosi</b> 2008</p>
<p><b>Raportin nimi</b> Sijoitusneuvontaprosessin laatuun vaikuttavat tekijät – sijoitusammattilaisen näkökulma</p>	<p><b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 29 + 4</p>
<p><b>Opettajat tai ohjaajat</b> Heli Kortesalmi</p>	
<p>Tämä tutkielma käsittelee sijoitusneuvontaprosessin laatuun vaikuttavia tekijöitä. Tutkimus on toteutettu käsittelemällä sijoitusammattilaisen näkökulmaa ja sen kontekstina on pankkitoimiala. Tutkielman tavoitteena on selvittää, mitä osa-alueita laadukas sijoitusneuvontaprosessi pitää sisällään. Lisäksi kiinnitetään huomiota siihen, millainen vaikutus erilaisilla asetuksilla ja lakimääräyksillä sijoitusneuvontaan on. Tutkimuksen avulla halutaan erityisesti saada selville, kuinka sijoitusammattilaiset kokevat sijoitusneuvontaprosessin laadun muodostuvan. Tutkimuksen aihe valittiin sen ajankohtaisuuden ja merkittävyyden vuoksi. Tästä näkökulmasta aihetta ei ole myös juurikaan tutkittu ja ymmärrystä onkin lisättävä.</p> <p>Suomalaisten varallisuus on kasvanut tasaisesti viimeisten vuosien aikana. Samalla erilaiset säästämisen ja sijoittamisen palvelut ovat alkaneet kiinnostamaan enenevässä määrin. Myös mahdollisten sijoituskohteiden määrä on lisääntynyt tuntuvasti. Perinteisesti sijoituspalvelualalla toimivat yritykset ovat ohjeistaneet suomalaisia sijoituspäätöksissä. Tämän vuoksi onkin tärkeää, että rahoitusallalla toimivien yritysten henkilöstön ammattitaito on yhtenäistä ja riittävällä tasolla. Sijoitusneuvojen vastuullista roolia yksityishenkilöiden sijoitusprosessissa ei voi olla korostamatta.</p> <p>Tämä tutkimus tehtiin vuoden 2011 loppupuolella ja vuoden 2012 alussa. Tutkimuksen teoriaosuus on muodostettu sijoittamiseen ja pankkitoimintaan liittyvän lähdekirjallisuuden avulla. Empiirinen tutkimus toteutettiin kvalitatiivisia eli laadullisia tutkimusmenetelmiä käyttäen. Tutkimukseen haastateltiin viittä eri sijoitusasioiden parissa työskentelevää henkilöä. Haastattelukysymykset muodostettiin teoreettista viitekehystä mukaillen. Empiirisen tutkimuksen tavoitteena oli löytää vastaus tutkimusongelmaan sekä saada lisäymmärrystä aiheesta.</p> <p>Sijoitusneuvontaprosessin laatuun vaikuttaa monta tekijää. Tärkeimpinä laatuun vaikuttavina tekijöinä on sijoitusneuvojen asenne, käyttäytyminen ja asiantuntemus. Myös erilaiset lait ja asetukset parantavat neuvonnan laatua tuomalla yhtenäisyyttä sijoitusneuvontaan.</p>	
<p><b>Asiasanat</b> Sijoitusneuvontaprosessi, sijoitusammattilainen, sijoitusneuvonnan laatu, sijoituspalvelut, sijoitusneuvontaan vaikuttavat asetukset</p>	

The Degree program in Business Administration

<p><b>Authors</b> Janne Pihlajamäki</p>	<p><b>Group or year of entry</b> 2008</p>
<p><b>The title of thesis</b> Factors Affecting the Quality of the Investment Advice Process - the Investment Professional's Perspective</p>	<p><b>Number of pages and appendices</b> 29 + 4</p>
<p><b>Supervisor(s)</b> Heli Kortesalmi</p>	
<p>The thesis moots different factors that are included in the investment advice process in personal banking services. The research is implemented by analysing the different viewpoints of investment specialist in the banking sector. The main objective is to clarify what the process includes. The secondary objective is to determine how different settings and laws transform the advising process. Attention is also given as to how the specialists shape the quality of the process. From this point of view there are very few studies in this area, and the understanding in this specific subject has to be improved.</p> <p>The Finns net worth is steadily increasing, consequently different methods for saving and investment services have become more popular among consumers. In addition, the amount of potential investment object has increased considerably. Traditionally companies in the investment advice sector have given guidelines to Finns regarding their decision making process. That is why it is very important that specialists in the banking sector are highly skilled and the overall advice is coherent. Also, the role of the investment advisers in the consumer's investment process cannot be underestimated.</p> <p>The research took place at the end of 2011 and in the beginning of 2012. The theoretical part is made with reference to the literature concerning investments and banking services. The empirical research was made utilising qualitative methods. Five different specialists in the investment sector were interviewed. The research questions were made using the theoretical framework. The main objective for the empirical part was to find solutions for the research problem and to acquire more understanding of the subject.</p> <p>There are many different factors in the investment advice process. The most important factors are the attitude, behavior and overall skills of the specialists. Additionally, different laws and settings improve the quality of the advising process by bringing coherence to the investment advice offered.</p>	
<p><b>Key words</b> investment advice process, investment specialist, quality of investment advice, investment services, settings of investment advice</p>	

# Sisällys

1	Johdanto .....	1
1.1	Johdatus aiheeseen ja perustelut aiheen valinnalle .....	1
1.2	Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset .....	2
1.3	Tutkimusmenetelmät .....	3
1.4	Tutkimuksen keskeiset käsitteet .....	3
1.5	Tutkimuksen rakenne .....	4
2	Sijoitusneuvontaprosessi .....	5
2.1	Mitä on sijoitusneuvonta? .....	5
2.2	Sijoitusneuvontaprosessi .....	5
2.2.1	Asiakkaan nykytilanne .....	6
2.2.2	Riskinsietokyky .....	6
2.2.3	Sijoitusaika, -summa ja tavoite .....	7
2.2.4	Sijoitusehdotus .....	8
3	Sijoitusneuvontaprosessiin vaikuttavat lait ja asetukset .....	9
3.1	Sijoituspalveluihin liittyvä sopimusprosessi .....	9
3.2	Sijoitusneuvojan velvollisuudet .....	10
3.3	Sijoituspalvelu – ja sijoitusneuvojan tutkinnot .....	12
4	Sijoitusneuvonnan laatu .....	14
4.1	Palvelun määritelmä .....	14
4.2	Asiakkaan kokeman palvelun laadun määrittely .....	15
4.2.1	Grönroosin koetun palvelun malli .....	15
4.2.2	Bradyn ja Croninin malli laadun muodostumisesta .....	16
4.3	Sijoituspalvelun laatu .....	17
5	Empiirinen tutkimus .....	20
5.1	Tutkimuksen metodologia .....	20
5.2	Aineiston keruu .....	20
5.3	Aineiston analysointi .....	21
6	Tutkimustulokset .....	22
7	Johtopäätökset .....	26
7.1	Vastaukset tutkimuskysymyksiin .....	26

7.2	Jatkotutkimusehdotukset.....	28
7.3	Tutkimuksen luotettavuus.....	28
7.4	Oman oppimisen arviointi .....	29
	Lähteet.....	30
	Liitteet.....	33

# 1 Johdanto

Tämä tutkielma käsittelee sijoitusneuvontaprosessin laatua. Aihetta käsitellään sijoitusammattilaisen näkökulmasta. Tutkimuksessa kiinnitetään huomiota erityisesti niihin tekijöihin, joiden oletetaan vaikuttavan sijoitusneuvonnan laadukkuuteen. Tutkimuksen kontekstina on pankkitoimiala.

## 1.1 Johdatus aiheeseen ja perustelut aiheen valinnalle

Suomalaisten kiinnostus sijoittamista kohtaan on kasvanut varallisuuden lisääntyessä. Samalla sijoitusmarkkinat ovat kehittyneet huomattavasti. Koska sijoittajille tarjolla olevien sijoituskohteiden määrä on noussut tuntuvasti, on myös sijoitusammattilaisten tarve lisääntynyt. Sijoituspalvelualalla toimivat yritykset ohjeistavat suomalaisia sijoituspäätöksissä. On tärkeää, että rahoitusallalla toimivien yritysten henkilöstön ammattitaito on yhtenäistä ja riittävällä tasolla. Sijoitusneuvojen vastuullista roolia yksityishenkilöiden sijoitusprosessissa ei voi olla korostamatta. (Kallunki, Martikainen & Niemelä: 2008, 11 -13.)

Tähän saakka kotitaloudet ovat pikemminkin säästäneet lyhyellä aikavälillä kuin sijoittaneet. Kotitaloudet ovat olleet varsin varovaisia sijoittajia ja säästäjiä. Valtaosa kotitalouksien rahavarallisuudesta on pankkitalletuksissa. (Pylkkönen 2002, 161) Kotitalouksien vaurastuminen, uudet sijoitustuotteet sekä vakaammat rahamarkkinat ovat kuitenkin laajentaneet kotitalouksien mahdollisuuksia sijoittamiseen perinteisten pankkitalletusten sijaan. Myös keskustelut väestön vanhenemisestä ja eläketurvan riittävydestä ovat lisänneet kiinnostusta muun muassa vapaaehtoisia eläkevakuutuksia kohtaan. (Tilastokeskus 2004, 31.)

Suomalaiset kuluttajat ovat melko kokemattomia sijoittajia ja heidän tiedoissaan ja taidoissaan on parannettavaa (Sunikka ja Peura-Kapanen 2008, 4). Kotitalouksilla ei ole välttämättä tarvittavia tietoja eikä apuvälineitä toimia sijoitusmarkkinoilla. Kotitalouksien tai piensijoittajien kohdalla kokonaisvarallisuuden hallinta ei ole vain sijoittamista. Kysymys on talouden hallinnasta kokonaisuutena. Useimmiten sijoittaminen on alkanut oman pankin tarjoamien tuotteiden kautta. (Lehtinen 2007. 17.)

Laadukkaan sijoitusneuvonnan perusta on vastuullisuus ja ammattimainen toiminta. Ammattimainen toiminta edellyttää sovitun prosessin mukaista toimintaa. Sijoitusneuvonta on luvanvaraista ja tiukasti säädeltyä sekä entistä vahvemmin valvottua. Lisäksi asiakkaiden odotus- ja vaatimustaso on kasvanut. Toimintaa seuraa myös media, sillä aihe kiinnostaa suurta yleisöä. Huonosti hoidettuna sijoitusneuvonta muodostaa selvän liiketoimintaan liittyvän riskin. Sijoitusneuvonnan laadun varmistamiseksi on erilaisia lakeja ja asetuksia.

Edellä esitetty kuvaa tiivistetysti tämän tutkimuksen taustan. Olen kiinnostunut selvittämään sijoitusneuvontaprosessin laatuun vaikuttavia tekijöitä aiheen ajankohtaisuuden ja merkittävyyden vuoksi. Lisäksi itse toimin sijoituspalveluiden myyjänä ja olen kiinnostunut oppimaan asiasta lisää. Aihetta ei ole myöskään vielä tutkittu kovin paljoa ja mielestäni ymmärrystä aiheesta on tarpeen lisätä.

