

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalous

2023

Samuli Keinonen

# Digitaalinen sijoitusneuvonta ja sen kehittäminen



Opinnäytetyö (AMK) | tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Liiketalous

2023 | 31 sivua

Samuli Keinonen

## Digitaalinen sijoitusneuvonta ja sen kehittäminen

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on tarkastella digitaalisuuden jo aiheuttamaa sekä tulevaa kehitystä sijoituspalveluissa. Opinnäytetyö toteutettiin tutkimuksellisenä työnä ja tuotoksena syntyi laaja katsaus digitaalisuuteen ja kehityskohteisiin niin sijoituspalveluissa sijoittamisesta kiinnostuneille henkilöille kuin sijoituspalveluita tarjoaville yrityksillekin.

Työn teoriaosassa perehdytään sijoituspalveluiden digitalisoitumiseen, nykytilaan ja tulevaisuuden kehityskohteisiin. Työssä käytetään kirjallitteita, artikkeleita ja luentoja havainnollistamaan sijoittamisen perusteita, digitaalisuuden merkitystä sijoituspalveluiden ja sijoitusneuvonnan kannalta sekä digitaalisuuden mahdollistamaa kehitystä. Työn empiirisessä osassa tehtiin kyselytutkimus, jonka tarkoituksena oli selvittää eri näkökulmia sijoitusneuvontapalveluiden nykytilaan ja kehitykseen.

Työn johtopäätöksenä voidaan todeta digitaalisen aikakauden vaikuttaneen merkittävästi sijoituspalveluiden kehitykseen, mahdollistamalla sähköisen kaupankäynnin ja luomalla monia erilaisia sijoitustuotteita. Digitaalisuuden myötä myös kysyntä sijoituspalveluita kohtaan on kasvanut merkittävästi ja helpottunut tiedonsaanti on lisännyt ihmisten tietoisuutta sijoittamisesta ja sen tuomista hyödyistä.

Asiasanat:

Sijoittaminen, digitaalisuus, neuvonta

Bachelor's Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Business Administration

2023 | 31 pages

Samuli Keinonen

## Digital Investment Advisory and Its Development

The purpose of this thesis is to examine the development and forthcoming changes to investment advisory caused by digitality. The thesis was implemented research-based, and the result is a broad overview to digitality and possible improvements in investment services for people who are interested in investing as for organizations providing investment advisory services.

The thesis discusses the digitalization of investment services, current state of the digitality and the possibilities of improvement in investment advisory. Literature, articles and lectures to demonstrate the basics of investing, relevance of digitality in investments and investment advisory and the improvements possible by digitality are used as sources. In the empirical section of the thesis, an inquiry is made for different entities of investment advisory, the purpose of which is to define different viewpoints regarding the current state of investment advisory and the development of it.

As a result of the thesis, it can be stated that digitalization has affected significantly the development of investment services by enabling electronic trading and creating different types of investment products. Because of digitality, demand for investment services has increased and easier gathering of information has increased the knowledge of investing and the perks of it.

Keywords:

Investing, digitality, advisory

# Sisältö

<b>1 Johdanto</b>	<b>5</b>
<b>2 Sijoitusneuvonta palveluna</b>	<b>7</b>
2.1 Mitä on sijoitusneuvonta?	7
2.2 Miksi sijoitusneuvontaa tarjotaan?	8
<b>3 Digitalisaatio sijoituspalveluissa ja sen kehitys</b>	<b>10</b>
3.1 Miten digitalisaatio on muuttanut sijoitustuotteiden kaupankäyntiä?	10
3.2 Miten digitalisaatio on muuttanut sijoitustuotteita?	12
3.3 Miten digitalisaatio on muuttanut sijoitusneuvontaa?	13
3.4 Digitaalisen kaupankäynnin ja sijoitustuotteiden kehitys	15
3.5 Digitaalisen sijoitusneuvonnan kehitys	15
<b>4 Kyselytutkimus sijoitusneuvontapalveluiden käytöstä, laadusta ja kehityksestä</b>	<b>17</b>
4.1 Sijoittajalle toteutettu kysely	17
4.2 Sijoitusneuvojalle toteutettu kysely	21
4.3 Kehitysyksikölle toteutettu kysely	23
<b>5 Johtopäätökset</b>	<b>27</b>
<b>Lähteet</b>	<b>29</b>

# 1 Johdanto

Kun kysymyksessä ovat sijoitukset, turvautuvat yksityishenkilöt ja yritykset usein ammattilaisen neuvontaan. Tästä johtuen neuvontapalvelut ja niitä tarjoavat yritykset ovat lisääntyneet huomattavasti viime vuosina.

Sijoitusneuvontapalvelut ovat käyneet läpi suuren muutoksen, kun voimaan on astunut uusia säädöksiä sijoitusneuvonnan antamisesta, ja digitalisaatio on muuttanut palveluja radikaalisti ja lisännyt mahdollisuuksia kehittää niitä.

Opinnäytetyöni aihe on digitaaliset sijoitusneuvontapalvelut ja niiden kehittäminen. Aiheeseen päädyin digitalisaation ajankohtaisuuden vuoksi sekä säästämisen yhteiskunnallisen merkittävyyden takia. Digitaalisuus on myös ollut kasvussa jo kauan, mutta sijoitusneuvonnassa se on suhteellisen uusi asia, jonka vuoksi kehityskohteita on paljon. Digitaalisessa sijoitusneuvonnassa on paljon etuja niin asiakkaalle kuin sitä tarjoavalle yrityksellekin.

Työn tavoitteena on, että asiakkaat ymmärtäisivät paremmin ammattimaisen neuvonnan ja digitaalisten palveluiden hyödyt, ja sijoitusneuvontaa tarjoavat yritykset pystyisivät kehittämään palvelujaan paremmiksi. Digitaalisuus asettaa myös haasteita molemmille osapuolille. Näitä haasteita käyn myös läpi työni aikana, jotta lukija pystyy arvioimaan, onko digitaalinen sijoitusneuvonta itselleen tai yritykselleen sopiva vaihtoehto.

Pyrin opinnäytetyöni aikana vastaamaan kysymyksiin mitä on sijoitusneuvonta, miten digitaalisuus on muuttanut sijoituspalveluita, miksi digitaalisia sijoitusneuvontapalveluita on, kenelle ne on tarkoitettu, miten palveluntarjoaja ja asiakas hyötyvät niistä ja miten niitä saadaan kehitettyä toimivimmiksi.

Työni teoriaosuuden pohjana käytän kirjoista ja netistä löytyviä tekstejä, sekä luentoja. Olen myös suorittanut Aalto Executive Educationin Sijoituspalvelututkinnon (APV1), jonka pohjalta minulla on tarvittava osaaminen ja ymmärrys sijoituspalvelualan eri osa-alueista. Empiiristä osuutta pohjustaa tutustuminen erilaisiin sijoituspalveluihin. Lisäksi suoritetaan kysely digitaalisten sijoituspalveluiden käytöstä asiantuntijalle, palveluita käyttävälle asiakkaalle ja

neuvontaa tarjoavalle yritykselle. Näin saan useampaa näkökulmaa asiaan ja paremman pohjan tutkimuskohteelleni.

## 2 Sijoitusneuvonta palveluna

### 2.1 Mitä on sijoitusneuvonta?

Sijoitusneuvonta on palvelu, jota tarjoavat esimerkiksi useimmat pankit, neuvontaan keskittyneet varainhoitotalot ja satunnaisesti yksityiset neuvonantajat. Sijoitusneuvonnan tarkoituksena on löytää sitä hyödyntävälle asiakkaalle paras mahdollinen ratkaisu varallisuuden kasvattamiseksi tai säilyttämiseksi.

Suomessa sijoitusneuvontaa saavat harjoittaa ainoastaan yritykset, joille on myönnetty Finanssivalvonnan toimilupa. Sijoituspalvelulaki ohjaa ja määrittelee sijoitusneuvontaan liittyvät keskeiset asiat. (Sijoituspalvelulaki 747/2012.) Neuvovan tahon tulee perehtyä asiakkaan taloudelliseen asemaan, sijoituskokemukseen sekä sijoittamiseen liittyviin tavoitteisiin mahdollisimman tarkasti, jotta asiakkaalle löydetään paras mahdollinen ratkaisu (Finanssivalvonta 2020).

