



LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Lahti University of Applied Sciences

SÄÄSTÖ- JA SIOITUSTUOTTEIDEN MYYNNIN KEHITTÄMINEN

Case: Helmi Säästöpankki Oy

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden ala
Liiketalouden koulutusohjelma
Taloushallinto
Opinnäytetyö
Syksy 2013
Kalle Rytönen

Lahden ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma

RYTKÖNEN, KALLE:

Säästö- ja sijoitustuotteiden myynnin
kehittäminen
Case: Helmi Säästöpankki Oy

Taloushallinnon opinnäytetyö, 62 sivua, 6 liitesivua

Syksy 2013

TIIVISTELMÄ

Tässä opinnäytetyössä käsitellään säästö- ja sijoitustuotteiden myyntiä case-yrityksessä, Helmi Säästöpankki Oy:ssä. Tutkimuksen pääongelmana on, millaisena pankkitoimihenkilöt kokevat sijoitustuotteiden myynnin nykytilan Helmi Säästöpankissa ja kuinka myyntiä voitaisiin kehittää.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys koostuu kolmesta osasta, joista ensimmäisessä perehdytään erilaisiin sijoituskohteisiin, toisessa asiakaspalveluun ja myyntiin ja kolmannessa sijoitusneuvontaan. Sijoituskohteista keskitytään pankkien yleisimmin tarjoamiin säästämis- ja sijoitusvaihtoehtoihin, joiden osaamista pankkitoimihenkilöiltä työssään edellytetään.

Asiakaspalvelu ja myynti ovat merkittäviä kilpailutekijöitä pankkialalla, jossa eri yhtiöiden varsinaiset pankkipalvelut eivät juurikaan eroa toisistaan. Sijoitusneuvonnan osassa paneudutaan varsinaisen sijoituspalveluprosessin ohella sijoitusneuvontatyön vaatimuksiin.

Opinnäytetyön empiirisessä osiossa syvennytään tutkimuksen suorittamiseen ja saatuihin tuloksiin. Tutkimuksessa on käytetty sekä kvalitatiivisia että kvantitatiivisia tutkimusmenetelmiä. Tutkimusaineisto on kerätty lomakekyselyiden ja haastatteluiden avulla, jotka on toteutettu case-yrityksen henkilöstölle. Tutkimusaineiston avulla pyritään selvittämään säästö- ja sijoitustuotteiden myynnin nykytila sekä löytämään kehitysehdotuksia toiminnan parantamiseksi.

Tutkimuksen tulosten perusteella voidaan todeta pankin henkilöstön olevan varsin tyytyväisiä sijoitustuotteiden myynnin nykytilaan. Tästä huolimatta kehityskohteita löytyy ja niihin vaikuttamalla on mahdollista aikaansaada positiivista kehitystä säästö- ja sijoitustuotteiden myynnissä.

Asiasanat: sijoittaminen, myynti, kehittäminen, sijoitusneuvonta

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	
1.1	Tutkimuksen tausta	1
1.2	Tutkimusongelmat ja aiheen rajaus	2
1.3	Tutkimusmenetelmät ja aiemmat tutkimukset	2
1.4	Tutkimuksen rakenne	4
2	ERI SÄÄSTÖ- JA SIJOITUSMUODOT	5
2.1	Sijoittamisen periaatteet ja sijoitussuunnitelma	6
2.2	Tilit ja talletukset	8
2.3	Joukkolainat	9
2.4	Osakkeet	11
2.5	Sijoitusrahastot	12
2.6	Vakuutukset	18
2.7	PS-eläkesopimus	20
2.8	Indeksilainat	21
2.9	ASP-tili	23
3	ASIAKASPALVELU JA MYYNTI	24
3.1	Asiakaspalvelun tehtävät	24
3.2	Asiakaspalvelun voimavarat	25
3.3	Asiakasrekisterit ja yhteydenpito	30
3.4	Myyntiprosessi	32
4	SIJOITUSNEUVONTA	37
4.1	Sijoituspalveluprosessi	37
4.2	Sijoitusneuvontaan liittyvä lainsäädäntö ja sijoittajan suoja	42
4.3	Sijoitusneuvontaan liittyvä koulutus	44
5	CASE: HELMI SÄÄSTÖPANKKI OY	46
5.1	Yrityksen esittely	46
5.2	Tutkimuksen suorittaminen	47
5.3	Tutkimustulokset	47
5.3.1	Lomakekyselyn tulokset	48
5.3.2	Haastattelujen tulokset	51
5.4	Johtopäätökset ja kehitysehdotukset	57
6	YHTEENVETO	60

6.1	Tutkimuksen luotettavuuden arviointi	61
6.2	Jatkotutkimusehdotukset	62
	LÄHTEET	63
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen tausta

Opinnäytetyö tehdään toimeksiantona Helmi Säästöpankki Oy:lle, jossa opinnäytetyön tekijä suoritti työharjoittelunsa. Työharjoitteluyrityksestä ehdotettiin tutkimuksen tekemistä liittyen säästö- ja sijoitustuotteiden myynnin kehittämiseen. Lisäksi tekijän henkilökohtainen kiinnostus suuntautuu säästämiseen ja sijoittamiseen, joten aihepiiri on myös siltä kannalta mielenkiintoinen.

Tutkimustyöstä toivotaan olevan hyötyä toimeksiantajalle kehittäessään sijoitustuotteiden myyntiä. Samalla uskotaan, että tämä näkyisi myös asiakkaille entistä parempana palveluna. Olisi palkitsevaa, jos opinnäytetyötä pystyttäisiin lisäksi hyödyntämään esimerkiksi yrityksen sisäisessä koulutuksessa.

Aihe on ajankohtainen juuri nyt siitä syystä, että viimeisen kymmenen vuoden aikana niin Suomessa kuin ulkomailla vähittäispankkitoiminnassa on lisääntynyt rahastotuotteiden, varallisuuden hoidon ja vakuutustuotteiden tarjonta. Suurelta osin kehitys on johtunut kotitalouksien varallisuuden kasvusta, jolloin sijoitettavia tuloja riittää aiempaa enemmän. Tästä on seurannut se, että kysyntää erilaisille neuvoille sijoitusasioissa on aiempaa enemmän. (Alhonsuo, Nisén, Nousiainen, Pellikka & Sundberg 2012, 92.)

Sijoitusmarkkinat ovat kehittyneet paljon, ja koska sijoittajille tarjolla olevien sijoituskohteiden määrä on noussut selvästi, tarkoittaa se myös sijoitusasiantuntijoiden tarpeen lisääntymistä. On tärkeää, että sijoituspalvelu- ja rahoituslalla toimivien yritysten henkilöstön ammattitaito ja osaaminen ovat riittäväällä tasolla. Osaavien sijoitusneuvojen vastuullista roolia yksityishenkilöiden sijoituspäätöksissä ei voi olla korostamatta. (Kallunki, Martikainen & Niemelä 2011, 11, 13.)

1.2 Tutkimusongelmat ja aiheen rajaus

Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää sijoitustuotteiden myynnin nykytila Helmi Säästöpankissa ja kartoittaa keinoja myynnin kehittämiseen.

Tutkimuksen pääongelma on:

- Millaisena pankkitoimihenkilöt kokevat sijoitustuotteiden myynnin nykytilan Helmi Säästöpankissa ja kuinka myyntiä voitaisiin kehittää?

Tutkimuksen pääongelmaan saadaan vastaus selvittämällä seuraavat alaongelmat:

- Mitkä asiat toimihenkilöt kokevat vaikeiksi tai helpoiksi sijoitustuotteiden myynnissä?
- Millaisia puutteita toimihenkilöt kokevat omassa osaamisessaan?
- Mihin asioihin tarvitaan enemmän tukea?

Tutkimus on rajattu käsittelemään perinteisten säästö- ja sijoitustuotteiden myyntiä. Muut sijoituskohteet on tarkoituksella jätetty opinnäytetyössä vähemmälle huomiolle, sillä tutkimuksessa on tarkoitus keskittyä sellaisten tuotteiden myyntiin, joita pankin sijoitusneuvojat työssään yleisimmin käyttävät. Tutkimuksessa perehdytään henkilöasiakkaiden kohtaamiseen ja heille suuntautuvaan myyntiin, sillä yritysasiakkaat on jätetty tutkimuksen ulkopuolelle.

1.3 Tutkimusmenetelmät ja aiemmat tutkimukset

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään säästö- ja sijoitustuotteita sekä sijoitusneuvontaprosessia. Teoriaosuuden lähdeaineisto on kerätty alan kirjallisuudesta ja Internetistä. Opinnäytetyön empiriaosuus on luonteeltaan sekä kvantitatiivisia että kvalitatiivisia tutkimusmenetelmiä hyödyntävä.

Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus edellyttää riittävän edustavaa ja suurta otosta, jonka avulla saadaan kartoitettua olemassa oleva tilanne. Sen sijaan asioiden syiden selvittäminen jää kvantitatiivisessa tutkimuksessa taka-alalle. Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa puolestaan pyritään ilmiön tarkempaan ymmärtämiseen. Otos on laadullisessa tutkimuksessa selvästi

pienempi kuin määrällisessä tutkimuksessa. Kvantitatiivisia ja kvalitatiivisia menetelmiä voidaan käyttää rinnakkain, jolloin ne täydentävät toisiaan. (Heikkilä 2010, 16.)

Kvantitatiivisten ja kvalitatiivisten tutkimusmenetelmien käyttäminen rinnakkain tässä tutkimuksessa on perusteltua, koska tutkimuksen tarkoituksena on tavoittaa suuri joukko pankin työntekijöitä sekä samalla pureutua mahdollisesti esiin nouseviin ongelmiin syvällisemmin.

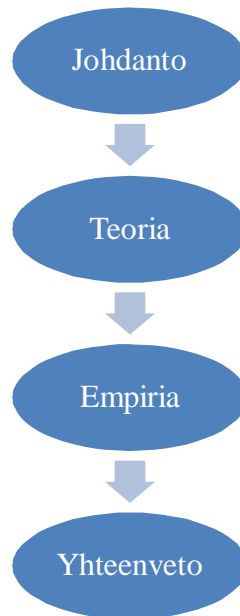
Tutkimuksen aineistonkeruumenetelminä käytetään lomakekyselyä ja henkilökohtaisia haastatteluja. Haastattelujen tarkoituksena on täydentää lomakekyselyä.

Sijoitustuotteiden myyntiin liittyvää tutkimustyötä on tehty aiemminkin, ja aihe on esiintynyt useissa opinnäytetöissä. Tanja Leinonen on tehnyt vuonna 2010 opinnäytetyön Henkilökohtaisen myyntityön kehittäminen pankin varallisuudenhoidopalveluissa. Työn aineistonkeruumenetelmänä on käytetty asiakastyytyväisyyskyselyä ja työssä keskitytään sijoitusneuvontaan asiakkaiden kokemusten kautta. Paula Laine on tehnyt vuonna 2007 opinnäytetyön Pankkitoimihenkilön työn vaatimukset. Työn painopiste on pankkitoimihenkilön työn vaatimuksissa laajassa mittakaavassa, joten sijoitusneuvonnan vaatimuksia on käsitelty melko suppeasti. Janne Oksanen on tutkinut MiFID-direktiivin vaikutusta käytännön sijoitusneuvontaan vuonna 2009 tehdyssä opinnäytetyössään. Oksanen tutkii työssään direktiivin tuomia muutoksia sijoitusneuvojan päivittäiseen työhön sekä sitä, täyttävätkö sijoitushenkilöiden ammattitaito direktiivin vaatimukset.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on erottua muista aiemmista opinnäytetöistä siten, että tutkimus toteutetaan kahta erilaista aineistonkeruumenetelmää käyttäen. Työn tarkoituksena on pureutua kohdeyrityksen henkilökunnan kokemiin vaikeuksiin sijoitustuotteiden myyntityössä.

1.4 Tutkimuksen rakenne

Opinnäytetyö rakentuu neljästä eri vaiheesta, joiden suhde toisiinsa on esitelty seuraavassa kuviossa (KUVIO 1).



KUVIO 1. Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyö alkaa johdannosta, jonka tehtävänä on johdatella varsinaiseen tutkimukseen. Tutkimuksen teoriaosuus eli teoreettinen viitekehys muodostuu kolmesta luvusta: säästö- ja sijoitustuotteista, asiakaspalvelusta ja myynnistä sekä sijoitusneuvonnasta. Säästö- ja sijoitustuotteita käsittelevässä luvussa keskitytään perinteisiin pankin tarjoamiin säästämisen ja sijoittamisen tuotteisiin. Luvussa pyritään antamaan perustiedot sijoitusneuvojan työssään tarvitsemista tuotteista. Asiakaspalvelua ja myyntiä käsittelevässä luvussa perehdytään asiakaspalvelun ja myynnin merkitykseen. Sijoitusneuvontaa käsittelevässä luvussa pureudutaan sijoitusneuvojan työn vaatimuksiin sekä sijoitusneuvontaprosessiin.

Empiriaosuudessa esitellään case-yritys sekä kerrotaan tutkimuksen suorittamisesta ja saaduista tuloksista. Tutkimustulosten avulla ratkaistaan tutkimusongelmat. Tutkimustulosten jälkeen esitetään johtopäätökset ja kehitysehdotukset. Opinnäytetyön viimeisessä luvussa tehdään yhteenveto tutkimuksesta. Jatkotutkimusehdotukset ja tutkimuksen luotettavuuden arviointi toteutetaan myös viimeisessä luvussa.

2 ERI SÄÄSTÖ- JA SIOITUSMUODOT

Tässä luvussa esitellään alkuun sijoittamisen keskeisimmät periaatteet, jonka jälkeen siirrytään yleisimpiin pankkien säästämiseen ja sijoittamiseen tarjoamiin ratkaisuihin. Usein esiintyviä käsitteitä ovat säästäminen ja sijoittaminen.

Rajan vetäminen näiden kahden käsitteen välille on hankalaa. Yhden määritelmän mukaan tavoitteellinen säästäminen on sijoittamista. Sijoittaminen tarkoittaa tavallisesti sijoituskohteiden ostoa, hallussapitoa ja myyntiä tarkoituksena tehdä voittoa. (Pesonen 2011, 11.)

Sijoitusmarkkinoiden kehittymisen seurauksena pankeilla on tarjota asiakkailleen lukuisia eri säästö- ja sijoituskohteita. Suomen rahoitusmarkkinoilla on koettu merkittäviä rakenteellisia muutoksia viimeisten vuosikymmenten aikana. Uudet säästämisen muodot, kuten sijoitusrahastot, vakuutussäästäminen ja osakesijoittaminen, ovat tuoneet paljon uusia sijoitusvaihtoehtoja perinteisten pankkitalletusten rinnalle. Näiden sijoitusvaihtoehtojen kehittymisen on mahdollistanut sijoitetun rahoitusvarallisuuden määrän voimakas kasvu, väestön ikääntymisestä seurannut eläkesäästämisen lisääntynyt tarve ja kotitalouksien kasvanut tietoisuus uusista sijoitusvaihtoehtoista. (Kallunki ym. 2011, 11, 15.)

Finanssialan Keskusliiton keväällä 2013 teettämään tutkimukseen Säästäminen, luotonkäyttö ja maksutavat vastanneista (N=2399) 59 %:lla on säästettynä tai sijoitettuna varoja eri kohteisiin. Erilaiset pankkitalletukset ovat pysyneet suomalaisten kotitalouksien suosituimpana sijoituskohteena. Tilien jälkeen suosituimmat kohteet ovat sijoitusrahastot, pörssiosakkeet, vapaaehtoiset yksilölliset eläkevakuutukset ja säästö- ja sijoitusvakuutukset. Aikaisempien vuosien vastaaviin tutkimuksiin verrattuna hajauttaminen eri säästökohteisiin on lisääntynyt. Lisäksi 48 % vastaajista aikoo sijoittaa tai säästää seuraavan 12 kuukauden aikana. Säästämisen tarkoituksista yleisin on niin sanotusti pahanpäivän varalle säästäminen. Tämän jälkeen tulevat erilaisten kulutustavaroiden hankkiminen, eläkeaikoihin varautuminen ja asunnon hankintaan valmistautuminen. Tärkein kriteeri sijoituskohteen valinnassa on turvallisuus. Elämäntilanteella on vaikutusta ihmisten säästämis- ja sijoituskäyttäytymiseen. Merkittäviä tekijöitä tietynlaiseen käyttäytymiseen ovat

ammatti- ja koulutustausta, ikä, sukupuoli ja perhetilanne. (Finanssialan Keskusliitto 2013a.)

2.1 Sijoittamisen periaatteet ja sijoitussuunnitelma

Sijoittamisen ja säästämisen tarjoomien kohdalla on sekä asiakkaan että pankin etu, että asiakkaan sijoittajakuva selvitetään perusteellisesti.

Arvopaperimarkkinalainsäädäntökin edellyttää tätä. Ainoastaan huolellisen selvityksen pohjalta pystytään arvioimaan, mikä tuotteista ja palveluista soveltuu parhaiten juuri kyseiselle asiakkaalle. (Alhonsuo ym. 2012, 63.)

Sijoittamisen tapoja on monia, eikä voida tuoda esiin yhtä ainoaa oikeaa tyyliä sijoittaa. Tästä huolimatta rahoitusteorian avulla on pystytty määrittelemään tiettyjä sijoitustoiminnan lainalaisuuksia. Näiden pohjalta on kyetty esittämään tiettyjä näkökohtia sen suhteen, mitä asioita sijoittamisessa tulisi yksittäisiä sijoituspäätöksiä tehtäessä ottaa huomioon. (Hoppu 2009, 60.)

Sijoittajan tavoitteet on keskeinen sijoittamisen puitteet määräävä tekijä. Sijoittajan sijoitussuunnitelman laatiminen voidaan aloittaa, kun tavoitteet ovat selvillä. Tavoitteisiin liittyy olennaisesti myös sijoitusajan pituus. Kun sekä tavoitteet että sijoitusaika ovat tiedossa, osataan myös hakea oikeanlaisia sijoitustuotteita. Usein tavoitteisiin ja sijoitusaikaan vaikuttaa sijoittajan elämäntilanne. (Hoppu 2009, 60-61.)

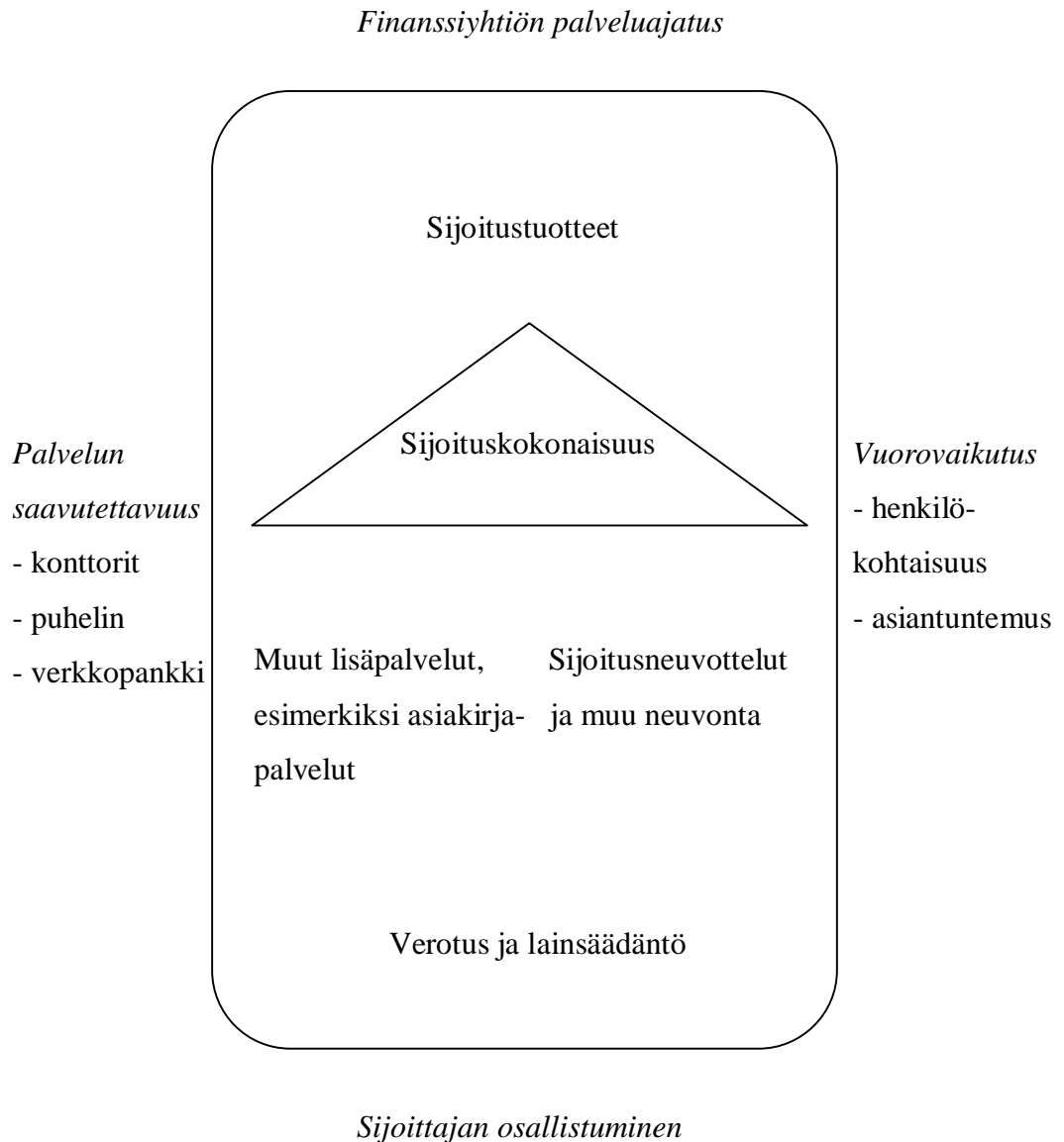
Merkittävä sijoitustuotteiden valintaan vaikuttava tekijä on sijoittajan riskinsietokyky. Rahoitusteorian mukaan riski kasvaa sitä suuremmaksi, mitä suurempaa tuottoa tavoitellaan. Tavoitellessaan korkeampaa tuottoa, sijoittajan täytyy olla valmis myös korkeampaan riskiin. Esimerkiksi osakkeet ovat pitkällä aikavälillä tuottaneet monia muita sijoitustuotteita paremmin, mutta osakkeiden arvot saattavat lyhyellä aikavälillä vaihdella suuresti eli niiden volatilitetti on suuri. (Hoppu 2009, 61.)

