

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalous

NLIIBS11

2016

Mikko Lehtinen

ASIAKKAAN TAUSTATIETOJEN KARTOITTAMINEN SIJOITUSNEUVONNASSA

Mikko Lehtinen

ASIAKKAAN TAUSTATIETOJEN KARTOITTAMINEN SIOITUSNEUVONNASSA

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten pankit selvittävät asiakkaan taustatietoja ennen sijoitusneuvonnan antamista, ja miten saatuja tietoja käytetään sijoitussuosituksen laatimiseksi. Selvitettävät tiedot on määrätty vuonna 2007 tulleessa Rahoitusvälineiden markkinat-direktiivissä (MiFID), joten kyseinen lainsäädäntö on ollut voimassa jo vuosia.

Opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona Suomessa toimivalle pankille ja sen tarkoituksena oli selvittää noudattavatko muut pankit asiasta säädettyjä lakeja yhtä kattavasti kuin toimeksiantajapankki. Tutkimus suoritettiin Mystery shopping -menetelmää käyttäen.

MiFID-direktiivi otettiin Suomessa käyttöön laatimalla kokonaan uusi laki sijoituspalveluyrityksistä sekä tekemällä muutoksia vanhoihin lakeihin.

Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että pankkien toimintatavoissa on huomattavia eroja. Erot voivat johtua pankkien erilaisista ohjeistuksista tai toimihenkilökohtaisista erilaisista toimintatavoista. Vain yhdessä tutkitussa pankissa hoidettiin lain vaatima kartoitus ja sen dokumentointi tietokoneelle. Viidessä muussa tutkitussa pankissa oli puutteita joko tietojen selvittämisessä tai niiden tallentamisessa. Vaikka jokaiseen tapaamiseen annettiin täysin samat ennakkotiedot ja samanlaiset vastaukset tapaamisissa, vaihtelivat sijoitussuositukset melkoisesti.

Tutkimuksen perusteella pankkien olisi hyvä laatia työntekijöilleen selkeä ohje siitä, missä tilanteissa kartoitus on aina tehtävä. Yhdessäkään tapaamisessa ei päädytty ostamaan palvelua, ja onkin mahdollista, että joissakin tapauksissa tarvittavat kartoitukset olisi kuitenkin tehty ennen sopimusten laatimista, eikä vielä tarjousvaiheessa.

ASIASANAT:

MiFID, pankit, sijoittaminen, sijoitusneuvonta

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Business | Jurisprudence

2016 | 33

Instructor: Markku Heikkilä

Mikko Lehtinen

GATHERING BACKGROUND INFORMATION ABOUT A CUSTOMER BEFORE OFFERING INVESTMENT ADVICE

The objective of this thesis was to study how banks gather background information about a customer before offering investment advice, and how the information is used to make an investment recommendation. The Markets in Financial Instruments Directive dictates what information is needed by the bank. The directive was implemented in 2007.

The thesis was commissioned by a Finnish bank and the objective was to compare if other banks follow the guidelines as strictly as the bank that commissioned the thesis. The study was conducted by using a mystery shopper.

The Markets in Financial Instruments Directive was implemented in Finland by creating a completely new law called Act on Investment Services and also by making changes to the existing laws.

As a result of this thesis, a conclusion was made that there are huge differences in the way that banks gather background information about a customer. The differences could be explained by different directions given in each bank, or simply by individual differences in the way that employees understand the given guidelines. Only in one of the banks all the necessary information was gathered and saved to the bank's data system. In five other banks there was a lack of appropriate information gathering or the information was not saved to the data system and used to make a recommendation. In each of the meetings the same information was given in advance and also in the meeting, but nevertheless the recommendations varied a lot.

According to the results, there is a need for better guidelines to be made in the banks. The employees should know when they need to gather the necessary background information mentioned in the directive. In none of the meetings were there any purchases made, and it is also possible that this is the reason for the lack of information gathering.

KEYWORDS:

Banks, investment advice, investment, MiFID

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 RAHOITUSMARKKINAT	7
2.1 Yleistä rahoitusmarkkinoista	7
2.2 Rahoitusmarkkinoiden jako	8
2.3 Rahoituksen välittäjät	9
2.4 Yleisiä sijoituskohteita	9
2.4.1 Sijoituskohteiden riskit	10
2.4.2 Talletukset ja rahamarkkinasijoitukset	11
2.4.3 Joukkovelkakirjalainat	11
2.4.4 Osakkeet	12
2.4.5 Sijoitusrahastot	13
2.4.6 Vakuutussidonnaiset sijoituskohteet	13
2.4.7 Reaalisijoitukset	14
3 TAUSTATIETOJEN SELVITTÄMINEN SIJOITUSNEUVONNASSA	16
3.1 Sijoituspalveluyritys	16
3.2 Sijoitusneuvonnan määritelmä	16
3.3 Asiakasluokittelu	17
3.4 Tiedonantovelvollisuus	18
3.5 Selonottovelvollisuus	19
3.6 MiFID II	20
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN JA TULOKSET	21
4.1 Tutkimuskohteet ja tutkimusongelmat	21
4.2 Tutkimuksen toteuttaminen	21
4.3 Haamuostajan profiili ja tapaamisten sopiminen	22
4.4 Tutkimustulokset	22
4.4.1 Tapaamisten varaaminen ja ennakkotiedot	22
4.4.2 Tietojen kartoittaminen	23
4.4.3 Sijoitussuosituksen antaminen	24
4.4.4 Muita havaintoja	25
5 YHTEENVETO	28

LIITTEET

Liite 1. Mystery shopping -lomake.

KUVAT

Kuvio 1. Rahoitusmarkkinoiden roolit kansantaloudessa (Knüpfer & Puttonen 2014, 52).	7
Kuvio 2. Pääomamarkkinat jaetaan pitkän koron markkinoihin sekä osakemarkkinoihin. (Knüpfer & Puttonen 2014, 55).	8
Kuvio 3. Eri rahoitusvarallisuuserien osuus koko rahoitusvarallisuudesta prosentteina vuosina 1994–2009 (Tilastokeskus, 2011).	9
Kuvio 4. Ammattimaisen kiinteistösijoitusmarkkinan jakauma. (Rakli, Kiinteistösijoittaminen).	14

TAULUKOT

Taulukko 1. Finanssivalvonnan sivuilla on kattavasti selitettynä eri sijoitustuotteiden ominaisuudet. (Finanssivalvonta, 2011).	10
Taulukko 2 Mystery shoppingin tulokset.	26

1 JOHDANTO

EU:n rahoitusmarkkinoita sääntelevä direktiivi (MiFID, Markets in Financial Instruments Directive, 2004/39/EY) annettiin huhtikuussa 2004. Suomessa se saatettiin voimaan säätämällä uusi laki sijoituspalveluyrityksistä sekä laatimalla muutoksia sijoitusrahasto- ja arvopaperimarkkinalakiin. Säännökset saatettiin voimaan 1.11.2007. Direktiivin yhtenä tarkoituksena on parantaa sijoittajien suojaa. MiFIDin perusteella tehty uusi laki sekä muutokset vanhoihin lakeihin ovat olleet voimassa tätä opinnäytetyötä tehtäessä melkein kymmenen vuotta ja tätä kirjoittaessa laaditaan jo MiFID II direktiiviä, joka on näillä näkymin tulossa voimaan muutaman vuoden kuluttua. (Danske Bank).

Tämä työ toteutetaan toimeksiantona eräälle Suomessa toimivalle pankille. Työn tavoitteena on tutkia sitä, miten muut Suomessa toimivat pankit noudattavat vuonna 2007 voimaan tulleita lakimuutoksia, ja että miten ei-ammattimaisen sijoittaja-asiakkaan tilanne kartoitetaan ennen sijoitusneuvonnan antamista. Kaikki pankit noudattavat samoja lakeja ja ohjeita, mutta omien pankissa työskentelyäni saamieni kokemuksieni, asiakkaiden kertoman sekä toimeksiantajan havaintojen perusteella pankit kartoittavat asiakkaan taustatietoja hyvin erilaisilla tavoilla.

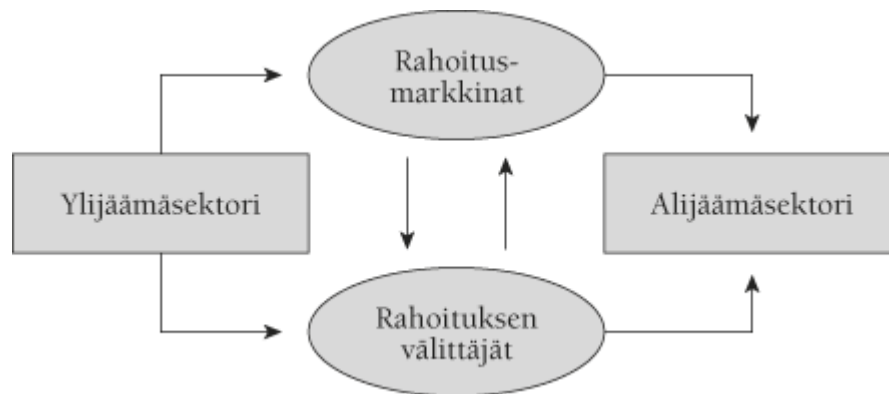
Työn tarkoitus on siis tutkia, miten pankit kartoittavat asiakkaan taustatiedot MiFID direktiivin vaatimusten mukaisesti. Direktiivissä on lukuisia säännöksiä, mutta tässä työssä tutkimus rajataan siihen, miten sijoitusneuvontaa annetaan tavalliselle ei-ammattimaiselle asiakkaalle. Tämän työn alussa esitellään ensin lyhyesti rahoitusmarkkinoita ja käydään läpi yleisimmät sijoituskohteet. Laissa on tarkkaan määritelty se, mikä lasketaan sijoitusneuvonnaksi ja mitä tiedonanto- ja selonottovelvoitteita sijoituspalveluyrityksellä on, nämä asiat esitellään luvussa kolme.