Neuvonnan tulee olla asiakkaan edun mukaisia, eikä neuvonnan tarkoituksena ole poistaa sijoittajan vastuuta sijoituspäätöksen osalta. Tämän vuoksi sijoitusneuvontapalvelua käyttävällä asiakkaalla tulee olla riittävät tiedot ja taidot itsenäiseen sijoituspäätökseen, ja neuvontaa antavan tahon on kerrottava asiakkaalle sijoituskohteeseen liittyvät tiedot esimerkiksi rahastoesitteen ja avaintietoesitteen avulla. (Fernando 2022.)

Neuvonnan jälkeen palvelun käyttäjällä on mahdollisuus tutustua neuvontaan pohjautuvaan materiaaliin sekä sijoitustuotteeseen liittyvään materiaaliin. Näin palveluntarjoaja myös lisää käyttäjän omaa tietoisuutta sijoitustuotteisiin ja niiden riskeihin liittyen. Materiaalien ja sijoitussuunnitelman pohjalta asiakas tekee mahdollisen sijoituspäätöksen, ja usein palveluntarjoaja toteuttaa sijoitustoimeksiannon asiakkaan puolesta. Sijoitussuunnitelmaa tulisi päivittää varsinkin silloin, kun omassa taloudellisessa tilanteessa tai riskinsietokyvyssä tapahtuu merkittäviä muutoksia. Näin neuvonta ja hyödynnettävät

sijoitusratkaisut pysyvät ajankohtaisina ja kyseiselle sijoittajalle sopivina. (Gravier 2021.)

## 2.2 Miksi sijoitusneuvontaa tarjotaan?

Sijoitusneuvontapalveluita tuotetaan, sillä monesti sijoittajilla itsellään ei ole aikaa tai riittävää halua perehtyä varallisuuden kasvattamiseen ja erilaisiin sijoitustuotteisiin yksityiskohtaisesti. Neuvontapalvelulla helpotetaan asiakkaan päätöksentekoa ja etsitään juuri asiakkaan taloudelliseen tilanteeseen sopiva ratkaisu asiantuntijan toimesta. (Brock 2022.)

Sijoitusneuvontapalveluita tuottavilla yrityksillä on usein käytössään erilaisia ohjelmia, joita pystytään hyödyntämään esimerkiksi asiakkaan varallisuustilanteen ja riskinsietokyvyn laskentaan sekä asiakkaan säästämisen ja sijoittamisen tavoitteiden määrittelemiseen. Näitä hyödyntämällä sijoittaja pääsee usein pienemmällä vaivalla parempaan lopputulokseen ja sijoittamisen riskit tulee hajautettua asianmukaisesti erilaisiin omaisuusluokkiin, toimialoihin, maihin ja tarpeen mukaan myös ajallisesti. Monilla asiakkailla saattaa olla sekä lyhyen että pitkän aikavälin tavoitteita, jolloin tarvitaan erilaiset sijoitussuunnitelmat. Sijoittajalle voi olla hankalaa määritellä omaa riskinsietokykyään ja taloudellista tilannettaan, jolloin ulkopuolinen apu saattaa olla hyödyllistä. (Segal 2022.)

Palveluntarjoajan osalta hyötyjä on myös monia. Sijoitusneuvontaa tarjoavat yritykset, kuten pankit ja varainhoitotalot, tarjoavat usein neuvonnan päätteeksi omia sijoitusratkaisujaan, kuten rahastoja, vakuutuskuoria tai vapaaehtoisia eläkevakuutuksia. Neuvontapalvelu itsessään on usein maksutonta, mutta sijoittaessaan palveluntarjoajan sijoitustuotteeseen maksaa sijoittaja usein hallinnointi-, merkintä-, lunastus- tai tulosperusteisia palkkioita palveluntarjoajalle. Lisäksi monilla varainhoitotaloilla on käytössään maksullisia yksityispankkiratkaisuja, joista asiakkaat maksavat palkkioita yleisimmin suhteessa hoidossa olevaan varallisuuteen. (Picardo 2021.) Sijoitustuotteiden ja neuvonnan palkkioiden lisäksi digitaalisia palveluita tarjoamalla palveluntarjoaja



saa sitoutettua asiakkaitaan pitkäjänteisesti, jolloin he tulevat todennäköisesti käyttämään muitakin palveluntarjoajan maksullisia palveluita. Lisäksi laaja palveluvalikoima houkuttelee uusia asiakkaita palveluiden piiriin ja uusasiakashankinta halpenee (Pwc.com 2018). Kun varallisuus asiakaskunnan osalta kasvaa pitkäjänteisen sijoittamisen ansiosta, luo se luotettavaa kuvaa palveluntarjoajan ja palvelun käyttäjän välille.

## 3 Digitalisaatio sijoituspalveluissa ja sen kehitys

### 3.1 Miten digitalisaatio on muuttanut sijoitustuotteiden kaupankäyntiä?

Aikanaan kaupankäynnin kohteena olevien arvopapereiden, kuten osakkeiden ja joukkovelkakirjojen, omistusoikeudet olivat kirjattuna paperisiin osakekirjoihin. Myös itse kaupankäynti oli huomattavasti nykyistä hankalampaa, sillä sähköisiä järjestelmiä ei kaupankäynnille ollut. Arvo-osuusjärjestelmä otettiin käyttöön Suomessa vuonna 1992, ja sitä hallinnoi Euroclear Finland Oy. Arvo-osuusjärjestelmän käyttöönoton myötä paperisia osakekirjoja alettiin siirtämään arvo-osuusjärjestelmään, joka mahdollistaa sähköisen kaupankäynnin ja helpottaa omistusten hallintaa. Euroclear Finland Oy:n tilastodata kuvaa hyvin digitalisaation tuomaa kasvua sijoituspalveluita kohtaan. 31.3.1996 suomalaisia yksityishenkilöitä arvo-osuusjärjestelmään kirjattujen sijoitustuotteiden omistajina oli tilastodatan mukaan 489 012 kappaletta, kun 31.3.2022 määrä on noussut 956 208 kappaleeseen. (Euroclear Finland Oy 2023.) Samalla kun digitalisaatio on helpottanut kaupankäyntiä, on se mahdollistanut helpon informaation saamisen ja lisännyt kiinnostusta sijoittamiseen, kun hankaloittavia osatekijöitä on entistä vähemmän (Majbour 2021). Sijoituskohteiden osalta faktat ovat löydettävissä helposti verkosta ja oleellimmat tunnusluvut on valmiiksi laskettu ja kirjattu sijoittajille tarkasteltavaksi. Tämän lisäksi monelta alustalta löytyvät suoraan tiettyyn sijoituskohteeseen linkittyvät merkittävät uutiset ja tapahtumat, kuten osavuosikatsaukset ja historiatiedot.

Kaupankäynnin toteuttamiseksi ja omistusten kirjaamiseksi sähköisiksi tulee asiakkaan avata valitsemallaan palveluntarjoajalla arvo-osuustili ja vaadittavat kaupankäyntipalvelut. Arvo-osuustilin ja kaupankäyntipalvelut voi avata esimerkiksi useimmissa pankeissa tai muissa varainhoitotaloissa.

Nykyisin on myös olemassa huomattava määrä erilaisia automatisoituja kaupankäyntijärjestelmiä, joita hyödyntävät niin yksityiset kuin instituutionaaliset sijoittajat. Automatisoitu järjestelmä eli kaupankäyntirobotti antaa käyttäjän luoda erilaisia sääntöjä kaupankäynnin kohteena olevien kohde-etuksien oston

ja myynnin osalta tai käyttää järjestelmän automaattisesti luomia sääntöjä. Kun kohde-etuus ja kaupankäynnin säännöt on valittu, tekee automaattinen järjestelmä osto- ja myyntitoimeksiannot sijoittajan puolesta valittujen sääntöjen puitteissa. Etuna automaation hyödyntämisessä on esimerkiksi ihmiselle ominaisten tunteiden poisto ja kaupankäynnin toteutuminen ainoastaan analytiikkaan perustuvien seikkojen pohjalta. Kauppojen toteuttaminen on myös huomattavasti nopeampaa ja järjestelmät mahdollistavat sijoittajalle mahdollisuuden testata valittuja sääntöjä historialliseen dataan, jonka pohjalta voidaan päätellä ovatko valitut säännöt tuottoisia vai tulisiko niitä muuttaa parhaan tuloksen saamiseksi. Negatiivisina puolina automatiikan hyödyntämisessä ovat mahdolliset järjestelmävirheet, toimivuuden valvonnan tarve sekä mahdollinen huono toimivuus. Useat kaupankäyntialustat ovat laskelmoineet automatisoidun kaupankäynnin laajuudeksi n. 70–80% koko Yhdysvaltojen pörssikaupankäynnistä. (Frankenfield 2023.)

