



Sijoittamisen ja myyntityön opas myyntiassistentin työhön Yrityksessä X

Walteri Vehma

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Finanssi- ja talousasiantuntijan koulutusohjelma

Amk-opinnäytetyö

2023

Tiivistelmä

Tekijä Waltteri Vehma
Tutkinto Tradenomi
Raportin/Opinnäytetyön nimi Sijoittamisen ja myyntityön opas myyntiassistentin työssä yrityksessä X
Sivu- ja liitesivumäärä 63 + 80
<p>Tämän opinnäytetyön aiheena on luoda opas sijoittamisesta ja myyntityöstä aloittaville myynti-assistenteille Yrityksessä X, joka toimii opinnäytetyön toimeksiantajana. Oppaan tarkoituksena on kehittää perehdyttämistä ja parantaa uusien myyntiassistenttien tietotaitoa sijoittamisesta ja myyntityöstä. Uudet myyntiassistentit oppivat lisää alastaan, joka näkyy toivottavasti myös parempana myyntituloksena ja näin viihtyvät myös työssään paremmin.</p> <p>Opinnäytetyö on toiminnallinen työ, joka koostuu raportista ja konkreettisesta tuotoksesta eli oppaasta sijoittamiseen ja myyntityöhön myyntiassistentin työssä. Raportti koostuu tietoperustasta, sijoittamisen ja myyntityön oppaan toteutuksen kuvauksesta sekä pohdinnasta. Oppaan tekemistä varten haastateltiin myös kahta myyntiassistenttia. Työn liitteissä on sijoittamisen peruskäsitteet Liite 1, haastattelurunko ja haastattelussa saamani vastaukset Liite 2 ja itse työssä syntynyt opas Liite 3.</p> <p>Opinnäytetyön tietoperusta koostuu laajasta lähdemateriaalista ja se on jaettu eri osiin, jotka käsittelevät sijoittamista, myyntityötä ja sääntelyä sijoituspalvelualalla ja perehdyttämistä. Sijoittamisessa keskitytään myyntiassistenteille oleelliseen perustietoon ja keskitytään niihin tuotteisiin, joita Yritys X tarjoaa valikoimassaan. Myyntityössä keskitytään markkinointiin ja puhelinmyyntiin sekä erilaisiin asiakkaiden päätöksiin vaikuttaviin tekijöihin. Sääntelyssä keskitytään yleisiin sijoituspalvelualaa ja rahoitusmarkkinoita sääteleviin lakeihin sekä kerrotaan asiakkaan tietojen hallinnasta ja asiakkaan tuntemisesta. Perehdytys osiossa kerrotaan hyvän perehdytyksen tärkeydestä, tavoitteiden asettelusta ja perehdytysprosessin sisällöstä.</p> <p>Oppaan toteuttamisessa käytettiin hyödyksi raportissa luotua tietoperustaa, haastattelua ja saatua palautetta esimieheltäni. Opas luotiin Microsoft Word -ohjelmalla ja se on 65 sivua pitkä ilman kansilehteä, sisällysluetteloja ja lähteitä. Oppaasta ja sen sisällöstä käytiin keskustelua palaverissa esimieheni kanssa ja haastattelua käytettiin hyödyksi oppaassa sitomalla raportin tietoperustasta otettu teoria itse myyntiassistentin työhön ja siitä saatiin myös vinkkejä, neuvoja ja tavoitteita uusille myyntiassistenteille.</p> <p>Luomani tietoperusta, haastattelu, palaverit esimieheni kanssa ja saatu palaute antoivat hyvän kokonaisuuden minkä avulla sain oppaasta erittäin kattavan ja monipuolisen. Saamani palaute muilta myyntiassistenteilta valmiista oppaasta tukee tätä arviota. Opasta voisi kehittää vähentämällä sen pituutta ja opin opinnäytetyön aikana paljon sijoittamisesta, myyntityöstä ja projektien tekemisestä työpaikalla. Opinnäytetyö aloitettiin tammikuussa 2023 ja saatiin valmiiksi toukuussa 2023.</p>
Asiasanat Sijoittaminen, Myyntityö, Perehdytys, Sijoituspalveluala

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaukset.....	1
1.2	Opinnäytetyön rakenne	2
1.3	Toimeksiantajan esittely	2
2	Sijoittaminen.....	3
2.1	Sijoittamisen peruskäsitteet.....	3
2.2	Osake.....	3
2.2.1	Osinko	3
2.2.2	Osakkeen arvon muodostus	4
2.2.3	Tunnuslukuja	6
2.2.4	P/E luku	6
2.2.5	Oman pääoman tuotto ja sijoitetun pääoman tuotto	7
2.2.6	Pörssikurssien kehitys	7
2.3	Sijoitusrahastot.....	8
2.3.1	Erityyppiset rahastot	9
2.3.2	Edut ja haitat.....	11
2.3.3	Rahastoyhtiö ja säilytysyhteisö	12
2.3.4	Indeksirahasto	13
2.3.5	ETF.....	13
2.4	Sijoitusvakuutukset.....	15
2.5	Omaisuudenhoito	15
2.6	Tuotto ja riski.....	16
2.7	Verotus.....	19
2.8	Suomalaisten sijoittaminen ja säästäminen vuonna 2022.....	22
3	Myynti ja sääntely.....	24
3.1	Myyntityö.....	24
3.1.1	Puhelinmyynti ja myyntitapahtuma	27
3.1.2	Suljetut ja avoimet kysymykset	30
3.1.3	Nine Block Vision Model	31
3.2	Yksityishenkilön ja instituution ostoprosessi	35
3.3	Huijaukset	39
3.4	Sijoituspalvelujen lait ja sääntely	40
3.4.1	Markkinointi.....	42
3.4.2	Asiakkaan tunteminen ja luokittelu	43
3.4.3	Asiakkaalta hankittavat tiedot.....	45

3.4.4	Sijoittajien korvausrahasasto	46
3.4.5	Riitatilanteiden ratkaisu	47
4	Perehdyttäminen	48
4.1	Perehdyttämisen tavoite	48
4.2	Perehdytyksen prosessin sisältö	49
5	Sijoittamisen ja myyntityön oppaan toteutus	51
5.1	Lähtötilanteen kuvaus	51
5.2	Oppaan tuottamisen kuvaus, suunnittelu ja palaute.....	52
6	Pohdinta	57
6.1	Yhteenveto	57
6.2	Työn luotettavuus	58
6.3	Kehittämissuositukset	59
6.4	Oma oppiminen	59
	Lähteet.....	60
	Liitteet	64
	Liite 1.	64
	Liite 2.	68
	Liite 3.	71

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on luoda opas siitä mitä tulisi tietää sijoittamisesta ja myyntityöstä aloittavana myyntiassistenttina Yritys X:ssä. Toimeksiantajani opinnäytetyössäni toimii Yritys X ja päädyin aiheeseen, koska työskentelen itse Yrityksessä X myyntiassistenttina, omaan kiinnostusta sekä myyntityötä ja sijoittamista kohtaan sekä Yritys X kaipasi lisää keinoja kehittämään heidän omaa perehdytystään mitä järjestetään uusille myyntiassistentteille. Myös itselläni on halu oppia lisää juuri sijoittamisesta ja myyntityöstä, jotta voin kehittyä työssäni myyntiassistenttina.

Aihe on tärkeä ja ajankohtainen, sillä kun sijoituspalveluista kerrotaan potentiaalisille asiakkaille, niin on hyvä tietää perusasioita juuri sijoittamisesta ja myynnistä, jotta asiakkaan huoliin ja kysymyksiin pystyy vastaamaan hyvin ja myyntiassistentin työssä pääsee alkuun. Nyt vuosien 2022 ja 2023 haastavilla sekä epävarmoilla markkinoilla on vaikea houkutella ihmisiä sijoittamaan. Tiedon lisääminen sijoittamisesta ja myynnistä auttaa paljon, kun asiakkaiden kysymyksiin ja huoliin voi vastata paremmin ja heidät saa enemmän vakuuttuneeksi siitä miksi olisi hyvä tavata sijoitusasiantuntija tässä tilanteessa tai hankkia sijoituspalveluja. Näin saadaan rakennettua luottamusta, jota tarvitaan, kun myyntiprosessissa halutaan päästä eteenpäin.

1.1 Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaukset

Tämän toiminnallisen työn tavoitteena on luoda opas sijoittamisesta ja myyntityöstä aloittaville myyntiassistentteille Yrityksessä X, joka parantaa uusien myyntiassistenttien tietämystä sijoittamisesta ja myynnistä sekä kertoa näistä aiheista perustiedot. Oppaan tavoitteena on myös kehittää perehdyttämistä myyntiassistentin työssä ja se tulisi sijoittumaan perehdytyksen suunnittelussa kohtaan, Miten (Eklund 2018, 76). Opas tulee auttamaan varsinkin uusia myyntiassistentteja parantamalla heidän tietämystään ja osaamistaan sijoittamisesta sekä myyntityöstä. Oppaan avulla uudet myyntiassistentit pystyvät keskustelemaan potentiaalisten asiakkaiden kanssa paremmin puhelimesta ja ymmärtämään asiat mistä keskustellaan. Parempi keskustelu ja ymmärrys asiakkaan kanssa keskusteltavista asioista johtaa parempaan tulokseen myyntityössä. Samalla myös oppaan lukemalla ymmärtää mitä sijoituspalvelualalla puhelinmarkkinoinnista ja myynnistä on hyvä lain mukaan tietää ja tiedostaa. Opas on rakennettu tämän opinnäytetyön tietoperustan, esimieheni kanssa pitämien palaverien ja kahden Yrityksen X myyntiassistentin haastattelun pohjalta.

Opinnäytetyötä rajaavia asioita on esim. keskittyminen vain yhteen työtehtävään Yrityksessä X mikä on myyntiassistentti. Myyntiassistentit eivät myy varsinaisia sijoituspalveluita, vaan he ottavat yhteyttä potentiaalisiin asiakkaisiin ja kutsuvat heitä tapaamisiin varsinaisten asiantuntijoiden kanssa. Sijoitustuotteista kerrotaan vain ne tuotteet, joita myös Yritys X tarjoaa asiakkailleen. Isoin huomio näin pysyy osakkeissa ja rahastoissa. Monimutkaisia ja kaikkia sijoitustuotteita ei näin

käydä läpi. Myyntiassistentin työ on enimmäkseen puhelinmarkkinointia niin myynnin osassa opasta keskitytään erityisesti sen parantamiseen.

1.2 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyössä on kuusi päälukua. Työ voidaan yksinkertaisesti jakaa koostumaan johdannosta, teoriaosuudesta eli tietoperustasta, oppaan toteuttamisen kuvauksesta, pohdinnasta ja liitteistä, joita ovat sijoittamisen peruskäsitteet, haastattelurunko ja itse sijoittamisen ja myyntityön opas. Luvussa 1 eli johdannossa kerrotaan taustaa opinnäytetyöstä, sen tavoitteista, rajauksista, rakenteesta ja toimeksiantajasta. Tietoperustan voi jakaa lukuun 2 joka kertoo sijoittamisesta ja erilaisista sijoitustuotteista, tuotosta sekä riskistä, verotuksesta ja siitä miten suomalaiset sijoittivat ja säästivät vuonna 2022. Luku 3 kertoo myynnistä ja sääntelystä alkaen kertomalla myyntityöstä, puhelinmyynnistä ja ostoprosesseista edeten aina sijoituspalveluiden lakeihin ja sääntelyyn missä mainitaan markkinoinnista, asiakkaan tuntemisesta ja häneltä hankittavista tiedoista. Luku 4 kertoo perehdyttämisestä, sen tavoitteista ja perehdytyksen prosessin sisällöstä. Luvussa 5 kerrotaan itse oppaan toteuttamisesta ja erilaisista palavereista ja haastatteluista mitä siihen kuului. Pohdinnassa eli luvussa 6 esitetään yhteenveto, työn luotettavuus, kehittämissuhteet ja oma oppiminen.

1.3 Toimeksiantajan esittely

Yritys X on sijoituspalveluyhtiö, joka tarjoaa sijoituspalveluita ja varainhoitoa asiakkailleen. Myyntiassistentin työ Yrityksessä X on soittaa potentiaalisille asiakkaille ja kutsua heitä tapaamiseen sijoitusasiantuntijan kanssa. Yrityksellä X on toimipisteitä ympäri Suomea ja viime vuosi Yrityksellä X oli suhteellisen hyvä verrattuna vuoden 2022 markkinatilanteeseen. Tuotteita joihin Yritys X on varsinkin erikoistunut ovat erilaiset osake- ja kiinteistörahastot sekä omaisuudenhoito palvelut ja sijoitusvakuutukset. Yritys X palvelee sekä yksityisasiakkaita ja yrityksiä Suomessa.

2 Sijoittaminen

Sijoittamisella tavallisesti tarkoitetaan esim. osakkeiden, rahastojen tai muiden sijoituskohteiden esim. kiinteistöjen ostoa, omistamista tai myymistä. Tavoitteena sijoittamisessa on tehdä voittoa. Osta halvalla ja myy kalliilla. (Säästöpankki.fi s.a.) Sijoittamisen tarkoituksena voi toimia esimerkiksi tuoton tavoittelu arvonnousun tai jatkuvan kassavirran muodossa, säästäminen vanhuuden varalle tai eläkkeelle ja verotehokkuus tai jokin muu syy (Yritys X s.a.a). Kannattaa kuitenkin muistaa, että sijoittaminen on riskinottamista sillä ilman riskiä ei voi saada tuottoa. Riskit on mahdollista pitää kurissa tietyinlaisilla sijoitusperiaatteilla. Jos tavoitellaan isoja tuottoja, niin joudutaan yleensä ottamaan isompia riskejä. Kun taas otetaan isompia riskejä, niin odotetaan isompia tuottoja. (Salakunrakentaja s.a.) Jokainen meistä sijoittaa, joko tietoisesti tai sitä tiedostamatta. Asunnon osto on sijoitus, oman auton ostaminen on sijoitus ja myös rahan jättäminen pankkitilille on sijoittamista. Kaikki sijoituspäätökset eivät välttämättä ole kovin tuottavia. (sijoittaja.fi s.a.a.)

2.1 Sijoittamisen peruskäsitteet

Sijoittamisessa on paljon erilaisia käsitteitä, joita on hyvä tuntea. Liitteessä 1 on listattu muutamia peruskäsitteitä. Niitä ei välttämättä avata enempää opinnäytetyötä lukiessa. Käsitteet on otettu Kauppilan, Puttosen ja Repon kirjasta Miten sijoitan rahastoihin (2020, 199–209), pörssisäätiön sivuilta sijoitustermit ja käsitteet (Pörssisäätiö s.a.) ja Visma.fi sivuilta (Visma.fi s.a.b; Visma.fi s.a.c) sekä S-Pankin sivuilta (S-Pankki s.a.)

2.2 Osake

Osake eli pörssiosake tarkoittaa osuutta pörssiyhtiöstä. Kun omistat osakkeen niin omistat osuuden siitä pörssiyhtiöstä minkä osaketta omistat. Esim. kun ostat Keskon osaketta pörssistä, niin omistat nyt osuuden Keskoa. Osakkeita omistamalla saat osuuden yhtiön voitonjaosta osinkoina. Osakkeenomistajana sinulla on myös mahdollisuus osallistua yhtiökokoukseen ja käyttää omistamiesi osakkeiden tuomaa äänioikeutta esimerkiksi valittaessa yhtiölle uutta hallitusta. Olet myös oikeutettu osakkeita omistaessasi saamaan omistustasi vastaavan määrän varoja velkojen maksun jälkeen, jos yhtiö lopettaisi toimintansa. Myös jos joku tekisi ostotarjouksen yhtiöstä niin saisit osuutesi kauppahinnasta. (Saario 2016,18.)

2.2.1 Osinko

Osinko on pörssiyhtiön jakama palkkio sen osakkeen omistamisesta ja siihen liittyvästä riskistä (Sijoittaja.fi s.a.b). Jotta osinkoa voidaan maksaa pitää yhtiöllä olla jakokelpoisia varoja ja osingon maksu ei saa vaarantaa yhtiön maksukykyä. Eli jotta osinkoa voi maksaa pitää yhtiön tehdä voittoa. (visma.fi s.a.a.) Saarion (2016, 98–101) mukaan osakkeen omistajan kannalta paras yhtiö on

sellainen, joka jakaa joka vuosi enemmän osinkoja omistajilleen. Osingonjako on tapahtuma, joka vahvistaa yhtiön tilinpäätöksessä kertomat tulosluvut. Osakeyhtiölaissa sanotaan, että osingonjakoa säätelee yhtiön taseen mukaan jaettavissa oleva vapaa oma pääoma ja yhtiön maksukyky. Osinkoa ei saa myöskään jakaa, jos tiedetään tai olisi pitänyt tietää, että yhtiö on maksukyvytön. Yhtiö antaa viestin sijoittajilleen, jos se maksaakin odotuksia pienemmän osingon tai ei korota sitä. Kyseessä on näin viesti, joka kertoo joko heikentyneestä tuloksesta tai heikentyneestä näkymistä tai molemmista. (Saario 2016, 98–101.)

Osinko määritellään osakekohtaisena esim. osinko per osake 1.15 euroa. Kokonaisosinko muodostuu osakkeiden lukumäärän ja osakekohtaisen osingon tulona esim. 1.15 euroa * 1000 osaketta on 1150 euroa. Osinkoon ovat oikeutettuja kaikki, jotka ovat täsmäytyspäivänä merkittynä yrityksen omistajaluetteloon. Osingon irtoamispäivä on eri päivä kuin täsmäytyspäivä ja osinko maksetaan ilmoitettuna maksupäivänä. Yhdysvalloissa osinkoja voidaan jakaa jopa neljännesvuosittain ja Suomessa yleensä kerran tilikaudessa eli kerran kalenterivuonna. (Knüpfer & Puttonen 2018, 94.)

Kaikki yhtiöt eivät aina kykene maksamaan osinkoa. Vuosikertomuksissa pörssiyhtiöt kertovat osinkopolitiikastaan. Vakiintuneet osingon maksajat pyrkivät jakamaan noin puolet tuloksestaan ulos osinkoina sijoittajille. Pienemmät pörssiyhtiöt eivät voi ilmoittaa osingonjako politiikkaansa, koska heidän osingonmaksukykynsä vaihtelee huomattavasti. (Saario 2016, 105–106.)

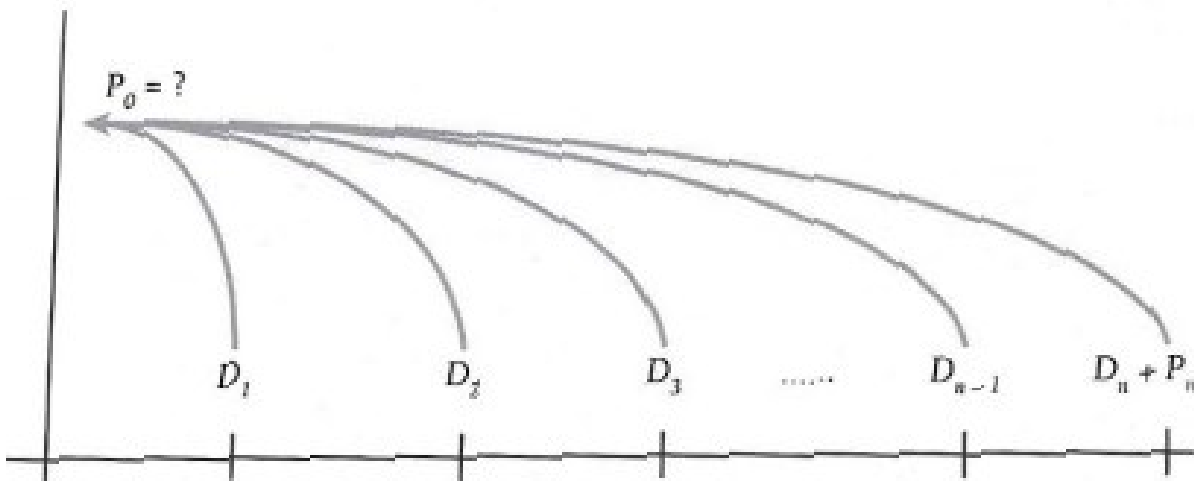
2.2.2 Osakkeen arvon muodostus

Kun rahoja sijoittaa yrityksen osakkeeseen niin relevantti arvo mikä sijoittajaa kiinnostaa on markkinahinta. Se kuvastaa yrityksen todellista arvoa ja sijoituksen arvoa. Hinnan perusteena ovat odotettavissa olevat sijoittajan saamat kassavirrat eli osingot. Markkinahinta on tulevaisuuteen perustuva muuttuja. Toinen arvonmääritys osakkeille on kirja-arvo. Kirja-arvo lasketaan yrityksen taseesta jakamalla vastattavaa puolen oma pääoma osakkeiden lukumäärällä. Näin saadaan yrityksen osakekohtainen oma pääoma. Kirja-arvot yleensä ovat paljon pienempiä kuin markkina-arvot. Kirja-arvo muodostuu yritykseen sijoitettujen varojen ja liiketoiminnasta kertyneiden voittojen summana. Kirja-arvo on taas menneisyyteen perustuva muuttuja. Knüpfer ja Puttonen (2018, 93–95) kuvaavat osakkeen hinnoittelua siten, että se perustuu sijoittajien saamien kassavirtojen nykyarvolle. Aluksi pitää määrittää sijoittajan saamat kassavirrat. Kassavirtoina sijoittajille toimivat yrityksillä osingot. Kun osinkoja maksetaan yritys siirtää hallussaan olevia kassavaroja sijoittajille. Osinkoja voidaan pitää Knüpferin ja Puttosen puhumina kassavirtoina. Lisäksi sijoittaja odottaa saavansa kassavirtaa myydessään osakkeen, kun sijoitushorisontti päättyy. Se voidaan kirjoittaa matemaattisena kaavana kuvan 1 mukaisesti. Siinä D on yrityksen maksama osakekohtainen osinko, P_0 on osakkeen hinta, n on sijoitushorisontin viimeinen hetki ja r on osakkeen tuottovaatimus.

Kuvassa 2 on Kuvan 1 kaava havainnollistettu kuvana missä osingot tulevaisuudesta tuodaan nykyhetkeen. (Knüpfer & Puttonen 2018, 93–95.)

$$P_0 = \frac{D_1}{(1+r)^1} + \dots + \frac{D_n}{(1+r)^n} + \frac{P_n}{(1+r)^n} = \sum_{t=1}^n \frac{D_t}{(1+r)^t} + \frac{P_n}{(1+r)^n}$$

Kuva 1. Kaavio osakkeen hinnan määrittämisestä (mukaillen Knüpfer & Puttonen 2018, 95)



Kuva 2. Osakkeen hinnan määrittely osingoista ja osakkeen nykyarvosta (Knüpfer & Puttonen 2018, 95)

Kuvasta 2 näkyy, että osakkeen hinta on summa tulevien osinkojen nykyarvosta ja osakkeen hinnasta sijoitushorisontin päättyessä. Siinä on kuitenkin ongelma, koska mukana on osakkeen hinta, jota yritetään selvittää. Osakkeen hinnasta päästään eroon, jos pidennetään sijoitushorisonttia ikuisesti. Yrityksellä ei ole velvollisuutta palauttaa osakepääomaa, vaan pääoma jää yritykseen. Näin sijoitushorisonttia voidaan pidentää ikuisuuteen, koska pääomaa ei tarvitse palauttaa. Sijoitushorisonttia kasvattamalla osakkeen tulevan hinnan nykyarvo pienenee vuosi vuodelta ja lopulta se voidaan jättää huomioimatta, koska se on niin pieni. Nyt kuvassa 3 näkyy osakkeen hinta ilman että siinä on itse juuri osakkeen hintaa mukana kaavassa. Nyt osakkeen hinta on sijoittajalle tulevaisuudessa maksettavien osinkojen nykyarvo. Myös kaikki tulevaisuuden osingot ikuisuuteen asti on otettu huomioon. (Knüpfer & Puttonen 2018, 95–96.)

$$P_0 = \sum_{t=1}^{\infty} \frac{D_1}{(1+r)^t}$$

Kuva 3. Kaavio osakkeen hinnan määrittämisestä ilman osakkeen hintaa (mukaan Knüpfer & Puttonen 2018, 96)

2.2.3 Tunnuslukuja

Sijoittamisessa käytetään monenlaisia tunnuslukuja. Niillä pyritään vertailemaan yrityksiä ja tarkoituksena on kertoa, onko osakkeen arvostustaso edullinen. Yksi käytetyimmistä on EPS eli earnings per share. Se lasketaan jakamalla yrityksen nettotulos osakkeiden lukumäärällä. Osinkotuottoprosentissa osinko jaetaan osakkeen hinnalla. P/B luvussa (Price and Book value) osakekurssi jaetaan osakekohtaisella omalla pääomalla. Se kertoo, kuinka korkea osakkeen hinta on suhteessa sen taseen mukaiseen omaan pääomaan. Tunnusluvut auttavat sijoittajaa tekemään sijoituspäätöksiä. (Osakesijoittaja.fi s.a.)

2.2.4 P/E luku

Yksi yleisesti käytetyistä osakkeiden tunnusluvuista on P/E-luku. Se kuvaa osakkeen hinta/voittosuhdetta (Price/Earnings ratio). Tämä saadaan jakamalla yhtiön markkina-arvo yhtiön tuloksella verojen jälkeen. Markkina-arvo saadaan kertomalla osakeluku osakkeen markkinahinnalla. Sama P/E luku saadaan myös jakamalla yhtiön pörssikurssi yhtiön osakekohtaisella tuloksella. Jos yhtiö on tuottanut tappiota niin P/E lukua ei voida laskea. P/E luku kertoo myös, kuinka monta vuotta yhtiöllä menee, että se on tehnyt arvonsa verran tulosta. Eli jos osakkeen arvo on 30 euroa ja tulos osaketta kohti on 2 euroa niin P/E luku on näin 15 eli kahden euron vuosituloksella yrityksellä menee 15 vuotta kun se on tehnyt pörssikurssinsa verran voittoa. (Saario 2016, 110.) Tunnuksluvun suosio perustuu siihen, että se tarjoaa mahdollisuuden vertailla eri toimialoja ja osakkeita helposti keskenään (Saario 2016, 112).

2.2.5 Oman pääoman tuotto ja sijoitetun pääoman tuotto

Yritysten kannattavuuksien vertailussa voi käyttää myös oman pääoman (ROE return on equity) ja sijoitetun pääoman (ROI return on invested capital) tuotto prosentteja. Sijoitetun pääoman tuotossa otetaan huomioon yhtiön oma pääoma ja vieras pääoma esim. erilaiset lainat (kuva 4) eli voitto ennen satunnaisia eriä ja veroja + korkokulut ja muut rahoituskulut jaettuna taseen loppusumma - korottamat velat (keskimäärin vuoden aikana). Oman pääoman tuotossa lasketaan mukaan vain oma pääoma (kuva 5) eli voitto ennen satunnaisia eriä ja veroja + tuloverot jaettuna omapääoma + vähemmistöosuus (keskimäärin vuoden aikana). (Saario 2016, 114–116.)

$$100 * \frac{\text{Voitto ennen satunnaisia eriä ja veroja + korkokulut ja muut rahoituskulut}}{\text{Taseen loppusumma - korottamat velat (keskimäärin vuoden aikana)}}$$

Kuva 4. Sijoitetun pääoman tuotto % (ROI) (mukaillen Saario 2016, 115)

$$100 * \frac{\text{Voitto ennen satunnaisia eriä ja veroja + tuloverot}}{\text{Oma pääoma + vähemmistöosuus (keskimäärin vuoden aikana)}}$$

Kuva 5. Oman pääoman tuotto % (ROE) (mukaillen Saario 2016, 115)

Oman pääoman tuotosta vähennetään verot, mutta sijoitetun pääoman tuotosta tätä ei tehdä. Sijoittajalle yhtiön oman pääoman tuoton tulisi olla korkeampi kuin sijoitetun pääoman tuotto. Muuten yhtiö maksaa korkoja ja muita kuluja lainaajilleen enemmän kuin ansaitsevat. Jos yhtiön oman pääoman tuotto ei ylitä 10–12 prosenttia niin yhtiö ei tuota omistajilleen taloudellista lisäarvoa. Pelkkä voiton tuottaminen ei riitä sillä, kun riskittömän sijoituksen esim. pitkän aikavälin valtionlainat korkoon lisätään sijoitusmarkkinoiden pitkänaikavälin riskilisä, joka on noin 4–6 % niin saadaan tuottovaatimus omalle pääomalle noin 10 prosenttiin. Taloudellista lisäarvoa saadaan vasta kun yhtiön tulos ylittää sijoittajan yhtiölle asettaman oman pääoman tuottovaatimuksen. Sijoittajan on parempi välttää yhtiöitä, joiden oman pääoman tuotto prosentti on alle 12 %. (Saario 2016, 115–116.)

2.2.6 Pörssikurssien kehitys

Pörssikurssien yleinen kehitys on vahvasti yhteydessä talouselämän tilaan ja siinä tapahtuviin muutoksiin (Saario 2016, 119). Tilaan vaikuttavat myös erilaiset maailmalla tapahtuvat uutiset esim. korona pandemia ja ukrainan sota. Näillä kummallakin ilmiöllä oli huomattava vaikutus talouselämän tilaan ja aiheuttivat siinä muutoksia. Edellä mainitut uutiset aiheuttavat muutoksia

yleiseen korkotasoon, joka perustuu inflaatio-odotuksiin ja pörssiyhtiöiden odotettavissa oleviin tuloskehityksiin suhteessa niiden markkina-arvoon (Saario 2016, 119). Tuloskehityksiä voidaan seurata erilaisten analyyttikkojen julkaisemista tulosennustuksista. Pörssiyhtiöt julkaisevat kolmen kuukauden välein osavuositarkastuksia ja näiden perusteella tulosennusteita päivitetään koko ajan. Korkeampi korkotaso taas johtaa liikeyritysten heikompaan kannattavuuteen. Korkeat korot aiheuttavat sen, että yhä harvempi liikeidea on kannattava. Erilaiset keskuspankit voivat vaikuttaa päätöksilään 12 kuukauden pituisten lainojen korkoihin, mutta markkinavoimat pitkälti määräävät korkojen tason. Kun taloustilanne on terve niin lyhyet korot ovat alhaisempia kuin pitkät korot. Mitä pidempi korkojakso niin sitä suurempi korko, mutta kun lyhyet korot ovat suurempia kuin pitkät korot niin voivat osakemarkkinat ja taloustilanne lähteä laskuun. Yritysten aikaansaatu voitto hinnoitellaan alemmalla kertoimella kuin aikaisemmin kun korot olivat matalalla. Jos pitkien korkojen taso alittaa noin 3–4 % niin yhä useampi liiketoimi on kannattavampaa, uusia yhtiöitä listautuu pörssiin ja osakkeisiin ohjautuu enemmän pääomia. Pörssikurssit ja korot liikkuvat oikeastaan vastakkaisiin suuntiin. (Saario 2016, 120–122.) Tämä mielestäni nähtiin vuonna 2021 kun uusia yrityksiä listautui pörssiin todella paljon korkotason ollessa alhainen ja osakemarkkinat tekivät uusia ennätyksiä. Seuraavana vuonna 2022 korot nousivat inflaation vuoksi ja osakemarkkinat laskivat vuoden 2021 huipuistaan ja uusia yhtiöitä ei listautunut vuoden 2021 tahtiin.

2.3 Sijoitusrahastot

Sijoitusrahastolla tarkoitetaan sijoitussalkkua, jotka koostuvat perinteisesti osakkeista, korkoinstrumenteista tai muista arvopapereista. Tämän sijoitussalkun omistaa siihen sijoittaneet yksityiset henkilöt, yritykset ja muut yhteisöt. (Kauppila, Puttonen & Repo 2020, 37–38.) Sijoittamalla rahastoon saat vastineeksi rahasto-osuuksia. Näiden osuuksien myynti tapahtuu siten, että rahastoa hallinnoiva rahastoyhtiö lunastaa rahasto-osuudet osuudenomistajalta eli sijoittajalta. (sijoittaja.fi s.a.c.) Sijoitusrahastot tarjoavat omistajilleen mahdollisuuden hyödyntää suurten sijoittajien kustannustehokkuutta ja asiantuntemusta ja se toimii useiden sijoittajien muodostamana kollektiivina. Niiden toimintaperiaate on helppo. Sijoittajien varat kerätään yhteen ja sijoitukset hajautetaan esim. sijoittamalla useaan eri arvopaperiin. Nämä omistukset yhteensä muodostavat rahaston. Sijoituspäätöksistä ja hallinnoinnista vastaa rahastoyhtiö, joka ei omista rahastossa olevia esim. arvopapereita, koska ne ovat rahastoon sijoittaneiden omaisuutta. Rahaston omistuksista ja niiden arvoista pitää lukea rahastoyhtiöstä riippumaton säilytysyhteisö. Finanssivalvonta valvoo Suomeen rekisteröityjä rahastoja ja Finanssivalvonta valvoo myös säilytysyhteisöjä. (Kauppila ym. 2020, 37–38.) Laki sijoitusrahastoista säädettiin vuonna 1987 ja sijoitusrahastot yleistyivät 1990 luvun puolivälissä ja niiden suosio räjähti 2000 luvun alussa (Kauppila ym. 2020, 13).

2.3.1 Erityyppiset rahastot

Yleisin tapa millä sijoitusrahastoja luokitellaan, on niiden sijoituskohteen luonteen mukaan esim. osake-, korko- ja yhdistelmärahastoihin. Muita rahastoja mitä on olemassa ovat esim. kiinteistö-, metsä-, raaka-aine- ja hedge-rahastot. Eri rahastoja voidaan jakaa muillakin perusteilla kuin niiden sijoituskohteen mukaan esim. indeksirahastoiksi kutsutaan sellaisia rahastoja, jonka omistukset määräytyvät tietyn indeksin mukaan sijoituskohteisiin. Lainsäädännöstä ja sääntelystä on peräisin termejä kuten vaihtoehto-, erikoissijoitus- ja syöttörahasto. Määritelmät eivät ole toisiaan poissulkevia, vaan niitä voidaan käyttää monia kuvaamaan samaa rahastoa. (Kauppila ym. 2020, 73–74.)

Osakerahastot sijoittavat nimensä mukaisesti varallisuutensa osakkeisiin. Nämäkin rahastot voidaan jaotella monin tavoin esim. maantieteen, yhtiöiden koon tai toimialan perusteella. Yleisin ja perinteisin jako on maantieteellinen, mutta se jako voi perustua myös sijoitustyyliin esim. arvo- ja kasvuyrityksiin. Useimmilla osakerahastoilla on määritelty niiden säännöissä vertailuindeksi, joka toimii tuottotavoitteena ja indeksinä, jonka rahasto pyrkii päihittämään. Sen tavoitteena on olla samanlainen kuin rahaston toiminta-ajatus esim. pienyrityksiin sijoittavalla rahastolla vertailuindeksinä toimisi jonkinlainen pienyritys indeksi. Useimmat vertailuindeksit ovat nykyään tuottoindeksejä, joissa otetaan huomioon niissä mukana olevien yhtiöiden maksamat osingot. Vanhoissa hintaindekseissä ei otettu mukaan yhtiöiden maksamia osinkoja, joten niitä oli liian helppo voittaa ja näistä hintaindekseistä on nykyään melkein kokonaan luovuttu ja siirrytty käyttämään tuottoindeksiä vertailuindeksinä. (Kauppila ym. 2020, 74–75.)

Korkorahastot sijoittavat nimensä mukaisesti erilaisiin korkoinstrumentteihin. Näitä voivat olla esimerkiksi erilaiset talletukset, lyhytaikaiset yritysten ja julkisyhteisöjen lainat tai joukkovelkakirjoihin eli bondeihin, jotka ovat pitkäaikaisia yritys- ja julkisyhteisöjen lainoja eli laina-aika on yli vuoden. Olennainen ominaisuus korkosijoituksissa on sovittu lainan takaisinmaksu korkoineen. Rahaa lainataan takaisinmaksua vastaan. Korkosijoitukset ovat osakesijoituksia vähäriskisempiä, mutta tuotto odotuksiltaan selvästi alempi kuin osakesijoituksissa. Korkorahastot voidaan jakaa seuraaviin luokkiin. Rahamarkkinarahastoihin, lyhyen koron rahastoihin ja pitkiin korkoihin. Rahamarkkinarahastot sijoittavat kaikesta vähäriskisempiin lyhyisiin korkoihin. Tuottotavoitteena on ollut pääoman säilyttäminen lisätynä korkotuotot lyhyistä koroista. Lyhyen koron rahastot taas sijoittavat alle 12 kuukauden mittaisiin lainoihin, jotka omaavat korkeamman riskin kuin rahamarkkinarahastojen korkosijoitukset. Tuottotavoitteet näille rahastoille on yleensä EURIBOR--korkojen tuotot. Pitkiin korkoihin sijoittavia rahastoja on kolmenlaisia. Valtionlainarahastot, yrityslainat ja kehittyvät markkinat. Valtiolainarahastot nimensä mukaisesti hankkivat korkosijoituksia, joiden liikkeelle laskijana toimii valtio. Sijoitukset perustuvat valtioiden velkaan, mutta tähän rahastoluokkaan lasketaan myös julkisyhteisöjen esim. kuntien tai osavaltioiden lainoja. Yrityslaina rahastoissa liikkeelle

laskijana toimivat yritykset. Yrityslainat kattavat monia yrityksiä ja eri toimialoja. Kehittyvät markkinat sijoittavat ei OECD maiden lainoihin. OECD on teollisuusmaiden taloudellinen järjestö ja kaikkien ulkopuolella olevat maat lasketaan kehittyviksi maiksi. Lainat voivat olla otettuina yleensä Yhdysvaltojen dollareissa tai paikallisessa valuutassa. (Kauppila ym. 2020, 76–81.)

Yhdistelmärahastot sijoittavat sekä korkoihin ja osakkeisiin. Näissä rahastoissa sijoitusten painotusta voidaan vaihtaa joko korko- tai osakepainoiseksi. Tälle vaihtelulle määritellään säännöt rahaston säännöissä. On myös olemassa tiettyyn tavoitevuoteen sidottuja yhdistelmärahastoja, joissa sijoitusten painopiste muuttuu ajan myötä ja lopulta vaihtuu täysin tavoitevuotena. (Kauppila ym. 2020, 81–82.)

Kiinteistörahastot sijoittavat nimensä mukaisesti kiinteistöihin. Vuokratuotot ja kiinteistön mahdollinen arvonnousu takaavat tasaisen tulovirran, mutta vuokralaisen etsimiseen ja kiinteistön hoitoon voi mennä aikaa ja vaivaa. Kiinteistörahastoon sijoittamalla et itse joudu kiinteistöä hoitamaan tai vuokralaista etsimään. Kiinteistörahastot Suomessa olivat ennen vain instituutiosijoittajille tarkoitettuja ja ne yleistyivät myöhään hankalasta lainsäädännöstä ja hallinnon monimutkaisuudesta johtuen. Piensijoittajien oli niihin vaikea päästä käsiksi. Lunastuksissa on otettava huomioon, että kiinteistöjä on vaikea myydä lyhyessä ajassa nopeasti ja tämän takia lunastuspalkkiot voivat olla todella korkeita riippuen siitä, kuinka kauan sijoitus on rahastossa ollut. Myös erilaiset hallinnointikulut voivat olla korkeita kiinteistöjen hallinnasta ja työstä johtuen. Vaihtoehtoisrahastolainsäädäntö mahdollistaa kiinteistörahastoille velkavivun käytön eli osa rahaston sisällä olevasta rahasta ei ole peräisin sijoittajilta vaan se on velkaa. On myös olemassa osakeyhtiömuotoisia pörssilistattuja kiinteistörahastoja nimeltään REIT (Real Estate Investment Trust). Näillä käydään kauppaa pörssissä, joten markkinat määrittelevät niiden hinnan ja ne voidaan tarvittaessa lunastaa nopeasti. REIT osakeyhtiöt ovat myös verotuksellisesti erilaisia kuin muut yhtiöt. Suomessa REIT rahasto on verovapaa, mutta yhtiön pitää jakaa voitoistaan 90 % ja sijoittaa vain asuntoihin. REIT rahastojen osinko on kokonaan veronalaista tuloa poiketen normaaleista pörssiyhtiöistä. (Kauppila ym. 2020, 82–85.) Kiinteistörahastoissa on myös erilaisia kiinteistöluokkia mihin rahasto sijoittaa. Eri luokkia voi olla esim. toimisto-, logistiikka-, asunto-, hoivatila- ja infrastruktuurikiinteistöt. (Esimies 27.4.2023)

Metsärahasot sijoittavat metsään ostaen metsätontteja ja puiden kasvu ja hakkuut tuottavat myyntituloja. Kulut rahastoissa liikkuvat noin 1,5–2 % metsän myynnistä ja hoidosta johtuen ja ensimmäiset metsärahasot tulivat Suomeen vasta 2014. Tuottotavoitteena näillä rahastoilla on tyypillisesti 3–5 % vuodessa, joka syntyy arvonnoususta, metsän myynnistä ja hakkuista. (Kauppila ym. 2020, 85–86.)