Työn tutkimusvaiheessa on tarkoitus selvittää pankkien käytännön toimintaa haamuostamisella, eli Mystery shopping -menetelmällä. Koin kyseisen menetelmän parhaaksi tavaksi tutkia sitä, miten pankit hoitavat tietojen kartoittamisen todellisessa tilanteessa. Mikäli olisin mennyt pankkiin kertomaan, että suoritan tutkimusta aiheesta, olisi kaikki tarvittavat tiedot todennäköisesti kysytyt.

2 RAHOITUSMARKKINAT

2.1 Yleistä rahoitusmarkkinoista

Alla olevassa kuviossa on havainnollistettu rahoitusmarkkinoiden toimintaa. Rahoitusmarkkinoiden tehtävä on jakaa ylijäämäsektorin (yleensä kotitalouksien) varoja alijäämäsektoreille (yleensä yritykset). Varat voivat siirtyä sektoreiden välillä suoraa rahoitusmarkkinoiden kautta tai sitten rahoituksen välittäjien kautta. Rahoituksen välittäjiä ovat mm. pankit. Modernissa maailmassa rahoitusmarkkinoiden tapahtumat tapahtuvat nopeasti ja kansainvälisesti tietoverkkojen välityksellä vuorokauden ajasta riippumatta. (Knüpfer & Puttonen 2014, 51).



Kuvio 1. Rahoitusmarkkinoiden roolit kansantaloudessa (Knüpfer & Puttonen 2014, 52).

Rahoitusmarkkinoilla on neljä tehtävää:

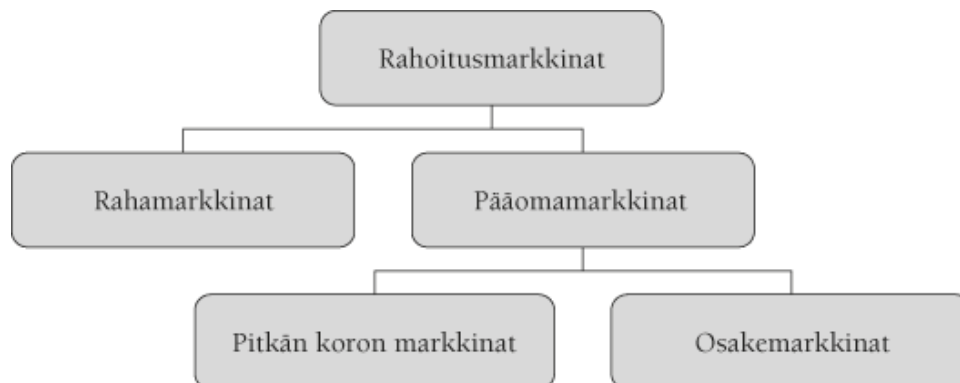
1. Varojen ohjaaminen tehokkaasti yli- ja alijäämäsektoreiden välillä
2. Informaation välittäminen
3. Likviditeetin parantaminen
4. Riskien hajauttaminen.

Tehokkaalla varojen ohjautumisella tarkoitetaan sitä, että ylijäämäsektorilla oleva varallisuus päätyy mahdollisimman nopeasti ja pienin kuluin alijäämäsektorin käytettäväksi. Esimerkki tästä on kotitalous, joka tallettaa varansa pankkiin ja pankki lainaa rahat eteenpäin rahoitusta tarvitsevalle asiakkaalle. Markkinoilla joissa informaatio kulkee hyvin, sijoittajat ovat ajan tasalla yritysten toimintaedellytysten muutoksista. Tietoja ei voi peitellä

ja pörssikurssien tai velkapaperien markkina-arvon muutokset heijastavat yrityksen näkymien vahvistumista tai heikentymistä. Likviditeetin parantamisella viitataan siihen, että sijoittajat voivat ostaa ja myydä arvopapereitaan tehokkaasti, eikä heidän tarvitse sitoutua sijoitukseensa liian pitkäksi aikaa. Rahoitusmarkkinoilla on paljon tuotteita joilla voi sijoittaa maailmanlaajuisesti eri sijoitusluokkiin, mikä on omiaan vähentämään sijoittajien riskiä. (Knüpfer & Puttonen 2014, 53).

2.2 Rahoitusmarkkinoiden jako

Rahoitusmarkkinat voidaan jakaa rahamarkkinoihin (kuvio 2), joilla tarkoitetaan alle vuoden pituisia rahoitusinstrumentteja, sekä pääomamarkkinoihin joilla tarkoitetaan yli vuoden pituisia rahoitusinstrumentteja.



Kuvio 2. Pääomamarkkinat jaetaan pitkän koron markkinoihin sekä osakemarkkinoihin. (Knüpfer & Puttonen 2014, 55)

Rahamarkkinoilla tarkoitetaan alle vuoden mittaisten rahoitusinstrumenttien markkinaa. Rahamarkkinatuotteita ovat muun muassa yhteisöjen, yritysten ja valtioiden liikkeelle laskemat korkeintaan 12 kuukauden velkainstrumentit.

Pitkän koron markkinoilla tarkoitetaan yleensä joukkovelkakirjamarkkinaa (joukkolainamarkkinaa). Joukkovelkakirjalaina tarkoittaa suurehkoa lainaa joka on jaettu useampaan keskenään saman ehtoiseen joukkovelkakirjaan. Eri osista saa erillisen todistuksen eli joukkovelkakirjan. Olennaista joukkovelkakirjoissa on se, että ne ovat jälkimarkkinakelpoisia. Joukkovelkakirjat esitellään tarkemmin luvussa 2.4.3. (Knüpfer & Puttonen 2014, 57-58).

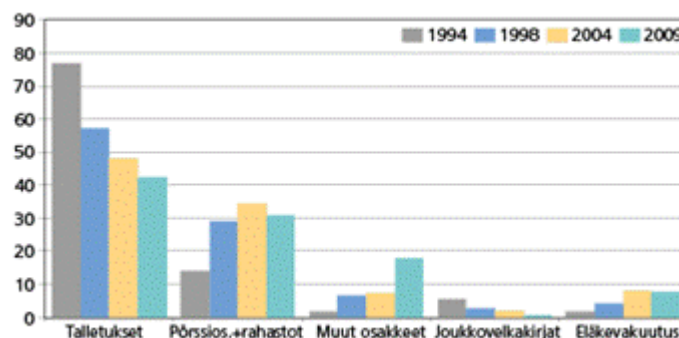
Osakemarkkinat esitellään tarkemmin luvussa 2.4.4.

2.3 Rahoituksen välittäjät

Rahoituksen välittäjillä on tärkeä rooli markkinoilla. Kun esimerkiksi suomalaisella perheellä jää varoja säästöön, ne voidaan tallettaa pankkitilille. Pankki taas pystyy kyseisillä talletusvaroilla rahoittamaan esimerkiksi yritysten investointeja. Kyseisessä esimerkissä perhe ei suoraan rahoittanut yritystä, vaan rahoitus toteutui välittäjän, tässä tapauksessa pankin kautta. Perhe ei täten ole velkasuhteessa yrityksen kanssa, ja riskin kantaa tässä tapauksessa pankki. Perhe saa talletukselleen riskitöntä korkoa (valtion talletussuojaan saakka), ja yritys taas saa rahoitettua investointinsa. Riskin kantaa esimerkissä rahoituksen välittäjänä toiminut pankki. (Knüpfer & Puttonen 2014, 52-53).

2.4 Yleisiä sijoituskohteita

Tässä luvussa esitellään erilaisia sijoituskohteita. Nykyään on valittavissa lukuisia sijoitustuotteita sekä kotimaisilta että kansainvälisiltä toimijoilta. Sijoitusvaihtoehdot eroavat merkittävästi toisistaan etenkin tuotto-odotuksen ja riskin osalta, mutta myös kuluissa ja muissa niiden ominaisuuksissa on eroja. Koska tämän opinnäytetyön tutkimusosassa annetaan pankin sijoitusneuvojille melko vapaat kädet tehdä erilaisia suosituksia, esitellään tässä työssä laajasti eri sijoitustuotteita. Kuviossa 3 on esitetty, miten suomalaisten varallisuus on jakautunut eri sijoituskohteisiin aikavälillä 1994–2009. Vaikka talletusten suosio onkin laskenut selvästi, ovat ne silti edelleen yleisin sijoituskohteeksi. Osake- ja rahastosijoitukset ovat sen sijaan nostaneet suosiotaan. (Kallunki ym. 2007, 95-96).



Kuvio 3. Eri rahoitusvarallisuuserien osuus koko rahoitusvarallisuudesta prosentteina vuosina 1994–2009 (Tilastokeskus 2011).

Sijoitustuotteet voidaan jakaa suoriin sekä välillisiin sijoituskohteisiin. Esimerkiksi rahamarkkinasijoitukset, talletukset, kiinteistöt, osakkeet sekä joukkolainat ovat suoria sijoituskohteita. Välillisiä ovat taas esimerkiksi sijoitusrahastot ja sijoitusvakuutukset. Suorien sijoitusten arvo määräytyy suoraan rahoitusmarkkinoilla. Välilliset sijoitukset saavat arvonsa niiden taustalla olevien arvopapereiden perusteella. (Kallunki ym. 2007, 95-96).

2.4.1 Sijoituskohteiden riskit

Sijoituskohteiden riskitasot voivat vaihdella lähes riskittömästä talletuksesta hyvin merkittävänkin riskin omaaviin johdannaisiin. Riski ja tuotto kulkevat yleensä käsi kädessä ja sijoittajan onkin tärkeä määritellä oma riskinotto kykynsä. Siihen vaikuttavat muun muassa sijoitusaika, kokemus, tavoitteet sekä sijoittajan varallisuuden määrä. Korkeampaa tuottoa tavoittelevan sijoittajan on hyväksyttävä sijoitukselleen myös korkeampi riski. (United Bankers).

Finanssivalvonnan sivuilla on listattu eri sijoitustuotteiden ominaisuudet kattavasti. Taulukosta 1 käyvät ilmi yleisimpien sijoitustuotteiden riskit, niiden rahaksi muutettavuus, kulut sekä mistä mahdollinen tuotto muodostuu.

