

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalous

2021

Jyri Salminen

# Pankin keinot aktivoida suurien tilivarallisuuksien asiakkaita sijoittamiseen

**TURKU AMK**   
TURKU UNIVERSITY OF  
APPLIED SCIENCES

Opinnäytetyö (AMK) | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Liiketalous

2021 | 32 sivua

Jyri Salminen

## Pankin keinot aktivoida suurien tilivarallisuuksien asiakkaita sijoittamiseen

Suomessa on yksi Euroopan suurimpia talletusasteita, vaikka vuonna 2020 tilisäästämisen korot laskivat nollaan. Miksi varoja pidetään nollakorkoisilla tileillä eikä varoja olla sijoitettu järkevämmiin? Tutkimuksen päätavoitteena oli tutkia syitä suuriin tilivarallisuuksiin ja tilisäästämisen suosioon Pankin X asiakkaiden keskuudessa sekä miten tavoittaa asiakkaat paremmin.

Tutkimus toteutettiin kvalitatiivista menetelmää käyttäen. Teoriaosuudessa perehdyttiin säästämisen ja sijoittamisen eri muotoihin sekä käytiin läpi sijoittamisen perusteet. Työssä esiteltiin muutamia kohdeyrityksen tarjoamia säästämisen ja sijoittamisen vaihtoehtoja, joilla saadaan säästetyille varoille tuottoa. Tutkimuksen empiirisessä osassa haastateltiin kolmea kohdeyrityksen sijoitusneuvojaa. Sijoitusneuvojien haastattelujen pohjalta kerättiin tietoa suurien tilivarallisuuksien asiakkaiden käyttäytymisestä.

Tutkimustuloksista voitiin ehdottaa kohdeyritykselle toimenpiteitä, miten saadaan kohderyhmän asiakkaat aktivoitumaan sijoittamiseen. Yleisellä tasolla voidaan todeta, että suurien tilivarallisuuksien asiakkaat ovat kiinnostuneita säästämisestä ja sijoittamisesta edellyttäen, että heidät saadaan osallistumaan sijoitustapaamisiin. Tietotaidon puutteita voidaan kehittää asiakastilaisuuksilla ja verkkosivujen kehittämisellä. Asiakastilaisuudet tavoittavat paremmin vanhempaa asiakaskuntaa, kun taas verkkosivut palvelevat nuorempia tiedonhaussa.

Asiasanat:

Sijoittaminen, Säästäminen, Tilivarallisuus, Varallisuudenhoito

Bachelor's Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Business economics

2021 | 32 pages

Jyri Salminen

## Bank's means to activate customers of large account assets to investing

Finland has one of the largest deposit rates in Europe, although in 2020 interest rates on account-lying fell to zero. Why are funds held in zero-interest accounts and not invested more sensibly?

The main objective of the study was to investigate the reasons for large account assets and the popularity of account saving among Bank X customers, as well as how to reach customers better. The study was carried out using a qualitative method. The theory section examined the different forms of saving and investing and went through the basics of investing. The work presented a few saving and investing options offered by the target company to generate returns on the saved funds. Three investment advisors from the target company were interviewed in the empirical part of the study. Based on interviews with investment advisors, information was collected on the behavior of clients of large account assets.

From the research results, measures could be proposed to the target company on how to activate the target group's customers to investing. In general, clients of large account assets are interested in saving and investing, considered they are encouraged to attend investment meetings. Investment skills can be developed through customer events and website development. Customer events are a better way to reach older customers, while websites serve younger customers better.

Keywords:

Investing, Saving, Account assets, Wealth Management

# Sisältö

<b>1 Johdanto</b>	<b>6</b>
<b>2 Tilisäästäminen</b>	<b>8</b>
2.1 Käyttötilit	10
2.2 Säästö- ja talletustilit	11
2.3 ASP-Tilit	13
2.4 Osakesäästötili	14
<b>3 Sijoittamisen mahdollisuudet</b>	<b>16</b>
3.1 Oman talouden suunnittelu	16
3.2 Mitä on sijoittaminen?	16
3.3 Rahastot	17
3.4 Osakkeet	19
<b>4 Asiakkaiden aktivoiminen sijoittamiseen kohdeyrityksessä</b>	<b>21</b>
4.1 Case Pankki X ja tilisäästämisen muutokset	21
4.2 Syyt suurien tilivarallisuuksien takana. Miksi sijoittaminen ei kiinnosta?	22
4.3 Kokemukset sijoitustapaamisista kohderyhmän asiakkaiden kanssa.	25
4.4 Keinot sijoittamisen kiinnostuksen kasvattamiseen.	25
4.5 Tulevaisuuden näkymät	27
<b>5 Johtopäätökset</b>	<b>28</b>
<b>Lähteet</b>	<b>31</b>

## Kuvat

Kuva 1. Talletusten osuus sijoitusvarallisuudesta.	9
Kuva 2. Suomalaisten kotitalouksien talletuskannan kehitys.	22
Kuva 3. Säästäminen laina-aikana.	24

## **Taulukot**

Taulukko 1. Käyttötilien korot.

11

Taulukko 2. Säästötilien korot.

13

# 1 Johdanto

“Hyvin alhaisen korkotason vuoksi asuntovelkaisella on nyt suotuisat ajat. Sen sijaan tilille talletettujen rahojen arvo ei kasva, vaan voi jopa heikentyä”. Näin kirjoitettiin Pankin X uutiskirjeessä vuonna 2019, jolloin tilisäästämiseksi tarjottiin Pankissa X vielä 0,1 % korkoa. Tilisäästäminen on edelleen yleisin säästämisen muoto, vaikka sijoittaminen ja rahastosäästäminen ovat kasvattaneet suosiotaan.

1990-luvulla tilille talletetut rahat kasvoivat korkoa jopa kymmenen prosenttia, ja vielä osan 2000-lukua tilisäästäminen saattoi olla kannattavaa. Enää näin ei ole. Silti moni suomalainen on tottunut pitämään säästönsä perinteisellä pankkitilillä. Erityisesti iäkkäämmillä ihmisillä voi olla käyttötileillään kymmeniä tuhansia euroja tai enemmän, jopa koko elämän palkkatulot. Tilillä makuuttamisen sijaan rahat kannattaisi kuitenkin sijoittaa tai säästää kohteisiin, jossa ne tuottavat paremmin.

Rahat voivat mennä, sijoittaminen on vaikeaselkoista, pelkään valitsevani väärin. Näiden sijoittamisen pelkojen vuoksi moni suomalainen jättää mieluummin sijoittamatta. Rahojen menettäminen on suomalaisten suurin sijoittamisen pelko. Iso osa suomalaisista ei sijoita, koska pelkää rahojen menettämistä. Pelko ohjaa myös niitä, jotka säästävät edes jotain ja heille ainoa vaihtoehto on tilisäästäminen. Tilisäästämisen turvallisuuden tuntu on osittain virheellistä sillä inflaatio syö rahan arvoa hiljalleen.

Koronan iskettyä 2020 huomattiin tilivarallisuuden kasvaneen. Sijoitusmaailman heilahtelut saivat ihmiset myymään sijoituksiaan ja kotiuttamaan varoja pankkitileille. Vuonna 2021 kun asiakkaiden tilivarallisuudelle ei makseta korkoa, syntyi mielenkiinto tutkia asiaa.

Sijoitus- ja neuvontapalveluiden tiimien kesken käsitellään jatkuvasti, miten parantaa omaa toimintaa ja asiakkaiden palveluita. Olen työskennellyt kaksi vuotta finanssialalla ja seurannut alan trendejä ja ongelmienratkaisuja läheltä.

Yhtenä suurena teemana 2020 luvulla onkin ollut suuria tilivarallisuuksia omaavien asiakkaiden kontaktointi ja aktivoiminen sijoittamiseen.

Korkojen kadotessa pankin kirjeet, tiedotteet, verkkoviestit ja soittotyöllä tapahtuva kontaktointi sijoitusneuvontaan eivät tavoita asiakkaita kovin suurella prosentilla. Asiakaskohtaamisissa asiakkaat ovat kuitenkin usein kiinnostuneita sijoitusneuvonnasta, ja sijoituspalveluiden käyttäminen on jäänyt vain ajatuksen tasolle vähäisten omien kokemusten tai asiasta tietämättömyyden vuoksi.