Kun sijoittajan tuottotavoite ja riskitaso ovat selvillä, tulee seuraavaksi suunnitella varojen allokointi eli sijoitusten jakaminen useisiin eri sijoituskohteisiin.

Lähtökohtana on, että mitä enemmän sijoitus on hajautettu, sitä pienempi riski

siihen sisältyy. Sijoitusten allokaatiota tulee seurata säännöllisesti, sillä kerran tehty hajautus ei pysy samanlaisena eri sijoitustuotteiden arvojen kehittyessä. (Hoppu 2009, 61-62.)

Seuraavassa kuviossa (KUVIO 2) on esitetty sijoituskokonaisuuteen vaikuttavia asioita, joista osaa käsitellään tämän työn myöhemmässä vaiheessa.



KUVIO 2. Sijoittamiseen liittyvä palvelutarjonta (Kontkanen 2009, 110.)

Sijoittamisessa voi tehdä valintoja paitsi eri tuotteiden niin myös sijoittamisen väylien osalta. Kun sijoittaja on tehnyt ratkaisunsa varojen jakamisesta korko-, osake- ja pääomaturvattujen ratkaisujen kesken, hänen on vielä omia tarpeitaan vastaavasti valittava sijoittamisen väylä. Käytettävissä ovat suorat sijoitukset,

kuten tilit ja osakkeet sekä epäsuora sijoittaminen rahastojen ja eläke- tai säästövakuutusten kautta. (Kontkanen 2009, 109.)

Tässä luvussa käydään seuraavaksi lävitse yleisimpiä yksityishenkilöille tarjottavia sijoitusmahdollisuuksia Suomessa. Näitä ovat tilit ja talletukset, joukkolainat, osakkeet, sijoitusrahastot, vakuutusmuotoiset sijoitukset, PS-eläkesopimus, indeksilainat ja ASP-tili. Edellä mainittujen sijoituskohteiden lisäksi yksityishenkilö voi sijoittaa esimerkiksi asuntoihin, kiinteistöihin, metsään, taiteeseen tai listaamattomiin yrityksiin. (Saaranen, Koltola & Pösö 2007, 277.)

2.2 Tilit ja talletukset

Käyttötilit

Käyttötilit ovat Suomen yleisin tilityyppi, sillä ne toimivat perustana jokapäiväisten raha-asioiden hoitamiseen. Käyttötilille ei makseta välttämättä korkoa lainkaan tai sitten se on erittäin pieni. Käyttötilien lähes ainoa ero eri pankkien välillä saattaa olla siinä, minkä perusteella korko maksetaan. Koronmääräytymisen kannalta merkittävää on se, maksetaanko korko kuukauden alimman saldon mukaan vai lasketaanko se joka päivä. (Pesonen 2011, 90.)

Määräaikaistalletukset

Määräaikaistalletukset ovat olleet Suomen yleisin sijoittamisen muoto jo usean vuosikymmenen ajan (Kontkanen 2009, 112). Määräaikaistalletuksissa rahat ovat sidottuna sovittun ajan. Pääsääntöisesti talletuksen korko nousee talletusmäärän ja talletusajan kasvaessa. Asiakas pystyy joissain tapauksissa nostamaan määräaikaistalletuksen kesken talletusajan, mutta tällöin tuottoa leikataan. Tilin korko määräytyy tilinavauksen yhteydessä talletusajan, markkinatilanteen, asiakassuhteen luonteen ja talletuksen euromäärän mukaan. (Pesonen 2011, 90.)

Määräaikaisuuden sijasta voidaan käyttää myös jatkuvaa säästötiliä. Jatkuvalle säästötilille ei sovi määräaikaa vaan sijoittajalla on tietty määrä nostokertoja esimerkiksi kuukaudessa tai vuodessa. Tililtä voidaan yleensä kuitenkin nostaa

varoja, vaikka sovitut nostokerrat olisivat jo täynnä, mutta tällöin pankki veloittaa nostamisesta palkkion. (Kontkanen 2009, 112.)

Kaikki Suomessa toimiluvan saaneet talletuspankit kuuluvat Talletussuojarahastoon. Tämä tarkoittaa sitä, että tallettajien tilillä olevat varat korvataan pankin maksukyvyttömyystilanteessa Talletussuojarahastosta 100 000 euroon saakka. Tilien tai talletusten lukumäärästä riippumatta tallettajan talletukset yhdessä pankissa korvataan 100 000 euroon asti. Talletussuoja on pankkikohtainen, joten mikäli samalla tallettajalla on talletuksia useassa eri pankissa, saa hän talletussuojaa kullekin eri pankissa olevalle talletukselle 100 000 euroon saakka. (Talletussuojarahasto 2013.)

Pankkitalletuksia pidetään usein täysin riskittöminä sijoituksina, vaikka inflaation vuoksi näin ei aina ole. Mikäli inflaatio on kolmen prosentin luokkaa, tulisi korkotuoton olla neljän prosentin tasoa, jotta rahan arvo säilyisi verojen jälkeen. Tällä on selkeä vaikutus, kun lasketaan pankkitalletusten reaalityttöä. (Pesonen 2011, 89.)

2.3 Joukkolainat

Joukkovelkakirjalainat eli jvk-lainat ovat pankkien, yritysten, valtioiden tai muiden yhteisöjen liikkeeseen laskemia rahoitusinstrumentteja, joiden avulla ne pystyvät hankkimaan rahoitusta sijoittajilta. Joukkolainat tarjoavat yleensä paremman tuoton kuin perinteiset pankkitalletukset, sillä niiden riskitaso vaihtelee lähes riskittömästä suurehkoon riskiin. Valtioiden obligaatiot ovat perinteisesti olleet vähäriskisiä ja yritysten high yield -lainat puolestaan korkeariskin vaihtoehto. (Pörssisäätiö 2011, 10-11.)

Joukkolainoija on mahdollista ostaa niiden liikkeellelaskijalta niin sanotussa joukkolainaemissiossa, jossa lainan liikkeellelaskija tarjoaa joukkolainaan oikeuttavia velkakirjoja sijoittajien merkittäväksi. Joukkovelkakirjalainoija voi ostaa myös jälkimarkkinoilta toisilta sijoittajilta. (Kallunki ym. 2011, 99.)

Yleensä joukkolainoilla on eräpäivä. Sijoittajan pitäessä joukkolainan laina-ajan loppuun asti hän saa säännöllisesti maksettavan koron sekä laina-ajan päättyessä

sijoitetun nimellispääoman takaisin. Joukkolainan nimelliskorko voi olla kiinteään sijaan myös vaihtuva, joka muuttuu markkinoiden mukana. (Pesonen 2011, 91-92.)

Sanojen käyttö joukkolainoista puhuttaessa on kirjavaa, sillä osa puhuu joukkovelkakirjalainoista, osa obligaatioista ja osa debentureista. Käytännössä kyse on kuitenkin samasta asiasta eli lainaaja lainaa sijoittajilta rahaa ja on valmis maksamaan siitä korkoa. (Hämäläinen 2005, 16-17.)

Kansainväliset luottoluokittajat antavat eri yrityksille ja valtioille luokituksia sen perusteella, kuinka varmana ne pitävät rahojen takaisin saamista (Hämäläinen 2005, 17). Sijoitusrahastot, eläkerahastot ja muut sijoittajat arvioivat luokitusten perusteella valtioiden ja yritysten luottokelpoisuutta, jolla on suuri vaikutus valtion tai yrityksen vieraan pääoman menoihin. Kaikki kolme suurta luottoluokituslaitosta eli Standard & Poor's, Moody's ja Fitch ovat antaneet muun muassa Suomen ja Ruotsin valtioiden veloille parhaan mahdollisen AAA - luokituksen (syksyllä 2013). Sen sijaan esimerkiksi Kreikalle on annettu luokitukseksi joko B- tai C, joka tarkoittaa jo suuren maksuhäiriöriskin tasoa. Tämän seurauksena Kreikan valtionlainojen korot ovat huomattavasti korkeammalla tasolla kuin Suomen tai Ruotsin, koska niihin sisältyy suurempi riski liikkeeseenlaskijan takaisinmaksukyvyistä. (Trading Economics 2013.)

Joukkolainan tuottovaatimukseen vaikuttaa liikkeeseenlaskijan lisäksi lainan oikeudellinen asema eli lainan takaisinmaksun etuoikeusjärjestys liikkeellelaskijan mahdollisessa maksukyvyttömyystilanteessa. Yleensä joukkolainat luokitellaan etuoikeusjärjestyksen suhteen seuraavasti:

- obligaatiolainat
- joukkovelkakirjalainat
- debentuurit
- pääomalainat

(Kallunki ym. 2011, 99.)

Suomessa obligaatiolainasta on annettava turvaava vakuus ja sen liikkeeseenlaskuun tarvitaan valtioneuvoston lupa. Lainasta annettuja haltijavelkakirjoja nimitetään obligaatioiksi. Tyypillisesti obligaatioita laskevat liikkeeseen valtio ja kiinnitysluottopankit. (Saaranen ym. 2007, 356.)

Debentuurilaina on liikkeeseenlaskijan konkurssitilanteessa etuoikeudeltaan huonommassa asemassa kuin liikkeeseenlaskijan muut sitoumukset. Johtuen tavallista lainaa suuremmasta riskistä ja huonommasta likviditeetistä debentuurilainalle maksetaan yleensä parempaa korkoa kuin muille joukkovelkakirjalainoille. (Kontkanen 2009, 119.)

Pääomalaina on joukkovelkakirjalaina, jolle voidaan maksaa lainaehtojen mukainen korko ainoastaan yhtiön vapaasta omasta pääomasta eli kertyneistä voittovaroista. Pääomalainoista saatava tuotto on usein muita lainamuotoja korkeampi, koska sijoittajan mahdollisuus saada korkoa on rajoitettu yhden tase-erän olemassaoloon. (Kontkanen 2009, 119.)

2.4 Osakkeet

Osake tarkoittaa osuutta yrityksestä. Kun sijoittaja hankkii pörssiyhtiön osakkeita, hänestä tulee yrityksen omistaja. Jos yhtiöllä menee hyvin, menee omistajallakin yleensä hyvin. Kasvavat voitot tietävät usein osakkeen arvonnousua ja osinkoja. Mutta jos yhtiöllä menee huonosti, voi omistaja menettää rahaa osakekurssin laskun takia ja ääritapauksessa konkurssin kautta. (Pesonen 2011, 94.)

Pitkällä aikavälillä osakkeet ovat usein antaneet muita sijoitustuotteita paremman tuoton, mutta se tarkoittaa myös suurempaa riskinottoa (Saaranen ym. 2007, 275). Osakesijoituksen riskejä ovat osakeriski eli osakkeiden hinnanvaihteluun liittyvä riski ja likviditeettiriski eli kaupankäynnin laajuuteen liittyvä riski (Kontkanen 2009, 120). Osakkeiden arvot saattavat vaihdella voimakkaasti lyhyellä aikavälillä (Hoppu 2009, 61). Osakkeiden hinnanvaihteluun vaikuttaa sekä markkinoiden yleinen kehitys että tiedot liikkeeseenlaskijan menestykseen vaikuttavista tekijöistä. Lisäksi osakesijoittamisen riskeihin vaikuttavat yleisesti muun muassa yhtiön toimiala, lainsäädännön muutokset sekä liikkeeseen laskettujen osakkeiden

määrä ja omistuksen jakautuminen. Myös valuuttakurssimuutokset vaikuttavat vieraan valuutan määräisten osakkeiden arvoon. (Kontkanen 2009, 120.)

Osakeomistus antaa myös tavalliselle piensijoittajalle oikeuden osallistua yhtiökokoukseen ja sitä kautta yrityksen päätöksentekoon. Yhtiön osakkeilla käydään kauppaa pörssissä, jossa osakkeen hinta määräytyy ostajien tekemien ostotarjousten ja myyjien tekemien myyntitarjousten perusteella. Tarjousten hintojen ollessa sama, syntyy kauppa. Osakkeita ostaakseen sijoittajan pitää olla jonkin pankkiiriliikkeen asiakas ja hän tarvitsee pankkitilin lisäksi arvo-osuustilin, jolle osakeomistukset merkitään. Osakekauppojen tekeminen kannattaa tehdä Internetissä, jossa kaupankäyntipalkkiot ovat edullisimmat. Yleensä pankkiiriliike laskuttaa arvo-osuustilin ylläpidosta, säilytetyistä osakkeista ja tehdyistä kaupoista. Kulujen takia yksittäiseen osakkeeseen sijoitettava summa kannattaa olla mieluiten muutamia tuhansia euroja. (Pesonen 2011, 94-95.)

2.5 Sijoitusrahastot

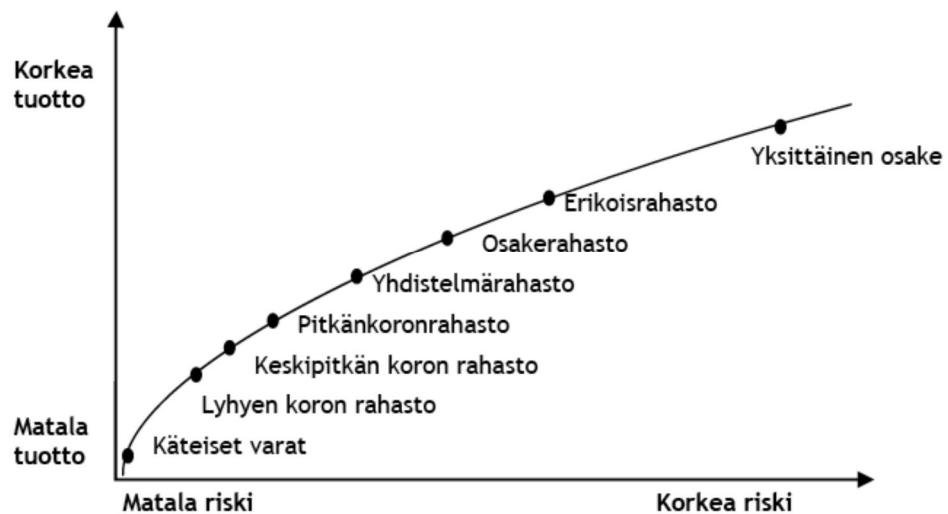
Sijoitusrahastoon kerätään sijoittajien varoja yhteen, jotka sijoitetaan rahaston sijoituspolitiikassa määritellyille markkinoille, joiden kehitys määrää myös sijoitusrahaston tuoton (Puttonen & Repo 2011, 30-32). Sijoitusrahasto voi vahvistettujen sääntöjensä mukaisesti sijoittaa osakkeisiin, joukkolainoihin, rahamarkkinainstrumentteihin, käteiseen rahaan tai muihin arvopapereihin (Kallunki ym. 2011, 131-132). Sijoitusrahasto jakaantuu keskenään yhtä suuriin rahasto-osuuksiin, jotka tuottavat yhtäläiset oikeudet rahastossa olevaan omaisuuteen. Sijoitusrahastoa hallinnoi ja sijoituspäätökset tekee rahastoyhtiö. Jokaisella rahastolla on oma salkunhoitajansa tai salkunhoitotiiminsä, joka sijoittaa ja hoitaa rahaston varoja. Jokaisella sijoitusrahastolla on omat Finanssivalvonnan vahvistamat sääntönsä, joiden puitteissa sen tulee toimia. (Puttonen ym. 2011, 30-31.)

Koska sijoitusrahastojen sijoituspäätöksiä tekevät ammattimaiset salkunhoitajat, ei sijoittajalla ole välttämätöntä jatkuvaa tarvetta seurata markkinoiden ja yksittäisten sijoituskohteiden kehitystä. Sijoittamalla sijoitusrahastoon sijoittaja ikään kuin ostaa salkunhoitopalvelun rahastolta. (Kallunki ym. 2011, 138.)

Rahastosijoituksen kulut koostuvat osto-, myynti- ja hallinnointipalkkioista. Osto- ja myyntipalkkiot veloitetaan silloin, kun rahasto-osuuksia ostetaan tai myydään. Sen sijaan hallinnointipalkkio vähennetään rahasto-osuuden päivittäisestä arvosta. (Kallunki ym. 2011, 255.)

Sijoitusrahastot saavat tehdä kauppaa ilman veroja, eli niiltä ei yleensä peritä veroa luovutusvoitoista, korkotuotoista tai osingoista. Sijoittaja maksaa rahasto-osuuksista luopuessaan myyntivoitoista pääomatuloveroa. Tappiot ovat verotuksessa vähennyskelpoisia. (Möttölä 2008, 17, 42.)

Sijoitusrahastot voidaan jakaa rahastojen sijoituskohteiden valinnan mukaan neljään päätyyppiin: korkorahastoihin, osakerahastoihin, yhdistelmärahastoihin ja erikoisrahastoihin. Erityyppiset sijoitusrahastot sopivat erilaisiin sijoittajan tarpeisiin. (Kallunki ym. 2011, 132-133.) Seuraavasta kuviosta (KUVIO 3) selviää eri rahastomuodot tuotto-odotuksen ja riskin suhteen vertailtuna.



KUVIO 3. Eri sijoitusrahastomuotojen vertailu tuotto-odotuksen ja riskin suhteen (Puttonen ym. 2011, 34.)

Kunkin sijoitusrahaston sijoituskohteiden valintaperiaatteet eli sijoituspolitiikka käy ilmi muun muassa yksinkertaistetusta rahastoesitteestä ja rahaston säännöistä. Lisäksi niissä esitetään rahaston tuottotavoite, johdannaisten käyttö ja mahdollinen vertailuindeksi. Sijoittajan tulisi tutustua huolellisesti näihin ennen sijoituspäätöksen tekemistä. (Pesonen 2011, 115.)

Sijoitusrahastolaissa säädellään sijoitusrahastojen sijoituspolitiikkaa. Lain mukaan rahastojen täytyy hajauttaa sijoitustensa riskejä. Esimerkiksi listaamattomiin arvopapereihin rahasto voi sijoittaa enintään kymmenesosan rahaston arvosta. Sama koskee myös muita sijoituksia kuin pelkästään arvopaperisijoituksia. Rahastoyhtiö saa sijoittaa hallinnoimiensa sijoitusrahastojen varoja saman yhtiön osakkeisiin maksimissaan määrän, joka vastaa yhtä kymmenesosaa sijoitettavan yhtiön osakepääomasta ja yhtä kahdeskymmenesosaa kaikkien osakkeiden tuottamasta äänimäärästä. Saman liikkeellelaskijan arvopapereihin rahastoyhtiö voi sijoittaa enintään kymmenesosan sijoitusrahaston varoista. (Kallunki ym. 2011, 137.)

Sijoitusrahastoista on yleensä valittavana tuotto- ja kasvuosuudet. Tuotto-osuuden omistajille sijoitusrahasto jakaa voitollisina vuosina tuotto-osan. Kasvuosuuden omistajille ei puolestaan jaeta erillistä tuotto-osaa, vaan tuotto lisätään rahasto-osuuden arvoon. (Kallunki ym. 2011, 136.)

Kuukausisäästämisen mahdollisuus on lisännyt varsinkin rahastojen suosiota huomattavasti. Suorat osakesijoitukset vaativat vaivaa ja enemmän asioihin perehtymistä. Osakkeiden ostaminen pienissä erissä aiheuttaa myös suhteellisen suuria kaupankäyntikuluja. Lisäksi kuukausisäästämisen kautta sijoitukset tulevat helposti ajallisesti hajautetuksi. (Erola 2010, 24.) Kuukausisäästämisen etuna on myös se, että se ei vaadi suuria kertasijoituksia, sillä esimerkiksi lähes kaikkiin Sp-Rahastoyhtiön sijoitusrahastoihin minimimerkintäsumma on 50 euroa (Sp-Rahastoyhtiö Oy 2013a).

Säästöpankkien tarjoamia rahastoja hallinnoi Sp-Rahastoyhtiö Oy, joka on suomalaisten Säästöpankkien omistama rahastoyhtiö. Sp-Rahastoyhtiö aloitti toimintansa vuonna 2003 ja sen tavoitteena on tarjota Säästöpankin asiakkaille kilpailukykyisiä rahastoja. Rahastoyhtiön hallinnoimat sijoitusrahastot ovat Suomessa rekisteröityjä ja sijoitusrahastolain mukaisia. Sp-Rahastoyhtiöllä on valtiovarainministeriön myöntämä toimilupa ja sen toimintaa valvoo Finanssivalvonta. (Sp-Rahastoyhtiö Oy 2013b.)

Säästöpankin kautta on mahdollista sijoittaa myös SEB Gyllenberg Rahastoyhtiö Oy:n hallinnoimiin sijoitusrahastoihin, sillä SEB Varainhoito Suomi Oy on

vastannut osittain Sp-Rahastoyhtiö Oy:n salkunhoidosta. Se hoiti kahta rahastojen rahastoa vuonna 2012. (Säästöpankki 2013a.)

Korkorahastot

Korkorahastot voidaan jakaa lyhyen koron ja pitkän koron rahastoihin. Lyhyen koron rahastot sijoittavat varansa lyhytaikaisiin rahamarkkinasijoituksiin, kuten esimerkiksi valtion, yritysten tai pankkien liikkeeseen laskemiin korkoinstrumentteihin, joiden maturiteetti eli laina-aika on enintään vuosi. Pitkän koron rahastot sijoittavat varansa pääasiassa pitkäaikaisiin korkoinstrumentteihin ja joukkovelkakirjalainoihin, joiden maturiteetti on yli vuosi.

Liikkeeseenlaskijoina voivat toimia muun muassa valtiot, muut julkisyhteisöt ja yritykset. Valtion ja julkisyhteisöjen lainoihin sijoittavia rahastoja nimitetään usein obligaatorahastoiksi, yrityslainoihin sijoittavia yrityslainarahastoiksi ja korkeampiriskisiin yrityksiin sijoittavia high yield -rahastoiksi (Sp-Rahastoyhtiö Oy 2013c). Puhuttaessa keskipitkän koron rahastosta, tarkoitetaan rahastoa, joka sijoittaa varansa sekä raha- että joukkovelkakirjamarkkinoille. (Puttonen ym. 2011, 34, 65.)

Sp-Rahastoyhtiön korkorahastot ovat seuraavat:

- Säästöpankki Kassa
- Säästöpankki Lyhytkorko B
- Säästöpankki Pitkäkorko A
- Säästöpankki Pitkäkorko B
- Säästöpankki Yrityslaina A
- Säästöpankki Yrityslaina B
- Säästöpankki High Yield A
- Säästöpankki High Yield B.