Taulukko 1. Finanssivalvonnan sivuilla on kattavasti selitettynä eri sijoitustuotteiden ominaisuudet. (Finanssivalvonta, 2011)

Tuote	Pääoman menettämisen riski	Rahaksi muutettavuus	Kulut	Tuotto (mikä vaikuttaa, mistä muodostuu)
Säästötilit	Pankki vastaa pääomasta ja korosta. Talletussuoja 100 000 euroa/asiakas/pankki (sisältää pääoman ja korot)	Maksetaan vaadittaessa, kuukausittaisista nosto-oikeutta yleensä rajoitetaan	Ei yleensä kuluja	Tuotto etukäteen sovittu
Määräaikaistalletukset a) tavalliset b) osake- tai indeksisidonnaiset määräaikaistalletukset	Pankki vastaa pääomasta ja korosta. Talletussuoja 100 000 euroa/asiakas/pankki (sisältää pääoman ja korot)*. Osake- tai indeksisidonnainen tuotto saattaa olla talletussuojan ulkopuolella.	Voidaan yleensä rajoituksitta siirtää tai käyttää vakuutena. Sopimuksen purkaminen yleensä mahdollista.	Sopimuksen purkamisesta peritään yleensä purkamiskulut.	a) etukäteen sovittu b) tuotto riippuu sovittuun kohde-etuuden tuotosta, johon vaikuttaa markkinakehitys. Tuotto voi olla 0.
Pörssiosakkeet	Merkittävä	Periaatteessa helposti rahaksi muutettavissa, markkinatilanne vaikuttaa hintaan ja myytävyyteen	Kaupankäyntikulut (välittäjäkohtaiset) ja säilytyskulut	Muodostuu mahdollisesta kurssinoususta ja osingoista. Kurssikehitys ja osinkotuotot riippuvat markkinatilanteesta.
Sijoitusrahastot a) lyhyen koron rahasto b) pitkän koron rahasto c) yhdistelmärahasto d) osakerahasto	Vaihtelee rahastotyyppittäin	Helposti rahaksi muutettavissa, lunastuksen maksuperiaatteet näkyvät rahastosäännöistä	Merkintäpalkkio, lunastuspalkkio ja hallinnointipalkkio rahastosääntöjen mukaisesti. Palkkiot vaihtelevat rahastotyyppittäin.	Rahasto-osuuksien tuotto riippuu rahaston sijoituskohteiden tuotosta.
Joukkovelkakirjalainat a) perinteiset lainat b) indeksituottoon sidotut lainat	Riippuu liikkeeseenlaskijasta: a) valtion ja julkisyhteisöjen lainoissa käytännössä hyvin pieni riski, b) yritysten lainoissa riski riippuu yrityksen taloudellisesta tilasta	Mahdollista kesken laina-ajan. Vastapuolena yleensä liikkeeseenlaskija, joka määrittää hintatason. Jalkimarkkinat voivat olla vähäiset	Kaupankäyntikulut sisältyvät matalampaan jälleennyntiarvoon. Merkintäpalkkiot, ylikurssi merkittäessä ja säilytyskulut mahdollisia.	Koko laina-ajan pidettävissä sijoituksissa lainaehtojen mukainen tuotto. Myytäessä kesken laina-ajan lainan tuotto riippuu mm. korkotasosta, jonka mukaan jvk:n arvo vaihtelee. Indeksituottoon sidottujen lainojen tuotto riippuu indeksin kehityksestä.
Johdannaiset a) arvopaperit (warrantit) b) johdannaisvakuutukset (optiot, terminit, futuurit)	Merkittävä. Tappio johdannaisvakuutuksissa saattaa joissakin tapauksissa ylittää myös sijoitetun pääoman.	Periaatteessa helposti rahaksi muutettavissa, markkinatilanne vaikuttaa hintaan ja myytävyyteen	Kaupankäyntikulut ja säilytyskulut. Johdannaisvakuutuksissa saatetaan vaatia vakuuksia.	Tuottomahdollisuudet voivat olla suuret, mutta myös riskit ovat tällöin suuret. Tuottoon vaikuttavat markkinakehitys ja riskitason valinta.
Sijoitussidonnaiset vakuutukset	Riski olemassa, vaihtelee alla olevan sijoituskohteen mukaan. Vertaa sijoitusrahastot.	Yleensä vähimmäissäästöaika 2 vuotta. Aikaisempi irtautuminen mahdollista, mutta aiheuttaa lisäkuluja. Eläkevakuutuksista ei voi irtautua kesken sopimuksen.	Palkkiorakenne yleensä monimutkainen; vakuutuskulut, sijoituskohteen kulut, irtautumiskulut	Riippuu alla olevasta sijoituskohteesta. Vertaa sijoitusrahastot.

2.4.2 Talletukset ja rahamarkkinasijoitukset

Talletuksille ja rahamarkkinasijoituksille on tyypillistä niiden pieni riski. Talletuksilla tarkoitetaan pääasiassa pankkitalletuksia käyttötileille sekä säästö- ja sijoitustileille. Suomessa talletuspankit kuuluvat talletussuojarahastoon, joka pankin maksukyvyttömyystilanteessa korvaa tilitalletukset 100 000 euroon asti. (Finanssivalvonta 2015a).

Tavalliselle käyttötilille on tyypillistä se, että varoja voi nostaa tililtä milloin tahansa. Käyttötilin korko määräytyy esimerkiksi pankin primekoron mukaan, mutta se voi olla myös kiinteä. Matalassa korkoympäristössä käyttötilin korko voi olla jopa hyvin lähellä nollaa. (Pörssisäätiö 2014).

Säästämiseen ja sijoittamiseen soveltuva tili on yleensä käyttötiliä korkeakorkoisempi, mutta saattaa sisältää jonkinlaisen nostorajoituksen. Säästö- ja sijoitustilin korkoon voi vaikuttaa esimerkiksi talletuksen määrä sekä nostokertojen määrä. Tili voidaan tehdä myös määräaikaisena, jolloin ennen aikaiseen nostoon voi liittyä pankin perimä nostoprovisio. (Finanssivalvonta 2015a).

Rahamarkkinasijoitukset voivat olla sijoituksia esimerkiksi lyhyen juoksuajan omaaviin joukkolainoihin. Toisin kuin talletuksiin, rahamarkkinasijoituksiin liittyy liikkeellelaskijariski, eli riski siitä, että lainanottaja ei kykene suoriutumaan maksuvelvoitteistaan. Pienisijoittajan voi olla vaikea sijoittaa rahamarkkinasijoituksiin suoraan niiden suurten merkintärajojen takia. Välillisesti sijoittaminen onnistuu korkorahastojen kautta. (Kallunki ym. 2007, 96-98).

2.4.3 Joukkovelkakirjalainat

Yritykset, kunnat, valtiot ja muut yhteisöt voivat lainata rahaa yhteisöltä laskemalla liikkeeseen joukkovelkakirjalainoja, eli joukkolainoja. Joukkolainan juoksu-aika on yleensä vuoden tai enemmän, mutta usein ne edellyttävät 3-5 vuoden sijoitusaikaa. Joukkolainan tuotto-odotus on esimerkiksi talletuksia korkeampi, mutta myös riskitaso on hieman suurempi. Yleensä niiden merkintäsummat alkavat 1000 eurosta, mutta ne voivat olla myös paljon suurempia. (Kallunki ym. 2007, 98; Finanssivalvonta 2015b). Joukkolainoja ovat muun muassa:

1. Obligaatiot ja debentuurit
2. Osakesidonnaiset joukkolainat
3. Indeksilainat.

Joukkolainoihin liittyy liikkeellelaskijan takaisinmaksuriski. Tämä tarkoittaa tilannetta, jossa lainan liikkeellelaskija ei pysty maksukyvyttömyyden takia maksamaan lainaa takaisin. Tällöin on mahdollista, että sijoittaja menettää sijoittamansa summan joko kokonaan tai osittain. Yleensä joukkolaina maksetaan takaisin eräpäivänä, mutta takaisinmaksu voidaan toteuttaa myös vuosittaisina lyhennyksinä. (Finanssivalvonta 2015b).

2.4.4 Osakkeet

Osake tarkoittaa omistusosuutta osakeyhtiössä. Osakeyhtiö on joko julkinen osakeyhtiö (Oyj) tai yksityinen osakeyhtiö (Oy). Julkisen osakeyhtiön osakkeilla voidaan käydä kauppaa pörssissä. Pörssissä osakkeen hinta muodostuu kysynnän ja tarjonnan mukaan. Markkinat hinnoittelevat osakkeet yhtiöiden antamien tietojen sekä yritykseen kohdistuvien odotuksien perusteella. Osakkeiden hinnanvaihtelu voi olla suurta, ja osakesijoittaminen eroaa tuotoltaan ja riskiltään merkittävästi talletuksista ja joukkolainoista. Osakkeen tuottoa ei voi tietää etukäteen, ja lyhyellä aikavälillä arvon vaihtelu voi olla huomattavaa. Osakkeiden hinnoittelu ottaa kuitenkin huomioon niihin sisältyvän riskin. (Kallunki ym. 2007, 102; Finanssivalvonta 2015c).

Osakkeenomistaja omistaa yhtiöstä osuuden, joka on yhtä suuri kuin hänen omistamiensa osakkeiden osuus koko yhtiön osakepääomasta. Osakkeenomistaja ei kuitenkaan vastaa yhtiöön kohdistuvista veloista, ja hänen taloudellinen riskinsä rajautuu vain osakkeisiin sijoitettuun summaan. Osakeomistus antaa oikeuden osinkoihin, sekä mahdollisuuden käyttää päätösvaltaa yhtiökokouksessa. (Kallunki ym. 2007, 102).