Muita rahastoja mitkä jäävät yllä mainittujen ulkopuolelle ovat useat erikoistuneet sijoitusrahastot, jotka sijoittavat esim. erilaisiin raaka-aineisiin kuten kulta, taiteeseen tai jopa tekijänoikeuksiin.

Muut erilaiset rahastot voivat sijoittaa yleensä todella aggressiivisesti ja tuottohakuisesti erilaisiin johdannaisiin ja se tehdään yleensä sellaisella tavalla mikä ei muille rahastoille tulisi kysymykseenkään. Näitä rahastoja on Suomessa nimitetty vipurahastoiksi ja englanniksi termillä Hedgefund. Tyypillisiä yhdistäviä tekijöitä näille rahastoille on absoluuttinen tuotto eli pelkkä indeksituottojen voittaminen ei riitä, tuottosidonnainen palkkio ja rahaston vaihtoehtoisen sekä erilaisen luonteen korostaminen. (Kauppila ym. 2020, 86–89.)

Sijoitusrahastoille on myös mahdollinen eräänlainen syöttörahasorakenne. Tämä tarkoittaa sitä, että varsinaisella sijoituksia tekevällä rahastolla on yksi tai useampia syöttörahastoja, joiden kaikki sijoitukset tehdään tähän varsinaisia sijoituksia tekevään kohderahastoon kassaa lukuun ottamatta. Kassa on näillä syöttörahastoilla enintään 15 % eli vähintään 85 % rahaston varoista tulee sijoittaa varsinaiseen sijoituksia tekevään rahastoon. Jos jokin rahasto toimii syöttörahastona sen pitäisi käydä ilmi sen avaintietoesitteestä ja säännöistä. (Kauppila ym. 2020, 96.)

2.3.2 Edut ja haitat

Rahastosijoittamiseen löytyy monia etuja. Rahastosijoittamisella riskiä hajautetaan tehokkaasti. Kun rahaston varat sijoitetaan moniin eri kohteisiin ja sijoitusrahastolain mukaan yhteen kohteeseen ei saa sijoittaa yli 10 % rahaston varoista. Näin toimimalla rahaston varat on jopa helppoa kansainvälisestikin hyvin hajottaa. Yhden yhtiön arvon laskeminen rahastossa ei näin yksinään laske rahaston arvoa kokonaan. Sijoitusrahastoissa on myös hyvä likviditeetti eli rahasto-osuuksien myynti käy helposti: Osuudet voidaan muuttaa helposti rahaksi jokaisena pankkipäivänä. Myös asiantuntemus, jota saa sijoituspäätöksiä tekeviltä asiantuntijoilta on myös kullannarvoista. Nämä ihmiset seuraavat markkinoiden kehitystä jatkuvasti ja heidän työpaikkansa ja palkkansa riippuvat siitä, kuinka hyvin he hoitavat rahaston varallisuutta. (Kauppila ym. 2020, 44–45.)

Rahastot ovat myös markkinoilla institutionaalisia sijoittajia. Ne pystyvät tekemään kaupat institutionaalisten sijoittajien kaupankäyntikuluilla ja ne pääsevät markkinoille, joille tavalliset sijoittajat eivät pääsisi. Myös salkunhoitaminen on verotonta. Rahastot voivat käydä kauppaa ilman, että myyntivoittoa verotetaan. Korkotuotoista ei myöskään makseta lähdeveroa. Helppohoitoisuus on myös hyvä syy sijoittaa rahastoihin. Itse ei tarvitse seurata markkinoita ja verotuksellisesti rahasto on yksi verosubjekti, eikä sijoittajan tarvitse huolehtia jokaisen rahastossa olevan osakkeen verotuksesta yksitellen myydessään rahasto-osuutensa. Finanssivalvonnan valvonta sijoitusrahastoissa antaa sijoittajalle hyvän suojan sekä turvaa sijoitusten päätyemisestä oikeasti sijoituskohteisiin. Myös sijoittaminen rahastoihin vähentää kirjanpitoa sekä hallintoa varsinkin yhteisösijoittajalle. Myöskään yhteisöjen ei tarvitse tehdä tahdonilmaisuja, kun vastaan tulee osakeanti- ja lunastustarjouspäätöksiä. (Kauppila ym. 2020, 44–46.)

Sijoittamisessa yleisesti ja niin myös rahastosijoittamisessa haittana on kustannukset. Osakesijoittamisessa on esim. säilytyksestä ja kaupankäyntikuluista koituvia kustannuksia. (Esimies 27.4.2023). Erilaisia kustannuksia rahastoissa löytyy myös esimerkiksi merkintä-, lunastus-, hallinnointi- ja säilytysyhteisön palkkio (Kauppila ym. 2020, 72). Merkintäpalkkio voidaan veloittaa, kun sijoittaja ostaa rahastoa mutta näin ei välttämättä tapahdu, jos siitä on neuvoteltu (Esimies 27.4.2023). Hallinnointi- ja säilytyspalkkio vähennetään rahaston pääomasta ennen kuin sijoittajan oman osuuden arvo lasketaan. Rahastosta peritään myös hallinnointipalkkiota myös silloin kuin rahaston arvo on negatiivisella. Hallinnointipalkkio on rahastoyhtiölle tuloa rahaston tuotoista riippumatta. Myös yhdistelmärahastoihin liittyvään varojen allokointiin ei rahastosijoittajalla ole mitään sananvaltaa. Näissä sijoittajat ovat salkunhoitajien armoilla onko rahasto osake- tai korkopainoitteinen. (Kauppila ym. 2020, 46–47.)

2.3.3 Rahastoyhtiö ja säilytysyhteisö

Rahastoyhtiöllä tarkoitetaan osakeyhtiötä, joka harjoittaa sijoitusrahastotoimintaa. Rahastoyhtiö hallinnoi joko yhden tai useamman sijoitusrahaston varoja ja ne eivät omista hallinnoimiensa rahastojen varoja, vaan ne ovat sijoittajien omaisuutta. Rahastoyhtiöt toimivat joko pankkien yhteydessä tai ovat itsenäisiä toimijoita. Rahastoyhtiöt tarvitsevat toimiluvan Finanssivalvonnalta harjoittaakseen sijoitustoimintaa. Esimerkiksi hallituksessa, muussa ylemmässä johdossa ja toimitusjohtajan täytyy olla luotettavia henkilöitä, jotka eivät ole konkurssissa tai toimikelpoisuutta ei ole rajoitettu. Finanssivalvonta valvoo rahastoyhtiöiden toimintaa. (Minilex s.a.)

Rahastojen toimintaa valvovat tilintarkastajat sekä säilytysyhteisö. Tilintarkastajat tarkastavat vähintään vuosittain rahasto-osuuden arvon laskennan oikeudellisuuden. Säilytysyhteisöt varmistavat, että rahasto-osuuksien liikkeelle laskussa, lunastuksissa ja arvon laskennassa noudatetaan lakia ja rahaston sääntöjä sekä, että rahaston varoja koskeviin toimiin liittyvät maksut ovat määräajassa. Säilytysyhteisö varmistaa myös, että rahaston tuotot käytetään lain ja rahaston sääntöjen mukaisesti sekä, että rahasto noudattaa rahastoyhtiön toimeksiantoja. Säilytysyhteisöistä valtaosa on pankkikonserneista ja rahastoyhtiöistä riippumattomia yksiköitä, ja ne valvovat rahastojen varojen säilytyksestä ja niiden pitämisestä erillään rahastoyhtiön varoista. Säilytysyhteisöjä valvoo Finanssivalvonta. (Kauppila ym. 2020, 72–73.)

2.3.4 Indeksirahasto

Indeksirahastot ovat rahastoja, jotka pyrkivät seuraamaan mahdollisimman tarkasti vertailuindeksin eli esim. S&P 500 sisältöä ja täten sen tuottoa. Salkunhoitaja ei tee aktiivisia sijoituspäätöksiä, vaan indeksin sijoituskohteiden valinta ja painotus riippuu täysin siitä vertailuindeksistä mitä se seuraa. (Kauppila ym. 2020, 91.) Yleensä indeksirahaston sijoitusten painoarvo määräytyy indeksissä olevien yhtiöiden markkina-arvon perusteella. Kauppaa ei käydä rahastossa aktiivisesti vaan osakkeiden painoja rahastossa muutetaan vain, jos osakeindeksin koostumus markkinoilla muuttuu. (Sijoittaja.fi s.a.d)

Kuluja rahastonhoidosta saadaan pienemmäksi kuin aktiivisesti hoidetuilla rahastoilla, kun kaupankäynti ei vaadi enempää työtä ja analyysiä sekä rahasto ei vaadi aktiivista hoitamista. Indeksiin sijoittamisen sijoitustyyliä on kuvattu passiiviseksi sijoittamiseksi. Etuja mitä indeksirahastoissa saa on juuri kustannustehokkuus ja hyvä hajautus. Salkunhoitajariskiä ei ole, kun kaikki sijoituspäätökset suoritetaan vertailuindeksin mukaan. Miinuksia mitä indeksisijoittamisessa tulee vastaan, on esimerkiksi pieni oman aktiivisuuden vaadinta. Yhdistelmärahastossa sopiva suhde korkojen ja osakkeiden välillä valitaan sijoittajan puolesta, kun taas indeksiin sijoittaessa joudut itse tämän osuuden päättämään. Myöskään indeksiin sijoittamalla ei voi ikinä voittaa itse indeksiä. Kun indeksi laskee niin myös indeksisijoittajan sijoitukset laskevat yhtä paljon. Kun tästä vähennetään kulut, niin tuotto on aina hieman indeksiä pienempi. Aktiiviset rahastot pyrkivät aina voittamaan vertailuindeksinsä. (Nordea s.a.) Vuonna 2019 Morningstar arvio, että toukokuussa 2019 indeksirahastojen omistus USA:n osakemarkkinasta nousi yli 50 prosenttiin (Kauppila ym. 2020, 93). Indeksirahastot ovat olleet viime aikoina todella suosittuja.

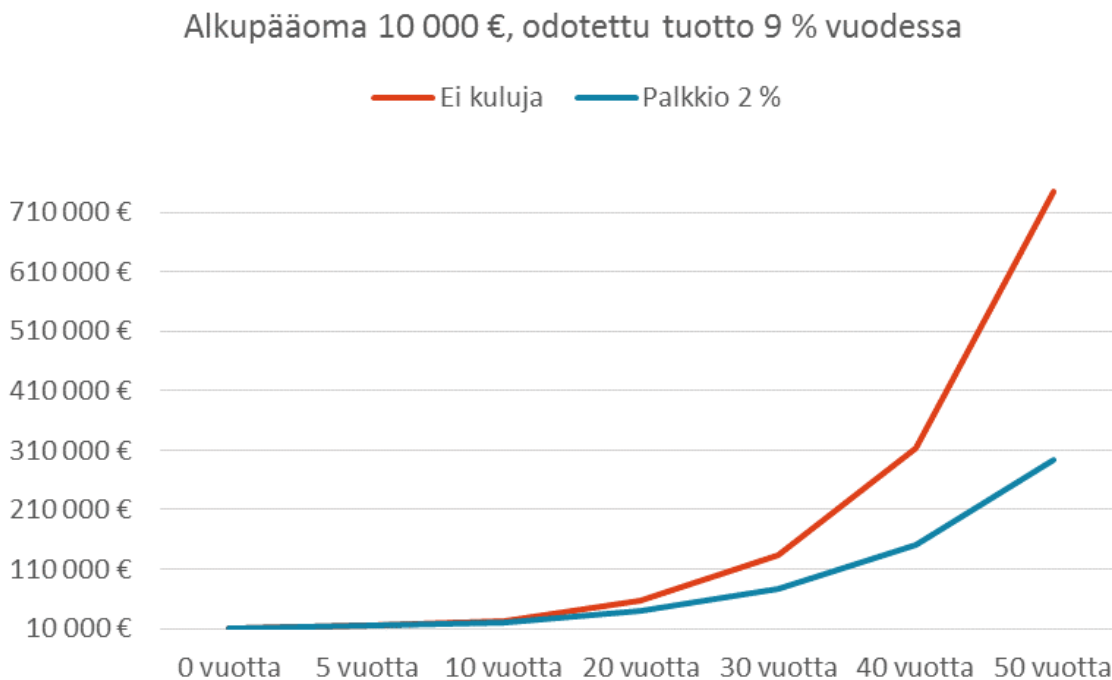
2.3.5 ETF

ETF eli Exchange Traded Fund on sijoitusrahasto, jolla käydään kauppaa pörssissä. Toisin kuin indeksirahastoissa, joilla ei voida käydä kauppaa pörssissä ja joissa merkinnät ja lunastukset toteutetaan päivän päätöskurssiin. ETF rahastojen hinta määräytyy markkinoiden mukaan ja niillä voi käydä aktiivista kauppaa päivän sisällä muuttuvilla kursseilla niin kuin osakkeilla. Osa ETF rahastoista ei enää ole niin sanottuja indeksirahastoja, vaan ne voivat pitää sisällään todellakin eksoottisia sijoitusinstrumentteja. Ne voivat olla erilaisia yhtiömuotoisia sijoituskoreja ja niille oikeampi termi olisi ETP, Exchange Traded Product. (Kauppila ym. 2020, 92–94.)

Suomalainen Matti Tuomi Pohjoismaiden ETF-toiminnoista vastaava johtaja Blackrockista kertoi uutistoimisto Startelille ETF-rahastoista Pohjoismaissa sekä Suomessa. Tuomin mukaan ETF-rahastot ovat suosituimpia Suomessa kuin muissa pohjoismaissa ja yksi syy on juuri pyrkimys leikata sijoittamisen kuluja. Blackrock on taas yksi maailman isoimmista amerikkalaisista sijoitusyhtiöistä

ja kuuluu isoimpiin ETF-Rahastojen tarjoajiin. Tuomin mukaan kulut ovat ETF-Rahastoissa selvästi alempia kuin aktiivisesti hoidetuissa rahastoissa, jopa vain alle 0,10 % vuodessa. Tuomin mielestä ETF-Rahastoihin sijoittajat ovat yleensä aktiivisia sijoittajia, jotka käyttävät ETF-rahastoja hajautuksen välineenä. (Noponen 11.12.2019)

Kuluilla on suuri vaikutus sijoitussalkun tuottoon pitkällä aikavälillä. Pitkän aikavälin tuotossa vähäkuluiset ETF:t voittavat perinteiset rahastot juuri pienten kulujen ansiosta esim. 0,1 % vuodessa. Kun sijoitusaikaa lisätään niin kulujen merkitys kasvaa. Tämän havainnollistaa kuva 6. (Sijoittaja.fi 2021) Passiivisesti hoidetuilla rahastoilla, joissa on pienet kulut löytyvät myös kääntöpuolena se, että tuotto on sidottu indeksin tuottoon ja sen voittaminen ei ole ikinä mahdollista toisin kuin aktiivisesti hoidetuilla rahastoilla, jotka pyrkivät tekemään ylituottoa vertailuindeksiinsä nähden. Aktiivisilla rahastoilla kulut ovat korkeammat, mutta sitä pyritään lievittämään paremmalla tuotolla. Varjopuolena näissä rahastoissa on se, että tutkimuksista riippuen noin 70–90 prosenttia aktiivisista rahastoista häviää vertailuindeksilleen niin oikean rahaston etsimiseen voi joutua käyttämään hieman omaa vaivaa ja aktiivisuutta, mutta onnistuessaan palkinto voi olla todella hyvä. Vaikka passiivisten rahastojen suosio on ollut kasvussa niin on olemassa tilanteita, joissa aktiiviset korkea kuluisemat rahastot ovat parempi vaihtoehto. (Nordnet s.a.)



Kuva 6. Kulujen vaikutus sijoitussalkun tuottoon (sijoittaja.fi 2021)

2.4 Sijoitusvakuutukset

2000-luvun alussa suomalaisia houkuteltiin ja kannustettiin säästämään eläkettä erilaisiin eläkevakuutuksiin, joissa etuina olivat mm. veroedut ja eläkkeelle jäämistä oli jopa mahdollisuus aikaistaa (Kauppila ym. 2020, 175). Asiakkaiden luottamus tuotteeseen kuitenkin on ajan myötä heikentynyt verolainsäädännön muutoksella ja eläkesäästöjen nostamisen alaikäraja on nostettu työeläkkeen yläikärajaan. Huippuvuonna 2003 eläkevakuutuksia myytiin yli 90 000 kappaletta ja vuoden 2012 jälkeen vain muutamia satoja. (Hjelt 24.10.2019). Sijoittajalle tarjolla on myös muita vakuutuskuoria kuten kapitalisaatiosopimukset ja erilaiset sijoitus- ja säästövakuutukset. Vakuutuskuorien sisällä tehdyt sijoitukset eivät näy julkisissa kotimaisten pörssiyhtiöiden omistajalistauksissa koska ne ovat vakuutusyhtiön omistamat. Tämä voi olla hyödyksi esim. julkisuudesta tunnetuille tai varakkaille yksityishenkilöille. Vakuutuskuoren hyötynä voi pitää kuoren sisällä käytävää verovapaata kaupankäyntiä. Pitkällä aikavälillä tällä voi olla huomattava tuottoja kasvattava vaikutus, mutta kulut syövät tätä etua. Tämän takia sijoitettavien summien tulisi olla yli 100 000 euroa. (Kauppila ym. 2020, 176–177.) Enemmän näistä veroeduista on luvussa 2.7.

Sijoitusvakuutuksen ideana on, että asiakas maksaa vakuutusyhtiölle vakuutusmaksuja. Nämä maksut säilytetään vakuutusyhtiön toimesta ja sijoitetaan asiakkaan toiveiden mukaisesti erilaisiin sijoituskohteisiin. Säästön arvo sidotaan näin sijoitustuotteiden arvoon. Vakuutuksen arvon nousussa asiakas saa hyödyn itselleen, mutta arvon laskiessa vakuutusyhtiö ei tätä laskua korvaa. Riski säilyy asiakkaalla eikä vakuutusyhtiöllä. Vakuutuksessa tietty henkilö vakuutetaan ja säästöt ja niiden tuotto palautetaan sovittuna ajankohtana. Sijoitusvakuutukset, joissa ei ole vakuutettua, kutsutaan kapitalisaatiosopimukseksi. (Turtiainen 2018, 133–134.) Useimpiin vakuutuksiin on liitetty kuolemanvaravakuutus ja joissakin vakuutuksissa säästöt palautetaan vain, jos vakuutettu elää, mutta tämä on hyvin vakuutusyhtiö kohtaista. Tämä asia kannattaa aina tarkistaa vakuutusta ottaessa. (Esimies 27.4.2023) Sijoitusvakuutusten tarjonnassa sovelletaan lakia vakuutusten tarjoamisesta, jota täydentää IDD direktiivi, jonka EU lisäsi yhdenmukaistaakseen vakuutusten tarjoamisessa käytettyjä lakeja EU tasolla. Tämä laki astui voimaan 1.10.2018. Olennaista laissa on, että vakuutuksenantajilla tai edustajilla ei saa olla myyntitavoitteita, etuja tai palkkioita, jotka kannustaisivat suosittelemaan muuta vakuutusta kuin parhaiten asiakkaan tarpeisiin sopivaa. Asiakasta on myös informoitava palkkion luonteesta. Myös eturistiriita tilanteiden ehkäisemisestä ja hallinnasta tulee huolehtia. (Finanssivalvonta 2022)

2.5 Omaisuudenhoito

Omaisuudenhoidolla tarkoitetaan sitä, kun asiakas tekee sopimuksen, jossa hänen rahoitusvälineitensä hoidetaan siten, että sijoituksia koskeva päätöksentekovalta annetaan kokonaan tai osittain omaisuudenhoitajalle. Yleisin malli omaisuudenhoitosopimukselle on täyden valtakirjan

omaisuudenhoitosopimus. Sopimuksessa on määritelty omaisuudenhoidon tavoitteet ja rajoitukset. Tässä omaisuudenhoidon muodossa salkunhoitaja hoitaa salkkua täysin itsenäisesti. Omaisuudenhoitosopimus antaa tähän kuitenkin rajoitteita. Sopimukseen liittyy erilaisia ehtoja liittyen tuottoon, riskitasoon ja sijoituskohteisiin. Omaisuudenhoitaja käy kauppaa tai suorittaa omaisuutta koskevia toimeksiantoja asiakkaan lukuun asiakkaan valtuuttamana. Sijoituspalvelulain mukaan omaisuudenhoidon kohteena tulee olla vähintään yksi rahoitusväline. Myös muita sijoituksia voi olla omaisuudenhoidon piirissä kuin rahoitusvälineitä esim. kiinteistöjä, arvometalleja ja muita hyödykkeitä. (Turtiainen 2018, 58–59.) Omaisuudenhoitajalta edellytetään myös toimilupaa (Esimies 27.4.2023).

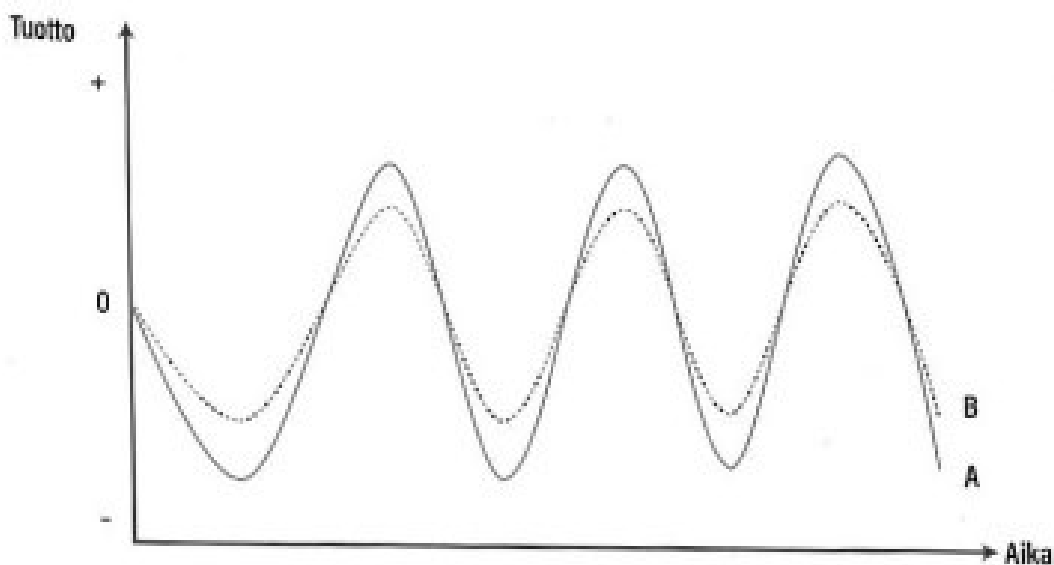
Konsultatiivisessa omaisuudenhoidossa asiakas itse tekee kaikki sijoituspäätökset. Asiakas kuitenkin saa päätöksentekoon apua ja neuvoja palveluntarjoajalta. Sopimuksessa sovitaan mitkä varat kuuluvat sopimuksen piiriin ja palveluntarjoaja seuraa näiden varojen arvon kehitystä ja antaa niille sijoitusehdotuksia. Sopimuksessa tehdään myös asiakkaalle riskitason määrittely ja kirjataan allokatorajat eli minkä verran asiakkaan omaisuudesta sijoitetaan eri sijoituskohteisiin. Asiakkaan tekemät päätökset saattavat erota näistä allokatorajoista. Konsultatiivisessa omaisuudenhoidossa on kyse eri sijoituspalvelujen kokonaisuudesta. Siinä yhdistyy sijoitusneuvonta, toimeksiantojen vastaanottaminen, toimeksiantojen toteuttaminen ja omaisuudenhoito. Eniten kyse on sijoitusneuvonnasta. (Turtiainen 2018, 62.) Konsultatiivinen omaisuudenhoitokin on aina luvanvaraista ja sitä saa harjoittaa vain toimiluvan saanut yritys (Esimies 27.4.2023).

2.6 Tuotto ja riski

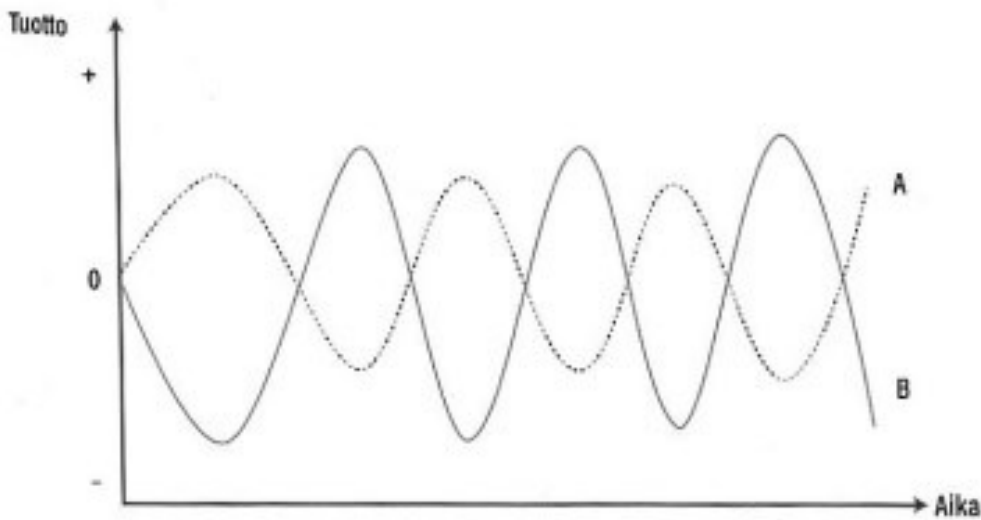
Sijoittamisessa riski ja tuotto kulkevat käsi kädessä. Mitä suurempi riski on niin sitä parempaa tuottoa sijoittajat vaativat. Perusajatuksena on, että mitä enemmän riskiä ottaa niin sitä paremmat tuotto-odotukset. (Kauppila ym. 2020, 121.) Jos halutaan parempaa tuottoa pitää myös hyväksyä korkeampaa riskiä. Sijoittajalla on kaksi tavoitetta. Sijoitusten odotetun hyödyn maksimointi ja niihin liittyvän riskin minimointi. Tavoitteena on löytää tasapaino missä odotettu hyöty maksimoituu, mutta riski ei nouse tavoitteeseen nähden liian korkeaksi. Hyöty riippuu siitä, mitä varten sijoitus on tehty. Asuntolainan lyhennykseen tarkoitettuja varoja ei kannata laittaa korkeariskisiin sijoituskohteisiin ja eläkkeelle 50 vuoden päähän säästävän ei kannata pitää rahojaan pankkitilillä, koska inflaatio syö niiden arvon. (Kauppila ym. 2020, 114–116.)

Tutkijat ja analyytikot käyttävät sijoittamisessa riskin tunnusmerkkinä volatiliteettiä. Termi kuvaa sijoitusten arvon heilahtelua. Volatiliteetti on tuottojen keskihajonta ja mitä korkeampi se on, niin sitä suurempaa on sijoituskohteen arvon vaihtelu ja riski. Riski aiheutuu juuri tästä arvon vaihtelusta, joka aiheuttaa epävarmuutta sijoittajalle. (Kauppila ym. 2020, 122.)

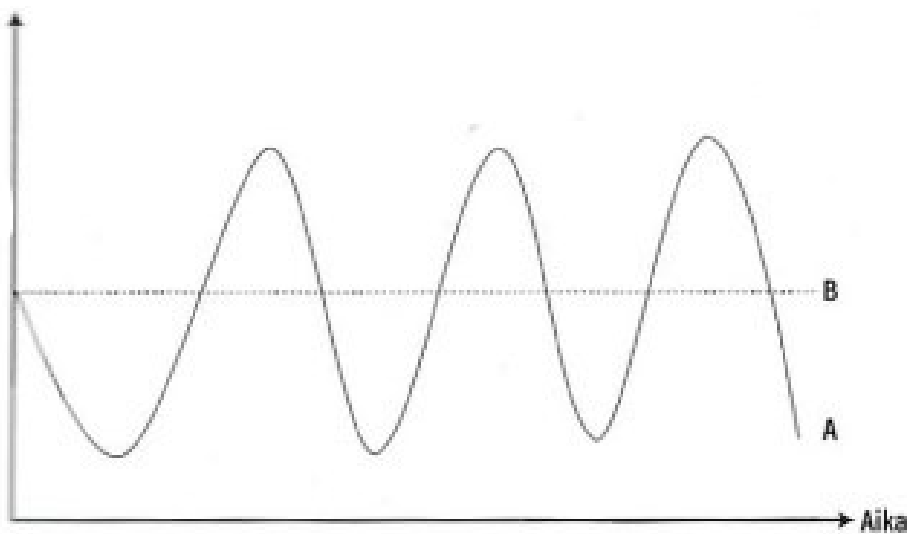
Riskiä voi pienentää hajauttamalla. Hajauttamisella eli diversifioinnilla tarkoitetaan, että yhden sijoituskohteen sijasta sijoitetaan useaan erilaiseen sijoituskohteeseen. Kun sijoitussalkkuun valitaan useita erilaisia osakkeita niin yhteen yritykseen kohdistuva riski pienenee. Hyöty tästä perustuu siihen, että sijoituskohteiden arvot muuttuvat eri tahdissa. Jos sijoituskohteiden korrelaatio on negatiivinen niin toisen kohteen arvo nousee, kun toinen laskee ja päinvastoin. Sijoituskohteita, joiden arvot muuttuvat täysin päinvastaisesti on erittäin vaikea löytää. Hajauttamisesta saadaan myös hyötyä, vaikka sijoituskohteiden korrelaatio olisikin positiivinen, mutta mitä enemmän korrelaatio kasvaa positiiviseksi niin sitä vähemmän on hajauttamisesta hyötyä. Täydellisessä positiivisessä korrelaatiossa kahden sijoituskohteen arvot muuttuvat täysin samalla tavalla eli kun osake A:n tuotto on keskiarvonsa yläpuolella, niin on myös osakkeen B:n tuotto keskiarvonsa yläpuolella (kuva 7). Täydellisessä negatiivisessä korrelaatiossa kun osakkeen A tuotto on keskiarvonsa alapuolella, niin osakkeen B tuotto on keskiarvonsa yläpuolella (kuva 8). Kolmas korrelaatioiden ääritilanne on nollakorrelaatio missä kahden arvopaperin A ja B korrelaatio on 0 (kuva 9). (Kauppila ym. 2020, 133–135.)



Kuva 7. Täydellinen positiivinen korrelaatio (Kauppila ym. 2020, 134)

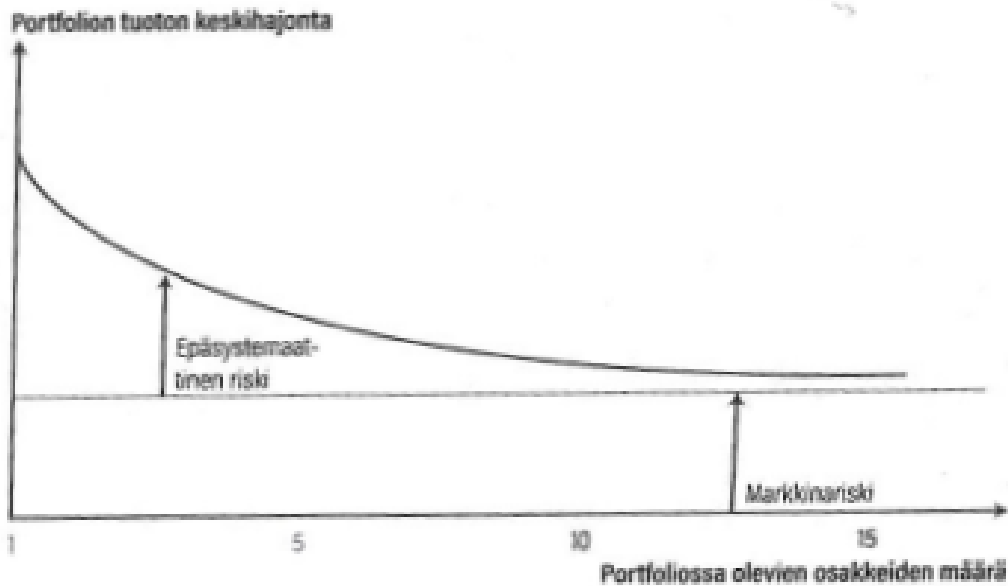


Kuva 8. Täydellinen negatiivinen korrelaatio (Kauppila ym. 2020, 134)



Kuva 9. Nollakorrelaatio (Kauppila ym. 2020, 135)

Pitkällä aikavälillä arvopaperimarkkinoilla riskiin sisältyy positiivinen tuotto-odotus. Arvopapereiden hintojen odotetaan keskimäärin nousevan. Hajauttamalla riskiä voidaan näin pienentää ilman, että tuotto-odotus kärsii. Portfolion volatilitteetti laskee nopeasti, kun siihen otetaan yhden sijoituskohteen lisäksi uusia sijoituskohteita, jos näiden korrelaatio vanhojen kohteiden kanssa on alhainen. Hajauttamalla ei kuitenkaan pääse eroon kaikesta riskistä. Hajautettavissa oleva riski on epäsystemaattista riskiä. Ei hajautettavissa oleva riski on systemaattista riskiä eli markkinariskiä. (Kuva 10.) (Kauppila ym. 2020, 135–137.)



Kuva 10. Portfolion osakkeiden määrän vaikutus riskiin (Kauppila ym. 2020, 136)

Markkinariskiiin vaikuttaa pörssin yleiskehitys. Sijoitusmarkkinat ovat täysin globalisoituneet, joten pörssin yleiskehitykseen ja varsinkin sen laskuun vaikuttaa yleisen korkotason kohoaminen, sijoittajien suur tappiot muissa omaisuuslajeissa, pörssiyritysten heikkenevä tuloskehitys, verolainsäädäntö, poliittiset tapahtumat ja yleiset suhdanneodotukset sekä luonnonkatastrofit. Vaikka yritysrisiki eli epäsystemaattinen riski olisikin pieni ja pörssiyritysten osavuosikatsaukset ja tulevaisuuden näkymät valoisia niin suuret kriisit esim. Kreikan velkakriisi 2011 tai 2008 Yhdysvaltojen kiinteistömarkkinoiden romahdus voivat silti painaa kurssit alaspäin. Markkinariskiltä välttyy vain olemalla poissa markkinoilta. Kun isot sijoittajat kärsivät tappioita joissain omaisuusluokissa niin alkavat ne myymään voitollisia sijoituksiaan muissa omaisuuslajeissa. (Saario 2016, 81–82.)

2.7 Verotus

Sijoittajan tulee maksaa myyntivoitoista pääomatuloveroa. Pääomatulojen veroprosentti on 30 000 tuhanteen euroon asti on 30 % ja 30 000 euroa ylittävstä osuudesta 34 %. Osinkotuloista, sijoitusrahastojen tuotto-osuuksista ja osakesäästötilin tuotoista pankki tai muu niiden maksaja taho tekee pääomatuloista ennakonpidätykset ja tilittää ne verohallinnolle eli sijoittajan ei näistä tuloista tarvitse huolehtia verojen maksamisesta itse. (Vero.fi 2022)

Osakkeiden myynnistä syntyy joko myyntivoittoa tai myyntitappiota. Kun lasketaan voiton tai tappion määrää niin osakkeiden myyntihinnasta vähennetään osakkeista maksama ostohinta ja mahdollinen varainsiirtovero ja voiton hankkimiskulut esim. välityspalkkiot ja toimitusmaksut. Osakkeiden verotukseen pätee samat säännöt riippumatta siitä, onko osake tai arvo-osuustili suomalainen vai ulkomaalainen. Myöskään onko yhtiö listaamaton tai pörssissä listattu ei vaikuta verotukseen.