Opinnäytetyön päätavoitteena on analysoida suurien tilivarallisuuksien asiakkaiden käyttäytymistä, aktivoida asiakkaita sijoittamiseen ja tuottaa ratkaisuja sijoitustoiminnan kehittämiseen pankille X. Tutkimus toteutetaan kohdeyritykselle, tutkimuksessa käytetään kvalitatiivisen tutkimuksen menetelmiä. Haastattelujen pohjalta tehdään johtopäätöksiä siitä, tarvitseeko tiedottamisen toimintaa ja sisältöä muokata, jotta asiakkaat tavoitetaan paremmalla tuloksella. Selvitetään myös, onko tiimien toimintatavoissa puutteita, joihin puuttamalla parannetaan asiakaskohtaamisia. Tarkastelun kohteena ovat myös uudet projektit ja kampanjat asiakkaiden kiinnostuksen herättämiseen tai mahdollisten kokonaan uusien lisäpalveluiden luominen.

Työn teoriaosuus koostuu tilisäästämisen ja varallisuuden hoidon kehityksestä. Tilisäästämisen muutokset ovat vaikuttaneet ihmisten talletuksiin ja kasvattaneet kiinnostusta sijoittamiseen. Lopuksi tutustutaan muutamaaan sijoitustuotteeseen, joita pankit tarjoavat tilisäästämisen lisäksi. Teoreettisen osuuden tietolähteinä toimii pankki- ja sijoitustoimintaa käsittelevä kirjallisuus ja artikkelit.

Työn empiirisessä osuudessa esitellään kohdeyritys sekä käydään läpi tämänhetkinen ongelma kasvavien tilivarallisuuksien osalta ja sijoitustoiminnan kehitystarpeet. Tutkimusaineisto koostuu Pankin X henkilökunnalta saadusta kvalitatiivisesta tiedosta avoimien haastattelujen pohjalta sekä yrityksen muusta aineistosta. Haastattelujen kohteena olevat henkilöt ovat kohdeyrityksen sijoitusneuvoja. Tutkimustulosten pohjalta esitetään ehdotuksia kohdeyritykselle sijoitustoiminnan kehittämiseen ja asiakkaiden varallisuudenhoidon parantamiseen.

## 2 Tilisäästäminen

Säästämisen tavallisin muoto on tilisäästäminen. Se on yksinkertainen ja kätevin tapa säästää, koska tilisäästämisessä on pienimmät talletusten vähimmäisvaatimukset ja vähiten nostorajoituksia. Tilisäästämistä harjoittaa valtaosa suomalaisista käytössään olevalla säästötilillä. Säästäminen on mahdollista myös muilla pankkitileillä, joilla olevat rahat ovat otettavissa heti käyttöön, mutta näille käyttötileillä oleville varoille maksetaan hyvin pientä korkoa tai, kuten tällä hetkellä, ei lainkaan korkoa. (Hallipelto 2021, 135.)

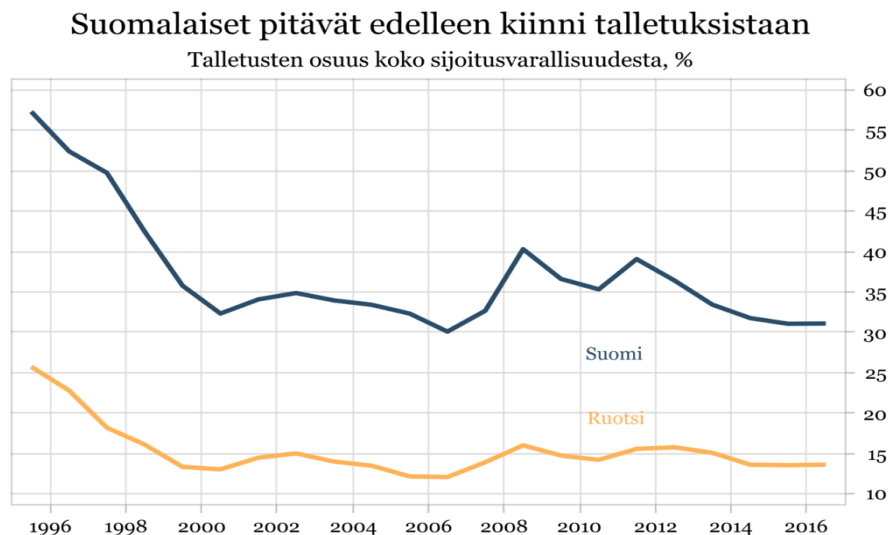
Suomen peruskorko laski nolnaan vuonna 2016 ensi kertaa Suomen korkohistoriassa, jota on seurattu vuodesta 1867 alkaen. Peruskoron määrittä puolivuositain heinä- ja tammikuussa Suomen Pankki aina vuoteen 1998 asti, jonka jälkeen sen on määrittänyt valtiovarainministeriö. Nykyisin korko lasketaan kolmen edeltävän kalenterikuukauden 12 kuukauden EURIBOR:n keskiarvona. Vuoden 2016 jälkeen 12 kuukauden EURIBOR on ollut vain marginaalisesti nolnan yläpuolella ja sen odotetaan muuttuvan lähiaikoina negatiiviseksi. (Pankkiasiat 2018.)

Pankkitoiminta ja sen toimintaympäristö ovat muuttumassa voimakkaasti edelleen 2020-luvulla. Kannattava kasvu on nykyisinkin vaikeasti saavutettavissa, sillä pankin merkittävin ja vakain tulonlähde eli korkokate on supistunut. Korkokate on korkotuottojen ja korkokulujen erotus, ja siihen vaikuttaa keskeisesti korkomarginaali eli pankkien luotto- ja talletuskorkojen välinen ero. (Hallipelto 2021, 39.)

Suomalaisten kotitalouksien varallisuudesta on kuitenkin suurin osa talletuksina tileillä. Tilastokeskuksen mukaan kaikkiaan kotitalouksilla oli rahoitusvaroja 354,5 miljardia euroa vuoden 2020 lopussa. Näistä 116,2 miljardia euroa oli käteisrahaa ja talletuksia, 89,8 miljardia euroa noteeraamattomia osakkeita ja muita osuuksia, 61,3 miljardia euroa vakuutus- ja eläkesaamisia, 46,3 miljardia euroa pörssiosakkeita ja 31,7 miljardia euroa rahasto-osuuksia. Muita rahoitusvaroja kotitalouksilla oli 9,3 miljardin euron arvosta. (Tilastokeskus 2020.)

Suomalaiset pitävät edelleen kiinni talletuksistaan, vaikka talletuskorot ovat olleet laskussa jo pitkään. Talletusten osuutta sijoitusvarallisuuteen vertailtaessa esimerkiksi Ruotsiin ovat erot huomattavia. Vuoden 2016 lopussa keskivertoruotsalaisella oli 133 402 euron verran sijoitusvarallisuutta. Suomalaisilla sijoitusvarallisuutta oli vuonna 2016 keskimäärin 53 712 euroa. (Mustread & Danske Bank 2018.)

Kuvan 1 mukaisesti suomalaisten talletusten osuus sijoitusvarallisuudesta on kuitenkin puolet suurempi ruotsalaisiin verrattuna, vaikka suomalaisten sijoitusvarallisuus on keskiarvoltaan huomattavasti pienempi.



Kuva 1. Talletusten osuus sijoitusvarallisuudesta (Mustread & Danske Bank 2018).

Danske Bankin Ruotsin henkilöasiakasliiketoiminnan johtaja Stojko Gjurovskin mukaan ruotsalaisille on itsestään selvää, ettei matalien korkojen aikana rahaa kannata pitää pankkitilillä. ”Ruotsissa niin pankit, media kuin kuluttajaorganisaatiotkin ovat aktiivisesti viestineet siitä, että parhaan tuoton saa sijoittamalla osakkeisiin ja rahastoihin. Ruotsalaiset pitävät tilillä vain normaaliin likviditeettiin tarvittavaa summaa ja lopun he sijoittavat. Sukupolvien välillä on tässä jonkin verran eroa. Vanhemmalle sukupolvelle tilit saattavat yhä tuntua

turvallisemmalta paikalta pitää rahaa, mutta yleisesti ottaen voi sanoa, että kaikki ruotsalaiset yrittävät löytää parempaa tuottoa rahalle.” (Mustread & Danske Bank 2018.)

Suomessa talletusaste on Euroopan korkeimpia. Kyse on pitkälti historiasta. Rahaa on perinteisesti pidetty talletuksissa. Suomalaisten sijoitusvarallisuutta kuvaava käyrä näyttäisikin nyt hyvin erilaiselta, jos pankkitilillä pitämisen sijaan rahaa olisi sijoitettu osakkeisiin. (Mustread & Danske Bank 2018.)