(Sp-Rahastoyhtiö Oy 2013d.)

Yhdistelmärahastot

Yhdistelmärahastot sijoittavat sekä osakkeisiin että korkokohteisiin, joka mahdollistaa sijoitusten painopisteen muuttamisen markkinatilanteen mukaan.

Tämä tulee kuitenkin suorittaa rahaston sääntöjen sallimissa puitteissa, sillä korko- ja osakesijoitusten väliset painoarvot ja niiden vaihtelurajat määritellään rahaston säännöissä. (Pesonen 2011, 135.)

Sp-Rahastoyhtiön yhdistelmärahastot ovat seuraavat:

- Säästöpankki Korko Plus A
- Säästöpankki Korko Plus B
- Säästöpankki Maailma A
- Säästöpankki Maailma B.

(Sp-Rahastoyhtiö Oy 2013d.)

Osakerahastot

Osakerahastot sijoittavat varansa pääasiassa osakkeisiin. Osakerahastot voidaan jaotella esimerkiksi sijoituskohteiden, maantieteellisen sijainnin, yhtiöiden toimialan tai yhtiöiden koon perusteella. Sijoitusalueena voi toimia esimerkiksi Suomi, Pohjoismaat, Eurooppa, euroalue, Venäjä, Amerikka, Aasia tai koko maailma. Osakerahasto voi erikoistua myös sijoittamalla tietyn tyyppisiin yhtiöihin, kuten pieniin tai suuriin yhtiöihin. Tietylle toimialalle erikoistuminen on niin ikään mahdollista. (Pesonen 2011, 134-135.)

Suuriosa osakerahastoista vertaa sijoitustensa tuottoa vertailuindeksiin. Indeksi on mittari, jolla seurataan jonkin tietyn osakejoukon kehitystä. Osakejoukko voi muodostua muutamista osakkeista tai vastaavasti tuhansista osakkeista. Suomessa seuratuimmat indeksi ovat Helsingin pörssin osakkeiden kurssikehitystä seuraava OMX Helsinki, suurten amerikkalaisten yhtiöiden osakkeiden kehitystä seuraava Dow Jones Industrial Average ja amerikkalaisia teknologiayhtiöitä kuvaava Nasdaq Composite. (Erola 2010, 22-23.)

Erilaisia indeksejä on olemassa kymmeniä tuhansia, joista sijoitusrahaston kuuluisi valita mittatikukseen se, joka antaa parhaan käsityksen rahaston omistamien osakkeiden arvon kehityksestä. Vertailuindeksistä voidaan laskea kaksi eri indeksiä: hintaindeksi ja tuottoindeksi. Hintaindeksin muutokset perustuvat indeksiin sisältyvien osakkeiden kurssien muutoksiin, kun taas

tuottoindeksi ottaa tämän lisäksi huomioon myös yhtiöiden osingot. Tästä johtuen rahastojen on helpompi voittaa hintaindeksi kuin tuottoindeksi. (Erola 2010, 23.)

Sp-Rahastoyhtiön osakerahastot ovat seuraavat:

- Säästöpankki Amerikka
- Säästöpankki Eurooppa A
- Säästöpankki Eurooppa B
- Säästöpankki Itämeri A
- Säästöpankki Itämeri B
- Säästöpankki Kehittyvät Markkinat
- Säästöpankki Kotimaa A
- Säästöpankki Kotimaa B
- Säästöpankki Maailma Osake A
- Säästöpankki Maailma Osake B
- Säästöpankki Pienyhtiöt A
- Säästöpankki Pienyhtiöt B
- Säästöpankki Venäjä B.

(Sp-Rahastoyhtiö Oy 2013d.)

Erikoisrahastot

Muiden sijoitusrahastojen tapaan erikoissijoitusrahastojenkin tulee hajauttaa riskiä sijoittamalla varojaan useisiin eri kohteisiin. Niillä ei kuitenkaan ole mitään prosenttimääräisiä rajoja, joita yksittäiset sijoitukset eivät saisi ylittää koko rahaston varojen määrästä. Erikoissijoitusrahastoja voi olla monenlaisia: muun muassa rahasto-osuus-, vipu-, indeksi- ja hedge fund -rahastot voivat olla erikoissijoitusrahastoja. Erikoissijoitusrahastot ottavat usein suurempia riskejä kuin muut sijoitusrahastot, jotka toimivat sijoitusrahastodirektiivin mukaisina UCITS -rahastoina. (Pesonen 2011, 136.) Erikoissijoitusrahaston säännöistä on selvittävä ne perusteet, joiden takia sijoitusrahastoa pidetään erikoissijoitusrahastona (Puttonen ym. 2011, 35).

Sp-Rahastoyhtiön erikoissijoitusrahastot ovat seuraavat:

- Säästöpankki Pääomaturva
- Säästöpankki Trendi.

(Sp-Rahastoyhtiö Oy 2013d.)

2.6 Vakuutukset

Vakuutussidonnaiset sijoitus- ja säästötuotteet tarjoavat rahastojen tapaan keinon sijoittaa välillisesti korko- ja osakemarkkinoille. Vakuutukset voidaan jakaa kahteen päätyyppiin: säästövakuutuksiin sekä eläkevakuutuksiin. (Kallunki ym. 2011, 124.)

Sekä säästö- että eläkevakuutusten tuotto voi muodostua joko vakuutusyhtiön maksamasta laskuperustekorosta ja vuosittain vahvistamasta asiakashyvityksestä tai sijoitussidonnaista tuotosta. Sijoitussidonnaisten vakuutusten tuotto on riippuvainen siitä, miten vakuutuksiin liitettyjen sijoitusten arvo kehittyy. Monesti sijoitussidonnaiset vakuutukset liitetään rahastoihin. (Nousiainen & Sundberg 2009, 100.) Tällöin vakuutusyhtiöt antavat suhteellisen paljon vapauksia muun muassa rahastojen veloituksettoman vaihdon suhteen, kun se tapahtuu vakuutuksen sisällä (Kallunki ym. 2011, 125).

Vakuutussäästäminen poikkeaa muusta säästämisestä siten, että hyvän tuoton tavoittelun lisäksi vakuutussäästämisellä pyritään esimerkiksi eläkkeen täydentämiseen tai muun vakuutusturvan järjestämiseen. Säästö- ja eläkevakuutuksiin liitetään yleensä kuolemantapausturva säästöajalle ja mahdollisesti myös eläkeajalle. (Kontkanen 2009, 135-136, 143.)

Kuolemanvaraturva liittyy olennaisesti myös sekä säästö- että eläkevakuutuksien veroetuun eli siihen, että takaisinmaksettava pääoma voidaan siirtää perintöverosta vapaana lähiomaisille. Henkivakuutuskorvaus on vakuutetun lähiomaisille verovapaata, jos se ei ylitä muiden mahdollisten henkivakuutusten kanssa 35 000 euron saajakohtaista rajaa. (Kallunki ym. 2011, 125.)

Säästövakuutus

Säästövakuutukset ovat yleensä määräaikaista sijoituksia, jotka tehdään joko kertamaksuisina tai jatkuvina säästöinä. Jatkuvasäästöisiin sopimuksiin on mahdollista tehdä lisäsijoituksia koska tahansa. (Kallunki ym. 2011, 131.)

Säästövakuutuksessa säästöjen tuottoja ja mahdollisia myyntivoittoja ei veroteta säästöaikana lainkaan. Säästövakuutuksen tuotosta maksetaan pääomatuloveroa vasta vakuutuksen päättyessä. Henkivakuutusosakeyhtiö Duo myöntää Säästöpankin säästö- ja eläkevakuutukset. (Säästöpankki 2010, 2, 6, 7, 8.)

Eläkevakuutus

Eläkevakuutukseen säästäminen on sidottua: säästöjen nostaminen ei ole pääsääntöisesti mahdollista ennen eläkeikää (Kontkanen 2009, 134).

Eläkesäästämistä tuetaan verovähennyksellä, joka alentaa maksettavia veroja enimmillään 1600 euroa vuodessa. Säästäjä saa maksimivähennyksen, jos on vuoden aikana sijoittanut vapaaehtoiseen eläkevakuutukseen yhteensä 5000 euroa ja verotettavat pääomatulot ovat yli 50 000 euroa. Verovähennyksen edellytyksenä on, että eläkesäästäjä ryhtyy nostamaan vasta säästäjän ollessa eläkeiässä, joka aiemmissa sopimuksissa tarkoitti 63 vuoden ikää. Vuonna 2013 aloitetuissa sopimuksissa eläkkeen nostaminen on mahdollista vasta 68-vuotiaana. (Veronmaksajat 2012.)

Vapaaehtoisessa eläkevakuutuksessa vakuutuksen ottaja maksaa vakuutusmaksuja vakuutusyhtiölle, jotka yhtiö palauttaa niille kertyneen tuoton kanssa henkilön saavuttaessa lykättyyn vanhuseläkkeeseen oikeuttavan iän, tällä hetkellä 68 vuotta. Vakuutettu voi vähentää eläkevakuutuksen maksuja pääomatuloistaan enintään 5000 euroa vuodessa. Mikäli henkilöllä ei ole pääomatuloja tai pääomatulot eivät riitä maksujen vähentämiseen, 30 prosenttia vähentämättä jääneestä määrästä on mahdollista vähentää erityisenä alijäämähyvityksenä ansiotulosta menevästä verosta. (Veronmaksajat 2012.)

Ennen vuotta 2012 aloitettujen vapaaehtoisten eläkevakuutusten maksut ovat vähennyskelpoisia aikaisempien sääntöjen mukaisesti. Edellytyksenä on, että

sopimus on tehty ja ensimmäinen maksuerä maksettu ennen vuoden 2013 alkua. (Veronmaksajat 2012.)

18.9.2009 ja sen jälkeen tehtyjen sopimusten perusteella maksettava eläke on nostettava vähintään 10 vuoden kuluessa. Uuden sopimuksen perusteella eläkettä on nostettava tasaisesti koko nostoajan. Ennen 18.9.2009 otettujen vakuutusten säästöt voi nostaa kahden vuoden aikana sopimuksessa määrätyn eläkeiän saavuttamisen jälkeen. (Veronmaksajat 2012.)

Vapaaehtoisen eläkevakuutuksen perusteella maksettava eläke verotetaan ansio- tai pääomatulona sen mukaan, miten vastaava vakuutusmaksu on vähennetty. Uusimpien sopimusten eläkkeet verotetaan pääomatulona. (Veronmaksajat 2012.)

2.7 PS-eläkesopimus

Vuoden 2010 keväällä eläkevakuutuksen rinnalle tuli erityinen sidottu pitkäaikaissäästäminen. Sidotusta pitkäaikaissäästämisestä on kyse, kun säästäjä ja palvelun tarjoaja, kuten esimerkiksi pankki, tekevät sopimuksen pitkäaikaissäästämisestä ja säästäjälle avataan erityinen pitkäaikaissäästötili eli PS-tili. (Korpela 2012, 116.)

PS-sopimuksessa säästäjä sijoittaa säästämistilille rahaa, jonka palvelun tarjoaja sijoittaa säästämissopimuksessa sovittujen periaatteiden mukaisesti esimerkiksi osakkeisiin, rahastoihin tai säästötilille. PS-tilin ajatuksena on säästää työssäolo vuosina varoja ja nostaa ne eläkeiässä. Sijoitukset PS-tilille ovat vähennyskelpoisia pääomatuloverotuksessa, mutta kuitenkin enintään 5000 euroa vuodessa. Lisäksi säästöaikana sijoituksille kertynyt tuotto on verovapaata. PS-tilin veroseuraamukset toteutuvat vasta säästöjä nostettaessa, jolloin koko säästösummaa verotetaan pääomatulona. (Korpela 2012, 130-131.)

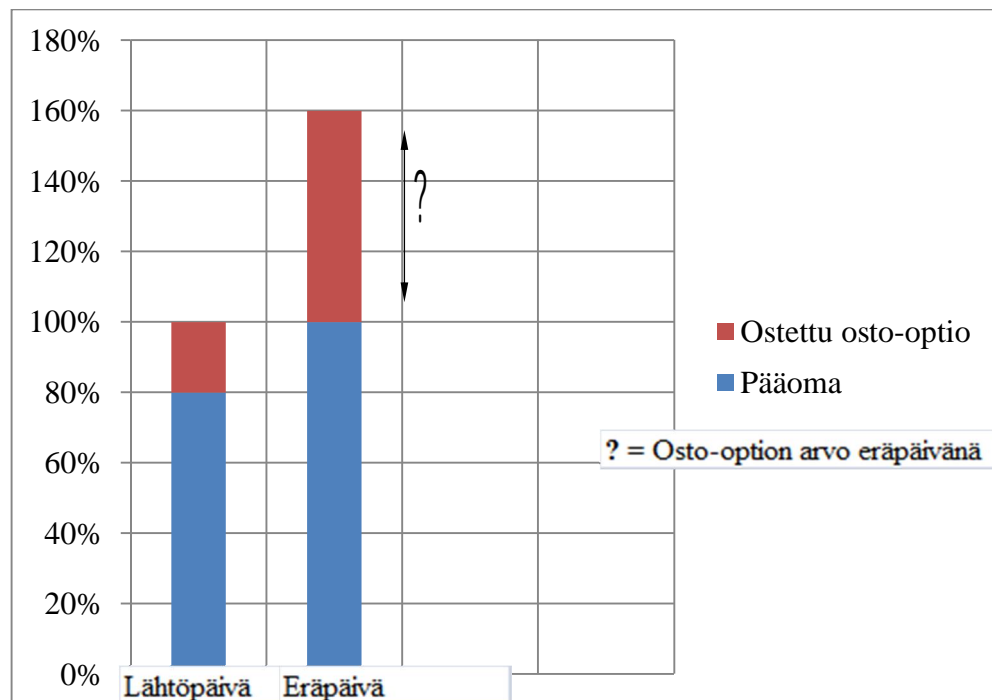
PS-sopimus ja eläkevakuutus ovat molemmat eläkesäästämisen muotoja. Kummassakin on yhtäläiset veroedut sijoittajan näkökulmasta katsottuna, mutta ne tehdään eri yhtiöissä. PS-sopimus on pankkien järjestämä tuote, kun taas eläkevakuutus hoidetaan henkivakuutusyhtiön kautta. Eläkevakuutuksesta

poiketen PS-sopimuksessa ei ole henkivakuutuselementtiä ja säästäjän kuollessa varoista maksetaan normaalit perintöverot. (Pesonen 2011, 152.)

PS-sopimuksen alle voi ottaa suoria osakesijoituksia, toisin kuin eläkevakuutuksessa. PS-sopimuksen sisällä osakkeiden myyntivoitoista ja osingoista ei tarvitse maksaa veroa. (Pesonen 2011, 155.)

2.8 Indeksilainat

Indeksilaina on pohjimmiltaan joukkovelkakirjalaina, joka koostuu korkosijoituksesta ja siihen liitetystä optiosta eli tuotto-osasta. Option tarkoituksena on tehdä sijoituksen tuotto ja se on sidottu jonkin kohde-etuuden arvon kehitykseen. Kohde-etuuksia voivat olla esimerkiksi osakkeet tai osakeindeksit. (Pesonen 2011, 139-140.) Seuraavasta kuvioista (KUVIO 4) selviää indeksilainan rakenne.



KUVIO 4. Indeksilainan rakenne (Pesonen 2011, 139.)

Korkosijoituksen arvo nousee eräpäivään mennessä sataan (100 %), mikä antaa indeksilainalle pääomaturvan. Lähtöpäivänä rakennettu optio-osuus ratkaisee sijoituksen tuoton. Indeksilainat ovat määräaikaaisia, usein noin 3-5 vuoden

mittaisia tuotteita. Indeksilainojen merkintäaika on rajallinen, esimerkiksi muutama viikko. Laina-ajan päättyessä pankki maksaa eräpäivänä takaisin pääoman sekä mahdollisen tuoton. (Pesonen 2011, 138-139.)

Yksi esimerkki indeksilainasta on Säästöpankki kiinalaiset suuryhtiöt, jota tarjotaan kahtena vaihtoehtona: 100 % ja 110 % merkintäkurssiin (Säästöpankki 2013b). Vaihtoehtojen ero piilee siinä, että toisessa vaihtoehdossa (110 %) sijoittaja maksaa indeksilainasta 10 % niin sanottua perusvaihtoehtoa enemmän. Tällöin sijoittajalle voi tulla tappiota: mikäli sijoittaja ostaa tuotteen hintaan 110 (perushinta 100), hän saa eräpäivänä takaisin ainoastaan 100, jos tuote ei ole tuottanut mitään (ylikurssiriski). Vastaavasti myös tuottomahdollisuus on tällöin korkeampi. (Pesonen 2011, 141-142.)

Vaikka indeksilainoissa riskit ovat pienemmät kuin monissa muissa sijoitustuotteissa, niin nekin eivät ole täysin riskittömiä. Indeksilainoihin liittyviä riskejä edellä kuvatun ylikurssiriskin lisäksi ovat liikkeeseenlaskijariski, kohde-etuuden arvon kehitykseen liittyvä riski ja likviditeettiriski.

Liikkeeseenlaskijariski toteutuu silloin, jos indeksilainan liikkeeseenlaskija ei lainan eräpäivänä kykene maksamaan lainan pääomaa tai tuottoa sijoittajalle. Tämän vuoksi liikkeeseenlaskijan vakavaraisuus on syytä ottaa huomioon sijoituspäätöstä tehtäessä. Kohde-etuuden arvon kehitykseen liittyvä riski realisoituu, mikäli kohde-etuuden arvo muuttuu lainaehdojen kannalta epäedullisesti. Likviditeettiriski eli jälkimarkkinariski syntyy, mikäli indeksilaina myydään ennen aikaisesti. Indeksilainan myyminen kesken laina-ajan on siis mahdollista, mutta tällöin myynnistä voi syntyä tappiota. (Finanssivalvonta 2011a.)

Indeksilainoissa ei ole inflaatio suojaa, minkä takia puhutaan nimellisestä pääomasuojasta. Sama tilanne on myös esimerkiksi tavallisten pankkitalletusten ja muiden pääomaturvattujen sijoitusten kohdalla. Jos tuottoa ei ole sijoitusaikana kertynyt ja samaan aikaan inflaatio on muutaman prosentin luokkaa, niin tällöin ollaan tilanteessa, jossa sijoituksen reaaliarvo on laskenut. (Pesonen 2011, 142.)

Sijoituskohteen turvallisuus on ollut vuodesta toiseen yksi sijoittajien tärkeimmistä kriteereistä sijoituskohteita arvioitaessa. Samaan aikaan pääomaturvattujen indeksilainojen tarjonta on kasvanut huomattavasti. Markkinoilla on tarjolla ehdoiltaan useita erilaisia indeksilainoja, joiden vertaileminen keskenään voi olla haastavaa. Tämän vuoksi on tärkeää, että sijoittaja tutustuu huolellisesti myyntiesitteeseen ja kysyy tarvittaessa lisätietoja sijoitustuotteen tarjoajalta. (Pesonen 2011, 138.)

2.9 ASP-tili

Asuntosäästöpalkkiojärjestelmä on tarkoitettu 18-30-vuotiaille nuorille aikuisille, jotka säästävät ensiasuntoonsa. Säästäjä saa asuntosäästöpalkkiotililleen eli ASP-tililleen koko säästöajalta yhden prosentin korkoa. Kun säästötavoite on saavutettu ja asuntokauppa tehty, pankki maksaa 2-4 prosentin suuruisen lisäkoron. Lisäksi valtio maksaa ASP-lainalle korkotukea, mikäli korko nousee yli tietyn prosenttimäärän ja mikäli lainan määrä jää asetettujen rajojen alle. ASP-tilille tehdyt talletukset ovat verottomia, kuten myös pankin talletukselle maksama korko ja lisäkorko. ASP-sopimuksessa säästöaika on vähintään kaksi vuotta. Talletusten ja niille suoritettavien korkojen yhteismäärän on vastattava vähintään 10 prosenttia hankittavan asunnon hinnasta. Asuntolainaan tarvitaan lisäksi tavalliset pankin hyväksymät vakuudet. (Finanssivalvonta 2012.)

Sopimuksen mukaan asunnon hankkijan tulee tehdä 150-3000 euron suuruisia talletuksia ASP-tilille vähintään kahdeksana kalenterivuosineljänneksenä. Vaatimuksena ei kuitenkaan ole talletusten tekeminen peräkkäisinä vuosineljänneksinä. Jos ASP-tililtä nostetaan varoja ennen sopimusehtojen täyttymistä, sopimus purkautuu. (Valtiokonttori 2012.)

3 ASIAKASPALVELU JA MYYNTI

Tässä luvussa käsitellään asiakaspalvelun ja myynnin hallinnan merkitystä osana pankkien sijoitustuotteiden myyntiä.

Tietotekniikka ja asiakkaiden itsepalvelun lisääntyminen ovat vähentäneet erityisesti rutiinomaisia töitä. Nykyään asiakkaat pystyvät hoitamaan suuren osan pankkiasioistaan käymättä pankkikonttoreissa. Pankkialan tehtävien hoito onkin muuttunut entistä vaativammaksi, joka edellyttää syvällisen erityisosaamisen lisäksi sekä laaja-alaista palveluneuvonnan hallintaa että myyntitaitoa. Asiakaspalvelijan on kyettävä soveltamaan osaamistaan joustavasti erilaisissa myynti- ja palvelutilanteissa. (Kontkanen 2009, 66.)

3.1 Asiakaspalvelun tehtävät

Sijoitusneuvojat ja muut asiakastyötä tekevät henkilöt ovat linkki asiakkaan ja pankin välillä. He saavat asiakaspalvelutilanteissa paljon tietoa asiakkaiden tarpeista, tyytymättömyyttä aiheuttavista tekijöistä ja ongelmista palvelujen käytössä. Asiakkailta saattaa tulla myös ideoita palvelun parantamiseksi. Jos tiedot tallennetaan tietokantaan, niitä pystytään hyödyntämään muun muassa segmentoinnissa ja palvelujen kehitystyössä. Asiakaspalvelua voidaan pitää yhtiölle tärkeänä informaatioresurssina. (Ylikoski, Järvinen & Rosti 2002, 59.)