Jos osakkeet on saatu lahjaksi tai perinnöksi, niin voidaan myyntihinnasta vähentää lahja- tai perintöverotuksessa käytetty verotusarvo. Osakkeiden verotukseen voidaan käyttää myös hankintameno-olettamaa. Osakkeiden myyntihinnasta vähennetään hankintameno-olettama sen sijaan, että vähennettäisiin osakkeiden ostohinta ja voiton hankintakulut. Jos sijoittaja on omistanut osakkeet alle 10 vuotta niin on hankintameno-olettama 20 % osakkeiden myyntihinnasta. Yli 10 vuoden kohdalla se on 40 %. Osakkeissa ei myyntivoitoista tarvitse maksaa veroa, jos kalenterivuoden aikana on myyty yhteensä enintään 1000 eurolla osakkeita. Tähän luetaan kaikki vuoden aikana tehdyt myynnit ei pelkästään osakemyyntejä. Mahdollinen myyntitappio vähennetään luovutusvoitoista eli myyntivoitoista, johon sisältyy esim. asunto, metsä, osake ja muun omaisuuden myynneistä saadut voitot. Tämä saadaan myyntihinnan ja hankintahinnan erotuksesta. Jos niitä ei ole niin se vähennetään pääomatuloista. Jos pääomatuloja ei ole lainkaan tai niitä on vähemmän kuin myyntitappiota niin vähennys siirtyy seuraavalle viidelle vuodelle. Myyntitappiossa on samanlainen sääntö kuin myyntivoitoissa eli jos kalenterivuoden aikana myymien osakkeiden ostohinta oli enintään 1000 euroa ei myyntitappioita vähennetä lainkaan. Arvo-osuus tilillä noudatetaan FIFO periaatetta eli First In – First Out. Jos saman yhtiön osaketta on ostettu eri aikaan niin ne myydään samassa järjestyksessä kuin ne on ostettu eli vanhimmat ensin. Jos osake maksoi ensimmäisessä ostossa 20 euroa ja toisessa ostossa 30 euroa niin myydään ensin 20 euroa maksavat osakkeet pois. Tämä periaate on kuitenkin arvo-osuus tilikohtainen eli jos 20 euroa maksavat osakkeet ovat eri arvo-osuustilillä kuin 30 euroa maksavat osakkeet niin on mahdollista myydä 30 euroa maksavat osakkeet ensin. (Vero.fi 2023a)

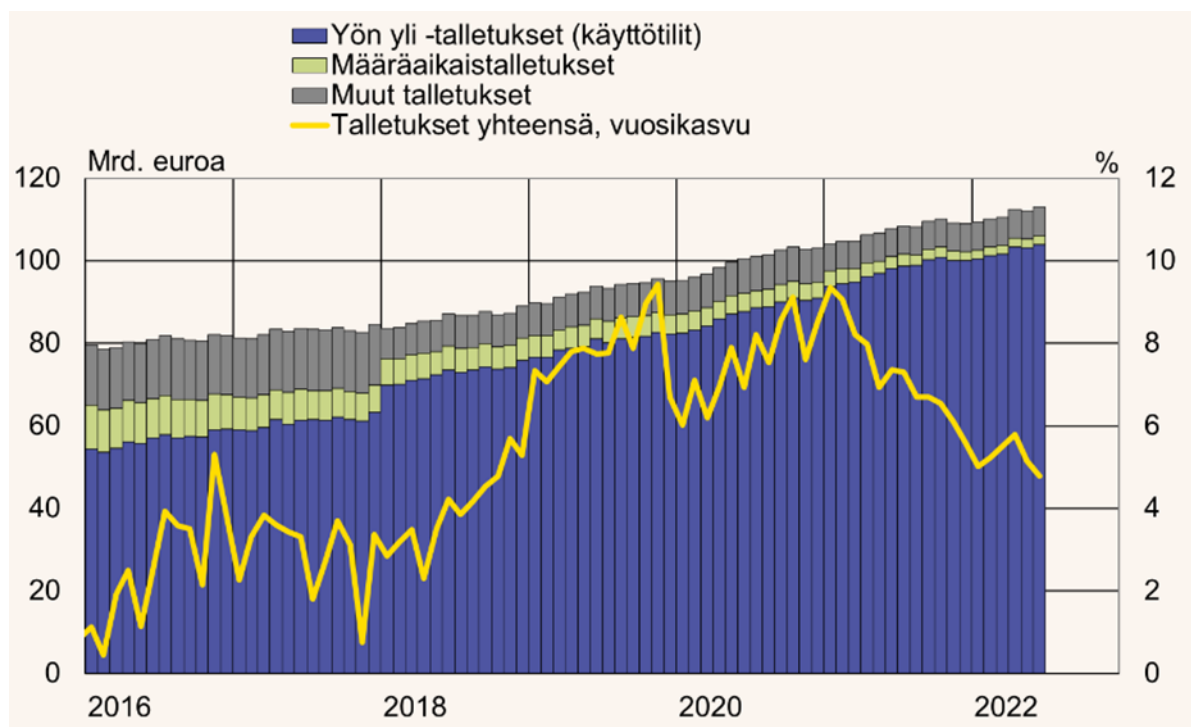
Sijoitusrahasto-osuuksia on kahdenlaisia eli tuotto-osuuksia ja kasvuosuuksia. Tuotto-osuudella maksetaan veroa joka vuosi ja se tapahtuu automaattisesti rahastoyhtiön toimesta. Kasvuosuuksissa veroa maksetaan vasta rahasto-osuuden myynnin yhteydessä. Tuotto-osuuksia voi vaihtaa verottomasti kasvuosuuksiksi ja päinvastoin, mutta vain saman rahaston sisällä. Niin kuin osakkeissa myös rahastoissa myyntivoitto lasketaan samalla tavalla ja on myös mahdollista käyttää hankintameno-olettamaa. 1000 euron raja myyntivoitoissa pätee myös samalla tavalla kuin osakkeissa. Jos rahastojen myynnistä jää myyntitappiota niin se vähennetään pääomatuloista eikä luovutusvoitoista kuten osakkeissa. Jos pääomatuloja ei ole tai vähemmän kuin myyntitappioita niin vähennys siirtyy seuraavalle viidelle vuodelle. (osakesijoittaja.fi 2023) Rahasto osuuksien myynnissä noudatetaan myös FIFO periaatetta. Ensimmäinen rahasto-osuus minkä sijoittaja on ostanut, vähennetään myyntihinnasta ensin. Tästä on kuitenkin mahdollista rahasto-osuuksien kohdalla poiketa. Kaikista rahasto-osuuksista pidetään rahasto-osuusrekisteriä, johon merkitään joko osuustoistus tai rahasto-osuusmerkinnän järjestysnumero. Sijoittaja voi pyytää rahastoyhtiötä lunastamaan tietyn osuustodistuksen tai järjestysnumeroa vastaavan rahasto-osuuden. (Vero.fi 2021)

Sijoitusvakuutuksissa on myös erilaisia veroetuja. Sijoituskohteita voi vaihtaa veroitta ja kuluitta sopimuksen sisällä. Vakuutukseen kertynyt tuotto on veronalaista pääomatuloa vakuutuksenottajalle ja hänen lähiomaisilleen. Vakuutus pääoman eli vakuutukseen alussa laitettavan summan osuudesta ei makseta veroa. Mahdolliset tappiot ovat olleet vähennyskelpoisia verotuksessa 1.1.2020 alkaen. Tämä vähennys oikeus syntyy, kun sopimus eli vakuutus päättyy. Kun vakuutus maksetaan lähiomaiselle, niin vakuutus pääoma on lahjaveron alaista tuloa. Vakuutukseen liittyviä veroja ei joudu maksamaan ennen kuin varoja vakuutuksesta nostetaan tai sopimus päättyy. (Handelsbanken s.a.) Vakuutuksen sisällä olevat osinkotuotot, korkotuotot ja myyntivoitot ovat myös verottomia (Sijoittaja.fi 2020).

Osinkoja verotetaan eri tavalla riippuen siitä minkälaisista yrityksistä osingot ovat peräisin. Jos osinko on peräisin pörssiyhtiöstä niin 15 % osingosta on verotonta tuloa. Loput 85 % on veronalaista pääomatuloa. Veroprosentti on 30 000 euroon asti on 30 % ja sen yltävästä osasta 34 %. Ennen kuin osinko maksetaan, tekee osingon maksava yhtiö 25.5 % ennakonpidätyksen. Myös voiton hankkimiskulut esim. omaisuudenhoito palkkiot voidaan vähentää veronalaisesta tulosta eli siitä osasta, joka oli 85 % osinkotulosta. Tästä palkkiosta vain vähennetään ennen sitä 50 euron omavastuuosuus. Listaamattomissa yhtiöissä eli yhtiö, jonka osakkeilla ei käydä kauppaa pörsissä osinko verotetaan pääomatulona ja tai ansiotulona. Osa tästä osingosta taas on verotonta. Verottoman ja verollisen osinkotulon osuus määräytyy verohallinnon laskeman osakkeen matemaattisen arvon mukaan. Matemaattinen arvo lasketaan yhtiön edellisen vuoden taseesta. Yhtiön varoista vähennetään sen velat ja erotus jaetaan osakkeiden lukumäärällä. Jos osinko on enintään 8 % yrityksen matemaattisesta arvosta ja osingon arvo on enintään 150 000 euroa niin on verotettavan tulon osuus 25 % ja verottoman tulon osuus 75 %. 150 000 euroa yltävästä osasta on verollista tuloa 85 % ja 15 % verotonta. Kun osinko on yli 8 % yhtiön matemaattisesta arvosta niin sen ylimenevä osa lasketaan ansiotuloksi eli palkkatuloksi eikä pääomatuloksi. Täten verotus ylimenevästä osasta on 75 % veronalaista tuloa ja 25 % verotonta. Ansiotuloja verotetaan progressiivisesti. Eli veroprosenttisi kasvaa, kun tulot kasvavat. Ulkomailta saatujen osinkojen verotukseen vaikuttaa mistä maasta ne maksetaan. Ulkomaalaisissa osingoissa verotus toimii samalla tavalla kuin Suomessa listattujen ja listaamattomien yritysten kohdalla vain, jos ne ovat peräisin seuraavanlaisista maista: EU maasta, Euroopan talousalueen maasta tai valtiosta, jonka kanssa Suomella on verosopimus. Muista maista tulevat osingot ovat kokonaan veronalaista ansiotuloa. Ulkomaisen yhtiön, joka maksaa osingon kotimaa saattaa oman lainsäädännön mukaisesti verottaa osinkoa. Vieraalle valtiolle maksettu vero voidaan hyvittää Suomessa. (Vero.fi 2023b)

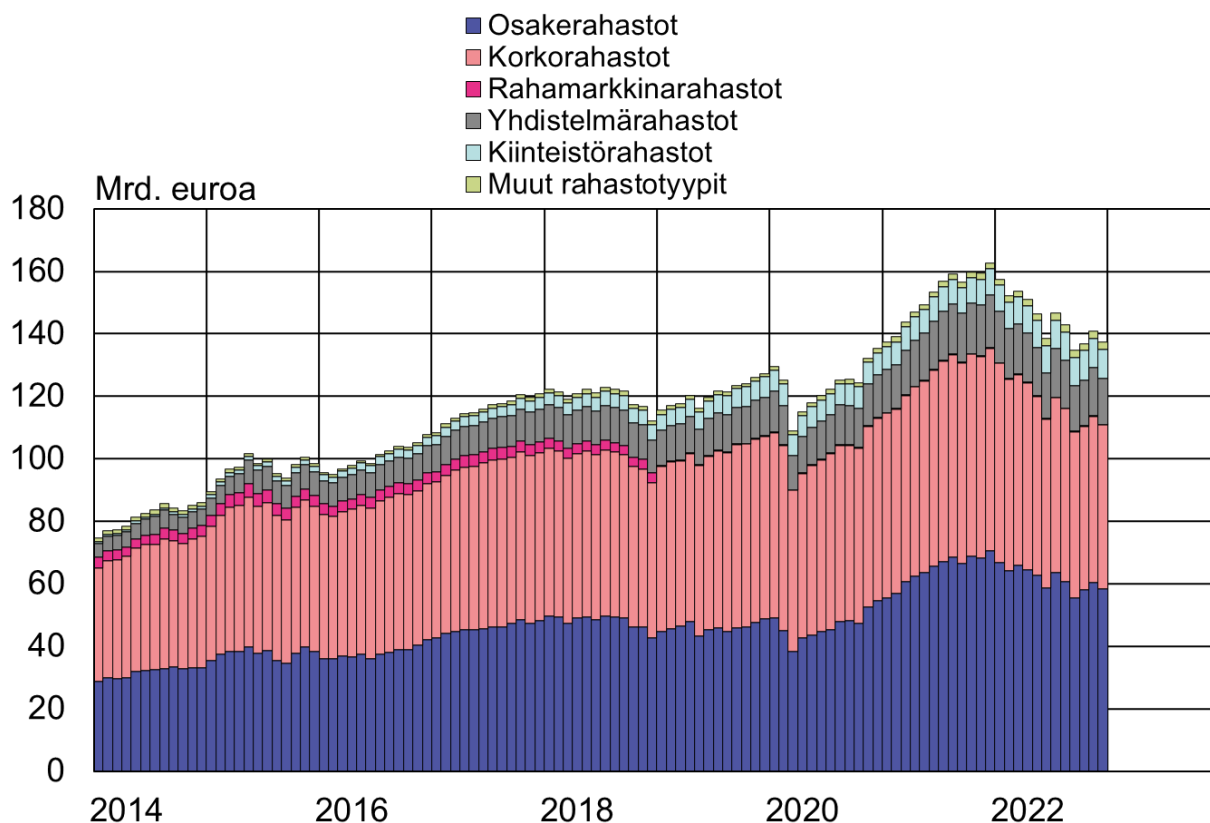
2.8 Suomalaisien sijoittaminen ja säästäminen vuonna 2022

Suomalaisten kotitalouksien talletukset olivat yli 113mrd. euroa kesäkuussa 2022. Kuva 11 havainnollistaa hyvin pankkitalletuksien määrän kasvun ja lajin vuodesta 2016 alkaen. Tämä määrä on kasvanut noin 5 mrd. euroa verrattuna vuoden takaiseen määrään. Talletuskannan vuosikasvu vauhti on kuitenkin hidastunut. Kesäkuussa kasvu oli 4.8 % kun taas vuosi tästä kasvu oli yli 7 %. 92 % näistä varoista on käyttötileillä ja jos sen määrän jakaisi Suomen väkiluvulla olisi jokaisella Suomalaisella 20 000 euroa henkeä kohden. Käyttötilien korko on melkein 0 % ja korkealla inflaatiolla jää tämän koron tuotto huomattavasti negatiiviseksi. Jos vertaa suomalaisten kotitalouksien osakesijoitusten ja rahastosijoitusten yhteenlaskettua osuutta pankkitileillä makaavaan rahaan niin se on 74,4mrd. euroa kun taas pankkitileillä on 113mrd. euroa. (sijoittaja.fi 2022)



Kuva 11. Suomalaisien pankkitalletuksien määrä, lajit ja kasvu eri vuosina (sijoittaja.fi 2022)

Kesäkuussa 2022 Suomen suomalaisten kotitalouksien pörssinoteerattujen osakkeiden arvo oli 44,6 mrd. euroa. Tämä arvo on laskenut huipustaan vuonna 2021 noin 12 mrd. euroa. Sijoitusrahasto-omistusten arvo taas kotitalouksilla on vähemmän kuin osakkeissa noin 29,8 mrd. euroa. Tämä osuus oli laskenut vuoden 2021 huipusta noin 4,5 mrd. euroa. Tammi-kesäkuussa myös tehtiin rahastoista enemmän lunastuksia kuin merkintöjä. Suurin osa näistä rahastosijoituksista eli noin 39 % oli osakerahastoissa. Vuonna 2022 Suomalaisien sijoitusten arvo on laskenut markkinan mukaan, mutta kotitaloudet ovat lisänneet sijoituksiaan osakkeisiin noin 1,2 mrd. euroa lisää. (sijoittaja.fi 2022)



Lähde: Suomen Pankki.

*Rahamarkkinarahastoasetuksen (EU) 2017/1131 voimaantulon myötä valtaosa rahamarkkinarahastoista siirtyi korkorahastoiksi 2019M01.

Kuva 12. Suomalaisen sijoitusrahastojen pääomakanta vuonna 2022 (Suomen Pankki 2023)

Niin kuin yllä olevasta kuvasta 12 selviää, koko suomalaisten sijoitusrahastojen rahastopääomakanta oli vuoden 2022 lopussa 137,5 mrd. euroa. Tämä on 25 mrd. euroa vähemmän kuin vuosi sitten. Tämä arvonlasku johtui pääosin arvopapereiden arvonalaskusta, mutta lunastuksia rahastoista tehtiin myös noin 5 mrd. euron edestä. Kuvasta 12 selviää hyvin, että suurimmat sijoitusrahasto tyypit Suomessa ovat osake- ja korkorahastot, jotka kattavat 81 % koko sijoitusrahastojen pääomasta. Tästä seuraavaksi suurimmat rahastotyytit ovat yhdistelmä- ja kiinteistörahastot. Eniten lunastuksia tehtiin vuonna 2022 korkorahastoista, joissa nettolunastukset olivat 5,6 mrd. euroa. Osakerahastoista nettolunastuksia tehtiin 1.1 mrd. euroa. Ainoastaan kiinteistörahastot saivat enemmän uusia merkintöjä noin 750 miljoonan euron arvosta enemmän kuin lunastuksia. Eniten vuoden 2022 aikana lunastuksia sijoitusrahastoista tekivät yritykset. Näistä lunastuksista oli 65 % suomalaisten yritysten tekemiä. (Suomen Pankki 2023) Suosituimmat rahastot ovat isolla osuudella osake- ja korkorahastot. Muiden rahastojen suosio häviää kirkkaasti näillä kahdella muulla ainakin pääomakannaltaan.

3 Myynti ja sääntely

Tässä luvussa käsitellään myyntiä yleisesti myyntiassistentin näkökulman kautta ja sääntelyä mitä sijoituspalvelualalla on. Myynnin osio sisältää myyntiassistentille oleellisia asioita tietää esim. markkinoinnista, myyntityöstä, puhelinmyynnistä ja miten omaa myyntipuhetta ja tuloksen tekoa voi edistää. Sääntelyssä kerrotaan erilaisista laista mitkä säätelevät sijoituspalvelualaa ja varsinkin kerrotaan myyntiassistentille tärkeitä alan toimintaa sitovia säädöksiä ja lakeja, mitkä on hyvä tiedostaa työskennellessä, jotka säätelevät markkinointia, tiedon keräämistä, myyntiä, asiakkaan tuntemista ja sijoittajan suoja.

3.1 Myyntityö

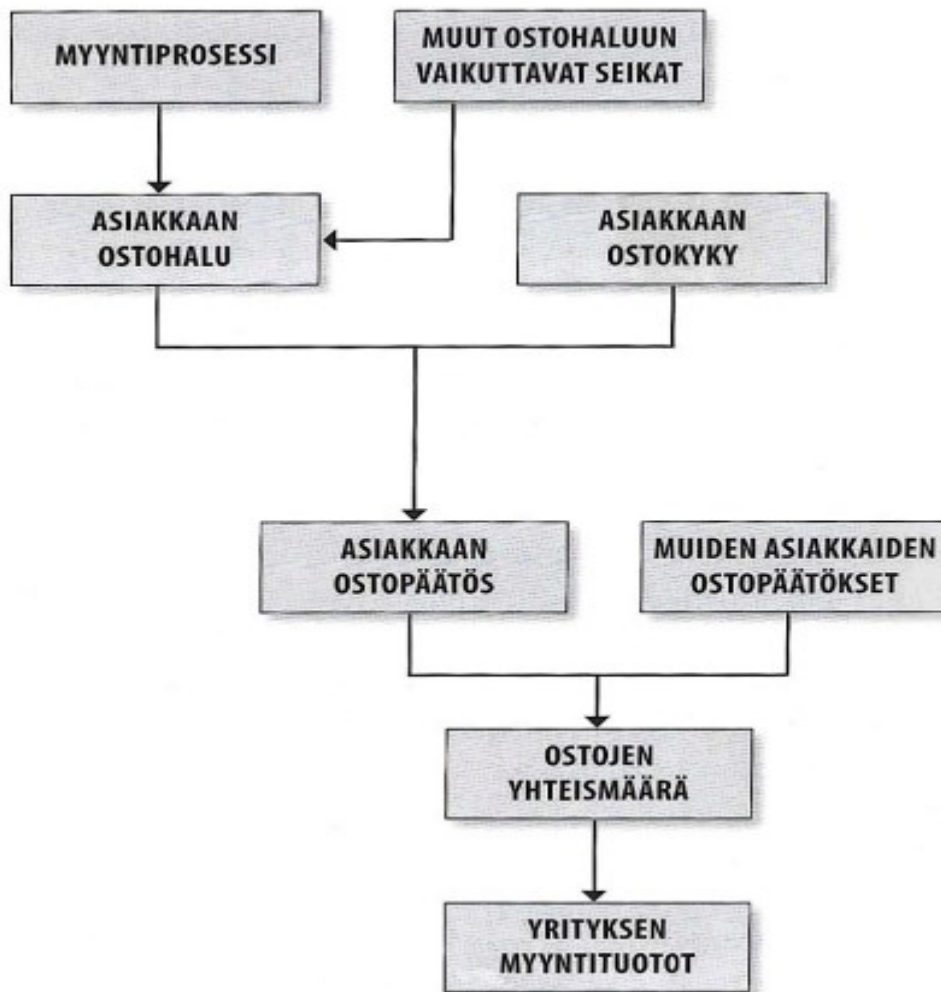
Henkilökohtainen myyntityö on osa yrityksen markkinointiviestintää. Myyntityö jaetaan myymälämyyntiin, kenttämyyntiin ja puhelinmyyntiin. Myyntituki sisältää mainonnan, myynninedustamisen ja suhdetoiminnan. Markkinointiviestintä on yksi yrityksen kilpailukeinoista, tuotteen, hinnan ja saatavuuden lisäksi. Henkilökohtainen myyntityö tulee nähdä osana koko yrityksen toimintaa. (Leppänen 2007, 46.)

Lisäarvon tuottaminen asiakkaille on vaikeutunut. Tuotevaihtoehtoja on tarjolla runsaasti ja eri tuotteet muistuttavat läheisesti toisiaan. Tämä pätee myös sijoituspalveluita ja rahoitusvälineitä myytessä tai tarjottaessa. Tuotteet ovat myös tulleet monimutkaisemmiksi ja markkinoijilla on näytettävää miksi juuri heidän palvelunsa tai tuotteensa ovat parempia. Länsimaisia yhteiskuntia hallitsee myös nykyään valtava viestinnän ylitarjonta. Tämä vaikuttaa tapaan, jolla ihmiset vastaanottavat tietoa tai torjuvat heihin kohdistettua informaatiota. Kuluttajien kiire on lisääntynyt. He ovat liian kiireisiä kiinnittämään mainoksiin huomiota ja kyllästyneet mainosten aiheuttamiin keskeytyksiin. Ihmisten ongelmat ja heidän tarpeensa löytää ratkaisuja ongelmiinsa ei kuitenkaan ole kadonnut mihinkään. Arvot ohjaavat kuluttajien valintoja. Arvokkaimmat asiat valitaan ensin ja kiire syntyy, kun kuluttajat eivät osaa päättää mikä on arvokasta ja mikä ei. Jos kaikki on yhtä arvokasta niin tekemistä on liikaa ja aika ei riitä kaikkeen. (Leppänen 2007, 16–18.) Vähemmän arvokkaat asiat näin jätetään pois.

Markkinoinnissa käytetään demograafisia tekijöitä kuluttajien segmentointiperusteina. Esimerkkeinä näistä ovat esim. ikä, asuinpaikka tai varallisuus yms. Yhteistä näille tekijöille on, että ne ovat objektiivisia ja mitattavissa olevia. Psykograafiset tekijät ovat vähemmän tunnettuja segmentointimenetelmiä. Näitä tekijöitä ovat ne arvot ja asenteet, joita yritykset ja niiden johto edustaa. Nämä arvot leviävät johdosta muuhun henkilökuntaan. Muutamia esimerkkejä psykograafisista tekijöistä ovat: hyvän maineen tärkeys markkinoilla, vastuullinen sijoittaminen, eettiset standardit ja periaatteet sekä laadun suhteellinen tärkeys määrään verrattuna. Psykograafisia tekijöitä toisin kuin

demografisia tekijöitä ei voi mitata. Ammattitaitoisen myyjän kannattaa analysoida kumpiakin tekijöitä myyntiä tehdessään. Jos asiakkaan psykograafiset tekijät ovat erilaisia kuin myyjällä niin arvot eivät ole keskenään yhteensopivia ja myynti on näin vaikeaa. Esim. jos tuotteessa on etuna laatu ja kestävyys, mutta asiakkaan psykograafinen arvo on vain hinta. Myyntityö on helpompaa, jos psykograafiset arvot asiakkaan kanssa kohtaavat. (Leppänen 2007, 47–48.)

Myyntityö vaatii varsin suurta ja monipuolista osaamista. Myyjän täytyy olla monitaitoinen, tilanneherkkä ja ahkera työssään. Myyntityöllä pyritään juuri pitkiin asiakassuhteisiin, säännöllisiin kauppoihin ja suosituksiin asiakkaalta toiselle. Myyntityö on prosessi ja se koostuu myyntistrategiasta ja myyntitaktiikasta. Strategia tarkoittaa asioiden tekemistä oikein tavoitteiden saavuttamiseksi ja se toimii myyntiprosessin suunnitteluosana. Myyntistrategia tulee ennen myyntitaktiikkaa. Tavoitteet tulevat markkinoinnista, joka taas määräytyy yrityksen tavoitteiden perusteella. Strategian tarkoituksena on saavuttaa tavoitteet. Myyntitaktiikalla tarkoitetaan asioiden tekemistä oikein. Se alkaa, kun ollaan kontaktissa asiakkaaseen. Myyntitaktiikalla toteutetaan myyntistrategiaa. Myyntistrategia edellyttää myyntitaktiikkaa. Tämän prosessin onnistuessa asiakastyytyväisyys paranee ja yrityksen myyntivoitot nousevat niin kuin kuvassa 13 näemme näiden yhteyden. Myyntiprosessin tarkoituksena on aikaansaada asiakkaalta myönteinen ostopäätös. (Leppänen 2007, 49–51.) Myyjän tulee selvittää, mitä asiakas haluaa ja sitten myydä asiakkaalle juuri tätä tuotetta tai palvelua. Sama pätee myös yritysmyyynnissä. (Leppänen 2007, 56.)

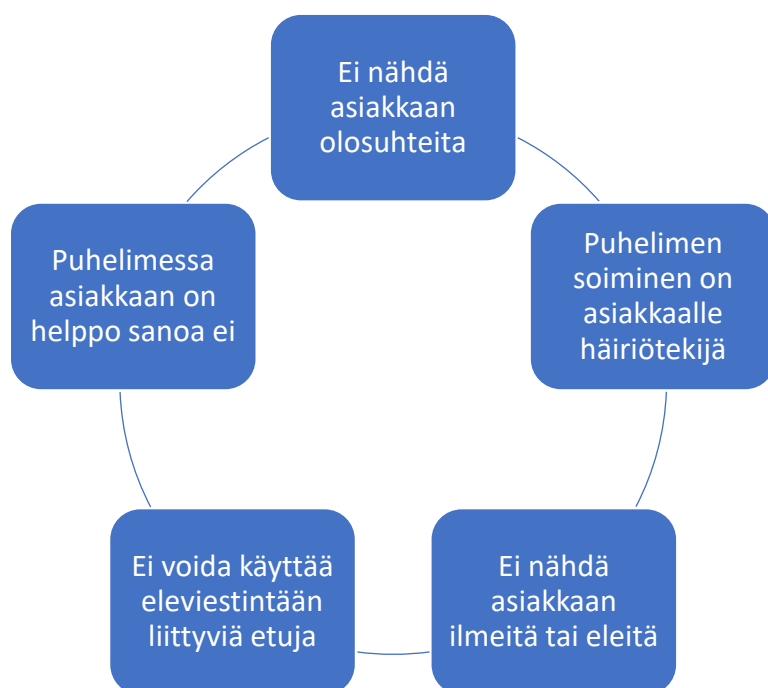


Kuva 13. Myyntiprosessin ja yrityksen myyntituottojen välinen yhteys (Leppänen 2007, 52)

Asiakkaat tekevät nopeita päätöksiä, joten myyjän antama ensivaikutelma on tärkeä. Toista tilaisuutta ensivaikutelman tekemiseen ei saa. Asiakkaat tekevät ensikontaktin perusteella omat johtopäätöksensä ja pitävät kiinni siitä muodostuneista käsityksistä. (Leppänen 2007, 58.)

3.1.1 Puhelinmyynti ja myyntitapahtuma

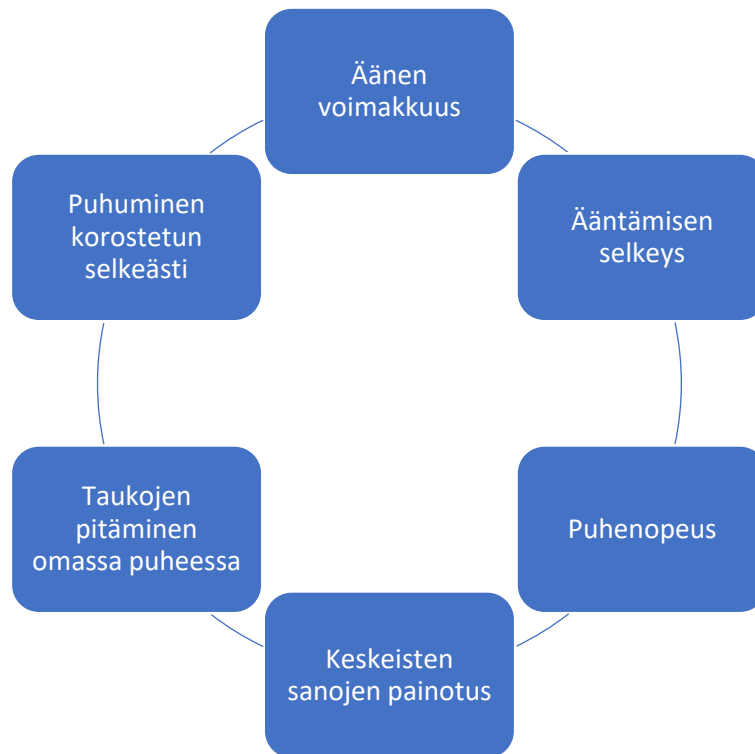
Myyjän tulee huolellisesti valmistautua, kun soittaa puhelimitse asiakkaalle. Puhelinmyynnissä voi kohdata seuraavia ongelmia. Ei nähdä asiakkaan olosuhteita, puhelimen soiminen on asiakkaalle häiriötekijä, ei nähdä asiakkaan ilmeitä tai eleitä, ei voida käyttää eleeviestintään liittyviä etuja ja puhelimesta asiakkaan on helppo sanoa ei (kuva 14). (Leppänen 2007, 60.)



Kuva 14. Puhelinmyynnissä kohdattavat ongelmat (mukaillen Leppänen 2007, 60)

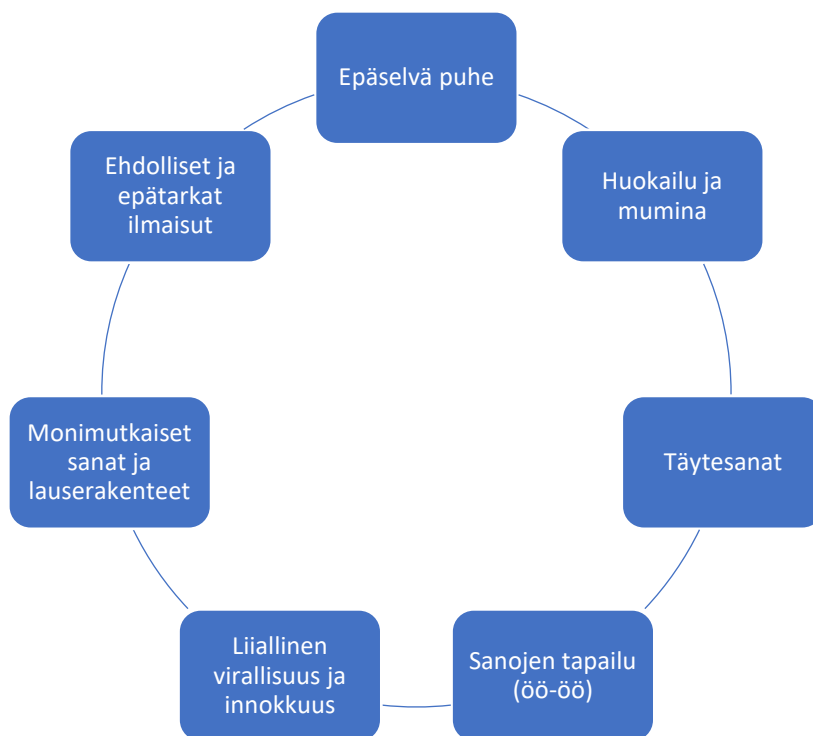
Puhelinvastaajaan ei kannata jättää soittopyyntöä, jos asiakas ei entuudestaan tunne myyjää. Asiakas ei tuskin vastaa ventovieraan ihmisen soittopyyntöön. Puhelimesta puhuttaessa on vaarana, että myyjä unohtaa puhelimen toisessa päässä olevan asiakkaan ja puhuu harjoiteltua myyntipuhetta itselleen tai kuulokkeelle. Myyjän tulee kuvitella keskustelukumppani eteensä ja puhua hänelle. Puhumiseen ja äänen tehokeinojen käyttämiseen on hyvä keskittyä. On hyvä puhua korostetun selkeästi ja käyttää sanoja, joita kummatkin ymmärtävät samalla tavalla. Ääni on puhelinmyynnissä tärkein työväline ja äänenkäyttöön tulee kiinnittää huomiota. Äänen voimakkuus, ääntämisen selkeys, puhenoisuus, keskeisten sanojen painotus ja taukojen pitäminen omassa puheessa

on tärkeää pitää mielessä (kuva 15). Äänen tulisi kuulostaa kohteliaalta, myönteiseltä ja innostuneelta. (Leppänen 2007,61.)



Kuva 15. Asioita mihin keskittyä puhelimesta puhuessa (mukaillen Leppänen 2007, 61)

Virheitä äänenkäytössä on esim. epäselvä puhe, huokailu ja mumina, täytesanat kuten, niinkun, elikkä yms., sanojen tapailu(öö-öö), liiallinen virallisuus ja innokkuus, tönkyys, välinpitämättömyys ja kiireisyys tai liiallinen rauhallisuus (kuva 16). Vältä puhelimesta ehdollisia ja epätarkkoja ilmaisuja, monimutkaisia sanoja, lauserakenteita sekä sivistyssanoja. On tärkeää varmistaa, että puhuu oikean henkilön kanssa. Pahin virhe on jättää asiakkaan vastaukset kuuntelematta. Etene määrätietoisesti ja nopeasti, puhu vähän ja keskity kuuntelemiseen. Jokainen puhelu on erilainen ja jokainen keskustelukumppani on yksilö. Tapaamista ehdottaessa kannattaa antaa vaihtoehtoja ja antaa asiakkaan päättää niistä. Puhelinta voidaan käyttää myynnin käynnistämisen apuvälineenä. Tavoite on saada tapaamisaika prospektin eli potentiaalisen asiakkaan kanssa, jossa voidaan tarkemmin keskustella asiakkaan haluamista ratkaisuista. Myytävien tuotteiden yksityiskohtainen kuvaus vie helposti perustan itse tapaamiselta, jossa tuotteista voi kertoa paljon yksityiskohtaisemmin paremmalla ajalla. (Leppänen 2007, 62–64.)



Kuva 16. Virheitä äänenkäytössä (mukaillen Leppänen 2007, 62)

Hyvä myyjä keskittyy puhumisen sijaan asiakkaan kuuntelemiseen. Pelkkä myyntipuheeseen panostaminen ei myyntityössä riitä. Jos asiakkaan tarpeet haluaa tyydyttää niin pitää myyjän esittää kysymyksiä ja kuunnella asiakkaan antamia vastauksia. Mitä enemmän asiakasta kuuntelee niin sitä enemmän myyjä asiakkaastaan oppii. Asiakkaan puhetta ei tule keskeyttää vaan hänen tulee antaa puhua loppuun asti. On tärkeää aloittaa heti aktiivinen kuuntelu myyntitapahtuman alussa. Myyjät usein alkavat pitämään myyntipuhettaan, koska he kontrolloivat tilannetta paremmin, kun puhuvat itse. Kontrollin menettämisen pelon vuoksi myyjät pitävät mieluummin myyntipuhettaan kuin kuuntelisivat asiakasta. Myyjä saattaa pelätä esim., että asiakas kysyykin jotain mihin myyjä ei osaa vastata. Toinen syy myyntipuheille on, että myyjä luule tietävänsä mitä asiakas haluaa ja hän ei halua sitä selvittää. Kolmas seikka on, että pelkkä myyntipuheen pitäminen vaati myyjältä vähemmän suunnittelua ja valmistautumista. Myyjää voi myös pelottaa mitä asiakas vastaa sillä vastaus ei aina ole toivotunlainen. Myyjä voi myös olettaa virheellisesti asiakkaan haluavan, että vain myyjä puhuu. On olemassa niin sanottu 80 prosentin syndrooma. Sillä tarkoitetaan tilannetta, jossa myyjä puhuu noin 80 prosenttia ajasta. (Leppänen 2007, 72–74.)

Heti myyntitapahtuman aluksi on asiakkaalle hyvä selvittää keskustelun tarkoitus. Jos asiakas luottaa myyjään niin se edesauttaa keskustelua. Jos luottamus puuttuu niin asiakas ei välttämättä halua jakaa myyjälle tietojaan ja mielipiteitään ja yksi epäluottamusta herättävä tekijä on juuri kysymysten esittäminen ilman tietojen keräämisen syytä. Jos syy jätetään kertomatta, niin asiakas

tulkitsi, että syy on sellainen mitä ei voida hänelle kertoa. Asiakas tulee näin epäluuloiseksi ja pitää asiat omana tietonaan. Myyjän tulee myös hyväksyä se, että asiakas ei aina välttämättä puhu pelkkää asiaa. Asiakas saattaa puhua asioista, jotka eivät tunnu liittyvän millään tavalla kysytyyn asiaan tai tuotteeseen ja palveluun. Vaikka nämä asiat olisivat epäolennaisia myyjälle niin voivat ne olla olennaisia asiakkaalle, joka yrittää osoittaa kokemustaan tai tietoaan palveluista ja tuotteista. (Leppänen 2007, 76–79.)

Myyntityössä on kyse myös suostuttelusta. Yleisin syy suostuttelun epäonnistumiselle on, että se nähdään liian voimakkaana mielipiteen taivutteluna tai painostuksena. Suostuteltavan eli asiakkaan oma etu jää sivuseikaksi. Myyjän tulisi suostuttelussakin nähdä tilanne asiakkaan näkökulmasta. Kaksisuuntaisen kommunikaation aikaansaaminen on hyvän myyjän ominaisuuksia. Suostuttelussa on kysymys neuvottelutaidoista ja ilman dialogia neuvottelut ovat mahdottomia. Myyjän tulisi hallita suostuttelun pääpiirteet saadakseen kauppa päätökseen. Myyjän on hyvä ymmärtää asiakkaan vastaanottavaisuustaso. Jos tämä taso on alhainen niin asiakkaalta voi olla vaikeaa saada lisää informaatiota. Tällöin myyjän pitää sitä pyytää, jotta heikkouksia näkökannoissa paljastuu. Myyjän tulee tarttua heikkouksiin ja vastata niihin omilla argumenteilla. Kaikki eivät ole yhtä innokkaita kertomaan myyjän tarvitsemaa lisäinformaatiota, jota suostuttelu tarvitsee. Myyjän on hyvä sopeuttaa oma käyttäytymisensä asiakkaan tyylin mukaisesti. Vähäpuheisen asiakkaan tapauksessa myyjän tulisi aloittaa kysymyksellä mihin on helppo vastata. Kuitenkaan kyselyautomaatin tavoin ei saa toimia. (Leppänen 2007, 88–92.)

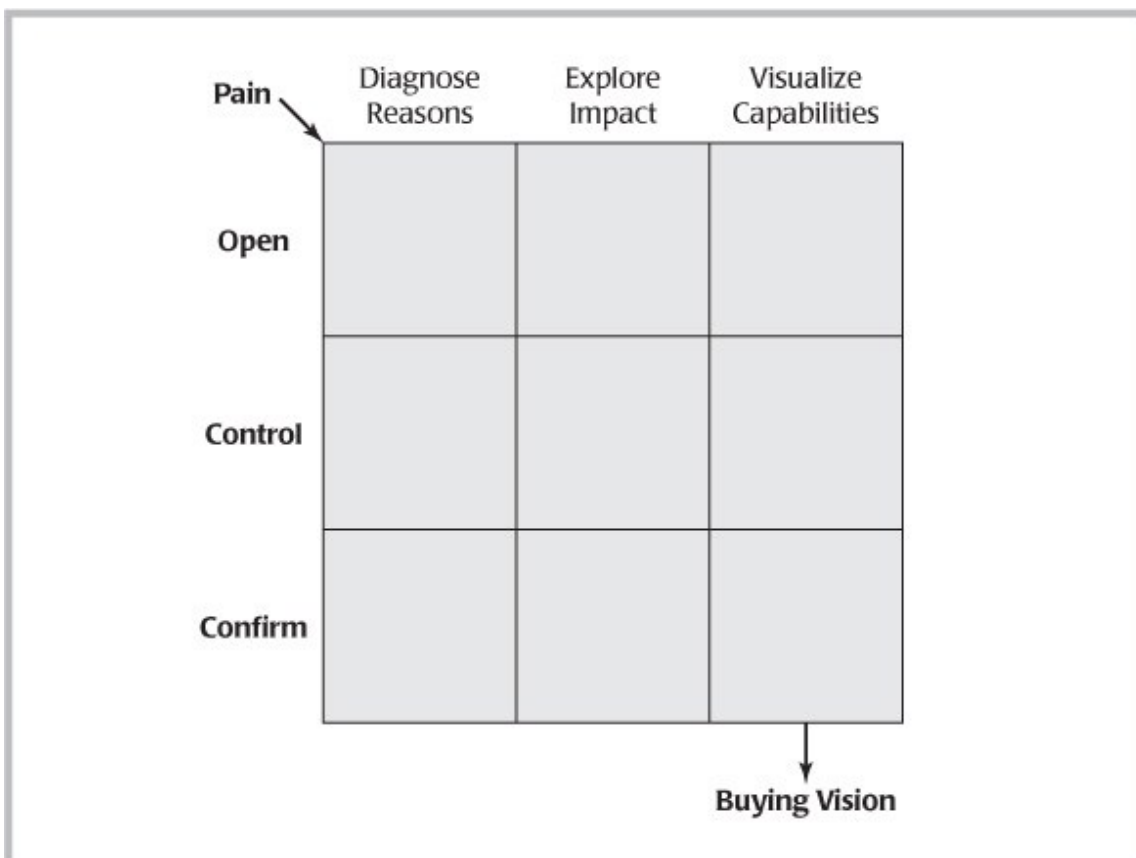
3.1.2 Suljetut ja avoimet kysymykset

Peruseriaatteena kysymyksissä on kaksi kysymystekniikkaa. Kysymystekniikat voidaan jakaa joko suljettuihin tai avoimiin kysymyksiin. Suljettuihin kysymyksiin voi vastata vain kyllä tai ei. Avomilla kysymyksillä voi saada hyvinkin paljon erilaista lisäinformaatiota. Varmempaa on yleensä aloittaa asiakkaan kanssa keskusteleminen suljetulla kysymyksellä. Asiakkaan antamien avainsanojen toistaminen ja sen pukeminen avoimeksi kysymykseksi voi auttaa asiakasta kertomaan lisää näkemyksestään. Myyjän tulee kuitenkin muistaa, että asiakkaan kanssa ei kannata alkaa väittelemään. Tämän takia miksi sanan käyttöä tulee välttää, koska se saa asiakkaan kokemaan tilanteen helposti väittelyksi, kun myyjä hakee oikeutusta asiakkaan väitteelle. Näin asiakas joutuu puolustuskannalle ja tätä myyjän tulee välttää. Asiakkaan esittäessä vastaväitteitä myyjän on hyvä ilmaista arvostavansa asiakkaan mielipidettä toteamalla esim. ymmärrän hyvin..., hyvä kun otit asian esille..., Ymmärrän näkemyksesi..., Kyllä olet aivan oikeassa yms. Näitä lauseita ei ole hyvä jatkaa mutta sanalla. Se saa asiakkaan tulkitseman väärin myyjän sanoman ja kääntää keskustelun väittelyksi, mitä halutaan välttää. Ja-sanaa käyttämällä asiakas on todennäköisemmin mielisään, että myyjä on hyväksynyt hänen näkemyksensä ja on halukkaampi jatkamaan keskustelua.