Digitalisaation ansiosta pörssikaupankäynti on nykyiseltään erittäin edullista, jopa ilmaista joillakin alustoilla (Andersen 2021). Tämä on osaltaan mahdollistanut suurempien massojen kaupankäynnin ja sijoittamisen aiempaa pienemmillä pääomilla ja samalla luonut sosiaalisen sijoittamisen käsitteen. Useat kaupankäyntialustat toimivat kaupankäynnin ohessa sosiaalisen median alustan tavoin ja sijoittajat jakavat sijoituksiin ja talouteen liittyvää informaatiota keskenään. Sijoittajat voivat jakaa omia sijoitussalkkujaan ja toimeksiantojaan, jolloin muut pystyvät seuraamaan toisten sijoittajien toimintaa ja halutessaan kopioida salkkurakennetta tai yksittäisiä sijoituspäätöksiä. (Asady 2018.) Tällainen alusta on esimerkiksi eToro ja myös monen pohjoismaalaisen sijoittajan käyttämä kaupankäyntipalvelu Nordnet tarjoaa kyseistä palvelua erillisellä Shareville -alustalla, jossa käyttäjät voivat jakaa anonyymisti omia sijoitussalkkujaan ja julkaista päivityksiä. Lisäksi palvelussa on forum-osio, jossa käyttäjät voivat keskustella erilaisista aiheista.

### 3.2 Miten digitalisaatio on muuttanut sijoitustuotteita?

Digitalisaatio on tuonut kaupankäynnin kohteeksi myös paljon uusia ratkaisuja, kuten nykyisin sijoittajien suosiossa olevat ETF-rahastot (Exchange-traded Funds). Ensimmäinen ETF-rahasto tuli kaupankäynnin kohteeksi 1993. Helsingin pörssiin ensimmäinen listattiin vuonna 2002 eli vuosia arvosuusjärjestelmän käyttöönoton jälkeen (Lähitapiola 2022).

Nykyisin myös lähes millä tahansa hyödykkeellä on mahdollista käydä pörssikauppaa johdannaisten muodossa. Johdannaisilla tarkoitetaan rahoitusinstrumentteja, joiden hinta on sidonnainen jonkin toisen hyödykkeen arvonkehitykseen. Näin sijoittaja voi halutessaan sijoittaa esimerkiksi kaakaopavun arvonkehitykseen tai elokuvatuotannon lipputulojen kehitykseen. Johdannaissopimuksilla oli suuri rooli 2007–2008 finanssikriisissä, jonka aiheuttivat Yhdysvaltojen asuntolainamarkkinoihin liittyvät johdannaissopimukset. (Kenton 2023.)

Kaupankäynnin kohteeksi on julkaistu joillakin kaupankäyntialustoilla viime vuosien aikana myös fraktaaliosakkeita. Fraktaaliosakkeella tarkoitetaan osuutta jonkin yhtiön osakkeesta. Esimerkiksi jos yhtiön X osakkeen hinta on 100 euroa kappaleelta, voidaan se jakaa 100 fraktaaliin, jolloin yhden fraktaalinninnaksi muodostuu yksi euro. Tämä on mahdollistanut sijoittamisen huomattavasti aikaisempaa pienemmillä pääomilla ja näin piensijoittajat voivat halutessaan seurata suursijoittajien salkkurakennetta. Joidenkin yhtiöiden yksittäiset osakkeet saattavat olla niin arvokkaita, ettei vähäisillä pääomilla ole pystynyt kyseisiin yhtiöihin sijoittamaan. (Marquit 2022.)

Uusimpina digitalisaation tuomina sijoitusvaihtoehtoina ovat kryptovaluutat ja NFT (non-fungible token), jotka luodaan jonkin kryptovaluutta-alustan päälle. Molemmat perustuvat lohkoketjuteknologiaan, ja kauppaa käydään tavallisista pörsseistä eriytyneissä kryptovaluuttapörsseissä. Kryptovaluutoista ensimmäinen ja tunnetuin on Bitcoin, joka julkaistiin vuonna 2009. (Ashford 2022.) Ensimmäinen NFT julkaistiin vuonna 2014. Koska molempien

arvonmuodostus on spekulatiivista, eikä se pohjautu konkreettisiin asioihin, kuten liikevaihtoon, osingonmaksukykyyn tai vaikkapa vuokratuottoon, ovat kyseiset sijoitusmuodot hyvin kiistanalaisia. Kryptovaluuttamarkkinat eivät ole yhtä säänneltyjä kuin tavallinen pörssikaupankäynti, jonka vuoksi viime vuosina on tapahtunut kryptovaluuttoihin liittyen suuriakin huijauksia. Suomessa tunnetuin kryptovaluuttoihin liittyvä huijaus on ollut OneCoin, johon sijoitti n. 25 000 suomalaista. Sääntelyn puute vaikuttaa myös merkittävästi kaupankäyntiin, sillä esimerkiksi mahdollista kurssimanipulaatiota ei valvota eikä siihen puututa viranomaisten taholta. (Yle MOT 2019.)

### 3.3 Miten digitalisaatio on muuttanut sijoitusneuvontaa?

Digitalisaation tuoma murros on myös merkittävästi vaikuttanut neuvontapalveluiden kehitykseen. Ennen modernin portfolioteorian kehittymistä 1952, harvat sijoitusneuvojat perehtyivät sijoituskohteiden fundamentaalsiin asioihin ennen sijoituspäätöksen tekemistä, tavoite oli löytää hyvä sijoituskohte ja ostaa mahdollisimman halvalla. Moderni portfolioteoria loi mahdollisuuden sijoittajille ja sijoitusneuvojille tarkkailla tuoton ja riskin suhdetta, jolla saavutetaan paras mahdollinen salkkurakenne. Tätä teoriaa hyödynnetään edelleen laajasti sijoitusneuvonnassa. (Surz 2020.) Nykyisin fundamentaalsiin seikkoihin on helppo perehtyä digitaalisen tiedonsaannin ansiosta ja modernin portfolioteorian mukaista salkkurakennetta on helppo mallintaa digitaalisia työkaluja hyödyntäen. Näin kullekin sijoittajalle löydetään omaan riskiprofiiliin sopiva sijoituskohte esimerkiksi yhdistelmärahastoista.

Nykyisin neuvontapalvelut tuotetaan pitkälti tietokoneohjelmistoihin syötetyn tiedon pohjalta, eivätkä sijoitusneuvojan henkilökohtaiset preferenssit tai analyysit vaikuta asiakkaalle tarjottavaan sijoitussuositukseen. Ohjelmistojen antamat sijoitussuositukset pohjautuvat sijoittajan vastauksiin erilaisiin kysymyksiin, joilla kartoitetaan sijoittajan riskinsietokykyä, sijoitusaikaa, varallisuus- ja perhetilannetta ja nykyisiä elinkustannuksia. Vastausten pohjalta ohjelmistot etsivät palveluntarjoajan tuotevalikoimasta sopivimman sijoituskohteen ja määrittelevät laskennallisesti sopivan kerta- tai

kuukausisijoitussumman. Tärkeimmäksi osaksi neuvontaa muodostuvatkin sijoittajan tiedot omasta tilanteestaan ja tavoitteistaan sekä rehellisyys ja mahdollisimman todenmukaiset vastaukset esitettäviin kysymyksiin, joiden pohjalta sijoitussuunnitelma tehdään. Sijoittaja voi kartoituksen jälkeen hyväksyä palveluntarjoajan ehdotuksen sellaisenaan tai vaihtoehtoisesti muokata sijoituskohdetta tai kerta- ja kuukausisijoituksen määrää. Kun sijoittaja on tehnyt päätökset, toteuttaa palveluntarjoaja sijoitustoimeksiannot sijoittajan toiveiden mukaisesti, eikä sijoittajan tarvitse itse juurikaan perehtyä sijoitustuotteiden kaupankäynnin tekniseen puoleen. (Segal 2022.)