## **1.2 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset**

Tämän tutkimuksen tavoitteena on lisätä ymmärrystä sijoitusneuvontaprosessin laatuun vaikuttavista tekijöistä. Tutkimuksessa selvitetään, millainen on laadukas sijoitusneuvontaprosessi ja mitä se pitää sisällään. Lisäksi tutkitaan, millainen vaikutus erilaisilla asetuksilla ja lakimääräyksillä sijoitusneuvontaan on. Myös sijoitusneuvojan kokemuksen merkitys neuvonnan laatuun vaikuttavana tekijänä arvioidaan. Tutkimuksen avulla halutaan erityisesti saada selville, kuinka sijoitusammattilaiset kokevat sijoitusneuvontaprosessin laadun muodostuvan. Tutkimus pyrkii muodostamaan johtopäätöksiä, joita tutkimuksen kaltaisen toimintaympäristön organisaatiot voivat mahdollisesti käyttää hyväkseen kehittääkseen omaa liiketoimintaansa.

Tutkimusongelma voidaan tiivistää seuraavaan päätutkimuskysymykseen:

*Mitkä tekijät vaikuttavat sijoitusneuvontaprosessin laatuun?*

Vastaus päätutkimuskysymykseen muodostetaan seuraavien alatutkimuskysymysten avulla:

*Millainen on sijoitusneuvontaprosessi?*

*Mitä on sijoituspalvelun laatu?*

*Miten erilaiset lait ja asetukset vaikuttavat sijoitusneuvontaprosessin laadukkuuteen?*

Ensimmäisen alatutkimuskysymyksen avulla on tarkoitus ratkaista, millaisia asioita ja vaiheita sijoitusneuvontaprosessiin kuuluu. Toisen tutkimuskysymyksen avulla pyritään puolestaan määrittelemään se, mistä sijoitusneuvonnan laatu muodostuu. Kolmas alatutkimuskysymys vastaa siihen, kuinka erilaiset lait ja asetukset vaikuttavat sijoitusneuvonnan laadukkuuteen. Alatutkimuskysymysten pyrkimyksenä on saada vastaus tutkimusongelmaan eli selvittää, mitkä tekijät vaikuttavat sijoitusneuvontaprosessin laatuun.

### **1.3 Tutkimusmenetelmät**

Tämän tutkimuksen teoreettisena pohjana on käytetty lähinnä sijoittamiseen ja pankki-toimintaan liittyviä lähteitä ja teorioita. Lisäksi palvelun laatu näkökulmaa tullaan käsittelemään aihetta käsittelevien teorioiden avulla. Lähdeaineiston pohjalta luodaan teoreettinen viitekehys, jonka avulla tarkastellaan empiiristä aineistoa. Empiirisen tutkimuksen tavoitteena on tutkia tarkemmin teoreettisen viitekehysten elementtejä ja tämän pohjalta muodostaa täydennetty ja modifioitu malli teoreettisesta viitekehystä. Tarkoituksena on, että empiria toisi mahdollisesti jotain uutta tutkimuksen teoriaan.

Tutkimus toteutetaan käyttäen kvalitatiivisia eli laadullisia tutkimusmenetelmiä. Aineistoa empiiriseen tutkimukseen on kerätty puolistrukturoitujen haastattelujen avulla. Mahdollisimman kattavan lopputuloksen saamiseksi ja tutkimusongelman ratkaisemiseksi haastateltiin eri koulutus- ja kokemustaustan omaavia henkilöitä. Tutkimukseen haastateltiin viittä henkilöä, jotta tutkimuksesta tulisi mahdollisimman luotettavaa ja toistettavaa. Haastattelujen avulla on pyritty löytämään vastaukset tutkimuskysymyksiin. Haastattelujen haastattelurunko muodostettiin tämän tutkimuksen teoreettisen viitekehysten pohjalta. Tutkimuksen toteutuksesta kerrotaan lisää pääluvussa viisi.

### **1.4 Tutkimuksen keskeiset käsitteet**

Tässä kappaleessa on esitelty opinnäytetyössä käytetyt käsitteet ja niiden merkitykset juuri tässä kyseisessä opinnäytetyössä.



Sijoitusneuvontaprosessi: Tässä työssä sijoitusneuvonta nähdään prosessina, joka koostuu erilaisista osa-alueista: 1) asiakkaan tarpeen ja tilanteen kartoitus ja tunteminen 2) tuotteista kertominen 3) riskeistä kertominen.

Sijoitusneuvonnan laatu: Sijoitusneuvonnan laatua käsitellään palvelun laadun näkökulmasta.

Sijoitusammattilainen: Tässä työssä sijoitusammattilaisella tarkoitetaan suomalaisessa rahoituslaitoksessa työskentelevää asiantuntijaa, joka on päivittäisessä työssään tekemisissä sijoitusneuvonnan, -tuotteiden ja -asiakkaiden kanssa.

## **1.5 Tutkimuksen rakenne**

Tutkimuksen ensimmäisessä luvussa esiteltiin tutkimuksen aihe ja määriteltiin tutkimuksen tavoite, tutkimuskysymykset sekä metodologia. Lisäksi käytiin läpi tutkimuksen keskeisimmät käsitteet. Toisessa luvussa käsitellään sijoitusneuvontaprosessia ja mitä elementtejä prosessi pitää sisällään. Kolmannessa luvussa läpikäydään sijoitusneuvontaprosessiin liittyviä lakeja ja asetuksia. Neljännessä tarkastellaan sijoitusneuvontapalvelun laatuun vaikuttavia tekijöitä ja määritellään palvelun laadun käsite sijoitusneuvonnan näkökulmasta.

Tutkimuksen viidennessä luvussa käsitellään tutkimuksen empiriaa: metodologia sekä aineiston keruu ja analyysi. Kuudennessa luvussa käydään läpi haastattelut ja täydennetään tutkimuksen teoreettista viitekehystä saatujen tutkimustulosten pohjalta. Seitsemännessä luvussa esitetään johtopäätökset, vastaukset tutkimuskysymyksiin sekä esitetään mahdolliset jatkotutkimusehdotukset. Lisäksi tarkastellaan tutkimuksen luotettavuutta ja arvioidaan omaa oppimista. Tutkimuksen loppuun on koottu tutkimuksen liitteet ja lähteet.

## 2 Sijoitusneuvontaprosessi

Tässä luvussa käsitellään sijoitusneuvontaprosessia. Ensiksi määritellään sijoitusneuvonnan käsite. Tämän jälkeen kuvaillaan sijoitusneuvontaprosessiin kuuluvat eri elementit yksityiskohtaisemmin.

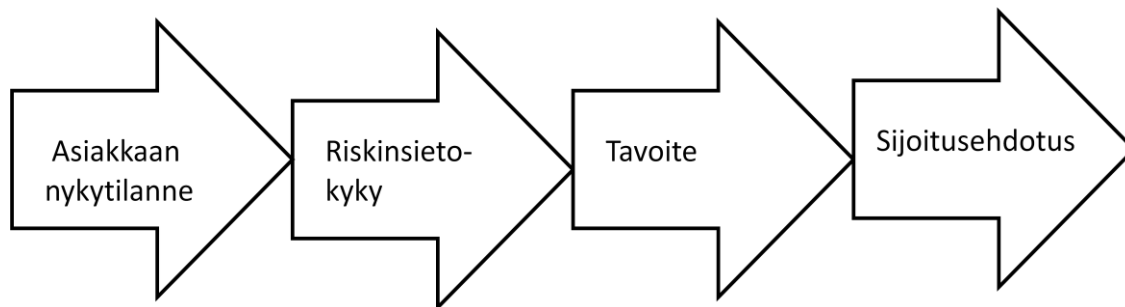
### 2.1 Mitä on sijoitusneuvonta?

Määriteltäessä sijoittamista, on hyvä ymmärtää ero säästämisen ja sijoittamisen välillä. Säästäminen on lyhytaikaista, ei-suunnitelmallista toimintaa. Yksinkertaisesti säästämisen voi määritellä olevan se osa tuloista, joka jää kulujen jälkeen jäljelle. Sijoittaminen on puolestaan suunnitelmallista ja pitempiaikaista ja siihen liittyy riski tai epävarmuus. Sijoittaminen on valintaa eri sijoituskohteiden välillä. (Bodie 2006.)

Sijoitusneuvonta tarkoittaa yksilöllisen suosituksen antamista asiakkaalle tiettyä rahoitusvälinettä koskevaksi liiketoimeksi. Suositus on kyseiselle asiakkaalle soveltuva ja siinä on huomioitu hänen yksilölliset olosuhteensa. Sijoitusneuvonnassa suositellaan jonkin tietyn rahoitusvälineen ostamista, myymistä, merkitsemistä, vaihtamista, lunastamista tai hallussapitoa. Sijoitusneuvonta ei ole yleispätevien suositusten antamista. Myöskään pelkkä sijoitustuotteiden esittely ei ole sijoitusneuvontaa. (Nousiainen & Sundberg 2010, 60)

### 2.2 Sijoitusneuvontaprosessi

Pankeissa ja muissa sijoituspalveluja tarjoavissa yrityksissä on tänä päivänä todella laaja valikoima erilaisia sijoitustuotteita ja niistä omansa löytäminen ilman sijoitusneuvontaa on haastavaa. Sijoitusneuvonnan avulla jokaiselle kuitenkin löytyy oikea vaihtoehto, oli se sitten tilitalletus tai suorat osakkeet. Sijoitusneuvonta on monivaiheinen prosessi, joka alkaa sijoittajan kokonaistilanteen kartoituksella. Näihin kuuluvat muun muassa varallisuus, riskinsietokyky, sijoitusaika, -summa sekä -tavoite. (Puttonen & Repo 2007, 17-18)



Kuva 1. Sijoitusneuvontaprosessin vaiheittainen eteneminen (Kuva on muodostettu alla olevien teorioiden pohjalta.)

Kuvassa 1 esitellään sijoitusneuvontaprosessin vaiheet, kuten ne tämän tutkimuksen seuraavissa alaluvuissa kuvataan. Ihan aluksi tulee kartoittaa asiakkaan nykytilanne, muun muassa varallisuus ja muu elämäntilanne. Tämän jälkeen selvitetään, onko asiakkaalla halua ja mahdollisuutta ottaa sijoitustensa suhteen riskiä. Tavoitteella puolestaan tarkoitetaan sitä, millaiset tuotto-odotukset asiakkaalla on. Tässä vaiheessa keskustellaan myös tulevasta sijoitusajasta ja -summasta. Karkeasti kuvattuna näiden vaiheiden jälkeen, sijoitusneuvoja on valmis antamaan sijoitusehdotuksensa. Seuraavissa alaluvuissa on avattu tarkemmin sijoitusneuvontaprosessin eri vaiheita.