Seuraavaksi asiakas on hyvä saada puhumaan lisää, että mahdolliset heikkoudet näkemyksessä tulevat esiin. Avoimet kysymykset ovat hyviä, kun halutaan asiakas puhumaan lisää, mutta tulee kuitenkin muistaa, että avoimia kysymyksiä on hyvä vasta käyttää, kun asiakas on saatu osallistumaan keskusteluun. (Leppänen 2007, 92–97.) On olemassa myös johdattelevia kysymyksiä, joissa vastauksen suuntaa ohjataan sisällyttämällä kysymykseen sanavalintoja, jotka ohjaavat mielipiteen tai toimenpiteen valittuun suuntaan. Kysymysasettelu ei ole näin tasapainoinen. (KvantiMOTV s.a.)

3.1.3 Nine Block Vision Model

The 9 block vision processing model auttaa myyjää kysymään, kehittämään ja keksimään kysymyksiä sekä tarjoaa vähemmän lahjakkaille keskustelun edistäjille mallin, miten myyntitilanteessa edetään esim. kauppaan asti (Eades 2003, Chapter 7).

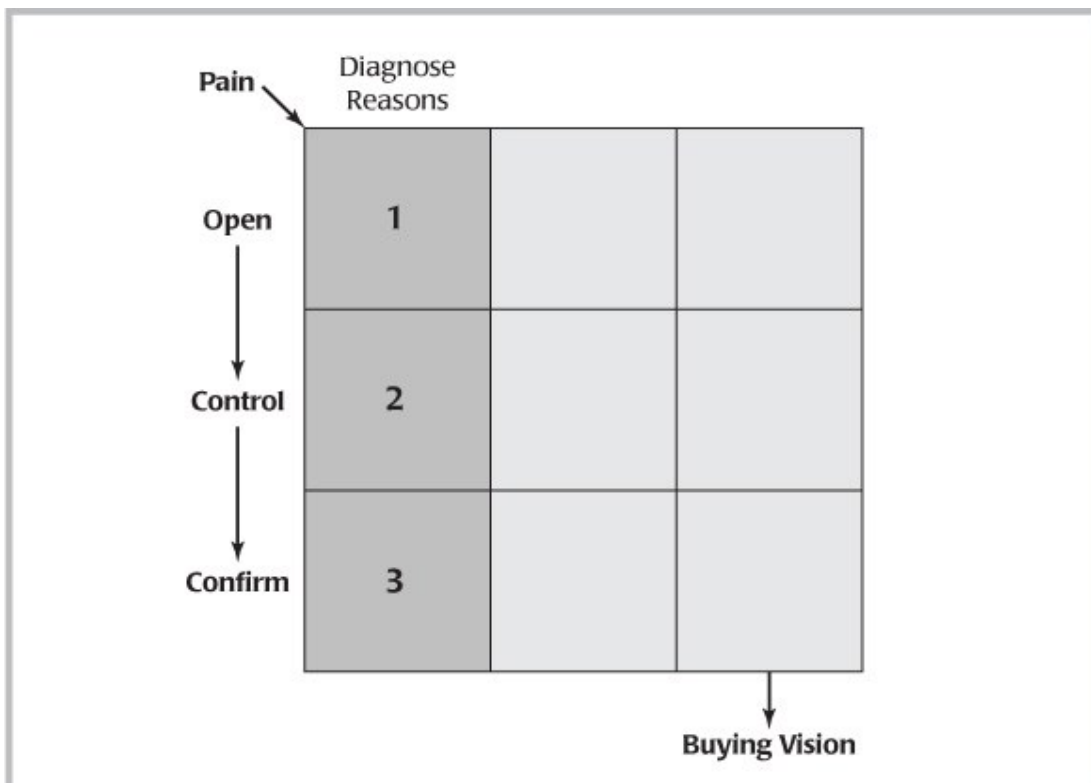


Kuva 17. The 9 Block Vision Processing Model (Eades 2003, Chapter 7)

Mallissa käytetään kolmenlaisia kysymyksiä. Avoimia kysymyksiä, kontrolli kysymyksiä ja vahvistavia kysymyksiä. Siinä myös tutkitaan kolmea eri aluetta, jotka ovat: etsi syyt ongelmaan, tutki ongelman laajuus esim. organisaatiossa ja ratkaisujen visualisointi ja antaminen mainittuihin ongelmiin. Kun kolmenlaisia kysymyksiä käytetään jokaiseen tutkittavaan alueeseen, niin muodostuu niistä yhdeksän solun taulukko. Tästä johtuu mallin nimi The 9 Block Vision Processing Model.

Mallissa edetään ensin ylhäältä alas ja vasemmalta oikealle. Kysymykset on tarkoitus aloittaa avoimella kysymyksellä ja jatkaa kontrolloivalla kysymyksellä. Lopuksi siirrytään vahvistavaan kysymykseen. (Kuva 17.). Avoin kysymys käsiteltiin luvussa 3.1.2, mutta kontrolli kysymys on hieman samanlainen kuin suljettu kysymys. Kun suljettuun kysymykseen voi vastata vain kyllä tai ei niin kontrolli kysymyksessä vastauksella on enemmän tilaa. Siihen voi vastata muutakin kuin kyllä tai ei. Nämä kysymykset ohjaavat keskustelua haluamaasi suuntaan. Ne etsivät tiettyä tietoa tietyiltä alueilta ja ne auttavat löytämään ongelmaan ratkaisun. Niiden kanssa pitää kuitenkin olla tarkkana, jotta kysymysten ja keskustelun sävy ei ole liian painostava. Jos sinulla on liikaa kontrollia ja asiakas ei tästä pidä niin voit rentouttaa tunnelmaa kysymällä avoimen kysymyksen. Vahvistavan kysymyksen tarkoituksena on herättää empatiaa asiakkaan kanssa, että hänessä herää tunne, että myyjä haluaa ymmärtää hänen ongelmansa. Myyjän tavoitteena on näyttää, että hän osaa kuunnella, näyttää ammattitaitoaan ja vahvistaa, että ymmärtää kuulemansa, jotta ongelmaan voi myöhemmin tarjota siihen sopivia ratkaisuja. (Eades 2003, Chapter 7.)

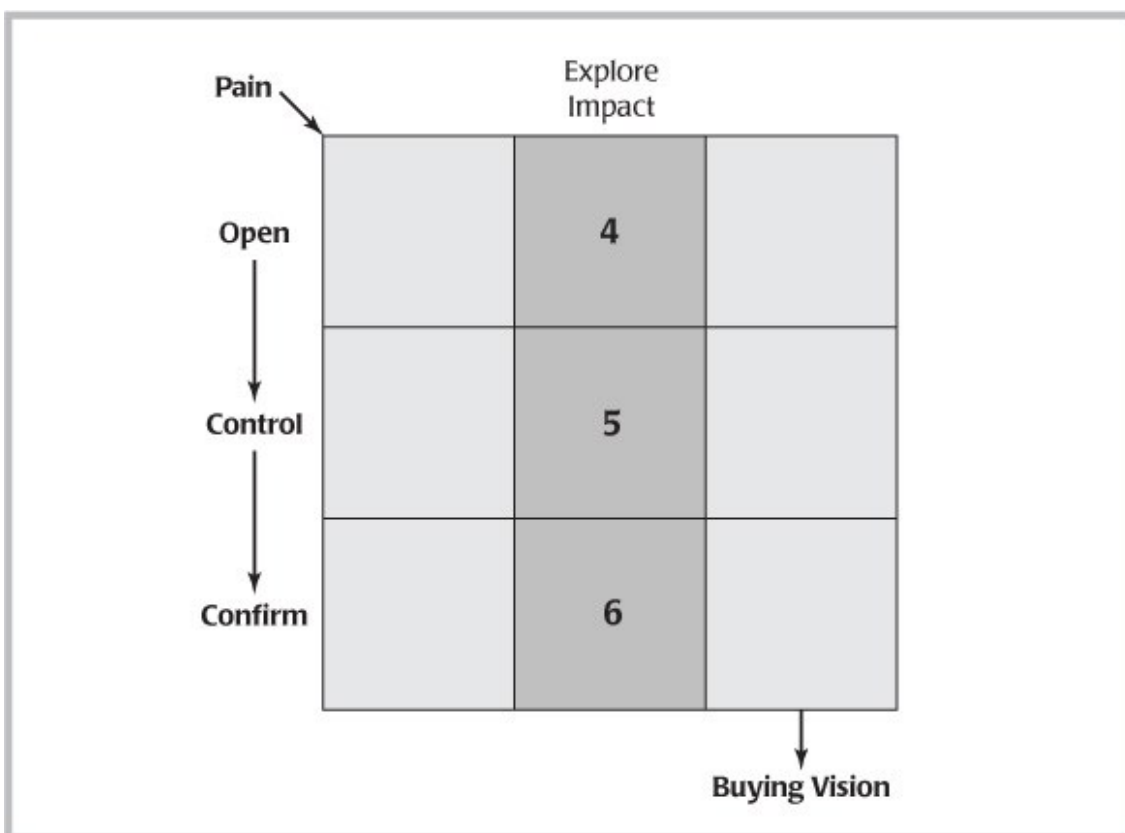
Mallin ylhäällä olevissa kolmessa eri alueessa käsitellään ensin Diagnose reasons kohtaa. Kun asiakas on myöntänyt tai kertonut ongelman niin tässä kohdassa etsitään syytä ongelmalle käyttämällä avoimia-, kontrolloivia - ja vahvistavia kysymyksiä tässä järjestyksessä. (Eades 2003, Chapter 7.)



Kuva 18. Diagnose Reasons etenemisjärjestys (Eades 2003, Chapter 7)

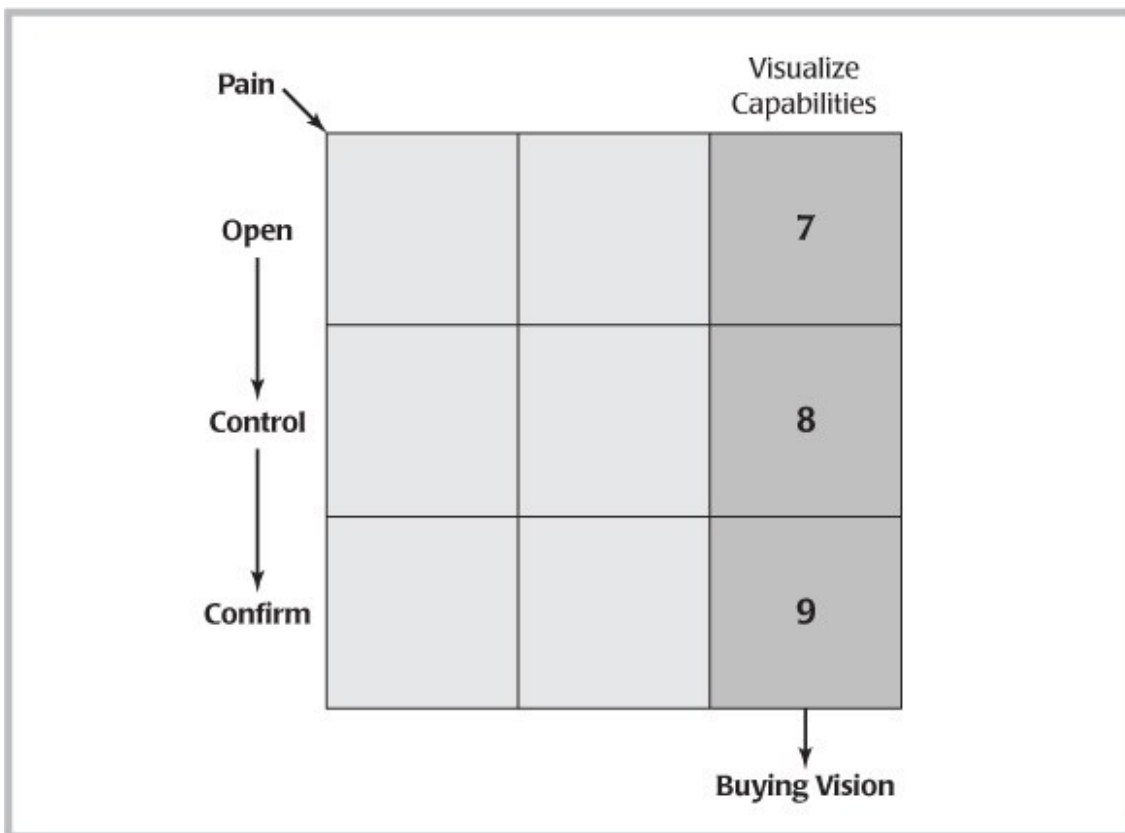
Neliössä 1 avoimella kysymyksellä houkutellaan asiakas kertomaan lisää syitä tai huolia ongelmastaan. Esimerkki avoimesta kysymyksestä, joka liittyy sijoituspalveluihin voisi olla Oletteko harrastaneet minkäänlaista sijoitustoimintaa yrityksessänne tai Onko teillä olemassa olevia sijoituksia ...? Neliössä kaksi kontrolloivilla kysymyksillä rakennat henkilökohtaisen uskottavuutesi sekä tuotteesi ja palvelujesi arvon. Jos tarvittava luottamus on saavutettu niin asiakas yleensä vastaa antamiisi kontrolloiviin kysymyksiin. Tämä neliö on tärkein koko mallista ja tässä yleensä käytetään eniten aikaa. Esimerkkejä kontrolli kysymyksistä voisi olla Oletteko harkinneet esimerkiksi sijoittamista kiinteistörahastoihin...? Neliössä 3 annetaan vahvistava kysymys, jotta annetaan kuva missä oikeasti ymmärrät asiakkaan huolia. Esimerkki kysymyksestä voisi olla Ymmärsinkö oikein? (Kuva 18.). (Eades 2003, Chapter 7.)

Kun ongelma on löydetty ja sen syyt ovat tiedossa niin on aika tutkia ongelman laajuutta esim. organisaatiossa. Tämän osion kysymykset kertovat kuinka monessa eri osassa organisaatiota ongelma on ja kuinka toisistaan riippuvaisia nämä osat ovat. Tämä osa kertoo, kuinka laaja ongelma on ja missä on organisaation päätäntävalta. Prosessi etenee samalla tavalla avoimilla kysymyksillä, esim. Minkälainen tilanne teillä on, Onko teillä nyt oikea aika sijoittaa ja vahvistavilla kysymyksillä esim. ymmärsinkö oikein. (Kuva 19.). (Eades 2003, Chapter 7.)



Kuva 19. Explore impact etenemisjärjestys (Eades 2003, Chapter 7)

Seuraavassa vaiheessa kun on selvitetty mikä ongelma on, mitä syitä sille on ja kuinka laaja se on niin, nyt vuorossa on uudenlaisen näkemyksen luominen tai esittäminen asiakkaalle ongelmaan ratkaisun muodossa. Asiakkaalle on annettava vastaus ongelman ratkaisemiseen ja asiakkaan pitää myös ottaa vastuu ongelman ratkaisemisesta. Neliössä 7 avoimella kysymyksellä sijoituspalveluun liittyvä esim. oletteko te miettineet, vaikka sijoitustoimintaan lähtemistä? Näin saadaan selville kaksi asiaa. Onko asiakkaalla kilpaileva ratkaisu ehdotukseen tai onko ratkaisua ollenkaan ja ottaako asiakas vastuun ongelman ratkaisemisesta. Jos vastuuta ei oteta niin mitään ei tapahdu. Painon pitää olla sanalla te tai sinä, jotta saadaan korostettua asiakkaan ajattelua ja vastuunottoa ongelmaan. Neliö 8 on toiseksi tärkein tässä mallissa. Käytä kontrolloivia kysymyksiä, jotta voit luoda ratkaisuja ja näkemyksiä asiakkaan ongelmaan sinun tarjoamistasi tuotteista ja palveluista. Asiakkaalle on hyvä antaa kuva, että hän tai joku muu hänen organisaatiossaan ratkaisee ongelman sinun palveluidesi ja tuotteidesi avulla. Esim. Mitä, jos pitäisitte palaverin asiantuntijamme kanssa? Kävisikö, että asiantuntijamme kanssa keskusteltaisiin eri vaihtoehtoista? Lopuksi vahvistavat kysymykset, jotta asiakkaan kanssa ollaan vielä samalla aallonpituudella ja asiakkaan näkemys ja ratkaisu ongelmiin saadaan vielä vahvistettua. Asiakas näkee nyt ratkaisevan ongelmansa tarjoamasi tuotteiden tai palveluiden avulla. (Kuva 20.). (Eades 2003, Chapter 7.)

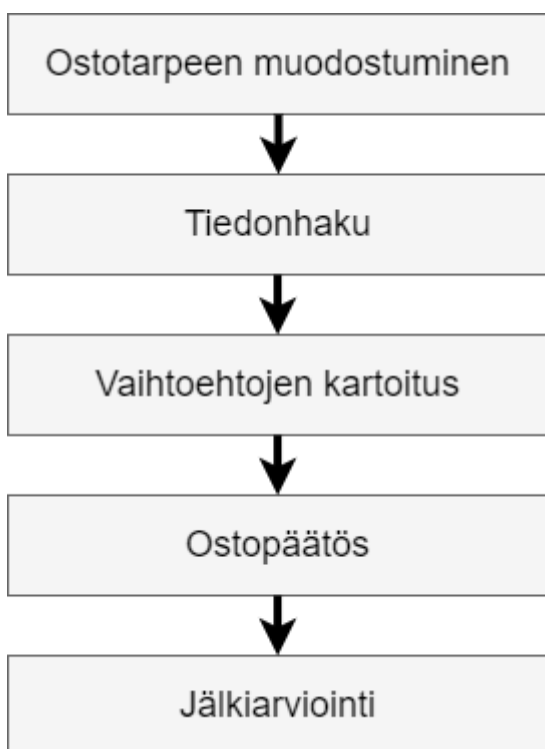


Kuva 20. Visualize capabilities etenemisjärjestys (Eades 2003, Chapter 7)

Mallissa ongelmana on kontrolloivien kysymysten esittäminen. Nämä kysymykset vaativat hyvää tilannetajua. Näitä kysymyksiä on hyvä miettiä etukäteen ennen myyntiä ja tuotteiden ja palveluiden ominaisuuksia on hyvä olla tiedossa, jotta niitä voi käyttää hyödyksi mallin kohdassa 8. (Eades 2003, Chapter 7.)

3.2 Yksityishenkilön ja instituution ostoprosessi

Sijoituspalvelujen asiakkaita voi jakaa moneen eri ryhmään. On yksityishenkilöitä, varakkaita yksityishenkilöitä, instituutionaalisisijoittajia ja yrityksiä. Kaikilla näillä ryhmillä on oma ostoprosessinsa. Yksityishenkilön sijoituspalvelun ostoprosessissa on viisi eri vaihetta. Ostotarpeen muodostuminen, tiedonhaku, vaihtoehtojen kartoitus, ostopäätös ja jälkiarviointi. (Kuva 21.) (Andersen 2019, 45.)

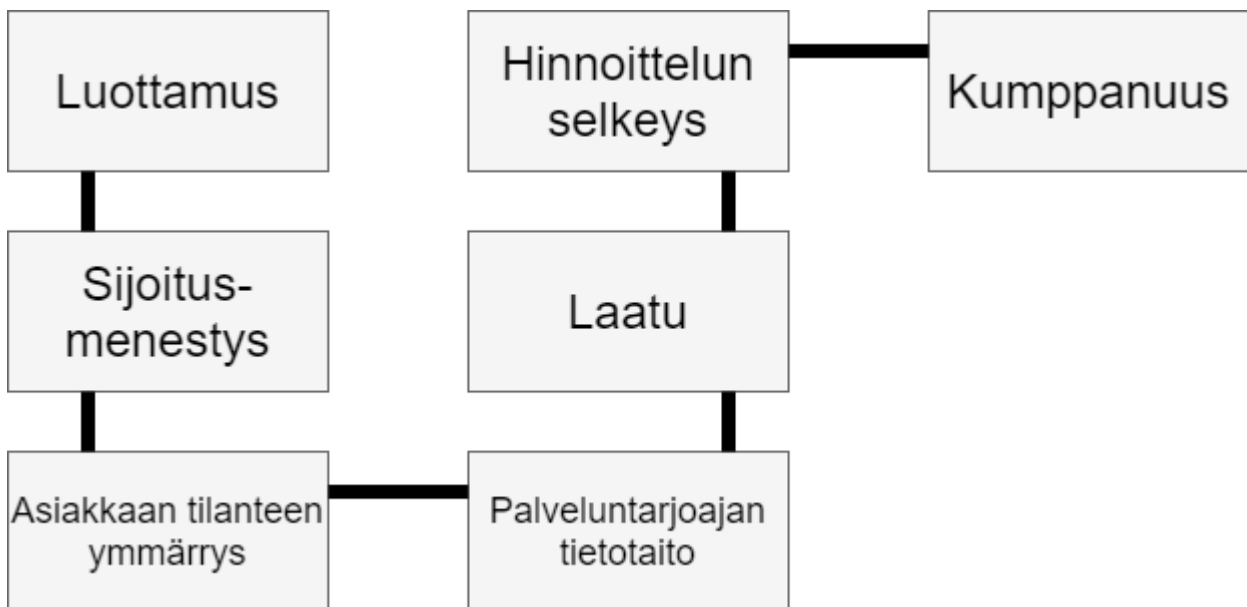


Kuva 21. Yksityishenkilön sijoituspalvelun ostoprosessi (mukaiillen Andersen 2019, 46)

Yksityishenkilöllä ostotarve voi muodostua monella tapaa. Taloustilanteessa tapahtuva muutos esim. perintö tai tarve voi myös syntyä pitkäaikaisen säästämisen pohjalta. Jos yksityishenkilö on kartuttanut omaisuuttaan sijoitustoiminnalla niin kysyntä omaisuudenhoitopalvelulle voi säilyä vähäisenä. Tarpeen jälkeen alkaa tiedonhaku vaihe. Internetistä tietoa on helpoiten saatavilla ja tiedon määrä muodostuu jopa asiakkaalle ongelmaksi. Kun asiakas suorittaa tiedonhakua niin hänelle alkaa muodostua oikeita ratkaisuja ostotarpeen tyydyttämiseksi esim. jättää asian hoitamatta ja pitää rahansa pankkitalletuksina, ryhtyy itse sijoittamaan tai ottaa yhteyttä

omaisuudenhoitopalvelujen tarjoajaan. Seuraavassa vaiheessa eli vaihtoehtojen kartoituksessa voi kestää pitkäänkin. Tässä vaiheessa asiakas keskustelee yhden tai useamman palveluntarjoajan kanssa eri vaihtoehtoista. Päätöksentekovaiheessa keskustelu on vilkkainta ja lopulta ostopäätös syntyy. Tämän jälkeen alkaa tärkeä vaihe eli jälkiarviointi. Tästä muodostuu pohja jatkotoimenpiteille. Epäonnistuneista kokemuksista voi seurata jopa vetäytyminen sijoitustoiminnasta ja liian nopeista voitoista voi seurata liiallinen riskinotto ja usko omiin kykyihin. (Andersen 2019, 45–47.)

Yksityisasiakkaan ostoprosessiin vaikuttaa myös asiakkaan päätöksentekoprosessi. Vaiheita päätöksentekoprosessissa ovat luottamuksen syntyminen, sijoitusmenestyksen arviointi, osoitus asiakkaan tilanteen ymmärtämisestä, osoitus palveluntarjoajan tietotaidosta, laadun varmistaminen, hinnoittelun ymmärrys ja kumppanuuden muodostaminen. (Kuva 22.) Ensimmäiseksi asiakas aina arvioi syntykö hänelle palveluntarjoajaan luottamusta. (Andersen 2019, 48.)



Kuva 22. Yksityishenkilön päätöksentekoprosessi (mukaillen Andersen 2019, 48)

Luottamukseen vaikuttavat pienetkin seikat ja ilman sitä prosessi ei etene. Seuraavaksi asiakkaan on tärkeä havaita tarjottavien palvelujen sijoitusmenestys, jotta niissä ei ole vakavaa pääoman menetyksen uhkaa. Menestyksen toteaminen auttaa myös luottamuksen rakentamisessa. Osoitus asiakkaan tilanteen ymmärtämisestä tulee palveluntarjoajan suorittamalla kysymyksillä esim. asiakkaan riskitasosta tai sijoitustavoitteista sekä sijoituskokemuksesta. Osoitus tietotaidosta voi olla esimerkiksi ammattitutkinnot eli sijoituspalvelututkinto tai sijoitusneuvojatutkinto, joista kerrotaan tarkemmin luvussa 3.4. Laatu muodostuu näistä kaikesta edellä mainituista seikoista. Asiakas haluaa varansa parhaaseen mahdolliseen hoitoon ja laadun hyväksi toteaminen auttaa prosessia paljon eteenpäin. Hinnoittelun selkeys vaikuttaa tästä eteenpäin ostopäätöksen etenemiseen. Jos hinnoittelu ei ole selkeää niin ostoprosessi ei pysty etenemään ennen kuin hinnoittelu on asiakkaan

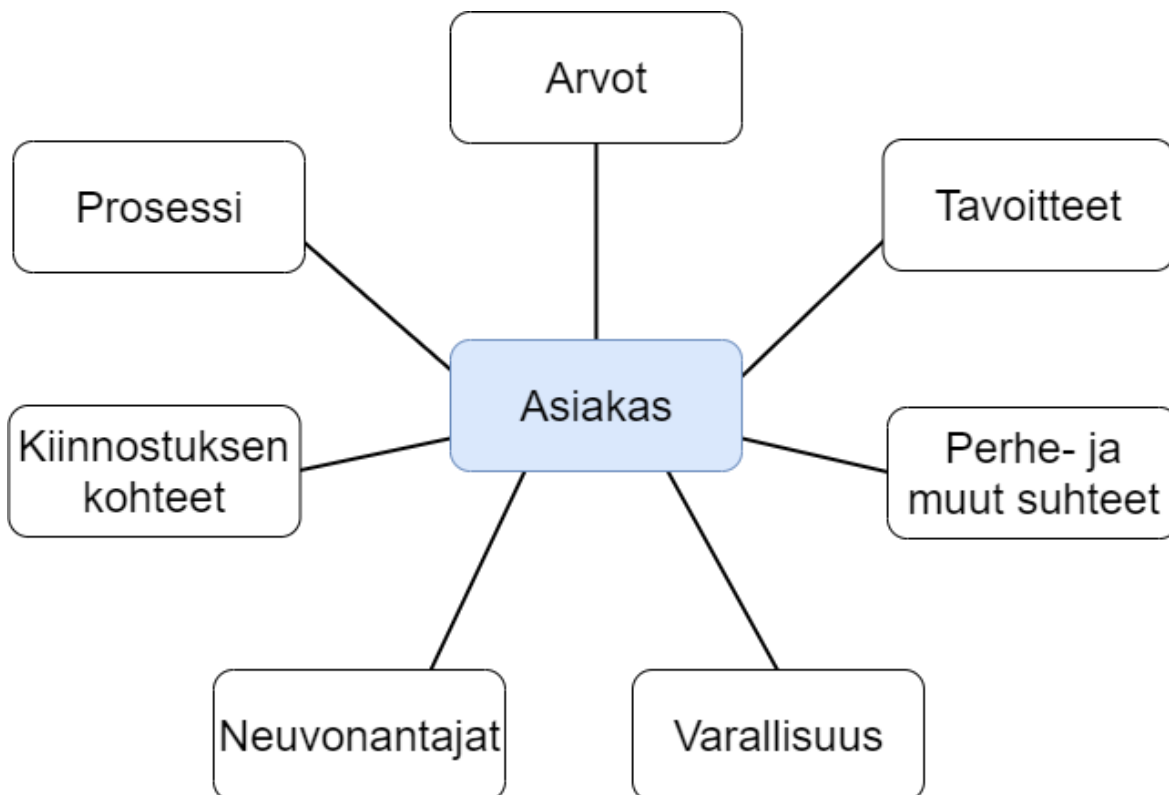
kanssa selvitetty. Selkeä hinnoittelu auttaa saavuttamaan ostopäätöksen nopeammin. Viimeisenä päätöksentekoprosessissa on kumppanuus. Kumppanuuteen sisältyy oppiminen ja kontrolli. Oppimista tapahtuu uusien instrumenttien käyttöönoton ja sijoitusmenetyksen arvioinnin mukana ja kontrolli taas raportointiin ja keskusteluyhteyteen eli asiakkaan mahdollisuuteen itse vaikuttaa omistamiensa varojen hoitoon. (Andersen 2019, 49–50.)

Yksityisasiakkaan ajatteluun vaikuttaa myös monia muita tekijöitä. Ostopäätöksenteossa on monia seikkoja mukana, jotka ovat jokaiselle asiakkaalle yksilöllisiä ja voivat vaihdella huomattavasti. Yleisempiä ajatteluun vaikuttavia seikkoja on esimerkiksi: konteksti ja monimutkaisuus, talouslukutaito, peukalosäännöt, päätöksenteon vaikeus, riskisuhde, tunteet ja henkinen kirjanpito. Jos asiakkaalle halutaan antaa onnistunut palvelukokemus niin tulee hänen tunteensa huomioida. Tunteet ovat aina mukana päätöksenteossa ja siihen vaikuttavat asiakkaan elämäntilanne ja kokemus. Henkisellä kirjanpidolla tarkoitetaan kaikkia sijoituspäätökseen vaikuttavia tekijöitä. Tähän vaikuttaa aiempi sijoitusmenestys tai tappiot. (Kuva 23.) (Andersen 2019, 50–51.)



Kuva 23. Yksityishenkilön ajatteluun vaikuttavat seikat (mukaillen Andersen 2019, 50)

Jos päätöksiä tehdään koko työuran säästetyillä varoilla, on sijoituspäätöksen merkitys suuri. Konteksti liittyy myös asiakkaan päätöksentekoon. Jos elämäntilanteessa on kiire tai palveluntarjoaja, paikka tai jopa varojen alkuperä ei ole selvä vaan monimutkainen niin päätöstä on vaikea tehdä. Talouslukutaitoon kuuluu yleinen talousasioiden ymmärtäminen. Mikä on tuoton ja riskin suhde, korkojen merkitys, lainan maksamisen tärkeys yms. Heikko talouslukutaito voi johtaa asiakkaan tekemään itselleen päätöksiä, jotka eivät vastaa hänen tarpeitaan. Peukalosäännöt syntyvät asiakkaan elämäkokemuksen ja läheisten kokemusten myötä. Tappiot esim. jonkin rahastoyhtiön asiakkaana voivat vaikuttaa siten, että asiakas ei halua tehdä sijoitusratkaisuja vastaavien yhtiöiden kanssa. Merkittävin tekijä asiakkaan päätöksenteossa on suhtautuminen riskiin. Riskisuhde jaetaan kolmeen päätyyppiin: Riskin karttaminen, riskineutraalius ja riskihakuisuus. Riskin karttaja valitsee vähäisen riskin ja siten vähäisemmän tuoton. Riskineutraali katsoo riskit ja niistä saatavat tuotot tarkasti ja riskejä otetaan harkitusti. Riskihakuinen tekee päätöksiä, joissa tuotot voivat olla erinomaiset tai tappiot todella isot. Riski on näissä korkealla. Riskisuhde muuttuu sijoitus- ja elämäkokemuksen myötä sekä elämäntilanteen kautta. Muita tekijöitä, jotka ovat asiakkaan ajattelussa taustalla ovat varallisuus, kiinnostuksen kohteet, tavoitteet ja arvot, perhe- ja muut suhteet (kuva 24). Varallisuus ja varsinkin sijoitustavoitteet on hyvä selvittää, jotta prosessi etenee hyvin eteenpäin. (Andersen 2019, 51–54.)



Kuva 24. Muita yksityishenkilön ajatteluun vaikuttavia seikkoja (mukailten Andersen 2019, 54)

Instituutioilla on hieman erilainen näkökulma sijoituspalveluiden ostamiseen kuin yksityishenkilöillä. Tärkeitä tekijöitä ovat tuotto suhteessa vertailuindeksiin, riskit, osaamisen eli kompetenssin tunnistaminen ja sen palkitseminen tuottoja maksimoivalla tavalla eli palkkiot sekä kulut. Instituutioiden oma sijoituspolitiikka määrää tuotteiden ja palveluntarjoajan valinnan. Instituutioilla on yleensä rajoitteita sijoitustoiminnan osalta. Ne perustuvat sääntelyyn ja valittuun sijoituspolitiikkaan. Palveluiden ostamiseen liittyviä näkökulmia on sijoituspolitiikka, sijoitustaidon tunnistaminen, sijoitustyylin analysointi ja sijoitustaidon hinta. Palveluntarjoajan toiminta, historia, strategia ja tavoitteet on tunnettava hyvin. Palveluntarjoajaa pitää myös vertailla muihin samalla alalla toimiviin ja etsiä eroavaisuuksia. Myös varojen jakaminen erilaisten sijoitusluokkien välillä kiinnostaa instituutionaalista sijoittajaa. Myös erilaiset velvoitteet esim. laskujen maksu tai lainan maksu rajoittavat palveluja tai tuotteita, koska niissä pitää myös huomioida likviditeetti eli rahaksi muutettavuus. Sijoitustaidosta on myös hyvä olla näyttöä esim. juuri aiemman menestyksen muodossa tai kokemuksen ja iän kautta. (Andersen 2019, 57–61.)

3.3 Huijaukset

Vuonna 2021 poliisille tehtiin yhteensä noin 2500 ilmoitusta erilaisista nettihuijauksista. Suomalaiset menettivät huijauksissa noin 47 milj. euroa. Sijoitushuijausten osuus tästä oli yli 20 milj. euroa. Kuvassa 25 on tiivistetty vuoden 2021 verkkohuijaaminen lukuina. Huijauksia saatiin estetty tai palautettua 25milj. euron edestä ja erilaisia it-tuki-, toimitusjohtaja- ja rakkaushuijauksia oli tehty 16 milj. euron edestä. 2500 kpl rikosilmoituksia tehtiin poliisille ja pankkien nimissä tehtyjä huijauksia oli 10 milj. euron edestä. 60 % IT-tukihuijausten uhreista oli yli 60-vuotiaita ja 50 % tietojenkäsitelun uhreista oli yli 60-vuotiaita. Sijoitushuijausten uhreista 40 % oli 30–50-vuotiaita. (Finanssiala 2022) Sijoitushuijauksessa houkutellaan huipputuottavan sijoituksen tai siihen liittyvän tarjouksen varjolla hankkimaan esim. osakkeita, joukkolainoja, kryptoja yms. Huijarit ottavat yhteyttä usein puhelimitse ja tarjoavat juuri puhelimeen vastanneelle erikoistarjousta. Tarjouksen kerrotaan olevan voimassa lyhyen ajan ja luvataan äkkirikastumista. Näissä huijauksissa saatetaan käyttää esim. tunnettujen henkilöiden tai yhtiöiden kuvia tai tekaistuja tarinoita rikastumisesta. Myös tunnettujen yritysten nimiä ja ulkoasuja voidaan käyttää hyväksi. (Kuluttajaliitto s.a.)



Kuva 25. Verkkohuijaaminen lukuina vuonna 2021 (Finanssiala 2022)

3.4 Sijoituspalvelujen lait ja sääntely

Sijoituspalveluala on muuttunut merkittävästi tällä vuosituhanella. Alan sääntelyä on pyritty uudistamaan merkittävästi ja vuoden 2008 finanssikriisin seurauksena sitä on tullut paljon lisää. (Turtiainen 2018, 17.) Vuosituhannen vaihteeseen asti sääntely perustui oikeastaan vain kansalliseen lainsäädäntöön. Euroopan unionin rahoitusmarkkinat olivat hajanaiset ja tavoitteena oli vuonna 1999 rahoituspalvelujen toimintasuunnitelmalla luoda edellytykset rahoitusalan yhteismarkkinoille. (Turtiainen 2018, 27.) Nykyään sääntely perustuu pitkälti EU-säännöksiin ja erityisesti MIFID II-direktiiviin ja sitä täydentävään komission delegeoituun asetukseen 2017/565, MIFID-asetukseen ja direktiiviin 2017/593 sekä MIFID-delegeoituun direktiiviin (Turtiainen 2018, 24). 2008 finanssikriisin jälkeen EU:n korkean tason asiantuntijoiden työryhmä korosti tarvetta yhdenmukaiselle sääntelylle ja sen yhdenmukaiselle soveltamiselle. Tavoitteena oli tehokkaampi yhteistyö finanssimarkkinoiden valvonnassa ja nämä säännökset tulivat voimaan 2011. (Turtiainen 2018, 33.) Suomessa sijoituspalvelun alan sääntelystä määrätään myös arvopaperimarkkina- ja sijoituspalvelulaissa. Myös kuluttajansuojalaki ja laki sopimattomasta menettelystä elinkeinotoiminnassa liittyy sijoituspalvelujen sääntelyyn. (Turtiainen 2018, 22.) Suomessa Finanssivalvonta valvoo arvopaperimarkkinoiden toimintaa, finanssimarkkinoilla toimivien toimintaa, hyvien menettelytapojen noudattamista

finanssimarkkinoilla ja yleistä tietämystä finanssimarkkinoista. Euroopan tasolla arvopaperimarkkinoita valvoo ESMA eli Euroopan arvopaperimarkkinaviranomainen. (Turtiainen 2018, 41.)

MIFID II –direktiivi ja MIFIR-asetus tulivat voimaan 3.1.2018. Nämä säätelevät laajaa kokonaisuutta rahoitusvälineiden markkinoista ja tärkeimpiä tavoitteita on sijoitussuojan parantaminen ja kaupankäynnin avoimuuden lisääminen. Sääntöjen yhdenmukaisuus antaa myös mahdollisuuden toimia sijoituspalvelujentarjoajana kaikkialla Euroopan Unionissa. (Finanssivalvonta 2019) Vaikka tämä helpottaa muissa maissa toimimista niin luvanvaraisuuden hankkiminen muissa EU maissa on todella työlästä (Esimies 27.4.2023). MIFID II keskittyy menettelytapoihin ja MIFIR markkinarakenteisiin. MIFID II direktiivillä kumottiin aiempi MIFID I direktiivi. MIFID II toi Suomeen riippumattoman sijoitusneuvonnan. Tässä sijoitusneuvonnassa sijoitusneuvonta ei saa rajoittua vain sijoituspalveluyrityksen omiin tuotteisiin. Sijoitusneuvonta saa myös sisältää oman yrityksen tuotteita, mutta tuotteita pitää olla riittävän laajasti saatavilla, jotta asiakkaan sijoitustavoitteet voidaan saavuttaa. Myös erilaisten palkkioiden ja kannustimien käyttö on kielletty muilta kuin asiakkailta tai tämän edustajilta. Tämä koskee myös omaisuudenhoitoa. Sijoitusneuvonnan ollessa ei riippumattomana niin tästä on selkeästi asiakkaalle ilmoitettava. MIFID II toi myös vaatimuksia rahoitusvälineiden tarjontaan ja tuotehallintaan. Käytettävissä on oltava tuotehallintamenettelyt, joilla pyritään varmistamaan rahoitusvälineen yhteensopivuus asiakaskohderyhmille. Rahoitusvälinettä saa suositella vain, jos se on asiakkaan edun mukaista. Myös soveltuvuuden ja asianmukaisuuden arvioinnista säädellään paljon. Sijoituspalveluyrityksillä on myös velvollisuus varmistaa, että sijoitusneuvontaa tai muuta tietoa antavilla henkilöillä on tarvittava tietämys tai pätevyys. Tietämys ja pätevyys on osoitettava toimivaltaiselle viranomaiselle, mutta lakiin perustuvaa ammattitutkintoa ei edellytetä sijoituspalvelua tarjoavilta henkilöiltä. MIFID II lisäsi myös tiedonantovelvollisuuksia. (Turtiainen 2018, 18–20.) Suomen Finanssiala ry suosittelee, että kaikki sijoituspalvelutehtävissä toimivat henkilöt suorittavat Sijoituspalvelututkinnon APV1. Vaativimmissa sijoituspalvelutehtävissä toimivat henkilöt suorittaisivat sijoitusneuvojan tutkinnon APV2. Sijoitusneuvojalta edellytettävä tietämys ja pätevyys on laajempaa kuin henkilöltä, joka vain antaa tietoja sijoitustuotteista tai palveluista. Tietoja antavan henkilön tulee kumminkin ymmärtää tuotteiden pääpiirteet ja riskit sekä ominaispiirteet. Myös erilaisia perustietoja liittyen talouteen, rahoitusmarkkinoihin, riskeihin, rahanpe-suun, hinnoitteluun ja arvostusperiaatteisiin pitää olla tiedossa myös tietoa antavalla henkilöllä. (Turtiainen 2018, 96–98.)