”Suomalaisten sijoittamisessa on sellaisia piirteitä, että pörssikurssien noustessa innostutaan ja kun kurssit laskevat, lyödään hanskat tiskiin. Ruotsalaiset ovat pidemmällä siinä, että sijoittaminen nähdään arkipäiväisenä asiana ja pitkäjänteisenä tekemisenä” sanoo ekonomisti Jukka Appelqvist Danske Bankista. (Mustread & Danske Bank 2018.)

Korkojen laskettua nolnaan prosenttiin tilisäästämisen ongelmana on myös inflaation vaikutus talletusten arvoon. Ajan myötä tavaroiden ja palveluiden hinnat nousevat. Raha on tänään arvokkaampaa, kuin huomenna. Mitä suurempi inflaatio on, sitä vähemmän voidaan ostaa samalla rahamäärällä tulevaisuudessa. Inflaatiolla tarkoitetaan siis rahan ostovoiman heikkenemistä. Inflaation vaikutukset ovat yksi suurimpia syitä miksi juuri nyt kannattaa aloittaa sijoittaminen. (Osakesijoittaja 2020.)

## 2.1 Käyttötilit

Suomessa tavallisin pankkitili on käyttötili, joka on tarkoitettu päivittäisten raha-asioiden hoitamiseen. Käyttötilille voi ohjata suorituksia, kuten palkan, eläkkeen, lapsilisän tai muun toistuvaissuorituksen. Tilillä olevat varat ovat vapaasti käytettävissä. (Hallipelto 2021, 113–114.)

Käyttötilit ovat usein kokonaan korottomia tai niiden korko on hyvin alhainen. Korottomuus on seurausta siitä, että tällaisten tilien käyttötarkoitus on nimenomaan päivittäisten raha-asioiden hoito. Tilille tulee rahaa, sieltä maksetaan laskuja ja siirretään tarvittaessa varoja säästö- tai sijoitustilille,

rahastoihin tai muihin sijoitusvaihtoehtoihin, joiden valikoima on lisääntynyt jatkuvasti. (Alhonsuo, Nisen, Nousiainen & Pellikka, 199.)

Käyttötilin korko lasketaan usein kuukauden alimmalle saldolle tai se voidaan laskea kunkin päivän päiväsaldolle (Alhonsuo ym. 2021, 199). Seuraavasta Kauppalehden taulukosta kuitenkin huomataan S-pankkia lukuun ottamatta kaikkien pankkien käyttötillille maksettavien korkojen olevan nolla prosenttia.

Taulukko 1. Käyttötilien korot (Kauppalehti 2021).

Käyttelytilit		
PANKKI	PVM	%
Aktia	6.10.2021	0,00 - 0,00
Collector Bank	6.10.2021	0,00 - 0,00
Danske Bank	6.10.2021	0,00
Evli Pankki	6.10.2021	0,00
Handelsbanken	29.9.2021	0,00
Nooa Säästöpankki	7.10.2021	0,00
Nordea (Helsinki)	6.10.2021	0,00
OP Helsinki	6.10.2021	0,00 - 0,00
S-Pankki	5.5.2021	0,01
Suupohjan Op, Hki	7.10.2021	0,00

## 2.2 Säästö- ja talletustilit

Säästötilejä on erilaisilla koroilla ja ehdoilla, jotka koskevat lähinnä sitä, paljonko säästöille maksetaan korkoa ja mitkä ovat nostorajoitukset. Matalan korkotason aikana säästötilillä säilytettävät varat voivat menettää arvoaan inflaation takia.

Siksi säästötili on käytännöllinen lyhytaikaisille säästöille ja käytettäväksi puskurirahastona odottamattomiin menoihin. (Hallipelto 2021, 135.)

Talletustilit sopivat jatkuvaan säästämiseen. Käytännössä säästötilin ja talletustilin väliset erot voivat olla pieniä, ja tilien ominaisuudet eivät välttämättä selviä pelkästään nimestä, varsinkin kun niillä on usein myös erilaisia tuotenimiä. Monissa tapauksissa talletustilille voidaan säästää samalla tavalla kuin säästötilille, erityistä määrää ei tarvita, eikä tilin ehtoihin sisälly nostorajoituksia.

Suurimmalle osalle säästö- tai talletustileistä maksetaan korkoa. Tilin ehdoissa on tietoa siitä, miten korko muodostuu (kiinteänä vai muuttuvana), miten korko lasketaan (esim. kuukauden alimman saldon mukaan), ja milloin korko hyvitetään tilille (kuukausittain, vuosittain jne.). Eri menetelmät johtavat erilaiseen koron kertymiseen. Mitä useammin korko hyvitetään tilille, sitä nopeammin tilin pääoma kasvaa, vaikka pienillä saldoilla ja matalilla koroilla kasvu ei ole dramaattista. (Hallipelto 2021, 136.)

Säästötileille maksettavien korkojen taulukosta huomaamme suurimman osan pankeista siirtyneen 0 prosentin korkoon myös säästötilien osalta.

Taulukko 2. Säästötilien korot (Kauppalehti 2021).

Säästötilit		
PANKKI	PVM	%
Aktia	6.10.2021	0,00–0,00
Bank Norwegian	6.10.2021	0,75
Collector Bank	6.10.2021	0,60–0,60
Danske Bank	6.10.2021	0,00
Handelsbanken	29.9.2021	0,00
Hypo	6.10.2021	0,25
Nooa Säästöpankki	7.10.2021	0,00–0,03
Nordax Bank	16.6.2021	0,40
Nordea (Helsinki)	6.10.2021	0,00
OP Helsinki	6.10.2021	0,00–0,00
S-Pankki	5.5.2021	0,01 - 0,01
Suupohjan Op., Hki	7.10.2021	0,01

### 2.3 ASP-Tilit

Asunnon hankinta on yleisin tulevaisuuden pitkäaikaisen suunnittelun kohde. Suomessa ASP on asuntosäästöpalkkiolakiin (1634/1992) perustuva järjestelmä, jonka avulla valtio tukee nuoria ensimmäisen omistusasunnon hankinnassa. Ensiasunnon hankintaa varten nuori henkilö voi avata ASP-tilin pankissa, jos on 15-39-vuotias eikä ole aiemmin omistanut asuntoa. Kun säästöjä on kertynyt vähintään kymmenen prosenttia asunnon hankintahinnasta, pankki voi myöntää nuorelle ASP-korkotukilainan. ASP-tilin peruskorko on 1 prosentti, ja pitkäaikaissäästäjä saa lisähyötyä korkoa korolle-

vaikutuksesta. Lisäkoron määrä riippuu pankista, mutta sen on oltava 2-4 prosenttia. Lisäkorkoa maksetaan tallettamisen aloittamisvuodelta ja tämän jälkeen enintään viideltä kalenterivuodelta. (Hallipelto 2021, 126.)

ASP-tilisäästämisen hyötyjä ovat tilille maksettava vuosittainen peruskorko ja lainaehtojen täyttyessä maksettava lisäkorko säästöille. ASP-tilisäästäjälle myönnetään usein alhaisempi korko kuin muihin vastaaviin pankin myöntämiin ensiasuntolainoihin. Valtion korkotuki kymmenen vuoden ajaksi ja maksuton valtioneuvoston puoltavat näitä etuja. Maksettuja korkoja ei pääse kuitenkaan vapaasti hyödyntämään haluamaansa tarkoitukseen vaan korot maksetaan vasta kun kaikki varat käytetään asunnon kauppahinnan maksuun. (Valtionkonttori 2021.)

## 2.4 Osakesäästötili

Suomessa on ollut mahdollista avata osakesäästötili vuodesta 2020 alkaen. Se perustuu lakiin osakesäästötileistä (680/2019). Lain mukaan osakesäästötilillä tarkoitetaan talletuspankissa olevaa tiliä, jolle säästäjä siirtää sopimuksen mukaisesti rahasuorituksia. Osakesäästötilin voi avata yksittäinen sijoittaja, ja tilin voi avata myös alaikäiselle. Osakesäästötilejä voi olla vain yksi henkilöä kohti. (Hallipelto 2021, 137.)

Osakesäästötilille voidaan siirtää vain rahaa, joka sijoitetaan edelleen. Tilille ei voida siirtää muuta varallisuutta, kuten osakkeita tai rahasto-osuuksia.