Koska sijoitusneuvojan rooliksi jää lähinnä vastavuoroisen asiakaskokemuksen luominen, ovat palveluntarjoajat pystyneet osaltaan myös vähentämään sijoitusneuvoja tai toteuttamaan neuvontapalvelun kokonaan digitaalisesti. Tällaisia palveluita tarjoavat suomalaisista varainhoitotaloista esimerkiksi Mandatum, Nordea ja Osuuspankki. Digitaalinen neuvontapalvelu on sovellus- tai verkkopohjainen algoritmi, joka esittää tarvittavat kysymykset sijoitussuunnitelman luomiseksi ja tekee sijoitusehdotelman vastauksien pohjalta. Sijoittajan näkökulmasta täysin digitaalinen neuvontapalvelu poistaa henkilökohtaisen mielipiteen vaikutuksen sijoitussuunnitelman luomisen osalta sekä poistaa ajalliset rajoitukset neuvonnan saamisen osalta, sillä asiakas voi tehdä sijoitussuunnitelman verkossa koska ja missä tahansa. Monille myös omasta taloudestaan yksityiskohtainen keskustelu tuntemattoman ihmisen kanssa voi tuntua haastavalta, joten on luontevampaa tehdä sijoitussuunnitelma ainoastaan digitaalisia palveluita hyödyntämällä.

(CorporateFinanceInstitute.com 2023.) Palveluntarjoajan osalta positiivisia vaikutuksia on kustannustehokkuuden lisääminen, kun työ siirtyy osaltaan pois ihmiseltä eikä työntekijöitä tarvita vastaavanlaisesti. Lisäksi neuvontapalveluita voidaan paremmin markkinoida verkon avulla ja näin saada kasvatettua sijoittaja-asiakkaiden määrää. Koska suositukset ovat pääasiallisesti palveluntarjoajien omia tuotteita, lisääntyvät tuotot uusista asiakkaista, kun valitusta tuotteesta sijoittaja maksaa mahdollisia hallinnointi- tai tuotekuluja.

### 3.4 Digitaalisen kaupankäynnin ja sijoitustuotteiden kehitys

Koska kaupankäynti on jo täysin digitalisoitu, ei sen osalta suurempia muutoksia ole näkyvissä lähitulevaisuudessa. Kaupankäyntialustat kuitenkin kehittyvät jatkuvasti ja tarjoavat yhä useampia markkinapaikkoja ja sijoitustuotteita asiakkailleen. Lisäksi digitaalisuuden ansiosta asiakkaille voidaan näyttää yhä enemmän analytiikkaa ja erilaisia tunnuslukuja, joiden pohjalta sijoituspäätöksiä voi tehdä.

Erilaisten sijoitusstrategioiden toimivuutta voidaan testata yhä paremmin digitaalisesti. Näin varainhoitotalot ja rahastoyhtiöt pystyvät luomaan yhä parempia tuotteita asiakkailleen. Suurin muutos tulee todennäköisesti tapahtumaan automaation ja tarjottavien kohde-etuuksien osalta. Kaupankäyntirobotteja kehitetään toiminnan osalta varmemmiksi, käytettävyyttä parannetaan, käytettävissä olevia algoritmeja lisätään ja tarkennetaan, ja kustannustehokkuutta lisätään, jotta yhä useammalla sijoittajalla olisi mahdollisuus niitä käyttää. Myös riskinhallinta yritysten osalta parantuu automaation myötä (Deloitte 2019). Erilaisia sijoitustuotteita pyritään luomaan koko ajan lisää ja nykyisiä muokataan vastaamaan sijoittajien erilaisia tarpeita. Haasteita tämän osalta luo monimutkaisuuden lisääntyminen, sillä nykyiseltäänkin useat sijoitustuotteet vaativat sijoittajalta merkittävää perehtymistä ja ymmärrystä tuotteen toimivuudesta.

### 3.5 Digitaalisen sijoitusneuvonnan kehitys

Sijoitusneuvonnan osalta digitaalisuuden tuoma murros on vasta alkanut. Vähitellen yhä useampi palveluntarjoaja on alkanut tuottaa täysin digitaalisia neuvontapalveluita. Asiantuntijoilla on käytössään yhä monipuolisempia ohjelmistoja, joiden avulla asiakkaille voidaan tarjota laadukkaampia ja yksilöidympiä sijoitusratkaisuja kuin aikaisemmin. Muutos tulee viemään neuvontaa enemmän digitaaliseen suuntaan, sillä se parantaa saatavuutta ja kustannustehokkuutta. Suurin kehityskohde on yksilöidyt ratkaisut. Tällä

hetkellä digitaalisten neuvontapalveluiden sijoitusratkaisut ovat usein suppeita, sillä ratkaisut perustuvat pääasiallisesti riskinsietokykyyn. Ratkaisut on näin jaoteltu muutamaankin eri vaihtoehtoon sijoituskohteen riskiluokan pohjalta. Täysin digitaaliset neuvontapalvelut sopivat tällä hetkellä enimmäkseen aloitteleville tai suhteellisen vähän sijoituskokemusta omaaville sijoittajille, ratkaisut eivät ole kovin räätälöityjä ja tarjontaa suppeaa. (Friedberg 2022.)

Digitaalisissa neuvontapalveluissa käytettävien kysymysten lisäys ja monipuolisemmat vastausvaihtoehdot tulevat lisäämään henkilökohtaisuutta, ja palveluntarjoajien tuotevalikoiman laajentaminen lisää räätälöidympiä ratkaisumahdollisuuksia. Näin voitaisiin luoda digitaalinen neuvontapalvelu myös kokeneemmille sijoittajille, joka etsisi sijoitusratkaisuja myös rahastojen ulkopuolelta. Tarjottavina rahoitusinstrumentteina voisivat toimia suorat osakesijoitukset, ja kriteereinä tarjottaville ehdotuksille olisivat esimerkiksi yrityksen markkina-arvo, maantieteellinen sijainti, toimiala, vastuullisuus ja erilaiset yritykseen liittyvät tunnusluvut. Järjestelmä toimisi hakukoneen tavoin ja etsisi sijoittajalle asetettuihin kriteereihin sopivat sijoituskohteet. Tällöin sijoittajan tulisi myös tarkemmin tietää minkälaista sijoituskohdetta on hakemassa, mikä lisäisi sijoittajan tietoisuutta sijoituskohteista ja erilaisista vaihtoehdoista. Digitalisaation avulla myös regulaation asettamat vaatimukset neuvonnalle ja tiedoksiantovelvollisuus tulevat täytettyä varmemmin, sillä esitettäväksi vaaditut tiedot ovat sähköisessä muodossa sijoittavan luettavissa ja esitetään automaattisesti sijoittajan käyttäessä digitaalista neuvontapalvelua.



## 4 Kyselytutkimus sijoitusneuvontapalveluiden käytöstä, laadusta ja kehityksestä

Tutkimusmenetelmänä työssäni käytin kyselyitä. Kyselyt kohdistettiin kolmelle eri osapuolelle digitaalista sijoitusneuvontaa ajatellen: sijoittajalle, sijoitusneuvojalle ja finanssialan yrityksen sijoitusosaston kehitysyksikölle. Tarkoituksena oli selvittää, millaisen palveluna kukin osapuoli digitaalisen sijoitusneuvonnan kokee, miten se luo lisäarvoa niin sijoittajalle kuin sijoitusneuvojalle ja millä tavoin digitaalisia sijoituspalveluita ollaan kehittämässä. Kyselyt toteutettiin anonyymisti, eikä kyselyyn vastanneen yrityksen nimeä paljasteta, sillä opinnäytetyötä ei tehdä toimeksiantona yritykselle.

Kyselyyn vastanneella sijoittajalla on n. 15 vuoden kokemus epäammattimaisesta sijoitustoiminnasta. Sijoittajalla on kokemusta niin osake- kuin rahastosijoittamisesta. Sijoittaja myös käyttää sujuvasti digitaalisia palveluita ja hyödyntää niitä myös sijoitusten osalta tarpeen mukaan.

Kyselyyn vastanneella asiantuntijalla on n. 5 vuoden kokemus ammattimaisesta sijoitustoiminnasta. Hän toimii sijoitusasiantuntijan roolissa finanssialan yrityksessä. Hänellä on kokemusta digitaalisista neuvontapalveluista niin sijoittajan kuin neuvojan näkökulmasta.