3.4.1 Markkinointi

Markkinoinnin tarkoituksena on edistää yrityksen tai muun organisaation palveluiden ja tuotteiden myyntiä. Markkinointi on muutakin kuin mainontaa ja myyntiä. Markkinointi tähtää strategisena toimintona arvon luomiseen asiakkaalle ja muille sidosryhmille. Pitkällä aikavälillä vastuullisen, asiakkaan tarpeet huomioivan markkinointiin panostava yritys voi menestyä ja samalla yritys yrittää kasvattaa omia tulos- ja kasvutavoitteita. Tämä voi luoda ristiriidan yrityksen ja asiakkaan välille. Sijoituspalvelujen ja rahoitusvälineiden markkinoinnissa tämä varsinaisesti korostuu. Samalla pitäisi huolehtia omista tulos- ja kasvutavoitteista sekä tulisi toimia asiakkaiden edun mukaisesti. Markkinoinnin sääntely keskittyy mainonnan ja myynnin sääntelyyn. Näin pyritään suojaamaan kuluttajan asiaa. Markkinoinnilla voidaan edistää tuotteiden myynnin lisäksi myös markkinointia suorittavan yrityksen imagoa yleisemmin. Kun sijoituspalveluja ja rahoitusvälineitä markkinoidaan, niin siltä edellytetään selkeyttä, asiallisuutta ja tasapuolisuutta. Markkinoinnin tulee keskittyä tuotteiden olennaisiin seikkoihin. Markkinoinnista pitää asiakkaan pystyä päättämään minkä tyyppisestä tuotteesta on kyse, ja mitkä ovat sen keskeiset ominaisuudet. Asiakkaalle ei saa mielikuvien avulla luoda perusteettomia tuotto-odotuksia tai vaikutelmaa tuotteen tai palvelun edullisuudesta tai palveluntarjoajan luotettavuudesta. Markkinoinnissa ei kuitenkaan tarvitse antaa kaikkea tietoa ennen sopimuksen tekemistä asiakkaan kanssa, kunhan se pitää sisällään kaikki ennen sopimusta annettavat tiedot. (Turtiainen 2018, 231–234.) Markkinoinnista on myös käytävä ilmi, kenen lukuun markkinointia toteutetaan (Turtiainen 2018, 254).

Kun markkinointia suoritetaan asiakkaalle, niin sovelletaan siihen sijoituspalvelulain ja MIFID säännösten lisäksi kuluttajansuojalakia. Markkinoinnissa sovelletaan myös AML lakia (Arvopaperimarkkinalaki) ja sijoitusvakuutuksissa vakuutustentarjoamisen lakia (Turtiainen 2018, 232.) KSL:n 2.1 yleislausekkeen mukaan markkinointi ei saa olla hyvän tavan vastaista ja eikä siinä saa käyttää kuluttajan kannalta sopimatonta menettelyä. Sopimattomuutta koskevan sääntelyn tarkoituksena on estää kuluttajan taloudelliseen päätöksentekoon vaikuttavien epäasiallisten menettelytapojen käyttö markkinoinnissa ja asiakassuhteessa. Hyvää tapaa koskeva sääntely on tarkoitus estää eettisesti arveluttavien menettelytapojen käyttö markkinoinnissa. KSL 2.2 säädetään minkälaista markkinointia, pidetään juuri hyvän tavan vastaisena. Markkinointi on hyvän tavan vastaista, jos se on selvästi ristiriidassa yleisesti hyväksytyjen yhteiskunnallisten arvojen kanssa. Kaikki nämä tapaukset arvioidaan kuitenkin ottamalla huomioon yksittäistapauksen kaikki olosuhteet. Jos yksi tai kaksi kuluttajaa kokee markkinoinnin hyvän tavan vastaiseksi niin se ei tarkoita, että markkinointi sitä olisi. Yhteiskunnalliset arvot voivat myös muuttua ajan myötä. Erityiset tilanteet, joissa markkinointi on hyvän tavan vastaista, jos se loukkaa ihmisarvoa, poliittista tai uskonnollista vakaumusta, esiintyy syrjintää perustuen sukupuoleen, ikään etniseen tai kansalliseen alkuperään kieleen yms. Myös ne toimet, jossa vaarannetaan terveyttä, yleistä turvallisuutta tai ympäristöä ilman asiallisia

perusteluja markkinoitavaan hyödykkeeseen liittyen on myös hyvän tavan vastaista. Rahoitusvälineitä tai sijoituspalveluja ei juuri markkinoida alaikäisille. Holhoustoimilain mukaan alaikäisillä ei ole oikeutta itse määrätä omaisuudestaan eivätkä he voi tehdä sijoituspalveluihin liittyviä sopimuksia. Heidän talousasiansa hoitaa edunvalvoja esim. huoltaja tai vanhempi. Kuluttajansuojalaissa on myös erityissäädöksiä, jotka koskevat markkinoinnin tunnistettavuutta, sekaannusvaaraa kilpailijaan, totuudenvastaisten tai harhaanjohtavien tietojen antamista, olennaisten tietojen antamatta jättämistä, hinnanalennusilmoituksia, yhdistettyjä tarjouksia, aggressiivisten menettelyjen käyttämistä tai kylkiäistarjouksia. (Turtiainen 2018, 223–229.)

Aggressiivisten menettelyjen käyttö markkinoinnissa on kielletty. Tähän kuulu häirintä, pakottaminen tai kuluttajan painostaminen jonka seurauksena kuluttaja tekee päätöksen, jota hän ei muuten tekisi. Häirintää voi myös olla suoramarkkinointi asiakkaalle, joka on sen erikseen kieltänyt. Häirintää voi myös olla esim. puhelinmyynti pyhänä tai myöhään illalla tai aikaisin aamulla. Pakottamiseksi lasketaan käyttämällä fyysistä väkivaltaa kuin myös uhkaamalla toisen henkeä, omaisuutta, vapautta jne. Painostamisessa käytetään hyväksi esim. kuluttajan väsymystä, sairautta tai vanhuutta, jossa uuvutetaan tämä tekemään esim. sopimus. Aggressiivista menettelyä ovat myös sinnikkäät ja ei toivotut yhteydenotot esim. juuri puhelimitse. Myös ilmoittaminen kuluttajalle, että työpaikka tai toimeentulo ovat vaarassa lasketaan tähän. Myös lapsiin kohdistuva suora kehoitus tai suostuttelu heidän vanhempiaan ostamaan jotain lasketaan aggressiiviseksi menettelyksi. Kun markkinoinnissa, jossa kehoitetaan ostamaan sijoitusrahastojen osuuksia ja joka sisältää tietoa sijoitusrahastoista, ei saa esittää väitteitä, jotka ovat ristiriidassa rahastoesitteen ja avaintietoesitteen tietojen kanssa tai vähentävät niissä olevien tietojen merkitystä. Kun sijoitusrahastoja kuvaa markkinoinnissa tulee niiden noudattamaa sijoituspolitiikkaa kuvata käyttäen sellaisia ilmaisuja, joista ei ammattimainenkkin asiakas pystyy kohtuullisellakin perehtymisellä ymmärtämään mistä on kyse. (Turtiainen 2018, 268–272.) Sopimattomana markkinointina ei kuitenkaan pidetä kehumista tai ylisanoja. Mainonnassa yleensä käytetään liioittelevia väitteitä tai väitteitä, joita ei tule ottaa kirjaimellisesti. Nämä kuitenkin eivät saa olla harhaanjohtavia esim. väite edullisesta hintatasosta tai laadukkaasta palvelusta. Kuitenkin rahoitusvälineitä markkinoitaessa kaupalliseen kehumiseen ja ylisanojen käyttöön on suhtauduttava pidättyväisesti. (Turtiainen 2018, 245.)

3.4.2 Asiakkaan tunteminen ja luokittelu

Ennen kuin asiantuntijan toimesta asiakkaalle lähdetään tarjoamaan sijoituspalveluita, on asiakas tunnettava ensin. Tämä on niin sanottu know your customer-periaate. Asiakkaan ja hänen sijoitus tavoitteidensa tunteminen on välttämätöntä, jotta häntä voidaan palvella asiakkaan edun mukaisesti. Tuntemiseen sisältyy palvelemisen lisäksi henkilöllisyyden tunteminen, rahanpesun ja terrorismin estäminen sekä asiakkaan luokittelu. Asiakkaan tunnistaminen on rahapesulain

keskeinen velvoite. Sijoituspalveluyrityksen tulee tunnistaa ja tuntea asiakkaan toiminnan laatu sekä laajuus. Asiakkaan oikea henkilöllisyys, toiminta ja taustat tulee selvittää ja tuntea asiakas-suhteen vaatimalla tavalla. Asiakkaan luokittelulla määritetään asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet sijoituspalveluyritystä kohtaan. Asiakkaat voidaan luokitella ei-ammattimaisiin- ja ammattimaisiin asiakkaisiin sekä hyväksyttäviin vastapuoliin. (Turtiainen 2018, 163.) Luokittelulla on merkitystä asiakkaan sijoittajansuojan kannalta (Turtiainen 2018,168).

Useimmiten asiakkaat luokitellaan ei- ammattimaisiin asiakkaisiin ja ammattimaisiin asiakkaisiin. Käytännössä suurin osa sijoituspalveluyritysten asiakkaista on ei-ammattimaisia asiakkaita. Ei-ammattimaiset asiakkaat ovat laajemmin sijoittajansuojan piirissä ja tiettyjä menettelytapavelvoitteita sovelletaan vain heihin. Esimerkiksi markkinointiin, tiedonantovelvollisuuksiin, selonottovelvollisuuksiin ja asiakasraportointia koskevat menettelytapasäännökset koskevat vain ei-ammattimaisia asiakkaita. Luokittelu vaikuttaa siihen mitä tietoja asiakkaalta pyydetään ja mitä tietoja hänelle annetaan. Luokittelu vaikuttaa myös toimeksiantojen toteuttamiseen ja käsittelyyn sekä sijoittajien korvausrahaston suoja on vain ei-ammattimaisille asiakkaille. Erilaisista menettelytapasäännöksistä aiheutuu kustannuksia sijoituspalveluyrityksille. Ammattimaiset asiakkaat ja hyväksyttävät vastapuolet pääsevät nauttimaan pienemmistä kustannuksista, koska heihin nämä erilaiset säännökset eivät päde. (Turtiainen 2018, 168–169.)

Ammattimaisella asiakkaalla tarkoitetaan asiakasta, jolla on riittävästi kokemusta, tietämystä ja asiantuntemusta itsenäisten sijoituspäätösten tekemiseen ja riskien arviointiin. Sijoituspalvelulaissa on määritelty asiakkaat, jotka ovat lain mukaan ammattimaisia asiakkaita tai jotka voidaan heidän omasta pyynnöstään sellaiseksi luokitella. Esimerkkejä ammattimaisista asiakkaista ovat rahoitusmarkkinoilla toimiluvan saaneet yhteisöt, suuryritykset, keskuspankit, julkisyhteisöt ja yhteisösijoittajat. Suoraan lain nojalla ammattimaiseksi asiakkaaksi luokitellut ovat asiakkaita, joilla on toimilupa rahoitusmarkkinoilla tai toimintaa niillä koskee lakiin perustuva säätely. Esimerkkejä näistä asiakkaista ovat luottolaitokset, rahastoyhtiöt, vakuutusyhtiöt ja eläkesäätiöt tai eläkekassat. Ei-ammattimaiset asiakkaat ovat siten käänteinen määritelmä ammattimaisesta asiakkaasta. Yleensä ei-ammattimaisia asiakkaita ovat yksityishenkilöt, pienet yhtiöt, yhdistykset ja seurakunnat. Asiakas voi myös halutessaan pyytää häntä kohdeltavan kirjallisesti joko ammattimaisena tai ei-ammattimaisena asiakkaana. Sijoituspalveluyrityksellä ei ole velvollisuutta suostua pyyntöön ja se voi itse omasta aloitteestaan luokitella kaikki asiakkaansa ei-ammattimaisiksi asiakkaisiksi. (Turtiainen 2018, 169–173.)

Hyväksyttäväksi vastapuoleksi voidaan luokitella tietyt asiakkaat lähinnä suursijoittajat. Hyväksyttävillä vastapuolilla sijoittajansuoja on vähäisin sillä heihin ei sovelleta sijoituspalvelulain mukaisia menettelytapasäännöksiä. Sijoituspalveluyrityksillä on kuitenkin yleinen velvollisuus toimia

rehellisesti, tasa-arvoisesti ja ammattimaisesti näidenkin asiakkaiden kanssa. Hyväksyttävänä vastapuolena ei voi olla sijoitusneuvonnassa tai omaisuudenhoidossa. Hyväksyttävä vastapuoli voi olla joko lain nojalla, suostumuksen nojalla tai omasta pyynnöstään. Suoraan lain nojalla olevia hyväksyttäviä vastapuolia ei edellytetä heidän suostumustaan ja ne voivat olla esim. keskuspankkeja rahoitusmarkkinoilla olevia kansainvälisiä yhteisöjä tai rahoitusmarkkinoilla toimiluvan saaneita yhteisöjä. Sijoituspalvelu yrityksellä on mahdollista omasta aloitteestaan kohdella hyväksyttäviä vastapuolia joko ei-ammattimaisina tai ammattimaisina asiakkaina. Yksityishenkilöitä ei voi kohdella hyväksyttävänä vastapuolena. (Turtiainen 2018, 174–176.)

3.4.3 Asiakkaalta hankittavat tiedot

Sijoitusneuvonnassa ja omaisuudenhoidossa asiakkaalle on arvioitava sijoituspalvelun tai rahoitusvälineen soveltuvuutta. Soveltuvuusarvioinnissa kerätään tietoa asiakkaasta ja arvioidaan tietyn sijoituspalvelun tai rahoitusvälineen soveltuvuutta asiakkaalle. Näin varmistetaan, että toimitaan asiakkaan edun mukaisesti. Tiedot on hankittava asiakkaan kyseistä sijoituspalvelua ja rahoitusvälinettä koskevasta tietämyksestä, kokemuksesta ja taloudellisesta asemasta sekä sijoitustavoitteista. Sijoituspalvelulain mukaan nämä tiedot toimivat perustana soveltuvuusarvioinnille. Taloudellisesta asemasta hankittavat tiedot tulee pitää sisällään tiedon asiakkaan tappiokyvystä. Sijoitustavoitteista hankittavat tiedot tulee sisältää tieto riskirajasta. Muista tiedoista riittää kokemuksen ja tietämyksen selvittäminen. Sijoituspalvelu yrityksen ei tarvitse selvittää asiakkaan sijoituskokemusta ja tietämystä tuotteista ja palveluista, joiden osalta asiakas on luokiteltu ammattimaiseksi asiakkaaksi. Voidaan olettaa, että ammattimaisella asiakkaalla on riittävä tietämys ja kokemus riskien ymmärtämiseksi. Myöskään taloudellista asemaa ei tarvitse selvittää lain nojalla ammattimaiseksi asiakkaaksi luokiteltujen kanssa. Omasta pyynnöstään ammattimaiseksi asiakkaaksi luokitellussa asiakkaasta ei voi jättää tekemättä taloudellisen aseman selvittämistä. MIFID asetuksessa täsmennetään lisää selvennättävyyden sisältöä. Sijoituskokemusta ja tietämystä koskevista tiedoista pitää ottaa huomioon asiakkaan ammattimaisuus, sijoituspalvelujen luonne ja laajuus sekä laji. Asiakkaan jo tuntemat palvelut-, liiketoimet-, rahoitusvälinetyypit, asiakkaan rahoitusvälineiden liiketoimien luonne, volyyymi ja yleisyys sekä ajanjakso milloin ne on toteutettu pitää myös ottaa huomioon. Taloudellisissa tiedoissa pitää ilmetä asiakkaan säännöllisen tulon lähteet ja määrät, tietoja asiakkaan omaisuudesta ja asiakkaan säännöllisistä taloudellisista sitoumuksista. Sijoitustavoitteita koskevista tiedoista pitää sisältää tieto sijoitushorisontista, riskinottohalukkuudesta ja riskiprofiilista sekä sijoituksen tarkoituksesta. Asiakkaalle ei saa suositella tai tehdä toimeksiantoja palveluista tai rahoitusvälineistä, jotka eivät hänelle sovellu. Jos soveltuvuusarvioinnissa ei saa asiakkaalta tarpeeksi tietoja niin asiakkaalle ei saa suositella palveluja tai rahoitusvälineitä. (Turtiainen 2018, 178–181.)

Tietoihin, jotka vaikuttavat soveltuvuusarviointiin sisältyy erilaisia tekijöitä esimerkiksi perhetilanne, siviilisääty, ikä, työllisyystilanne ja muutokset elämäntilanteessa. Erityisesti ikä on tärkeä tieto, joka tulee huomioida hyvin. (Turtiainen 2018 185–186.) Ikäihmiselle tarkoitetaan yli 70-vuotiaista henkilöä ja heille on sijoitustoimintaan liittyviä erityispiirteitä. Kun ikäihmisten kanssa asioidaan, niin on varmistuttava, että asiakas ymmärtää tuotteen ominaisuudet ja riskit. Ikäihmiset eivät välttämättä ymmärrä tarjottavia tuotteita ja palveluita ja niihin liittyviä riskejä. Korkeariskisiä tuotteita voi myydä vain, jos ikäihminen on valinnut säästämisen ja sijoittamisen tavoitteeksi tuoton tavoittelu. Asiakkaan ikä tulee myös huomioida sijoitushorisontissa ja sen pitää olla looginen ja perusteltavissa. (Yritys X s.a.b.) Epälikvidien ja riskipitoisten kohteiden tarjoamisessa on tarpeen selvittää todella yksityiskohtaisia tietoja asiakkaan taloudellisesta tilanteesta. Myös sijoituspalveluiden luonne vaikuttaa asiakkaalta kysytyihin tietoihin. Täyden valtakirjan omaisuudenhoidossa asiakkaalla ei välttämättä tarvitse olla yksityiskohtaista tietoa ja kokemusta kaikista hänen salkkuunsa kuuluvista rahoitusvälineistä. Kokonaisriskit ja rahoitusvälinekohtaiset riskit tulee kuitenkin asiakkaan ymmärtää. Myös palvelun laajuus vaikuttaa kerättyihin tietoihin esim., jos käytetään asiakkaan koko omaisuutta verrattuna vain pieneen osaan asiakkaan omaisuudesta. Asiakastyypin ratkaisee myös tietoa kerättyessä. Ikkäimmistä ja heikommassa asemassa olevasta asiakkaasta, jotka sijoittavat ensimmäistä kertaa kerätään enemmän tietoa kuin esim. ammattimaiseksi luokitellusta asiakkaasta. (Turtiainen 2018, 187–188.) Tiedot, jotka koskevat asiakkaan tuntemista pitää säilyttää vähintään viiden vuoden ajan vakituisen asiakassuhteen päättymisestä (Turtiainen 2018, 213).

3.4.4 Sijoittajien korvausrahasto

Sijoittajien korvausrahasto on perustettu turvaamaan sijoittajien saatavat, jos sijoituspalvelujen tarjoaja, joka kuuluu korvausrahastoon ei pysty maksamaan sijoittajan saamia sopimuksen mukaisesti. Ensisijaisesti saatavista vastaa sijoituspalvelujen tarjoaja tai luottolaitos, jonka asiakkaana on. Suoja kattaa toimeksiantojen välittämisen ja toteuttamisen, omaisuudenhoidon ja liikkeeseen laskun järjestämisen. Sijoitussidonnaiset vakuutukset ja sijoitusrahastotoiminta ei kuulu suojan piiriin. Rahaston jäseniä ovat kaikki suomalaiset sijoituspalveluja tarjoavat yritykset. Rahastoon kerätään rahaa jäsenmaksuilla ja vuosittaisilla kannatus- ja hallinnointimaksuilla. Suojan piirissä ovat ei-ammattimaiset asiakkaat. Edellytyksenä varojen korvaamiselle on rahaston jäsenen maksukyvyttömyys. Rahasto ei korvaa arvopaperien kurssimuutoksista aiheutuvia tappioita. Yhdelle sijoittajalle maksettava korvauksen määrä on 9/10 yhdeltä palveluntarjoajalta olevan saatavan suuruudesta, mutta se on enintään 20 000 euroa. Korvaus lasketaan arvopaperien sen päivän markkinaarvon mukaan, milloin Finanssivalvonta antoi korvauksesta päätöksen tai palveluntarjoaja asetettiin esim. konkurssiin tai selvitystilaan. Aikaisempi päivä ratkaisee. Korvausta voi hakea ilmoittamalla Finanssivalvonnalle ja päätös tulee 21 päivän kuluessa korvauksen saapumisesta. Korvausrahasto maksaa saamiset viimeistään kolmen kuukauden kuluttua Finanssivalvonnan päätöksestä.

Jos palveluntarjoaja on asetettu konkurssiin tai maksukyvyttömäksi ennen niin kolmen kuukauden määräaika alkaa tästä päivästä. Aikaisempi päivä ratkaisee. (Sijoittajien korvausrahassto 2015)

3.4.5 Riitatilanteiden ratkaisu

Riitatilanteissa Finanssivalvonnalla ei ole toimivaltaa ratkaista asiakkaan ja palveluntarjoajan välistä riitoja esim. vahingonkorvausvelvollisuudesta tai korvauspäätöksen sisällöstä. Finanssivalvonta ei myöskään toimi asiakkaan asiamiehenä. Jos riita ei ratkea olemalla palveluntarjoajaan yhteydessä niin ota yhteyttä Vakuutus- ja rahoitusneuvonta FINEen. Finanssivalvonta edellyttää, että asiakasvalitukset käsitellään asianmukaisesti. (Finanssivalvonta 2018) FINE on finanssialalla toimiva organisaatio, johon kuuluu Vakuutus- ja rahoitusneuvonta, Vakuutuslautakunta, Pankkilautakunta ja Sijoituslautakunta. FINE:n tehtävänä on neuvoa kuluttajia, yrittäjiä ja näihin verrattavissa olevia asiakkaita vakuutus-, pankki- ja sijoitustoiminnan ongelmatilanteissa, sekä ratkaista niihin liittyviä valituksia. Palvelut ovat maksuttomia ja he pyrkivät edistämään finanssialan asiakkaiden etua sekä osallistuvat lainsäädännön valmisteluun. Asioiden käsitteleminen edellyttää, että palveluntarjoaja on joko Finanssiala ry, Eläkesäätiöyhdistys tai vakuutuslaskassa ry jäsen tai heille on erillinen sopimus FINEN kanssa asioiden käsittelemisestä. (FINE s.a.)

4 Perehdyttäminen

Perehdytys on erilaisia käytänteitä, joiden tavoitteena on varmistaa, että uusi työntekijä oppii työnsä ja sopeutuu työyhteisöön. Työntekijän tulee oppia toimimaan organisaatiossa tehokkaasti yhdessä muiden kanssa ja oppia uusia taitoja ja yhtenäisiä toimintatapoja. Perehdytys on uuden oppimista ja tiedon soveltamista. Perehdytykseen tulee olla käytettävissä riittävästi resursseja ja sen tulee mahdollistaa sekä työntekijän ja työnantajan oppiminen sekä kehittyminen. Työlainsäädäntö asettaa myös vaatimuksen työhön perehdyttämisestä työturvallisuuslain §14 muodossa. Laissa mainittavat asiat ovat välttämättömiä huomioida perehdytyksessä. Muuten sen tarkempi sisältö ja tavoitteet ovat organisaatio- ja yksilökohtaisia. (Eklund 2018, 25–26.) Heikkolaatuisella perehdytyksellä menettää paljon tehokkaita työtunteja ja aiheutetaan stressiä työntekijälle ja työnantajalle. Siitä aiheutuu myös kustannuksia, jos työntekijä lähtee pois organisaatiosta jo alkuvaiheessa heikon perehdytyksen vuoksi. (Eklund 2018, 19–20.) Uuden ihmisen palkkaaminen aiheuttaa aina muutoksen ja sitä kautta tehokkuuden laskun organisaatiossa. Ajan myötä tehokkuus lähtee nousuun ja hyvällä perehdytyksellä tämä tehokkuuden lasku pyritään minimoimaan. Odotukset uutta työntekijää kohtaan voivat olla alussa korkealla, mutta ymmärtämällä muutoksen haasteet ja perehdytyksen tärkeyden niin odotukset saadaan lähemmäs todellisuutta. Hyvällä perehdytysjaksolla on myös todettu olevan merkittävä vaikutus työntekijän sitoutumisen tasoon. Ensimmäisten 90 päivän aikana saatu tuki vaikuttaa voimakkaammin työn tulokseen ja sitoutumiseen kuin 90 päivän jälkeinen aika. Sitoutuneet työntekijät työskentelevät tehokkaammin ja ovat tyytyväisempiä työhönsä. Onnistumisen kokemukset työtehtävissä, positiivinen palaute, kannustus ja työtehtävissä oppiminen sekä kehittyminen ovat asioita, jotka vaikuttavat myönteisesti työtyytyväisyyteen ja nämä asiat saavat alkunsa onnistuneesta perehdytyksestä ja opastuksesta. (Eklund 2018, 31–35.)

4.1 Perehdyttämisen tavoite

Usein perehdytyksen tavoitteeksi asetetaan muutakin, kun työlainsäädännössä määrätty työturvallisuudesta huolehtiminen. Tavoitteet vaihtuvat organisaatioittain. Ne voivat olla työntekijän sitouttaminen, nopea työhön oppiminen, rutiinitehtävien nopea hallinta, organisaatio kulttuuriin tutustuminen tai työympäristöön tutustuminen ja siinä viihtyminen. Organisaation, joka haluaa pitää uudet työntekijänsä pitkään tavoitteet ovat erilaisia kuin organisaatiolla, jolla on vaihtuvat ja lyhyet työsuhteet. (Eklund 2018, 28–29.) Tavoitteista keskusteleminen on tärkeää. On hyvä löytää sopiva tahti etenemiselle. On hyvä tuoda ilmi mitä odotuksia työnantajan puolella on ensimmäisten päivien, viikkojen ja kuukausien ajalle. Odotukset ammattitaidon kehittymiselle pitkällä tähtäimellä auttaa hahmottamaan ja antaa mittakaavaa nykypäivän vaatimuksille. (Eklund 2018, 51.) Kun moni asia on uutta niin aloittamisen vaikeus voi muodostua haasteeksi uudelle työntekijälle. Aloittamiseen voi mennä enemmän aikaa kuin itse tehtävän tekemiseen. Tämä aloittamisen vaikeus voi

johtua monesta syystä esim. tavoite voi olla epäselvä, tehtävän merkityksen epäselvyys, epäonnistumisen pelko tai motivaation puute. Perehdyttäjän on hyvä auttaa uutta työntekijää pääsemään yli näistä asioista, jotta aloittamisen vaikeutta ei synny. (Eklund 2018, 59–61.) Tavoitteet ovat tärkeää pitää riittävän tarkkoina ja niissä pitää olla selkeä aikaraja. Näin mahdollistetaan selkeä kehityksen seuranta ja seurantakäytänteet esim. tavoitekeskustelut, palaverit tekevät palautteen antamisesta helpompaa. (Eklund 2018, 90–91.) Yksi osa-alue voi olla organisaation toiminnasta kertominen. Uudelle työntekijälle kerrotaan asioita, jotka kertovat organisaatiosta laajemmassa mittakaavassa. Perehdyttävälle muodostuu kuva laajemmasta kokonaisuudesta ja mikä merkitys hänen työllään on. Työn merkitys vaikuttaa selvästi motivaatioon ja sitoutumiseen. Ilman työn merkitystä yhteiset tavoitteet eivät ohjaa eivätkä kannusta tekemään päivittäisiä työtehtäviä. Organisaatiosta kertominen kuuluu myös hyvään perehdytykseen. (Eklund 2018, 99–101.) Perehdytyksessä on myös hyvä vahvistaa työntekijän verkostoitumista. Jos perehdyttäjä on poissa, niin uudella työntekijällä on hyvä olla kontakteja ja henkilöitä, joilta tarvittaessa kysyä apua. Kontaktit, jotka vahvistavat uuden työntekijän työntekoa ovat tärkeitä työnteossa jatkossa. Tiimin ja ryhmän jäseneksi pääseminen on olennainen osa perehdytystä. Perehdytysprosessissa tulisi järjestää myös mahdollisuus työkavereihin tutustumiseen. On hyvä muistaa, että osa verkostojen ja kontaktien rakentamisesta on myös uuden työntekijän vastuulla. On olennaista olla molemminpuolista tahtoa ylläpitää kontaktia. (Eklund 2018, 106–108.) Tavoitteiden saavuttamiseksi työntekijän on päästävä määritetylle osaamistasolle ja hallita oma työ riittävän itsenäisesti (Eklund 2018, 130).

4.2 Perehdytyksen prosessin sisältö

Perinteisesti perehdytys on mielletty yksisuuntaiseksi prosessiksi. Organisaatiolta tulee odotuksia, tavoitteita sekä ohjeistusta ja uusi työntekijä vain toimii tiedon vastaanottajana eli perehdytetään tehtävään. Oma-aloitteisuus ja aktiivisuus voi jäädä helposti uudelta työntekijältä taka-alalle. Tämän ajan työelämään sopiva perehdytys ottaa huomioon myös uuden työntekijän roolin perehdytyksessä. Hän tuo esiin omia näkemyksiään ja antaa palautetta organisaatiolle. Näin organisaatio saa palautetta perehdytysprosessista ja tämä hyödyttää molempia osapuolia ja mahdollistaa kehittymistä. (Eklund 2018, 39.) Perehdytysprosessi avaa organisaation näkökulmaa perehdyttämisestä. Se tarjoaa myös mahdollisuudet uuden työntekijän kehittymiselle. Prosessin sisältö tulee viestiä tarpeeksi selkeästi, perehdyttämistyötä tekeville, jotta se tulee hyödynnetyksi oikein. Suunnittelematonta ja muuttuvaa perehdytystä on mahdotonta lähteä yhteisesti kehittämään. (Eklund 2018, 36–37.) Perehdytyksen aikana uusi työntekijä kokee paljon muutoksia. Ulkoisia ja sisäisiä ärsyksiä tulee paljon, mikä aiheuttaa stressiä. Perehdytysprosessissa tulee kiinnittää huomiota, että ärsykkeiden määrä ei kasva liikaa. Silloin uuden työntekijän suorituskyky laskee, jos hänellä on liikaa stressiä. Jos ärsyksiä on liian vähän, niin suorituskyky pysyy myös alhaisena. Palautumiselle on hyvä varata perehdyttämisessä aikaa, jotta liiallista stressiä voidaan vähentää.

Haasteiden määrän tulee myös olla riittävällä tasolla. Uudelta työntekijältä saatu palaute auttaa selvittämään nykyisen haastetason. On parempi aloittaa pienemmistä tehtävistä ja kasvattaa vähitellen haastavampia tehtäviä. (Eklund 2018, 49–51.) Perehdytyksen suunnitelman avainkohtia voidaan kuvata kuvan 26 mukaisesti. Kuka osiossa on HR, esimies ja kollega. Mitä osiossa on tehtävä, toimintatapa ja sääntö. Milloin osiossa löytyy ajankohta, järjestys ja kesto. Miten osiossa on koulutus, keskustelu ja tekeminen. Kenelle osioon vaikuttaa kokemus, osaaminen ja motivaatio. (Eklund 2018, 76.)



Kuva 26. Perehdytyksen suunnitelman avainkohdat (Eklund 2018, 76)

Asioita voidaan myös pitää helposti itsestänselvyyksinä. Näissä tilanteissa on hyvä laatia muistilistoja ja muita apuja perehdyttävälle ja itsestään selviä asioita on hyvä lausua ääneen. Uuden työntekijän muistin varaan ei ole hyvä jättää asioita. (Eklund 2018, 98.) Kun perehdytyksen tavoitteita sovitaan, niin on myös hyvä miettiä mitkä mittarit sopivat näihin tavoitteisiin. Mittareilla tarkoitetaan arviointitapoja perehdytyksen etenemiseen liittyen. Suullinen palaute, asiakaspalaute tai kollegojen antama palaute voivat toimia mittareina. Mittareiden valinta kertoo mitkä asiat perehdytyksessä koetaan merkityksellisiksi. (Eklund 2018, 120.) Esimiehen ja perehdyttäjän palaute on tärkeää, mutta niiden ei tarvitse olla ainoita palautteen lähteitä. Perehdyttämisen prosessia on hyvä luoda tilanteita, joissa uusi työntekijä saa palautetta myös esim. asiakkailta tai vertaiskollegoilta. Positiivinen palaute on yhtä tärkeää kuin korjaavan palautteen antaminen. (Eklund 2018, 124–125.)

5 Sijoittamisen ja myyntityön oppaan toteutus

Tässä osiossa avaan, minkälaisesta lähtötilanteesta lähdin opasta tekemään ja minkälainen tarve oppaalle oli. Oppaan tuottamisen kuvauksessa kerron palavereista mitä pidin esimieheni kanssa ja miten ne vaikuttivat oppaan tuottamiseen ja sisältöön sekä mitä ajattelin oppaan suunnittelu vaiheessa. Esittelen myös haastateltavien myyntiassistenttien taustat sekä kerron mitä kysymyksiä haastattelussa käytin sekä miten heidän vastauksensa erosivat toisistaan ja miten he kysymyksiin vastasivat. Kerron myös lähestymistavasta ja kehittämistyön menetelmistä, joita käytin työssäni. Myös esimieheltäni oppaasta tulleesta palautteesta ja miten opasta muutin sen perusteella viimeiseen versioonsa, mainitsen luvun lopussa. Valmis opas on opinnäytetyössä mukana liitteenä 3. Toimeksiantajani Yritys X halusi nimensä pois opinnäytetyöstäni niin en esittelen heitä sen enempää mitä johdannossa kävin läpi. Uskon, että Yrityksen X voi helposti tunnistaa liian tarkasta esittelystä.

5.1 Lähtötilanteen kuvaus

Oppaan lähtötilanteena toimi esimieheni halu, että Yrityksestä X löytyisi sijoittamisen ja myyntityön opas uusille myyntiassistentteille. Hänen toiveenaan on myös tulevaisuudessa, että kaikki myyntiassistentit suorittaisivat sijoituspalvelututkinnon APV1. Myös Finanssiala RY suosittelee kyseisen tutkinnon suorittamista (Turtiainen 2018, 96). Myös kun haastattelin erästä kokenutta myyntiassistenttia niin hänkin mainitsi, että hän ei itsekään tiedä hirveästi sijoittamisesta ja myyntityöstä yleisesti. Esimieheni mukaan on aina hyvä, jos perehdytystä kehitetään jollain tavalla ja myös omasta mielestäni perehdytysprosessiin myyntiassistentin työhön olisi tarvetta lisätä jonkinlainen opas mistä saisi vinkkejä ja tietoa, jotta työssä suoriutuisi paremmin. Jos sijoittamisesta tai myyntityöstä ei tiedä tarpeeksi voi asiakkaiden kanssa olla vaikeaa keskustella ja asiakkaiden vastaväitteiden käsitteleminen voi jäädä heikolle tasolle. Työ vastaa tarpeeseen luoda opas myyntiassistentteille ja ongelmaan, miten parantaa aloittavan myyntiassistentin sijoittamisen ja myyntityön tietämystä.

Oppaan kohderyhmä on juuri aloittaneet myyntiassistentit. Oppaasta saavat myös hyötyä jo talossa olevat myyntiassistentit, jotka haluavat kerrata tai parantaa omia tietojaan ja taitojaan myynnistä ja sijoittamisesta. Oppaan avulla uudet myyntiassistentit oppivat sijoittamisen perusasiat ja tutustuvat varsinkin Yritys X:n myymiin erilaisiin tuotteisiin, jotta he osaavat kertoa niistä asiakkaille perusasiat ja ymmärtävät niiden toimintatavat. Sijoitusosion tavoitteena on parantaa uusien myyntiassistenttien sijoittamisen tietämystä siten, että he osaavat lukea Yritys X:n tuotteen avaintietoosituksen ja ymmärtävät siitä peruspiirteet ja saavat herätettyä asiakkaaseen tarpeeksi luottamusta, kun he osaavat sijoittamisesta hänelle kertoa. Andersenin (2018, 48) mukaan luottamus on ensimmäinen asia asiakkaan ostopolussa, joten sen rakentaminen on tärkeää. Rajoittavia tekijöitä työlle on aika, koska opinnäytetyö pitää palauttaa keväällä 2023 ja oppaan muoto sillä tästä sovin esimieheni kanssa kirjoittavani sen Wordiin. Myös se, että keskityn Yrityksessä X vain yhteen

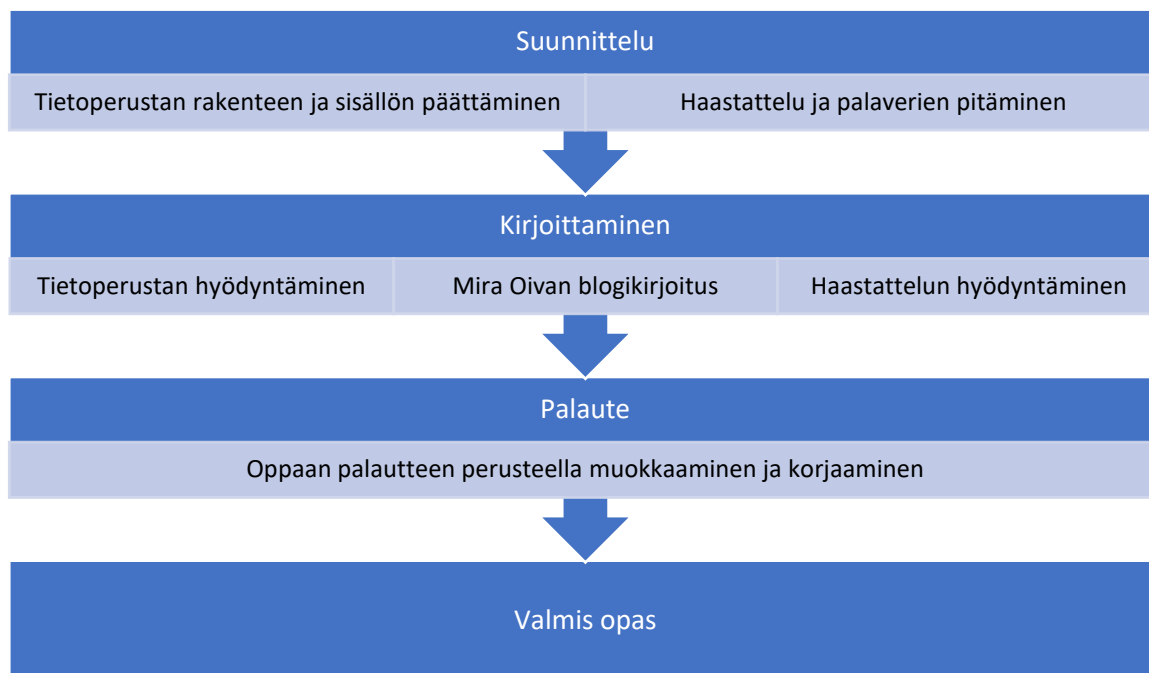
työtehtävään eli myyntiassistentti toimii rajoittavana tekijänä sekä oppaan sisältöä rajoittaa Yrityksen X tarjoamat tuotteet ja myyntiassistenttien työtehtävän suorittaminen puhelinmyyntinä. Hyvän lopputuotoksen merkki on, jos opasta voi käyttää uusien myyntiassistenttien perehdyttämisessä ja se parantaa uusien myyntiassistenttien myyntitulosta ensimmäisien kuukausien aikana.