Työntekijät toteuttavat yrityksessä suunniteltua palvelukonseptia ja noudattavat työssään asiakaspalvelulle annettuja periaatteita. Asiakkaiden parissa työskentelevillä on merkittävä rooli asiakkaita koskevan tiedon välittämisessä johdolle. Tämän vuoksi on tärkeää, että yrityksen johdon ja työntekijöiden välillä toimii avoin dialogi. Tällä tavoin johto saa arvokasta tietoa nopeammin kuin olemalla ainoastaan asiakastutkimusten varassa. (Reinboth 2008, 32.)

Onnistuneen asiakaspalvelun lähtökohta on tunnistaa, mihin asiakassegmenttiin palvelua käyttävä asiakas kuuluu. Asiakaspalvelun avulla pystytään sekä myymään tuotteita ja palveluja että kartoittamaan laajemmin asiakkaiden palvelutarpeita. Jotta työntekijä asiakaspalvelijan ominaisuudessaan kykenee tarjoamaan asiakkaalle juuri tälle sopivaa palvelua, on hänen oltava selvillä muun

muassa asiakkaan ominaisuuksista, palvelukäytöstä ja hänen etsimistään hyödyistä. Nämä asiat selvitetään vuorovaikutustilanteessa. Pankkien asiakasrekisterit tarjoavat hyvän avun perustietojen selvittämiseen. (Ylikoski ym. 2002, 27.)

Henkilöasiakkaat voidaan jakaa esimerkiksi elämänvaiheiden mukaan nuoriin, aktiiviväestöön ja eläkeläisiin sekä varainhoidon asiakkaisiin (Alhonsuo ym. 2012, 62).

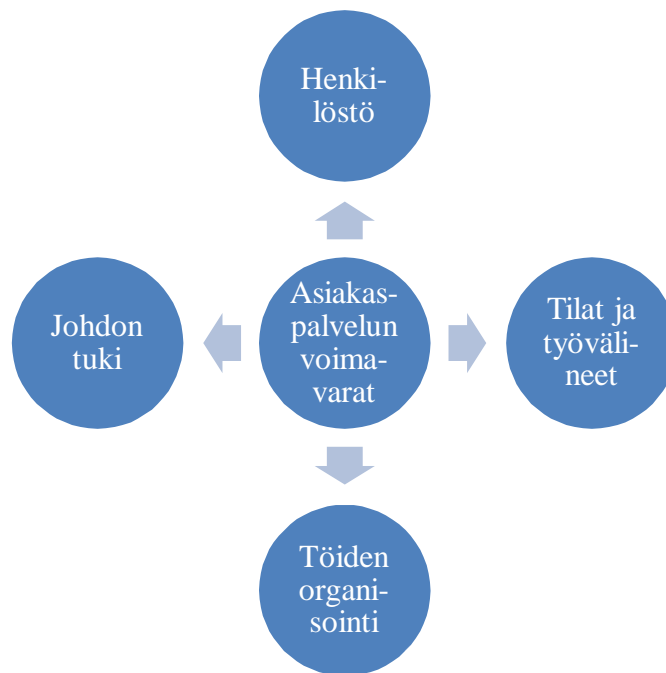
Asiakaspalvelun jatkuvaa ja systemaattista kehittämistä ei tulisi unohtaa. Henkilöstö on järkevää ottaa mukaan kehittämistoimintaan, jolla lisätään muun muassa henkilöstön työtyytyväisyyttä ja uskollisuutta. Myös asiakkaiden näkökulma on syytä huomioida kehittämistyössä, sillä asiakkaat ja henkilöstö ovat pankkien ja muiden finanssiyhtiöiden tärkeimpiä pääomia. Asiakkaiden näkökulmasta henkilöstön tärkeys kulminoituu asiakaspalvelussa sekä yhtiön ja asiakkaiden välisessä muussa yhteydenpidossa. (Ylikoski ym. 2002, 129.)

Pankeissa on havaittu henkilökohtaisen asiakaskontaktin merkitys asiakkaan sitouttamisessa yritykseen. Pankit ovat alkaneet kutsua asiakkaitaan säännöllisiin asiakastapaamisiin keskustelemaan heidän tarvitsemistaan pankkipalveluista. Paikan päälle kutsuminen ja pankin tuotteiden myyminen ei kuitenkaan ainoastaan riitä, vaan tapaamisen tavoitteena on myös henkilökohtaisen suhteen luominen ja lujittaminen asiakkaan ja pankkitoimihenkilön välille. Kun pankin yhteyshenkilö on tuttu, suhteesta pankkiin tulee henkilökohtaisempi eikä pankin vaihtamiseen päädytä yhtä helposti asiakkaan arvostaessa asioimisen helppoutta. (Reinboth 2008, 44-45.)

3.2 Asiakaspalvelun voimavarat

Asiakaspalvelu on merkittävä kilpailutekijä pankkialalla, jossa eri yhtiöiden varsinaiset pankkipalvelut eivät juurikaan eroa toisistaan. Oleellisia tekijöitä asiakaspalvelun tuottamisessa ovat inhimilliset voimavarat, fyysiset voimavarat ja palveluprosessin tarkoituksenmukainen suunnittelu, jotka yhtiö on valjastanut asiakkaiden hankintaan ja asiakassuhteiden hoitoon ja kehittämiseen. Inhimillisiä voimavaroja ovat henkilöstön osaaminen, taidot ja palveluhalu. Asiakaspalvelun

fyysisiä voimavaroja ovat tilat, toimintaympäristö ja välineistö. Asiakaspalvelun onnistumisen kannalta on oleellista, miten voimavarat organisoidaan ja miten niitä johdetaan. Asiakaspalvelija tarvitsee työssään myös esimiehensä tukea. (Ylikoski ym. 2002, 129.) Asiakaspalvelun tarvitsemat voimavarat on esitetty seuraavassa kuviossa (KUVIO 5).



KUVIO 5. Asiakaspalvelun voimavarat (Ylikoski ym. 2002, 142.)

Henkilöstö

Asiakaspalvelun inhimillisillä voimavaroilla tarkoitetaan koko henkilöstöä.

Laadukas asiakaspalvelu edellyttää osaavia asiakaspalvelijoita, joilla tiedollisen osaamisen lisäksi on motivaatiota, yhteistyökykyä ja yrittäjähenkisyyttä.

Henkilöstön uskollisuudella on merkitystä myös asiakasuskollisuuteen, sillä mitä vakaampia työsuhteet ovat, sitä vakaampia ovat myös asiakassuhteet. Tämän takia yhtiön kannattaa luoda asiakkaidensa lisäksi pitkäaikaisia suhteita henkilöstöönsä.

Henkilöstö on myös voimavarana haavoittuva, sillä henkilöstön vaihtuvuus voi viedä osaamista pois yhtiöstä. Tällöin myös asiakkaiden luottamus voi vaarantua, varsinkin jos he ovat tottuneet käyttämään tietyn asiakaspalvelijan palvelua ja luottavat tähän henkilöön. (Ylikoski ym. 2002, 130.) Tämän takia on tarkkaan suunniteltava, miten henkilöstövaihdostilanteissa toimitaan (Reinboth 2008, 45).

Asiakaspalveluhenkilöstön toimintaan ja käyttäytymiseen vaikuttaa lukuisat tekijät, jotka voidaan jakaa henkilökohtaisiin ja ammatillisiin vaikuttajiin. Näistä kahdesta syntyy yhdessä työntekijän osaaminen. Osaamisella on perinteisesti tarkoitettu pankkialalla perusasioiden osaamista: pankkitekniikkaa, tuotteiden ja palveluiden tuntemusta ja myynnin teknistä osaamista. Tuotteiden ja palveluiden jatkuva muuttuminen ja kehittyminen edellyttää myös henkilöstön jatkuvaa osaamisen päivittämistä. (Ylikoski ym. 2002, 131.)

Tilat ja työvälineet

Asiakaspalvelun tuottaminen edellyttää siihen varattuja ja suunniteltuja tiloja sekä työtä tukevia työvälineitä. Näiden tehtävänä on palvelun mahdollistamisen ohella tehdä asiakaskohtamisesta sujuva ja miellyttävä sekä asiakkaan että työntekijän kannalta. Tilojen suunnittelussa yrityksen on syytä ottaa huomioon sekä henkilöstön että asiakkaan tarpeet. Tilojen tulee olla työskentelyn kannalta asianmukaiset ja myös sellaiset, että asiakkaan on mahdollista keskustella luottamuksellisista asioista ilman pelkoa keskustelun yksityiskohtien joutumisesta muiden asiakkaiden korviin. (Ylikoski ym. 2002, 134-135.)

Töiden organisointi

Koko organisaation tuki asiakkaan hyväksi tehtävässä työssä on ensiarvoisen tärkeää. Tämän työn tulee olla mahdollisimman hyvin suunniteltu ja toteutettu erilaisina työprosesseina. Asiakaspalvelun onnistumisen kannalta myös tiedonkulun tulee olla ripeää. Inhimillisten voimavarojen organisointi asiakaspalvelutyössä edellyttää seurantaa, tietoa ja tilastoja resurssitarpeista eri ajankohtina. Hyvin organisoitu pankkitoiminta edellyttää myös jatkuvaa kehittämistä. (Ylikoski ym. 2002, 137, 139.)

Johdon tuki

Asiakaspalvelun merkittävimpiä menestystekijöitä ovat eri resurssien taitava allokointi eli kohdentaminen oikea-aikaisesti ja -määräisesti suhteessa kysyntään sekä töiden järkevä organisointi. Johdon keskeisenä tehtävänä onkin houkutella yhtiön palvelukseen kyvykkäitä henkilöitä, pitää heidät motivoimalla heitä ja ohjata heitä kannustamalla hyviin työsuorituksiin. Johtamisen tulisi pohjautua

yhtiön strategiaan ja palveluajatukseen, joista johdetaan osatavoitteita. Nämä osatavoitteet puolestaan jaetaan organisaation eri osille. Asiakaspalvelussa tavoitteet voivat olla sekä määrällisiä että laadullisia. Määrällisiä tavoitteita ovat esimerkiksi myynti- ja asiakaskontaktitavoitteet sekä asiakastytyväisyysindeksit ja laadullisia tavoitteita esimerkiksi uuden työprosessin omaksuminen ja aloitteiden teko. Tavoitteet on yleensä täsmennetty yksiköittäin tai henkilökohtaisesti kullekin asiakaspalvelijalle tietyksi ajaksi. (Ylikoski ym. 2002, 140.)

Johdon tuen tulee olla määrätietoista, pitkäjänteistä ja moniulotteista. Johtaminen on työnä asiakaspalvelijoiden kanssa yhdessä tekemistä ja heidän työnsä tukena toimimista toiminnan tehokkuutta ja kehittämistä unohtamatta. Johdolla on rooli henkilöstön kehittämisen tukemisessa unohtamatta omaa kehittymistään. Henkilöstön osaamisen kehittämisen ohella johdon tärkeiksi tehtäviksi voidaan lukea sekä henkilöstön motivointi ja kannustus tulostahdon aikaansaamiseksi että henkilöstön valtuuttaminen ja vastuuttaminen mahdollisuuksien toteuttamiseksi. (Ylikoski ym. 2002, 140.)

Osaamisen kehittäminen lähtee liikkeelle kehityskeskusteluista, joissa kartoitetaan asiakaspalvelijan nykyisen työn vaativuus ja hänen osaamisensa taso. Kehityskeskustelun tuloksena sovitaan henkilön tulevista kehittymistarpeista ja työtehtävistä. Työntekijän motivaatiota on mahdollista kasvattaa varmistamalla, että jokainen tietää omat tavoitteensa ja että tavoitteiden saavuttaminen on myös mahdollista. Tavoitteellisen toiminnan edellytyksenä on tulosten arviointi yhdessä hyväksytyjen mittareiden avulla. Tulosten arvioinnissa on oltava kykyä antaa ja vastaanottaa palautetta. Avoin viestintä lisää motivaatiota ja työssä viihtymistä. Myös työn itsenäisyyden katsotaan lisäävän motivaatiota. (Ylikoski ym. 2002, 140-141.)

Johdon tuella ja mukanaololla on suora vaikutus asiakaspalvelijan motivaatioon. Hyvin motivoitunut asiakaspalvelija on sitoutuneempi organisaatioonsa kuin huonommin motivoitunut. Osallistuminen ja osallistaminen on osa työntekijän motivaatiota. Osallistumisella tarkoitetaan jokaisen oikeutta ottaa osaa työpaikan tapahtumiin. Osallistaminen puolestaan tarkoittaa niitä toimenpiteitä, joita

yrittäjien esimiehiltä odotetaan, että he saavat kaikki työntekijät osallistumaan yhteisiin tilaisuuksiin, koulutukseen ja kehittämistoimintaan ja ennen kaikkea ottamaan osaa toiminnan suunnitteluun tasavertaisina ammattilaisina. Yksi esimerkki esimiehen onnistumisesta osallistamisessa on se, kun jokainen työntekijä uskaltaa kertoa oman mielipiteensä rakentavassa hengessä. (Ylikoski ym. 2002, 141.)

Vastuun antaminen on tärkeää, sillä se opettaa työntekijää. Kun työntekijä ottaa vastuuta, hän samalla sitoutuu kantamaan sen ja hyväksyy itselleen aikaisempaa huomattavasti kovemmat vaatimukset paitsi pankkialan ammattilaisena myös ihmisenä. Useimmiten jokainen vastuunkantaja osoittautuu luottamuksen arvoiseksi. (Ylikoski ym. 2002, 141.)

Työyhteisöissä pidetään useita erilaisia palavereita, joiden tarkoitus vaihtelee. Yhteistä kaikille palaverille on, että niiden onnistumiseen voidaan vaikuttaa samanlaisilla keinoilla. Hyvä palaveri on muodoltaan kuin salmiakki (KUVIO 6). Ennen palaveria jokaisella on yhteinen näkemys siitä, mitä palaverissa on tarkoitus saada aikaiseksi. Palaverin aikana osallistujat tuovat esiin erilaisia mielipiteitä ja palaverin lopuksi on muodostettu yhteinen näkemys siitä, mitä päätettiin. (Surakka & Laine 2011, 168.)



KUVIO 6. Yhdenmukaistava ja erilaisia ajatuksia herättävä viestintä palaverissa (Surakka ym. 2011, 168.)

Valmistautuminen, joka on koollekutsujan tärkein tehtävä, luo pohjan onnistuneelle palaverille. Valmistautumisen avulla varmistetaan oikeisiin asioihin keskittyminen. Lisäksi varmistetaan, että osallistujilla on yhteinen näkemys siitä, mitä palaverissa täytyisi saada aikaiseksi. Palaverin onnistumisen kannalta on

tärkeää, että jokainen osallistuja on valmistautunut hyvin palaveriin etukäteen laaditun asialistan aktivoimana. Palaverissa kaikkien osallistujien pitää saada mahdollisuus osallistua keskusteluun ja varsinkin tärkeissä asioissa kaikkien ajatusten tulee olla yhteisessä käytössä. (Surakka ym. 2011, 168-171, 174-175.)

Kehityskeskustelu sisältää kolme osaa: tulos-, tavoite- ja kehittymiskeskustelun. Kehityskeskustelussa on enemmän kyse keskustelujen sarjasta kuin vain yhdestä keskustelusta. Esimiehen ja työntekijän välinen vuoropuhelu on hyvin toimiessaan jatkuvaa keskustelua, jossa on milloin tahansa mahdollisuus ottaa kehitettäviä asioita esille. Kehityskeskustelun sisältöä on myös mahdollista jakaa eri keskustelukerroille. Varsinaisen kehityskeskustelun (sisältäen tulos-, tavoite- ja kehittymiskeskustelun) voi pitää esimerkiksi alkuvuodesta, joko kaikki osat kerralla tai jaettuna useisiin tapaamisiin. Alkusyksystä voi puolestaan pitää lyhyemmän kehityskeskustelun, jossa tarkastellaan, miten työskentely on edennyt vuoden alussa asetettujen tavoitteiden suuntaan. Kehityskeskustelujen välissä on aihetta järjestää kuukausittaisia valmennuskeskusteluja, joissa annetaan palautetta, arvioidaan työskentelyä ja täsmennetään lyhyen tähtäimen tavoitteita. (Surakka ym. 2011, 163.)

Onnistunut kehityskeskustelu kohentaa esimies-alaisuuden laatua ja tukee työhyvinvointia. Työntekijän työhyvinvointiin vaikuttavat merkittävästi sekä työn hallinnan tunne että koettu esimiestyön laatu, joihin on mahdollista vaikuttaa kehityskeskustelulla. Laadukas kehityskeskustelu auttaa työntekijää jäsentämään omaa työtään ja ottamaan sen paremmin haltuun. Samalla toimiva dialogi parantaa esimiehen ja alaisen välistä vuorovaikutusta ja antaa alaiselle mahdollisuuden vaikuttaa omaan esimieheensä. (Surakka ym. 2011, 158.)

3.3 Asiakasrekisterit ja yhteydenpito

Asiakasrekistereillä on keskeinen rooli asiakassuhteen hoidossa ja asiakkuuden hallinnassa. Näihin järjestelmiin kerätään markkinoinnin, segmentoinnin ja asiakaspalvelun kannalta oleellisia tietoja asiakkaista. Pankin työntekijät ovat avainasemassa asiakastietojen keräämisessä ja päivittämisessä kohdatessaan päivittäin useita asiakkaita. Jokaisen työntekijän tehtävänä on tallentaa asiakkaasta

saamansa tieto rekisteriin. Ajan tasalla oleva asiakasrekisteri helpottaa sijoitusneuvontaa ja myyntityötä, jolloin sijoitusneuvojalle muodostuu nopeasti selkeä kuva asiakkaan kokonaistilanteesta. (Ylikoski ym. 2002, 81-82.)

Nykyaikana tietojärjestelmät ohjaavat yritysten toimintaa ja myyntiprosessitkin rakennetaan järjestelmien varaan. Oikein toteutettuina asiakkuushallintajärjestelmät ovat yritysten myyntiprosessien tukena ja hyvä tietojärjestelmä rakennetaan aina asiakasnäkökulmasta. Pelkällä tietojärjestelmällä ei kuitenkaan saavuteta korkeaa asiakastyytyväisyyttä eikä lisätä myyntiä. (Rubanovitsch & Aalto 2007, 23.)

Teknologisen kehityksen myötä yrityksillä ja asiakkailla on käytettävissään enemmän apuvälineitä kuin koskaan aiemmin, esimerkiksi myyntiä tukevat tietojärjestelmät. Vaikka monikanavaisuus ja Internet-kauppa nostavat suosiotaan, ei myyjän ja asiakkaan välisen luottamuksen rakentamista kasvokkain korvaa mikään. Kokonaisvaltaisimmat kaupat tehdään edelleen kasvotusten myyjän ja asiakkaan kesken, jolloin pystytään myymään kerralla enemmän ja parantamaan asiakastyytyväisyyttä. (Rubanovitsch ym. 2007, 22-24.)

Puhelin on edelleen yksi tärkeimmistä työkaluista, sillä soittamisen avulla on mahdollisuus saavuttaa tuloksia tehokkaasti ja edullisesti. Perinteisen kasvokkain tapahtuvan myyntiprosessin tavoin myös puhelinmyynti on yksilöitävä asiakkaan mukaan ja soitolle on asetettava tavoite. Asiantuntijapalveluita, kuten pankki- ja rahoituspalveluita, myytäessä on soiton tavoitteena useimmiten tapaamisen sopiminen. Parhaassa tapauksessa soittamalla sovitaan tapaaminen ja tapaamisella tehdään kauppa. (Rubanovitsch ym. 2007, 56-57.)

Soittajalla tulee olla mietittynä etukäteen perustelut, joiden avulla hän pystyy kertomaan asiakkaalle, miksi hänen kannattaa suostua tapaamiseen. Vasta tapaamisessa myyjä pystyy havaitsemaan asiakkaan reaktiot ja suhtautumisen tuotteeseen tai palveluun. Myyjän ei ole järkevää ryhtyä myymään tuotetta tai palvelua puhelimessa, mikäli hänellä vain suinkin on mahdollisuus sopia tapaaminen asiakkaan kanssa. Puhelimessa asiakkaan on paljon helpompi kieltäytyä ostamasta kuin tapaamisella. (Rubanovitsch ym. 2007, 57-58.)

Jokaisessa soitossa myyjän pitää pystyä perustelemaan, mitä konkreettista hyötyä yritys pystyy tarjoamaan asiakkaalle ja miksi asiakkaan kannattaa uhrata aikaa tullakseen tapaamiseen. Jos asiakas ei heti osoita kiinnostusta myyjän perusteluita kohtaan, myyjän kannattaa jatkaa puhelinkeskustelua ja tehdä kevyt tarvekartoitus asiakkaan nykytilanteesta ja mahdollisista tarpeista. Tarvekartoituksen avulla myyjä kykenee löytämään uusia perusteluita, miksi asiakkaan kannattaa suostua tapaamiseen. Onnistunut puhelu herättää asiakkaan mielenkiinnon, johtaa asiakastapaamiseen ja luo hyvät edellytykset kohtaamiselle. (Rubanovitsch ym. 2007, 58, 60.)

Puhelun jälkeen on tärkeää muistaa kirjata ylös, mistä asiakkaan kanssa on keskusteltu ja mitä on sovittu sekä päivittää tiedot yrityksen asiakasrekisteriin ja -järjestelmiin (Rubanovitsch ym. 2007, 60).