### 2.2.1 Asiakkaan nykytilanne

Ensimmäisen vaihe sijoitusneuvontaprosessissa on asiakkaan tilanteen kokonaisvaltainen kartoitus. Tässä kartoituksessa huomioidaan asiakkaan varallisuus ja elämäntilanne. Kokonaisvarallisuuteen luetaan kuuluvaksi esimerkiksi talletukset, rahastot, osakkeet, kiinteistöt ja metsät sekä velat. Asiakkaan elämäntilannetta kuvaavat muun muassa työtilanne, tulot ja perhesuhteet. (Sampo Pankki 2012 A)

### 2.2.2 Riskinsietokyky

Tärkein vaihe sijoitusneuvontaprosessissa on riskinsietokyvyn mittaaminen. Riski tulee latinankielen sanasta ”risicum” joka tarkoitti alunperin ”mahdollisuutta”. Nykyään riski-sanalla on suomenkielessä negatiivinen vivahde, joka ymmärretään usein pelkästään tappioiden syntymisen mahdollisuutena, mutta sen pitäisi käsitteenä sisältää sekä voiton että tappion mahdollisuuden. Tästä tuoton vaihtelun eli voiton ja tappion syntymisen

näkökulmasta rahoitusteoria myös riskiä tutkii. (Kallunki, Martikainen & Niemelä 2008, 23)

Riskinsietokyky taas yleensä ymmärretään sijoittajan kykynä suhtautua tappioiden syntymiseen. Jotkut sijoittajat eivät menetä yöuniaan vaikka sijoitukset laskisivat 20 prosenttia. Toiset puolestaan huolestuvat jo pelkästä ajatuksesta että sijoituksen arvo voisi joskus laskea. Asiakkaan riskinsietokyvyn tunnistaminen onkin tärkein asia minkä sijoitusneuvojan pitää huolellisesti selvittää sijoitusneuvoja antaessaan. Siinä pitää erityisesti ottaa huomioon asiakkaan kokonaisvarallisuus, elämäntilanne ja juuri se miten asiakas reagoi, jos hänen sijoituksensa arvo laskee. Näin sijoitusneuvoja ja asiakas saavuttavat varmasti parhaimman lopputuloksen. (Kallunki ym. 2008, 24)

Tehokkailla markkinoilla tuotto ja riski kulkevat käsi kädessä. Suurta tuottoa tavoitteleva sijoittaja tarvitsee myös hyvän riskinsietokyvyn, sillä ilman riskiä ei voi saada suurta tuottoakaan. Tämä perustuu siihen, että kenelläkään ei ole kristallipalloa ja varmuutta siitä miten markkinat kehittyvät huomenna. Sellaisen sijoituksen, jonka huomisen arvon pystyy tietämään, ei liity riskiä eikä täten myös suurta tuottoakaan. Vastaavasti epävarmaan sijoituskohteeseen liittyy suurempi riski ja näin ollen myös suurempi tuottooletus. (Puttonen & Repo 2007, 15)

Riskinsietokyky selvitetään yleensä kyselemällä ja kartoittamalla asiakkaan nykytilannetta. On selvitettävä kuinka paljon asiakas on valmis kestämään sijoitustensa suurta arvonvaihtelua. On olemassa erilaisia malleja sijoitta-asiakkaista: varovaisesta rohkeaan. Varovainen sijoittaja tyytyy pieneen tuottoon ja pääoma ei saa laskea lainkaan, kun taas rohkea ja tuottohakuinen sijoittaja tavoittelee korkeaa tuottoa pitkällä aikavälillä ja hyväksyy suurenkin arvonvaihtelun. (Kallunki ym. 2008, 32-33)

### **2.2.3 Sijoitusaika, -summa ja tavoite**

Sijoittajien riskinsietokyky on olennaisessa osassa koko sijoitusneuvontaprosessia. Sillä riskinsietokyky vaihtelee sitä mukaa mikä on sijoitustavoite, -aika tai kuinka suuri sijoitettava summa on kokonaisvarallisuudesta.

Sijoitusaikaa ja sijoitustavoitetta tarkasteltaessa pitää ottaa huomioon milloin rahat tarvitaan käyttöön ja onko mahdollista, että sijoitus joudutaan likvidoimaan jo ennen sijoitusajan päättymistä. Jos esimerkiksi rahat tarvitaan vuoden päästä asunnon ostoon, niin suurta riskiä ei kannata ottaa. Kun taas esimerkiksi säästettäessä lisäeläkettä itselleen sijoitusaika on useasti yli kymmenen vuotta ja näin osakeriskiä voi helpommin ottaa. (Puttonen & Repo 2007, 18-19)

Sijoittajien riskinsietokykyyn vaikuttaa olennaisesti myös summa mitä ne ovat sijoittamassa ja se kuinka suuri osa se on sijoittajan kokonaisvarallisuudesta. Toisille muutamman tuhannen euron sijoitus muodostaa koko nettovarallisuuden ja toisille se on pieni osa ylimääräistä varallisuutta, jolle ei ole mitään käyttötarkoitusta. (Puttonen & Repo 2007, 19)

#### **2.2.4 Sijoitusehdotus**

Sijoitusneuvontaprosessin loppuasiakkaalle esitellään juuri hänelle sopivat sijoitusvaihtoehdot. Niin kuin edellä on kuvattu, sijoitusneuvojan on tärkeää kartoittaa sijoittajan kokonaistilanne ja tätä kautta suositella oikeata vaihtoehtoa kyseiselle sijoittajaasiakkaalle. Sijoitusneuvojan pitää selvittää neljä tärkeää kysymystä haluaako sijoittaja tehdä itse kaikki päätökset, mikä on sijoitettava summa, riskinsietokyky ja sijoitusaika/-tavoite. Näiden kysymysten selvittäminen jättää jäljelle alkuperäisistä vaihtoehdoista paljon pienemmän määrän asiakkaalle sopivia sijoitusvaihtoehtoja. (Puttonen & Repo 2007, 17-18)

### **3 Sijoitusneuvontaprosessiin vaikuttavat lait ja asetukset**

Tässä luvussa käsitellään sijoitusneuvontaprosessiin vaikuttavia lakeja asetuksia. Luvussa käydään läpi sijoituspalvelun tarjoamiseen liittyvä sopimusprosessi: markkinoinnin sääntely, sijoituspalvelusopimuksen tekeminen ja velvollisuus asiakkaan tuntemiseen. Lisäksi kerrotaan arvopaperinvälittäjän huolellisuus-, tiedonanto- ja selonottovelvoitteista sekä sijoitustutkinnoista.

#### **3.1 Sijoituspalveluihin liittyvä sopimusprosessi**

Arvopaperimarkkinoita ja sijoitusneuvontaa koskevat uudet säädökset astuivat voimaan marraskuun 2007 alussa. Sääntely vaikuttaa kaikkiin sijoituspalveluja tarjoaviin yrityksiin koko EU-alueella. Uudet säännökset perustuvat EU:n Rahoitusvälineiden markkinat -direktiiviin (MiFID, Markets in Financial Instruments Directive). MiFIDIä sovelletaan liiketoimintaan, jossa tarjotaan sijoituspalveluja, kuten mm. toimeksiantojen välittämistä, omaisuudenhoitoa ja sijoitusneuvontaa. MiFID -lainsäädäntö sitoo sijoituspalveluyrityksiä ja sijoituspalveluita tarjoavia pankkeja sekä heidän sijoituspalveluita käyttäviä asiakkaitaan. (Valtiovarainministeriö 2012)

Rahoitusvälineiden markkinat -direktiivi on osa Euroopan Unionin Rahoituspalveluiden toimintasuunnitelmaa, jonka tavoitteena on kehittää rahoituspalveluiden sisämarkkinoita. Tämän kehityksen avulla pyritään arvopaperimarkkinoiden yhtenäistämiseen helpottamalla sijoituspalveluiden tarjoamista rajojen yli sekä poistamalla kaupankäynnin esteitä. Tavoitteena on samalla parantaa sijoittajien suojaa ja luottamusta markkinoihin. (Sampo Pankki 2012 B)

Sijoittajan suojan taso määräytyy sen mukaan luetaanko hänet ei-ammattimaiseksi asiakkaaksi vai ammattimaiseksi asiakkaaksi. Suurin osa sijoittaja-asiakkaista on ei-ammattimaisia sijoittajia ja tässä työssä keskitytäänkin pääosin sijoitusneuvontaan ei-ammattimaisen asiakkaan näkökulmasta, koska ammattimaiset asiakkaat ovat usein hyvin itseohjautuvaisia. Ei-ammattimaisiin asiakkaisiin kuuluvat yksityishenkilöt, pienet yhtiöt, yhdistykset ja seurakunnat kun taas ammattimaisiin sijoittajiin kuuluvat muun muassa valtiot, suuryritykset sekä keskuspankit. (Nousiainen & Sundberg 2010, 40-41)

Sijoittaja-asiakas saa pankilta kirjallisen sopimuksen, minkälaiseksi sijoittajaksi hänet on luokiteltu. Sopimukseen sisältyy riittävät tiedot palveluntarjoajasta ja tarjottavasta palvelusta tai rahoitusvälineestä. Lisäksi asiakkaalle on annettava myös sopimuksen ehdot. (Nousiainen & Sundberg 2010, 50) Laajin suoja on ei-ammattimaisella asiakkaalla, jotka kuuluvat sijoittajien korvausrahastosuojan piiriin. Rahasto korvaa 90% saatavasta määrästä kuitenkin enintään 20 000 euroa, jos palveluntarjoaja ei kykene suoriutumaan velvoitteistaan pysyvien maksuvaikeuksien takia. (Finanssivalvonta 2012) Asiakkaan kannalta on pääsääntöisesti edullisempaa kuulua ei-ammattimaiseen ryhmään, koska pankin tulee hankkia enemmän tietoa ei-ammattimaisen asiakkaan kuin ammattimaisen asiakkaan ollessa kyseessä. Tietojen antaminen on asiakkaan etu, sillä siten voidaan arvioida, mitkä palvelut ja tuotteet asiakkaalle soveltuvat. (Nousiainen & Sundberg 2010, 40-41)

Sijoituspalvelua tarjoavan yrityksen on säilytettävä tiedot asiakkaan antamista rahoitusvälineistä koskevista toimeksiannoista ja asiakkaalle tarjoamista palveluista vähintään viisi vuotta. Velvoite perustuu siihen, että sijoituspalvelun tarjoaja kykenee osoittamaan, että se on täyttänyt toimeksiantoon liittyvät velvollisuutensa. Rahoitusvälineiden markkinat –direktiivin mukaan sijoituspalvelun tarjoajan on huolehdittava siitä, että sen suorittamat liiketoimet ja palvelut kirjataan riittävällä tavalla, jotta toimivaltainen viranomais voi valvoa direktiivissä säädettyjen vaatimusten noudattamista. Tiedot on säilytettävä luotettavasti sellaisessa muodossa, että ne ovat tarvittaessa Finanssivalvonnan käytettävissä. Tietojen avulla on voitava jälkikäteen todentaa mitä sopimuksia on tehty. Säilytettäviä tietoja ovat kaikki asiakkaan kanssa tehdyt sijoitus- tai oheispalvelua koskevat sopimukset. Asiakkaan antamat tiedot taloudellisesta asemastaan, sijoituskokemuksestaan ja –tietämyksestään sekä sijoitustavoitteistaan arkistoidaan. Samoin ei-ammattimaiselle asiakkaalle annetut sijoitusneuvot dokumentoidaan. (Nousiainen & Sundberg 2010, 203-205)

### **3.2 Sijoitusneuvojan velvollisuudet**

Sijoitusneuvontaa voivat tarjota vain viranomaisvalvonnassa olevat luottolaitokset tai siihen toimiluvan saaneet sijoituspalveluyritykset. Luonnollinen henkilö ei voi toimia itsenäisenä sijoitusneuvojana laissa tarkoitetulla tavalla, koska sijoituspalveluyritykseltä edellytetään osakeyhtiömuotoa. Luonnollinen henkilö voi kuitenkin toimia pankin tai

sijoituspalveluyrityksen sidonnaisasiamiehenä ja näin ollen antaa sijoituspalveluihin liittyvää neuvontaa. Laissa ei ole erikseen määritelty sijoitusneuvontaan vaadittavan ammattitaidon vaatimuksia, vaan vaatimukset jäävät kunkin palveluntarjoajan määriteltäväksi esimerkiksi tarjottavien sijoitustuotteiden monimutkaisuuden perusteella. (Kontkanen 2009, 129-130)