5.2 Oppaan tuottamisen kuvaus, suunnittelu ja palaute

Lähestymistapa, joka opinnäytetyötä kuvaa hyvin on konstruktivinen tutkimus. Ominaispiirteitä konstruktiviselle tutkimukselle on, että siinä luodaan eräänlainen tuotos ja se tehdään tutkimustiedon pohjalta. Ongelma ja sen ratkaisu sidotaan teoreettiseen tietoon. (Moilanen, Ojasalo & Rita-lahti 2018, 65.) Tämä kuvaa hyvin työtäni, jossa ongelmana toimi uusien myyntiassistenttien tiedon parantaminen sijoittamisesta ja myynnistä. Tämä ratkaistiin olemassa olevan teorian avulla, josta tehtiin tuotos oppaan muodossa. Tyypillinen kehittämistyön menetelmä tällä työllä on haastattelu (Moilanen ym. 2018, 68). Tätä kehittämistyön menetelmää käytin myös työssäni. Haastattelun tehtävänä työssäni oli asioiden selventäminen ja syventäminen sekä kerätyn teoriaosuuden sitominen itse myyntiassistentin työhön, joka toimii tässä tilanteessa hyvin. (Moilanen ym. 2018, 106). Haastattelun kahta myyntiassistenttia eri kokemustasilla Yrityksessä X. Toisella heistä oli jo muutamien vuosien kokemus työstä ja toinen oli juuri kuukausi sitten työssä aloittanut. Pidin työssäni haastattelun strukturoituna haastatteluna missä kysymykset on muotoiltu valmiiksi ja esittämisjärjestys on ennalta määrätty (Moilanen ym. 2018, 108). Analysoin tämän jälkeen aineiston ja pyrin löytämään yhteyksiä siinä saatujen tietojen välillä ja käyttämäni teorian välillä niin kuin Moilanen (ym. 2018, 110) kuvaa. Käytin haastattelua hyväksi varsinkin, kun keräsin oppaaseen lukuihin 2, 3 ja 4 näkemystä, miten oppaassa olevaa teoreettista tietoa voi soveltaa itse myyntiassistentin työssä. Tein myös luvun 4 osittain haastattelusta saatujen tietojen pohjalta. Haastattelusta oli hyvin apua, kun keräsin vinkkejä, haasteita ja tavoitteita myyntiassistentin työhön. Pidin myös esimieheni kanssa palaverieita, missä kävimme läpi mitä oppaan olisi hyvä sisältää ja annoimme toisillemme ideoita oppaan sisältöön liittyen. Pyrin myös käyttämään hyödyksi omaa kokemustani myyntiassistentin työssä opasta kirjoittaessani ja sitä suunnitellessa.

Kun lähdin opasta suunnittelemaan ja tekemään niin ensimmäisiä ajatuksiani sijoittamisesta oli yleisesti esitellä sijoittamista, mitä siihen kuuluu ja keskittyen osakkeisiin ja rahastoihin. Mielestäni myyntiassistenttien tulisi tietää perusasioita sijoittamisesta, johon liittyy juuri osakkeen, osingon, erilaiset rahastot ja varsinkin osakkeen arvonmuodostus. On hyvä tietää mihin arvo perustuu ja pörssikurssien yleinen kehitys on tärkeä ymmärtää, koska myyntiassistentin työssä saat erilaisissa palavereissa tietoa markkinoiden yleisestä kehityksestä. Tämä tieto on hyvä sisäistää ja tietää miksi näin käy, jotta asiakkaallekin osaa näistä asioista edes hieman kertoa. Halusin myös ottaa tuoton ja riskin suhteen ja verotuksen oppaaseen mukaan, jotta näistä asioista osaa asiakkaalle

hieman kertoa sekä halusin myös myyntiassistenttien tietävän missä suomalaiset yleensä nyt rahojaan pitävät. Tämä siksi, jotta uusi myyntiassistentti ymmärtää miten suomalaiset sijoittavat. Pidin myös suunnittelussa kaksi palaveria esimieheni kanssa, jossa esittelin ensin sijoituksesta kirjoittamaani tekstiä ja sen jälkeen myynnistä kirjoittamaani tekstiä. Esimerkiksi esimieheni ehdotti lisäksi tähän sijoitusosuuteen, että kertoisin perustunnusluvuista, volatilitteetista, omaisuuden hoidosta sekä sijoitusvakuutuksista. Hänen mielestään nämä olisi hyvä lisätä, jotta Yrityksen X kaikki tuotteet tulevat myyntiassistentteille tutuksi. Muuten hän piti sijoitusluvun sisällöstä ja oli kanssani samaa mieltä suunnittelun osalta. Koko prosessi on kuvattuna kuvassa 27. Se etenee suunnittelusta missä päätin tietoperustan rakenteen ja sisällön sekä haastattelusta ja palavereista kirjoittamiseen. Kirjoittamisessa hyödynsin tietoperustaa, Mira Oivan blogikirjoitusta ja haastattelua tässä vaiheessa prosessi meni palautteeseen missä muokkasin ja korjasin opasta sen perusteella ja näin opas oli valmis.



Kuva 27. Oppaan tuottamisen prosessi

Myynnistä ja sääntelystä alkuperäisenä ajatuksena itselläni toimi, että kertoisin kummastakin perusasiat. Koska työhön kuuluu puhelinmyyntiä ja markkinointia, niin halusin kertoa näistä enemmän sekä antaa yleisiä vinkkejä ja teoriaa esim. kysymyksistä mitä esittää ja myyntityöstä yleisesti. Sääntelystä on tärkeää mielestäni tietää perusasiat mitä lakeja sijoituspalvelualalla sovelletaan markkinointiin ja myyntiin sekä yleisesti finanssialan sääntelystä. Myös asiakkaan tuntemisesta ja luokittelusta sekä asiakkaalta hankittavista tiedoista on hyvä tietää asioita, koska myyntiassistentin työssä voi joutua käsittelemään Yrityksen X asiakkaiden tai vanhojen asiakkaiden tietoja. Hyvä ymmärtää miten ja mitä tietoa kerätään ja mitä sillä tehdään. Vakuutuslaista, huijauksista,

sijoittajansuojasta ja MIFID sääntelystä kertominen sekä 9 Block Vision Model tuli ideoinnista palaverissa myynnin ja sääntelyn luvun sisällöstä esimieheni kanssa. Myös asioiden listaaminen enemmän kuvioihin sekä tiettyjen asioiden tarkentaminen esim. ikäihmisen sijoitusasiat lisättiin oppaaseen näiden palavereiden seurauksena. Esimieheni mukaan nämä asiat olisi hyvä oppaaseen lisätä ja hän piti alkuperäisiä ajatuksiani myynnistä ja sääntelystä hyvinä ideoina oppaaseen. Myös oppaan kirjoitusalueista ja pituus päätettiin näissä palavereissa, että se saa olla pitkä, opas tehdään Wordiin ja omia kommentteja erilleen teoria osuudesta on hyvä lisätä. Nämä kommentit ovat oppaassa sinisellä tekstineillä. Puhuttelusta kertominen oppaassa oli opinnäytetyön ohjaajani idea, jonka päätin lisätä oppaan osaan 4 tukeakseen haastattelusta saatua tietoa.

Haastattelemani myyntiasistenteista kokeneempi oli aloittanut vuonna 2018 tammikuussa myyntiasistentin työt ja sitä aikaisemmin ollut kenkätehtaassa ompelijana. Hän on hieman yli 30-vuotias ja koulutukseltaan taloushallinnon merkonomi. Hän tekee myös myyntiasistentin työn ohella toista työtä. Vasta aloittanut myyntiasistentti on valmistunut Haaga-Heliasta vuonna 2022 tradenomiksi ja ennen työtään myyntiasistenttina hän ehti toimia lyhyen aikaa yrittäjänä. Hän on hieman yli 20-vuotias. Liitteessä 2 on esillä haastattelussa käyttämäni kysymykset ja niihin tulleet vastaukset. Koska oppaan tavoite oli myös kehittää myyntiasistenttien perehdytystä, niin halusin myös kysyä haastateltavilta mitä mieltä he olivat omasta perehdyksestään ja mitä siihen olisi hyvä lisätä. Myös erilaisia yleisiä vinkkejä työssä alkuun pääsemiseksi, haasteita ja tavoitteiden asettamista tiedustelin myös. Halusin myös tietää asioita, joita tulee yleensä vastaan työssä, jotta ne eivät tulisi yllätyksenä uusille myyntiasistenteille. Myös koska opas keskittyy kertomaan sijoittamisesta ja myynnistä, niin halusin tietää mitä myyntiasistentit ajattelevat näistä tiedoista ja miten tietoa näistä osa alueista voisi hyödyntää itse myyntiasistentin työssä. Suurin osa kysymyksistä keskittyi juuri työn aloitukseen. Kysymyksiä tähän liittyen oli haastattelussa eniten, koska halusin oppaan neljännen luvun rakentaa näiden haastattelujen pohjalta. Haastattelussa saamissa vastauksissa oli selkeästi huomattavissa pieniä eroavaisuuksia kokeneemman myyntiasistentin (myyntiasistentti 1 liitteessä 2) ja vasta aloittaneen myyntiasistentin (myyntiasistentti 2 liitteessä 2) välillä. Kokeneempi myyntiasistentti ei omaa perehdytystänsä hirveästi muistanut ja hänen mielestään siihen ei oikein tarvitsisi enempää lisätä toisin kuin aloittava myyntiasistentti, joka keksi muutamankin kehityskohdan perehdytyksessä. Myöskään sijoittamisesta ja myynnistä ei kokeneella myyntiasistentilla tullut mieleen muuta kuin myytävien tuotteiden tietäminen, mikä kertoo hieman erilaisista työskentely tavoista. Uuden myyntiasistentin mielestä taas myynnissä luottamus ja sijoittamisessa likviditeetin, asiakkaan tilanteen ja riskiluokan ymmärtäminen on tärkeää. Myös tavoitteista, haasteista ja työn aloituksesta puhuttaessa uudella myyntiasistentilla oli ehdottaa enemmän konkreettisia ehdotuksia kuin kokeneemmalla myyntiasistentilla esim. tavoitteista puhuttaessa kokeneempi myyntiasistentti ei ehdottanut mitään konkreettista toisin kuin uudempi myyntiasistentti. Uudesta myyntiasistentista myös mielestäni sai enemmän haastattelun aikana

irti ja keskustelua ei tarvinnut johtaa niin voimakkaasti kuin kokeneemman kanssa. Tämä asia ei johtunut mielestäni työkokemuksesta vaan haastateltavien erilaisesta persoonasta ja taustasta. Samoja asioita kuitenkin tuli haastattelun aikana molemmilta, mutta jos en kertoisi kummalla haastatelluista oli enemmän kokemusta, niin ainakin itse arvaisin väärin. Kysymykset ja vastaukset on nähtävissä kokonaan liitteessä 2. Sain haastattelusta hyvin irti esim. konkreettisia tavoitteita, haasteita ja kehitysehdotuksia perehdytykseen, jotka lisäsin oppaaseen.

Oppaan kirjoittamisen aloitin ensin tekemällä tietoperustan, josta otin asioita oppaaseen. Hyödynsin tietoperustan, joka toimii tämän opinnäytetyön tietoperustana melkein kokonaan. Opas koostuu suurimmaksi osin juuri tästä tietoperustasta. Jätin hyödyntämättä oppaaseen vain lukua 4, koska mielestäni itse perehdytyksessä ja sen prosessissa ei ollut tarvetta mennä oppaassa niin pitkälle. Toin vain ilmi oppaassa mitä hyötyä perehdyttämisestä on. Muokkasin myös tietoperustaa sen tekemisen aikana. Poistin tietoperustasta esimerkiksi suomalaisten pörssiosakkeiden keskimääräisen tuoton, koska se oli vuodelta 2016 ja en ajatellut sen olevan niin oleellinen oppaassa. Myös volatiliteetin selitys oli niin monimutkainen, joten päätin lyhentää sitä. Selitys meni liian syvälle sijoittamisessa. Myynti ja sääntely luvusta poistin vain muutamia lauseita, mutta Turtiaisen (2018, 265) maininnan finanssialalla käytettävistä käsitteistä poistin oppaasta. En esittänyt hyviä esimerkkejä siinä enkä löytänyt mitään millä havainnollistaa vaikeaselkoista lakitekstiä. Lisäsin myös oppaan luvun loppuihin tiivistelmän luvusta, jotta oppaan lukemiskynnys pysyy mahdollisimman alhaalla. Oppaasta oli tulossa mielestäni todella pitkä, joten erilaiset tiivistelmät ja kaikenlaiset kuviot helpottavat oppaan lukemista ja lukemisen aloittamista. Perehdytyksen tietoperustasta otin paljon ylimääräistä pois. Prosessista jätin vain kuvan 26 ja perehdytyksen tavoitteesta sekä perehdyttämisestä hyödynsin vain oleellisimmat lauseet, koska en halunnut lisätä oppaan pituutta entisestään ja pääpaino luvussa 4 oli enemmänkin haastattelusta saadussa tiedossa. Käytin myös hyväkseni Mira Oivan Eri sisältölajit, osa 2: koukuttava opas blogi kirjoitusta. Lisäsin lueteltuja asioita erilaisiksi infograafeiksi, joiden merkityksen ymmärtää luetusta tekstistä. Pyrin antamaan oppaassa myös konkreettisia vinkkejä, joita korostin erottamalla ne tekstistä kirjoittamalla ne sinisiin tekstineeliöihin. Pyrin myös antamaan esimerkkejä juuri tavoitteista sekä ohjata lukijaa eteenpäin, miten asioita voisi työssä hyödyntää.

Seuraava vaihe oppaani tuottamisessa oli palautteen saaminen esimieheltäni. Pidimme asiasta palaverin 27.4.2023, jossa keskustelimme oppaastani ja mitä muutoksia siihen voisi tehdä. Esimieheni oli lisännyt oppaaseen kommentteja, joissa hän joko halusi selventää jotain asiaa, lisäämään tietoa asiasta tai korjaamaan virheellistä olettaa tai asiavirhettä. Esimerkiksi korjasin oppaaseen paljon sinä muotoa sisältäneen tekstin verotuksesta. Täsmensin myös verotuksessa sijoitusvakuutusten verotusta. Myös asiakkaan tuntemista ja luokittelua käsitelleessä luvussa painotin, että myyntiassistentin ei tarvitse know your customer prosessia tehdä ja lisäsin oppaan lukuun

prosessikaavion, miten uusi asiakas tavataan. Prosessikaavion lisäksi täsmensin Yrityksen X yhtiö-rakennetta ja miten se liittyy sijoituspalvelujen tarjoamiseen ja erilaiseen sijoitusneuvontaan. Täsmensin myös omaisuudenhoidossa, että tämä on aina luvanvaraista. Esimieheni mielestä kirjoittamani asiat indeksirahastoista ja ETF-rahastojen kuluista eivät antaneet täysin totuudenmukaista kuvaa näistä tuotteista. Hänen antamallaan Nordnetin lähteellä täsmensin asiaa kuluista, että aktiiviset rahastot voivat myös tietyissä tilanteissa voittaa passiiviset vähäkuluiset rahastot helposti. Myös rahastosijoittamisesta sai kuvan, että yksi haitoista olisi liiallinen kaupankäynti yrityksen sisällä ja tämä olisi yleensä ongelmana. Pohdin Kauppilan (ym. 2020, 46–47) lähdeä asiasta ja poistin tämän haitan oppaasta sillä sen selitys meni mielestäni liian syvälle sijoittamiseen ja esimieheni epäili Kauppilan ym. väitettä. Indeksirahastoista täsmensin, että sijoittajalla ei ole enemmän sananvaltaa kuin muihin rahastoihin sijoittamalla, miten olin alun perin kertonut Nordean lähteeseen viitaten. Muutin myös hieman luvun 3 rakennetta oppaassa esimieheni palautteen perusteella. Tein nämä korjaukset myös tämän opinnäytetyön tietoperustaan.

6 Pohdinta

Tässä osiossa käyttämäni menetelmät, valinnat, ratkaisut ja suunnittelu vedetään yhteen. Tarkastelen myös työn luotettavuutta ja omaa oppimistani työn aikana sekä esitän palautteen, jota sain muilta myyntiassistentteilta tekemääni oppaaseen liittyen. Arvioin myös voiko opasta hyödyntää myyntiassistenttien perehdytyksessä, sen ajankohtaisuutta, tarpeellisuutta ja esitän kehittämisehdotuksia.

6.1 Yhteenveto

Käyttämäni tietoperusta ja työhöni tekemäni rajaukset auttoivat hyvin päättämään oppaan ja opinäytetyön rakenteesta ja sisällöstä. Hyvänä lisänä tähän oli pitämäni palaverit esimieheni kanssa, jossa kävin läpi suunnitelmiani ja hän antoi minulle oppaaseen lisää aiheita mitkä hän koki tärkeäksi kertoa uusille myyntiassistentteille. Myös haastattelusta oli paljon hyötyä oppaan luomisessa. Sain haastattelun avulla hyvin yhdistettyä oppaan teoria osuuden ja sen hyödyllisyyden itse myyntiassistentin työhön. Tämä näkyy oppaassa sinisissä tekstinelioissa. Myös mielestäni tärkein osio oppaasta eli vinkit, haasteet ja tavoitteet sain rakennettua erittäin hyödylliseksi oppaassa. Varsinkin tämä osio on todella ajankohtainen ja tarpeellinen, koska näitä asioita ei mielestäni työn perehdytyksessä käyty läpi tarpeeksi paljon. Tämä pätee myös itse sijoittamiseen ja myyntityöhön. Perusasioihin näistä aiheista ei kiinnitetty niin paljon myyntiassistentin perehdytyksessä huomiota. Oppaan kirjoitusta tuki hyvin luomani tietoperusta mitä hieman muokkasin ja muotoilin, jotta se oppaaseen sopisi. Myös Mira Oivan blogikirjoitusta hyödyntämällä sain oppaaseen hyvin visuaalista ilmettä. Palaute esimieheltäni valmiista oppaasta ja sen perusteella virheiden korjaaminen oli mielestäni tärkein vaihe oppaan tekemisessä. Sain sen perusteella korjattua pahimpia virheitä ja oletamuksia mitä tein tietoperustaa kirjoittaessani esim. indeksirahastoihin liittyvä sijoittajan valinnanvapauden tulkinta. Näin oppaasta tuli paljon luotettavampi ja sen hyödynnettävyys perehdytyksessä kasvoi. Nämä vaiheet yhdistämällä oppaasta tuli erittäin hyvin hyödynnettävä myyntiassistentin työssä. Opas on mielestäni myös erittäin ajankohtainen nykyisen vuoden 2023 ja 2022 vaikeasti ennustettavan markkinatilanteen vuoksi ja tarpeellinen, koska kokeneempi myyntiassistentti, jota haastattelin niin hänelläkään ei kauheasti ollut tietoa tai kokemusta sijoittamisesta ja myyntistä. Omasta mielestäni luomani opas toimii erittäin hyvänä lisänä uusien myyjien perehdyttämisprosessiin. Virallista vahvistusta en ole saanut, että opasta pyritään käyttämään perehdytyksessä, mutta olen luottavainen, että tämä tapahtuu. Uskon myös sen parantavan uusien myyntiassistenttien myyntitulosta ensimmäisten kuukausien aikana, mutta kumpikin näistä asioista selviää varmasti vasta tämän opinnäytetyön julkaisun jälkeen.

Saamani palaute haastattelemiltani myyntiassistentteilta tukee omaa näkemystäni työn ajankohtaisuudesta, tarpeellisuudesta ja hyödynnettävyydestä myyntiassistenttien perehdytyksessä. Pyysin

palautetta oppaasta haastattelemiltani myyntiassistenteilta ja eräältä kolmannelta myyntiassistentilta. Kokeneempi myyntiassistentti, jota haastattelin, antoi palautteena, että opas oli todella kattava, hän piti sen sisällöstä ja uskoo, että uusi myyntiassistentti saa hyvin apua oppaassa listatuista neuvoista sekä tavoitteet oppaassa olivat hyviä. Myöskään oppaan pituus ei haitannut. Uusi myyntiassistentti kommentoi, että apukommentit tekstibokseissa olivat hyviä ja erottuivat joukosta, kuvat olivat hyviä, tietoperusta oli hyvä, myynnistä ja sijoittamisesta oli kirjoitettu monipuolisesti ja hänkin oppi paljon uutta tietoa. Myös vinkeissä oli hyviä asioita kerrottu mitä tulee tiedostaa itse myyntiassistentin työssä. Negatiivista palautetta hän antoi oppaan pituudesta. Se oli hänen mielestään liian pitkä. Tärkeää sisältöä olisi pitänyt hieman pystyä tiivistämään. Muuten hänen mielestään opas oli todella hyvä lisäys perehdytykseen. Kolmas myyntiassistentti, jolta pyysin palautetta, piti myös oppaasta ja sen monipuolisesta sisällöstä. Häntä ei myöskään haitannut oppaan pituus.

6.2 Työn luotettavuus

Huomasin varsinkin esimieheni palautteen jälkeen, miten helposti lähteitä voi tulkita väärin ja ne saattavat olla itsekkin väärässä. Varsinkin oma tulkintani indeksirahastoista ja ETF-rahastojen kuluista oli hieman yksipuoleinen ja olisi vaatinut parempaa lähteiden tulkitsemista ja tekstin ymmärtämistä itseltäni. Myös näistä edellä mainituista asioista olisi pitänyt käyttää enemmän lähteitä, koska mielestäni mielipiteet aktiivisista ja passiivisista rahastoista eroavat paljon asiantuntijoillakin. Palautteen avulla pystyin onneksi täsmentämään ja korjaamaan tätä asiaa. Oma tietämykseni sijoittamisesta ja myyntityöstä ei aina riittänyt kriittisesti lähteiden tulkitsemiseen. Vahvuuksia mitä opinnäytetyössäni löytyy ovat esim. sen toteutusprosessi missä esimiehen palautteen avulla sai työstäni luotettavamman sekä haastattelusta saatujen tietojen avulla sain oppaaseen löytyvään tietoon näkemystä, miten hyödyntää sitä työssä, selkeä kohderyhmä kenelle opasta tehdään eli myyntiassistentti ja oma työskentelyni myyntiassistenttina, jonka avulla pystyin keräämään oleellista tietoa työhöni. Heikkouksia mitä opinnäytetyöstäni löytyy, on tietoperusta missä osa lähteistä voi olla hieman väärin tulkittu ja lähteiden määrä voi olla jäänyt tiettyjen aiheiden kohdalla vähäiseksi. Jos tekisin työtä uudelleen, niin pyrkisin hyödyntämään enemmän lähteitä samasta asiasta kertoessani esim. puhelinmyynnistä kerroin vain Leppäsen, E 2007 Asiakaslähtöinen myynti tulkinnan. Myyntiassistentit, joilta pyysin palautetta eivät löytäneet oppaasta väärä tietoa tai virheitä, mutta he eivät ehtineet koko opasta lukea läpi oppaan pituuden takia.

6.3 Kehittämisehdotukset

Mielestäni oppaasta ja tästä opinnäytetyöstä tuli erittäin pitkä ja on mahdollista, että sen pituutta voisi vähentää. Esimiestäni ei oppaan pituus haitannut ja hänenkin aloitteestaan lisäksi oppaaseen paljon asioita, mutta oppaan pituuden vähentäminen on yksi asia, jota siinä voisi kehittää. Kynnys oppaan lukemiseen näin madaltuisi. Oppaan voisi jakaa kahtia kahteen tai jopa kolmeen eri oppaaseen, jotka käsittelisivät sijoittamista, myyntityötä ja sääntelyä sijoituspalvelualalla. Näin jokaisesta asiasta voisi saada enemmän irti sekä ajallisestikin voisi keskittyä hiomaan jokaista osiota näin paremmin. Myös aikaa oppaaseen voisi käyttää huomattavasti enemmän. Aloitin opinnäytetyön tekemisen tammikuun lopussa ja sain prosessin valmiiksi toukokuun alussa. Mielestäni ylimääräinen kuukausi tai kaksi kuukautta olisi tehnyt työlle hyvää. Ylimääräisellä ajalla olisin voinut parantaa opasta ja viimeistellä sitä entisestään. Esimiehenikin olisi vielä ehtinyt antaa siitä vielä kerran palautetta ja sitä tarkastella sekä kertoa vielä omaa näkemystään sen sisällöstä.

6.4 Oma oppiminen

Tavoitteenani on tulevaisuudessa suorittaa sijoituspalvelututkinto APV1 ja mielestäni tämän opinnäytetyön tekeminen ja siihen liittyvien lähteiden lukeminen auttoi paljon tutkintoon liittyvien aiheiden tutustumisessa ja lukemisessa. Osa lähteistä, joita käytin tässäkin opinnäytetyössä käytetään myös APV1 tutkinnon kirjallisuudessa. Opin myös oppaasta saadun palautteen perusteella hieman lähdekriittisyyttä aiheista, joista en tiedä vielä tarpeeksi. On parempi tarkastella useampaa lähdetä samasta aiheesta kuin käyttää hyödyksi vain yhtä. Olen myös oppinut paljon omaan työhöni liittyviä asioita, joita voin heti hyödyntää. Varsinkin myyntityöstä oma tietoni ei ollut kovin korkealla pohjalla ja olen opinnäytetyöni avulla oppinut siitä enemmän ja osaan hyödyntää myös siitä saamaani tietoa tulevaisuudessa. Opin myös tekemään projekteja työelämässä, koska olin paljon tekemisissä ja palavereissa toisten myyntiasistenttien ja esimieheni kanssa työn aikana. Osaan nyt myös käyttää haastattelua eräänlaisena tiedonlähteenä paremmin ja palautteen kysyminen haastatelluilta työn lopputuloksista on myös erittäin hyvä idea, kun erilaisia projekteja tehdään.

Lähteet

Andersen, A. 2019. Sijoituspalvelut Osto ja myynti. Alma Talent. Helsinki.

Eades, K. 2003. The New Solution Selling, 2nd Edition. McGraw-Hill.

Eklund, A. 2018. Tervetuloa meille. 1. painos. Grano Oy. Helsinki.

Esimies, X. 27.4.2023. Asiakkuusjohtaja. Yritys X. Henkilökohtainen tiedonanto. Helsinki.

Finanssiala 2022. Varo, varmista ja varoita: Nettihuijaukset ja tietojenkalastelu muuttavat muotoaan, mutta niiltä on mahdollista suojautua. Luettavissa: <https://www.finanssiala.fi/uutiset/varo-varmistaja-varoita-nettihuijaukset-ja-tietojenkalastelu-muuttavat-muotoaan-mutta-niilta-on-mahdollista-suojautua/>. Luettu: 10.4.2023.

Finanssivalvonta 2018. Ongelmat palveluntarjoajan kanssa. Luettavissa: <https://www.finanssivalvonta.fi/kuluttajansuoja/ongelmat-palveluntarjoajan-kanssa/>. Luettu 10.4.2023.

Finanssivalvonta 2022. Vakuutusten tarjoamisesta annettu direktiivi – Insurance Distribution Directive (IDD). Luettavissa: <https://www.finanssivalvonta.fi/saantely/saantelykokonaisuudet/idd/>. Luettu 8.4.2023.

Finanssivalvonta 2019. Rahoitusvälineiden kaupankäynti, sijoituspalvelut ja sijoittajansuoja – MiFID II ja MiFIR. Luettavissa: <https://www.finanssivalvonta.fi/saantely/saantelykokonaisuudet/mifid-ii-ja-mifir/>. Luettu 9.4.2023.

FINE s.a. vakuutus- ja rahoitusneuvonta. Tietoa FINEstä. Luettavissa: <https://www.fine.fi/tietoa-finesta/organisaatio.html#top>. Luettu: 10.4.2023.

Handelsbanken s.a. Sijoitusvakuutuksen veroedut. Luettavissa: <https://www.handelsbanken.fi/fi/henkiloasiakkaat/saasta-ja-sijoita/sijoitusvakuutus-ja-sopimus/vakuutusten-veroedut>. Luettu: 3.5.2023.

Hjelt, Y. 24.10.2019. Kuulutko niihin 700 000:een, joille myytiin vapaaehtoinen eläkevakuutus? Jatkaako vai lopettaa maksut – 9 kysymystä ja vastausta. Yle. Luettavissa: <https://yle.fi/a/3-11000612>. Luettu: 3.5.2023.

Kauppila, K., Puttonen, V., Repo, E. 2020. Miten sijoitan rahastoihin. 6. uudistettu painos. Alma Talent. Helsinki.

Knüpfer, S. & Puttonen, V. 2018. Moderni rahoitus. 10. uudistettu painos. Alma Talent. Helsinki.

Kuluttajaliitto s.a. Nettihuijaukset ja muut huijaukset. Luettavissa: <https://www.kuluttajaliitto.fi/materiaalit/huijaukset/>. Luettu 10.4.2023.

KvantiMOTV s.a. Kyselylomakkeen laatiminen. Luettavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kyselylomake/laatiminen.html>. Luettu: 10.4.2023.

Leppänen, E. 2007. Asiakaslähtöinen myynti. Yrityskirjat Oy. Helsinki.

Minilex s.a. Mikä on rahastoyhtiö?. Luettavissa: <https://www.minilex.fi/a/mik%C3%A4-on-rahastoyhti%C3%B6>. Luettu 20.2.2023.

Moilanen, T., Ojasalo, K., Ritalahti, J. 2018. Kehittämistyön menetelmät. 3.–5. painos. Sanoma Pro Oy. Helsinki.

Noponen, S. 11.12.2019. Suomalaiset innostuivat näistä rahastoista – suosio suurempaa kuin missään muussa Pohjoismaassa. Iltasanomat. Luettavissa: <https://www.is.fi/taloussanomat/omaraaha/art-2000006338796.html>. Luettu 1.3.2023.

Nordea s.a. Indeksirahastot ja indeksisijoittaminen. Luettavissa: <https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/palvelumme/saastaminen-sijoittaminen/indeksisijoittaminen.html>. Luettu 23.2.2023.

Nordnet s.a. Aktiivinen vai passiivinen rahasto? Luettavissa: <https://www.nordnet.fi/fi/opi-uutta/koulu/rahastot/aktiivinen-vai-passiivinen-rahasto>. Luettu 29.4.2023.

Osakesijoittaja.fi. s.a. Osakkeet>tunnusluvut. Luettavissa: <https://osakesijoittaja.fi/osakesijoittaminen/tunnusluvut/>. Luettu 29.3.2023.

Osakesijoittaja.fi 2023. Rahastojen verotus 2023 – Miten rahastoja verotetaan?. Luettavissa: <https://osakesijoittaja.fi/rahastojen-verotus/>. Luettu 24.2.2023.

Pörssisäätiö s.a. Osa 2. Keskeiset käsitteet ja sijoitustermit. Luettavissa: <https://www.porssisaatio.fi/sijoituskoulu/sijoitustermit-ja-kasitteet/>. Luettu 25.2.2023.

Salkunrakentaja s.a. Sijoittamisen ABC – peruseriaatteet ja kokeneiden sijoittajien vinkit Luettavissa: <https://www.salkunrakentaja.fi/sijoittaminen-abc/>. Luettu 2.3.2023.

Saario, S. 2016. Miten sijoitan pörssiosakkeisiin. 12. uudistettu painos. Talentum Pro. Helsinki.

Sijoittaja.fi s.a.a. Aloita sijoittaminen – askel askeleelta opas!. Luettavissa: <https://www.sijoittaja.fi/sijoittaminen/aloita-sijoittaminen-askel-askeleelta-opas/>. Luettu 2.3.2023.

Sijoittaja.fi s.a.b. Aloita sijoittaminen>Mihin voi sijoittaa?>Osakkeet. Luettavissa: <https://www.sijoittaja.fi/sijoittaminen/mihin-voi-sijoittaa/osakkeet/>. Luettu 28.2.2023.

Sijoittaja.fi s.a.c. Aloita sijoittaminen>Mihin voi sijoittaa?>Rahastot. Luettavissa: <https://www.sijoittaja.fi/sijoittaminen/mihin-voi-sijoittaa/rahastot/>. Luettu 28.2.2023.

Sijoittaja.fi s.a.d. Aloita sijoittaminen>Mihin voi sijoittaa?>Indeksirahastot. Luettavissa: <https://www.sijoittaja.fi/sijoittaminen/mihin-voi-sijoittaa/indeksirahastot/>. Luettu 28.2.2023.

Sijoittaja.fi 2021. Mikä on indeksi ja miten siihen voi sijoittaa?. Luettavissa: <https://www.sijoittaja.fi/36431/mika-on-indeksi-ja-miten-siihen-voi-sijoittaa/>. Luettu 6.3.2023.

Sijoittaja.fi 2022. Suomalaisten suosituin sijoitus on pankkitili – osakkeet nousussa. Luettavissa: <https://www.sijoittaja.fi/352799/suomalaisten-saastaminen-ja-sijoittaminen/>. Luettu 8.3.2023.

Sijoittaja.fi 2020. Sijoitusvakuutuksen verokohtelu 2020 alkaen. Luettavissa: <https://www.sijoittaja.fi/167455/onko-sinulla-sijoitusvakuutus-tee-nostot-nyt/>. Luettu 3.5.2023.

Sijoittajien korvausrahassto 2015. Tietoa sijoittajalle. Luettavissa: <https://www.sijoittajienkorvausrahassto.fi/4>. Luettu:10.4.2023.

S-Pankki s.a. Mitä tarkoittaa erikoissijoitusrahasto? Luettavissa: <https://www.s-pankki.fi/fi/asiakaspalvelu/ukk/kysymykset/s-rahastot/mita-tarkoittaa-erikoissijoitusrahasto/>. Luettu 29.4.2023.

Suomen pankki 2023. Sijoitusrahastojen pääomakanta supistui tuntuvasti vuonna 2022. Luettavissa: <https://www.suomenpankki.fi/fi/Tilastot/saastaminen-ja-sijoittaminen/>. Luettu 8.3.2023.

Säästöpankki.fi s.a. Aamukahvilla-bloggaaja etsi vastaukset lukijoidensa yleisimpiin sijoittamiseen liittyviin kysymyksiin. Luettavissa: <https://www.saastopankki.fi/fi/fi/asiakaspalvelu/vinkit/saastaminen-ja-sijoittaminen/miksi-sijoittaa>. Luettu 2.3.2023.

Turtiainen, M. 2018. Sijoituspalvelut ja asiakas. Alma Talent. Helsinki.

Vero.fi 2022. Sijoitukset. Luettavissa: <https://www.vero.fi/henkiloasiakkaat/omaisuus/sijoitukset/>. Luettu: 24.2.2023.

Vero.fi 2021. Sijoitusrahasto-osuudet. Luettavissa: <https://www.vero.fi/henkiloasiakkaat/omaisuus/sijoitukset/sijoitusrahastooosuude/>. Luettu: 24.2.2023.

Vero.fi 2023a. Osakkeiden myynti. Luettavissa: https://www.vero.fi/henkiloasiakkaat/omaisuus/sijoitukset/osakkeiden_myynti/. Luettu: 24.2.2023.

Vero.fi 2023b. Osingot. Luettavissa: <https://www.vero.fi/henkiloasiakkaat/omaisuus/sijoitukset/osingot/>. Luettu: 24.2.2023.

Visma.fi s.a.a. Osinko - Mitä tarkoittaa osinko? Luettavissa: <https://www.visma.fi/epasseli/kirjanpidon-sanakirja/o/osinko/>. Luettu 28.2.2023.

Visma.fi s.a.b Inflaatio – Mikä on inflaatio? Luettavissa: <https://www.visma.fi/epasseli/kirjanpidon-sanakirja/i/inflaatio/>. Luettu 7.4.2023.

Visma.fi s.a.c Deflaatio – Mikä on Deflaatio? Luettavissa: <https://www.visma.fi/epasseli/kirjanpidon-sanakirja/d/deflaatio/>. Luettu 7.4.2023.

Yritys X s.a.a. Yritys X:n Intranet. Ikäihmisten sijoitustoimintaan liittyvät erityispiirteet. Luettu 10.4.2023.

Yritys X s.a.b. Yritys X:n Intranet. Sijoituspalvelujen kartoitus. Luettu 28.4.2023.

Liitteet

Liite 1.

Absoluuttinen tuotto:	Tarkoittaa positiivista tuottoa markkinatilanteesta riippumatta. Tyypillistä on aktiivinen sijoituspolitiikka. Sijoitetaan erilaisiin kohteisiin ja johdannaisiin. Hedgefundeille tyypillistä sijoittamista ja sijoituspolitiikkaa.
Allokaatio:	Sijoitusten jako eri sijoitusluokkien välillä
Arvo-osakkeet:	Yrityksiä, joiden markkina-arvo on alhainen suhteessa yritysten taseista laskettuun oman pääomanarvoon eli substanssiin. Arvoperusteinen sijoittaminen on todella suosittu sijoitusstrategia.
Arvo-osuustili:	Tili, jossa osakkeita ja muita arvopapereita säilytetään sähköisessä muodossa.
Arvopaperin välittäjä:	Pankki tai sijoituspalveluyritys, joka välittää arvopaperikauppoja, sekä tarjoaa esim. omaisuudenhoito- tai muita sijoituspalveluita.
Avaintietoesite:	Eurooppalaiselta sijoitustuotteelta vaadittava perusesite, josta käy ilmi tuotteen ominaisuudet.
Deflaatio:	Hintojen ja palkkojen yleinen lasku, rahan arvon nousu ja rahamäärän väheneminen. Inflaation vastakohta.
Erikoissijoitusrahasto:	Vanha käsite vaihtoehtorahastosta. Vanha laki salli tavallista suurempia riskejä ja toimivapauksia esim. käyttää johdannaisia. Osa erikoissijoitusrahastoista on nykyään vaihtoehtorahastoja.
Euribor-korko:	Euroalueen päivittäin julkaistava viitekorko.
Hajauttaminen:	Sijoittamasi rahojen jakaminen useaan eri kohteeseen. Voit hajauttaa sijoituksiasi eri tavoin esim. sijoittamalla eri sijoitustuotteisiin, eri toimialan yhtiöihin tai eri maan yhtiöihin sekä myös ajallisesti sijoittamalla eri aikaan.
Hedge Fund:	Sijoitusrahasto ryhmä, joka on markkinasäätelyltään vapain. Termillä kuvataan erikoista luonnettaan korostavia rahastoja, jotka ovat tyypillisesti vaihtoehtorahastoja. Ne sijoittavat suurissa määrin esim.

listaamattomiin yhtiöihin, johdannaisiin tai moniin muihin tuotteisiin pyrkimykseen absoluuttiseen tuottoon.