Osakesäästötilille talletettuja varoja voidaan sijoittaa edelleen pörssiosakkeisiin tai monenkeskisessä kaupankäyntijärjestelmässä kaupankäynnin kohteena oleviin osakkeisiin. (sijoittaja.fi 2021.)

Osakesäästötilille voidaan siirtää maksimissaan 50 000 euroa. Tilillä olevan sijoituksen arvo voi kuitenkin nousta tätä summaa korkeammaksi, sillä sijoituksen arvoa voivat kartuttaa paitsi osakkeiden arvon nousut, myös osingot. Osakesäästötilin osakkeiden osingot kartuttavat tilin varallisuutta ja ne voidaan sijoittaa edelleen osakkeisiin, mikäli tilin haltija niin haluaa. (Hallipelto 2021, 137.)

Osakesäästötilin hyödyt perustuvat aktiivisuuteen osakemarkkinoilla ja pitkäaikaiseen säästöaikaan. Osakesäästötileissä verotusta siirretään myöhemmäksi, jolloin päästään hyödyntämään korkoa korolle -ilmiötä tehokkaammin. Osakkeista saadut osingot ja osakkeita myytäessä saadut mahdolliset myyntivoitot voidaan sijoittaa tilin sisällä uudestaan ilman veroseuraamuksia. Veroja maksetaan vasta kun varoja nostetaan kokonaan pois osakesäästötililtä. (Mandatumtrader 2021.)

## 3 Sijoittamisen mahdollisuudet

### 3.1 Oman talouden suunnittelu

Oman talouden hallinnan parhaita työvälineitä ovat lyhyt- ja pitkäaikainen talouden suunnittelu. Niissä tehdyt linjaukset voivat olla laajoja mutta silti konkreettisia. Luonnollisesti niiden tulee olla realistisia eli saavutettavissa olevia. Hyvin suunniteltu on puoliksi tehty. (Hallipelto 2021, 122.)

Sijoitussuunnitelmaa tehdessä tulisi miettiä sijoitustavoitteet, sijoitusajan pituus, tuottotavoitteet ja sijoituskohteet. Sijoitussuunnitelmassa on myös ehdottoman tärkeää ottaa huomioon sijoittamisen riskit ja niiden hallinta. (Anderson & Tuhkanen, 2004, 16.) Yksityishenkilön sijoitussuunnitelman tulisi perustua sijoittajan elämäntilanteeseen ja perusanalyysiin varallisuuden nykytilanteesta. Sijoitusvarojen käytön ”laadulla” on myös merkitystä. Säästetäänkö rahaa maailmanympärysmatkalle, asunnonostoon vai eläkepäiville. Sijoitustoiminnan tavoitteena on tavalla tai toisella nettoarvon kasvattaminen. (Anderson & Tuhkanen 2004, 17.)

### 3.2 Mitä on sijoittaminen?

Sijoittamisella tarkoitetaan yleisesti osakkeiden tai muiden sijoitustuotteiden ostamista ja myymistä tavoitteena tehdä voittoa. Voittoa syntyy, kun sijoitustuotteita myydään ostohintaa kalliimmalla. (Raha.fi 2021.)

Yleisin syy sijoittamiseen ihmisillä on rahan säästäminen. Tavallisen tilisäästämisen sijaan, sijoittamiseen sisältyy myös riskejä. Riskien mukana myös mahdolliset tuotot kasvavat. Sijoittamalla ymmärrät riskiä mutta tuotot ovat parhaimmillaan merkittäviä perinteiseen tilisäästämiseen verrattuna. Sijoittaminen terminä luo yleensä mielikuvaa koulutusta ja suuria pääomia vaativana, mutta kuukausittainen säästäminen muutamallakin eurolla esimerkiksi rahastoon on sijoittamista. Sijoittamisen tuotteita ja tapoja on useita,

joiden avulla riskejä voidaan minimoida esimerkiksi hajauttamalla sijoituksia. (Raha.fi 2021.)

Sijoitustuotteiden kirjo on valtava. Tämä on sekä hyvä että huono asia. Suuren valikoiman ansiosta jokaiselle löytyy varmasti sopiva tuote. Valtavasta tarjonnasta sopivien tuotteiden löytäminen voi vaikuttaa ylitsepääsemättömän vaikealta. (Havia ym. 2014, 219). Joskus saattaa tuntua siltä, että varojen sijoittaminen on mahdoton tehtävä, jota ei itse osaa tehdä mutta jota ei uskalla myöskään antaa muiden tehtäväksi. Pankit tarjoavat asiakkailleen sijoitusneuvontaa, jota hyödyntämällä pääsee alkuun perusteisiin. Asiantuntijapalveluita käytettäessä on kuitenkin tärkeää pitää mielessä erilaiset roolit, joita asiantuntijoilla voi olla. Asiantuntija antaa sijoitusneuvontaa ja samalla hän on myyntimies, jolla on taustaorganisaation antamat tavoitteet. (Anderson & Tuhkanen 2004, 16.)

Sijoituspalvelualan sääntely asetti 3.1.2018 lähtien vaatimuksen finanssialan yritysten asiakkaille sijoitusneuvoja antavan tai rahoitusvälineistä, strukturoiduista talletuksista, sijoituspalveluista tai oheispalveluista tietoja antavan ja niitä myyvän henkilöstön tietämyksen ja pätevyyden arvioinnille. Sijoituspalvelu- ja sijoitusneuvojan tutkinnon suorittaminen tarjoaa sääntelyn mukaisen arvioinnin henkilöstön tietämyksestä ja pätevyydestä. Tutkintojen tavoitteena on yhtenäistää ja kohottaa sijoituspalvelualalla työskentelevien osaamista Suomessa ja myös helpottaa uusien ihmisten rekrytoitumista alalle. (APV-Sijoitustutkinnot 2021.)

Tärkeää on pitää kokonaisuus selkeänä ja ymmärtää se. Sijoitussalkku muodostuu yksittäisistä sijoituskohteista. Kun pitää salkun rakenteen selkeänä, on helppo seurata menestystään ja mahdollisesti löytää syyt, jos menestys ei ole odotettua. (Pesonen 2013, 47.)

### 3.3 Rahastot

Rahastosijoittamisen suosio on kasvanut Suomessa, vaikka kriisit ovat heilutelleet markkinoita. Rahasto on ollut tehokas väline niin pienten summien

säästöille kuin suursalkuille. Suomesta eri rahastoihin oli sijoitettu arviolta 250 miljardia euroa. Se on enemmän kuin maamme bruttokansantuote. (Kauppila ym. 2020.)

Rahastojen avulla sijoittaja voi hajauttaa omistuksiaan useaan osakkeeseen ja korkosijoitukseen yhden sijoitusinstrumentin avulla. Rahasto on erinomainen keksintö siinä mielessä, että aloittavan tai pienen sijoitusomaisuuden omaavan on muutoin mahdotonta hajauttaa varoja laajasti. Suoria sijoituksia tehdessä kulut haukkaavat osansa, ja pienempien rahasummien ollessa kyseessä kulut nousevat kohtuuttoman suuriksi. (Havia ym. 2014, 228.)

Rahastosijoittamisen yleisiä hyötyjä ovat riskin hajautus, rahasto-osuuksien ostopien ja myyntien vaivattomuus, helppohoitoisuus, säästöt kaupankäyntikustannuksista ja salkunhoidon verottomuus.

Rahastosijoittamisella hajautetaan siis riskejä. Rahaston varat sijoitetaan useisiin eri kohteisiin, jolloin riski pienenee. Erityisesti kansainvälinen hajautus on rahastojen kautta helppoa. Hyvä rahaksi muutettavuus palvelee myös lyhytaikaista sijoittamista. Koska rahastosijoitus ei ole mihinkään määräaikaan sidottu, rahasto-osuus voidaan muuttaa käteiseksi joka päivä. Sijoitusrahasto edustaa markkinoilla institutionaalista sijoittajaa, minkä ansiosta se pystyy tekemään kaupat institutionaalisen sijoittajan kustannuksilla sekä osake- että korkomarkkinoilla, jolloin säästetään kaupankäyntikustannuksissa. Sijoittaminen rahastoihin on helppohoitoista. Rahastosijoittajan ei välttämättä tarvitse seurata markkinoita. Lisäksi rahasto-osuudet voi jättää säilytettäväksi rahastoyhtiön veloitusvelvotteeksi. Rahasto-osuuden omistaja maksaa veroa sijoitukselleen kertyneestä arvonnoususta siinä vaiheessa, kun rahasto-osuus lunastetaan tai kun mahdollinen tuotto-osuus maksetaan. Rahastot eivät ole itsessään verovelvollisia, ja ne voivat käydä kauppaa ilman, että myyntivoittoa verotetaan. Rahastot eivät myöskään maksa lähdeveroa korkotuotoistaan. (Kauppila ym. 2020, 44–45.)