Sijoitusneuvonnan sääntelyssä on erityisesti otettu huomioon tilanteet joissa korostuu vaatimus riittävän sijoittajansuojan toteutumisesta eli varsinkin silloin kun palvelua tarjotaan muille kuin ammattimaisille sijoittajille. Sijoitusneuvonta on aina yksilöllistä ja siihen kuuluu laajempi selonottovelvollisuus kuin esimerkiksi yleisessä tuote-esittelyssä. Ennen sijoitusneuvonnan antamista on ensimmäiseksi selvitettävä asiakkaan taloudellinen asema. Siihen kuuluu tulot ja menot sekä nykyiset säästöt, sijoitukset ja kiinteistöt. Selonottovelvollisuuden toinen selvitettävä asia on sijoituskokemus ja -tietämys. Tarkoituksena on selvittää asiakkaan koulutus ja ammatti sekä varmistaa että asiakas ymmärtää millaiseen tuotteeseen on sijoittamassa. Kolmas kohta selonottovelvollisuudessa on sijoitustavoitteet. Tässä tärkeintä on sijoituksen tarkoitus, riskinottohalukkuus ja riskiprofiili sekä kuinka kauan asiakas haluaa pitää sijoituksia hallussaan. Selonottovelvollisuus on tärkeä asia jotta asiakkaalle annettava sijoitusneuvonta on juuri hänelle sopivaa. (Kontkanen 2009, 130-131)

Sijoitusneuvojaa ja sijoituspalvelujen tarjoajaa koskee myös tiedonantovelvollisuus. Sijoitusneuvojan on annettava riittävät tiedot palveluntarjoajasta ja niistä palveluista, joista asiakas on kiinnostunut. Tällaisia tietoja ovat esimerkiksi sijoitusvaihtoehtoon ja mahdolliseen sijoitusstrategiaan liittyvät riskit sekä toimeksiantoista perittävät kulut ja palkkiot. Toimeksiantojen toteuttamisperiaatteet, asiakasvarojen säilytys sekä toimintatapa mahdollisissa eturistiriitatilanteissa asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä on myös kerrottava. Sijoituspalvelun tarjoajat käyttävät tiedonantovelvollisuuden täyttämiseksi ainakin osittain vakiomuotoisia tiedotteita, joista yllä mainitut tiedot löytyvät. Nämä ovat usein nimetty esimerkiksi sijoittajatiedotteiksi. (Nousiainen & Sundberg 2010, 64-65)



### 3.3 Sijoituspalvelu – ja sijoitusneuvojan tutkinnot

Sijoitusneuvojat tarvitsevat työssään monipuolista osaamista eri oppialoilta, kuten kansantaloudesta, rahoituksesta ja juridiikasta. Tämän vuoksi Finanssialan keskusliitto ylläpitää ja kehittää sijoituspalvelualan tutkintojärjestelmää. Tutkintojärjestelmä muodostuu kahdesta eri tutkinnosta, jotka ovat sijoituspalvelututkinto ja sijoitusneuvojan tutkinto. Näillä pyritään kehittämään alan arvostusta ja ylläpitämään sijoituspalveluyritysten henkilökunnan korkeaa osaamisen tasoa. (Finanssialan Keskusliitto 2012 A)

Finanssialan Keskusliitto suosittelee jäsenyrityksilleen, että kaikissa sijoituspalveluihin liittyvissä asiakaspalvelutehtävissä olevat toimihenkilöt ovat suorittaneet auktorisoidun tutkinnon ja heillä on sen edellyttämien sääntöjen mukaiset edellytykset tehtävien suorittamiseen. Finanssialan Keskusliiton hyväksymä Sijoituspalvelututkinto (APV1) on kaikille sijoitusten kanssa työskenteleville suositeltu auktorisoitu tutkinto. APV-1-tutkinto on vaatimuksiltaan monipuolinen ja se käy kattavasti läpi keskeisimmät sijoituspalvelutehtävissä tarvittavat osaamisalueet. Tutkinto on jaettu seitsemään eri aihealueeseen, joista kolmessa ensimmäisessä käydään läpi markkinoiden rakenne, yritystalous sekä erilaiset instrumentit. Seuraavaksi käydään läpi sijoituspalveluiden tarjoajia koskevat menettelytapasäännökset sekä sijoittajille tarjottavat palvelut. Sijoituspalveluissa pääpaino on varainhoitopalveluissa eli sijoitusrahastoissa ja vakuutus tuotteissa. Tutkinnon seitsemännessä kappaleessa tarkastellaan niin verotusta kuin perhe- ja perintöoikeuden perusteita sijoittajan näkökulmasta. Sijoituspalvelututkinnon hyväksytyt suoritus edellytetään tutkinnon voimaan saattamiseksi. Sijoitusneuvojan tutkinnon (APV2) suorittamista suositellaan vaativissa sijoituspalvelutehtävissä. APV-2-tutkinnon tavoitteena on sijoituspalvelututkinnossa hankittujen tietojen syventäminen ja laajentaminen. (Finanssialan Keskusliitto 2012 A)

Työnantajan on huolehdittava, että työntekijöillä on riittävä ammatillinen pätevyys, joka täyttää lainsäädännön ja muun sääntelyn mukaiset vaatimukset sijoituspalveluiden tarjoamisessa. Lisäksi työnantajan tulee tarjota henkilöille mahdollisuus osallitua tutkinnon suorittamiseen ja se suositellaan suoritettavaksi 12 kuukauden kuluessa tarkoitetuissa työtehtävissä aloittamisesta. Finanssialan Keskusliitto suosittelee, että vuoden 2012 loppuun mennessä kaikissa sijoituspalveluihin liittyvissä asiakaspalvelutehtävissä työs-

kentelevät henkilöt ovat suorittaneet Sijoituspalvelututkinnon (APV1). (Finanssialan Keskusliitto 2012 B)

Tutkintojen avulla pyritään varmistamaan, että kaikilla työntekijöillä on tehtävien hoitamiseksi riittävät tiedot ja ammattitaito sijoitusneuvontaan. Lisäksi näiden tutkintojen tavoitteena on myös parantaa asiakkaiden luottamusta sijoituspalvelutoimintaan.

## 4 Sijoitusneuvonnan laatu

Neljännessä kappaleessa käsitellään sijoitusneuvonnan laatua ja siihen vaikuttavia tekijöitä. Aihetta lähestytään palvelun laadun näkökulmasta. Ensiksi määritellään palvelun laatu. Tämän jälkeen pohditaan sijoituspalvelun laadun elementtejä tästä näkökulmasta.

### 4.1 Palvelun määritelmä

Yksiselitteinen palvelun laadun määrittäminen on monimutkaista. Myös sen arvioiminen on hankalampaa kuin fyysisten tuotteiden. Palvelun laatu on kuitenkin yhä kasvavassa määrin yksi yritysten merkittävimmistä kilpailukeinoista, minkä vuoksi palvelun laadun käsitteen ymmärtäminen on tärkeää. (Grönroos 2001, 98)

Grönroosin mukaan palveluille voi määrittää yleisesti neljä ominaispiirrettä: 1) Palvelut ovat enemmän tai vähemmän aineettomia, 2) Palvelut ovat tekoja tai tekojen sarjoja eivätkä asioita, 3) Palvelut tuotetaan ja kulutetaan ainakin jossain määrin samanaikaisesti, 4) Asiakas osallistuu tuotantoprosessiin ainakin jossain määrin. (Grönroos 1991, 50)

Asiakkaan ja yrityksen välistä vuorovaikutusta kutsutaan palvelutapaamiseksi, jossa palvelun toimittaja ja asiakas luovat arvoa yhdessä. Asiakas on yleensä itse paikalla, kun palvelu tuotetaan eli osallisena palveluntuotantoprosessissa ja usein myös samalla kanssakäymisessä muiden palveluyrityksen asiakkaiden kanssa. (Zeithaml & Bitner 1996, 20).

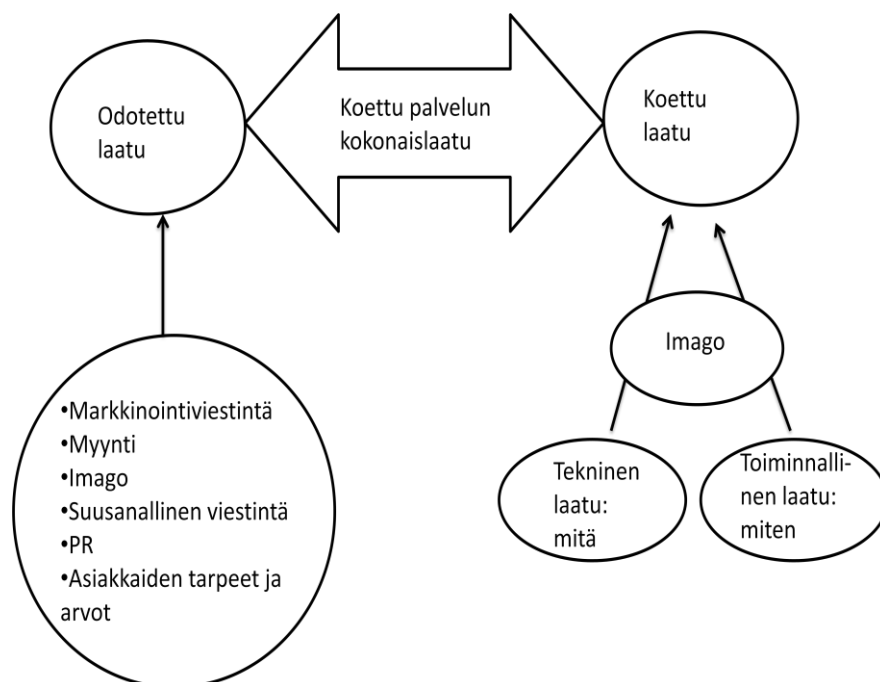
Palvelu on ainutlaatuinen tilanne. Jokainen asiakas voi kokea saamansa palvelun eri tavalla. Koska palvelu on ainutkertaista, ei sitä voida varastoida. Palveluyrityksessä työntekijät tuottavat palvelun. Vuorovaikutus asiakkaan ja työntekijän välillä on ratkaisevassa asemassa. Olisi tärkeää, että jokainen työntekijä palvelisi asiakkaita yhtä laadukkaasti tilanteesta riippumatta. Hyvä palvelu on valttikortti yrityksen menestymiselle ja asiakkaat käyttävät tällaisen yrityksen palveluja yhä uudelleen. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 22-26)

## 4.2 Asiakkaan kokeman palvelun laadun määrittely

Palvelun laatua määrittäessä on tutkijoilla ollut perinteisesti kaksi näkökulmaa: diskonfirmaatiomalli ja palvelun laadun ulottuvuuksia käsittelevä malli. Diskonfirmaationmallissa palvelun laatu nähdään muodostuvan asiakkaan odotusten ja kokeman perusteella. Tähän tutkimukseen olen valinnut mukaan kaksi eri mallia. Ensiksi esittelen Grönroosin (2001) koetun palvelunlaatumallin, mikä perustuu diskonfirmaatiomalliin. Lisäksi paneudutaan Bradyn ja Croninin (2001) malliin, missä palvelu muodostuu kolmesta eri ulottuvuudesta eli dimensiosta. Valitsin nämä näkökulmat, koska mielestäni ne kuvaavat selkeästi ja perustellusti palvelun laatua molemmista tunnetuista lähestymistavoista käsin. Näiden kahden mallin avulla pystyy myös tarkastelemaan sijoituspalveluiden laatua monipuolisesti.