Inflaatio:	Rahan arvon laskeminen ja yleisen hintatason nousu. Rahan ostovoima alenee. Samalla rahamäärällä ei saa enää ostettua samaa määrää tuotteita. Deflaation vastakohta.
Indeksi:	Sijoitustoiminnassa tarkoitetaan jonkin tietyn sijoitusmarkkinan yleistä kehitystä keskimäärin. Antaa sijoittajalle nopeasti käsityksen juuri tietyn markkinan suunnasta. Tunnetuimpia indeksejä on esim. S&P 500 tai Suomessa Nasdaq Helsinki.
Instrumentti:	Tarkoittaa mitä tahansa yksittäistä sijoitustuotetta esim. osaketta.
Johdannainen:	Instrumentti, jonka arvo perustuu jonkin toisen instrumentin esim. osakkeen, indeksin tai valuutan arvoon.
Joukkolaina:	Yritykset, valtiot tai kunnat ottavat lainaa markkinoilta laskemalla liikkeesseen joukkovelkakirjoja eli joukkolainoja. Ne jaetaan arvoltaan erisuuruiseksi joukkovelkakirjoiksi ja ne ovat tärkeitä korkosijoitusten kohteita.
Kasvu-osuus:	Sijoitusrahasto-osuus, jonka tuotot käytetään kartuttamaan osuuden arvoa entisestään.
Korrelaatio:	Sijoittamisessa kuvaa kahden sijoituskohteen arvon yhteisvaihtelua. Aina vähintään -1 ja korkeintaan +1.
Likviditeetti:	Kyky muuttaa esim. osake tai sijoitusrahasto-osuus rahaksi. Kuvaa arvopaperimarkkinoiden kykyä välittää kauppoja nopeasti ja tehokkaasti. Yksittäiselle sijoituskohteelle kuvaa mahdollisuutta nopeaan myyntiin tai lunastukseen. Pieni likviditeetti tarkoittaa vaikeutta myydä tai ostaa arvopaperia. Hyvä likviditeetti takaa, että ostot ja myynnit toteutuvat isoimmissakin määrissä.
Lyhyt korko:	Korkosijoitus, jonka maturiteetti eli sijoitus rahamarkkinoille on alle 12 kuukautta.
Maturiteetti:	Päivämäärä jona korkosijoitus eräänny tai korkoinstrumentin erääntymiseen jäljellä oleva aika.

Optio:	Sopimus, jossa on oikeus, mutta ei velvollisuutta ostaa tai myydä siinä oleva kohde-etuus esim. osake tulevaisuudessa tietyssä aikana sovittiin hintaan.
Osakesäästötili:	Suomessa käytössä vuodesta 2020. Yksityishenkilöille tarkoitettu ja kauppaa voi käydä pörssiosakkeilla ilman verotusta. Verot maksetaan siinä vaiheessa automaattisesti, kun rahoja siirretään tililtä. Maksimimäärä mitä osakesäästötilille voi tallettaa on 50 000 euroa.
Pitkä korko:	Korkosijoitus, jonka juoksuaika on yli 12 kuukautta.
Portfolio:	Sijoitussalkku, joka sisältää useita sijoituskohteita.
Pääomatulo:	Tulot, joita ovat korkotulot, osingot, vuokrat ja sijoitusrahaston tuotto-osuudet sekä luovutusvoitot. Verotetaan eri tavalla Suomessa kuin palkkatuloja.
Pörssi:	Pörssiin listattujen osakkeiden kauppapaikka. Sijoittajat voivat täällä ostaa ja myydä omistuksiaan. Osakkeiden hinnat määräytyvät kysynnän ja tarjonnan mukaan. Yritykset voivat hakea pörssistä rahoitusta listautumalla ja sijoittajat voivat tukea yhtiöiden toimintaa rahoittamalla niitä osinkojen toivossa.
Strukturoitu sijoitustuote:	Yhdestä tai useammasta instrumentista rakennettu sijoitustuotteiden paketti, jonka varainhoitaja rakentaa.
Termiini:	Sopimus tulevaisuudessa tehtävästä kaupasta. Sopimuksen tekijällä on huom. velvollisuus ei oikeus ostaa tai myydä sopimuksen kohteena oleva instrumentti tietyssä aikana sovittuun hintaan.
Tuotto-osuus:	Sijoitusrahaston voitoista jaetaan niiden omistajille säännöllinen tuotto. Toisin kuin kasvuosuudessa tämänlaisen sijoitusrahaston tuottoja ei investoida kartuttamaan rahaston osuutta entisestään vaan jaetaan säännöllisesti osuuden omistajille.
Vaihtoehtorahasto:	Sijoitusrahasto, johon sovelletaan eurooppalaista AIF-direktiiviä ja Suomen lakia vaihtoehtorahastojen hoitajista. Tunnusomaista ottaa tavalista korkeampia riskejä kuin muissa sijoitusrahastoissa.

Viitekorko: Pankin julkinen korko, jonka se määrittelee itse. Käytännössä se on joko jokin markkinakorko esim. euribor tai pankin oma prime korko. Pankki käyttää viitekorkoja lainatuotteidensa hinnoitteluun.

Lähteet. (Visma.fi s.a.b; Visma.fi s.a.c; Kauppila ym. 2020, 199–209; Pörssisäätiö s.a; S-Pankki s.a)

Liite 2.**Myyntiassistentti 1:**

Kysymys: Mitä asioita omassa perehdytyksessä voisi kehittää?

Vastaus: Henkinen tuki alussa esimiehiltä ja työkavereilta tätä on hyvä painottaa muuten en muista ja ei oikein lisättävää.

Kysymys: Mitä perehdytykseen olisi hyvä lisätä?

Vastaus: Ei oikein muista perehdytystä ja ei lisättävää.

Kysymys: Mitä olisi hyvä tietää sijoittamisesta?

Vastaus: Ei tarvitse sijoittamisesta oppia, mutta tuotteet pitää ymmärtää ja tietää mistä puhuu, niin tämä luo varmuutta ja luottamusta.

Kysymys: Mitä olisi hyvä tietää markkinoinnista ja myynnistä?

Vastaus: En myy mitään nii ei oikein tule mitään mieleen.

Kysymys: Miten työssä pääse hyvin alkuun?

Vastaus: Vaatii sinnikkyyttä ja ei saa antaa periksi. Puoli vuotta tai vuosi kannattaa yrittää. Rauhallisuutta, paineensietokykyä ja asettaa tavoitteita itselleen. Mielellään korkealle ei saa tyytyä vähempään. Pyri pitämään ajatukset poissa paineista.

Kysymys: Millaisia haasteita uudelle työntekijälle voisi tulla ja mikä olisi tähän avuksi?

Vastaus: Ei ole soittopyyntöjä, joten uusia asiakkaita joutuu soittamaan läpi paljon ja puhelimesta voi mennä lukkoon. Rehellinen ohjaaminen että tapaamisessa voidaan käydä näitä asioita läpi. Uusien asiakkaitten soittaminen on tärkeää, joten puhelin vain käteen. Kysy aina haluaako palata asiaan.

Kysymys: Minkälaisia tavoitteita olisi järkevä asettaa?

Vastaus: Alussa ei kannata korkeita tavoitteita asettaa itselleen. Pienet tavoitteet ja sitä mukaan nostaa niitä sillä tavoitteissa voi jämähtää paikalleen, jos niitä ei nosta.

Kysymys: Mitä muita vinkkejä uusille työntekijöille?

Vastaus: Ympäristön vaihdos auttaa eli toimistolle kannattaa myös tulla etätöistä käymään. Äänenpainot, rauhallinen ääni, ymmärrä asiakasta ja hae luottamusta sekä älä tyrkytä aikaa asiakkaalle.

Kysymys: Tyypillisin asiakas mikä tulee vastaan?

Vastaus: Ei kiinnostaa ja ei rahaa on tyypillisin asiakas.

Kysymys: Yleisimmät asiat mistä jutellaan?

Vastaus: Riippuu maailman menosta mitä kulloinkin puhutaan eli ajan hermolla kannattaa olla. Lue uutisia ja tietyt asiat vaikuttaa esim. huijauksien yleistyminen.

Myyntiassistentti 2:

Kysymys: Mitä asioita omassa perehdytyksessä voisi kehittää?

Vastaus: Tarkemmin kertoa mitä yleisiä vastauksia tulee mihin kannattaa varautua. Millä tapaa näihin vastauksiin voi reagoida. Uusia tilanteita alussa tuli paljon.

Kysymys: Mitä perehdytykseen olisi hyvä lisätä?

Vastaus: Mitkä ovat yleisimpiä vastauksia asiakkailta. Minkälaisiin keskusteluihin todennäköisemmin asiakkaan kanssa päättyy. Mitä kynnyiskohtia/haasteita tulee eniten vastaan.

Kysymys: Mitä olisi hyvä tietää sijoittamisesta?

Vastaus: Minkälaisissa tilanteissa on parempi sijoittaa osakkeisiin tai korkoihin maailman ja asiakkaan tilanteessa. Olisi hyvä tietää ja ymmärtää likviditeetti ja riskiluokka varsinkin, miten nämä vaikuttavat asiakkaaseen.

Kysymys: Mitä olisi hyvä tietää markkinoinnista ja myynnistä?

Vastaus: Luottamus on tärkeä luoda ja asiantunteva mielikuva asiakkaalle. Jos soittaja ei tiedä mistä puhuu niin asia ei etene.

Kysymys: Miten työssä pääse hyvin alkuun?

Vastaus: Reipas asenne ja halu kehittyä myynnissä. Ennakkoluulottomat odotukset eli ne kannattaa pitää neutraalina ja kärsivällisyys. Kehityskohteita tulee jatkuvasti. Ei saa olla liian positiivinen tai negatiivinen.

Kysymys: Millaisia haasteita uudelle työntekijälle voisi tulla ja mikä olisi tähän avuksi?

Vastaus: Minkälaisia vastaväitteitä tulee (Treenaa näitä, lue tietoa, käytä kollegoita apuna jne.). Paljon vastataan, että ei ole aikaa keskustella. Tätä ei kannata ottaa henkilökohtaisesti vaan yritä keksiä ratkaisu tilanteeseen.

Kysymys: Minkälaisia tavoitteita olisi järkevä asettaa?

Vastaus: Pääsee keskustelemaan pidempiä puheluita. Asia on saatu esitettyä kokonaisuudessaan. Saa lähettyä sähköpostia asiakkaille esim. 5 per päivä niin että he oikeasti sitä haluavat sama asia soittopyynnöissä.

Kysymys: Mitä muita vinkkejä uusille työntekijöille?

Vastaus: Seuraa talousuutisia ja uutisia. Yritykseen soittamisessa perehdy miten yritys toimii tietyissä tilanteissa peruspiirteittäin esim. mitä tehdään ylimääräiselle kassalle.

Kysymys: Tyypillisin asiakas mikä tulee vastaan?

Vastaus: Ei varaa sijoittaa tai on muualla hoidossa ja ei haluta muuttaa asioita.

Kysymys: Yleisimmät asiat mistä jutellaan?

Vastaus: Yrityspuolella siitä mihin tarvitsee rahaa nyt miksi ei ole ajankohtaista. Minkälaisia sijoituksia on tai on ollut.

Liite 3. Sijoittamisen ja myyntityön opas myyntiassistentin työhön

Sijoittamisen ja myyntityön opas myyntiassistentin työhön

Walteri Vehma

14.5.2023

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Sijoittaminen.....	3
2.1	Sijoittamisen peruskäsitteet.....	4
2.2	Osake.....	8
2.2.1	Osinko	8
2.2.2	Osakkeen arvon muodostus	9
2.2.3	Tunnuslukuja	10
2.2.4	P/E Luku	10
2.2.5	Oman pääoman tuotto ja sijoitetun pääoman tuotto	11
2.2.6	Pörssikurssien kehitys	12
2.3	Sijoitusrahastot.....	13
2.3.1	Erityyppiset sijoitusrahastot.....	13
2.3.2	Edut ja haitat.....	16
2.3.3	Rahastoyhtiö ja säilytysyhteisö	18
2.3.4	Indeksirahasto	18
2.3.5	ETF.....	19
2.4	Sijoitusvakuutukset.....	20
2.5	Omaisuudenhoito	21
2.6	Tuotto ja riski.....	22
2.7	Verotus.....	25
2.8	Suomalaisten sijoittaminen ja säästäminen vuonna 2022.....	27
2.9	Sijoittamisen tiivistelmä	31
3	Myynti ja sääntely.....	32
3.1	Myyntityö.....	32
3.1.1	Puhelinmyynti ja myyntitapahtuma	35
3.1.2	Suljetut ja avoimet kysymykset	38
3.1.3	Nine Block Vision Model	40
3.2	Yksityishenkilön ja instituution ostoprosessi	44
3.3	Huijaukset	50
3.4	Sijoituspalvelujen lait ja sääntely	51
3.4.1	Markkinointi.....	52
3.4.2	Asiakkaan tunteminen ja luokittelu	54

3.4.3	Asiakkaalta hankittavat tiedot.....	57
3.4.4	Sijoittajien korvausrahassto	59
3.4.5	Riitatilanteiden ratkaisu	60
3.5	Tiivistelmä myynti ja sääntely	61
4	Tavoitteiden asettaminen ja vinkkejä myyntiassistentin työhön muilta myyntiassistenteilta.....	63
4.1	Perehdytys	63
4.2	Tavoitteiden asettaminen	64
4.3	Vinkkejä ja haasteita työssä	65
	Lähteet.....	66

1 Johdanto

Tämän oppaan tarkoituksena on opettaa uudelle myyntiassistentille sijoittamisen ja myyntityön perusasioita sijoituspalvelualalla ja kertoa vinkkejä, tavoitteita ja haasteita myyntiassistentin työssä. Opas toimii yhtenä osana uusien myyntiassistenttien perehdytystä. Opas oli osana toiminnallista opinnäytetyötä, johon oli saatu toimeksianto Yritykseltä X. Opas sijoittuu perehdytyksen suunnittelussa kohtaan, Miten (Eklund 2018, 76). Kuvassa 1 on esiteltynä perehdytyksen suunnitelman avainkohdat. Opas tulee auttamaan varsinkin uusia myyntiassistentteja parantamalla heidän tietämystään ja osaamistaan sijoittamisesta sekä myyntityöstä. Oppaan avulla uudet myyntiassistentit pystyvät keskustelemaan potentiaalisten asiakkaiden kanssa paremmin puhelimesta ja ymmärtämään asiat mistä keskustellaan. Parempi keskustelu ja ymmärrys asiakkaan kanssa keskusteltavista asioista johtaa parempaan tulokseen työssä. Samalla myös oppaan lukemalla ymmärtää mitä sijoituspalvelualalla puhelinmarkkinoinnista ja myynnistä on hyvä tietää ja tiedostaa.



Kuva 1. Perehdytyksen suunnitelman avainkohdat (Eklund 2018, 76)

Oppaan rakenne on seuraavanlainen: sijoittaminen, myyntityö ja sääntely sekä tavoitteiden asettaminen. Sijoittamisessa keskitytään perusasioihin sijoittamisesta, joka sisältää peruskäsitteitä, tuoton ja riskin yhteyttä, mihin osakkeen hinnoittelu perustuu ja käydään läpi tuotteita, joita Yritys X tarjoaa. Myyntityö ja sääntely luvussa kerrotaan myyntityöstä keskittyen enemmän puhelinmyyntiin. Myynti osiossa annetaan työkaluja, joiden perusteella ja ne huomioon ottaen voidaan rakentaa omaa myyntipuhetta ja parantaa omaa tulosta. Sääntely osiossa esitellään erilaisia sijoituspalvelualaa sääteleviä lakeja ja käydään läpi mitä markkinoinnissa ja myynnissä lain mukaan saa ja ei saa tehdä. Myös asiakkaalta hankittaviin tietoihin ja niiden käsittelyyn sekä tulkitsemiseen tutustutaan luvussa. Tavoitteiden asettelu luvussa ehdotetaan konkreettisia tavoitteita aloittavalle myyntiassistentille ja esitellään myös kahden myyntiassistentin, kokeneen ja juuri työssä aloittaneen vinkkejä

työhön, miten siinä pääsee alkuun. Jaan myös itse osiossa omaa kokemustani ja vinkkejä työssä. Myyntiassistenttien haastattelua ja omaa kokemustani myyntiassistentin työstä on myös käytetty hyväksi pitkin opasta esiintyvissä sinisissä tekstipalkeissa. Nämä tekstipalkit kertovat miten oppaasta ja tekstipalkkien yläpuolelta löytyvää tietoa voi teoriassa itse myyntiassistentin työssä hyödyntää ja miksi se on tärkeää juuri myyntiassistentin työn kannalta.

Oppaan tavoitteena on selkeyttää ja koostaa tietoa sijoittamisesta ja myyntityöstä, jota on työn suorittamisessa tärkeä sisäistää varsinkin uusille myyntiassistentteille. Oppaan avulla uudet myyntiassistentit pystyvät keskustelemaan potentiaalisten asiakkaiden kanssa paremmin puhelimesta ja ymmärtämään asiat mistä keskustellaan. Parempi keskustelu ja ymmärrys asiakkaan kanssa keskusteltavista asioista johtaa parempaan tulokseen työssä. Samalla myös oppaan lukemalla ymmärtää mitä sijoituspalvelualalla puhelinmarkkinoinnista ja myynnistä on hyvä tietää ja tiedostaa. Sijoittaminen luvun lukemisen jälkeen konkreettisenä tavoitteena toimisi esim. Yrityksen X tuotteen avaintietoesitteen lukeminen ja sen pääpiirteiden ymmärtäminen. Toinen tavoite on esim., että lukija ymmärtää Yrityksen X myymät tuotteet ja osaa niiden toiminnasta kertoa asiakkaalle. Myyntityö ja sääntelyn luvun lukemisen jälkeen tavoitteena olisi esim. pystyä luomaan ja parantamaan omaa myyntipuhetta ja tuloksentekeyttä. Toinen tavoite on, että ymmärrät mitä Yrityksen X toiminnan sääntelyn puitteissa saa sanoa tai ei saa sanoa asiakkaan kanssa keskusteltaessa puhelimitse. Tavoitteiden asettaminen luvun jälkeen olisi tärkeää pystyä asettamaan itsenäisesti tavoitteita ja nostamaan niitä niiden toteutuessa. Myös luvussa olevien vinkkien hyödyntäminen ja sisällyttäminen omaan työskentelyyn on toinen tämän luvun tavoitteista. Koko oppaan tavoitteena on yksinkertaisesti, että sen lukemisen jälkeen saa sovittua enemmän tapaamisia myyntiassistentin työssä kuin ennen.

2 Sijoittaminen

Sijoittamisella tavallisesti tarkoitetaan esim. osakkeiden, rahastojen tai muiden sijoituskohteiden esim. kiinteistöjen ostoa, omistamista tai myymistä. Tavoitteena sijoittamisessa on tehdä voittoa. Osta halvalla ja myy kalliilla. (Säästöpankki.fi s.a.) Sijoittamisen tarkoituksena voi toimia esimerkiksi tuoton tavoittelu arvonnousun tai jatkuvan kassavirran muodossa, säästäminen vanhuuden varalle tai eläkkeelle ja verotehokkuus tai jokin muu syy (Yritys X s.a.a). Kannattaa kuitenkin muistaa, että sijoittaminen on riskinottamista sillä ilman riskiä ei voi saada tuottoa. Riskit on mahdollista pitää kurissa tietyinlaisilla sijoitusperiaatteilla. Jos tavoitellaan isoja tuottoja, niin joudutaan yleensä ottamaan isompia riskejä. Kun taas otetaan isompia riskejä, niin odotetaan isompia tuottoja. (Salakunrakentaja s.a.) Jokainen meistä sijoittaa, joko tietoisesti tai sitä tiedostamatta. Asunnon osto on sijoitus, oman auton ostaminen on sijoitus ja myös rahan jättäminen pankkitilille on sijoittamista. Kaikki sijoituspäätökset eivät välttämättä ole kovin tuottavia. (sijoittaja.fi s.a.a.)

Sijoittamisen luvun tarkoituksena on kertoa perusasiat ja käsitteet sijoittamisesta. Tarkoituksena on, että luvun jälkeen Yrityksen X myymät tuotteet tulevat tutuiksi, niiden toiminnan ymmärtää ja niistä osaa kertoa perusasiat esim. potentiaaliselle asiakkaalle. Kaksi myynti-assistenttia, joita on haastateltu opasta varten, kertoivat kumpikin saman asian, että luottamusta asiakkaan kanssa ei synny, jos yrityksen tuotteista ei osaa kertoa. Tämä luo myös varmuutta asiakkaalle Yrityksen X olemassaolosta. Ilman luottamusta ei synny tapaamista. Olisi hyvä, jos luvun jälkeen esim. Yrityksen X tuotteen avaintietoesite osataan pääpiirteittäin tulkita.

2.1 Sijoittamisen peruskäsitteet

Sijoittamisessa on paljon erilaisia peruskäsitteitä, joita on hyvä tuntea. Tässä listassa alla olevia käsitteitä ei välttämättä avata oppaassa enempää. Näiden käsitteiden tunteminen auttaa keskustelemaan asiakkaiden kanssa. Myös ajankohtaisten uutisten sekä keskustelunaiheiden ymmärrys asiakkaiden kanssa paranee käsitteet tuntemalla. Myös käyttämällä termejä, joita ei täysin ymmärrä keskustelussa ei ole aivan paras idea keskustelun kannalta.

<i>Absoluuttinen tuotto</i>	Tarkoittaa positiivista tuottoa markkinatilanteesta riippumatta. Tyypillistä on aktiivinen sijoituspolitiikka. Sijoitetaan erilaisiin kohteisiin ja johdannaisiin. Hedgefundeille tyypillistä sijoittamista ja sijoituspolitiikkaa.
<i>Allokaatio</i>	Sijoitusten jako eri sijoitusluokkien välillä
<i>Arvo-osakkeet</i>	Yrityksiä, joiden markkina-arvo on alhainen suhteessa yritysten taseista laskettuun oman pääomanarvoon eli substanssiin. Arvoperusteinen sijoittaminen on todella suosittu sijoitusstrategia.
<i>Arvo-osuustili</i>	Tili, jossa osakkeita ja muita arvopapereita säilytetään sähköisessä muodossa.
<i>Arvopaperin välittäjä</i>	Pankki tai sijoituspalveluyritys, joka välittää arvopaperikauppoja, sekä tarjoaa esim. omaisuudenhoito- tai muita sijoituspalveluita.
<i>Avaintietoosite</i>	Eurooppalaiselta sijoitustuotteelta vaadittava perusesite, josta käy ilmi tuotteen ominaisuudet.
<i>Deflaatio</i>	Hintojen ja palkkojen yleinen lasku, rahan arvon nousu ja rahamäärän väheneminen. Inflaation vastakohta.
<i>Erikoissijoitusrahasto</i>	Rahasto, joka saa poiketa sijoitusrahastolain sijoitusrajoituksista. Sijoituskohteiden määrä eroaa sijoitusrahastolain mukaisesta riskin hajauttamisen periaatteesta. Tavallisessa rahastossa sijoituskohteita tulee olla vähintään 16, mutta erikoissijoitusrahastossa niitä voi olla vähemmän.

<i>Euribor-korko</i>	Euroalueen päivittäin julkaistava viitekorko.
<i>Hajauttaminen</i>	Sijoittamasi rahojen jakaminen useaan eri kohteeseen. Voit hajauttaa sijoituksiasi eri tavoin esim. sijoittamalla eri sijoitustuotteisiin, eri toimialan yhtiöihin tai eri maan yhtiöihin sekä myös ajallisesti sijoittamalla eri aikaan.
<i>Hedge Fund</i>	Sijoitusrahasto ryhmä, joka on markkinasääntelyltään vapain. Termillä kuvataan erikoista luonnettaan korostavia rahastoja, jotka ovat tyypillisesti vaihtoehtorahastoja. Ne sijoittavat suurissa määrin esim. listaamattomiin yhtiöihin, johdannaisiin tai moniin muihin tuotteisiin pyrkiäkseen absoluuttiseen tuottoon.
<i>Inflaatio</i>	Rahan arvon laskeminen ja yleisen hintatason nousu. Rahan ostovoima alenee. Samalla rahamäärällä ei saa enää ostettua samaa määrää tuotteita. Deflaation vastakohta.
<i>Indeksi</i>	Sijoitustoiminnassa tarkoitetaan jonkin tietyn sijoitusmarkkinan yleistä kehitystä keskimäärin. Antaa sijoittajalle nopeasti käsityksen juuri tietyn markkinan suunnasta. Tunnetuimpia indeksejä on esim. S&P 500 tai Suomessa Nasdaq Helsinki.
<i>Instrumentti</i>	Tarkoittaa mitä tahansa yksittäistä sijoitustuotetta esim. osaketta.
<i>Johdannainen</i>	Instrumentti, jonka arvo perustuu jonkin toisen instrumentin esim. osakkeen, indeksin tai valuutan arvoon.
<i>Joukkolaina</i>	Yritykset, valtiot tai kunnat ottavat lainaa markkinoilta laskemalla liikkeesseen joukkovelkakirjoja eli joukkolainoja. Ne jaetaan arvoltaan erisuuruiksi joukkovelkakirjoiksi ja ne ovat tärkeitä korkosijoitusten kohteita.
<i>Kasvu-osuus</i>	Sijoitusrahasto-osuus, jonka tuotot käytetään kartuttamaan osuuden arvoa entisestään.
<i>Korrelaatio</i>	Sijoittamisessa kuvaa kahden sijoituskohteen arvon yhteisvaihtelua. Aina vähintään -1 ja korkeintaan +1.
<i>Likviditeetti</i>	Kyky muuttaa esim. osake tai sijoitusrahasto-osuus rahaksi. Kuvaa arvopaperimarkkinoiden kykyä välittää kauppvoja nopeasti ja tehokkaasti. Yksittäiselle sijoituskohteelle kuvaa mahdollisuutta nopeaan myyntiin tai

lunastukseen. Pieni likviditeetti tarkoittaa vaikeutta myydä tai ostaa arvopaperia. Hyvä likviditeetti takaa, että ostot ja myynnit toteutuvat isoimmassakin määrässä.

Lyhyt korko

Korkosijoitus, jonka maturiteetti eli sijoitus rahamarkkinoille on alle 12 kuukautta.

Maturiteetti

Päivämäärä jona korkosijoitus eräänny tai korkoinstrumentin eräännyseen jäljellä oleva aika.

Optio

Sopimus, jossa on oikeus, mutta ei velvollisuutta ostaa tai myydä siinä oleva kohde-etuus esim. osake tulevaisuudessa tietyssä aikana sovittuun hintaan.

Osakesäästötili

Suomessa käytössä vuodesta 2020. Yksityishenkilöille tarkoitettu ja kauppaa voi käydä pörssiosakkeilla ilman verotusta. Verot maksetaan siinä vaiheessa automaattisesti, kun rahoja siirretään tililtä. Maksimimäärä mitä osakesäästötilille voi tallettaa on 50 000 euroa.

Pitkä korko

Korkosijoitus, jonka juoksuaika on yli 12 kuukautta.

Portfolio

Sijoitussalkku, joka sisältää useita sijoituskohteita.

Pääomatulo

Tulot, joita ovat korkotulot, osingot, vuokrat ja sijoitusrahaston tuotto-osuudet sekä luovutusvoitot. Verotetaan eri tavalla Suomessa kuin palkkatuloja.

Pörssi

Pörssiin listattujen osakkeiden kauppapaikka. Sijoittajat voivat täällä ostaa ja myydä omistuksiaan. Osakkeiden hinnat määräytyvät kysynnän ja tarjonnan mukaan. Yritykset voivat hakea pörssistä rahoitusta listautumalla ja sijoittajat voivat tukea yhtiöiden toimintaa rahoittamalla niitä osinkojen toivossa.

Strukturoitu sijoitustuote

Yhdestä tai useammasta instrumentista rakennettu sijoitustuotteiden paketti, jonka varainhoitaja rakentaa.

Termiini

Sopimus tulevaisuudessa tehtävästä kaupasta. Sopimuksen tekijällä on huom. velvollisuus ei oikeus ostaa tai myydä sopimuksen kohteena oleva instrumentti tietyssä aikana sovittuun hintaan.

<i>Tuotto-osuus</i>	Sijoitusrahaston voitoista jaetaan niiden omistajille säännöllinen tuotto. Toisin kuin kasvuosuudessa tämänlaisen sijoitusrahaston tuottoja ei investoida kartuttamaan rahaston osuutta entisestään vaan jaetaan säännöllisesti osuuden omistajille.
<i>Vaihtoehtorahasto</i>	Sijoitusrahasto, johon sovelletaan eurooppalaista AIF-direktiiviä ja Suomen lakia vaihtoehtorahastojen hoitajista. Tunnusomaista ottaa tavallista korkeampia riskejä kuin muissa sijoitusrahastoissa.
<i>Viitekorko</i>	Pankin julkinen korko, jonka se määrittelee itse. Käytännössä se on joko jokin markkinakorko esim. euribor tai pankin oma prime korko. Pankki käyttää viitekorkoja lainatuotteidensa hinnoitteluun.
Lähteet.	(Visma.fi s.a.b; Visma.fi s.a.c; Kauppila ym. 2020, 199–209; Pörssisäätiö s.a; S-Pankki s.a)

2.2 Osake

Osake eli pörssiosake tarkoittaa osuutta pörssiyhtiöstä. Kun omistat osakkeen niin omistat osuuden siitä pörssiyhtiöstä minkä osaketta omistat. Esim. kun ostat Keskon osaketta pörssistä, niin omistat nyt osuuden Keskoa. Osakkeita omistamalla saat osuuden yhtiön voitonjaosta osinkoina. Osakkeenomistajana sinulla on myös mahdollisuus osallistua yhtiökokoukseen ja käyttää omistamiesi osakkeiden tuomaa äänioikeutta esimerkiksi valittaessa yhtiölle uutta hallitusta. Olet myös oikeutettu osakkeita omistaessasi saamaan omistustasi vastaavan määrän varoja velkojen maksun jälkeen, jos yhtiö lopettaisi toimintansa. Myös jos joku tekisi ostotarjouksen yhtiöstä niin saisit osuutesi kauppahinnasta. (Saario 2016,18.)

2.2.1 Osinko

Osinko on pörssiyhtiön jakama palkkio sen osakkeen omistamisesta ja siihen liittyvästä riskistä (Sijoittaja.fi s.a.b). Jotta osinkoa voidaan maksaa pitää yhtiöllä olla jakokelpoisia varoja ja osingon maksu ei saa vaarantaa yhtiön maksukykyä. Eli jotta osinkoa voi maksaa pitää yhtiön tehdä voittoa. (visma.fi s.a.a.) Saarion (2016, 98–101) mukaan osakkeen omistajan kannalta paras yhtiö on sellainen, joka jakaa joka vuosi enemmän osinkoja omistajilleen. Osingonjako on tapahtuma, joka vahvistaa yhtiön tilinpäätöksessä kertomat tulosluvut. Osakeyhtiölaissa sanotaan, että osingonjakoa säätelee yhtiön taseen mukaan jaettavissa oleva vapaa oma pääoma ja yhtiön maksukyky. Osinkoa ei saa myöskään jakaa, jos tiedetään tai olisi pitänyt tietää, että yhtiö on maksukyvytön. Yhtiö antaa viestin sijoittajilleen, jos se maksaakin odotuksia pienemmän osingon tai ei korota sitä. Kyseessä on näin viesti, joka kertoo joko heikentyneestä tuloksesta tai heikentyneestä näkymistä tai molemmista. (Saario 2016, 98–101.)

Osinko määritellään osakekohtaisena esim. osinko per osake 1.15 euroa. Kokonaisosinko muodostuu osakkeiden lukumäärän ja osakekohtaisen osingon tulona esim. 1.15 euroa * 1000 osaketta on 1150 euroa. Osinkoon ovat oikeutettuja kaikki, jotka ovat täsmäytyspäivänä merkittynä yrityksen omistajaluetteloon. Osingon irtoamispäivä on eri päivä kuin täsmäytyspäivä ja osinko maksetaan ilmoitettuna maksupäivänä. Yhdysvalloissa osinkoja voidaan jakaa jopa neljännesvuosittain ja Suomessa yleensä kerran tilikaudessa eli kerran kalenterivuonna. (Knüpfer & Puttonen 2018, 94.)

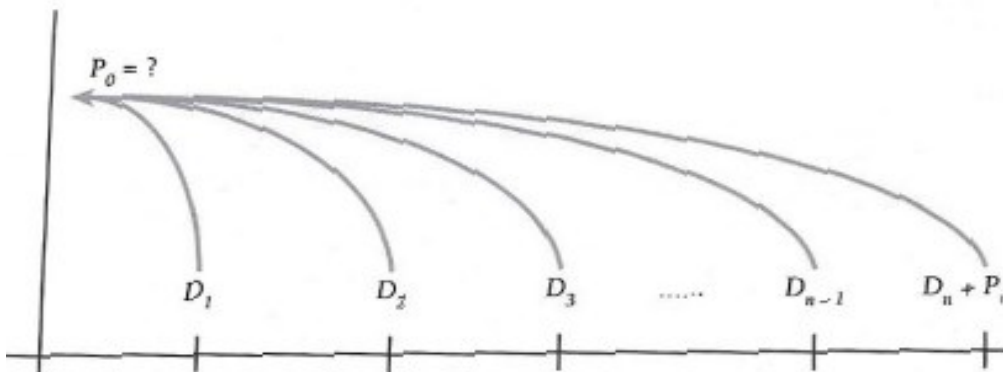
Kaikki yhtiöt eivät aina kykene maksamaan osinkoa. Vuosikertomuksissa pörssiyhtiöt kertovat osinkopolitiikastaan. Vakiintuneet osingon maksajat pyrkivät jakamaan noin puolet tuloksestaan ulos osinkoina sijoittajille. Pienemmät pörssiyhtiöt eivät voi ilmoittaa osingonjako politiikkaansa, koska heidän osingonmaksukykynsä vaihtelee huomattavasti. (Saario 2016, 105–106.)

2.2.2 Osakkeen arvon muodostus

Kun rahoja sijoittaa yrityksen osakkeeseen niin relevantti arvo mikä sijoittajaa kiinnostaa on markkinahinta. Se kuvastaa yrityksen todellista arvoa ja sijoituksen arvoa. Hinnan perusteena ovat odotettavissa olevat sijoittajan saamat kassavirrat eli osingot. Markkinahinta on tulevaisuuteen perustuva muuttuja. Toinen arvonmääritys osakkeille on kirja-arvo. Kirja-arvo lasketaan yrityksen taaseesta jakamalla vastattavaa-puolen oma pääoma osakkeiden lukumäärällä. Näin saadaan yrityksen osakekohtainen oma pääoma. Kirja-arvot yleensä ovat paljon pienempiä kuin markkina-arvot. Kirja-arvo muodostuu yritykseen sijoitettujen varojen ja liiketoiminnasta kertyneiden voittojen summana. Kirja-arvo on taas menneisyyteen perustuva muuttuja. Knüpfer ja Puttonen (2018, 93–95) kuvaavat osakkeen hinnoittelua siten, että se perustuu sijoittajien saamien kassavirtojen nykyarvolle. Aluksi pitää määrittää sijoittajan saamat kassavirrat. Kassavirtoina sijoittajille toimivat yrityksillä osingot. Kun osinkoja maksetaan yritys siirtää hallussaan olevia kassavaroja sijoittajille. Osinkoja voidaan pitää Knüpferin ja Puttosen puhumina kassavirtoina. Lisäksi sijoittaja odottaa saavansa kassavirtaa myydessään osakkeen, kun sijoitushorisontti päättyy. Se voidaan kirjoittaa matemaattisena kaavana kuvan 2 mukaisesti. Siinä D on yrityksen maksama osakekohtainen osinko, P_0 on osakkeen hinta, n on sijoitushorisontin viimeinen hetki ja r on osakkeen tuottovaatimus. Kuvassa 3 on Kuvan 2 kaava havainnollistettu kuvana missä osingot tulevaisuudesta tuodaan nykyhetkeen. (Knüpfer & Puttonen 2018, 93–95.)

$$P_0 = \frac{D_1}{(1+r)^1} + \dots + \frac{D_n}{(1+r)^n} + \frac{P_n}{(1+r)^n} = \sum_{t=1}^n \frac{D_t}{(1+r)^t} + \frac{P_n}{(1+r)^n}$$

Kuva 2. Kaavio osakkeen hinnan määrittämisestä (mukaillen Knüpfer & Puttonen 2018, 95)



Kuva 3. Osakkeen hinnan määrittely osingoista ja osakkeen nykyarvosta (Knüpfer & Puttonen 2018, 95)

Kuvasta 2 näkyy, että osakkeen hinta on summa tulevien osinkojen nykyarvosta ja osakkeen hinnasta sijoitushorisontin päättyessä. Siinä on kuitenkin ongelma, koska mukana on osakkeen hinta, jota yritetään selvittää. Osakkeen hinnasta päästään eroon, jos pidennetään sijoitushorisonttia ikuisesti. Yrityksellä ei ole velvollisuutta palauttaa osakepääomaa, vaan pääoma jää yritykseen. Näin sijoitushorisonttia voidaan pidentää ikuisuuteen, koska pääomaa ei tarvitse palauttaa. Sijoitushorisonttia kasvattamalla osakkeen tulevan hinnan nykyarvo pienenee vuosi vuodelta ja lopulta se voidaan jättää huomioimatta, koska se on niin pieni. Nyt kuvassa 4 näkyy osakkeen hinta ilman että siinä on itse juuri osakkeen hintaa mukana kaavassa. Nyt osakkeen hinta on sijoittajalle tulevaisuudessa maksettavien osinkojen nykyarvo. Myös kaikki tulevaisuuden osingot ikuisuuteen asti on otettu huomioon. (Knüpfer & Puttonen 2018, 95–96.)

$$P_0 = \sum_{t=1}^{\infty} \frac{D_1}{(1+r)^t}$$

Kuva 4. Kaavio osakkeen hinnan määrittämisestä ilman osakkeen hintaa (mukaillen Knüpfer & Puttonen 2018, 96)

2.2.3 Tunnuslukuja

Sijoittamisessa käytetään monenlaisia tunnuslukuja. Niillä pyritään vertailemaan yrityksiä ja tarkoituksena on kertoa, onko osakkeen arvostustaso edullinen. Yksi käytetyimmistä on EPS eli earnings per share. Se lasketaan jakamalla yrityksen nettotulos osakkeiden lukumäärällä. Osinkotuotto prosentissa osinko jaetaan osakkeen hinnalla. P/B luvussa (Price and Book value) osakekurssi jaetaan osakekohtaisella omalla pääomalla. Se kertoo, kuinka korkea osakkeen hinta on suhteessa sen taseen mukaiseen omaan pääomaan. Tunnusluvut auttavat sijoittajaa tekemään sijoituspäätöksiä. (Osakesijoittaja.fi s.a.)

2.2.4 P/E Luku

Yksi yleisesti käytetyistä osakkeiden tunnusluvuista on P/E-luku. Se kuvaa osakkeen hinta/voittosuhdetta (Price/Earnings ratio). Tämä saadaan jakamalla yhtiön markkina-arvo yhtiön tuloksella verojen jälkeen. Markkina-arvo saadaan kertomalla osakeluku osakkeen markkinahinnalla. Sama P/E luku saadaan myös jakamalla yhtiön pörssikurssi yhtiön osakekohtaisella tuloksella. Jos yhtiö

on tuottanut tappiota niin P/E lukua ei voida laskea. P/E luku kertoo myös, kuinka monta vuotta yhtiöllä menee, että se on tehnyt arvonsa verran tulosta. Eli jos osakkeen arvo on 30 euroa ja tulos osaketta kohti on 2 euroa niin P/E luku on näin 15 eli kahden euron vuosituloksella yrityksellä menee 15 vuotta kun se on tehnyt pörssikurssinsa verran voittoa. (Saario 2016, 110.) Tunnusluvun suosio perustuu siihen, että se tarjoaa mahdollisuuden vertailla eri toimialoja ja osakkeita helposti keskenään (Saario 2016, 112).

2.2.5 Oman pääoman tuotto ja sijoitetun pääoman tuotto

Yritysten kannattavuuksien vertailussa voi käyttää myös oman pääoman (ROE return on equity) ja sijoitetun pääoman (ROI return on invested capital) tuotto prosentteja. Sijoitetun pääoman tuotossa otetaan huomioon yhtiön oma pääoma ja vieras pääoma esim. erilaiset lainat (kuva 5). Oman pääoman tuotossa lasketaan mukaan vain oma pääoma (kuva 6). (Saario 2016, 114–116.)

$$100 * \frac{\text{Voitto ennen satunnaisia eriä ja veroja} + \text{korkokulut ja muut rahoituskulut}}{\text{Taseen loppusumma} - \text{korottomat velat (keskimäärin vuoden aikana)}}$$

Kuva 5. Sijoitetun pääoman tuotto% (ROI) (mukaillen Saario 2016, 115)

$$100 * \frac{\text{Voitto ennen satunnaisia eriä ja veroja} + \text{tuloverot}}{\text{Oma pääoma} + \text{vähemmistöosuus (keskimäärin vuoden aikana)}}$$

Kuva 6. Oman pääoman tuotto% (ROE) (mukaillen Saario 2016, 115)

Oman pääoman tuotosta vähennetään verot, mutta sijoitetun pääoman tuotosta tätä ei tehdä. Sijoittajalle yhtiön oman pääoman tuoton tulisi olla korkeampi kuin sijoitetun pääoman tuotto. Muuten yhtiö maksaa korkoja ja muita kuluja lainaajilleen enemmän kuin ansaitsevat. Jos yhtiön oman pääoman tuotto ei ylitä 10–12 prosenttia niin yhtiö ei tuota omistajilleen taloudellista lisäarvoa. Pelkkä voiton tuottaminen ei riitä sillä, kun riskittömän sijoituksen esim. pitkän aikavälin valtionlainat korkoon lisätään sijoitusmarkkinoiden pitkänaikavälin riskilisä, joka on noin 4–6 % niin saadaan tuottovaatimus omalle pääomalle noin 10 prosenttiin. Taloudellista lisäarvoa saadaan vasta kun yhtiön tulos ylittää sijoittajan yhtiölle asettaman oman pääoman tuottovaatimuksen. Sijoittajan on parempi välttää yhtiöitä, joiden oman pääoman tuotto prosentti on alle 12 %. (Saario 2016, 115–116.)