Kyselyyn vastanneella kehitysyksiköllä on vankka tietämys finanssialan yrityksen sijoituspalveluiden kehittämisestä. Kyselyyn on vastannut kollektiivisesti useampi henkilö kyseisestä yksiköstä, jotta vastaukset olisivat mahdollisimman monipuolisia.

### 4.1 Sijoittajalle toteutettu kysely

Ensimmäiseksi haluttiin selvittää, millaisia digitaalisia sijoituspalveluita kyselyyn vastannut sijoittaja käyttää ja miten hän kokee hyötyvänsä niistä.

”Olen avannut arvo-osuustilin, sekä rahastosalkun sähköiseen kaupankäyntipalveluun. Lisäksi haen sijoitusten osalta tietoa pääosin

digitaalisesti ja olen rekisteröitynyt sosiaalisen sijoittamisen kanavaan, jossa voin jakaa omia mielteitä sijoituskohteista ja tarkastella muiden sijoittajien salkkurakenteita sekä mielipiteitä.

Merkittävimmät edut ovat digitaalisuuden osalta ovat sijoittamisen helppous, sillä kauppaa voi käydä mistä tahansa verkon välityksellä ja saatavilla on lähes kaikkien maiden listattujen yritysten osakkeet sekä muut sijoituskohteet. Digitaalisuuden myötä kaupankäynti on mahdollista reaaliajassa sekä tiedonhaku on helpottunut huomattavasti. Yritysten tunnuslukuja on helppo tarkistaa ja koska kaikki julkinen tieto on helposti saatavilla, tekee se sijoittamisesta myös reilumpaa. Lisäksi kaupankäynti on tullut merkittävästi edullisemmaksi digitaalisten kaupankäynnin ja palveluntarjoajien lisääntyessä.”

Voidaan siis päätellä sijoittajan hyödyntävän monia digitaalisia sijoituspalveluita ja kokevan saavansa niistä merkittävästi erilaisia hyötyjä. Tärkeimpinä hyötyinä sijoittaja kokee helppouden, jota myös sijoitusneuvoja sekä kehitysyksikkö pitävät digitalisaation merkittävämpänä etuna. Lisäksi sijoittaja mainitsee tiedonsaannin, sekä kustannustehokkuuden. Kuten teoriaosuudessaakin, ne on tuotu esille digitalisaation tuomina hyötyinä.

Seuraavaksi haluttiin tietää, onko sijoittaja hyödyntänyt ammattimaista sijoitusneuvontaa, millaiseksi hän on sen kokenut ja millaisen sijoittajan hän kokee saavan eniten hyötyä ammattilaisen neuvonnasta.

”Olen aikoinaan käynyt sijoitusneuvojan kanssa tapaamisen silloisen pankkini toimesta. Kävin tapaamisessa, sillä halusin tietää millaisia sijoitusratkaisuja pankkini tarjoaisi ja millaisia neuvoja tai ehdotuksia saisin. En kuitenkaan tällöin sijoittanut ehdotettuihin sijoituskohteisiin.

Neuvonta oli ammattimaista ja kävimme paljon henkilökohtaista elämäntilannettani läpi, joten koin neuvonnan varsin yksityiskohtaiseksi ja henkilökohtaiseksi. Sijoitusehdotus oli kertasisjoitus ja jatkuva kuukausisijoitus aktiiviseen osakerahastoon. Ehdotuksen koin hyväksi, mutta rahastosalkussani oli jo vastaavanlainen rahasto, joten en sijoittanut tarjottuun ratkaisuun.

Eniten ammattilaisen neuvonnasta hyötyvät jonkin verran sijoittamiseen perehtyneet henkilöt, sillä he saavat neuvonnasta paljon tietoa ja huomioon otettavia asioita myös tulevaisuuden sijoituspäätöksilleen. Lisäksi aloittelevat sijoittajat hyötyvät paljon henkilökohtaisesta neuvonnasta, sillä sijoittamisen aloittaminen saattaa tuntua turvallisemmalta ja helpommalta vaihtoehdolta ammattilaisen kanssa ja ammattilaiset osaavat vastata kysymyksiin, joita alkuun yleensä löytyy paljon.”

Vastauksista voidaan päätellä sijoittajan perehtyneen ammattimaiseen neuvontaan ja kokevan neuvonnan pääosin hyväksi, mutta kuitenkin hyödyllisemmäksi vähemmän sijoittamiseen perehtyneille henkilöille, jotka kaipaavat lisää tietoa ja opastusta sijoituspäätösten osalta. Samaan johtopäätökseen päästään teoriaosuuden puolella, sillä monen aloittelevan sijoittajan voi olla vaikeaa tehdä sijoituspäätöksiä ja määritellä omaa riskinsietokykyään, jolloin neuvonta on hyödyllistä.

Seuraavaksi kysyttiin, onko sijoittaja hyödyntänyt digitaalisia sijoitusneuvontapalveluita, millaisia kokemuksia hänellä on niistä ja kenen hän kokee hyötyvän niistä eniten.

”Olen käyttänyt rahastovalitsinta, sekä digitaalista sijoitusneuvojaa erilaisten rahastojen valintaan. Digitaalinen sijoitusneuvoja on kokemukseni pohjalta erittäin toimiva ratkaisu aloittelevalle sijoittajalle ja neuvojan muodostamat sijoitusratkaisut ovat hyvin kokonaisvaltaisia, jolloin myös hajautus on usein riittävä. Rahastovalitsin soveltuu hyvin jo vähän kokeneemmalle sijoittajalle, joka tietää minkälaista rahastoa on hakemassa tai kun mielessä on esimerkiksi johonkin tiettyyn toimialaan keskittyvä rahasto. Molemmat ovat olleet helppokäyttöisiä ja selkeitä, sekä toimivat hyvänä lisänä omalle tietotaidolle ja ammattilaisen neuvonnalle.”

Vastauksesta päätellen sijoittaja on hyödyntänyt digitaalisia neuvontapalveluita ja tehnyt sijoituspäätöksiä niiden pohjalta. Hän kokee digitaalisten neuvontapalveluiden luovan lisäarvoa niin aloittelijalle kuin kokeneemmallekin sijoittajalle ja palveluiden olevan helppokäyttöisiä. Sijoitusratkaisut hän kokee

kokonaisvaltaisiksi ja hajautuksen riittäväksi, joka johtuu teoriaosuudessa mainitusta modernin portfolioteorian hyödyntämisestä ja kullekin asiakkaalle sopivan riski- tuottosuhteen tavoittelusta.

Viimeiseksi haluttiin tietää sijoittajan mietteitä neuvontapalveluiden kehityskohteista.

”Vähän kokemusta omaavalle sijoittajalle nykyinen ammattimainen neuvonta oli erittäin hyvää ja sijoitusratkaisut myös sopivia, sillä tarjottavat tuotteet ovat varsin perinteisiä yhdistelmärahastoja, joista sijoitussalkun perusta usein rakentuu. Kokeneemmille sijoittajille voisi olla omanlaisensa palvelu, jossa syvennyttään tarkemmin sijoittajan nykyisestä salkkurakenteesta puuttuviin sijoitusratkaisuihin ja sijoittajan haluihin ratkaisun suhteen. Sijoitusehdotuksia voisi siis muodostua useampi ja sijoittaja voisi tarttua niihin, joista kokee hyötyvänsä eniten salkkurakenteensa osalta. Ensikertaa sijoittavalle digitaalinen sijoitusneuvoja on varsin hyvä ratkaisu tutustua omaan taloudelliseen tilanteeseen ja sijoitusten maailmaan. Helppokäyttöisyyttä voisi parantaa entisestään, jotta yhä useammat uskaltavat kokeilla palveluita heikommallakin digiosaamisella. Lisäksi tuotevalikoimaa voisi laajentaa rahastojen osalta ja tarjota digitaalisen sijoitusneuvojan ja rahastovalitsimen kaltaisia ratkaisuja myös suorien osakkeiden osalta. Digitaalisessa neuvontapalvelussa olisi myös tärkeää tarjota mahdollisimman paljon tietoa sijoittamisesta ylipäätään, jotta kokemattomat sijoittajat pystyisivät perehtymään sijoittamiseen mahdollisimman hyvin. Tähän hyvä ratkaisu voisi olla esimerkiksi digitaalisen neuvojan sisällä oleva chatbot, joka vastaisi sijoittajan kysymyksiin.”