### 3.4 Osakkeet

Osake on osuus yhtiöstä. Kun sijoittaja ostaa pörssiyhtiön osakkeita, hänestä tulee yrityksen omistaja. Osakkeenomistajalla on oikeus yhtiön voittoihin, joita se maksaa osinkoina. Kun yhtiöllä menee hyvin, yleensä myös omistaja saa osuutensa yhtiön menestyksestä osakkeen arvonnousun ja osinkojen myötä. Mutta jos yhtiöllä menee heikosti, voi omistaja menettää rahaa osakekurssin laskun takia ja äärimmillään konkurssin kautta menettää kaiken. (Pesonen 2013, 88.)

Osakkeenomistajalla on oikeus osinkoon ja päätöksentekoon yhtiökokouksessa. Osakkeiden vähimmäismäärä on yksi kappale. Enimmäismäärää ei ole, ja suurimmilla yhtiöillä on miljardeja osakkeita. (Sijoittaja 2021.)

Osakkeenomistajalla on oikeus yhtiön varoihin vasta velkojen maksun jälkeen. Konkurssitilanteessa osakkeenomistajille ei yleensä jää mitään, vaan kaikki jäljellä olevat varat menevät velkojen maksuun. Osakkeen omistamisen riski on siten velan antoa suurempi, joten sijoittajat odottavat osakesijoitukselleen korkeampaa tuottoa. (Sijoittaja 2021.)

Sijoittajat ostavat osakkeita tuoton vuoksi. He haluavat saada mahdollisuuden suurempiin tuottoihin kuin mitä lyhyt- tai pitkäaikaiset korkosijoitukset tai muut sijoitukset tarjoavat. Lisätuoton vuoksi sijoittaja on valmis ottamaan osakkeiden sisältämän tuottoriskin. (Anderson & Tuhkanen. 2004, 125.)

Osakesijoittamiseen liittyy paljon riskejä. Markkinariski tarkoittaa yleisen markkinatilanteen vaikutusta yksittäiseen osakkeeseen. Siltä voi suojautua ainoastaan pysymällä poissa osakemarkkinoilta. Se voi olla hyvä idea laskumarkkinoiden aikaan, mutta tällöin voi jäädä myös nousu näkemättä, jos markkinoilta on poissa liian kauan. (Pesonen 2013, 90.)

Hajauttaminen on keino suojautua osittain riskiltä ja aikahajauttaminen antaa suojaa kurssilaskuissa. Osakesalkun keskimääräinen hankintahinta on tällöin alhaisempi kuin jos olisi sijoitettu heti koko pääoma. Tällöin sijoittaja hyväksyy

myös sen, että kurssien noustessa trendinomaisesti hän ei ole kurssinousussa mukana heti koko pääomalla. (Anderson & Tuhkanen, 147) Hajautus tarkoittaa sijoitusten jakamista useisiin eri sijoituskohteisiin. Tällä tarkoitetaan sitä, että hajauttaessa sijoitukset useisiin eri tavalla ja jopa eri suuntiin liikkuviin kohteisiin arvopaperisalkun kokonaisriski alenee. Salkkuun voidaan ottaa esimerkiksi korko- ja osakesijoituksia, joiden riskitaso poikkeaa toisistaan. Sijoituksia voidaan hajauttaa myös maantieteellisesti, ja osakesalkkuun kannattaa ottaa eri toimialojen yrityksiä. (Pesonen 2013, 31–32.)

## 4 Asiakkaiden aktivoiminen sijoittamiseen kohdeyrityksessä

### 4.1 Case Pankki X ja tilisäästämisen muutokset

Opinnäytetyön empiirisen osan kohdeyritys on yksi Suomen suurimpia toimijoita finanssialalla keskittyen vähittäispankkitoimintaan, josta tässä tutkimuksessa keskitytään tiliasiointiin ja sijoitustoimintaan. Pankki X tarjoaa sijoitusneuvontaa asiakkailleen laajasti ikään, elämäntilanteeseen tai tulojen ja varallisuuden kokoon katsomatta. Digitalisaation myötä kuka tahansa voi helposti aloittaa sijoittamaan. Sijoittamisen aloittaminen voi kuitenkin olla vaikeaa, jos käytännön tiedot puuttuvat sijoittamisesta. Tällöin on hyvä hakea neuvoa sijoitusneuvojalta.

Tilisäästämisen muutosten myötä on huomattu, että kaikki asiakkaat eivät ole reagoineet muutoksiin ja näiden asiakkaiden halukkuutta sijoittamisen aloittamiseen ei olla kartoitettu. Haastatteleamalla kolmea sijoitusneuvojaa tavoitteena on löytää syitä, miksi sijoittaminen on vähäistä suurien tilivarallisuuksien asiakkaiden keskuudessa ja miten heidät saataisiin tavoitettua ja kiinnostumaan sijoittamisesta. Haastateltavat henkilöt ovat kaikki Pankin X työntekijöitä, joilla on suoritettuna sijoituspalvelututkinto APV1. Haastateltavat ovat toimineet sijoitusneuvojina vaihtelevasti 1-4 vuotta ja heistä käytetään nimikkeitä SN1, SN2 ja SN3.

Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluna. Teemahaastattelu sijoittuu formaaliudessaan lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun väliin. Haastattelu ei etene tarkkojen, yksityiskohtaisten, valmiiksi muotoiltujen kysymysten kautta vaan väljemmin kohdentuen tiettyihin ennalta suunniteltuihin teemoihin. Teemahaastattelu on astetta strukturoidumpi kuin avoin haastattelu, sillä siinä aiempien tutkimusten ja aihepiiriin tutustumisen pohjalta valmistellut aihepiirit, teemat, ovat kaikille haastateltaville samoja, vaikka niissä liikutaankin joustavasti ilman tiukkaa etenemisreittiä. Teemahaastattelussa pyritään huomioimaan ihmisten tulkinnat ja heidän merkityksenantonsa. Ihmisten vapaalle puheelle annetaan tilaa, vaikka ennalta päätetyt teemat pyritään

keskustelemaan kaikkien tutkittavien kanssa. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 47–48, 66; Eskola & Suoranta 2000, 86-87.)

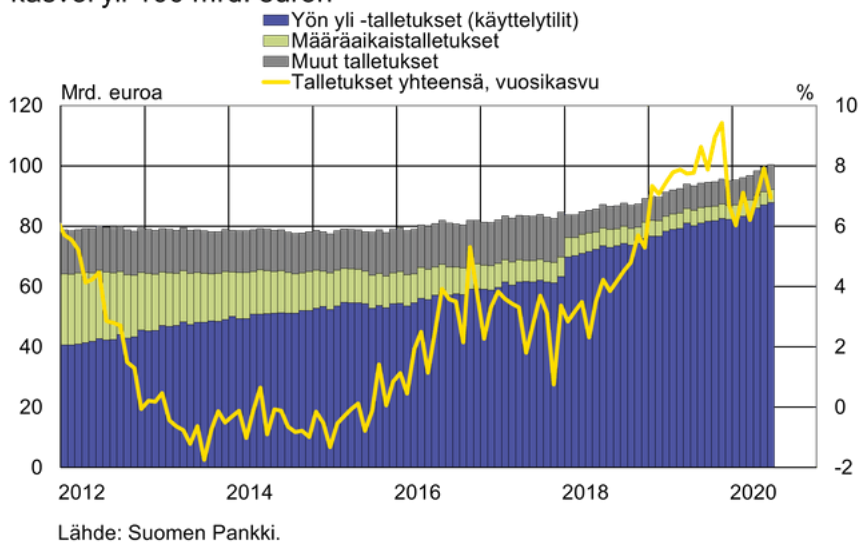
#### 4.2 Syyt suurien tilivarallisuuksien takana. Miksi sijoittaminen ei kiinnosta?

Suomessa talletusaste on yksi suurimpia Euroopassa. Säästämisen kulttuuri suomalaisilla on tähän mennessä pitkälti koskenut tilisäästämistä.

Tilisäästäminen on ollut kannattavaa ja riskitöntä. Hyvät kokemukset ovat ohjanneet vanhempia opettamaan myös lapsia säästämään säästötileille.