### 4.2.1 Grönroosin koetun palvelun malli

Grönroosin (1982, 60) mukaan palvelun laatu muodostuu arviointiprosessin tuloksena, jossa kuluttaja vertaa palveluodotuksiaan siihen palveluun, jota hän on kokenut joskus aikaisemmin. Asiakkaan odotuksiin vaikuttavat muun muassa aikaisemmat kokemukset, asiakkaan tarpeet sekä yrityksen imago ja viestintä.



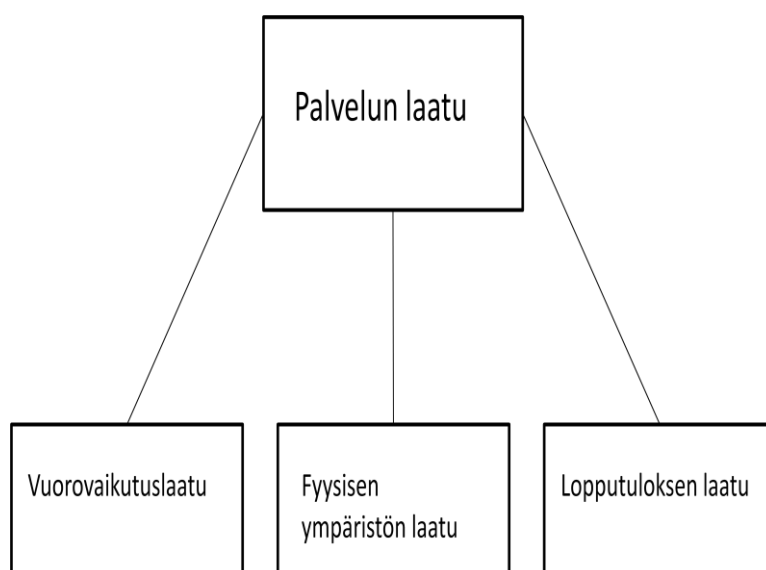
Kuva 2. Grönroosin malli koetusta palvelun kokonaislaadusta (Grönroos 2001, 67)

Palvelun laatu voidaan nähdä toiminnallisena tai teknisenä laatuna. Tuotteen tai palvelun teknisellä laadulla tarkoitetaan (palveluprosessin) lopputuloksen laatua. Teknisellä laadulla tarkoitetaan siis sitä, mitä asiakas saa palvelutapahtuman lopuksi. Toiminnallinen laatu kuvaa asiakkaan ja palveluntuottajan välisen vuorovaikutusprosessin laatua eli sitä miten asiakas saa palvelun lopputuloksen. (Grönroos 1982, 62–63)

#### 4.2.2 Bradyn ja Croninin malli laadun muodostumisesta

Bradyn ja Croninin (2001, 34-49) mukaan laatu muodostuu kolmesta eri ulottuvuudesta eli dimensiosta. Nämä kolme eri ulottuvuutta ovat vuorovaikutteisuus, fyysisen ympäristön laatu ja lopputuloksen laatu. Nämä ulottuvuudet sisältävät vielä jokainen kolme eri alalajia.

Kuvassa 3 on kuvattu Bradyn ja Cronin mukainen näkemys palvelun laadun muodostumisesta ja sen kolmesta eri ulottuvuudesta: vuorovaikutuslaatu, fyysinen ympäristö ja lopputuloksen laatu.



Kuva 3. Mukailleen Bradyn ja Croninin (2001) mallia palvelun laadun muodostumisesta

Vuorovaikutus koostuu asenteesta, käyttäytymisestä ja asiantuntemuksesta. Asenteella tarkoitetaan asiakaspalvelijan asennetta asiakasta kohtaan. Käyttäytymisellä tarkoitetaan asiakaspalvelijan käyttäytymistä asiakaspalvelutilanteessa. Asiantuntemus kuvastaa sitä,

kuinka osaava asiakaspalvelija on ja kuinka hyvin hän onnistuu ratkaisemaan asiakkaan ongelmat. (Brady & Cronin 2001, 34-49)

Ilmapiiri, muotoilu ja sosiaaliset tekijät muodostavat fyysisen ympäristön laadun. Fyysisellä ympäristöllä tarkoitetaan sitä tapahtumapaikkaa, missä palvelu tuotetaan. Fyysinen ympäristö vaikuttaa asiakkaan saamaan palvelukokemukseen. Se, kuinka yritys rakentaa oman fyysisen ympäristönsä eli toimitilansa, vaikuttaa asiakkaan käsitykseen palvelun laadusta. Erilaiset tilassa näkyvät muodot, merkit ja symbolit viestittävät asiakkaille yrityksestä. Asiakkaan kokemukseen vaikuttavat myös yrityksen tiloissa tapahtuvat sosiaaliset tilanteet. Asiakkaat huomioivat muun muassa sen, kuinka työntekijät kohtelevat toisiaan tai miten muut asiakkaat käyttäytyvät. (Brady & Cronin 2001, 34-49)

Lopputuloksen laatuun vaikuttavat odotusaika, valenssi sekä aineelliset tekijät. Odotusajalla tarkoitetaan sitä, miten asiakas kokee odotusaikansa. Positiivinen kokemus vaikuttaa lopputulokseen luonnollisesti positiivisesti, negatiivinen päinvastoin. Asiakkaat pyrkivät aina myös arvioimaan aineellisia tekijöitä arvioidessaan palvelun laatua. Tutkijoiden mukaan myös valenssi vaikuttaa lopputuloksen laatuun. Valenssi tarkoittaa kaikkia niitä tekijöitä, joiden pohjalta asiakas arvioi saamaansa palvelua. Valenssitekijöihin asiakaspalveluhenkilöstö pystyy harvoin vaikuttamaan, sillä vaikka asiakkaan mielestä kaikki palvelun osatekijät olisivat kunnossa, hänen palvelukokemuksensa voi olla negatiivinen. (Brady & Cronin 2001, 34-49)

### **4.3 Sijoituspalvelun laatu**

Tässä tutkimuksessa palvelun laadulla tarkoitetaan pankkipalvelujen laatua, ja tarkemmin sanottuna sijoituspalvelun laatua. Päätin tarkastella sijoituspalvelun laatua tässä tutkimuksessa sijoitusneuvojan näkökulmasta. Sijoituspalvelun laadun määritelmään kuuluukin siis kaikki se, mitä sijoitusneuvonnan ammattilaiset siihen katsovat kuuluvan. Tässä alaluvussa sijoituspalvelun laatua käsitelläänkin ylläesitettyjen palvelun laadun teorioiden pohjalta lisäten samalla omia ajatuksia ja pohdintoja aiheesta.

Kuten jo aiemmin esitettiin on Grönroosin (1991) määritelmän mukaisesti palvelu on aineetonta ja se kulutetaan samanaikaisesti kuin tuotetaan. Tämä määritelmä pätee

myös sijoitusneuvontaan. Sijoitusneuvonta täyttää palvelun määritelmän myös siinä, että asiakas omalta osaltaan osallistuu ainakin jossain määrin sijoitusneuvontaprosessiin. Sijoitusneuvonta on siis vuorovaikutteista. Tällaista asiakkaan ja sijoitusneuvojan välistä kohtaamista kutsutaan ”totuuden hetkeksi”. Tällä totuuden hetkellä tarkoitetaan sitä ainutkertaista tilannetta, jossa asiakas osallistuu palvelun tuottamiseen vuorovaikutuksessa palvelun toimittajan kanssa. (Gummesson 2004, 58)

Se, kuinka asiakas kokee saamansa sijoituspalvelun riippuu siitä, millainen asiakkaan kokema palvelu on suhteessa asiakkaan palveluodotuksiin. (Grönroos 1982) Asiakkaan odotuksiin sijoitusneuvonnan laadusta vaikuttavat seuraavat tekijät: sijoitusneuvontaa antavan yrityksen markkinointiviestintä, myynti, imago, suusanallinen viestintä, PR sekä asiakkaan tarpeet ja arvot. Yrityksen sijoitusneuvontaan liittyvä mainonta luo jo asiakkaalle tiettyjä mielikuvia yrityksen tuotteista. Lisäksi asiakas on voinut mieltää yrityksen imagon tietynlaiseksi yrityksen taustojen ja aikaisempien kokemusten pohjalta. Toisaalta asiakas on voinut kuulla lähipiirinsä kokemuksia yrityksestä, jotka puolestaan vaikuttavat asiakkaan omiin odotuksiin palvelusta. Asiakkailla on myös aina omat arvonsa ja tarpeensa, joiden pohjalta he muodostavat omat odotuksensa yritykselle. Toiset esimerkiksi arvostavat eettisiä tai vihreitä arvoja tukevia sijoitusratkaisuja.

Grönroosin mallin mukaisesti koettuun palvelun laatuun vaikuttaa palvelun tekninen laatu ja toiminnallinen laatu. Sijoitusneuvonnan tekninen laatu tarkoittaa sitä, mitä asiakas saa palvelutapahtuman lopputuloksena eli mahdolliset sijoitusehdotukset ja -ratkaisut. Toiminnallinen laatu taas tarkoittaa sitä, kuinka lopputulos on saavutettu. Sijoitusneuvontaprosessissa on kyse siis siitä, kuinka hyvin asiakkaan kokonaistilanne kartoitetaan ja miten eri vaihtoehtoista kerrotaan. Myös sijoitusneuvonnan asenne ja ammattitaito prosessin aikana vaikuttaa koettuun laatuun.

Kun tarkastellaan laatua Bradyn ja Croninin mallin avulla, saadaan vielä laajempi käsitys siitä, mistä sijoituspalvelun laatu muodostuu. Sijoitusneuvojan asenne asiakasta kohtaan ja se, kuinka ystävällisesti sijoitusneuvoja käyttäytyy sijoitusneuvottelussa vaikuttaa luonnollisesti siihen, miten asiakas kokee palvelutilanteen. Myös sijoitusneuvojan ammattitaidolla ja osaamisella on tähän merkitystä. Jos sijoitusneuvoja antaa asiantuntevia

neuvoja ja löytää asiakkaalle sopivia ratkaisuja on todennäköistä, että asiakas pitää tapaamista laadukkaana.

Asiakkaan palvelukokemukseen vaikuttavat myös sijoitusneuvontaa antavan yrityksen toimitilat. Valoisien, modernien ja siistien tilojen katsotaan vaikuttavan asiakkaisiin positiivisesti. Asiakkaat arvostavat myös asiakaspalveluhenkilöstön siistiä ja asiallista puukeutumista. Tullessaan sijoitusneuvotteluun asiakkaat myös tarkkailevat yrityksen toimihenkilöiden välistä kanssakäymistä ja muita asiakkaita. Yleinen positiivinen ilmapiiri vaikuttaa myönteisesti asiakkaan palvelukokemukseen.