Vastauksesta päätellen molemmat neuvontapalvelut toimivat varsin hyvin nykytilassaan, mutta sijoittaja kokee tuotevalikoiman laajentamisen tärkeäksi, jotta palvelut soveltuisivat paremmin myös kokeneemmille sijoittajille. Sama kokemus voidaan todeta teoriaosuuden puolelta. Lisäksi informaation levittäminen on tärkeää, jotta yhä useampi kiinnostuu sijoittamisesta ja vaurastumisesta ja sijoittajan mainitsema chatbot, joka vastaisi sijoittamiseen liittyviin kysymyksiin, voisi olla asiantuntijoiden proaktiivisen valistuksen lisäksi hyvä keino yrityksille lisätä tietoa ja kiinnostusta asiakkaiden keskuudessa.

## 4.2 Sijoitusneuvojalle toteutettu kysely

Sijoitusneuvojalle tehdyn kyselyn aluksi haluttiin selvittää, mikä on ammattilaisen mielestä tärkein ominaisuus digitaalisen sijoitusneuvojan osalta ja millaisen sijoittajan hän kokee eniten hyötyvän digitaalisesta neuvontapalvelusta.

”Tärkein ominaisuus on ehdottomasti helppous ja sitä kautta matala kynnyks tutustua sijoittamiseen. Monet harkitsevat sijoittamisen aloittamista, mutta arastavat keskustella siitä kenenkään kanssa. Digitaalisen neuvojan kanssa voi rauhassa katsoa asiaa läpi ja pysyä omalla mukavuusalueellaan samalla oppien uutta. Digitaalisesta neuvontapalvelusta hyötyvät sijoittajat, joille digitaaliset alustat ovat tuttuja. Pääosin nuoret sijoittajat, mutta toki vanhemmatkin jotka haluavat oppia uutta tai ovat tottuneet digitaalisten palveluiden käyttöön. Lisäksi hyötyvät sijoittajat, jotka arvostavat helppoutta ja vaivattomuutta sekä matalia hallinnointipalkkioita sillä digitaaliset neuvojat ovat usein suunnattu tarjoamaan passiivisia tai puolipassiivisia yhdistelmärahastoja alhaisilla kuluilla.”

Vastauksesta voidaan tulkita digitaalisten neuvontapalveluiden olevan matalan kynnyksen palveluita kaikille digikyvykkäille ja edullisuutta arvostaville sijoittajille. Maksimaalisen hyödyn saa digikyvykäs kokematon sijoittaja, joka haluaa helpon kokonaisvaltaisen sijoitusratkaisun edullisesti.

Seuraavaksi haluttiin selvittää miten digitaaliset neuvontapalvelut vaikuttavat sijoitusneuvojan työhön, pystyykö digitaalisilla palveluilla korvaamaan ammattimaisen neuvonnan kokonaan ja millaiseksi sijoitusneuvoja näkee digitaalisen neuvonnan kehittyvän tulevaisuudessa.

”Uskon, että digitaalisuus tuo vain positiivisia asioita asiantuntijalle. Asiakas on saattanut tutustua digitaaliseen sijoitusneuvontapalveluun ennen asiantuntijan tapaamista ja sitä kautta saanut ensikosketuksen sijoitusneuvontaan. Digitaalinen neuvoja sivistää asiakasta ja auttaa heitä kyselemään tarkempia kysymyksiä asiantuntijalta, joka taas antaa mahdollisuuden asiantuntijalle osoittaa omaa ammattitaitoaan ja mahdollisesti lisää asiakkaan luottamusta yrityksen palveluihin ja asiantuntemukseen. Mielestäni ammattimaista neuvontaa

ei pysty korvaamaan kokonaan digitaalisilla palveluilla. Vaikka digitaalisia palveluita parannetaan jatkuvasti ja niistä tehdään tehokkaampia ja helppokäyttöisempiä, tulee aina olemaan kuluttajia, jotka haluavat keskustella ihmisen kanssa. Kyseessä on herkkä, henkilökohtainen ja tärkeä asia, eli oma varallisuus ja taloudellinen asema ja siksi neuvontaa halutaankin harvoin jättää ainoastaan robotin varaan. Sijoitussuosituksen valikoima laajenee, jolloin kullekin löytyy helpommin sopiva sijoituskohte. Lisäksi vastuullisuus tulee olemaan yhä tärkeämmässä roolissa sijoittajien tietoisuuden lisääntyessä, joten siihen myös panostaisin.”

Vastauksista voidaan päätellä, että digitaalisuus tuo lisää mahdollisuuksia myös ammattimaiselle neuvonnalle. Ihmisten tietoisuuden lisääntyessä sijoittamisen osalta myös ammattimaisen neuvonnan tuoma lisäarvo niin asiakkaiden kuin yritystoiminnan osalta korostuu. Sijoitusneuvoja panostaisi vastuullisuuteen sekä tarjottavien sijoitusratkaisuiden että neuvonnan osalta. Digitaalisuutta kehittämällä myös vastuullisuus lisääntyy. Kuten teoriaosuudessa on mainittu, päästään digitaalisilla ratkaisuilla portfolioteorian mukaiseen salkkurakenteeseen ja sijoitusten riskipitoisuus on asiakkaalle sopiva. Lisäksi tiedonantovelvollisuus tulee varmemmin täytettyä.

Viimeiseksi haluttiin selvittää, miten asiantuntijan työtehtävät helpottuvat digitaalisten työkalujen ansiosta, millä tavoin asiakkaat hyötyvät asiantuntijan käytössä olevista digitaalisista työkaluista ja miten asiantuntijan käyttämät työkalut näkyvät asiakkaalle.

”Työkalut antavat pohjan hyvään neuvontaan, yksinkertaistaa asiantuntijan työtä ja ilmoittaa mahdollisista puutteista, jolloin neuvonnan laatu pysyy tasaisena. Digitaalisten työkalujen avulla käydään laajasti läpi sijoittajan talustilannetta, sijoitushorisonttia, tuottohakuisuutta, riskinsietokykyä ja muita sijoituspäätöksen vaikuttavia tekijöitä. Asiantuntijan työ on käydä ne asiakkaan kanssa läpi ymmärrettävästi. Vastausten ja keskustelun pohjalta työkalu antaa luotettavan suosituksen asiakkaalle. Sijoitusneuvonta käsittää monta muuttujaa, jotka ovat yhteydessä toisiinsa. Ilman digitaalisia työkaluja suosituksen luominen olisi

huomattavasti työläämpää ja vaikeammin ymmärrettävää asiakkaalle, sillä työkalulla voidaan visualisoida erilaisia skenaarioita. Verkkotapaamisten osalta voimme visualisoida työkalulla asiakkaille skenaarioita vastausten ja sijoitussuosituksen perusteella. Muuten itse työkalu ei näyttäydy asiakkaille ja tarkoituksena onkin, että asiantuntijan tapaamiset pidetään mahdollisimman inhimillisinä. Mitä näkymättömämpi työkalu on asiakkaalle, sitä parempi.”

Vastauksesta voidaan päätellä, että digitaalisten työkalujen tehtävänä on merkittävästi helpottaa sijoitusneuvojan työtä, luoda selkeä pohja neuvonnalle ja pitää neuvonta näin tasalaatuisena. Työkalut myös tekevät neuvonnan selkeämmäksi asiakkaalle, vaikkei työkalut juurikaan näy asiakkaan suuntaan.

#### 4.3 Kehitysyksikölle toteutettu kysely

Ensimmäisenä kehitysyksikön osalta haluttiin tietää, miksi digitaalisen sijoitusneuvonnan kehittäminen oli tärkeää, kenelle kyseinen palvelu on pääasiallisesti tarkoitettu ja minkälainen sijoittaja palvelusta eniten hyötyy.