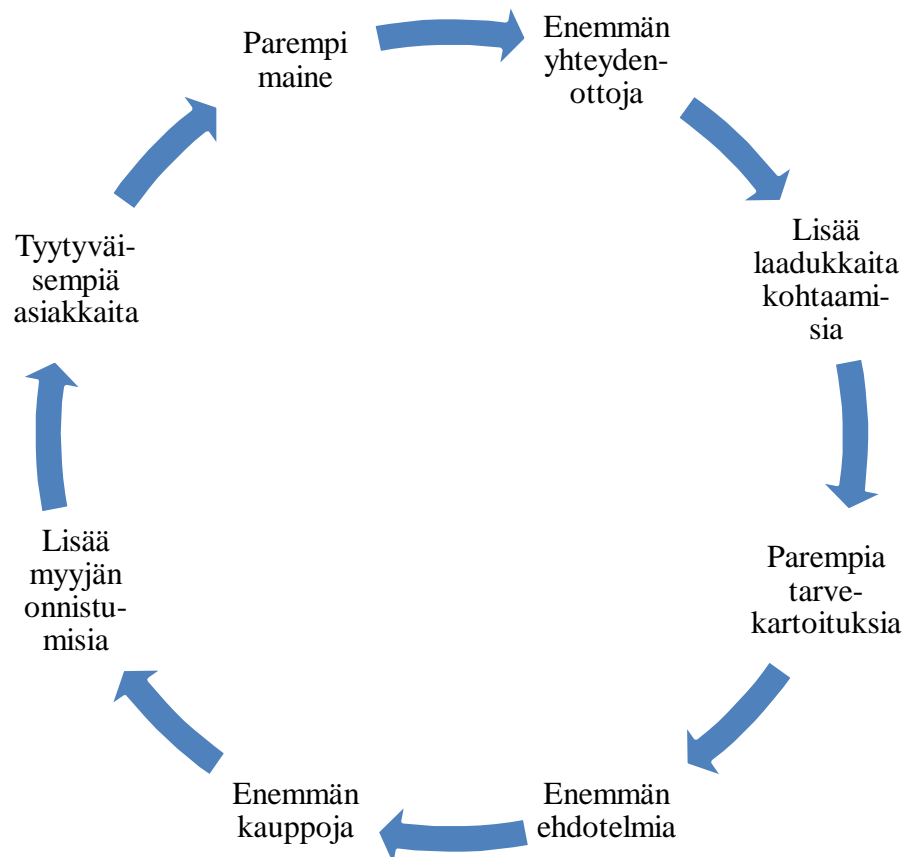
Yritysten tulee ottaa myös asiakaslähtöiset yhteydenotot myyntimahdollisuuksina. Asiakas, joka on oma-aloitteisesti yhteydessä yritykseen, on vähintään yhtä potentiaalinen ostaja kuin yrityksen toimesta tavoitettu asiakas. Asiakkaan yhteydenotto tarjoaa myyjälle myös lisämyynnin mahdollisuuden. Esimerkiksi pankkiin soittavalle asiakkaalle, joka kyselee luottokorttia, voidaan samassa yhteydessä tarjota kuukausisäästämistä. (Rubanovitsch ym. 2007, 61-62.)

3.4 Myyntiprosessi

Liiketoiminnan tärkeintä aluetta on kaupanteko, jonka keskeisintä ydintä on myyminen. Näin on myös pankkialalla. Jokaisen tulisi osata ja hallita myyntiä, sillä myyntiä on kaikkialla. Myyminen on sekä yksilön että yrityksen kannalta keskeinen menestystekijä. (Rope 2003, 9.) Mikäli yrityksessä ei synny kauppaa, ei sillä ole muutenkaan liiketoimintaa (Rubanovitsch ym. 2007, 8).

Monessa yrityksessä on jo olemassa edellytykset menestykselle ja kasvulle: hyvät tuotteet, toimipaikat ja toimiva mainonta. Moni myyjä ei kuitenkaan hallitse myyntiprosessia käytännössä. Myyjän kannattaa panostaa oikean myyntitekniikan opetteluun. (Rubanovitsch ym. 2007, 10.)

Myyjällä täytyy olla rohkeutta kohdata asiakas ja perehtyä hänen tilanteeseensa. Myyjän tulee uskoa, että suurikin kauppa voidaan saada päätökseen jo ensi kohtaamisella. Tavoitteena on, että työskentelemällä järjestelmällisesti myyjän työmotivaatio paranee ja pysyy korkealla. Asiakaskohtaamisessa oikein toimimalla myyjä saa asiakkailtaan positiivista palautetta, kokee onnistumisia ja saa tyydytystä hyvin tehdystä työstään. Kun myyjä viihtyy työssään, myös asiakastyytyväisyys kasvaa. Myyjä kokee oman työnsä mielekkääksi ja voittaa itsensä. Onnistuneen myyntiprosessin ansiosta asiakastyytyväisyys paranee ja myyjän sekä yrityksen tulokset kehittyvät nopeasti ja pysyvästi. (Rubanovitsch ym. 2007, 10-11.) Seuraavassa kuviossa (KUVIO 7) on esitetty myynnin positiivinen kierre, joka on seurausta onnistuneesta myyntiprosessista.



KUVIO 7. Myynnin positiivinen kierre (Rubanovitsch ym. 2007, 11.)

Menestyvältä myyjältä edellytetään kokonaisvaltaista myyntiprosessin hallintaa, jonka täytyy hallita tarpeiden kartoittaminen ja tuntee sekä omat että kilpailijoiden tuotteet. Myyntityö on yhä enenevässä määrin asiakkuuksien hallintaa, joten

asiakkaiden ja toimintaympäristön tunteminen ja näiden tietojen tehokas hyödyntäminen ovat avainasemassa onnistuneessa myyntityössä ja asiakaskohtaamisissa. (Rubanovitsch ym. 2007, 18-19.)

Myyntiprosessin hallinnan merkitys kasvaa koko ajan liike-elämän uusien haasteiden myötä. Lisäksi onnistuneen myyntiprosessin aikana luodaan edellytykset jatkomyynnille. Myyjää tarvitaan jäsentelemään asiakkaan etukäteen keräämä tieto ja selkiyttämään tuotteen tai palvelun hyödyt asiakkaalle. (Rubanovitsch ym. 2007, 36.)

Myyjän olisi syytä päättää kauppa siinä vaiheessa, kun asiakas osoittaa suurinta kiinnostusta tuotetta tai palvelua kohtaan ja esittää myyjälle ostohalukkuutensa. Asiakkaan kiinnostus tuotetta kohtaan lisääntyy tarvekartoituksen aikana ja on korkeimmillaan silloin, kun myyjä kertoo tuotteen asiakasta koskettavista hyödyistä. (Rubanovitsch ym. 2007, 36.)

Menestyvän myyjän myyntiprosessin painopiste on laajassa tarvekartoituksessa, jonka perusteella myyjä kertoo asiakkaalle tuotteen tai palvelun hyödyt. Hyötyjen esittelyssä keskitytään muutamaaan vaihtoehtoon eli vain asiakkaan tarpeita vastaaviin tuotteisiin. Laajan tarvekartoituksen ja asiakasta kiinnostavien hyötyjen esittelyn seurauksena kaupan päättämiseen tarvitsee käyttää ainoastaan pieni osa myyntiprosessista. (Rubanovitsch ym. 2007, 38.)

Kullakin asiakkaalla on oikeus kokonaisvaltaiseen palveluun. Joskus asiakas vaikuttaa epätodennäköiseltä ostajalta tai tulee hoitamaan ainoastaan pientä yksittäistä asiaa. Tästä huolimatta myyjä ei voi koskaan tietää, mihin lopputulokseen hyvin suoritettu myyntiprosessi johtaa. Joskus puolestaan yksi huono kokemus voi romuttaa koko asiakassuhteen, vaikka asiakkaalla olisi monia positiivisia kokemuksia yrityksestä aiemmin. Useimmiten asiakkaalla on päällimmäisenä mielessään viimeinen asiointikertansa ja sen onnistuminen. (Rubanovitsch ym. 2007, 33.)

Myyntiprosessin olennaiset vaiheet käyvät ilmi seuraavasta kuvioista (KUVIO 8). Varsinkin henkilöasiakkaiden kohdalla ennakkovalmistautumisvaihe saattaa usein jäädä pois, jos asiakas kohdataan liikkeessä tai konttorissa. Tällöin tapaaminen

alkaa asiakkaan huomioimisella ja ensikontaktilla, josta edetään nopeasti myyntiprosessin mukaiseen tarvekartoitukseen. (Rubanovitsch ym. 2007, 35.)



KUVIO 8. Myynnin vaiheet (Rubanovitsch ym. 2007, 35.)

On tärkeää, että myyntiprosessi sujuu joutuisasti, jotta asiakkaan mielenkiinto säilyy ja kauppa saadaan päätökseen jo ensi kohtaamisella. Ennen asiakkaan tapaamista on yleensä suoritettu asiakasvalinta, lyhyt ennakkovalmistautuminen puhelinsoittoon, soitto asiakkaalle ja tiivis ennakkovalmistautuminen itse kohtaamiseen. (Rubanovitsch ym. 2007, 33-34.)

Hyvin ja tehokkaasti suoritettu myyntiprosessi kasvoitusten asiakkaan kanssa etenee tarvekartoituksesta kaupan päättämiseen. Kun myyntiprosessin alkuvaiheet etenevät järjestelmällisesti, lopussa jää aikaa sopimuksen solmimiselle, eikä kaupan päättämisestä synny vatvontaa. Lisäksi kauppoihin liittyvät käytännön järjestelyt saadaan sovittua ja mahdollinen lisämyynti suoritettua. Seuranta ja

jälkihoito tapahtuvat varsinaisen myyntiprosessin jälkeen. (Rubanovitsch ym. 2007, 34.)

Myyntin vaiheita noudattamalla myyjä saa mahdollisimman paljon aikaan jo ensimmäisellä tapaamiskerralla. Tavoitteena on, että myyjä hoitaa asiakkaan asioita kasvotusten asiakkaan kanssa, eikä vietä paljon aikaa asiakkaan asioiden hoitamiseen silloin, kun asiakas ei ole paikalla. Myyntiprosessin edetessä oikein myyjän ei tarvitse laatia asiakastapaamisen jälkeen asiakkaalle uusia laskelmia, kirjoittaa sähköpostiviestejä tai olla pitkiä aikoja puhelimessa. Tavoitteena on, että myyjällä jää vähemmän asioita jälkisoiton ja seurannan varaan. Myyjällä on mahdollisuus nostaa myyntiastettaan merkittävästi, kun hän oppii tekemään kauppaa ensi kohtaamisella ja seurannan avulla lisää myyntiä. (Rubanovitsch ym. 2007, 34.)

4 SIOITUSNEUVONTA

Tässä luvussa selvitetään sijoituspalveluprosessin eteneminen sekä kerrotaan lainsäädännön asettamat vaatimukset sijoitusneuvonnalle. Lisäksi luvun lopussa käydään lävitse sijoitusneuvontaan liittyvää koulutusta.

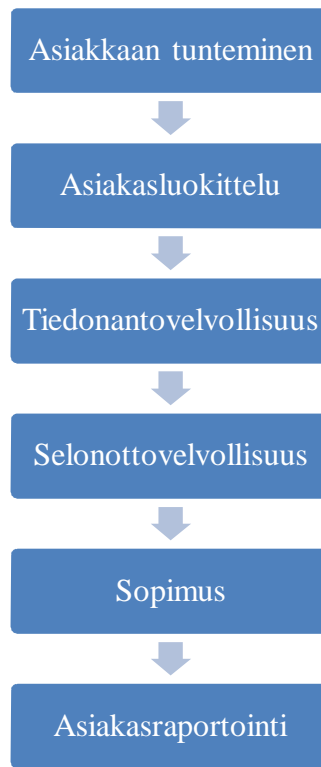
Sijoitusneuvonta on yksi sijoituspalvelun muodoista. Marraskuussa 2007 tapahtuneen lainuudistuksen yhteydessä sijoitusneuvonnasta tuli erillinen sijoituspalvelu. Sitä ennen sijoitusneuvonnan antaminen ei edellyttänyt toimilupaa, eivätkä sitä koskeneet sijoituspalveluja sääntelevät normit, vaan kyseessä oli muuhun lupaa edellyttävään toimintaan liittyvä oheispalvelu. (Hoppu 2009, 36.)

Sijoitusneuvonnalla tarkoitetaan joko asiakkaan pyynnöstä tai pankin tai sijoituspalveluyrityksen aloitteesta tapahtuvaa suosituksen antamista asiakkaalle yhdestä tai useammasta rahoitusvälineeseen liittyvästä liiketoimesta. Suositus on esitettävä kyseiselle henkilölle soveltuvana ja siinä on otettava huomioon hänen yksilölliset olosuhteensa, muun muassa riskinotto-kyky ja sijoitustavoitteet. (Kontkanen 2009, 129.)

4.1 Sijoituspalveluprosessi

Sijoituspalvelun tarjoaminen asiakkaalle on prosessi, joka etenee vaiheittain (KUVIO 9). Sijoituspalveluprosessin alussa pankki tai muu palveluntarjoaja hankkii asiakkaasta tietoja voidakseen arvioida, millaisia tuotteita tai palveluita asiakkaalle voidaan tarjota. Asiakkaan on oltava valmis antamaan palveluntarjoajalle riittävästi tietoja itsestään ja tavoitteistaan. Palveluntarjoajan velvollisuutena on tuntea asiakas, luokitella asiakas, antaa asiakkaalle tietoja sekä hankkia tietoja asiakkaasta hänelle sopivan tuotteen tai palvelun löytämiseksi ennen sopimuksen tekemistä. Sopimuksen tekemisen ja palvelun tarjoamisen jälkeen palveluntarjoaja raportoi asiakkaalle sovitun mukaisesti toimenpiteistään. (Alhonsuo ym. 2012, 277.)

Sijoituspalveluprosessi käynnistyy asiakkaan tuntemisella, josta eri vaiheiden jälkeen päästään sopimuksen tekemiseen.



KUVIO 9. Sijoituspalveluprosessin vaiheet (Alhonsuo ym. 2012, 277.)

Asiakkaan tunteminen

Asiakkaan tunteminen on asiakkuuden aloittamisen edellytyksenä. Tällä tarkoitetaan kaikkia niitä menettelytapoja, joilla palveluntarjoaja varmistuu asiakkaan oikeasta henkilöllisyydestä sekä siitä, että palveluntarjoaja tuntee asiakkaansa taustaa ja toimintaa niin laajasti, kuin asiakassuhde edellyttää. Asiakkaan tuntemiseksi sijoituspalvelua tarjoavan yrityksen on tunnistettava asiakas ja tämän mahdollinen edustaja muun muassa kysymällä tarvittavia henkilötietoja. Tämän lisäksi palveluntarjoajan on todennettava asiakkaan ja tarvittaessa tämän edustajan henkilöllisyys esimerkiksi passista tai muusta virallisesta asiakirjasta. (Alhonsuo ym. 2012, 277.)

Asiakasluokittelu

Sijoituspalvelun tarjoajan on ilmoitettava asiakkaalle tämän luokittelusta ei-ammattimaiseksi asiakkaaksi, ammattimaiseksi asiakkaaksi tai hyväksyttäväksi vastapuoleksi sijoituspalveluissa. Asiakasluokittelu täytyy tehdä ennen sijoituspalvelun tarjoamista eli ennen ensimmäisen toimeksiannon vastaanottamista tai sijoituspalvelua koskevan sopimuksen tekemistä, jotta esimerkiksi oikeita menettelytapasääntöjä voidaan soveltaa. Asiakasluokittelun ilmoittamismuotoa ei ole säännelty, mutta selkeintä on ilmoittaa luokittelusta asiakkaalle kirjallisesti. (Nousiainen ym. 2009, 40.)

Asiakasluokka kertoo asiakkaan kokemuksesta ja osaamisesta tarjolla olevista sijoituspalveluista. Asiakasluokittelun avulla asiakasta palvellaan hänelle sopivalla tavalla. (Alhonsuo ym. 2012, 40.)

Asiakasluokittelun mukaan ei-ammattimainen asiakas on muu kuin ammattimainen asiakas tai hyväksyttävä vastapuoli. Ei-ammattimaiset asiakkaat ovat laajimman sijoittajan suojan piirissä ja kuuluvat myös Sijoittajien korvausrahaston suojan piiriin. Yleisimmin ei-ammattimaisia asiakkaita ovat yksityishenkilöt, pienet yritykset, yhdistykset ja seurakunnat. Ammattimaisella asiakkaalla tarkoitetaan asiakasta, jolla on riittävästi kokemusta, tietämystä ja asiantuntemusta itsenäisten sijoituspäätösten tekemiseen ja niistä aiheutuvien riskien arviointiin. Ammattimaisen asiakkaan kohdalla tiedonantovelvollisuus on suppeampi. Ammattimaiset asiakkaat eivät myöskään kuulu Sijoittajien korvausrahaston suojan piiriin. Arvopaperimarkkinalain mukaan tietyt asiakkaat voidaan luokitella ammattimaisiksi asiakkaiksi suoraan lain nojalla. Tällaisia ovat muun muassa keskuspankit, sijoituspalveluyritykset, Suomen valtio, kunnat ja tietyt kokovaatimukset täyttävät suuryritykset. (Nousiainen ym. 2009, 41-43.)

Tiettyjä ammattimaisia asiakkaita kohdellaan hyväksyttävinä vastapuolina. Hyväksyttäväksi vastapuoleksi voidaan luokitella omasta pyynnöstään ammattimaiseksi luokiteltu yritysasiakas. Suostumuksensa perusteella myös niin sanottu suuryritys voidaan luokitella hyväksyttäväksi vastapuoleksi. Sen sijaan henkilöasiakasta ei voida luokitella hyväksyttäväksi vastapuoleksi.

Hyväksyttävien vastapuolten ja ammattimaisten asiakkaiden määritelmät ovat siis

joidenkin asiakkaiden kohdalta päällekkäiset. Esimerkiksi sijoituspalveluyritykset, rahastoyhtiöt ja pankit voivat olla hyväksyttäviä vastapuolia. Asiakas ei kuitenkaan voi olla hyväksyttävä vastapuoli esimerkiksi sijoitusneuvonnassa, sillä kyseinen asiakasluokka ei ole käytössä tässä palvelussa. Tässä tapauksessa asiakasta käsitellään ammattimaisena asiakkaana. (Alhonsuo ym. 2012, 287.)

Asiakas voi pyytää asiakasluokittelun muuttamista kirjallisella hakemuksella. Sijoituspalvelun tarjoajan tulee harkita tapauskohtaisesti, täytyvätkö vaaditun asiakasluokan kriteerit kyseisen asiakkaan kohdalla. Asiakasluokittelun muuttamisella voi olla vaikutusta sijoituspalvelun tarjoamista koskevien menettelytapasäännösten soveltamiseen ja asiakkaan sijoittajien korvausrahastosuojaan. Lisäksi luokittelun muuttamisella saattaa olla vaikutusta siihen, voiko asiakas kääntyä Arvopaperilautakunnan puoleen hänen ja sijoituspalvelun tarjoajan välisessä erimielisyydessä. (Nousiainen ym. 2009, 47.)

Tiedonantovelvollisuus

Palveluntarjoajaa koskeva tiedonantovelvollisuus asiakkaalle voidaan jakaa yleiseen tiedonantovelvollisuuteen ja erityiseen asiakkaan sopimusta tai valitsemaa sijoitustuotetta eli rahoitusvälinettä koskevaan tiedonantovelvollisuuteen. Myös sijoitustuotteita ja –palvelua koskevan markkinoinnin ja siihen liittyvän materiaalin tulee täyttää vaatimukset, joilla pyritään varmistamaan, että asiakkaalle välittyy oikea kuva tarjottavasta tuotteesta tai palvelusta ja siihen liittyvästä riskistä. Annettavien tietojen tulee kuvata tuotteen tai palvelun ominaisuudet tasapuolisesti ja ymmärrettävästi. Tuotteen ominaisuuksien tasapuolinen kuvaaminen täyttyy, jos myös tuotteeseen liittyvät riskit tuodaan esille. On tärkeää, että tiedot annetaan asiakkaalle ennen sopimuksen tekemistä, jotta asiakas voi saamiensa tietojen pohjalta tehdä päätöksen sopimuksen tekemisestä. (Alhonsuo ym. 2012, 278.)

Selonottovelvollisuus

Ennen varsinaista sopimusvaihetta palveluntarjoajalla on täytettävänä vielä selonottovelvollisuus. Palveluntarjoajan selonottovelvollisuuden tarkoituksena on kerätä asiakkaasta tietoja, joiden perusteella asiakkaalle kyetään tarjoamaan

sopivia tuotteita ja palveluita. Selonottovelvollisuuden sisältö on riippuvainen siitä, mitä sijoituspalvelua asiakkaalle tarjotaan. Velvollisuus on laajin ennen sijoitusneuvonnan antamista tai omaisuudenhoitosopimuksen tekemistä. Selonottovelvollisuus käsittää asiakkaan taloudellisen aseman, sijoitustietämyksen ja -kokemuksen sekä sijoittamisen tavoitteiden selvittämisen (soveltuvuusarviointi). Muiden kuin edellä mainittujen sijoituspalvelujen tarjoamisen osalta asiakkaan sijoitustietämyksen ja -kokemuksen selvittäminen on riittävää (asianmukaisuusarviointi). Muusta sijoituspalvelusta on kyse esimerkiksi tällöin, kun palveluntarjoaja esittelee asiakkaalle tarjolla olevia sijoitustuotteita ja -palveluja, minkä perusteella asiakas tekee päätöksen itselleen sopivista palveluista ja tuotteista. (Alhonsuo ym. 2012, 278-279.)

Asiakkaalta joudutaan kysymään useita yksityiskohtaisia ja henkilökohtaisia kysymyksiä selonottovelvollisuuden täyttämiseksi. On tärkeää kertoa asiakkaalle, että kyselemisen tarkoituksena on löytää asiakkaalle parhaiten sopivat ratkaisut. Aina ei kuitenkaan ole tarvetta esittää kysymyksiä selonottovelvollisuuden täyttämiseksi. Mikäli asiakas esimerkiksi pyytää pörssitoimeksiantonsa toteuttamista, velvollisuutta ei ole määrättyissä tilanteissa. Myöskään esimerkiksi pelkkään arvo-osuustilin avaamiseen ei liity selonottovelvollisuutta palvelun sopivuudesta asiakkaalle. Tavallisten talletusten osalta kyselyvelvollisuutta ei ole, koska talletukset eivät ole laissa säädettyjä rahoitusvälineitä. Tässä yhteydessä selonottovelvollisuus voi kuitenkin tulla täytettäväksi esimerkiksi siitä syystä, että asiakkaalle voidaan esitellä myös muita hänelle mahdollisesti soveltuvia säästämis- ja sijoitusratkaisuja. (Alhonsuo ym. 2012, 279.)

Sopimus

Sijoituspalvelun tarjoamisesta tehdään ei-ammattimaisen asiakkaan kanssa aina kirjallinen sopimus, josta selviävät osapuolten oikeudet ja velvollisuudet sekä muut sopimuksen ehdot. Kirjallisen sopimuksen tekemistä koskeva velvollisuus ei kuitenkaan koske sijoitusneuvontaa eikä ammattimaisia asiakkaita. Näissäkin tilanteissa voidaan silti tehdä kirjallinen sopimus osapuolten oikeuksien ja velvollisuuksien määrittelemiseksi, sillä kirjallista sopimusta voidaan yleisesti pitää molempien osapuolten edun mukaisena. (Alhonsuo ym. 2012, 279.)