Osakkeiden pitkän ajan tuotto perustuu talouden kasvuun. Talous kasvaa työn tehostumisen ja teknologian kehityksen myötä. Lyhyellä aikavälillä markkinat voivat hinnoitella osakkeen väärin, ja liian korkea tai alhainen hinta todennäköisesti korjaantuu jossain vaiheessa. Osakemarkkinoilla sijoittajat käyvät keskenään kauppaa osakkeilla. Kun sijoittaja ostaa osaketta pörssistä, raha ei mene yritykselle, vaan osakkeen myyneelle sijoittajalle. Tätä kutsutaan toissijaismarkkinaksi. Ensisijaismarkkinoilla yritykset laskevat liikkeelle uusia osakkeita, ja kun sijoittajat ostavat niitä, yritys saa rahaa. (Kallunki ym. 2007, 103-104).

2.4.5 Sijoitusrahastot

Sijoitusrahastoissa rahastoyhtiö kerää sijoittajien rahat yhteen pottiin ja sijoittaa ne useihin eri sijoituskohteisiin. Sijoitusrahaston omistavat rahastoon sijoittaneet asiakkaat omistusosuksiensa suhteessa. Sijoitusrahastossa osuudenomistajat eivät ole vastuussa rahaston velvoitteista, ja rahaston varat säilytetään erillään rahoitusyhtiön rahoista. (Nousiainen & Sundberg 2013, 92)

Sijoitusrahastot sijoittavat rahansa erilaisiin arvopapereihin. Tyypillisiä rahastoja ovat muun muassa

1. Korkorahastot
2. Osakerahastot
3. Yhdistelmärahastot
4. Erikoisrahastot (esimerkiksi asuntorahasto). (Kallunki ym. 2007, 132-133).

Rahastosijoittamisessa on monia etuja. Sijoittaja pystyy pienellä summalla saamaan laajan hajautuksen ja hän voi päästä sijoittamaan kohteisiin, joihin ei muuten olisi mahdollista sijoittaa. Rahastosijoittamisen riskit vaihtelevat suuresti sen mukaan, mihin arvopapereihin rahasto sijoittaa. Rahaston arvo voi laskea ja nousta samalla tapaa kuin osakkeiden arvo. (Finanssivalvonta 2014).

Korkorahastojen riski on tyypillisesti pienempi kuin osake- ja erikoisrahastojen. Yhdistelmärahasto on rahasto, joka sijoittaa varansa sekä korko- että osakemarkkinoille. Erikoisrahasto voi olla esimerkiksi rahasto, joka sijoittaa pelkästään kiinteistömarkkinoille. (Kallunki ym. 2007, 131-138).

2.4.6 Vakuutussidonnaiset sijoituskohteet

Säästö- tai sijoitusvakuutuksella tarkoitetaan vakuutusyhtiön kanssa tehtävää henkivakuutussopimusta. Niihin on yleensä mahdollista tehdä kertamerkintöjä sekä jatkuvia säästösopimuksia. Säästö- ja sijoitusvakuutuksen riskeihin vaikuttavat muun muassa vakuutuksen sisälle valitut sijoituskohteet. Yleensä niihin kuuluu kuolemanvaraturva, mikä tarkoittaa sitä, että mikäli vakuutettu kuolee vakuutuksen voimassaoloaikana, maksetaan vakuutuskorvaus ennalta määrättylle edunsaajalle. (Finanssivalvonta 2012).

Säästö- ja sijoitusvakuutukset mahdollistavat sijoituskohteiden muutokset ilman vero-seuraamuksia. Lisäksi niitä voidaan käyttää perintöverosuunnitteluun. (Osuuspankki 2016).

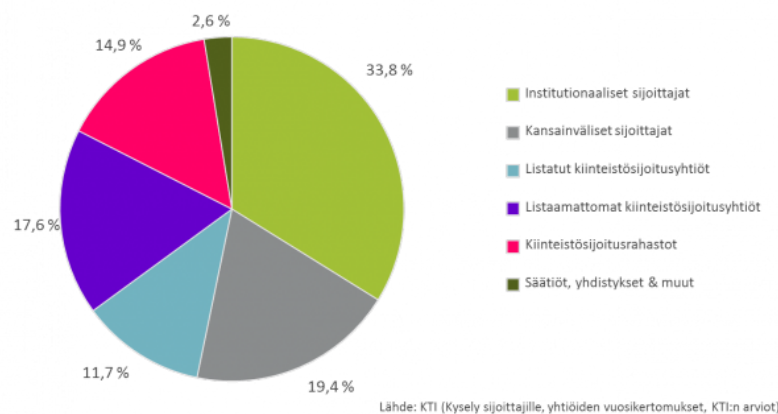
Henkivakuutuskorvaus on veroton vakuutetun lähiomaiselle 35 000 euroon saakka per saaja. Muille kun vakuutetun lähiomaisille on vakuutuskorvaus veronalaista pääomatuloa. (Kallunki ym. 2007, 125).

2.4.7 Reaalisijoitukset

Reaalisijoitukset voivat olla sijoituksia kiinteistöihin, metsään tai infrastruktuuriin. Reaalisijoitusten arvon kehitykseen vaikuttavat eri tekijät kuin osake- ja korkomarkkinoilla, ja siksi niitä käytetään riskien hajauttamiseen. Reaalisijoitusten arvon vaihtelu on myös usein pienempää kuin osake- ja korkosijoitusten. (Etera).

Niiden etuja ovat muun muassa vakaa kassavirta, hajautushyöty, inflaatio suoja sekä mahdollisuus arvonnousuun. Toisaalta reaalisijoituksille on tyypillistä suuri yksikkökoko sekä epälikvidisyys. (Rakli 2016a).

AMMATTIMAISEN KIINTEISTÖSIIJOITUSMARKKINAN KOKO SUOMESSA ON
NOIN 48 MRD EUROA
Arvio vuoden 2013 lopussa
Suomen kiinteistösijoitusmarkkinan rakenne (48 mrd €)



Kuvio 4. Ammattimaisen kiinteistösijoitusmarkkinan jakauma. (Rakli 2016b).

Piensijoittajan kannalta kiinteistöihin sijoittamista helpottavat viime vuosina yleistyneet asuntosijoitusrahastot. Osakekurssien viimeaikainen heilahtelu on saanut sijoittajat etsimään vaihtoehtoisia kohteita varoilleen ja asuntorahastot ovatkin haalineet kasaan isoja rahasummia. (Simola 2015).

3 TAUSTATIETOJEN SELVITTÄMINEN SIJOITUSNEUVONNASSA

3.1 Sijoituspalveluyritys

Sijoituspalveluyrityksellä tarkoitetaan kotimaista osakeyhtiötä tai eurooppayhtiötä jolla on sijoituspalvelulaissa kuvailtu toimilupa sijoituspalveluiden tarjoamisesta. (Hoppu 2009, 32).

Sijoituspalveluiksi katsotaan muun muassa seuraavat toiminnot:

- Sijoitusneuvonta
- Toimeksiantojen vastaanotto, välittäminen ja toteuttaminen asiakkaan lukuun
- Omaisuudenhoito. (Finanssivalvonta 2015d).

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan nimenomaan sijoitusneuvontaa koskevaa lainsäädäntöä. Seuraavassa luvussa määritellään tarkemmin, mitä sijoitusneuvonnalla tarkoitetaan.

3.2 Sijoitusneuvonnan määritelmä

Sijoituspalvelulaki määrittelee sijoitusneuvonnan seuraavasti: ”Yksilöllisen suosituksen antamista asiakkaalle tiettyä rahoitusvälinettä koskevaksi liiketoimeksi” (Sipal 1L 11 §). Euroopan komission direktiivissä (2006/73/EY) 52 artiklassa määritellään, millainen yksilöllinen suositus luetaan sijoitusneuvonnaksi. Sijoitusneuvonnaksi lasketaan suositus, joka esitellään asiakkaalle sopivaksi tai neuvo, jonka antamisessa on huomioitu hänen yksilölliset olosuhteensa. Esimerkkejä yksilöllisistä olosuhteista ovat mm. riskinsietokyky ja sijoitustavoitteet.

Sijoitusneuvonnaksi voidaan katsoa myös sijoituspalvelu, josta ei synny sopimusta tai josta ei veloiteta erillistä maksua. Sopimuksen tai sijoituksen rahallisella arvolla ei ole lain mukaan merkitystä. Mikäli suositus on yksilöity asiakkaalle ei ole väliä sillä, annetaanko suositus asiakkaan pyynnöstä vai sijoituspalveluyrityksen aloitteesta. Sijoitusneuvonta ei välttämättään myöskään tarkoita osto-kehotusta, vaan se voi myös olla kehoitus jättää jotakin ostamatta. (Nousiainen & Sundberg 2013, 100).

Yleisiä suosituksia ei lasketa sijoitusneuvonnaksi. Jos asiakasta esimerkiksi suositellaan yleisesti sijoittamaan osakemarkkinoille, tämän ei katsota olevan sijoitusneuvontaa. (Hallituksen esitys 43/2007).

Asiakkaan taustatietojen selvittäminen ei ole sijoitusneuvontaa, mutta saatujen tietojen perusteella tehty sijoitussuositus on. Jotta sijoitusneuvonnan määritelmä täyttyy, on suosituksen koskettava rahoitusvälinettä. Jos suositus koskee esimerkiksi tavallista pankkitalletusta, ei kyseessä ole sijoitusneuvonta. (Nousiainen & Sundberg 2013, 100-101.)

Euroopan arvopaperimarkkinavalvojen komitea (CESR) on listannut viisi kysymystä, joiden avulla sijoitusneuvontaa voidaan määritellä:

1. Sisältääkö tarjottava palvelu jonkin suosituksen?
2. Koskeeko annettu suositus yhtä tai useampaa rahoitusvälinettä?
3. Onko suositus esitetty a) asiakkaalle sopivana b) tai perusteltu sopivaksi asiakkaalta saatujen yksilöllisten tietojen perusteella
4. Onko suositus annettu muulla tavoin kuin yleisten jakelukanavien kautta tai yleisölle
5. Onko suositus annettu a) olemassa olevalle sijoittaja-asiakkaalle tai potentiaaliselle asiakkaalle tai b) edellä mainitun edustajalle?