”Digitaalisen sijoitusneuvojan kehittäminen oli tärkeää, jotta pysymme mukana kehityksessä ja voimme vastata kilpailuun tuottamalla asiakkaillemme mahdollisimman hyviä ja monipuolisia palveluita. Yhä useammat sijoittajat haluavat hoitaa asioinnin digitaalisesti ja vaivattomasti, joten digitaalinen sijoitusneuvonta vastaa kasvavaan kysyntään. Kannamme myös suurta yhteiskunnallista vastuuta asiakkaidemme varallisuuden kasvattamisen osalta ja näin helpotamme sijoittamisen aloittamista ja tietoisuuden lisäämistä sijoittamisen osalta. Palvelu on tarkoitettu kaikille sijoittajille ja sijoittamisesta kiinnostuneille. Sijoituspäätöstä ei tarvitse tehdä heti, vaan asiaan voi tutustua ja tarkistaa omaa sijoitusprofiiliaan, jonka jälkeen voi asiaa tutkia itsenäisesti tai turvautua asiantuntijan apuun päätöksenteon osalta. Eniten digitaalisesta sijoitusneuvonnasta hyötyvät diginatiivit sijoittajat, jotka arvostavat helppoutta ja vaivattomuutta, sekä sijoittajat, joilla on vähän tai ei ollenkaan kokemusta, mutta haluavat perehtyä sijoittamiseen ja sen tuomiin hyötyihin.”

Vastauksen pohjalta voidaan päätellä kehityksen olleen tärkeää kasvaneen kysynnän ja kilpailuedun vuoksi. Palvelu on tarkoitettu kaiken tyyppisille sijoittajille, mutta palvelusta hyötyvät eniten kokemattomat sijoittajat, jotka haluavat hoitaa sijoittamisen vaivattomasti digitaalisten palveluiden kautta.

Seuraavaksi kysyttiin, mitkä olivat kehitysvaiheessa tärkeitä ominaisuuksia, joita digitaaliseen sijoitusneuvojaan haluttiin, miten tarjottavat sijoitustuotteet valikoituivat digitaaliseen sijoitusneuvojaan ja löytyykö kaikenlaisille sijoittajille sopiva sijoituskohde.

”Digitaalisen sijoitusneuvojan kannalta ehdottomasti tärkeimmät ominaisuudet ovat helppokäyttöisyys, selkeys, laatu ja riittävä monipuolisuus tarjottavien sijoitustuotteiden osalta. Näin digitaalista neuvontapalvelua voi käyttää kuka tahansa, saada laadukasta neuvontaa ja löytää itselleen sopivan tavan sijoittaa, sekä kehittää omaa tietämystään. Palveluun valikoitiin yhdistelmärahastoja, jotka sisältävät vaihtelevia määriä suoria osakesijoituksia, korkosijoituksia sekä rahamarkkinasijoituksia. Näiden instrumenttien suhteita vaihdellen, saimme eri riskiluokkiin sopivat tuotteet. Pyrimme myös huomioimaan vastuullisuuden mahdollisimman hyvin ja sijoittaja voi valita haluaako ottaa vastuullisuuden erityisesti huomioon sijoitussuosituksen osalta, jolloin tarjoamme vaihtoehtoa, joka sisältää mahdollisimman vastuullisia sijoituskohteita. Tarjottavat tuotteet kehitettiin digitaalista neuvojaa varten. Koska sijoittamisessa on aina riski ja sijoittaminen on pääosin pitkäjänteistä toimintaa, emme anna sijoitussuositusta, jos riskinsietokyky on erittäin matala, sijoitushorisontti erittäin lyhyt tai sijoittajan taloustilanne ei mahdollista sijoittamista.”

Vastausten pohjalta voidaan päätellä asiakkaan käyttökokemukseen liittyvien seikkojen olevan digitaalisen sijoitusneuvonnan kehittämisessä erittäin tärkeitä. Lisäksi tarjottavien tuotteiden laatu on merkityksellinen seikka, jonka vuoksi tuotteet on kehitetty juuri digitaalista neuvontaa varten. Voidaan myös päätellä, ettei kaikille löydy sopivaa sijoituskohdetta, jolloin suositusta ei anneta. Tämä liittyy myös mainittuun vastuullisuuteen, jonka myös sijoitusneuvoja mainitsi. Lisäksi vastuullisuuteen pyritään panostamaan myös tarjottavien tuotteiden osalta.



Seuraavaksi haluttiin selvittää, miten kehitysyksikkö näkee digitaalisten sijoitusneuvontapalveluiden kehittyvän tulevaisuudessa ja tuleeko digitaalisuus poistamaan tarpeen perinteiselle sijoitusneuvonnalle.

”Digitaaliset sijoituspalvelut kehittyvät jatkuvasti monipuolisemmiksi ja asiakkaiden tarpeita paremmin vastaaviksi. Tulevaisuudessa tarjottavat tuotteet tulevat olemaan räätälöidympiä ja erinäisiä toiveita asiakkaiden suunnalta pystytään ottamaan paremmin huomioon. Lisäksi palveluita kehitetään jatkuvasti helppokäyttöisemmiksi, jolloin yhä useammat asiakkaat kykenevät niitä käyttämään halutessaan. Digitaaliset neuvontapalvelut eivät suinkaan poista tarvetta perinteiselle neuvonnalle. Osa asiakkaista saattaa toki turvautua ainoastaan digitaaliseen neuvontaan, mutta monille digitaalinen sijoitusneuvonta on ensiaskeleksi sijoittamiseen ja vaurastumiseen ylipäänsä. Kun kiinnostus on lisääntynyt, monet kääntyvät ammattilaisen puoleen, joten digitaalinen neuvontapalvelu osaltaan myös lisää kysyntää perinteiselle neuvonnalle.”

Vastauksesta päätellen digitaaliset sijoituspalvelut ovat jatkuvassa muutoksessa, ja käytön lisääntyessä niitä voidaan kehittää asiakkaille yhä yksilöllisimmiksi. Kehitysyksikkö on samoilla linjoilla sijoitusneuvojan kanssa siinä, ettei digitaalisuus tule poistamaan tarvetta perinteiselle neuvonnalle, vaan jopa lisäämään asiantuntijan roolin tärkeyttä ja kysyntää. Tämän vuoksi jonkinlainen hybridimalli digitaalisen ja tavanomaisen neuvonnan välillä saattaa olla optimaalisin ratkaisu. Digitaalisesti asiakas pääsee helpommin tutustumaan palveluihin ja sijoittamiseen yleisesti ja tavanomaisella neuvonnalla pystytään antamaan yksilöllisempää opastusta.

Viimeiseksi haluttiin kehitysyksikön osalta selvittää, miten asiantuntijalle tarkoitetut digitaaliset sijoitustyökalut kehitettiin ja miten asiakkaat hyötyvät kehitysyksikön näkökulmasta kyseisistä työkaluista.

”Asiantuntijoiden käyttämien työkalujen tarkoitus on helpottaa asiantuntijan työskentelyä luomalla pohja neuvonnalle, yhdenmukaistaa neuvontaa, auttaa kirjaamaan muistiinpanot ja mahdollistaa visualisointi asiakkaalle. Asiakkaat hyötyvät saamalla tasalaatuisia palvelua ja voivat luottaa siihen, että neuvonta

perustuu ammattilaisen osaamisen lisäksi riskiluokituksiin ja näin useampaan faktatietoon asiakkaan taloudellisesta tilanteesta, jolloin tarjottava tuote on asiakkaalle soveltuva.”

Viimeisenä johtopäätöksenä voidaan todeta, että digitaalisten työkalujen tehtävänä on yksinkertaistaa ja helpottaa asiantuntijan työtä sekä varmistaa asiakkaalle palvelun laatu ja yhdenmukaisuus.

## 5 Johtopäätökset

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli selvittää, miten digitaalisuus on muuttanut sijoituspalveluita, miten sijoittajat ja sijoituspalveluita tarjoavat yritykset voivat hyödyntää digitaalisuutta sijoitustoiminnassaan ja kartoittaa tarpeellisia kehityskohteita sijoitusneuvonnan osalta. Tutkimuskohteeni tulosta voidaan hyödyntää sijoittajan toimesta sopivien sijoituspalveluiden löytämiseen ja finanssialan yritysten toimesta nykyisten sijoituspalveluiden ja neuvonnan kehittämiseen sijoittajan tarpeiden vaatimalla tavalla.