Asiakasraportointi

Tiedonantovelvollisuuden täyttämistä sopimussuhteen aikana kutsutaan asiakasraportoinniksi. Ei-ammattimaiselle asiakkaalle tulee toimittaa tiedot tälle annetusta palvelusta. Tällaisia ovat esimerkiksi tiedot asiakkaan lukuun suoritetuista liiketoimista ja palveluista ja niiden kustannuksista sekä sijoituspalvelun tarjoajan hallussa olevista asiakkaan rahavaroista. Raportoinnin avulla asiakas pystyy seuraamaan palveluntarjoajan toimia ja niistä aiheutuvia kustannuksia. Raportointivelvollisuus syntyy esimerkiksi asiakkaan arvosuukien säilyttämisestä, arvopaperitoimeksiantojen toteuttamisesta ja omaisuudenhoidosta. Raportointivelvollisuus ei kuitenkaan koske pankkia sen hallussa olevien talletusten osalta. (Alhonsuo ym. 2012, 279-280.)

Sijoituspalveluprosessia tukevat käytännöt

Asiakkaan sijoituspalveluprosessia tukevat useat palveluntarjoajan toiminnan järjestämistä ja asiakkaansuojan edistämistä koskevat käytännöt. Tällaisia käytäntöjä ovat muun muassa palveluntarjoajan toimeksiantojen huolellisen toteuttamisen periaatteet ja toimeksiantojen käsittelyä koskevat velvoitteet, asiakkaan varojen suojaamista ja säilyttämistä koskevat velvoitteet sekä eturistiriitoja koskevat periaatteet. (Alhonsuo ym. 2012, 280.)

4.2 Sijoitusneuvontaan liittyvä lainsäädäntö ja sijoittajan suoja

Sijoitusneuvontaa ja muita sijoituspalveluja voivat tarjota ainoastaan viranomaisvalvonnassa olevat luottolaitokset tai siihen toimiluvan saaneet sijoituspalveluyritykset. Laissa ei ole erikseen suoraan määritelty sijoitusneuvontaan vaadittavan ammattitaidon vaatimuksia, vaan vaatimukset jäävät jokaisen palveluntarjoajan määriteltäviksi. Vaatimusten määrittelyssä otetaan yleensä huomioon esimerkiksi tarjottavien sijoituspalvelujen ja tuotteiden monimutkaisuus. (Kontkanen 2009, 129-130.)

Sijoittajien korvausrahasa on perustettu turvaamaan sijoittajien varoja, jotka eivät lukeudu talletussuojarahaston piiriin. Jos korvausrahasaon piiriin kuuluva palveluntarjoaja ei kykene maksukyvyttömyyden takia palauttamaan sijoittajien

saamia sopimusten mukaisesti, korvataan määrätyn edellytyksin sijoittajille saamia korvausrahosta. Korvausrahoston jäseniä ovat kaikki suomalaiset sijoituspalveluja tarjoavat yritykset. (Finanssivalvonta 2011b.)

Korvausrahosta yhdelle sijoittajalle maksettava enimmäiskorvaus on 90 % sijoittajan yhdeltä palveluntarjoajalta olevan saatavan suuruudesta, kuitenkin enintään 20 000 euroa. Rajoituksesta johtuen sijoittaja, jonka saatavat ovat 22 222 euroa, on oikeutettu saamaan enimmäiskorvauksen. Sijoitusrahastotoiminta ja sijoitussidonnaiset vakuutukset ovat korvaussuojan ulkopuolella. Sijoittajien korvausrahosta suojaa ainoastaan ei-ammattimaisia sijoittajia. Korvausrahosta ei korvaa kurssimuutoksista johtuvia arvonalentumisia tai tappioita. (Finanssivalvonta 2011b.)

Rahoitusvälineiden markkinat –direktiivi (MiFID) astui voimaan koko Euroopan unionin (EU) alueella marraskuun 2007 alussa. Tämän tavoitteena on parantaa sijoittajien suojaa sekä edistää markkinoiden toimivuutta. Tästä johtuen pankit ja muut sijoituspalveluja tarjoavat yritykset joutuvat pyytämään asiakkailtaan aiempaa yksityiskohtaisempia tietoja näiden taloudellisesta asemasta, sijoituskokemuksesta, -tietämyksestä ja -tavoitteista. Tietojen saaminen on sijoitusneuvojan kannalta ensiarvoisen tärkeää, jotta hän kykenee arvioimaan, mitkä tuotteet ja palvelut ovat kullekin asiakkaalle soveltuvia. Mikäli asiakas ei anna tietoja, ei hänelle voida suositella palvelua. Nämä keskustelut ovat aina täysin luottamuksellisia. (Pesonen 2011, 73-74.)

Arvopaperimarkkinalain 4 luvun 1 §:n mukaan sijoituspalvelun ja oheispalvelun tarjoamisessa ei saa käyttää hyvän tavan vastaista tai muuten sopimatonta menettelyä. Hyvän tavan noudattaminen tarkoittaa sitä, että sijoitus- ja oheispalvelun tarjoamisessa on toimittava tasapuolisesti, rehellisesti, ammattimaisesti ja asiakkaan etujen mukaisesti. Hyvän tavan mukaista on myös se, että asiakkaalla on riittävästi aikaa asianmukaisen tiedon lukemiseen ja ymmärtämiseen ennen sijoituspäätöksen tekemistä. Arvopaperimarkkinalain 7 luvun 1 §:n nojalla Finanssivalvonnalla on velvollisuus valvoa muun muassa hyvän tavan noudattamista sijoitus- ja oheispalvelujen tarjoamisessa. (Nousiainen ym. 2009, 11.)

4.3 Sijoitusneuvontaan liittyvä koulutus

Finanssialan Keskusliitto suosittelee sijoituspalvelutoimintaa harjoittaville jäsenyrityksilleen, että kaikissa sijoituspalveluihin liittyvissä asiakaspalvelutehtävissä työskentelevät henkilöt ovat suorittaneet auktorisoidun tutkinnon (APV1) ja heillä on sääntöjen (Sijoituspalvelututkinnon, APV1, auktorisoinnin säännöt) tarkoittamat edellytykset tehtävien suorittamiseen (Finanssialan Keskusliitto 2011).

Jäsenyrityksen tehtävänä on arvioida, edellyttääkö työntekijän asema tai työtehtävä auktorisoidun tutkinnon suorittamista. Sijoituspalvelututkinto (APV1) suositellaan suoritettavaksi 12 kuukauden kuluessa sijoituspalveluihin liittyvien asiakaspalvelutehtävien aloittamisesta. Jäsenyritysten tulee tarjota henkilöille mahdollisuus osallistua tutkintotilaisuuteen työtehtävien ohella. Vaativissa sijoituspalvelutehtävissä Finanssialan Keskusliitto suosittelee Sijoitusneuvojan tutkinnon (APV2) suorittamista. (Finanssialan Keskusliitto 2011.)

APV-tutkinnot Oy vastaa tutkintojen ja tutkintojärjestelmän ylläpidosta ja kehittämisestä. Yritys huolehtii, että tutkintovaatimukset vastaavat jäsenyritysten toimintaa koskevaa lainsäädäntöä, muuta sääntelyä sekä toimintatapoja ja -periaatteita. Sijoituspalvelualan tutkintovaatimukset päivitetään vuosittain ja ne ovat julkisesti nähtävissä. Lisäksi APV-tutkinnot Oy ylläpitää tietojärjestelmää, johon on rekisteröity tutkintoon osallistuneiden, tutkinnon suorittaneiden ja auktorisointiin liittyvät tiedot. (Finanssialan Keskusliitto 2011.)

Sijoituspalvelualan tutkintojen rakenteet

Sekä sijoituspalvelututkinto (APV1) että sijoitusneuvojan tutkinto (APV2) rakentuu viidestä eri aihealueesta, jotka kaikki suoritetaan samanaikaisesti (Finanssialan Keskusliitto 2013b). Aihealueet käyvät ilmi seuraavasta taulukosta (TAULUKKO 1).

TAULUKKO 1. Sijoituspalvelututkinnon ja sijoitusneuvojan tutkinnon rakenne
(Finanssialan Keskusliitto 2013b.)

Tutkintojen aihealueet
<ul style="list-style-type: none">• Kansantalous ja rahoitusmarkkinat• Yritystalous• Sijoitustuotteet ja sijoittaminen• Sijoituspalvelujen tarjontaa koskeva sääntely ja yksityisoikeuden perusteet• Sijoittajan verotus sekä perhe- ja perintöoikeuden perusteet

Sijoitusneuvojan tutkinnon tarkoituksena on sijoituspalvelututkinnossa hankittujen tietojen syventäminen ja laajentaminen. Tämän vuoksi sijoituspalvelututkinnon suorittaminen on edellytys sijoitusneuvojan tutkinnon suorittamiselle. Sijoitusneuvojan tutkinnon vaatimukset voivat olla osittain päällekkäiset sijoituspalvelututkinnon vaatimusten kanssa, jolloin sijoitusneuvojan tutkinnossa vaaditaan syvällisempää aihealueen hallintaa. Finanssialan Keskusliitto ja APV-tutkinnot Oy eivät järjestä tutkintoihin valmentavaa koulutusta, mutta valmistavaa koulutusta on saatavilla muiden tahojen järjestämänä. Kirjallisiin tentteihin osallistuminen ei edellytä valmentaviin koulutuksiin osallistumista, mutta käytännössä valtaosa tenttien suorittajista ovat osallistuneet johonkin valmistavaan koulutukseen ennen tenttien suorittamista. (Finanssialan Keskusliitto 2013b.)

5 CASE: HELMI SÄÄSTÖPANKKI OY

Tässä luvussa esitellään case-yritys Helmi Säästöpankki Oy ja tarkastellaan yrityksen sijoitustuotteiden myynnin nykytilaa ja sen kehittämistä. Aluksi käydään lävitse tutkimuksen suorittaminen, jonka jälkeen saadut tutkimustulokset. Luvun lopussa esitetään tehdyt johtopäätökset ja kehitysehdotukset.

5.1 Yrityksen esittely

Helmi Säästöpankki Oy on päijäthämäläinen pankki, joka kuuluu valtakunnalliseen Säästöpankkiryhmään. Säästöpankkiryhmä on Suomen neljänneksi suurin pankkiryhmä. Helmi Säästöpankilla on konttorit Lahdessa, Hollolassa, Nastolassa, Heinolassa ja Padasjoella. Lisäksi Kausalassa toimii palvelupiste. Lahdessa sijaitsevassa pääkonttorissa sijaitsee myös Yrityspankki, Varainhoito ja pankin hallinto. Helmi Säästöpankilla on työntekijöitä noin 50. (Helmi Säästöpankki 2013a.)

Helmi Säästöpankki on vakavarainen pankki, jonka toiminnan keskeisimpänä perustehtävänä on edistää säästämistä ja asiakkaiden taloudellista hyvinvointia. Helmi Säästöpankki keskittyy toiminnassaan vähittäispankkitoimintaan ja sen pääasiallinen asiakaskunta muodostuu henkilöasiakkaista, pienyrityisasiakkaista sekä maa- ja metsätalousyrittäjistä. (Helmi Säästöpankki 2013b.)

Padasjoen Säästöpankki on perustettu vuonna 1902. Vuonna 2007 tapahtuneen yhtiöitymisen seurauksena pankin nimi vaihtui Helmi Säästöpankiksi. Samana vuonna perustettiin myös Padasjoen Säästöpankkisäätiö, joka on Helmi Säästöpankin omistaja. Säätiö jakaa osan pankin tuloksesta apurahoina eri kohteisiin. (Helmi Säästöpankki 2013c.)

Vaikka Helmi Säästöpankki on itsenäinen pankki, mahdollistaa valtakunnalliseen pankkiryhmään kuulumisen laajan konttori- ja palveluverkoston pankin asiakkaiden käyttöön. Yhteistyön kautta asiakkaiden käytössä on maanlaajuisesti lähes 400 konttoria, joista Säästöpankin konttoreita on noin 200. Lisäksi asiakkailta on käytettävissään noin 200 palveluautomaattia ja kaikki Suomen käteisautomaatit. (Säästöpankki 2013c.)

Säästöpankkien päätöksenteko eroaa useista muista pankeista, sillä Säästöpankkien hallinto koostuu asiakkaiden edustajista. Jokaisella Säästöpankilla on isännistö, jonka valitsevat pankin asiakkaat. Säästöpankissa voi olla myös hallintoneuvosto, joka on isäntien valitsema. Isännistön tai hallintoneuvoston tehtävänä on valita Säästöpankin hallitus. Säästöpankkiliitto on Säästöpankkien keskusjärjestö, joka edistää niiden kehitystä ja hoitaa edunvalvontaa. Säästöpankkien yhteiset pankkipoliittiset päätökset tehdään Säästöpankkiliitossa. (Säästöpankki 2013c.)

5.2 Tutkimuksen suorittaminen

Tutkimus toteutettiin kahdessa osassa kevään 2013 aikana. Ensimmäinen osa toteutettiin lomakekyselynä (LIITE 1) ja toinen osa henkilökohtaisina haastatteluina. Tutkimusta varten haastateltiin Helmi Säästöpankin työntekijöitä.

Lomakekyselyyn vastasi yhteensä 15 toimihenkilöä (N=15). Henkilöt vastasivat kyselyyn itsenäisesti ja lähettivät vastaukset tutkijalle sähköpostilla. Lomakekyselyyn osallistui toimihenkilöitä jokaisesta Helmi Säästöpankin kuudesta konttorista. Noin kuukausi lomakekyselyn jälkeen suoritettiin henkilökohtaiset haastattelut, joissa haastateltiin yhteensä kuutta sijoitusneuvonnan parissa työskennellyttä toimihenkilöä (N=6). Haastatellut olivat pankin sijoitustiimin jäseniä ja he eivät osallistuneet lomakekyselyyn.

Henkilökohtaiset haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina ja ne toteutettiin haastattelurungon mukaan (LIITE 2). Haastattelijalla oli mahdollisuus esittää tarkentavia lisäkysymyksiä. Haastateltavat valittiin satunnaisesti, mutta kuitenkin siten, että jokaisesta pankin konttorista haastateltiin vähintään yhtä henkilöä pankin sijoitustiimistä. Haastattelut suoritettiin puhelimitse.

5.3 Tutkimustulokset

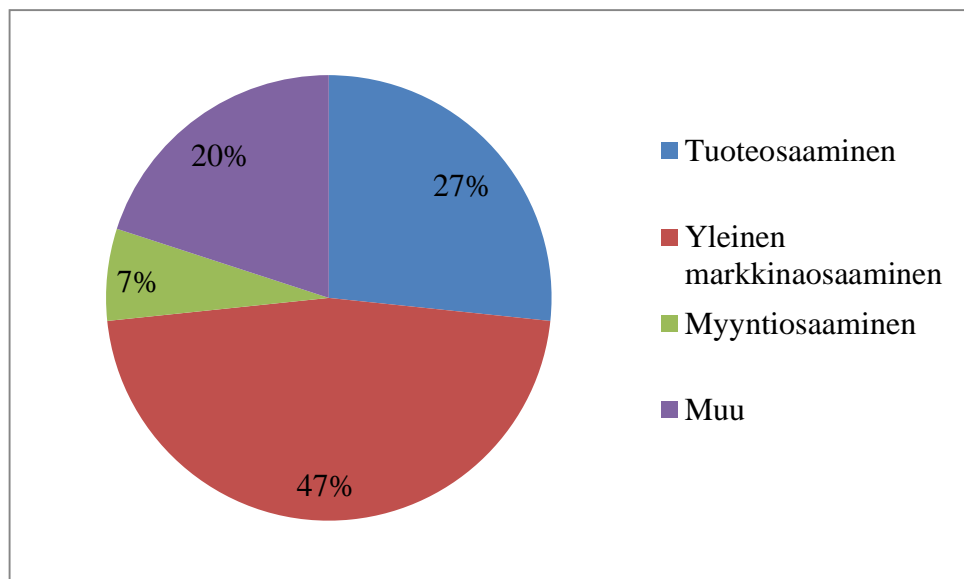
Seuraavaksi kerrotaan tutkimuksen tulokset. Ensiksi esitetään lomakekyselyn tulokset, jonka jälkeen haastattelujen tulokset. Tämän jälkeen esitetään johtopäätökset saatujen tutkimustulosten pohjalta.

5.3.1 Lomakekyselyn tulokset

Kyselylomakkeen tutkimuskysymykset on jaettu neljään osaan. Ensimmäisen osan kysymykset keskittyvät osaamisen käsittelyyn. Toinen osa koostuu ajankäyttöön ja sen hallintaan liittyvistä kysymyksistä. Kolmannessa osassa käsitellään henkilöstövoimavaroja ja niiden riittävyyttä. Neljännen osan kysymykset liittyvät koulutukseen, joiden lisäksi on kysymys koskien pankin ansaintalogiikkaa.

Osaaminen

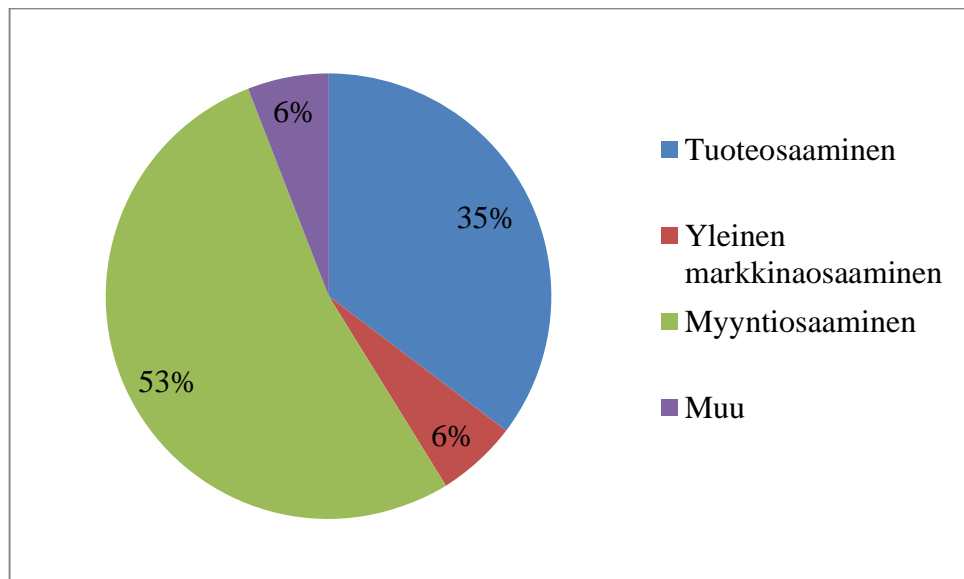
Vastanneista 87 % kokee sijoitustuotteiden myynnin mielenkiintoisena tai erittäin mielenkiintoisena. Kukaan vastanneista ei koe sijoitustuotteiden parissa työskentelyä täysin mielenkiinnottomana. Kysymykset omaan osaamiseen liittyen aiheuttavat hajontaa kyselyyn osallistuneiden keskuudessa. Seuraavista kuvioista selviää vastausten jakautuminen kysymyksiin, joissa kysyttiin vaikeinta (KUVIO 10) ja helpointa (KUVIO 11) osaamisaluetta päivittäisessä myyntityössä.



KUVIO 10. Vaikein osaamisalue päivittäisessä myyntityössä

Lähes joka toinen vastanneista kokee yleisen markkinaosaamisen vaikeimmaksi osaamisalueeksi sijoitustuotteiden myyntityötä tehdessään. Myös tuoteosaaminen koetaan vaikeana. Vastaajat, jotka valitsevat vaihtoehdon muu, kokevat

vaikeimpana kauppojen päättämisen, kiireen, niin sanotusti ajan hermolla pysymisen sekä laajan tuoterepertuaarin hallitsemisen.



KUVIO 11. Helpoin osaamisalue päivittäisessä myyntityössä

Enemmistö kokee myyntiosaamisen helpoimpana osa-alueena päivittäisessä myyntityössä. Myös tuoteosaaminen koetaan monen toimesta helpoimpana osaamisalueena. Tuoteosaamisen kohdalla huomioitavaa on vastausten jakautuminen: 35 % vastaajista kokee sen helpoimpana osaamisalueena, kun taas vastaavasti 27 % kokee sen vaikeimpana.

Kyselyssä tiedusteltiin toimihenkilöiltä eri tuotteiden hallitsemista. Vastaajat kokevat vaikeimpana indeksilainat. Indeksilainojen jälkeen vaikeimpina pidetään ASP-tiliä ja säästövakuutuksia. Helpoimpina sen sijaan pidetään tilejä ja talletuksia sekä sijoitusrahastoja.

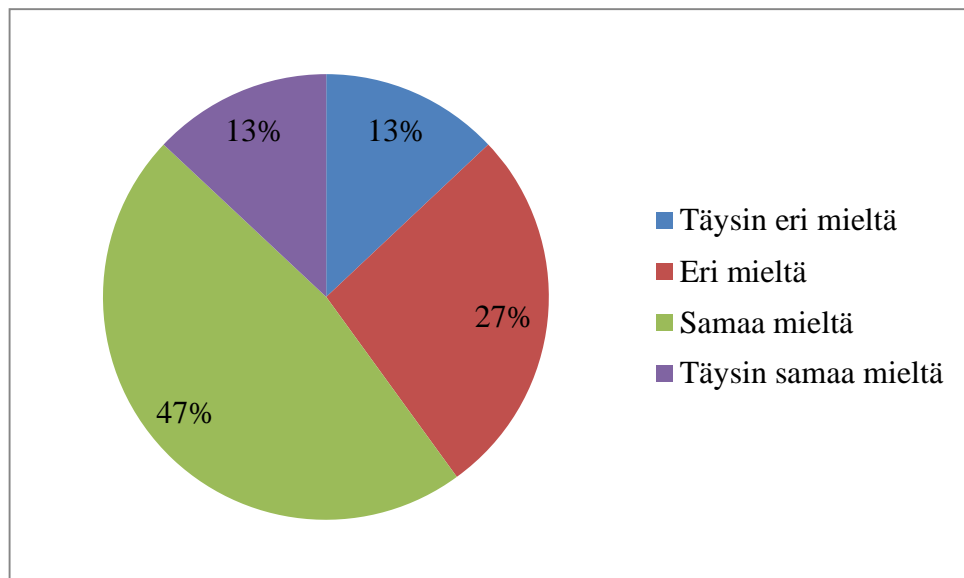
Ajankäyttö ja sen hallinta

Ajankäyttöön ja sen hallintaan liittyen kysyttiin vastaajien näkemyksiä soittoajan riittävyteen. Vastaukset jakaantuivat, sillä 60 % vastaajista koki itsellään olevan riittävästi tai lähes riittävästi soittoaikaa käytössään asiakkaiden kontaktoimista varten. Vastaajista 40 % puolestaan koki soittoaikaa olevan riittämättömästi.