Jos vastaus jokaiseen kohtaan on kyllä, on kyseessä sijoitusneuvonta. (CESR 10-293, 6.)

3.3 Asiakasluokittelu

Sijoituspalvelulain mukaisesti asiakkaat tulee jakaa joko ei-ammattimaisiin tai ammattimaisiin asiakkaihin tai hyväksyttäviksi vastapuoliksi. Luokittelusta, muutoksenhausta ja sen vaikutuksesta asiakkaan asemaan on myös ilmoitettava asiakkaalle. Tiedot tulee antaa asiakkaalle pysyvällä tavalla, niin että ne voidaan säilyttää ja tallentaa muuttumattomina. (Sijoituspalvelulaki 14.12.2012/747).

Asiakkaan luokittelulla on iso vaikutus siihen, mitä tietoja hänelle tulee antaa. Ei-ammattimaiseksi luokitellut asiakkaat kuuluvat korvausrahaston piiriin. Lisäksi sijoituspalveluyrityksellä on laajemmat tiedonanto-, selonotto- ja menettelytapavelvoitteet tällaista asiakasta kohtaan.

Ei-ammattimaiseksi asiakkaaksi katsotaan käytännössä asiakas, joka ei ole ammattimainen asiakas tai hyväksyttävä vastapuoli. Ammattimaisina asiakkaina pidetään esimerkiksi luottolaitoksia, pörssijä, rahastoyhtiöitä ja sijoituspalveluyrityksiä. Hyväksytyjä vastapuolia ovat lain mukaan muun muassa edellä mainitut yhteisöt, valtiot ja sen yhtiöt, keskuspankit ja tietyissä tapauksissa myös suuryritykset. (Nousiainen & Sundberg 2013, 49).

3.4 Tiedonantovelvollisuus

Sijoituspalvelulaissa todetaan, että sijoituspalveluja tarjottaessa on noudatettava seuraavia asioita

- Rehellisyys
- Tasapuolisuus
- Ammattimaisuus
- Asiakkaan edun mukaan toimiminen.

Sijoituspalvelua ei myöskään saa markkinoida antamalla virheellistä tai harhaanjohtavaa tietoa. (Sijoituspalvelulaki 14.12.2012/747).

Finanssivalvonnan standardissa listataan tiedot, jotka tulee antaa kaikille ei-ammattimaisiksi luokitetuille asiakkaille:

- Sijoituspalvelun tarjoajan nimi on käytävä ilmi tiedoista
- Tietojen tulee pitää paikkaansa ja olla päivitetty ajan tasalle.
- Tuotteesta tai palvelusta tulevaa mahdollista etua ei saa korostaa ilman että mainitaan myös siihen liittyvistä riskeistä
- Tietoa on annettava tarpeeksi ja ymmärrettävässä muodossa
- Olennaista tietoa ei saa vähätellä tai pimittää
- Jos tuotteen verokohtelusta on maininta, täytyy myös olla maininta siitä, että verotus tapahtuu asiakkaan omien olosuhteiden mukaisesti ja verotus voi tulevaisuudessa muuttua. (Nousiainen & Sundberg 2014.)

Edellä mainittujen tietojen lisäksi asiakkaalle on annettava hyvissä ajoin ennen sijoituspalvelun antamista seuraavat tiedot:

- Tiedot palveluntarjoajasta ja tuotteista
- Tarjottavat sijoitustuotteet ja niihin liittyvät riskit

- Olennaiset tiedot tarjotuista sijoitusstrategioista ja niiden riskeistä
- Tieto siitä missä toimeksiannot toteutetaan
- Asiakasvarojen säilyttämiseen liittyvistä riskeistä
- Tiedot kuluista ja palkkioista
- tulevaisuudessa muuttua. (Nousiainen & Sundberg 2014.)

3.5 Selonottovelvollisuus

Sijoituspalvelulaissa määrätään, että sijoituspalveluyritys, joka tarjoaa sijoitusneuvontaa, on velvollinen hankkimaan asiakkaasta tarpeelliset tiedot hänen taloudellisesta asemastaan ennen, kun sijoitusneuvontaa annetaan. Mikäli asiakas kieltäytyy antamasta tarvittavia tietoja, on hänelle ilmoitettava, että sijoitusneuvontaa ei kyetä antamaan. (Sijoituspalvelulaki 14.12.2012/747). Finanssivalvonnan määräyskokoelmassa on määritelty lista tiedoista, joita palveluntarjoajan on hankittava. Asiakkaan taloudellista asemaa koskevien tietojen on sisällettävä soveltuvien osien tiedot:

- a) asiakkaan säännöllisen tulon lähteistä ja määrästä
- b) asiakkaan omaisuudesta, kuten likvideistä varoista, sijoituksista ja kiinteistöistä
- c) asiakkaan säännöllisistä taloudellisista sitoumuksista.

Asiakkaan sijoitustavoitteita koskevien tietojen on sisällettävä soveltuvien osien tiedot:

- a) siitä, miten kauan asiakas haluaa pitää sijoituksia hallussaan (sijoitushorisontti)
- b) asiakkaan riskinottohalukkuudesta ja riskiprofiilista
- c) sijoituksen tarkoituksesta.

Asiakkaan sijoituskokemusta ja -tietämystä koskevien tietojen on sisällettävä, ottaen huomioon asiakkaan asiantuntemus, tarjottavan sijoituspalvelun luonne ja laajuus sekä rahoitusvälineen tai liiketoimen laji (mukaan lukien niiden monimutkaisuus ja niihin liittyvät riskit):

- a) asiakkaan jo tuntemat palvelu-, liiketoimi- ja rahoitusvälinetyypit
 - b) asiakkaan rahoitusvälineitä koskevien liiketoimien luonne, volyyymi ja yleisyys sekä ajanjakso, jonka kuluessa liiketoimet on toteutettu
 - c) asiakkaan koulutustaso sekä ammatti (tai tarvittaessa aikaisempi ammatti)
- (Finanssivalvonta 2013).

3.6 MiFID II

MiFID on ollut voimassa vuodesta 2007 alkaen, mutta maailmaa ravistellut finanssikriisi on luonut tarpeen tarkentaa nykyistä sääntelyä. Rahoitusvälineiden markkinat -direktiivi (MiFID II) ja -asetus (MiFIR) julkaistiin 2014 ja niiden piti alun perin tulla voimaan vuosina 2016-2017. Tämän hetken tiedon mukaan niiden soveltamisen pitäisi alkaa 3.1.2018.

Sääntelyn kiristämisen tavoitteena on sijoittajasuojan parantaminen. Sijoitusneuvontaa antaville asetetaan sääntelyn tasolla kokemus- ja osaamisvaatimukset. Tiedonantovelvollisuus tehdään nykyistä laajemmaksi ja tiettyjen tuotteiden sääntely tulee mahdolliseksi. Sääntelyllä yritetään ohjata toimintaa järjestäytyneille kauppapaikoille, minkä tarkoitus on lisätä avoimuutta markkinoilla. (Finanssivalvonta 2016).

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN JA TULOKSET

4.1 Tutkimuskohteet ja tutkimusongelmat

Työn tavoitteena on selvittää seuraavat seikat:

1. Miten MiFIDin vaatimat taustatiedot selvitetään potentiaalisilta sijoittaja-asiakkailta?
2. Miten saatuja tietoja hyödynnetään sijoitussuosituksen tekemisessä?

Tutkimuskohteeksi valitsin eräässä suuressa suomalaisessa kaupungissa sijaitsevat pankit. Tutkimus toteutettiin käyttämällä yhtä haamuostajaa, ja kaikki tapaamiset suoritettiin henkilökohtaisesti pankkien konttoreissa. Haamuostajalla ei ollut olemassa olevaa asiakkuutta missään tutkimuksen pankeista, joten lähtökohta tapaamiselle oli kaikissa sama. Koska pankit useimmiten tallentavat tietoja asiakkaista tietojärjestelmiinsä ennen sijoitussuosituksen antamista, tehtiin haamuostotapaamisia vain yksi jokaiseen pankkiin. Mikäli tapaamisia olisi tehty useampia yhden pankkiryhmän eri konttoreihin, olisi pankin virkailija nähnyt ennen tapaamista edellisen käynnin tietoja, ja täten lähtökohta tapaamiselle ei olisi enää ollut sama.

4.2 Tutkimuksen toteuttaminen

Koska työn tarkoituksena oli tutkia sitä, miten pankit suorittavat asiakastaustatietojen selvittämisen todellisessa asiakastilanteessa, tutkimuksen toteutustavaksi valittiin Mystery shopping – menetelmä. Mystery shoppingissa eli haamuostamisessa haamuostaja asioi henkilökohtaisesti havainnoitavassa yrityksessä.

Mystery shopping –menetelmä on yleisesti käytössä muun muassa rahoitusalan yrityksissä, vähittäiskaupoissa, ravintoloissa sekä muissa julkisilla paikoilla toimivissa yrityksissä. Menetelmä sopii edellä mainituille aloille siksi, että siinä yritys pystyy melko helposti näkemään, noudattaako henkilökunta annettuja ohjeita ja tapoja kohdatessaan asiakkaan.

Menetelmää käytettäessä haamuostaja ei paljasta tutkivansa kyseistä yritystä, vaan esittää aitoa asiakasta. Tällä tavalla varmistetaan, että kohtaamisesta tulee mahdollisimman aito. (Mystery Shopping Providers Association 2011).

4.3 Haamuostajan profiili ja tapaamisten sopiminen

Haamuostajan profiili valittiin siten, että pankeilla olisi mahdollisuus tarjota useita erilaisia ratkaisuja. Haamuostoissa annettiin kaikissa pankeissa seuraavat samat tiedot, mikäli pankin työntekijä niitä kysyi:

- Ikä
- Maisterivaiheessa oleva opiskelija, ei työsuhdetta
- Sijoitettavaa varallisuutta noin 40 000 euroa perintörahoja, mahdollisuus säästää joka kuukausi lisää 100-200 euroa
- Sijoituskokemusta on eri sijoitusinstrumenteista, muun muassa osakkeista, rahastoista ja indeksilainoista.
- Tuottohakuinen sijoittaja, kestää arvon heilahtelua ja haluaa hyvää tuottoa
- Sijoitusaika on pitkä (+10 vuotta)
- Aikaisemmin sijoittanut itse, mutta nyt toivoi ratkaisua, joka ei edellyttäisi omaa aktiivisuutta.