Digitaalisuus on luonut paljon uusia mahdollisuuksia sijoitustuotteisiin ja sijoitusneuvontaan. Sijoittaja voi kehityksen myötä tehdä sijoituspäätöksiä yhä laajenevan tuotevalikoiman pohjalta, valita mieleisensä kanavan neuvonnan suhteen ja varmistua neuvonnan laadusta. Tarpeen vaatiessa koko sijoitusprosessin voi hoitaa digitaalisesti kattaen tiedonkeruun, sijoitussuunnitelman, sijoituspäätöksen ja kaupankäynnin.

Digitaaliset järjestelmät ottavat nykyisellään huomioon monet sijoittajan tarpeisiin, preferensseihin ja taloudelliseen tilanteeseen liittyvät seikat, jotka johtavat sopivaan sijoituspäätökseen. Ratkaisut eivät digitaalisten palveluiden osalta ole kuitenkaan kovin räätälöityjä, johtuen tarjottavien tuotteiden suppeudesta. Neuvontaa hyödyntävän sijoittajan ei tarvitse itse perehtyä paljoakaan sijoittamiseen, vaan sijoittaminen on neuvonnan ja digitaalisten palveluiden kautta tehty mahdollisimman yksinkertaiseksi, vaivattomaksi ja kustannustehokkaaksi. Kyselyyn vastanneet tahot kokevatkin digitaalisen neuvojan merkittävimmäksi eduksi helppouden.

Digitaalisuus auttaa myös finanssialan yrityksiä kehittää tuotteitaan paremmiksi, mahdollistamalla erilaisten sijoitussalkkujen ja strategioiden kokeilun digitaalisessa testiympäristössä. Finanssialan yrityksille monipuoliset digitaaliset palvelut lisäävät kysyntää sijoituspalveluiden osalta, sitouttaa asiakkaita ja mahdollistavat yhteiskuntavastuun täyttämisen lisäämällä asiakkaiden tietoisuutta sijoittamisesta ja sen mahdollisuuksista.

Kaikki kyselyyn vastanneet tahot toivat esiin digitaalisen sijoitusneuvonnan helppouden tärkeyden. Tämä tulee olemaan jatkuva kehityskohde, jotta myös digitaalisiin palveluihin tottumattomat asiakkaat ottavat palvelun käyttöönsä. Jokainen toi esille myös tarpeen laajemmalle tuotevalikoimalle digitaalisen sijoitusneuvojan tarjoamana. Kaikki kokevat laajemman ja räätälöidymmän tuotevalikoiman tekevän neuvonnasta laadukkaampaa ja henkilökohtaisempaa. Osapuolet mainitsivat myös vastauksissaan digitaalisen sijoitusneuvojan sopivan parhaiten kokemattommille sijoittajille, mutta sijoittajan vastauksesta voidaan päätellä kysyntää löytyvän myös kokeneempien sijoittajien taholta, jos sijoitusehdotukset tulevaisuudessa vastaavat paremmin kokeneempien sijoittajien tarpeita. Sijoittaja kertoi vastauksessaan yleisen tiedon lisäämisen sijoittamisen osalta olevan tärkeää, mikä liittyy osaltaan sijoitusneuvojan mainitsemaan vastuullisuuteen. Vastuullisuutta tulisi siis lisätä niin tarjottavien tuotteiden kuin yhteiskuntavastuun osalta informaatiota jakamalla.

## Lähteet

Andersen, A. 2021. Digitaaliset rahoituspalvelut. Helsinki: Alma Talent. Viitattu 8.2.2023.

Asady, A. 2018. The 5 Digital investing trends of our generation. Medium.com. Viitattu 8.2.2023. <https://medium.com/@asady/the-5-digital-investing-trends-of-our-generation-d8f9a79cef62>

Ashford, K. 2022. What is a Bitcoin and how does it work? Forbes.com. Viitattu 13.2.2023. <https://www.forbes.com/advisor/investing/cryptocurrency/what-is-bitcoin/>

Brock, C. 2022. Do I need a financial advisor or should I got it alone? Forbes.com. Viitattu 19.3.2023. <https://www.forbes.com/sites/investopedia/2022/08/15/do-i-need-a-financial-advisor-or-should-i-go-it-alone/?sh=5575e9d2773f>

CorporateFinanceInstitute.com. 2023. Robo-Advisors. Viitattu 19.3.2023. <https://corporatefinanceinstitute.com/resources/wealth-management/robo-advisors/>

Deloitte.com. 2019. Artificial intelligence: The next frontier in investment management. Deloitte.com. Viitattu 19.3.2023. <https://www.deloitte.com/global/en/Industries/financial-services/perspectives/ai-next-frontier-in-investment-management.html>

Euroclear Finland Oyj 2023. Tilastoarkisto. Euroclear.com. Viitattu 10.1.2023 <https://www.euroclear.com/finland/fi/statistics/archieve.html>

Fernando, J. 2022. What is an investment advisor, how do they work? Investopedia.com. Viitattu 7.1.2023. <https://www.investopedia.com/terms/i/investmentadvisor.asp>

Finanssivalvonta 2020. Sijoituspalveluyritykset. Finanssivalvonta.fi. Viitattu 7.1.2023. <https://www.finanssivalvonta.fi/paaomamarkkinat/sijoituspalvelun-tarjoajat/>

Frankenfield, J. 2023. Robo-Advisor. Investopedia.com. Viitattu 30.1.2023. <https://www.investopedia.com/terms/r/roboadvisor-roboadviser.asp>

Friedberg, B. 2022. Robo-advisor: Advantages and disadvantages.

Investopedia.com. Viitattu 19.3.2023.

<https://www.investopedia.com/articles/personal-finance/010616/pros-cons-using-roboadvisor.asp>

Gravier, E. 2021. These are the only times it's smart to make changes to your investment portfolio. Cnbc.com. Viitattu 19.3.2023.

<https://www.cnbc.com/select/good-times-to-make-changes-to-investment-portfolio/>

Kenton, W. 2023. Derivatives time bomb. Investopedia.com. Viitattu 10.2.2023.

<https://www.investopedia.com/terms/d/derivativetimebomb.asp>

Lähitapiola, 2022. Se pörssin yksi ja ainoa täytti 20 vuotta – Seligson & Co:n OMX Helsinki 25 – ETF on pitänyt pintansa sijoittajien muotioikuista huolimatta.

Lahitapiola.fi. Viitattu 8.2.2023. [https://www.lahitapiola.fi/tietoa-](https://www.lahitapiola.fi/tietoa-lahitapiolasta/uutishuone/uutiset-ja-tiedotteet/uutiset/uutinen/1509576155140)

[lahitapiolasta/uutishuone/uutiset-ja-tiedotteet/uutiset/uutinen/1509576155140](https://www.lahitapiola.fi/tietoa-lahitapiolasta/uutishuone/uutiset-ja-tiedotteet/uutiset/uutinen/1509576155140)

Majbour, B. 2021. Taking a look at the digital investing landscape. Forbes.com. Viitattu 30.1.2023.

<https://www.forbes.com/sites/forbesbusinesscouncil/2021/09/16/taking-a-look-at-the-digital-investing-landscape/?sh=1bf215566892>

Marquit, M. 2022. How do fractional shares work? Forbes.com. Viitattu

10.2.2023. <https://www.forbes.com/advisor/investing/fractional-shares/>

Picardo, E. 2022. Investing explained: Types of investments and how to get started. Investopedia.com. Viitattu 9.1.2023.

<https://www.investopedia.com/terms/i/investing.asp>

Pwc.com. 2018. Digital intelligence: Banks are evolving customer engagement strategies to recapture growth. Pwc.com. Viitattu 19.3.2023.

<https://www.pwc.com/us/en/industries/financial-services/library/customer-engagement-strategy-evolution.html>

Segal, T. 2022. When should you hire a financial advisor? Investopedia.com.

Viitattu 19.3.2023. <https://www.investopedia.com/managing-wealth/when-should-you-hire-financial-advisor/>

Sijoituspalvelulaki 747/2012. Finlex.fi. Viitattu 7.1.2023.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120747>

Surz, R. 2020. The 70-year history of investment consulting: 1950-2020. Nasdaq.com. Viitattu 19.3.2023. <https://www.nasdaq.com/articles/the-70-year-history-of-investment-consulting%3A-1950-2020-2020-07-08>

Yle MOT, 2019. OneCoin –Jättihuijauksen suomalaisuhrit. Areena.yle.fi. Viitattu 13.2.2023. <https://areena.yle.fi/1-4530614>