”Nykyään ei enää niinkään, mutta 10–15 vuotta sitten nuoria ja lapsia on kehoitettu säästämään säästötileille. Tästä on nuorille kehittynyt ensimmäiset käsitykset säästämisestä”, kertoi SN3. Vuonna 2020 suomalaisten kotitalouksien talletuskanta ylitti 100 miljardia euroa, josta suurin osa tulee käyttötileistä.

Kesäkuussa 2020 suomalaisten kotitalouksien talletuskanta kasvoi yli 100 mrd. euron



Kuva 2. Suomalaisten kotitalouksien talletuskannan kehitys. (Suomen Pankki 2020).

Nuoret ovat murtamassa tilisäästämisen kulttuuria ja vanhoja säästämisen tapoja on alettu kyseenalaistamaan. Digitalisaation myötä tieto on helposti saatavilla juuri siellä missä nuoret ovat. SN1:n mukaan nuoret ovat hyvin kulutietoisia ja perusosaaminen sijoittamisesta on hyvällä mallilla. ”Nuoret osaavat kysyä tuotteista laajasti ja hakeutuvat itse sijoitusneuvontaan. Tietotaito osakekaupoista ja rahastosäästämisestä on hyvällä mallilla. Pitkäjänteinen sijoittaminen on nuorten mielessä ja on ollut hienoa huomata nuorten ajattelevan säästämistä jopa eläkepäiviä varten.”

Syitä tilisäästämiseen jämähtämiseen on monia, ja ne vaihtelevat tapauskohtaisesti paljon. Vanhemmalla väestöllä on tilisäästämistä hyviä kokemuksia sen aikaisemman kannattavuuden johdosta. Heidän kohdallaan tilisäästämistä on mahdollisesti harjoitettu koko elämän ajan. Tilien tuotot ovat voineet olla hyvinkin lähellä osaketuottojen kanssa. SN3:n mielestä muutokset vievät aikaa vanhemman sukupolven kanssa. ”Maailma muuttuu, mutta ihmiset muuttuvat sen mukana hitaammin. Jos asiakas on 40 vuotta harjoittanut tilisäästämistä, muutoksen tekeminen voi tuntua vaikealta. Edelleen asiakastapaamisissa nousee esille kysymys, onko pankilla vielä tarjota määräaikaistilejä, joille maksetaan korkoa.” Korkojen laskuun ei olla reagoitu tai niihin ei olla edes kiinnitetty huomiota. Sijoittaminen ei ole pikamatka vaan se vaatii kärsivällisyyttä ja pitkäaikaista säästöaikaa. SN3:n mukaan sijoitustapaamiset yli 70-vuotiaiden kanssa päättyvät usein kädenpuristukseen ja kehotukseen nauttia ansaituista säästöistä, ellei tavoitteena ole säästää perillisiä varten. ”Tapauksissa, joissa säästöaika jää lyhyeksi on turha riskeerata raskaalla työllä ansaittuja säästöjä. Yli 70-vuotiailla sijoitustuotteena usein ovat sijoitusvakuutukset, joissa edunsaajina toimivat lapset tai lapsenlapset.”

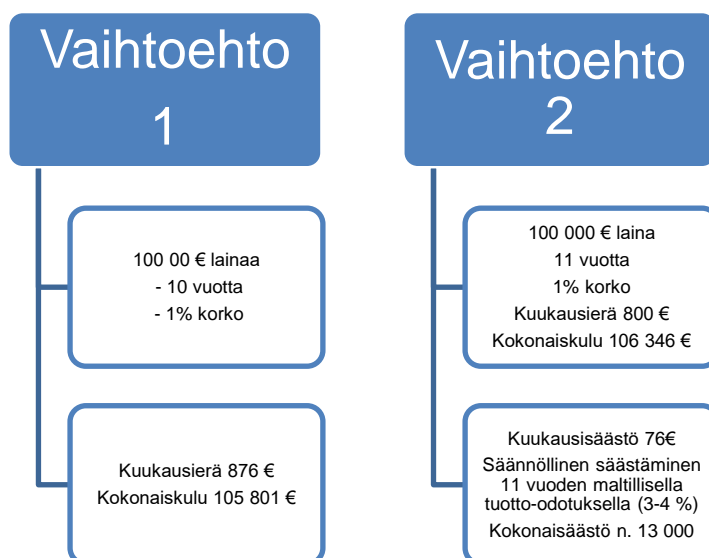
Haastateltavien keskuudessa toiseksi yleisimpänä syynä tilisäästämiseen nousivat huonot aikaisemmat kokemukset sijoittamisesta. SN2 kertoi usein kohtaavansa sijoitustapaamisissaan asiakkaita, joiden kokemukset sijoittamisesta ovat Nokian osakkeista, jonka mukana on menetetty suuriakin osia varoista. ”Sijoittaminen käsitetään yleensä kattavan pelkästään osakesijoittamista, mikä vääristää totuutta sijoitustoiminnan laajuudesta. Esimerkiksi rahastot ja yhden yhtiön osakkeet eivät ole riskitasoltaan

vertailukelpoisia. Asiakkaille löydetään varmasti omaa riskin sietämiskykyä vastaavia sijoitustuotteita.”

Suomalaisilta kysyttäessä, mihin hän sijoittaa, vastauksena on usein omistusasunto. Haastateltavat ovat huomanneet asuntolainojen vaikuttavan sijoittamiseen suomalaisten keskuudessa. ”On ollut paljon lainoja ja on ollut paljon velkaa ja kun on niistä selvitty, halutaan olla sen jälkeen varmoja, että tilillä on tietty määrä rahaa eikä haluta ottaa riskiä.”

SN2 muistuttaa, että asuntosäästämistä aloitettaessa ei tulisi unohtaa esimerkiksi rahastosäästämisen hyötyjä. ”Rakas naapurimaamme Ruotsi on tässä paljon edellä. Laina-ajat ovat pitkiä, jopa kaksinkertaisia Suomeen verrattuna. Ruotsalaiset mahdollistavat sijoittamisensa asuntojen kautta. Lyhentämällä lainaa vähemmän ja sijoittamalla erotuksen voidaan päästä suurempiin tuottoihin.”

Kuvassa 3 havainnollistetaan esimerkin avulla, miten rahastosäästämisen yhdistäminen laina-ajalle parantaa tuottoa. Maltillisellakin tuotto-odotuksella vuoden muutoksella laina-aikaan on huomattavaa merkitystä.



Kuva 3. Säästäminen laina-aikana.

#### 4.3 Kokemukset sijoitustapaamisista kohderyhmän asiakkaiden kanssa.

Asiakkaiden saapuessa sijoitusneuvontaan on ensimmäisenä selvitettävä asiakkaan tavoitteet ja riskinsietokyky. Kohderyhmän asiakkailla riskinsietokyky on usein matalalla ja luottamuksen löytäminen vaatii aikaa ja positiivisen kehityksen tunnistamista. SN1:n mukaan suurien tilivarallisuuksien asiakkaiden kanssa lähdetään usein varovasti liikkeelle. ”Yleisesti he ovat varovaisia tai maltillisia sijoittajia ja yleisimpiä sijoitustuotteita ovat perusrahoitukset. Aloitetaan pienellä summalla ja seurataan sijoitusten kehitystä muutamien kuukausien ajan. Ensimmäisen kerran jälkeen usein tullaan toiseen tapaamiseen. Arvon nousun jälkeen ryhdytään suuriinkin kertosijoituksiin. Tärkeää on kuitenkin saada asiakas tiedostamaan myös mahdolliset arvojen laskut ja pitämään katse pitkällä tulevaisuudessa eikä reagoida nousuihin ja laskuihin tunteella.”

SN2 on huomannut tapaamisissaan jo nyt nuorten vaikutukset vanhempien sijoittamiseen. ”Usein saavutaan tapaamiseen lasten tai jopa lastenlasten kanssa. Heidän painostuksestaan kiinnostus sijoittamiseen on usein alkanut.” Tämä nähdään sijoitusneuvojen keskuudessa positiivisena asiana. Luottamuksen luominen tuntemattomaan pankin sijoitusneuvojaan saattaa olla vaikea luoda. ”Tukihenkilöt ovat mukana vahvistamassa neuvojamme ja sijoitustuotteiden valikoimaan päästään tutustumaan laajemmin. Aikaisemmin varovainenkin sijoittaja voi muuttaa riskinsietokykyään läheisten rohkaisuista.”