Ajat tapaamisiin varattiin joko soittamalla pankin puhelinpalveluun tai pankin nettisivujen kautta, mikäli se oli mahdollista. Aikavarausta tehdessä kerrottiin, että haamuostaja olisi halukas kuulemaan pankin ratkaisun noin 40 000 euron sijoittamiselle ja aikaa toivottiin sijoituksiin perehtyneelle työntekijälle.

4.4 Tutkimustulokset

4.4.1 Tapaamisten varaaminen ja ennakkotiedot

Aikavaraukset tehtiin kuuteen suomalaiseen pankkipalveluita tarjoavaan yritykseen. Varaukset tehtiin vain pankkeihin, jotka tarjoavat kokonaisvaltaisesti pankkipalveluita, ei siis pelkkiin sijoituspalveluyrityksiin. Aikavaraukset pyrittiin tekemään aina itsepalveluna, mikäli se olisi mahdollista. Tämä onnistui kahden pankin kohdalla, lopuissa aikavaraus piti tehdä soittamalla, yhteydenottopyynnöllä tai chatin kautta. Ajanvarauskanavasta riippumatta jokaisen varauksen yhteydessä annettiin ennakkotietona se, että kyseessä on asiakas, jolla on sijoitusvarallisuutta noin 40 000 euroa ja joka haluaisi kuulla kyseisen pankin ratkaisun varojen sijoittamisesta. Itsepalveluna tehdyissä aikavarauksissa oli mahdollisuus syöttää varaajan nimi, puhelinnumero, sähköposti, lisätiedot sekä valita,

mistä palveluista on kiinnostunut. Kun aika varattiin puhelimen tai chatin kautta, kysyttiin nämä samat asiat sähköpostiosoitetta lukuun ottamatta.

Tapaamisten tueksi laadittiin muistiinpanolomake, johon kirjattiin ylös asiat mitkä tutkimuksessa haluttiin selvittää. Muistiinpanolomake täytettiin heti jokaisen tapaamisen jälkeen. Työn kannalta olennaisimmat tiedot olivat MiFIDin määrittämät pakolliset kysymykset ennen sijoitusneuvonnan antamista: Asiakkaan ammatti, koulutus, asumismuoto, lainat, aktiivisuus sijoittamisessa, sijoituskokemus yleisesti sekä tiettyjen tuotteiden osalta, syy sijoittamiselle, sijoitushorisontti, riskin sieto, tulotaso sekä varallisuus. Tapaamisista kirjattiin myös muita havaintoja joista voi olla hyötyä tämän työn toimeksiantajalle. Sivuilla 26 ja 27 sijaitsevasta taulukosta näkyy eriteltynä kaikki kysytyt tiedot sekä pankki-kohtaiset tulokset.

4.4.2 Tietojen kartoittaminen

Ensimmäinen havainto tapaamisissa oli se, että ennakkotiedot eivät olleet välittyneet kovin hyvin tapaamista hoitaville henkilöille. Kuudesta tapaamisesta neljä oli varattu joko sijoitusasiantuntijalle tai asiakasvastaavalle, joka hoitaa päätoimisesti sijoituspainotteisia asiakkaita. Kaksi tapaamista oli varattu henkilöille jotka hoitavat pääasiassa päivittäis- palveluita ja siinä sivussa myös lainoja ja pienimuotoisesti sijoitusasiakkaita. Ennakkotiedoissa annettiin euromääräinen sijoitussumma juuri sen takia, että tapaaminen pyritäisiin pankissa ohjaamaan henkilölle, jolla on valtuudet ja osaaminen hoitaa isompia kertasijoituksia.

Tapaamiset alkoivat pääsääntöisesti sillä, että toimihenkilö kysyi, miten voisi auttaa. Kolmesta tapaamisesta jäi sellainen kuva, että ajanvarauksen hoitanut henkilö ei ollut välittänyt mitään etukäteen kysytyjä tietoja tapaamisen hoitavalle henkilölle, tai sitten hän ei vain ollut tarkistanut niitä ennen tapaamista. Kun tapaamisen syy kerrottiin, toimihenkilö siirtyi yhtä pankkia lukuun ottamatta kertomaan tarkemmin sijoitustuotteista. Yhdessä tapaamisessa koko keskustelu pyöri tili- ja korttituotteiden ympärillä, ja vasta muutamien kohteliaan pyynnön jälkeen siirryttiin sijoitustuotteisiin.

Pankkien on selvitettävä lukuisia tietoja ennen sijoitussuosituksen antamista. Lähtötilanne kaikille neuvotteluille oli sama, sillä asiakkuutta ei ollut valmiina missään kohdepankeista. Vain yhdessä pankissa kerrottiin, että edellä mainittuja tietoja kysytään sen takia, että laki niin vaatii. Muutamassa tapaamisessa kerrottiin, että lisätietoja kysytään

sen takia, että kone osaa antaa oikean suosituksen asiakkaalle. Käydyt keskustelut voi jakaa käytännössä kahteen osaan. Kuudesta tapaamisesta neljä tuntui enemmänkin kuulustelulta, asioita kysyttiin todella kaavamaisesti, eikä niissä juurikaan selitetty, miksi niitä kysellään tai miten ne liittyvät asiaan. Samalla, kun tietoja kysyttiin, syötti toimihenkilö niitä koneelle ja lopuksi kertoi, minkälainen riskinottaja asiakas on koneelle syötettyjen tietojen perusteella. Kahdessa tapaamisessa tiedot kysyttiin muun jutustelun lomassa ja se tuntui todella luontevalta ja työntekijä vaikutti asiantuntevalta. Näissä tapauksissa toimihenkilö ei tosin syöttänyt mitään tietoja koneelle eikä tehnyt asiakkaasta minkäänlaista kirjallista tai tallennettua riskiprofiilia.

4.4.3 Sijoitussuosituksen antaminen

Yhtä pankkia lukuun ottamatta kaikissa pankeissa tarjottiin pyytämättä jonkinlaista yksilöityä ratkaisua, joka perustui aikaisemmin kerättyyn tietoon. Niissä kolmessa pankissa, joissa asiakkaan antamat vastaukset syötettiin koneelle, asiakas sai heti toimihenkilön tietokoneen ruudulle nähtäväksi muutaman eri tuotesuosituksen. Ne olivat pankkien omia rahastoja ja niissä suositeltiin pääsääntöisesti osakepainotteista rahastosalkkua. Yhdessä pankissa toimihenkilö ihmetteli itse ääneen, miksi tietokone suosittelee korkopainotteista salkkua, vaikka riskiprofiiliksi olikin muodostunut tuottohakuinen sijoittaja. Hän oli syöttänyt sijoitusajaksi 3 vuotta, kun muissa pankeissa oli ymmärretty kartoitusvaiheessa, että asiakkaan sijoitusaika on todella pitkä ja käytetty sijoitusaikana vähintään 7 vuotta. Yhdessä pankissa joutui muutaman kerran kysymään, mitä toimihenkilö suosittelisi, jonka jälkeen työntekijä tyytyi esittelemään yleisesti eri rahastovaihtoehtoja pankin nettisivuilta.

Käytännössä kaikissa tapaamisissa keskustelu painottui nimenomaan rahastoihin, mikä olikin odotettavissa pankeille kartoitusvaiheessa annettujen tietojen takia. Kuten aiemmin esitettiin, ovat rahastot kuitenkin riskitasoltaan huomattavasti korkeampiriskisiä kuin esimerkiksi talletustilit. Rahastojen riskeissä on toki suuria eroja, esimerkkinä erilaiset osake- ja korkorahastot. Ehdotettu osake- ja korkojakauma vaihtelikin suuresti eri pankeissa, osittain varmasti sen takia, että sijoitushorisonttia ei aina huomioitu kaikissa suosituksissa.

Kaksi pankkia erottui tarjousvaiheessa muista. Kummassakaan näistä tapaamisista toimihenkilö ei tehnyt minkäänlaista tietokoneavusteista kartoitusta, vaan kyseli asiakkaan

kokemuksia sekä tavoitteita ja muodosti niiden perusteella kuvan siitä, millainen riskinottaja asiakas on. Mielenkiintoinen havainto oli se, että nämä kaksi tapaamista antoivat mielestäni ehdottomasti parhaimman ja henkilökohtaisimman tuotesuosituksen. He olivat myös ainoita, jotka kunnolla huomioivat asiakkaan korkean tuotto-odotuksen ja pitkän sijoitusajan. Näissä pankeissa tarjottiin vakuutuskuoreen sijoitettua varainhoitoratkaisua, joissa pankki huolehtii sijoitusten jaosta osake- ja korkosijoitusten välillä.

Tuotteiden kuluja ja riskitasoja esiteltiin tapaamisissa hyvin vaihtelevasti. Pääsääntöisesti joka tapaamisessa mainittiin rahastojen merkintä- ja lunastuspalkkiot, hallinnointipalkkiot mainittiin vain muutamassa tapaamisessa toimihenkilön toimesta. Niissä pankeissa, joissa ehdotettiin rahastojen laittamista vakuutuskuoren sisään, ei puhuttu vakuutuksen tuomista lisäkuluista kuin sivulauseessa. Muutamasta tapaamisesta sain muukaani satunnaisia rahastojen avaintieto-esityksiä, joista edellä mainitut seikat kävivät ilmi. Yhdestä tapaamisesta tehtiin kattava laskelma vakuutuskuoresta, jossa oli hyvin eriteltyinä kaikki tuotteeseen liittyvät kulut.