Bradyn ja Croninin teorian mukaan myös odotusajalla on merkitystä asiakkaan kokeeman palvelun laadun kannalta. Esimerkiksi jos asiakas joutuu odottamaan sijoitusneuvottelun alkamista sovittua pidempään, vaikuttaa se suoraan hänen kokemaansa palveluun. Asiakkaat myös arvioivat sijoitusneuvottelun aineellisia tekijöitä. Tällä tarkoitetaan sitä, mitä konkreettista hyötyä asiakas neuvottelusta saa. Brady ja Cronin ottavat mallissaan vielä esille valenssin käsitteen. Tämän mukaan asiakkaan palvelukokemus voi jäädä sijoitustapaamisessa negatiiviseksi, vaikka kaikki sijoitusneuvontaprosessin osatekijät olisivatkin olleet kunnossa. (Brady & Cronin 2001, 34-49)



## 5 Empiirinen tutkimus

Viidennessä luvussa kerrotaan empiirisen tutkimuksen toteutuksesta. Aluksi tarkennetaan tutkimuksen metodologiaa. Tämän jälkeen käydään läpi aineiston keruumenetelmiä sekä aineiston analysointia.

### 5.1 Tutkimuksen metodologia

Empiirinen tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen. Laadulliselle tutkimukselle on tyypillistä päätyä yksittäisistä havainnoista yleisiin merkityksiin, selitysmalleihin ja teoreettiseen pohdiskeluun. Valitsin laadullisen tutkimuksen menetelmäksi, sillä sen avulla erilaisia ilmiöitä voidaan kuvata mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Lisäksi laadullinen tutkimus mahdollistaa tutkimusaineiston keruun luonnollisissa tilanteissa kuten keskustelemalla haastateltavan kanssa. Samalla tutkija pystyy itse tekemään havaintoja. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 161; 253)

### 5.2 Aineiston keruu

Tutkimusaineisto kerätään puolistrukturoiduilla haastatteluilla. Puolistrukturoiduissa haastatteluissa on kysymykset kaikille haastateltaville samat, mutta niiden esitysjärjestys saattaa vaihdella (Hirsjärvi & Hurme 2001, 48). Tässä haastattelumuodossa haastateltava voi vastata kysymyksiin omin sanoin ja joskus jopa ehdottaa uusia kysymyksiä (Koskinen, Alasuutari & Peltonen 2005, 105). Vastaaja pääseeikin halutessaan puhumaan varsin vapaamuotoisesti.

Haastattelurunko muodostettiin teoriaosuuden pohjalta. Haastattelukysymysten avulla oli tarkoitus saada vastaus tutkimusongelmaan. Tämän vuoksi haastattelukysymykset olikin muodostettava huolella. Haastattelurunko löytyy tutkimuksen liitteestä yksi (1).

Haastattelin viittä eri sijoitusallalla työskentelevää henkilöä, jotta tutkimuksesta tulisi mahdollisen luotettavaa ja toistettavaa. Haastateltavat valittiin muutamasta eri Suomessa toimivasta rahalaitoksesta. Valinta pyrittiin tekemään siten, että otos olisi mahdollisimman edustava niin ikä, sukupuoli, koulutus kuin työkokemuksinkin huomioiden. Haas-

tatteluista sovittiin henkilökohtaisesti ja haastateltaville lähetettiin haastattelurunko sähköpostitse muutamaa päivää ennen haastattelua, jotta he pystyivät tutustumaan kysymyksiin etukäteen.

Haastattelut toteutettiin haastateltavien työpaikoilla. Haastattelujen kesto oli noin 20 - 30 minuuttia. Haastattelut äänitettiin nauhurilla sekä samalla tehtiin muistiinpanoja. Heti haastattelujen jälkeen litteroin ne kokonaisuudessaan. Litteroinnin pohjalta suoritettiin aineistoin analysoinnin pyrkien löytämään vastaukset tutkimuskysymyksiin.

### **5.3 Aineiston analysointi**

Hirsjärvi ym. (1997: 220-217) mukaan laadullisessa tutkimuksessa tutkittavaa ilmiötä pyritään ymmärtämään tekemällä kerätystä aineistosta päätelmiä. Tulkitsemalla aineistoa tutkija pohtii analyysin tuloksia ja tekee niistä johtopäätöksiä. Tässä analyysivaiheessa hahmottuu, millaisia vastauksia tutkimuskysymyksiin tullaan saamaan.

Analysoin aineiston heti litteroinnin jälkeen. Luin aineistot läpi huolellisesti tehden samalla merkintöjä tärkeisiin kohtiin. Poimin tärkeimmät kohdat tutkimusongelman, tutkimuksen teorian ja aineiston perusteella. Teoreettinen viitekehys ja haastattelurunko muodostivat tulkintaa helpottavat teemat. Pyrin löytämään aineistosta yhtäläisyyksiä ja samankaltaisuuksia, mutta myös poikkeuksia. Analyysin edetessä huomasin, että aineistossa toistuvat samat teemat ja ilmiöt useampaan otteeseen. Tämä tilanne, jossa aineisto alkaa toistaa itseään, on yksi tapa ratkaista aineiston riittävyys ja sitä kutsutaan saturatioksi eli kylläntymiseksi. (Eskola & Suoranta 1996, 35) Totesin tämän olevan merkki siitä, että aineistoa on riittävästi.

Tämän tutkimuksen empiirisen aineiston analysointia käsitellään tarkemmin luvussa kuusi, jossa käydään läpi tutkimustulokset haastattelujen pohjalta.

## 6 Tutkimustulokset

Tässä luvussa vedetään yhteen tämän työn tutkimustulokset haastattelukysymyksiensä pohjalta. Tutkimuskysymykset on jaettu kolmeen osaan. Ensimmäisen osan kysymykset keskittyvät haastateltavien kouluttautumiseen ja tutkintoihin sekä työpaikan tarjoamiin mahdollisuuksiin. Toisessa osassa keskitytään asiakkaan kohtaamiseen ja asiakaspalveluun. Kolmannen osion kysymykset ovat sijoitusneuvontaprosessiin laadusta ja miten sitä pystyttäisiin edelleen parantamaan.

Kaikki haastatellut sijoitusasiantuntijat olivat jo suorittaneet APV1-tutkinnon ja yksi asiantuntijoista oli jo suorittanut myös APV2-tutkinnonkin, koska pankit sitä suosittelivat ja he kokivat sen myös erittäin hyödylliseksi. Heidän mielestä siitä saa laaja-alaisen käsityksen sijoitusmarkkinoiden eri osa-alueista ja tämä tulee esille myös teoriaosassa tutkintojen tarkoituksena. He suosittelivat tutkintoa kaikille rahoitusalan työskenteleville henkilöille ja yhden asiantuntijan mielestä myös vakuutusalan on hyötyä tutkinnon suorittamisesta. Monet aikoivat myös suorittaa APV2-tutkinnon lähitulevaisuudessa. Kaikkien haastateltavien mielestä se tuo varmuutta ja tietotaitoa asiakaskohtaamiseen.

Seuraavaksi kysyttiin työnantajan tarjoamista koulutuksista ja työvälineistä mitä on tarjolla sijoitusneuvonnan tukena. Näissä kysymyksissä tuli selkeästi esille, että enemmänkin koulutusta sijoitustuotteiden osalta voisi vielä olla, vaikka koulutuspäiviä joka vuosi pankit ovat kuitenkin järjestäneet. Oma-aloitteinen on pitänyt olla, että pääsee mukaan koulutuksiin ja pysyy ajan hermoilla. Kaikki olivat sitä mieltä että välineet tehdä sijoitusneuvontaa ovat hyvät. Kaikilla vastanneilla oli käytössä erilaisia kalvoja ja laskureita, joita he käyttivät myynnin tukena. Yksi asiantuntija mainitsi, että käyttää myyntinsä tukena myös kirjallisuutta ja kaikki haastateltavat seuraavat Internetin erilaisia taloussivustoja.

Ensimmäisen osion viimeinen kysymys on sijoitusneuvontaan liittyvästä lainsäädännöstä (MiFID, selonotto- ja tiedonantovelvollisuus yms.) ja miten sijoitusalan ammattilaiset kokevat sen. Kaikkien mielestä on hyvä asia, että on yhteiset pelisäännöt. Tuli esille, että lainsäädäntö antaa turvaa sekä sijoitusneuvontaa antaville että asiakkaille. On ole-

massa selkeät ohjeet ja säännökset mitä asiakkaan tulee tietää sijoituspäätöksiä tehdessään. Lisäksi asiakkaalle annettavat materiaalit ja dokumentointi koettiin hyvänä asiana. Tärkeää on myös, että asiakas tietää mihin sijoittaa ja että kaikki kulut tulevat selville. Mielestäni Euroopan Unioni on onnistunut rahoitusvälineiden markkinat – direktiivissä, koska sijoitusneuvojen työskentelytapa on yhtenäistä ja sitä direktiivillä on haetukin, mikä tulee tutkielman luvussa kolme esille.

Toinen kysymysosio liittyy asiakaskohtaamiseen ja ensimmäinen kysymys on valmistautumisesta asiakastapaamiseen. Kaikki haastateltavat pyrkivät valmistautumaan tapaamiseen hyvin. He selvittävät mahdollisimman paljon etukäteen pankin järjestelmistä, että minkälainen asiakas sieltä on tulossa. Näin he ovat perillä asiakkaan taustoista ja on helpompi aloittaa tapaaminen ja kartoitus. Haastateltavien asiakaskohtaaminen on hyvin samanlainen kuin teoriaosassa olen kuvannut sijoitusneuvontaprosessia. He kartoittavat hyvin asiakkaan tarpeet ja tavoitteet. Tämä varmasti siksi, että pankki on antanut hyvät koulutuksen ja kaikki ovat myös suorittaneet APV1-tutkinnon. Sijoitusasiantuntijat myös seuraavat tiiviisti osake- ja korkomarkkinoita ja ovat muutenkin perillä talousuutisista koko ajan. Onnistuneessa asiakastapaamisessa on hyvä fiilis toteavat haastateltavat melkein jokainen. Onnistuneen tapaamiseen jälkeen niin asiakas kuin neuvojakin on tyytyväinen. Palvelu on ollut hyvää ja löydetty asiakkaan tarpeisiin oikea ratkaisu. Sijoitusasiantuntijat kuvaavat mielestäni teoriaosassa kertomaani Grönroosin toiminnallista laatua eli myyjän ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen laatua ja sitä miten asiakas saa palvelun lopputuloksen.

Seuravaaksi haastateltavilta selvitettiin, että mitkä tekijät vaikuttavat asiakaskohtaamiseen ja asiakaspalveluun. Haastatteluista tuli ilmi, että oma osaaminen on tärkeässä asemassa asiakaskohtaamisessa ja asiakaspalvelussa. Heidän mielestään kaikki koulutukset tukevat ja tuovat varmuutta omaan esiintymiseen neuvottelutilanteissa. Myös myyjän hyvä valmistautuminen on erityisen tärkeää ja se, että tapaamiseen on varattu riittävästi aikaa. Jatkokysymyksenä oli myyntitavoitteiden vaikutus asiakastapaamisessa ja kaikki olivat sitä mieltä, että myyntitavoitteet vaikuttaa siellä taustalla, mutta ei negatiivisesti, koska heidän mielestään useasti joku sijoitustuote on asiakkaalle parempi ratkaisu kuin se talletus mitä he ovat tulleet hakemaan. Asiakaslähtöisesti he kuitenkin toimivat, vaikka kaikille on vuotuiset myyntitavoitteet asetettu. Niin kuin teoriaosassa tode-

taan, jokaiselle löytyy oma sijoitusvaihtoehto ja riskinsietokyky on syytä selvittää hyvin, jotta he saavuttavat parhaimman lopputuloksen.