Seuraavaksi kysyttiin soittoajan noudattamisesta. Vastajista 80 % ei pidä kiinni kalenteriinsa varatusta soittoajasta. Yksikään vastaajista ei pysty täysin pitämään kiinni etukäteen varatusta soittoajasta. Kyselyyn vastanneista lähes kaikki käyttävät Tehtävnhallinta -ohjelmaa asiakasyhteydenpidon apuvälineenä.

Henkilöstövoimavarat

Vastauksista henkilöstövoimavarojen riittävyyteen käy ilmi, että 60 % vastaajista kokee konttorissaan olevan riittävästi henkilöstöä, jotta panostaminen sijoitustuotteiden myyntityöhön oman roolin mukaisesti on mahdollista. Seuraavasta kuviosta (Kuvio 11) selviää vastausten jakautuminen.



KUVIO 12. Henkilöstön riittävyys konttorissa

Kysymykseen vastanneista 40 % kokee konttorissaan henkilöstövajetta. Kyselyssä kartoitettiin myös vastaajien näkemystä siitä, mikä myyntityöhön liittyvistä asioista jää ensimmäiseksi pois tai kärsii kunkin vastaajan kohdalla, kun konttorissa tulee kiire. Valtaosa vastaajista (76 %) kokee, että kiireen keskellä soittaminen ja uusien asiakastapaamisien sopiminen heikkenee. Toiseksi helpoiten (18 %) kärsii asiakastapaamisiin valmistautuminen. Sen sijaan varsinaisen asiakastapaamisen ja asiakastapaamisen jälkitöiden hoitaminen eivät kiireenkään vuoksi kovin helposti heikkene.

Koulutus

Koulutukseen liittyen toimihenkilöiltä kysyttiin, ovatko he saaneet työnantajan puolelta riittävästi koulutusta säästö- ja sijoitustuotteiden myymiseen. Valtaosa vastaajista (87 %) kokee saaneensa riittävästi tai lähes riittävästi koulutusta.

Kyselyyn vastanneet jakautuvat suurin piirtein puoliksi APV-tutkinnon suorittaneisiin (47 %) ja ei-suorittaneisiin (53 %). Kyselyssä tiedusteltiin vielä koulutuksen tarpeellisuutta. Tuotteiden osalta toivotaan enemmän koulutusta, sillä 80 % vastaajista oli tätä mieltä. Myyntineuvottelu- ja asiakaspalvelutaidoista sekä puhelinmyynnistä ei koeta tarvitsevan lisää koulutusta.

Kyselyn lopussa testattiin vielä toimihenkilöiden tietämystä asiakkaan maksamista palkkioista eri sijoitustuotteiden kohdalla. Kysymyksessä kysyttiin ainoastaan eri tuotteista perittävistä merkintäpalkkioista. Mahdollisia hallinnointipalkkioita tai lunastuspalkkioita ei kysytty. Rahastojen kohdalla tietämys oli verraten korkealla tasolla, sillä suurin osa (80-90 %) tiesi tarkalleen eri rahastojen merkintäpalkkiot. Sen sijaan säästövakuutuksen ja indeksilainan kohdalla oikeiden vastausten osuus jäi alle puoleen.

5.3.2 Haastattelujen tulokset

Haastattelurunko koostuu tutkimuskysymyksistä, jotka on jaettu viiteen osaan. Ensimmäisen osan kysymykset keskittyvät osaamisen käsittelyyn. Toisessa osassa käsitellään ajankäyttöä asiakkaiden kontaktointiin liittyen. Kolmas osa koostuu henkilöstö- ja muihin resursseihin liittyvistä kysymyksistä. Neljännen osan kysymykset liittyvät koulutukseen ja sen merkitykseen. Viimeisessä osassa paneudutaan menestymiseen, tavoitteisiin ja luodaan katsaus suurimpiin ongelma-kohtiin sijoitustuotteiden myynnissä.

Osaaminen

Haastateltavien vastauksista käy ilmi, että varsinaisessa työhön liittyvässä perusosaamisessa ei koeta puutteita. Tuotepuolella indeksilainat koetaan haastavimmiksi ja niiden kanssa muutamalla on hankaluuksia. Osalle myös

säästövakuutus on haasteellinen monipuolisuutensa vuoksi. Muita vaikeuksia tuottavia tuotteita ei nouse esiin.

”Indeksilaina on ehkä niinku se on itelle kyl selkee, mutta asiakkaista ehkä useasti tuntuu hyvin monimutkaiselta.”

”Siinä on aikamoinen se rakenne. Niin se ei oo mulle hirveen semmoinen helppo.”

Asiakastapaamisissa ei koeta suuria vaikeuksia, mutta osan mielestä tuotteiden tarjoamisessa asiakkaalle haasteellista on asiakkaiden ennakkokäsitykset ja luottamus sijoitusneuvojaan.

”Asiakkaiden omat ennakkoasenteet. Niitten muuttaminen voi olla välillä vähän hankalaa.”

”Ihmiset ymmärtää, että inflaatio vaikuttaa pääomaan, mutta silti halutaan niinku kovin pitää siitä, että kaikki on tilillä.”

Suurin osa haastateltavista tuo esiin Oman talouden tuokio -ohjelman, jonka avulla asiakastapaamisissa pankissa edetään. Se koetaan toimivana ja siitä koetaan olevan hyötyä asiakastapaamisissa.

”Sen mukaanhan me tehdään, mitä tota ohjeet on. Elikkä Oman talouden tuokiosta me lähdetään ja sit lähdetään kartottaa sitä asiakkaan kokonaisuutta ja sen mukaan tarjoo hänelle sopivii tuotteita”

Asiakkaiden kontaktoiminen ja eri ohjelmien käyttö

Käytännön kokemukset soittamiseen vaihtelevat. Osalle soittoajasta kiinnipitäminen ei tuota vaikeuksia ja he noudattavat kalenteriinsa merkittyä soittoaikaa. Toisilla taas ei ole varsinaista kalenteriin merkittyä soittoaikaa, vaan he soittavat aina silloin, kun aikaa soittamiseen parhaiten on.

”On se aina helpompi ku se on kalenteroitu kuin se että sieltä alkaa niinku räöpimään väleistä vähän, koska sit ei tuu ihan niin paljoo soiteltuakaan.”

Etukäteen kalenteroidulla soittoajalla on puolustajansa, mutta toisilla käytäntö soittamisen suhteen on toisenlainen.

”Mä ite katon sitä, että se mikä mul on kuukausitavoite niitten soittojen/kontaktien suhteen, niin että se tulee täyteen. Pidän siitä huolen. Ja soittelen siinä sit vähän niinku siellä sun täällä, mihinkä sitten milloinkin sopii.”

Haastatellut eivät koe soittamista itsessään hankalana, mutta aikataululliset seikat ovat usein esteenä sille.

”En koe soittamista hankalana tai näin, mutta välillä on tässä työssä niin kiire että se ei ole ehkä ykkösprioriteetti se soittaminen.”

Soittamista pidetään myynnin onnistumisen kannalta erittäin tärkeänä ja se koetaan kiinteäksi osaksi sijoitustuotteiden myyntiprosessia.

”Erittäin iso merkitys. Että kyl se sijoituspuolella varsinkin korostuu. Silloin saa tavallaan tavata niitä asiakkaita, ketä haluaakin tavata. Eli pystyy itse niinku kontrolloimaan sitä, että millaisia asiakkaita tapaa ja milloin.”

”Sehän on se edellytys. Jos ei soita, niin ei tuu asiakkaita.”

Tehtävähallinta -ohjelma koetaan hyvänä apuvälineenä soittamiseen ja muuhun asiakasyhteydenpitoon.

”Kun sitä vaan muistaa aina käyttää. Ja viedä kaikki nää kontaktit ja muut sinne.”

Haastateltavien mielestä nykyiset ohjelmat ovat pääpiirteissään ihan toimivia, mutta kehittämisvaraa silti on. Esiin nousee muun muassa ohjelmien parempi yhteentoimiminen, joka vähentäisi turhaa siirtymistä ohjelmasta toiseen.

”Semmoinen, että nää kaikki järjestelmät niinku pelais paremmin keskenään. Että sun ei tarvis niin moneen eri paikkaan tavallaan pomppia. Niin semmoinen vois mun mielestä olla helpottaa tätä työtä tietyllä tavalla.”

Yhtenä kehittämisideana esiin nousee ohjelma, joka havainnollistaisi vielä enemmän asiakkaan henkilökohtaista tilannetta.

”Se vois olla vähän sellai selkeempi se sijoittajaprofiilin kartoitus, että siinä vois niinku pikkasen enemmän niinku yksilöidä vaikka niin että ihan oikeesti prosentteja minkäläistä tuottotavoitetta asiakas hakee...”

Tärkeäksi asiaksi erilaisten ohjelmien kohdalla koetaan, että ohjelmien tullessa henkilöstön käyttöön, ne olisivat mahdollisimman valmiit.

”Lähinnä se, että nuo ohjelmat tulis sit ku ne tulee niin ku toi sähköinen työpöytäkin että se tulis valmiina eikä tollasii keskeneräisiä tuotteita.”

Henkilöstövoimavarat ja konttoritilat

Varsinaista henkilöstöpulaa ei haastateltujen keskuudessa koeta, vaan kaikista sijoituspuolen asiakkaista pystytään huolehtimaan suunnitellusti jokaisessa konttorissa. Konttorikohtaisia eroja on kuitenkin havaittavissa. Joissain konttoreissa sijoituspuolen myynti on pitkälti yhden henkilön varassa, jolloin kyseisen henkilön poissa ollessa vaikeuksia saattaa ilmetä.

”Silloin voi olla pulaa, että jos itse oon poissa.”

Konttoritiloja koskevissa kysymyksissä haastateltavien mielipiteet jakautuvat hieman sen mukaan, missä konttorissa kukin on töissä. Suurimpana ongelmakohtana esiin nousee kunnollisen äänieristyksen puuttuminen.

”Yksilöllisyyden suojahan tästä niinku jonkun verran puuttuu, kun tää on niin avonainen”

Toisessa konttorissa on tapahtunut muutosta konttoritiloissa ja tyytyväisyys omiin työtiloihin on sitä kautta parantunut.

”Tosi paljon paremmat ku ennen oli se semmoinen tiski vaan tossa. Niin kyl mä tykkään.”

Osa vastaajista ei koe kilpailua sijoitustuotteiden myynnissä, kun taas osa kokee. Kukaan ei kuitenkaan koe kilpailua haitallisena. Erilaiset myyntikampanjat koetaan piristävinä ja hyvinä keinoina tehostaa myyntiä. Konttoreiden välistä kilpailua on havaittu, mutta lähtökohtaisesti sitä ei pidetä negatiivisena, kun se

pysyy sopivalla tasolla. Mikäli kilpailu lisääntyy liikaa, saattaa se vastaajien mukaan aiheuttaa kitkaa eri konttoreiden välille.

”Must tuntuu, että näissä on aina konttoreiden välillä on kilpailua.”

Töiden organisointiin ollaan tyytyväisiä ja moni kokee myös saavansa riittävästi tukea lähimmältä esimieheltään.

”Mun mielestä se on parantunut koko ajan, että mun mielestä siinä nyt on vielä mun mielestä kehittämistä mikä on kenenki työtä ja mikä homma kuuluu kenelleki. Että sitä voidaan mun mielestä vielä parantaa. Mutta mun mielestä siinä on kehitytty kyllä, sanotaan viimeisen puolen vuoden aikana varsinkin aika kovasti.”

Pankissa koetaan olevan sopiva määrä sijoitustyöhön liittyviä palavereja. Muiden työntekijöiden näkökulmien ja ajatusten kuuleminen nähdään hyödyllisenä. Moni kokee myös saavansa omia ajatuksiaan hyvin esiin ja sitä kautta mahdollisuuden vaikuttaa.

”Se ei oo vaan se kehityskeskustelu, että tavallaan niinku samoja asioita puidaan ihan säännöllisesti, että sillä tavalla kyllä niinku varmasti saa omat mielipiteensä esitettyä ja palaute tulee perille.”

Koulutus ja lainsäädäntö

Jokainen haastateltu on suorittanut tai suorittamassa APV1-tutkintoa. Valtaosa kokee tutkinnon suorittamisen järkevänä, mutta sen hyödyllisyyttä käytännön työn kannalta epäillään jonkin verran. APV-tutkinnon suorittamista kuitenkin suositellaan muille sijoitusneuvonnan parissa työskenteleville, varsinkin tietoperustan tuojana.

”Hyvä semmoinen tietopaketti, että kun vaan pitää sitten ne tiedot ja taidot niinku ajan tasalla. Kyllä se on ihan hyödyllinen.”

Lainsäädäntöä ei koeta hankaloittavana tekijänä sijoitusneuvotteluissa. MiFID-direktiivin ja muiden lainsäädännön edellyttämien asioiden läpikäyminen asiakkaan kanssa nähdään selkeyttävänä asiana sijoitustuotteiden myynnissä.

Nykyinen lainsäädäntö koetaan jopa toimintaa helpottavana asiana, jolla pystytään ehkäisemään myös mahdollisia konfliktitilanteita.

”En mä koe sitä oikeestaan hankaloittavan, että sehän on niinku molemminpuolinen etu, että se ymmärrys löytyy molemmin puolin pöytää asioista.”

Menestyminen ja suurimmat ongelmakohdat

Omaan menestymiseen sijoitustuotteiden myynnissä ollaan tyytyväisiä ja tavoitteet ovat täyttyneet. Myynnilliset tavoitteet koetaan realistisina. Osa tosin toivoo, että kausivaihtelut huomioitaisiin jatkossa paremmin tavoitteiden asettelussa.

Mietittäessä suurimpia ongelmakohtia sijoitustuotteiden myynnissä, yksi asia nousee haastateltavien keskuudesta ylitse muiden: asiakkaan saaminen paikan päälle keskustelemaan säästämiseen ja sijoittamiseen liittyvistä asioista.

”Lähinnä asiakkaiden saaminen sisään taloon. Se on niinku se suurin ongelma mun mielestä. Että meillä olisi enemmän potentiaali kelle myydä sitä. Eli uutta asiakasta tarvis saada lisää, sijoitusasiakasta sisään.”

”Löytää asiakkaalle se tarve, miksi sen pitäisi tähän tulla. Se voi olla haasteellista aina välillä.”

Muista asioista, joihin kaivataan parannusta koko pankin osalta, esiin nousee riittävän ajan saaminen sijoitustyön tekemiseen sekä tietotaidon lisääminen tuotteista. Eräs vastaaja kaipaa edellä mainittujen asioiden lisäksi kehitystä myös aktiivisuuteen ja myynnillisyyteen.

”Yleinen niinkun tietotaito näistä tuotteista sitä niinku ihan kaikille enemmän. Niin se on varmasti yksi ja sitten toinen tämmöinen tietty myynnillisyyys kautta aktiivisuus, että sitä kuitenkin näissä sijoitustuotteiden myynnissä tarvitaan. Että tavallaan uskalletaan tarjota, tämmöinen tietynlainen rohkeus myös sitä kautta. Niin se on mun mielestä kans semmoinen mitä vähän pitäisi kehittää ehkä ja tietenkin sit että se aikaa on riittävästi sen työn tekemiseen, niin se myöskin.”

Nykytilaan sijoitustuotteiden myynnissä ollaan kokonaisuutena varsin tyytyväisiä pankin sisällä. Tästä johtuen ongelmakohtien mainitseminen ei ole kaikille kovin helppoa.

”Meillähän on mennyt niinku koko pankissa tosi hyvin, että ei oo kyllä sillai niinku mitään hätää missään konttorissa. Kyllä mun mielestä meillä on osaaminen joka paikassa ihan tosi hyvin kohillaan.”

5.4 Johtopäätökset ja kehitysehdotukset

Kyselyn ja haastattelujen tulosten perusteella pystytään esittämään johtopäätöksiä case-yrityksen sijoitustuotteiden myynnin nykytilasta ja kehityskohteista. Kyselyn ja haastattelujen tulokset tukevat melko hyvin toisiaan. Huomioitavaa tutkimustulosten analysoinnissa on se, että kyselyyn vastanneet eivät olleet pankin sijoitustiimin jäseniä. Kaikki heistä eivät siis ole aktiivisesti sijoitustuotteiden myynnin kanssa tekemisissä. Haastatelluista puolestaan kaikki ovat erikoistuneet sijoitustuotteiden myyntiin, joten on ymmärrettävää, että heillä tietotaito sijoitustuotteiden myyntiin on korkeammalla tasolla kuin esimerkiksi lainapuolen asioihin erikoistuneilla henkilöillä. Seuraavassa taulukossa (TAULUKKO 2) kuvataan sijoitustuotteiden myynnin nykytilaa case-yrityksessä SWOT-analyysin muodossa.

TAULUKKO 2. Sijoitustuotteiden myynnin nykytilan SWOT-analyysi

Vahvuudet	Heikkoudet
<ul style="list-style-type: none"> • Motivoitunut henkilöstö • Tyytyväisyys myynnin nykytilaan 	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakkaiden saaminen tapaamisiin • Muutamien sijoitustuotteiden osaamisessa kehitettävää
Mahdollisuudet	Uhat
<ul style="list-style-type: none"> • Myynnillinen sparraus yrityksen sisällä 	<ul style="list-style-type: none"> • Muutokset työvoimassa • Muuttuva toimintaympäristö

Tutkimustulosten perusteella indeksilainat ja säästövakuutus koetaan vaikeimmiksi tuotteiksi pankin henkilöstön keskuudessa. Varsinkin näiden sijoitustuotteiden osaamisen kehittämiseen tulisi panostaa, sillä sellaisten tuotteiden myyminen kärsii, joita ei kunnolla hallita.

Tutkimustulosten perusteella asiakkaiden saaminen konttoriin varsinaisiin sijoitustapaamisiin koetaan haastavaksi asiaksi. Varsinaisessa myyntityössä ei koeta isoja hankaluuksia, vaan suurimmat ongelmakohdat liittyvät siihen, miten asiakas saadaan paikan päälle tapaamiseen. Soittaminen liittyy vahvasti tähän, sillä soittaminen on merkittävä keino saada asiakkaita tapaamisiin. Suuri osa tutkimukseen osallistuneista kokee, että soittamisella on suuri merkitys asiakastapaamisien saamiselle. Valtaosa vastaajista kokee ongelmia soittoajan noudattamisessa. Yleisimmäksi soittamista haittaavaksi tekijäksi nousee kiire. Soittamisen käytännöt vaihtelevat työntekijöiden välillä ja kyselyyn vastanneista peräti 80 prosenttia ei pidä kiinni kalenteriinsa varatusta soittoajasta.

Kuten luvuissa 3.3 ja 3.4 kerrotaan, soittaminen on kiinteä osa onnistunutta myyntiprosessia. Jos jokin osa myyntiprosessissa ei toimi, on sillä vaikutusta myös myyntiin. Tämän takia soittamiseen ja koko myyntiprosessin hallintaan olisi syytä paneutua case-yrityksessä. Sijoitusneuvonta on suurelta osin myyntityötä, jolloin myynnin hallitseminen korostuu.

Henkilöstön riittävydessä on havaittavissa konttorikohtaisia eroja. Joissain konttoreissa henkilöstövajetta ei ole, kun taas toisissa sellaista on. Jos sijoitustuotteiden myynti keskittyy konttorissa liikaa yhden henkilön varaan, saattaa se aiheuttaa ongelmia kyseisen henkilön joutuessa olemaan töistä pois esimerkiksi sairauden vuoksi tai vaihtaessa työpaikkaa. Tämän takia olisi hyvä, että muun muassa lainapuolen henkilöt pystyisivät tarvittaessa ottamaan enemmän vastuuta myös sijoitustuotteiden myynnistä.

Tutkimuksesta käy myös ilmi, että tilojen äänieritys koetaan konttoreissa puutteelliseksi. Tähän on syytä reagoida, koska asiakkaille yksityisyys on varsinkin pankkiasioissa todella tärkeää. Pelko siitä, että omat henkilökohtaiset talousasiat päätyvät muiden korviin, saattaa aiheuttaa tapaamisesta negatiivisen vaikutelman. Tämä puolestaan saattaa johtaa asiakastyytymättömyyteen.

Muutenkin konttoritilojen on syytä olla ajanmukaiset, sillä kilpailulla alalla pienetkin asiat saattavat ratkaista taistelun asiakkaista. Lisäksi on syytä todeta asianmukaisten ja viihtyisien tilojen olevan myös työhyvinvointiin vaikuttava tekijä.

Säännölliset palaverit koetaan hyödyllisinä ja niistä halutaan pitää kiinni.

Varsinkin sijoitusmarkkinoilla voi tapahtua voimakkaita muutoksia lyhyen ajan sisällä, jolloin ajan tasalla pitäviä palavereita tarvitaan. Lisäksi yrityksen sisällä on henkilöitä, jotka ovat menestyneet sijoitustuotteiden myynnissä varsin hyvin. Tällaiset henkilöt pystyisivät omalta osaltaan antamaan vinkkejä niille, jotka ovat sijoitustuotteiden myynnissä kokemattomampia. Näin varmistettaisiin myös niin sanotun hiljaisen tiedon siirtyminen.

Henkilöstön jatkuvaan osaamisen kehittämiseen ja koulutukseen on syytä panostaa myös jatkossa, sillä finanssialalla muutoksia voi tapahtua lyhyessä ajassa runsaasti. Lainsäädäntö asettaa omat haasteensa, kuten myös sijoituskohteiden lisääntyminen.

Kokonaisuutena työntekijät kokevat sijoitustuotteiden myynnin nykytilan hyväksi. Sijoitustuotteiden parissa työskenteleminen koetaan myös varsin mielenkiintoiseksi. Korkea tyytyväisyys asettaa myös sijoitustuotteiden myynnin kehittämislle hyvät lähtökohdat henkilöstön ollessa motivoitunut työhönsä.

6 YHTEENVETO

Tämän luvun tarkoituksena on esittää yhteenveto tutkimuksesta. Tässä luvussa esitetään vastaukset tutkimusongelmiin, arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta ja ehdotetaan jatkotutkimusehdotuksia.