4.4.4 Muita havaintoja

Päällimmäisenä asiana tapaamisista jäi mieleen se, että annettu sijoitussuositus ei useimmiten tuntunut perustuvan asiakkaan antamiin tietoihin. Sen sijaan suosituksista paistoivat läpi vahvasti pankin työntekijän omat näkemykset ja oma suhtautuminen sijoittamiseen. Tätä tapahtui varsinkin pankeissa, joissa työntekijällä oli selkeästi pitkä kokemus sijoitusten parissa työskentelystä. Muutamassa pankissa, joissa työntekijät itse kertoivat tehneensä töitä sijoitusten parissa vain lyhyen aikaa, tarjottiin taas hieman varovaisempia ratkaisuja. Eräs toimihenkilö mainitsi useita kertoja sijoittavansa itse suoraan osakkeisiin ja asuntoihin, ja hänen sijoitussuosituksensa olikin osakepainoltaan kaikista tarjotuista vaihtoehtoista suurin. Eräs toinen toimihenkilö taas toi tapaamisessa monta kertaa esille sen, että nyt on huono aika sijoittaa ja hän suosittelikin hyvin korkopainotteista ratkaisua ja jopa todella matalakorkoisia talletustilejä.

Muutamassa tapaamisissa tilannetta pyrittiin kartoittamana kokonaisvaltaisesti kyselemällä myös mahdollisesta asuntolainasta ja päivittäispalveluista. Kolmesta tapaamisesta jäi selkeästi sellainen kuva, että pankit halusivat asiakkuuden ja ne tarjosivat jopa pyytämättä alennusta erilaisista merkintäkuluista ja palveluiden siirroista.

Taulukko 2 Mystery shoppingin tulokset.

Tapaamiset	Pankki A	Pankki B	Pankki C	Pankki D	Pankki E	Pankki F
Ennakotiedot						
Pyydettiinkö valmistautumaan tapaamiseen?	Ei	Ei	Ei	Kyllä, pyydettiin ottamaan henkilöilisyystodistus ja paikkakuitti	Ei	Ei
Mitä tietoja kysyttiin aikavarausta tehdessä lähtötietojen lisäksi?	Mitä sijoitustuotteita ollut, mistä haluaisi kuulla	Ei muuta	Ei muuta	Ei muuta	Ei muuta	Ei
Tapaaminen (Mifidin vaatimat kysymykset paksunnettuna)						
Yhteystiedot	Nimi ja asuinpaikkakunta	Katsoi ajokortin	Katsoi ajokortin	Katsoi ja skannasi ajokortin, tarkisti osoitiedot	Nimi ja paikkakunta	Katsoi ja skannasi ajokortin, tarkisti kaikki yhteystiedot
Henkilötunnus	Ei	Katsoi ajokortin	Katsoi ajokortin	Katsoi ja skannasi ajokortin	Ei	Katsoi ja skannasi ajokortin
Ammatti	Kyllä	Ei	Ei	Kyllä	Ei	Kyllä
Koulutus	Kyllä	Kyllä	Ei	Kyllä	Ei	Kyllä
Työsuhde	Kyllä	Kyllä	Ei	Kyllä	Ei	Kyllä
Asumismuoto	Kyllä	Kyllä	Ei	Ei	Ei	Kyllä
Lainat	Kyllä	Kyllä	Ei	Ei	Kyllä	Kyllä
Kuinka aktiivisesti tekee sijoituspäätöksiä	Kyllä	Ei	Kyllä	Ei	Kyllä	Kyllä
Sijoituskokemus yleisesti	Kyllä	Ei	Kyllä	Ei	Ei	Kyllä
Sijoituskokemus tieteistä tuotteista	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä
Miksi sijoittaa	Kyllä	Ei	Ei	Kyllä	Ei	Kyllä
Sijoitushorisontti (kuinka pitkään voi sijoittaa)	Kyllä	Kyllä	Ei	Ei	Kyllä	Kyllä
Riskin sieto	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Ei	Ei	Kyllä
Tulotaso	Kyllä	Kyllä	Ei	Ei	Ei	Kyllä
Varallisuus	Kyllä	Kyllä	Ei	Ei	Vain sijoitusvarallisuus	Kyllä
Kerrottiin, että miksi tietoja kysytään	Ei	Ei	Kyllä	Ei	Ei	Ei
Mitä tuotteita esiteltiin	Kahta erilaista varainhoitorahastoa, molemmat vakuutuskuuressa	Ensin rahastoja, mutta kun selvisi sijoitettava summa, siirryttiin osakekoriin jota pankki hoitaa	Muutamaa pankin omaa rahastoa, joko vakuutuskuuressa taikka ilman	Neljää erilaista pankin rahastoa	Kahtaa eri pankin kiinteään omaisuuteen sijoitettavaa rahastoa, molempiin tarjottiin käytettäväksi velkavipua	Rahastoja vakuutuskuuressa
Mitä tuotteita tarjottiin	Edellä mainittuja kahta ratkaisua	Kahtaa erilaista pankin hoitamaa osakekoria	Rahastoja vakuutuskuuressa	Ei varsinaisesti tarjottu mitään	Molempia esiteltyjä rahastoja	Rahastoja vakuutuskuuressa
Kertausjoiutus vai jatkuvaa säästäminen	Molempia ehdotettiin	Molempia ehdotettiin	Molempia ehdotettiin	Ei kumpaakaan	Kertausjoiutus	Molempia ehdotettiin
Mitä muita asioita käytiin läpi	Lainatarjous, pankkikortin ja verkkopankin hinta	Pankkikortin ja verkkopalvelun hinta	Pankkikortin ja verkkopalvelun hinta	Pankkikortin ja verkkopalvelun hinta sekä vakuutuslennuksia	Pankkikortin ja verkkopalvelun hinta, pankin historiaa ja arvoja	Pankkikortin ja verkkopalvelun hinta, keskusteltiin myös kokonaisasiakkuudesta

	Powerpoint esityksestä, lisäksi materiaalit sähköpostiin	Molempien osakekorien esitettä näytettiin	Vasta pyydettäessä näytettiin nettiselaimelta tuotteiden kuluista	Nettiselaimelta näytettiin rahastojen sivuja	Tapaamista varten oli laadittu henkilökohtainen PowerPoint jonka sain tapaamisen jälkeen myös sähköpostilla itselleni	Tietokoneelta näytettiin arvio siitä, miten tarjotut rahastot tulisivat melko todennäköisesti tulevaisuudessa tuottamaan, lisäksi annettiin rahastojen avaintietoositteet
Miten näytettiin riskejä, tuottoja ja palkkioita	Powerpoint esityksenä	Kahden eri esitteen vertailua	Toimihenkilö kertoi eri vaihtoehtoista, ei vertailua materiaalin avulla	Ei vertailua	PowerPoint esityksestä	Ei suoranaista vertailua
Miten vertailtiin eri vaihtoehtoja Tarkistettiin myös asiakkas ymmärsi	Kyllä	Ei	Ei	Ei	Kyllä	Ei
Vapaat kommentit	Kattavin tapaaminen, ehdottomasti laajin kartoitus ja hyvin sopiva ratkaisuehdotus. Ei käyttänyt ollenkaan tietokonetta kartoittaessaan asiakasta, eli kirjallista riskiprofiilia asiakkaasta ei tehty tai tallennettu	Ennakkotiedoissa ilmoitettu sijoitettava summa ei ollut välittynyt tapaamisen suorittavalle henkilölle, tämän takia hän suositteli aluksi muutamaa eri rahastoa. Kun summa tuli ilmi, ehdotti hän kahtaa osakekoria joita pankki hoitaa. Mainitsi tekevänsä koneella jonkinlaisen sijoittajakuvan, mutta sitä ei näytetty asiakkaalle eikä kommentoitu millään tapaa.	Pankin työntekijä pyysi heti aluksi henkilöllisyydestä ja kertoi että hänen on kysyttävä muutamia kysymyksiä ennen kuin hän voi neuvoo sijoitusasioissa. Kertoi että niitä kysytään koska laki vaatii ja niiden takia pankki ei ole vastuussa jos asiakkaan sijoitukset eivät tuota toivotulla tavalla. Asiakkaalle annettiin tulosteena pankin arvio siitä, minkälainen sijoittaja hän on.	Tapaaminen oli ennakkotiedoista huolimatta ilmeisesti varattu henkilölle, joka ei päätoimisesti hoida sijoituksia. Hän keskittyi enemmän peruspalveluista kertomiseen, ja vasta pyydyttäessä esitteli sijoitustuotteita. Mifidin vaatimia tietoja kysyttiin osittain ja syötettiin koneelle, mutta niistä saatua tietoa ei varsinaisesti hyödynnetty neuvoissa.	PowerPoint esityksestä	Ei suoranaista vertailua
				Tapaaminen oli ennakkotiedoista huolimatta ilmeisesti varattu henkilölle, joka ei päätoimisesti hoida sijoituksia. Hän keskittyi enemmän peruspalveluista kertomiseen, ja vasta pyydyttäessä esitteli sijoitustuotteita. Mifidin vaatimia tietoja kysyttiin osittain ja syötettiin koneelle, mutta niistä saatua tietoa ei varsinaisesti hyödynnetty neuvoissa.	Tässä tapaamisessa ei kysytty juuri mitään Mifidin vaatimia tietoja, eikä tehty minkäänlaista asiakasarviointia henkilöllisyydestä tietokoneen kanssa. Siitä huolimatta tästä tapaamisesta jäi sellainen olo, että minua ymmärrettiin ja osattiin tarjota täysin oikeanlaisia ratkaisuja.	Tämä oli ainoa tapaaminen, missä asiakkaan henkilöllisyys tarkistettiin, henkilöllisyydestä skannattiin koneelle ja sen lisäksi tehtiin kattava Mifidin mukainen kartoitus asiakkaasta. Tietoja hyödynnettiin selkeästi tarjousta laatiessa.