Toisen osion viimeisenä kysymyksenä tutkin, että miten asiakkaan palvelukokemusta voitaisiin saada entistä paremmaksi sijoitusneuvotteluissa. Suurin osa haastateltavista painotti omaa osaamista sijoitustuotteista ja markkinoista. Tärkeänä pidetään myös asiakkaan tietojen ja tarpeiden perusteellista kartoitusta, niin siten pystytään tarjoamaan asiakkaalle oikeat ratkaisut juuri hänen tarpeisiinsa. Myös asiakasmateriaaleja voitaisiin parantaa lisäämällä niihin esimerkiksi graafeja siitä, minkälainen sijoittaja asiakas on.

Viimeinen kysymysoso keskittyy sijoitusneuvontaprosessin laatuun ja sen parantamiseen. Ensimmäisenä haastateltavilta kysyttiin, että mitä heidän mielestään kuuluu laadukkaaseen sijoitusneuvontaprosessiin. Sijoitusalan ammattilaisten mielestä laadukkaassa sijoitusneuvontaprosessissa tärkeintä on kokonaisvaltainen kartoitus. Kartoitetaan asiakkaan kokonaisvarallisuus: sijoitukset muissa rahalaitoksissa, kiinteistöt, metsät ja maat. Sitä kautta saadaan kokonaiskuva omaisuudesta ja sen jälkeen annettava sijoitusneuvonta on laadukasta, vielä jos omat taidot ovat myös kunnossa. Laadukkaaseen sijoitusneuvontaprosessiin kuuluu myös hyvä dokumentaatio keskusteluista ja sopimuksista mitä on tehty. Lisäksi jälkihoito on tärkeää, että sovitaan jo esimerkiksi seuraava tapaaminen, milloin katsotaan miten sijoitukset ovat kehittyneet. Teoriaosassa myös laaja kartoitus ja riskinsietokyvyn tunnistaminen on tärkeässä roolissa. Jälkihoito on hyvä lisä teoriaosuuden tietoihin, mikä tuli esille yhdestä sijoitusasiantuntijan haastattelusta.

Seuraavaksi haastateltavat kertoivat, että mitkä seikat parantavat sijoitusneuvontaprosessia ja mitkä puolestaan mahdollisesti heikentävät kyseistä prosessia. Näissä kysymyksissä tulee taas se oma osaaminen esille. Kaikki painotti sitä, että pitää olla oma motivaatio kouluttautua sekä APV-tutkinnot suoritettuna niin silloin sijoitusneuvonta voi olla vielä parempaa. Lisäksi myyjän aktiivisuus on tärkeässä roolissa, pitää uskaltaa ehdottaa ratkaisua ja aktiivisesti olla yhteydessä asiakkaisiin, koska markkinat muuttuvat nopeasti nykypäivänä ja viime vuosina on ollut myös erilaisia kriisejä maailmalla, joista asiakkaat haluavat tietoa. Mahdollisesti taas prosessia heikentää jos edellä mainitut asiat eivät ole kunnossa. Asiakkaan pitää tuntea itsensä kotoisaksi haastattelussa joten fyysi-

nen työympäristö on myös tärkeä. Lisäksi pankin sisäiset asiakasseurantajärjestelmät pitää toimia moitteetta ja taata se, että kaikki asiakkaat tulee tavattua riittävän usein, koska myyjät eivät voi muistaa kaikkia asiakkaitaan. Tässä kappaleessa tulee esille teoriaosuudesta Bradyn ja Cronin malli laadun muodostumisesta eli laatuun vaikuttaa kolme eri ulottuvuutta; vuorovaikutteisuus, fyysinen ympäristön laatu ja lopputuloksen laatu.

Seuraava kysymys koskee asiakkaan tietämystä ja sitä että tietävätkö kaikki minkä sijoitustuotteen ovat valinneet ja mihin rahat ovat sijoitettu. Tässä vastaukset vähän vaihtelivat, kaikilta tuli puolesta ja vastaan vastauksia. Osa asiakkaista ei välttämättä tiedä minkä sijoitustuotteen ovat valinneet ja minne se sijoittaa, mutta he ymmärtävät sen hyödyn minkä he siitä saavat. He ymmärtävät myös ne riskitasot, mitkä tuotteissa ovat jos he hakevat korkeaa tuottoa tai vastaavasti jos he tyytyvät matalaan ja vakaaseen tuottoon. On tullut myös esille tapauksia, että asiakkaille on joskus myyty jokin tuote, josta he eivät enää tiedä tai muista mitään. Yksi haastateltavista kertoi, että näissä tapauksissa dokumentointi on tärkeää ja sitä kautta kirjataan kaikki asiat mitkä neuvottelussa on käyty läpi. Teoriaosassa käydään myös dokumentointi läpi. Säilytettäviä tietoja ovat kaikki asiakkaan kanssa tehdyt sijoitus- tai oheispalvelua koskevat sopimukset, myös taloudellinen tilanne ja aiempi sijoituskokemus dokumentoidaan. Nykypäivänä kaikki neuvojat kuitenkin pyrkivät siihen, että jokainen asiakas ymmärtävää mihin rahansa sijoittaa ja monimutkaisimmista tuotteista ne pääpiirteet ja hyödyt miten sijoitus toimii.

Kysymyspatteriston viimeisenä kysymyksenä kysyttiin sijoitusalan ammattilaisten mieltä siitä, onko sijoitusneuvonta laadukasta nykypäivänä. Kaikki vastanneet pitivät nykypäivän sijoitusneuvontaa laadukkaana. Koulutuksien lisääntyminen ja APV-tutkinnot tekevät sijoitusneuvonnasta laadukkaampaa. Myös erilaiset lait ja se, että sijoitusneuvontaa valvotaan nykypäivänä tekevät neuvonnasta laadukasta ja neuvonnan laatu menee koko ajan parempaan suuntaan. Haastateltavien mielestä myös pankit nykypäivänä panostavat entistä enemmän laadukkaaseen sijoitusneuvontaan.

## 7 Johtopäätökset

Tässä luvussa annetaan vastaukset tutkielman alussa esitettyihin tutkimuskysymyksiin sekä esitellään keskeiset tutkimustulokset ja johtopäätökset. Lopuksi ehdotetaan mahdollisia jatkotutkimusaiheita, tarkastellaan tutkimuksen luotettavuutta sekä arvioidaan omaa oppimista.

### 7.1 Vastaukset tutkimuskysymyksiin

Tämän tutkimuksen tavoite on lisätä ymmärrystä sijoitusneuvontaprosessin laatuun vaikuttavista tekijöistä. Tutkimuksen tavoitteen pohjalta muodostettiin tutkimuskysymykset, joiden tarkoituksena on vastata tutkimuksen alussa esitettyyn ongelmaan. Kysymyksiä on tutkittu sijoitusammattilaisen näkökulmasta. Tutkimuksen päätutkimuskysymys on: *Mitkä tekijät vaikuttavat sijoitusneuvontaprosessin laatuun?* Alatutkimuskysymykset ovat: *Millainen on sijoitusneuvontaprosessi? Mitä on sijoituspalvelun laatu? Miten erilaiset lait ja asetukset vaikuttavat sijoitusneuvontaprosessin laadukkuuteen?* Alatutkimuskysymysten avulla saadaan vastaus päätutkimuskysymykseen, jossa kiteytyy koko tutkimuksen ongelma ja tavoite. Kaikkiin alatutkimuskysymyksiin on voitu löytää vastaus yhdistämällä teoreettinen ja empiirinen tutkimus. Tutkimuksen empiria siis täydentää tutkimuksen teoriaosuutta.

Ensimmäisessä alatutkimuskysymyksessä pohditaan, millainen on sijoitusneuvontaprosessi. Teorioiden mukaan sijoitusneuvontaprosessi on monivaiheinen, joka alkaa sijoittajan kokonaistilanteen kartoituksella. Näihin kuuluvat muun muassa varallisuus, riskinsietokyky, sijoitusaika, -summa sekä -tavoite. Näitä tietoja käyttäen sijoitusasiantuntija voi tarjota kokonaisvaltaista sijoitusneuvontaa huomioiden vielä muun muassa asiakkaan kokemuksen ja tietämyksen sijoitusasioissa. Käytännön työssä kaikki haastateltavat sijoitusalan ammattilaiset myös pääpiirteittäin toimivat näin. Syynä tähän on varmasti pankkien antamat koulutukset, yhtenäinen lainsäädäntö ja se, että kaikki olivat suorittaneet APV1-tutkinnon. Sijoitusneuvontaprosessiin kuuluu myös asianmukainen tietojen säilytys sijoituspalveluista ja sopimuksista mitä on tehty. Empiriaosasta lisäyksenä teoriaosuuden tueksi sijoitusneuvontaprosessiin on jälkihoito eli sijoitusten seu-

raaminen myös tulevaisuudessa uusien tapaamisten muodossa kuuluu kokonaisuudessaan sijoitusneuvontaprosessiin.

Toinen alatutkimuskysymys vastaa siihen, mitä on sijoituspalvelun laatu. Teorioiden mukaan sijoituspalvelun laatua voidaan kuvata niin Grönroosin kuin Bradyn ja Croninin mallien avulla. Käytännön työhön molemmat mallit myöskin soveltuvat. Grönroosin mallista varsinkin toiminnallinen laatu neuvojan ja asiakkaan vuorovaikutuksesta tulee esille empiriaosassa, mutta mielestäni haastatellut sijoitusasiantuntijat kokivat laadun enemmän Bradyn ja Croninin mallin avulla. Empiriaosasta tulee ilmi, että asiantuntijoiden mielestä laatu oli hyvää kun vuorovaikutus, fyysinen ympäristö ja lopputulos olivat kunnossa, mitkä ovat Bradyn ja Croninin keskeiset teemat. Asiantuntijat kokevat laadun erityisesti vuorovaikutuksen kautta eli asenne, käyttäytyminen ja asiantuntemus vaikuttavat eniten laadukkuuteen sijoituspalvelussa.

Tutkimuksen kolmannessa alatutkimuskysymyksessä paneudutaan siihen, miten erilaiset lait ja asetukset vaikuttavat sijoitusneuvontaprosessin laadukkuuteen. Haastattelujen perusteella erilaiset lait ja niiden tiukentunut valvonta vain parantaa sijoitusneuvonnan laatua. Se tuo turvaa niin asiakkaalle kuin myös myyjälle siitä, että kaikki dokumentaatio ja asiakkaan ymmärrys tuotteista on parempi. Asiantuntijat tukevat teoriaosuuden tietoa, että on tärkeää tietää mihin sijoittaa ja kaikki kulut tulevat selville. Se on ollut EU:n rahamarkkinadirektiivin tarkoituskin, mikä tulee teoriaosuudesta esille.

Niinkuin olemme huomanneet sijoitusneuvontaprosessin laatuun vaikuttaa monta tekijää. Tärkeimpinä laatuun vaikuttavina tekijöinä on sijoitusneuvojien asenne, käyttäytyminen ja asiantuntemus. Asiantuntemus tulee teoria ja erityisesti empiriaosassa useasti esille. Se vaikuttaa eniten lopputuloksen laatuun siten, että neuvoja on osannut kartoituksellaan löytää asiakkaan tarpeet ja sitä kautta myös ehdotetun tuotteen hyödyt. Tästä voimme päätellä, että laadukkuus säilyy kun neuvojat kehittävät itseään erilaisilla koulutuksilla myös jatkossa. Laatua lisää myös, että asiakas tosiaan ymmärtää tuotteen riskit, hyödyt ja kulut. Myös sijoitusneuvontaprosessin tiukentunut valvonta, erilaiset lait ja asetukset parantavat laatua turvaten niin asiakkaan kuin myyjänkin selustaa.