Opinnäytetyön tutkimusongelmana oli, millaisena pankkitoimihenkilöt kokevat sijoitustuotteiden myynnin nykytilan Helmi Säästöpankissa ja kuinka myyntiä voitaisiin kehittää. Tutkimusongelmaan lähdettiin etsimään ratkaisua seuraavien alaongelmien avulla:

- Mitkä asiat toimihenkilöt kokevat vaikeiksi tai helpoiksi sijoitustuotteiden myynnissä?
- Millaisia puutteita toimihenkilöt kokevat omassa osaamisessaan?
- Mihin asioihin tarvitaan enemmän tukea?

Teoreettinen viitekehys koostui kolmesta osasta, joista ensiksi käsiteltiin sijoittamisen peruseriaatteita sekä yleisiä säästö- ja sijoituskohteita. Erilaisia säästö- ja sijoituskohteita on tarjolla runsaasti ja lähtökohtana sijoitustuotteiden myynnille on, että asiakkaan sijoittajakuva selvitetään perusteellisesti. Tämä on sekä asiakkaan että pankin etu.

Seuraavaksi teoriaosuudessa perehdyttiin asiakaspalveluun ja myyntiin, jotka ovat merkittäviä kilpailutekijöitä pankkialalla, jossa eri yhtiöiden varsinaiset pankkipalvelut eivät juurikaan eroa toisistaan. Seuraavassa teorialuvussa syvennyttiin sijoitusneuvontaan, jolla tarkoitetaan suosituksen antamista asiakkaalle yhdestä tai useammasta rahoitusvälineeseen liittyvästä liiketoimesta. Suositus on esitettävä kyseiselle henkilölle soveltuvana ja siinä on otettava huomioon hänen yksilölliset olosuhteensa, muun muassa riskinotto- ja sijoitustavoitteet.

Empiriaosuudessa esiteltiin case-yritys Helmi Säästöpankki Oy, jonka jälkeen haastatteluiden ja lomakekyselyn avulla pyrittiin ratkaisemaan tutkimus- ja alaongelmat. Kyselyssä ja haastatteluissa kartoitettiin eri osa-alueiden toimivuutta ja pyrittiin löytämään ongelmakohtia, joihin keskittymällä säästö- ja sijoitustuotteiden myyntiä voitaisiin kehittää.

Tutkimustulokset osoittavat, että case-yrityksen työntekijöiden tyytyväisyys myynnin nykytilaan on varsin korkealla tasolla. Työntekijät ovat myös motivoituneita säästö- ja sijoitustuotteiden myyntiin. Säästö- ja sijoitustuotteiden hallitseminen on edellytyksenä tuotteiden menestykselliselle myynnille. Lisäksi myyntiprosessin hallinnalla ja asiakaskontaktoinnilla on suuri merkitys, kun sijoitustuotteiden myyntiä halutaan kehittää.

6.1 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Tutkimuksessa hyödynnettiin sekä kvalitatiivisia (haastattelut) että kvantitatiivisia (lomakekysely) tutkimusmenetelmiä. Käytetyt tutkimusmenetelmät olivat oikeita tutkimusongelman selvittämiseksi. Haastattelut ja lomakekysely täydensivät toisiaan hyvin. Kyselyn sekä haastattelujen avulla on saatu kerättyä tutkimusaineisto, jossa vastaajien omat näkemykset tulevat esiin. Näiden pohjalta on pystytty kartoittamaan case-yrityksen sijoitustuotteiden myynnin nykytilaa ja havaitsemaan kehityskohteita.

Tutkimuksen lähdeaineistoa on syytä pitää luotettavana, sillä lähteinä on pyritty käyttämään uusinta alan kirjallisuutta ja Internet-lähteitä. Käytetyt lähteet eivät myöskään ole ristiriidassa keskenään.

Tutkimustulosten luotettavuutta eli reliabiliteettia voidaan pitää hyvänä, koska tutkimus toteutettiin huolellisesti ja luotettavasti. Sekä kyselyaineisto että haastatteluaineisto dokumentoitiin huolellisesti. Haastattelut nauhoitettiin, jotta varmistuttiin siitä, ettei mitään osaa haastateltavien puheista jäänyt kirjaamatta ja huomioimatta. Haastattelujen nauhoituksiin kysyttiin suostumus jokaiselta haastateltavalta erikseen. Sekä lomakekyselyn että haastattelujen tulokset käsiteltiin täysin nimettöminä. Voidaan pitää erittäin todennäköisenä, että kyselyyn vastanneet ja haastatellut vastasivat kysymyksiin avoimesti oman henkilökohtaisen näkemyksensä mukaisesti.

Teoriaosuus ja empiirinen osuus täydentävät hyvin toisiaan, jolloin ne eivät ole toisistaan erillään olevia asioita. Tämä tukee tutkimuksen luotettavuutta.

Tutkimuksen pätevyyttä eli validiteettia vahvistaa se, että työssä tutkittiin juuri niitä asioita, joita oli tarkoituskin tutkia. Kahden tutkimusmenetelmän valinnalla tähdättiin myös tutkimuksen validiteetin vahvistamiseen.

Tutkimusta voidaan yleistää jonkin verran myös muihin pankkeihin ja alalla toimiviin yrityksiin, sillä teoriaosuudessa käsiteltiin yleisiä eri pankkien tarjoamia sijoitustuotteita ja sijoittamisen periaatteita. Lisäksi teoriaosuudessa käytiin lävitse sijoitusneuvontaa ja sen vaatimuksia, jotka koskevat tavalla tai toisella jokaista sijoituspalvelujen tarjoajaa. Asiakaspalvelua ja myyntiä tapahtuu puolestaan jokaisessa yrityksessä alasta riippumatta.

6.2 Jatkotutkimusehdotukset

Tässä tutkimuksessa tutkittiin pankin säästö- ja sijoitustuotteiden myyntiä ja sen kehittämistä pankkitoimihenkilöiden näkökulmasta. Kilpailu pankkialalla on kovaa ja menestyminen sijoitustuotteiden myynnissä vaatii jatkuvaa kehittymistä. Myynnin kehittämiseksi löytyy edelleen tulevaisuudessa tarvetta, sillä aiheesta löytyy paljon mielenkiintoista tutkittavaa. Tämän tutkimuksen pohjalta seuraavalle tutkijalle hyviä jatkotutkimusaiheita voisivat olla seuraavat:

- Millaisena asiakkaat kokevat sijoitusneuvonnan pankissaan?
- Miten työntekijöiden kouluttautuminen ja tausta on vaikuttanut heidän myyntimenestykseensä?
- Millaisia eroja on sijoitustuotteiden myynnissä eri konttoreiden välillä?
- Myyntityön kehittäminen pankin varainhoitoyksikössä

LÄHTEET

PAINETUT LÄHTEET

Alhonsuo, S., Nisén, A., Nousiainen, S., Pellikka, T. & Sundberg, S. 2012. Finanssitoiminnan käsikirja. 2. uudistettu painos. Helsinki: Finanssi- ja vakuutuskustannus Oy.

Erola, M. 2009. Paras sijoitus. 5. painos. Helsinki: Talentum Media Oy.

Heikkilä, T. 2010. Tilastollinen tutkimus. 7.-8. painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

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

Hämäläinen, K. 2005. Sijoittajan käsikirja. Helsinki: Talentum.

Kallunki, J., Martikainen, M. & Niemelä, J. 2011. Ammattimainen sijoittaminen. 7. painos. Helsinki: Talentum Media Oy.

Kontkanen, E. 2009. Pankkitoiminnan käsikirja. 2. uudistettu painos. Helsinki: Finanssi- ja vakuutuskustannus Oy.

Korpela, V. 2012. Sijoittajan verokirja. 3. uudistettu painos. Helsinki: Verotieto Oy.

Möttölä, M. 2008. Rahaa rahastoilla. Helsinki: HS kirjat.

Nousiainen, S. & Sundberg, S. 2009. Sijoituspalveluopas. Helsinki: Finanssi- ja vakuutuskustannus Oy.

Pesonen, M. 2011. Säästäjästä sijoittajaksi - jokamiehen sijoitusopas. 2. painos. Jyväskylä: WSOYpro Oy.

Puttonen, V. & Repo, E. 2011. Miten sijoitan rahastoihin. 5. uudistettu painos. Helsinki: WSOYpro Oy.

Pörssisäätiö. 2011. Sijoittajan korko-opas 2011.

Reinboth, C. 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Rope, T. 2003. Onnistu myynnissä. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö.

Rubanovitsch, M. & Aalto, E. 2007. Myy enemmän – myy paremmin. 4. uudistettu painos. Helsinki: WSOYpro.

Saaranen, P., Koltola, E. & Pösö, J. 2007. Liike-elämän matematiikkaa. 4.-5. painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Surakka, T. & Laine, N. 2011. Käsikirja ammattimaiseen esimiestyöhön. 1. painos. Tampere: Taurus Media.

Säästöpankki. 2010. Säästövakuutuksen tuoteseloste.

Ylikoski, T., Järvinen, R. & Rosti, P. 2002. Hyvä asiakaspalvelu - menestystekijä finanssialalla. Helsinki: Suomen vakuutusalan koulutus ja kustannus Oy.

ELEKTRONISET LÄHTEET

Finanssialan Keskusliitto. 2011. Sijoituspalvelututkinnon (APV1) auktorisoinnin säännöt [viitattu 17.3.2013]. Saatavissa:

http://www.sijoittajapalvelin.net/pdf/FK_APV_auktorisointi.pdf

Finanssialan Keskusliitto. 2013a. Säästäminen, luotonkäyttö ja maksutavat [viitattu 20.8.2013]. Saatavissa:

http://www.fkl.fi/materiaalipankki/julkaisut/Julkaisut/Saastaminen_luotonkaytto_ja_maksutavat_2013.pdf

Finanssialan Keskusliitto. 2013b. Sijoitusneuvojan tutkinnon (APV2) vaatimukset [viitattu 18.3.2013]. Saatavissa:

http://www.sijoittajapalvelin.net/pdf/APV2_vaatimukset2013.pdf

Finanssivalvonta. 2011a. Indeksilainojen riskit [viitattu 12.1.2013]. Saatavissa: <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Tuotteita/Sijoittaminen/Indeksilainat/Riskit/Pages/Default.aspx>

Finanssivalvonta. 2011b. Sijoittajien korvausrahasto [viitattu 20.3.2013]. Saatavissa: http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Asiakkaansuoja/Korvausrahastot/Sijoittajien_korvausrahasto/Pages/Default.aspx

Finanssivalvonta. 2012. Asuntosäästöpalkkiotili (ASP-tili) on tarkoitettu ensiasunnon ostajille [viitattu 24.10.2013]. Saatavissa: <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Tuotteita/Talletukset/ASP-tili/Pages/Default.aspx>

Helmi Säästöpankki. 2013a. Helmi Säästöpankin henkilöstö [viitattu 30.1.2013]. Saatavissa: <https://www.saastopankki.fi/helmipankki/henkilosto>

Helmi Säästöpankki. 2013b. Säästöpankkien strategia [viitattu 5.2.2013]. Saatavissa: <https://www.saastopankki.fi/helmipankki/strategia>

Helmi Säästöpankki. 2013c. Padasjoen Säästöpankkisäätiö [viitattu 6.2.2013]. Saatavissa: <https://www.saastopankki.fi/helmipankki/sponsorointi-ja-apurahat>

Sp-Rahastoyhtiö Oy. 2013a. Rahastojen kulut [viitattu 1.3.2013]. Saatavissa: <http://www.sp-rahastoyhtio.fi/rahastot/rahastojen-kulut/>

Sp-Rahastoyhtiö Oy. 2013b. Sp-Rahastoyhtiö Oy [viitattu 3.3.2013]. Saatavissa: <http://www.sp-rahastoyhtio.fi/yhtioesittely/>

Sp-Rahastoyhtiö Oy. 2013c. Erilaiset rahastotyypit [viitattu 10.3.2013]. Saatavissa: <http://www.sp-rahastoyhtio.fi/rahastot/erilaiset-rahastotyypit/>

Sp-Rahastoyhtiö Oy. 2013d. Rahastojen osuuksien arvot ja tuotot [viitattu 15.10.2013]. Saatavissa: <http://www.sp-rahastoyhtio.fi/rahastot/>

Säästöpankki. 2013a. Muut yhteistyökumppanit [viitattu 10.1.2013]. Saatavissa: <https://www.saastopankki.fi/muut-yhteistyokumppanit>

Säästöpankki. 2013b. Säästöpankki kiinalaiset suuryhtiöt -indeksilainan merkintä on alkanut [viitattu 15.3.2013]. Saatavissa:

<https://www.saastopankki.fi/kiinalaisetsuuryhtiot>

Säästöpankki. 2013c. Säästöpankkiryhmän rakenne tukee paikallisuutta [viitattu 18.3.2013]. Saatavissa: <https://www.saastopankki.fi/ryhman-rakenne>

Talletussuojarahasto. 2013. Tietoa rahastosta [viitattu 12.5.2013]. Saatavissa:

<http://talletussuoja.fi/tietorahastosta/Sivut/default.aspx>

Trading Economics. 2013. Euro Area Credit Rating [viitattu 24.10.2013].

Saatavissa: <http://www.tradingeconomics.com/euro-area/rating>

Valtiokonttori. 2012. ASP-säästäminen [viitattu 24.10.2013]. Saatavissa:

<http://www.valtiokonttori.fi/fi->

[FI/Kansalaisille_ ja_yhteisoille/Lainat_takaukset_ ja_korkotuet/Korkotuet/ASPjarjestelma/ASPsaastaminen](http://www.valtiokonttori.fi/fi-FI/Kansalaisille_ ja_yhteisoille/Lainat_takaukset_ ja_korkotuet/Korkotuet/ASPjarjestelma/ASPsaastaminen)

Veronmaksajat. 2012. Vapaaehtoinen eläkevakuutus [viitattu 24.10.2013].

Saatavissa:

<http://www.veronmaksajat.fi/omatveroasiat/vapaaehtoinenelakevakuutus>

LIITTEET

LIITE 1

KYSELYLOMAKE

Arvoisa toimihenkilö! Tutkimus käsittelee säästö/sijoitustuotteiden myyntiä pankissanne. Tutkimuksen onnistumisen kannalta olisi tärkeää, että pystyisit vastaamaan kaikkiin kysymyksiin mahdollisimman huolellisesti. Vastaa kysymyksiin valitsemalla oikeaksi katsomasi vaihtoehto tai kirjoittamalla vastaus sille varatulle paikalle. Kyselyyn vastaaminen kestää noin 10 minuuttia. Kiitos vaivannäöstäsi!

Osaaminen

1. Kuinka mielenkiintoisena koet säästö/sijoitustuotteiden myynnin?
ei mielenkiintoinen erittäin mielenkiintoinen

Perustelut vastauksellesi:

2. Minkä osaamisalueen koet vaikeimmaksi päivittäisessä myyntityössäsi?

- Tuoteosaamisen
 Yleisen markkinaosaamisen
 Myyntiosaamisen
 Jonkun muun, minkä?

3. Minkä koet puolestaan helpoimmaksi?

- Tuoteosaamisen
 Yleisen markkinaosaamisen
 Myyntiosaamisen
 Jonkun muun, minkä?

4. Mitkä seuraavista tuotteista tuottavat sinulle eniten hankaluuksia? Valitse kaksi tuotetta, joiden osaamisessa koet eniten kehitettävää.

- Tilit ja talletukset
- Sijoitusrahastot
- Säästövakuutukset
- Indeksilainat
- ASP-tili

5. Mitkä ovat puolestaan helpoimpia? Valitse kaksi tuotetta, jotka hallitset parhaiten.

- Tilit ja talletukset
- Sijoitusrahastot
- Säästövakuutukset
- Indeksilainat
- ASP-tili

Ajankäyttö ja sen hallinta

1. Koen itselläni olevan riittävästi soittoaikaa asiakkaiden kontaktointiin.

täysin eri mieltä täysin samaa mieltä

2. Pidän kiinni kalenteriini varatusta soittoajasta.

täysin eri mieltä täysin samaa mieltä

3. Käytän aina tehtävähallintaa asiakasyhteydenpidon apuvälineenä.

täysin eri mieltä täysin samaa mieltä

Henkilöstövoimavarat

1. Konttorissani on riittävästi henkilöstöä, jotta kykenen panostamaan sijoitustuotteiden myyntityöhön roolini mukaisesti.

täysin eri mieltä täysin samaa mieltä

2. Kun konttorissa tulee kiire, niin mikä seuraavista myyntityöhön liittyvistä asioista jää helpoiten pois tai kärsii (omalla kohdallasi)?

- Soittaminen (uusien asiakastapaamisien sopiminen)
- Valmistautuminen asiakastapaamiseen
- Asiakastapaaminen (tapaamisessa ”oikaistaan” asioissa)
- Soittopyynnöt ja muut sovitut kontaktoinnit
- Asiakastapaamisessa sovittujen toimenpiteiden loppuun saattaminen
- Joku muu, mikä?

Koulutus

1. Olen saanut työnantajan puolelta riittävästi koulutusta säästö/sijoitustuotteiden myymiseen.

täysin eri mieltä täysin samaa mieltä

2. Olen suorittanut APV-tutkinnon.

- Kyllä
- En

3. Koetko tarvitsevasi enemmän koulutusta?

1 Tuotteista

- Kyllä
- Ei

2 Myyntineuvottelu- ja asiakaspalvelutaidoista

- Kyllä
- Ei

3 Puhelinmyynnistä

Kyllä

Ei

4. Viimeisenä vielä kysymys pankin ansaintalogiikkaan liittyen. Täytä taulukkoon seuraavien tuotteiden osalta asiakkaan maksamat palkkiot. Älä tarkista tietokoneelta tai papereista, vaan vastaa niin tarkasti kuin muistat tai tiedät.

Tuote	Merkintäpalkkio (%)
Säästöpankki Korko Plus	
Säästöpankki Maailma	
Säästöpankki Maailma Osake	
Säästövakuutus	
Indeksilaina	

Vastattuasi kyselyyn tallenna tiedosto ja lähetä se sähköpostilla osoitteeseen:

kalle.rytkonen@student.lamk.fi

Vastaukset käsitellään nimettöminä.

KIITOS YHTEISTYÖSTÄ!

LIITE 2

TEEMAHAASTATTELURUNKO

Haastattelurunko koostuu pääkysymyksistä ja täydentävistä lisäkysymyksistä.

Osaaminen

1. Onko joitakin asioita, jotka koet itsellesi vaikeiksi sijoitustuotteiden myynnissä?
 - Esimerkiksi tuotteet, yleinen markkinaosaaminen, myyntiosaaminen?
 - Mistä koet tämän vaikeuden johtuvan?
2. Kun asiakas tulee tapaamiseen ja tapaatte kasvotusten, niin mitkä asiat ovat siinä asiakaskohtaamisessa vaikeimpia juuri sinulle?
 - Sujuuko tapaaminen yleensä ongelmitta?
 - Onko eri vaihtoehtojen läpikäyminen vaikeaa?
 - Onko kaupan päättäminen ongelmallista?
3. Onko teillä joku yhteinen käytäntö, jota noudatatte asiakastapaamisissa?
 - Mitä mieltä olet siitä?
4. Onko jokin tuoteryhmä, jonka erityisesti koet vaikeaksi?
 - Miksi se on vaikea?

Ajankäyttö ja sen hallinta

1. Onko soittoajasta kiinni pitäminen vaikeaa?
 - Mistä koet tämän vaikeuden johtuvan?
 - Onko soittoajalla ja soittamisella mielestäsi merkitystä myynnin onnistumisen kannalta?
2. Onko tehtävähallinta –ohjelma mielestäsi käytännöllinen työkalu asiakasyhteydenpitoon?
 - Kaipaisitko joitain muita ohjelmia lisää?

Henkilöstövoimavarat ja olosuhteet

1. Onko konttorissasi mielestäsi riittävästi henkilöstöä, sijoitustuotteiden myyntityötä ajatellen?
 - Pystyttekö hoitamaan asiakkaat suunnitellusti?
2. Saatko työkavereilta tukea ja apua tarvittaessa riittävästi?
3. Koetko, että teillä on keskinäistä kilpailua sijoitustuotteiden myynnissä?
 - Jos on, niin koetko sen haitallisena?
 - Onko työilmapiiri mielestäsi millainen ja toimiiko yhteistyö?

4. Ovatko muut puitteet kunnossa sijoitustyön tekemiseen (esim. konttoritilat)?
 - Oletko tyytyväinen? Näetkö mitä kehitettävää?

Johtaminen ja kehityskeskustelut

5. Onko töiden organisointi mielestäsi hoidettu hyvin pankissanne?
 - Onko kaikki selkeää eli jokainen tietää, mikä on kunkin tehtävä?
6. Saatto mielestäsi riittävästi tukea johdolta?
 - Onko johdon/esimiesten toiminta motivoivaa?
 - Saatto mielestäsi riittävästi vastuuta?
7. Oletko ollut kehityskeskustelussa mukana?
 - Mitä mieltä olet muista palavereista?
 - Kuinka usein näitä on yleensä? Onko niistä hyötyä?
 - Onko palavereiden määrä sopiva?

Koulutus

1. Oletko suorittanut APV-tutkinnon?
 - Mitä käytännön hyötyä olet kokenut koulutuksesta olleen työsi kannalta?
 - Suositteletko muille?
2. Minkä tyylistä koulutusta toivoisit saavasi vielä jatkossa lisää?
 - Millä tasolla järjestettävää (konttorin tasolla, pankin tasolla, laajemmalla tasolla)?
3. Koetko lainsäädännön hankaloittavan työtäsi?
 - Onko esim. MiFID –direktiivi selkeä?
 - Tuottaako tällaisten (sääntöjen edellyttämien) asioiden läpikäyminen asiakkaan kanssa vaikeuksia?

Menestyminen ja ongelmakohdat

1. Oletko tyytyväinen omaan menestymiseesi sijoitustuotteiden myynnissä?
2. Ovatko tavoitteet yleensä täyttyneet?
 - Ovatko tavoitteet mielestäsi sopivat?
3. Mitkä ovat mielestäsi suurimmat ongelmakohdat tällä hetkellä sijoitustuotteiden myynnissä? Missä olisi eniten kehitettävää?
 - Koko pankin kannalta?
 - Itsesi kannalta?
4. Millaisia suunnitelmia/ajatuksia sinulla on tulevaisuudestasi, kun puhutaan sijoitustuotteiden myynnistä?