5 YHTEENVETO

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, että miten pankeissa noudatetaan vuonna 2007 voimaan tullutta MiFID-direktiiviä, joka muun muassa paransi sijoittajan suojaa aikaisempaa yksityiskohtaisemman selonottovelvollisuuden takia. Toinen tutkittava asia oli se, että välittykö pankin keräämät tiedot myös annettuun tarjoukseen tai suositukseen, eli tarjotaanko asiakkaalle oikeanlaisia tuotteita. Tein tutkimuksen toimeksiantona eräälle Suomessa toimivalle pankille. Pankin sekä omien kokemuksieni perusteella sijoituspalveluita tarjottaessa on hyvin erilaisia tapoja selvittää asiakkaan tietoja ja tietojen käyttäminen tarjouksessa saattaa olla puutteellista. Tutkimuskäynnit suoritettiin kuuteen eri pankkiin ja käyntien tulokset vahvistivat epäilyn siitä, että tietojen kerääminen ja hyödyntäminen ovat puutteellista.

Kuudesta tutkitusta pankista vain kahdessa kysyttiin kaikki direktiivissä määritellyt taustatiedot jotka on kysyttävä ennen sijoituspalvelun antamista. Tosin näistäkin vain toisessa tiedot tallennettiin pankin järjestelmään ja käytettiin asiakasarvion laatimiseksi. Toisessa tapauksessa pankin työntekijä muodosti asiakkaan profiilin annettujen tietojen perusteella itse, mutta minkäänlaista dokumentointia tästä ei tehty. Eräässä tutkitussa pankissa kysyttiin vain muutamia pakollisia direktiivin vaatimia tietoja ja hieman lisätietoja, mutta tämä pankki onnistui tarjoamaan kuitenkin parhaiten asiakkaalle sopivan ratkaisun.

Tämän tutkimuksen perusteella voidaan siis helposti todeta, että asiakkaan taustatietojen kartoittamisessa on vielä huomattavasti parantamisen varaa. Uskon, että jokaisen pankin järjestelmät mahdollistavat laissa vaaditun arvion tekemisen, mutta pankkien työntekijät eivät jostain syystä sitä aina tee.

Luotettavamman tutkimustuloksen saamiseksi tulisi aikavaroja tehdä useampaan kertaan samaan pankkiin ja eri henkilöiden toimesta. Tämän tutkimuksen puitteissa ei pystytty selvittämään asiaa tarpeeksi laajasti. Eräässä tapaamisessa mukaan neuvotteluun tuli kesken kaiken toinen pankin työntekijä. Tapaamisen aloittanut työntekijä ei ollut kysynyt käytännössä mitään ennakkotietoja, mutta mukaan liittynyt työntekijä kysyi ne välittömästi. Tämä vahvistaa osittain epäilyä siitä, että pelkästään työntekijöiden välillä on isoja eroja tietojen kartoittamisessa, vaikka ohjeet ovatkin kaikille pankissa samat.

Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että pankkien olisi syytä laatia selkeät ohjeet siitä, missä kaikissa tilanteissa asiakkaan taustatiedot on kartoitettava. Yksikään tapaaminen ei johtanut sopimuksen syntymiseen ja voikin olla, että joissakin pankeissa on tapana selvittää taustatiedot vasta, kun asiakas on päättänyt tehdä sopimuksen. Toinen huomio on se, että miten työntekijät käyttävät saatuja tietoja sijoitussuosituksen tekemiseen. Muutamassa pankissa asiakkaalle sopiva sijoitussuositus osattiin antaa ilman minikäänlaista apua tietokoneelta, kun taas muutamassa pankissa tietokoneella tehdyn kartoituksenkin jälkeen työntekijä suositteli selkeästi sopimatonta tuotetta. Tapaamisissa välittyi selkeästi se, että työntekijän oma suhtautuminen sijoittamiseen, riskiin ja tuottoon vaikuttaa huomattavasti annettuun suositukseen.

Nähtäväksi jää, tuoko myöhemmin voimaan tuleva MiFID II muutoksia sijoitusneuvontaan. Siinä sijoitusneuvontaa antaville henkilöille asetetaan tietyt osaamis- ja kokemusvaatimukset sekä pankin tiedonantovelvoitetta kiristetään entisestään.

LÄHTEET

CESR (Euroopan arvopaperimarkkinavalvojen komitea), 10-293, 6.

Danske Bank. MiFID kysymyksiä ja vastauksia. Viitattu 13.5.2016. <https://www.danskebank.fi/fi-fi/Sivut/Mifid/MiFID/MiFIDKysymyksiäJaVastauksia/Pages/MiFIDKysymyksiäJaVastauksia.aspx>.

Etera. Monipuolisia reaalisijoituksia. Viitattu 13.8.2016. <http://www.etera.fi/kiinteistot/eteran-kiinteistosijoitukset>.

Finanssivalvonta 2011. Sijoitustuotteiden riskit. Viitattu 7.11.2016. <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Tuotteita/Sijoittaminen/Pages/Riskit.aspx>.

Finanssivalvonta 2012. Säästö- ja sijoitusvakuutukset. Viitattu 20.10.2016. <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Tuotteita/Sijoittaminen/Vakuutukset/Pages/Default.aspx>.

Finanssivalvonta 2013. Finanssipalvelujen tarjoamisessa noudatettavat menettelytavat. Määräykset ja ohjeet 16/2013. Viitattu 20.11.2016. http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Saantely/Maarayskokoelma/Uusi/Documents/16_2013.M1.pdf.

Finanssivalvonta 2014. Sijoitusrahastot. Viitattu 20.10.2016. <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Tuotteita/Sijoittaminen/Sijoitusrahastot/Pages/Default.aspx>.

Finanssivalvonta 2015a. Käyttö ja säästämistilit. Viitattu 7.11.2016. <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Tuotteita/Talletukset/Kayttotili/Pages/Default.aspx>.

Finanssivalvonta 2015b. Joukkovelkakirjalainat. Viitattu 7.11.2016. <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Tuotteita/Sijoittaminen/Jvk/Pages/Default.aspx>.

Finanssivalvonta 2015c. Osakkeet. Viitattu 8.11.2016. <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Tuotteita/Sijoittaminen/Osakkeet/Pages/Default.aspx>.

Finanssivalvonta 2015d. Sijoituspalveluja saa tarjota vain toimiluvan saanut palveluntarjoaja. Viitattu 20.10.2016. http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Sijoituspalvelut/Pages/Default.aspx.

Finanssivalvonta 2016. Rahoitusvälineiden kaupankäynti, sijoituspalvelut ja sijoittajansuoja – MiFID II ja MiFIR. Viitattu 20.11.2016. <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Saantely/Saantelyhankkeet/MiFID/Pages/Default.aspx>.

Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi sijoituspalveluyrityksistä, laiksi arvopaperimarkkinalain muuttamisesta ja eräksi niihin liittyviksi laeiksi. HE 43/2007.

Hoppu, Kari. 2009. Sijoituspalvelusopimukset. Helsinki: WSOYpro.

Kallunki, J-P. & Niemelä, J. & Martikainen, M. 2007. Ammattimainen sijoittaminen. Helsinki: Talentum.

Knüpfer, S. & Puttonen, V. 2014. Moderni rahoitus. Helsinki: Talentum Media.

Mystery Shopping Providers Association. Viitattu 20.11.2016. <http://www.mspa-eu.org/>.

Nousiainen, S. & Sundberg, S. 2013. Sijoituspalveluopas. Helsinki: Finanssi- ja vakuutuskustannus Finva.

Osuuspankki. OP-sijoitusvakuutus. Viitattu 15.11.2016. <https://www.op.fi/op/henkiloasiakkaat/saastot-ja-sijoitukset/vakuutussaastaminen/op-sijoitusvakuutus?id=36320&srcpl=8>.

Pörssisäätiö 2014. Sijoittajan korko-opas. Viitattu 22.5.2016. http://www.porssisaatio.fi/wp-content/uploads/2014/06/korko_opas_2014_perus.pdf.

Rakli 2016a. Suomen kiinteistösijoitusmarkkinat. Viitattu 15.11.2016. <http://www.rakli.fi/kiinteistosijoittaminen/kiinteistosijoitusmarkkina.html>.

Rakli 2016b. Kiinteistösijoittaminen. Viitattu 15.11.2016. <http://www.rakli.fi/kiinteistosijoittaminen/kiinteistosijoittaminen.html>.

Sijoituspalvelulaki 14.12.2012/747.

Simola, U. 2015. Asuntorahastot saivat vauhdikkaan lähdön. Viitattu 9.5.2016. <https://www.taloustaito.fi/Sijoitukset/Rahastot/Asuntorahastot-saivat-vauhdikkaan-lahdon/>.

Tilastokeskus 2011. Uusi elämäntapa velkaannuttaa ja vaurastuttaa. Viitattu 24.4.2016. http://www.stat.fi/artikkelit/2012/art_2012-12-10_009.html?s=0#4.

United Bankers. 5 vinkkiä sijoittajalle. Viitattu 5.9.2016 <http://unitedbankers.fi/tietoa-sijoittamisesta/sijoittamisen-perusteet/>.

Mystery shopping -lomake

Pankki:

Ennakkotiedot

Pyydettiinkö valmistautumaan tapaamiseen?

Mitä tietoja kysyttiin aikavarausta tehdessä lähtötietojen lisäksi?

Tapaaminen

(Mifidin vaatimat kysymykset kursivoituna)

Yhteystiedot

Henkilötunnus

Ammatti

Koulutus

Työsuhde

Asumismuoto

Lainat

Kuinka aktiivisesti tekee sijoituspäätöksiä?

Sijoituskokemus yleisesti

Sijoituskokemus tietyistä tuotteista

Miksi sijoittaa

Sijoitushorisontti (kuinka pitkään voi sijoittaa)

Riskin sieto

Tulotaso

Varallisuus

Kerrottiin, että miksi tietoja kysytään

Mitä tuotteita esiteltiin?

Mitä tuotteita tarjottiin?

Kertasijoitus vai jatkuva säästäminen

Mitä muita asioita käytiin läpi?

Miten näytettiin riskejä, tuottoja ja palkkioita?

Miten vertailtiin eri vaihtoehtoja?

Tarkistettiin, että asiakas ymmärsi?

Vapaat kommentit