## 7.2 Jatkotutkimusehdotukset

Tutkimuksen teon edetessä heräsi minulle uusia näkökulmia ja lähestymistapoja aiheeseen. Aihe ja tutkimusongelma tuli kuitenkin rajata ja jättää esiinnoitettavat aiheet jatkotutkimuksia varten.

Tässä tutkimuksessa keskityttiin sijoitusammattilaisen näkökulmaan ja asiakkaan näkökulma jätettiin tietoisesti pois. Jotta sijoitusneuvontaprosessin laatuun vaikuttavista tekijöistä saataisiin kattavin mahdollinen kuva, tulisi ongelmaa tutkia myös asiakkaiden näkökulmasta. Tämän näkökulman huomioiminen on yksi jatkotutkimusehdotuksista.

Toisaalta voisi olla myös oleellista vertailla eri sijoituspalveluita tuottavien yritysten sijoitusneuvontaprosesseja ja niiden laadukkuutta keskenään. Tämä antaisi konkreettista tietoa siitä, millä tavoin eri toimijat esimerkiksi huomioivat lait ja asetukset. Olisi mielenkiintoista nähdä, kuinka eri yritysten toimintatavat poikkeavat toisistaan tiukasta sääntelystä huolimatta.

Lisäksi jatkossa olisi hyvä selvittää laajemmin, kuinka sijoitusammattilaisten taustatekijät, esimerkiksi ikä, koulutus, työkokemus ja asema vaikuttavat sijoitusprosessin laadukkuuteen. Koska tässä tutkimuksessa keskityttiin lähinnä henkilöstön näkökulmaan, voisi tulevaisuudessa aiheetta lähestyä myös johdon näkökulmasta.

## 7.3 Tutkimuksen luotettavuus

Useat tekijät vaikuttavat tutkimustulosten laatuun ja luotettavuuteen. Arvioitaessa tutkimuksen luotettavuutta käytetään kahta käsitettä: reliabiliteettia ja validiteettia. Nämä ovat keskeisiä tutkimuksen laatuun vaikuttavia tekijöitä. (Koskinen ym. 2005, 253-255) Reliabiliteetti tarkoittaa, että tutkimuksen tulee olla toistettava. Tällä tarkoitetaan, että kahdella eri tutkimuskerralla tutkimuksesta tulee saada sama tulos. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 186) Validiteetti puolestaan on kyky tutkia ja mitata sitä, mitä on tarkoituskin mitata. (Uusitalo 1995, 84)

Tutkimuksen reliabiliteettia lisää, että tutkimuksen aihe ei ollut haastateltaville henkilökohtainen eikä asenteiden ja mielipiteiden vaikutus näin ollen ole suuri. Tämän hetkinen talouden epävarmuus nähdään kuitenkin tilannetekijänä, joka saattaa vaikuttaa haasteltavien ajatusmaailmaan. Koska tämä on kuitenkin tiedostettu, voi tutkimuksen reliabiliteetin todeta olevan riittävä.

Tämän tutkimuksen validiteetti on riittävä, koska tutkimuksen validiteettiin on pyritty vaikuttamaan koko tutkimuksen teon ajan suunnittelemalla empiirinen osio tutkimusongelmaa mukaillen. Haastattelurunko tehtiin teoreettisen viitekehyksen pohjalta. Näin pyrittiin varmistamaan, että tutkimuskysymyksiin saadaan vastaukset.

#### **7.4 Oman oppimisen arviointi**

Tämä opinnäytetyö oli itselleni erittäin mielenkiintoinen projekti kun vielä työskenteleminenkin alalla. Hyödyllistä oppia ja osittain kertausta sain paljon. Tässä työssä opin, että sijoitusneuvonta ei aina ole niin yksiselitteistä vaan todella monivaiheinen prosessi kun se tehdään oikein. Oppia oli myös melkein kaikki asiat laadusta. palvelun laatu käsitteenä oli minulle vieras ja yllätyinkin kuinka monelta kantilta sitä voi tutkia. Laadun tutkiminen oli mielenkiintoista ja sen yhdistäminen sijoitusneuvontaan oli kokonaisuudessaan haastava ja opettavainen prosessi.

## Lähteet

Bodie, Z. 2006. What everyone should know about life-cycle saving and investing. Boston University.

Brady, M. K. & Cronin, J. Jr. 2001. Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A hierarchical Approach. Journal of Marketing Vol 65 (July 2001), 34-49.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1996. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Lapin yliopistopaino. Rovaniemi.

Grönroos, C. 1982. Strategic management and marketing in the service sector. Research Reports No 8. Swedish school of economics and business administration. Helsinki.

Grönroos, C. 1991. Nyt kilpaillaan palveluilla. WSOY. Porvoo.

Grönroos, C. 2001. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. WS Bookwell Oy. Porvoo.

Gummesson, E. 2004. Suhdemarkkinointi 4P:stä 30R:ään. 2. uudistettu painos. Talentum Media Oy. Hämeenlinna.

Finanssialan Keskusliitto 2012 A. Sijoituspalvelualan tutkintojen vaatimukset. Luettavissa: <http://www.sijoittajapalvelin.net/pdf/Opintovaatimukset2012.pdf>. Luettu 7.8.2012.

Finanssialan Keskusliitto 2012 B. Sijoituspalvelututkinnon (APV1) auktorisoinnin säännöt. Luettavissa: [http://www.sijoittajapalvelin.net/pdf/FK\\_APV\\_auktorisointi.pdf](http://www.sijoittajapalvelin.net/pdf/FK_APV_auktorisointi.pdf). Luettu: 6.3.2012.

- Finanssivalvonta 2012. Sijoittajien korvausrahasasto. Luettavissa:  
[http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Asiakkaansuoja/Korvausrahasastot/Sijoittajien\\_korvausrahasasto/Pages/Default.aspx](http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Asiakkaansuoja/Korvausrahasastot/Sijoittajien_korvausrahasasto/Pages/Default.aspx). Luettu: 3.3.2012.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Yliopistopaino. Helsinki.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. Tammerpaino Oy. Tampere.
- Kallunki, J-P., Martikainen, M. & Niemelä, J. 2008. Ammattimainen sijoittaminen. 6. uudistettu painos. Talentum Media Oy. Keuruu.
- Kontkanen, E. 2009. Pankkitoiminnan käsikirja. 2. uudistettu painos. Vammalan kirjapaino Oy. Vammala.
- Koskinen, I., Alasuutari, P. & Peltonen, T. 2005. Laadulliset menetelmät kauppatieteissä. Vastapaino. Tampere.
- Lehtinen, A-R. 2007. Katsaus kotitalouksien kokonaisvarallisuuden kehittymiseen. Kuluttajatutkimuskeskus. Helsinki.
- Nousiainen, S. & Sundberg, S. 2010. Sijoituspalveluopas. 1. painoksen lisäpainos. Painotalo Redfina Oy. Espoo.
- Pesonen, H-L., Lehtonen, J. & Toskala, A. 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena. PS-kustannus. Jyväskylä.
- Puttonen, V. & Repo, E. 2007. Miten sijoitan rahastoihin. 4. uudistettu painos. WSOYpro Oy. Helsinki.

Pylkkönen, P. 2002. Sijoituspalveluyritykset ja sijoitusrahastot. Teoksessa Koskenkylä H (toim) Suomen rahoitusmarkkinat 2002. Suomen Pankki. Tutkimuksia A:102:2002. Vammala.

Sampo Pankki 2012 A. Luettavissa: <http://www.sampopankki.fi/fi-fi/Henkiloasiakkaat/Saasta-ja-sijoita/Loyda-oma-ratkaisusi/Pages/Selvitalahtotilanteesi.aspx>. Luettu 19.8.2012.

Sampo Pankki 2012 B. Luettavissa: <http://www.sampopankki.fi/fi-fi/Sivut/Mifid/MiFID/MiFIDKysymyksiäJaVastauksia/Pages/MiFIDKysymyksiäJaVastauksia.aspx>. Luettu: 15.2.2012.

Sunikka, A. & Peura-Kapanen, L. 2008. Kuluttajien varallisuuden hallinta: vertaileva tutkimus kuluttajien ja palveluntarjoajien näkemyksistä. Kuluttajatutkimuskeskus.

Tilastokeskus. 2004. Kotitalouksien varallisuus 1998. Tilastokeskus. SVT. Tulot ja kulu- tus 2000:26. Helsinki.

Uusitalo, H. 1995. Tiede, tutkimus ja tutkielma. Johdatus tutkielman maailmaan. Toi- nen painos. WSOY. Juva.

Valtiovarainministeriö 2012. EU:n uudet sijoituspalvelusäännökset voimaan 1.11.2007: Uusia sijoituspalveluja luvanvaraisiksi. Tiedote 25.10.2007. Luettavissa: [http://www.vm.fi/vm/fi/03\\_tiedotteet\\_ja\\_puheet/01\\_tiedotteet/20071025EUnuud/name.jsp](http://www.vm.fi/vm/fi/03_tiedotteet_ja_puheet/01_tiedotteet/20071025EUnuud/name.jsp). Luettu: 2.2.2012.

Zeithaml, V. & Bitner, M. J. 1996. Services Marketing. McGraw-Hill. New York

# Liitteet

## Liite 1. Haastattelukysymykset

### A. Kouluttautuminen ja APV-tutkinnot

1. Oletko suorittanut APV –tutkintoa?
  - Miksi suoritit sen?/Meinaatko suorittaa sen? Miksi?/Miksi et?
2. Onko APV:n suorittamisesta ollut hyötyä käytännön työn kannalta? Millaista? Suositteletko tutkintoa?
3. Oletko saanut työnantajan puolelta riittävästi koulutusta sijoitustuotteiden myymiseen?
4. Millaisia ”työkaluja” sinulla on käytössäsi sijoitusneuvonnan tukena?
5. Miten koet sijoitusneuvontaan liittyvän lainsäädännön (MiFID, selonotto- ja tiedonantovelvollisuus yms.)?

### B. Asiakkaan kohtaaminen

6. Miten valmistaudut asiakastapaamiseen?
7. Millainen on mielestäsi onnistunut asiakastapaaminen?
8. Mitkä tekijät vaikuttavat mielestäsi asiakaskohtaamiseen?
9. Mitkä tekijät vaikuttavat antamaasi asiakaspalveluun?
10. Vaikuttavatko myyntitavoitteet asiakastapaamiseen? Miten?
11. Miten asiakkaan palvelukokemus saataisiin entistä paremmaksi sijoitusneuvottelussa?

### C. Sijoitusneuvontaprosessin laatu

12. Mitä kuuluu mielestäsi laadukkaaseen sijoitusneuvontaprosessiin?
13. Mitkä tekijät parantavat edellä mainittua prosessia?
14. Mitkä tekijät mahdollisesti heikentävät prosessin laatua?
15. Ymmärtävätkö kaikki asiakkaat mihin rahat ovat sijoitettu tai minkälaisen sijoitustuotteen ovat valinneet?
16. Onko sijoitusneuvonta mielestäsi laadukasta nykypäivänä?