#### 4.4 Keinot sijoittamisen kiinnostuksen kasvattamiseen.

”Aika huonosti tällä hetkellä mainostetaan sijoittamisesta ja laajasti sen monipuolisuutta. Kohdennettu mainonta iäkkäille ja kiinnostuksen herättäminen mainonnan kautta voisi parantaa asiakkaiden kiinnostusta” kävi SN1:n mielessä ensimmäisenä. Jonkin verran mainontaa kuitenkin tehdään, mutta haastateltavien mielestä se keskittyy usein tiettyjen sijoitustuotteiden

mainostamiseen. Mainonnassa usein kerrotaan tutustumaan sijoittamiseen paremmin Pankin X verkkosivujen kautta, mutta sijoitusneuvojen mielestä aloitteleva sijoittaja saattaa olla aika hukassa tietoa etsiessä. SN3: ”Mielestäni pankin nettisivut kaipaavat ehdottomasti aloittelevan sijoittajan opasta. Tietoa on valtavasti, ja aloittelevalla sijoittajalla saattaa motivaatio kadota jo alkuvaiheessa.”

Sijoitusneuvontaan hakeutuminen saattaa olla asiakkaiden mielestä suurenkin kynnyksen alla. SN1 kertoi, että sijoitusteemaiset asiakastilaisuudet voisivat pienentää kynnystä sijoittamisen tiedonhakuun. ”Teemapäivät olisivat myös hyvä koittaa ja testata tavoittaako se asiakkaita. Kynnys ajanvaraukseen voi olla iso, joten asiakkaiden voisi olla helpompaa osallistua esimerkiksi auditorioissa järjestettävään sijoitusiltaan, joka olisi avoinna suurelle joukolla pankin asiakkaita.” Pankissa X järjestetään muutamia kertoja vuodessa sijoituswebinaareja, jotka eivät ole haastateltavien mielestä hyvä tapa uusien sijoitusasiakkaiden hankintaan. SN3 oli juuri osallistunut pankin järjestämään webinaariin ja kertoi omia kokemuksiaan tapahtumasta. ”Webinaarit eivät kyllä missään tapauksessa ole aloittelevan sijoittajan kanava. Näissä käydään läpi paljon kehittyneempää sijoitusneuvontaa mitä yleensä suurien tilivarallisuuden asiakkaiden kanssa. Lisäksi webinaarissa ei hirveästi vanhempaa ikäluokkaa näkynyt, joten tämänkin puolesta sijoittamisaiheinen asiakastilaisuus livenä tavoittaisi heidät paremmin.”

Sijoitusneuvontaan ei ole pääsyä ilman ajanvarausta. Haastateltavilta kyseltiin näkevätkö he toimivana lisäpalveluna muutaman kerran vuodessa järjestettävät avoimien ovien päivät, joissa sijoitusneuvontaan pääsisi ilman ajanvarausta ja pystytään kartoittamaan enemmän asiakkaita päivän aikana. Haastateltavat olivat kaikki sitä mieltä, että avoimien ovien päivät olisivat ehdottomasti kokeilun arvoisia. SN2: ”Ehdottomasti kokeilun arvoinen idea. Varsinkin esimerkiksi sivukonttoreilla, joissa asiakaskunta on vanhempaa. Näin saataisiin mahdollisesti tavoitettua myös vanhemmat tilisäästäjät.

#### 4.5 Tulevaisuuden näkymät

Sijoittamisen trendit ovat kasvattaneet kohtaamisia itsessään ja lapset puhuvat vanhemmilleen sijoittamisen kannattavuudesta. Nuoren sukupolven hyvät kokemukset tuovat myös vanhemmille painetta, kun lapset painostavat sijoittamisen. Koronan alkaessa sijoitustoiminta hiljeni, mutta viimeiset puolitoista vuotta on nähty kasvua. Viimeisen kahden vuoden aikana sijoittaminen on ollut paljon esillä uutisissa ja sosiaalisessa mediassa, mikä on SN1:n mukaan vaikuttanut positiivisesti uusien asiakkaiden määrään.

”Nousukausi koronan jälkeen on tuonut uusia asiakkaita. Potentiaalia on vielä paljon enemmän. Korot ovat näillä näkymin pysymässä matalina ja inflaation vaikutukset varmasti tuovat asiakkaita kohti sijoittamista.”

Sijoittamiseen ei ole koskaan ollut niin paljon vaihtoehtoja kuin nykyään, eikä sen aloittaminen ole aikaisemmin ollut näin helppoa. Sijoittaminen ei siltikään ole vielä kansan suosiossa. SN3: ”Kertoo paljon suomalaisten asenteista sijoittamiseen, jos käytetään kolme kertaa enemmän rahaa veikkaukseen ja muihin rahapeleihin kuin nettosijoittamiseen rahastoihin. Rahastoissa odotusarvo on sentään positiivinen.” Suomalaisen sijoituskulttuurin kehittymistä seurataan kuitenkin positiivisella mielellä. SN1: ”Muutokset tapahtuvat tietenkin hitaasti mutta haluan uskoa että 20 vuoden päästä sijoittaminen olisi jo osa suomalaisten arkipäivää ja siitä keskusteltaisiin avoimesti.”

## 5 Johtopäätökset

Tilissäätämisen ehdot ja kulttuuri ovat kokeneet paljon muutoksia.

Pankkitoiminta ja sen toimintaympäristö ovat muuttumassa voimakkaasti edelleen 2020-luvulla. Kannattava kasvu on nykyisinkin vaikeasti saavutettavissa, sillä pankin merkittävin ja vakain tulonlähde eli korkokate on supistunut. Koronan iskettyä 2020 huomattiin tilivarallisuuden kasvaneen, vaikka asiakkaiden tilivarallisuudelle ei makseta korkoa. Tilastokeskuksen mukaan kaikkiaan kotitalouksilla oli rahoitusvaroja 354,5 miljardia euroa vuoden 2020 lopussa. Näistä 116,2 miljardia euroa oli käteisrahaa ja talletuksia.

Sijoitustrendien ja korkojen laskun jälkeenkin Pankilla X on edelleen paljon suurien tilivarallisuuksien asiakkaita. Muutoksiin ei olla asiakkaiden puolesta reagoitu, eikä pankin tiedotus ole myöskään tavoittanut asiakkaita tarpeeksi. Sijoitusneuvojen haastattelujen tavoitteena oli tunnistaa suurien tilivarallisuuksien asiakkaiden motivaatiot ja tavoitteet sijoittamisesta ja esittää kehitysideoita tavoitettavuuden parantamiseen. Haastatteluissa kuvailtiin kohderyhmän käyttäytymistä säästämisen ja sijoittamisen piirissä ja tämän pohjalta keinot asiakkaiden tavoittamiseen ja sijoittamisen kiinnostuksen kasvattamiseen. Sijoitusneuvojen luotua kuvan tyyppillisestä suurien tilivarallisuuksien asiakkaasta, voidaan analysoida haastattelujen tuloksia ja esittää kehitysideoita Pankille X

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää syitä Pankin X asiakkaiden suuriin tilivarallisuuksiin ja siihen, miten heidät saataisiin ohjattua sijoitusneuvontaan ja kiinnostumaan sijoittamisesta. Toisena tavoitteena oli tutkia kohdeyrityksen toimintatapoja asiakkaiden tavoittamisessa ja millä keinoin tätä voitaisiin parantaa.

Yleisellä tasolla voidaan todeta, että suurien tilivarallisuuksien asiakkaat ovat kiinnostuneita säästämisestä ja sijoittamisesta edellyttäen, että heidät saadaan osallistumaan sijoitustapaamisiin. Korkoja ei makseta tileille, joten sijoittamalla he haluavat lisää tuottoa. Säästäminen ja sijoittaminen kiinnostavat juuri siksi, että rahat eivät olisi vain tyhjän panttina tileillä menettämässä arvoaan, vaan

varoille saataisiin jotain vastinetta. Sijoittamisen aikaisemmat huonot kokemukset saadaan käännettyä positiivisiksi, kun löydetään oikeat tuotteet asiakkaan tavoitteiden mukaan. Luottamusta lähdetään rakentamaan pienellä volyymilla, jonka jälkeen sitoudutaan suuriinkin kertasijoituksiin.

Ongelmat suuria tilivarallisuuksia omaavien asiakkaiden tavoittamisessa tunnistetaan sijoitusneuvojen keskuudessa ja tämän pohjalta kehitettävää on.

Tiedon lisääminen asiakkaille sijoittamisesta ja sen hyödyistä on tärkeää.

Pankin X tulisi tulevaisuudessa tarjota enemmän perustietoa sijoittamisesta ja korjata vääriä oletuksia. Sijoittaminen käsitteenä herättää usein kuvan pelkistä osakekaupoista. Perustiedon lisääminen on tärkeää. Aloittelevan sijoittajan opas helpottaa asiakkaan päätöksentekoa ja sijoitustapaamisissa voidaan käyttää enemmän aikaa sopivien sijoitusratkaisujen löytämiseen.

Internetistä ja Pankin X omilta verkkosivuilta löytyy laajasti tietoa sijoittamisesta ja sijoitustuotteista. Sijoitusoppaat palvelevat kuitenkin tällä hetkellä enemmän asiakkaita, joilla kokemusta sijoitustoiminnasta jo löytyy. Sijoittamisen vasta-alkajille suunnattu opas olisi hyvä lisä verkkosivujen palveluihin. Näin saadaan karsittua niin sanottuja turhia varauksia sijoitusneuvojen ajanvarauskalentereista, joissa neuvontaan hakeutuu myös ei potentiaalisia asiakkaita.

Sijoittaminen on kohderyhmän asiakkailla usein tuntematon kokonaisuus. Oma-aloitteinen tiedonkeruu ja sijoitusneuvontaan hakeutuminen on vähäistä, nuoret poissulkien. Sijoittamisaiheisilla asiakastilaisuuksilla, joissa esitellään pankin sijoitustoimintaa ja tutustutetaan asiakkaat sijoittamiseen, voitaisiin parantaa asiakkaiden heikkoa tietämystasoa sijoittamisesta ja pienentää kynnystä sijoitusneuvontaan hakeutumiseen. Muissa pankeissa vastaavat tilaisuudet on todettu positiivisiksi ja kohdeyrityksen asiakkaat ovat hakeutuneet sijoitusneuvontaan osallistuttuaan muiden pankkien järjestämiin tilaisuuksiin. Esimerkiksi vanhemmille asiakkaille suunnatut Pankin X järjestämät mobiiliopastukset kirjastoissa ovat olleet suosittuja ja tilaisuudet ovat helpottaneet asiakasneuvojen kiireitä konttoreissa. Samoihin tuloksiin voitaisiin päästä sijoitusaiheisten asiakastilaisuuksien järjestämisellä.

Pankin X tulisi myös tarkastella sijoitusneuvojen työtehtäviä. Kuuluuko sijoitusneuvojen tehtäviin toimia sijoitustoiminnan oppaina ja esittelijöinä vai olisiko syytä kehittää verkkosivuja tai muita etäkanavia, joissa voitaisiin luoda pohja asiakkaiden tietotaitoon? Tällöin sijoitustapaamisissa päästäisiin keskittymään asiakkaiden varainhoitoon tarkemmin.

Sijoitusneuvojilla oli hyviä ideoita toiminnan kehittämiseen, mutta ilmeisesti näitä ei olla uskallettu tai ehditty viemään johdolle eteenpäin. Haastattelun kautta rohkaistuneet sijoitusneuvojat kertoivat ottavansa asiat puheeksi esimiesten kanssa. Tutkimus toimii hyvänä pohjana muutoksen hakuun ja voisi olla hyödyllisenä mukana vahvistamassa kohdeyrityksen toiminnan kehittämistä.

## Lähteet

Alhonsuo, S., Nisén, A., Nousiainen, S., Pellikka, T. & Sundberg, S. 2012. Finanssitoiminnan käsikirja. 2.uudistettu painos. Jyväskylä: Bookwell Oy.

Anderson, N. & Tuhkanen, J. 2004. Järkevän sijoittamisen perusteet. Helsinki: Edita Publishing Oy.

APV-Sijoitustutkinnot 2021. Tutkintorakenne. [viitattu 16.11.2021.] Saatavissa. <http://apvtutkinnot.fi/tutkintorakenne/>

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 1.painos. Osuuskunta Vastapaino.

Hallipelto Aatos. 2021. Talousosaaminen 2020-luvulla. Helsinki: Tietosanoma

Havia, P., Lappalainen, V. & Rinta-Loppi, A. 2014. Erilainen ote omaan talouteen. Vapaus, onni ja hyvä elämä. Helsinki: Talentum Media Oy

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu- teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Helsinki University Press.

Kauppila, K., Puttonen, V. & Repo, A. 2020. Miten sijoitan rahastoihin. Helsinki: Alma Talent Oy.

Pesonen Mika. 2013. Sijoituspokkari. Säästäjästä sijoittajaksi. Jyväskylä: Docendo Oy

Kauppalehti. 2021. Talletuskorot. [viitattu 7.10.2021] Saatavissa. <https://www.kauppalehti.fi/porssi/korot/talletuskorot>

Mandatumtrader. 2021. Osakesäästötili. [viitattu 18.10.2021] Saatavissa. [https://www.mandatumtrader.fi/osakesaastotili/?utm\\_source=bing&utm\\_medium=cpc&utm\\_campaign=palvelut-ja-ominaisuudet&utm\\_content=1254543259229931&s\\_kwid=AL%2110449%213%21%21p%21%21o%21%21%2Bosakes%C3%A4%C3%A4st%C3%B6tili&utm\\_term=%2Bosakes%C3%A4%C3%A4st%C3%B6tili](https://www.mandatumtrader.fi/osakesaastotili/?utm_source=bing&utm_medium=cpc&utm_campaign=palvelut-ja-ominaisuudet&utm_content=1254543259229931&s_kwid=AL%2110449%213%21%21p%21%21o%21%21%2Bosakes%C3%A4%C3%A4st%C3%B6tili&utm_term=%2Bosakes%C3%A4%C3%A4st%C3%B6tili)

Mustread & Danske Bank. 2018 Neljä kuvaa paljastaa, kuinka paljon ruotsalaiset ovat suomalaisia vauraampia. [viitattu 18.10.2021] Saatavissa. (<https://www.mustread.fi/artikkelit/nelja-kuvaa-paljastaa-kuinka-paljon-vauraampia-ruotsalaiset-ovat-kuin-suomalaiset/>)

Osakesijoittaja. 2020. Inflaatio ja sijoittaminen. [viitattu 18.10.2021] Saatavissa. <https://www.osakesijoittaja.fi/inflaatio/>

Pankkiasiat. 2018. Suomen korkohistoria vuodesta 1867 ensi kertaa nollassa. [viitattu 10.10.2021] Saatavissa. <https://pankkiasiat.fi/suomen-korkohistoria-vuodesta-1867-ensi-kertaa-nollassa>

Raha.fi. 2021 Sijoittaminen on fiksu tapa säästää ja vaurastua. [viitattu 10.10.2021.] Saatavissa. <https://raha.fi/sijoittaminen/>

(<https://pankkiasiat.fi/suomen-korkohistoria-vuodesta-1867-ensi-kertaa-nollassa>

Sijoittaja.fi. Mihin voi sijoittaa osakkeet. [viitattu 10.10.2021 Saatavissa. <https://www.sijoittaja.fi/sijoittaminen/mihin-voi-sijoittaa/osakkeet/>

Suomen pankki. 13.8.2020. Suomalaisien kotitalouksien talletukset kasvoivat yli 100 mrd. euron. [viitattu 17.11.2021] Saatavissa. <https://www.suomenpankki.fi/fi/Tilastot/saastaminen-ja-sijoittaminen/tiedotehistoria/2020/suomalaisien-kotitalouksien-talletukset-kasvoivat-yli-100-mrd.-euron/>

Tilastokeskus. 2020, 1. Kotitalouksien rahoitusvarat kasvussa. Helsinki: [viitattu: 18.10.2021]. Saatavissa. [https://www.tilastokeskus.fi/til/rtp/2020/rtp\\_2020\\_2021-09-24\\_kat\\_001\\_fi.html](https://www.tilastokeskus.fi/til/rtp/2020/rtp_2020_2021-09-24_kat_001_fi.html))

Valtiokonttori. 3.8.2021 [viitattu 10.10.2021] Saatavissa. [https://www.valtiokonttori.fi/palvelu/asp-saastaminen-ja-asp-laina/#asp-saastaminen\\_asp-sopimus](https://www.valtiokonttori.fi/palvelu/asp-saastaminen-ja-asp-laina/#asp-saastaminen_asp-sopimus)