2.2.6 Pörssikurssien kehitys

Pörssikurssien yleinen kehitys on vahvasti yhteydessä talouselämän tilaan ja siinä tapahtuviin muutoksiin (Saario 2016, 119). Tilaan vaikuttavat myös erilaiset maailmalla tapahtuvat uutiset esim. korona pandemia ja ukrainan sota. Näillä kummallakin ilmiöllä oli huomattava vaikutus talouselämän tilaan ja aiheuttivat siinä muutoksia. Edellä mainitut uutiset aiheuttavat muutoksia yleiseen korkotasoon, joka perustuu inflaatio-odotuksiin ja pörssiyhtiöiden odotettavissa oleviin tuloskehityksiin suhteessa niiden markkina-arvoon (Saario 2016, 119). Tuloskehityksiä voidaan seurata erilaisten analyytikkojen julkaisemista tulosennustuksista. Pörssiyhtiöt julkaisevat kolmen kuukauden välein osavuosikatsauksia ja näiden perusteella tulosennusteita päivitetään koko ajan. Korkeampi korkotaso taas johtaa liikeyritysten heikompaan kannattavuuteen. Korkeat korot aiheuttavat sen, että yhä harvempi liikeidea on kannattava. Erilaiset keskuspankit voivat vaikuttaa päätöksilään 12 kuukauden pituisten lainojen korkoihin, mutta markkinavoimat pitkälti määräävät korkojen tason. Kun taloustilanne on terve niin lyhyet korot ovat alhaisempia kuin pitkät korot. Mitä pidempi korkojakso niin sitä suurempi korko, mutta kun lyhyet korot ovat suurempia kuin pitkät korot niin voivat osakemarkkinat ja taloustilanne lähteä laskuun. Yritysten aikaansaatu voitto hinnoitellaan alemmalla kertoimella kuin aikaisemmin kun korot olivat matalalla. Jos pitkien korkojen taso alittaa noin 3–4 % niin yhä useampi liiketoimi on kannattavampaa, uusia yhtiöitä listautuu pörssiin ja osakkeisiin ohjautuu enemmän pääomia. Pörssikurssit ja korot liikkuvat oikeastaan vastakkaisiin suuntiin. (Saario 2016, 120–122.) Tämä mielestäni nähtiin vuonna 2021 kun uusia yrityksiä listautui pörssiin todella paljon korkotason ollessa alhainen ja osakemarkkinat tekivät uusia ennätyksiä. Seuraavana vuonna 2022 korot nousivat inflaation vuoksi ja osakemarkkinat laskivat vuoden 2021 huipuistaan ja uusia yhtiöitä ei listautunut vuoden 2021 tahtiin.

Osake, osinko, tunnusluvut ja pörssikurssien yleinen kehitys ovat yleisiä sijoittamiseen liittyviä perusasioita, jotka ovat hyviä sijoittamisesta tietää. Osakkeen hinnan muodostuminen on hyvä ymmärtää, koska se antaa vastauksia miksi tiettyjen osakkeiden markkinahinta on mitä se on ja mihin hinnoittelu perustuu. Asiakkaita voi huolestuttaa pörssikurssien yleinen kehitys ja siihen on hyvä olla valmiina antamaan vastauksia sekä ratkaisuja ja osakkeen, osingon, tunnuslukujen ja osakkeen hinnoittelun ymmärtäminen antaa hyvää pohjaa omalle tietämykselle mitä voi asiakkaan kanssa käyttää hyväksi.

2.3 Sijoitusrahastot

Sijoitusrahastolla tarkoitetaan sijoitussalkkua, jotka koostuvat perinteisesti osakkeista, korkoinstrumenteista tai muista arvopapereista. Tämän sijoitussalkun omistaa siihen sijoittaneet yksityiset henkilöt, yritykset ja muut yhteisöt. (Kauppila, Puttonen & Repo 2020, 37–38.) Sijoittamalla rahastoon saat vastineeksi rahasto-osuuksia. Näiden osuuksien myynti tapahtuu siten, että rahastoa hallinnoiva rahastoyhtiö lunastaa rahasto-osuudet osuudenomistajalta eli sijoittajalta. (sijoittaja.fi s.a.c). Sijoitusrahastot tarjoavat omistajilleen mahdollisuuden hyödyntää suurten sijoittajien kustannustehokkuutta ja asiantuntemusta ja se toimii useiden sijoittajien muodostamana kollektiivina. Niiden toimintaperiaate on helppo. Sijoittajien varat kerätään yhteen ja sijoitukset hajautetaan esim. sijoittamalla useaan eri arvopaperiin. Nämä omistukset yhteensä muodostavat rahaston. Sijoituspäätöksistä ja hallinnoinnista vastaa rahastoyhtiö, joka ei omista rahastossa olevia esim. arvopapereita koska ne ovat rahastoon sijoittaneiden omaisuutta. Rahaston omistuksista ja niiden arvoista pitää lukea rahastoyhtiöstä riippumaton säilytisyhteisö. Finanssivalvonta valvoo Suomeen rekisteröityjä rahastoja ja Finanssivalvonta valvoo myös säilytisyhteisöjä. (Kauppila ym. 2020, 37–38.) Laki sijoitusrahastoista säädettiin vuonna 1987 ja sijoitusrahastot yleistivät 1990 luvun puolivälissä ja niiden suosio räjähti 2000 luvun alussa (Kauppila ym. 2020, 13).

2.3.1 Erityyppiset sijoitusrahastot

Yleisin tapa millä sijoitusrahastoja luokitellaan, on niiden sijoituskohteen luonteen mukaan esim. osake-, korko- ja yhdistelmärahastoihin. Muita rahastoja mitä on olemassa ovat esim. kiinteistö-, metsä-, raaka-aine- ja hedge-rahastot. (Kuva 7.). Eri rahastoja voidaan jakaa muillakin perusteilla kuin niiden sijoituskohteen mukaan esim. indeksirahastoiksi kutsutaan sellaisia rahastoja, jonka omistukset määräytyvät tietyn indeksin mukaan sijoituskohteisiin. Lainsäädännöstä ja sääntelystä on peräisin termejä kuten vaihtoehto-, erikoissijoitus- ja syöttörahasto. Määritelmät eivät ole toisiinsa poissulkevia, vaan niitä voidaan käyttää monia kuvaamaan samaa rahastoa. (Kauppila ym. 2020, 73–74.)



Kuva 7. Erilaisia rahastotyyppejä

Osakerahastot sijoittavat nimensä mukaisesti varallisuutensa osakkeisiin. Nämäkin rahastot voidaan jaotella monin tavoin esim. maantieteen, yhtiöiden koon tai toimialan perusteella. Yleisin ja perinteisin jako on maantieteellinen, mutta se jako voi perustua myös sijoitustyyliin esim. arvo- ja kasvuyrityksiin. Useimmilla osakerahastoilla on määritelty niiden säännöissä vertailuindeksi, joka toimii tuottotavoitteena ja indeksinä, jonka rahasto pyrkii päihittämään. Sen tavoitteena on olla samanlainen kuin rahaston toiminta-ajatus esim. pienyrityksiin sijoittavalla rahastolla vertailuindeksinä toimisi jonkinlainen pienyritys indeksi. Useimmat vertailuindeksit ovat nykyään tuottoindeksejä, joissa otetaan huomioon niissä mukana olevien yhtiöiden maksamat osingot. Vanhoissa hintaindekseissä ei otettu mukaan yhtiöiden maksamia osinkoja, joten niitä oli liian helppo voittaa ja näistä hintaindekseistä on nykyään melkein kokonaan luovuttu ja siirrytty käyttämään tuottoindeksiä vertailuindeksinä. (Kauppila ym. 2020, 74–75.)

Korkorahastot sijoittavat nimensä mukaisesti erilaisiin korkoinstrumentteihin. Näitä voivat olla esimerkiksi erilaiset talletukset, lyhytaikaiset yritysten ja julkisyhteisöjen lainat tai joukkovelkakirjoihin eli bondeihin, jotka ovat pitkäaikaisia yritys- ja julkisyhteisöjen lainoja eli laina-aika on yli vuoden. Olennainen ominaisuus korkosijoituksissa on sovittu lainan takaisinmaksu korkoineen. Rahaa lainataan takaisinmaksua vastaan. Korkosijoitukset ovat osakesijoituksia vähäriskisempiä, mutta tuotto odotuksiltaan selvästi alempi kuin osakesijoituksissa. Korkorahastot voidaan jakaa seuraaviin luokkiin. Rahamarkkinarahastoihin, lyhyen koron rahastoihin ja pitkiin korkoihin. Rahamarkkinarahastot sijoittavat kaikista vähäriskisempiin lyhyisiin korkoihin. Tuottotavoitteena on ollut pääoman säilyttäminen lisättynä korkotuotot lyhyistä koroista. Lyhyen koron rahastot taas sijoittavat

alle 12 kuukauden mittaisiin lainoihin, jotka omaavat korkeamman riskin kuin rahamarkkinarahastojen korkosijoitukset. Tuottotavoitteet näille rahastoille on yleensä EURIBOR--korkojen tuotot. Pitkiin korkoihin sijoitavia rahastoja on kolmenlaisia. Valtionlainarahastot, yrityslainat ja kehittyvät markkinat. Valtiolainarahastot nimensä mukaisesti hankkivat korkosijoituksia, joiden liikkeelle laskijana toimii valtio. Sijoitukset perustuvat valtioiden velkaan, mutta tähän rahastoluokkaan lasketaan myös julkisyhteisöjen esim. kuntien tai osavaltioiden lainoja. Yrityslaina rahastoissa liikkeelle laskijana toimivat yritykset. Yrityslainat kattavat monia yrityksiä ja eri toimialoja. Kehittyvät markkinat sijoittavat ei OECD maiden lainoihin. OECD on teollisuusmaiden taloudellinen järjestö ja kaikki sen ulkopuolella olevat maat lasketaan kehittyviksi maiksi. Lainat voivat olla otettuina yleensä Yhdysvaltojen dollareissa tai paikallisessa valuutassa. (Kauppila ym. 2020, 76–81.)

Yhdistelmärahastot sijoittavat sekä korkoihin ja osakkeisiin. Näissä rahastoissa sijoitusten painotusta voidaan vaihtaa joko korko- tai osakepainoiseksi. Tälle vaihtelulle määritellään säännöt rahaston säännöissä. On myös olemassa tiettyyn tavoitevuoteen sidottuja yhdistelmärahastoja, joissa sijoitusten painopiste muuttuu ajan myötä ja lopulta vaihtuu täysin tavoitevuotena. (Kauppila ym. 2020, 81–82.)

Kiinteistörahastot sijoittavat nimensä mukaisesti kiinteistöihin. Vuokratuotot ja kiinteistön mahdollinen arvonnousu takaavat tasaisen tulovirran, mutta vuokralaisen etsimiseen ja kiinteistön hoitoon voi mennä aikaa ja vaivaa. Kiinteistörahastoon sijoittamalla et itse joudu kiinteistöä hoitamaan tai vuokralaista etsimään. Kiinteistörahastot Suomessa olivat ennen vain instituutiosijoittajille tarkoitettuja ja ne yleistyivät myöhään hankalasta lainsäädännöstä ja hallinnon monimutkaisuudesta johtuen. Piensijoittajien oli niihin vaikea päästä käsiksi. Lunastuksissa on otettava huomioon, että kiinteistöjä on vaikea myydä lyhyessä ajassa nopeasti ja tämän takia lunastuspalkkiot voivat olla todella korkeita riippuen, kuinka kauan sijoitus on rahastossa ollut. Myös erilaiset hallinnointikulut voivat olla korkeita kiinteistöjen hallinnasta ja työstä johtuen. Vaihtoehtoisrahastolainsäädäntö mahdollistaa kiinteistörahastoille velkavivun käytön eli osa rahaston sisällä olevasta rahasta ei ole peräisin sijoittajilta vaan se on velkaa. On myös olemassa osakeyhtiömuotoisia pörssilistattuja kiinteistörahastoja nimeltään REIT (Real Estate Investment Trust). Näillä käydään kauppaa pörssissä, joten markkinat määrittelevät niiden hinnan ja ne voidaan tarvittaessa lunastaa nopeasti. REIT osakeyhtiöt ovat myös verotuksellisesti erilaisia kuin muut yhtiöt. Suomessa REIT rahasto on verovapaa, mutta yhtiön pitää jakaa voitoistaan 90 % ja sijoittaa vain asuntoihin. REIT rahastojen osinko on kokonaan veronalaista tuloa poiketen normaaleista pörssiyhtiöistä. (Kauppila ym. 2020, 82–85.) Kiinteistörahastoissa on myös erilaisia kiinteistöluokkia mihin rahasto sijoittaa. Eri luokkia voi olla esim. toimisto-, logistiikka-, asunto-, hoivatila- ja infrastruktuurikiinteistöt. (Esimies 27.4.2023)

Metsärahasot sijoittavat metsään ostaen metsätontteja ja puiden kasvu ja hakkuut tuottavat myyntituloja. Kulut rahastoissa liikkuvat noin 1,5–2 % metsän myynnistä ja hoidosta johtuen ja ensimmäiset metsärahasot tulivat Suomeen vasta 2014. Tuottotavoitteena näillä rahastoilla on tyypillisesti 3–5 % vuodessa, joka syntyy arvonmuutoksista, metsän myynnistä ja hakkuista. (Kauppila ym. 2020, 85–86.)

Muita rahastoja mitkä jäävät yllä mainittujen ulkopuolelle ovat useat erikoistuneet sijoitusrahastot, jotka sijoittavat esim. erilaisiin raaka-aineisiin kuten kulta, taiteeseen tai jopa tekijänoikeuksiin. Muut erilaiset rahastot voivat sijoittaa yleensä todella aggressiivisesti ja tuottohakisesti erilaisiin johdannaisiin ja se tehdään yleensä sellaisella tavalla mikä ei muille rahastoille tulisi kysymykseenkään. Näitä rahastoja on Suomessa nimitetty vipurahastoiksi ja englanniksi termillä Hedgefund. Tyypillisiä yhdistäviä tekijöitä näille rahastoille on absoluuttinen tuotto eli pelkkä indeksituottojen voittaminen ei riitä, tuottosidonnainen palkkio ja rahaston vaihtoehtoisen sekä erilaisen luonteen korostaminen. (Kauppila ym. 2020, 86–89.)

Sijoitusrahastoille on myös mahdollinen eräänlainen syöttörahasorakenne. Tämä tarkoittaa sitä, että varsinaisella sijoituksia tekevällä rahastolla on yksi tai useampia syöttörahasotja, joiden kaikki sijoitukset tehdään tähän varsinaisia sijoituksia tekevään kohderahastoon kassaa lukuun ottamatta. Kassa on näillä syöttörahasotilla enintään 15 % eli vähintään 85 % rahaston varoista tulee sijoittaa varsinaiseen sijoituksia tekevään rahastoon. Jos jokin rahasto toimii syöttörahasotona sen pitäisi käydä ilmi sen avaintietoesitteestä ja säännöistä. (Kauppila ym. 2020, 96.)

2.3.2 Edut ja haitat

Rahastosijoittamiseen löytyy monia etuja. Rahastosijoittamisella riskiä hajautetaan tehokkaasti. Kun rahaston varat sijoitetaan moniin eri kohteisiin ja sijoitusrahastolain mukaan yhteen kohteeseen ei saa sijoittaa yli 10 % rahaston varoista. Näin toimimalla rahaston varat on jopa helppoa kansainvälisestikin hyvin hajottaa. Yhden yhtiön arvon laskeminen rahastossa ei näin yksinään laske rahaston arvoa kokonaan. Sijoitusrahastoissa on myös hyvä likviditeetti eli rahasto-osuuksien myynti käy helposti: Osuudet voidaan muuttaa helposti rahaksi jokaisena pankkipäivänä. Myös asiantuntemus, jota saa sijoituspäätöksiä tekeviltä asiantuntijoilta on myös kullnarvoista. Nämä ihmiset seuraavat markkinoiden kehitystä jatkuvasti ja heidän työpaikkansa ja palkkansa riippuvat siitä, kuinka hyvin he hoitavat rahaston varallisuutta. (Kauppila ym. 2020, 44–45.)

Rahastot ovat myös markkinoilla institutionaalisia sijoittajia. Ne pystyvät tekemään kaupat institutionaalisten sijoittajien kaupankäyntikuluilla ja ne pääsevät markkinoille, joille tavalliset sijoittajat eivät pääsisi. Myös salkunhoitaminen on verotonta. Rahastot voivat käydä kauppaa ilman, että myyntivoittoja verotetaan. Korkotuotoista ei myöskään makseta lähdeveroa. Helppohoitoisuus on

myös hyvä syy sijoittaa rahastoihin. Itse ei tarvitse seurata markkinoita ja verotuksellisesti rahasto on yksi verosubjekti, eikä sijoittajan tarvitse huolehtia jokaisen rahastossa olevan osakkeen verotuksesta yksitellen myydessään rahasto-osuutensa. Finanssivalvonnan valvonta sijoitusrahastoissa antaa sijoittajalle hyvän suojan sekä turvaa sijoitusten päätyemisestä oikeasti sijoituskohteisiin. Myös sijoittaminen rahastoihin vähentää kirjanpitoa sekä hallintoa varsinkin yhteisösijoittajalle. Myöskään yhteisöjen ei tarvitse tehdä tahdonilmaisuja, kun vastaan tulee osakeanti- ja lunastustarjouspäätöksiä. (Kuva 8.) (Kauppila ym. 2020, 44–46.)

Sijoittamisessa yleisesti ja niin myös rahastosijoittamisessa haittana on kustannukset. Osakesijoittamisessa on esim. säilytyksestä ja kaupankäyntikuluista koituvia kustannuksia. (Esimies 27.4.2023). Erilaisia kustannuksia rahastoissa löytyy myös esimerkiksi merkintä-, lunastus-, hallinnointi- ja säilytysyhteisön palkkio (Kauppila ym. 2020, 72). Merkintäpalkkio voidaan veloittaa, kun sijoittaja ostaa rahastoa mutta näin ei välttämättä tapahdu, jos siitä on neuvoteltu (Esimies 27.4.2023). Hallinnointi- ja säilytyspalkkio vähennetään rahaston pääomasta ennen kuin sijoittajan oman osuuden arvo lasketaan. Rahastosta peritään myös hallinnointipalkkiota myös silloin kuin rahaston arvo on negatiivisella. Hallinnointipalkkio on rahastoyhtiölle tuloa rahaston tuotoista riippumatta. Myös yhdistelmärahastoihin liittyvään varojen allokointiin ei rahastosijoittajalla ole mitään sananvaltaa. Näissä sijoittajat ovat salkunhoitajien armoilla onko rahasto osake- tai korkopainoitteinen. (Kuva 8.) (Kauppila ym. 2020, 46–47.)

Rahastosijoittamisen etuja

- Riskin tehokas hajauttaminen
- Hyvä likviditeetti
- Asiantuntijoiden tieto ja taito
- Instituutionaalisen sijoittajan asema markkinoilla
- Helppohoitoisuus

Rahastosijoittamisen haittoja

- Kustannukset
- Yhdistelmärahastojen varojen allokointi
- Sijoittaja ei voi vaikuttaa rahaston sisällä käytäviin kaappoihin

Kuva 8. Rahastosijoittamisen edut ja haitat

2.3.3 Rahastoyhtiö ja säilytysyhteisö

Rahastoyhtiöllä tarkoitetaan osakeyhtiötä, joka harjoittaa sijoitusrahastotoimintaa. Rahastoyhtiö hallinnoi joko yhden tai useamman sijoitusrahaston varoja ja ne eivät omista hallinnoimiensa rahastojen varoja, vaan ne ovat sijoittajien omaisuutta. Rahastoyhtiöt toimivat joko pankkien yhteydessä tai ovat itsenäisiä toimijoita. Rahastoyhtiöt tarvitsevat toimiluvan Finanssivalvonnalta harjoittaakseen sijoitustoimintaa. Esimerkiksi hallituksessa, muussa ylemmässä johdossa ja toimitusjohtajan täytyy olla luotettavia henkilöitä, jotka eivät ole konkurssissa tai toimikelpoisuutta ei ole rajoitettu. Finanssivalvonta valvoo rahastoyhtiöiden toimintaa. (Minilex s.a.)

Rahastojen toimintaa valvovat tilintarkastajat sekä säilytysyhteisö. Tilintarkastajat tarkastavat vähintään vuosittain rahasto-osuuden arvon laskennan oikeudellisuuden. Säilytysyhteisöt varmistavat, että rahasto-osuuksien liikkeelle laskussa, lunastuksissa ja arvon laskennassa noudatetaan lakia ja rahaston sääntöjä sekä, että rahaston varoja koskeviin toimiin liittyvät maksut ovat määräajassa. Säilytysyhteisö varmistaa myös, että rahaston tuotot käytetään lain ja rahaston sääntöjen mukaisesti sekä, että rahasto noudattaa rahastoyhtiön toimeksiantoja. Säilytysyhteisöistä valtaosa on pankkikonserneista ja rahastoyhtiöistä riippumattomia yksiköitä, ja ne valvovat rahastojen varojen säilytyksestä ja niiden pitämisestä erillään rahastoyhtiön varoista. Säilytysyhteisöjä valvoo Finanssivalvonta. (Kauppila ym. 2020, 72–73.)

2.3.4 Indeksirahasto

Indeksirahastot ovat rahastoja, jotka pyrkivät seuraamaan mahdollisimman tarkasti vertailuindeksin eli esim. S&P 500 sisältöä ja täten sen tuottoa. Salkunhoitaja ei tee aktiivisia sijoituspäätöksiä, vaan indeksin sijoituskohteiden valinta ja painotus riippuu täysin siitä vertailuindeksistä mitä se seuraa. (Kauppila ym. 2020, 91.) Yleensä indeksirahaston sijoitusten painoarvo määräytyy indeksissä olevien yhtiöiden markkina-arvon perusteella. Kauppaa ei käydä rahastossa aktiivisesti vaan osakkeiden painoja rahastossa muutetaan vain, jos osakeindeksin koostumus markkinoilla muuttuu. (Sijoittaja.fi s.a.d)

Kuluja rahastonhoidosta saadaan pienemmäksi kuin aktiivisesti hoidetuilla rahastoilla, kun kaupankäynti ei vaadi enempää työtä ja analyysiä sekä rahasto ei vaadi aktiivista hoitamista. Indeksisiin sijoittamisen sijoitustyyliä on kuvattu passiiviseksi sijoittamiseksi. Etuja mitä indeksirahastoissa saa on juuri kustannustehokkuus ja hyvä hajautus. Salkunhoitajariskiä ei ole, kun kaikki sijoituspäätökset suoritetaan vertailuindeksin mukaan. Miinuksia mitä indeksisijoittamisessa tulee vastaan, on esimerkiksi pieni oman aktiivisuuden vaadinta. Yhdistelmärahastossa sopiva suhde korkojen ja osakkeiden välillä valitaan sijoittajan puolesta, kun taas indeksisiin sijoittaessa joudut itse tämän osuuden päättämään. Myöskään indeksisiin sijoittamalla ei voi ikinä voittaa itse indeksiä. Kun

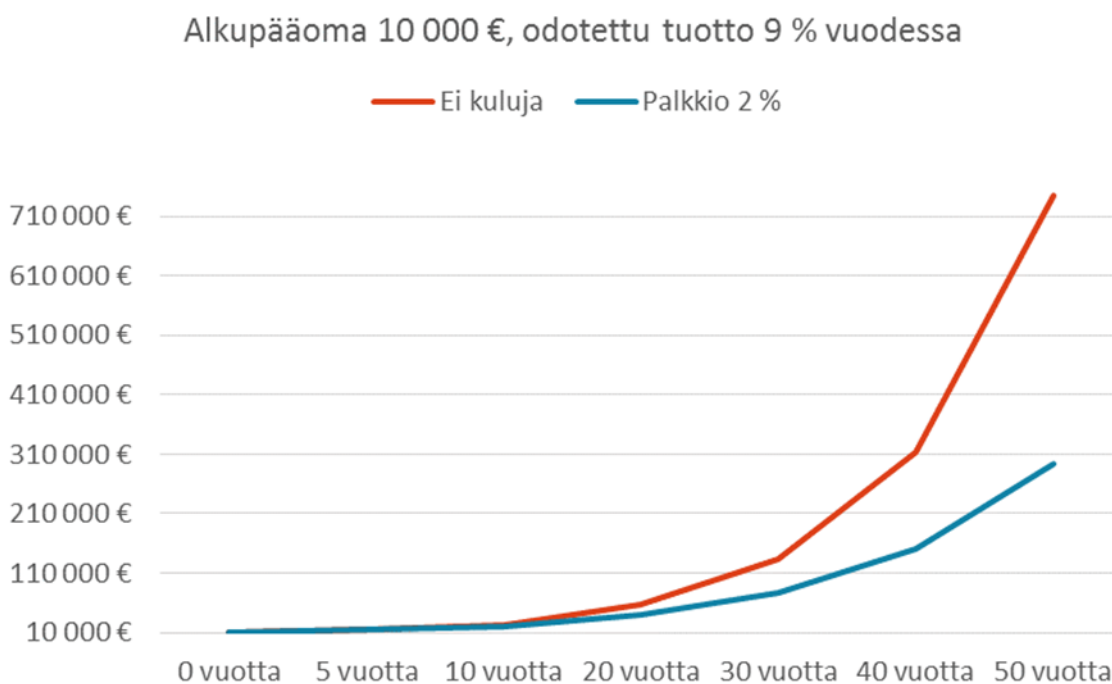
indeksi laskee niin myös indeksisijoittajan sijoitukset laskevat yhtä paljon. Kun tästä vähennetään kulut, niin tuotto on aina hieman indeksiä pienempi. Aktiiviset rahastot pyrkivät aina voittamaan vertailuindeksiinsä. (Nordea s.a.) Vuonna 2019 Morningstar arvio, että toukokuussa 2019 indeksirahastojen omistus USA:n osakemarkkinasta nousi yli 50 prosenttiin (Kauppila ym. 2020, 93). Indeksirahastot ovat olleet viime aikoina todella suosittuja.

2.3.5 ETF

ETF eli Exchange Traded Fund on sijoitusrahasto, jolla käydään kauppaa pörssissä. Toisin kuin indeksirahastoissa, joilla ei voida käydä kauppaa pörssissä ja joissa merkinnät ja lunastukset toteutetaan päivän päätöskurssiin. ETF rahastojen hinta määräytyy markkinoiden mukaan ja niillä voi käydä aktiivista kauppaa päivän sisällä muuttuvilla kursseilla niin kuin osakkeilla. Osa ETF rahastoista ei enää ole niin sanottuja indeksirahastoja, vaan ne voivat pitää sisällään todellakin eksoottisia sijoitusinstrumentteja. Ne voivat olla erilaisia yhtiömuotoisia sijoituskoreja ja niille oikeampi termi olisi ETP, Exchange Traded Product. (Kauppila ym. 2020, 92–94.)

Suomalainen Matti Tuomi Pohjoismaiden ETF-toiminnoista vastaava johtaja Blackrockista kertoi uutistoimisto Startelille ETF-rahastoista Pohjoismaissa sekä Suomessa. Tuomin mukaan ETF-rahastot ovat suosituimpia Suomessa kuin muissa pohjoismaissa ja yksi syy on juuri pyrkimys leikata sijoittamisen kuluja. Blackrock on taas yksi maailman isoimmista amerikkalaisista sijoitusyhtiöistä ja kuuluu isoimpiin ETF-Rahastojen tarjoajiin. Tuomin mukaan kulut ovat ETF-Rahastoissa selvästi alempia kuin aktiivisesti hoidetuissa rahastoissa, jopa vain alle 0,10 % vuodessa. Tuomin mielestä ETF-Rahastoihin sijoittajat ovat yleensä aktiivisia sijoittajia, jotka käyttävät ETF-rahastoja hajautuksen välineenä. (Noponen 11.12.2019)

Kuluilla on suuri vaikutus sijoitussalkun tuottoon pitkällä aikavälillä. Pitkän aikavälin tuotossa vähäkuluiset ETF:ät voittavat perinteiset rahastot juuri pienten kulujen ansiosta esim. 0,1 % vuodessa. Kun sijoitusaikaa lisätään niin kulujen merkitys kasvaa. Tämän havainnollistaa kuva 9. (Sijoittaja.fi 2021) Passiivisesti hoidetuilla rahastoilla, joissa on pienet kulut löytyvät myös kääntöpuolena se, että tuotto on sidottu indeksin tuottoon ja sen voittaminen ei ole ikinä mahdollista toisin kuin aktiivisesti hoidetuilla rahastoilla, jotka pyrkivät tekemään ylituottoa vertailuindeksiinsä nähden. Aktiivisilla rahastoilla kulut ovat korkeammat, mutta sitä pyritään lievittämään paremmalla tuotolla. Varjopuolena näissä rahastoissa on se, että tutkimuksista riippuen noin 70–90 prosenttia aktiivisista rahastoista häviää vertailuindeksilleen niin oikean rahaston etsimiseen voi joutua käyttämään hieman omaa vaivaa ja aktiivisuutta, mutta onnistuessaan palkinto voi olla todella hyvä. Vaikka passiivisten rahastojen suosio on ollut kasvussa niin on olemassa tilanteita, joissa aktiiviset korkeakuluisemat rahastot ovat parempi vaihtoehto. (Nordnet s.a.)



Kuva 9. Kulujen vaikutus sijoitussalkun tuottoon (sijoittaja.fi 2021)

2.4 Sijoitusvakuutukset

2000-luvun alussa suomalaisia houkuteltiin ja kannustettiin säästämään eläkettä erilaisiin eläkevakuutuksiin, joissa etuina olivat mm. veroedut ja eläkkeelle jäämistä oli jopa mahdollisuus aikaistaa (Kauppila ym. 2020, 175). Asiakkaiden luottamus tuotteeseen kuitenkin on ajan myötä heikentynyt verolainsäädännön muutoksella ja eläkesäästöjen nostamisen alaikäraja on nostettu työeläkkeen yläikärajaan. Huippuvuonna 2003 eläkevakuutuksia myytiin yli 90 000 kappaletta ja vuoden 2012 jälkeen vain muutamia satoja. (Hjelt 24.10.2019) Sijoittajalle tarjolla on myös muita vakuutuskuoria kuten kapitalisaatiosopimukset ja erilaiset sijoitus- ja säästövakuutukset. Vakuutuskuorien sisällä tehdyt sijoitukset eivät näy julkisissa kotimaisten pörssiyhtiöiden omistajalistauksissa koska ne ovat vakuutusyhtiön omistamat. Tämä voi olla hyödyksi esim. julkisuudesta tunnetuille tai varakkaille yksityishenkilöille. Vakuutuskuoren hyötynä voi pitää kuoren sisällä käytävää verovapaata kaupan käyntiä. Pitkällä aikavälillä tällä voi olla huomattava tuottoja kasvattava vaikutus, mutta kulut syövät tätä etua. Tämän takia sijoitettavien summien tulisi olla yli 100 000 euroa. (Kauppila ym. 2020, 176–177.) Enemmän näistä veroeduista on luvussa 2.7.

Sijoitusvakuutuksen ideana on, että asiakas maksaa vakuutusyhtiölle vakuutusmaksuja. Nämä maksut säilytetään vakuutusyhtiön toimesta ja sijoitetaan asiakkaan toiveiden mukaisesti erilaisiin sijoituskohteisiin. Säästön arvo sidotaan näin sijoitustuotteiden arvoon. Vakuutuksen arvon noustessa asiakas saa hyödyn itselleen, mutta arvon laskiessa vakuutusyhtiö ei tätä laskua korvaa.

Riski säilyy asiakkaalla eikä vakuutusyhtiöllä. Vakuutuksessa tietty henkilö vakuutetaan ja säästöt ja niiden tuotto palautetaan sovittuna ajankohtana. Sijoitusvakuutukset, joissa ei ole vakuutettua, kutsutaan kapitalisaatiosopimukseksi. (Turtiainen 2018, 133–134.) Useimpiin vakuutuksiin on liitetty kuolemanvaravakuutus ja joissakin vakuutuksissa säästöt palautetaan vain, jos vakuutettu elää, mutta tämä on hyvin vakuutusyhtiö kohtaista. Tämä asia kannattaa aina tarkistaa vakuutusta ottaessa. (Esimies 27.4.2023) Sijoitusvakuutusten tarjonnassa sovelletaan lakia vakuutusten tarjoamisesta, jota täydentää IDD direktiivi, jonka EU lisäsi yhdenmukaistaakseen vakuutusten tarjoamisessa käytettyjä lakeja EU tasolla. Tämä laki astui voimaan 1.10.2018. Olennaista laissa on, että vakuutuksenantajilla tai edustajilla ei saa olla myyntitavoitteita, etuja tai palkkioita, jotka kannustaisivat suosittelemaan muuta vakuutusta kuin parhaiten asiakkaan tarpeisiin sopivaa. Asiakasta on myös informoitava palkkion luonteesta. Myös eturistiriita tilanteiden ehkäisemisestä ja hallinnasta tulee huolehtia. (Finanssivalvonta 2022)

2.5 Omaisuudenhoito

Omaisuudenhoidolla tarkoitetaan sitä, kun asiakas tekee sopimuksen, jossa hänen rahoitusvälineitään hoidetaan siten, että sijoituksia koskeva päätöksentekovalta annetaan kokonaan tai osittain omaisuudenhoitajalle. Yleisin malli omaisuudenhoitosopimukselle on täyden valtakirjan omaisuudenhoitosopimus. Sopimuksessa on määritelty omaisuudenhoidon tavoitteet ja rajoitukset. Tässä omaisuudenhoidon muodossa salkunhoitaja hoitaa salkkua täysin itsenäisesti. Omaisuudenhoitosopimus antaa tähän kuitenkin rajoitteita. Sopimukseen liittyy erilaisia ehtoja liittyen tuottoon, riskitasoon ja sijoituskohteisiin. Omaisuudenhoitaja käy kauppaa tai suorittaa omaisuutta koskevia toimeksiantoja asiakkaan lukuun asiakkaan valtuuttamana. Sijoituspalvelulain mukaan omaisuudenhoidon kohteena tulee olla vähintään yksi rahoitusväline. Myös muita sijoituksia voi olla omaisuudenhoidon piirissä kuin rahoitusvälineitä esim. kiinteistöjä, arvometalleja ja muita hyödykkeitä. (Turtiainen 2018, 58–59.) Omaisuudenhoitajalta edellytetään myös toimilupaa (Esimies 27.4.2023).

Konsultatiivisessa omaisuudenhoidossa asiakas itse tekee kaikki sijoituspäätökset. Asiakas kuitenkin saa päätöksentekoon apua ja neuvoja palveluntarjoajalta. Sopimuksessa sovitaan mitkä varat kuuluvat sopimuksen piiriin ja palveluntarjoaja seuraa näiden varojen arvon kehitystä ja antaa niille sijoitusehdotuksia. Sopimuksessa tehdään myös asiakkaalle riskitason määrittely ja kirjataan allokointirajat eli minkä verran asiakkaan omaisuudesta sijoitetaan eri sijoituskohteisiin. Asiakkaan tekemät päätökset saattavat erota näistä allokointirajoista. Konsultatiivisessa omaisuudenhoidossa on kyse eri sijoituspalvelujen kokonaisuudesta. Siinä yhdistyy sijoitusneuvonta, toimeksiantojen vastaanottaminen, toimeksiantojen toteuttaminen ja omaisuudenhoito. Eniten kyse on sijoitusneuvonnasta. (Turtiainen 2018, 62.) Konsultatiivinen omaisuudenhoitokin on aina luvanvaraista ja sitä saa harjoittaa vain toimiluvan saanut yrittäjä (Esimies 27.4.2023).

Erilaiset rahastot ja Yrityksen X tarjoamat tuotteet on hyvä tuntea ja niistä pitää myös asiakkaille osata kertoa kuten luvun alussa mainitsin. Jos asiakkaalla on kysymyksiä tuotteisiin liittyen niin on hyvä osoittaa osaavansa kertoa siitä. Suosituimmat asiakkaiden omistamat sijoitustuotteet ovat juuri erilaiset indeksirahastot ja ETF tuotteet. Ne on hyvä tuntea, jotta keskustelussa pysyy mukana ja vastaväitteitä näistä tuotteista voi käsitellä tehokkaasti.

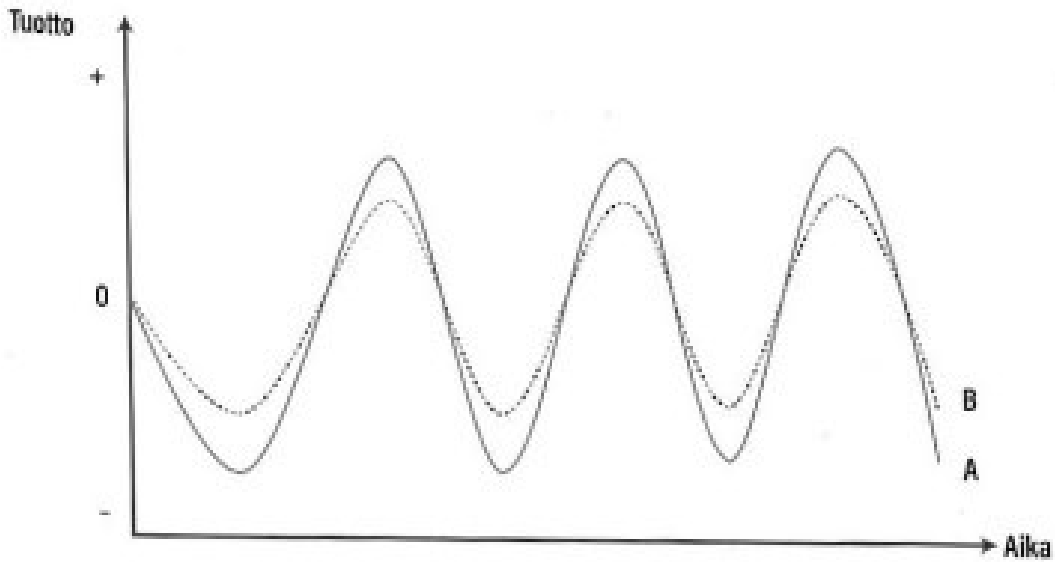
2.6 Tuotto ja riski

Sijoittamisessa riski ja tuotto kulkevat käsi kädessä. Mitä suurempi riski on niin sitä parempaa tuottoa sijoittajat vaativat. Perusajatuksena on, että mitä enemmän riskiä ottaa niin sitä paremmat tuotto-odotukset. (Kauppila ym. 2020, 121.) Jos halutaan parempaa tuottoa pitää myös hyväksyä korkeampaa riskiä. Sijoittajalla on kaksi tavoitetta. Sijoitusten odotetun hyödyn maksimointi ja niihin liittyvän riskin minimointi. Tavoitteena on löytää tasapaino missä odotettu hyöty maksimoituu, mutta riski ei nouse tavoitteeseen nähden liian korkeaksi. Hyöty riippuu siitä, mitä varten sijoitus on tehty. Asuntolainan lyhennykseen tarkoitettuja varoja ei kannata laittaa korkeariskisiin sijoituskohteisiin ja eläkkeelle 50 vuoden päähän säästävän ei kannata pitää rahojaan pankkitilillä, koska inflaatio syö niiden arvon. (Kauppila ym. 2020, 114–116.)

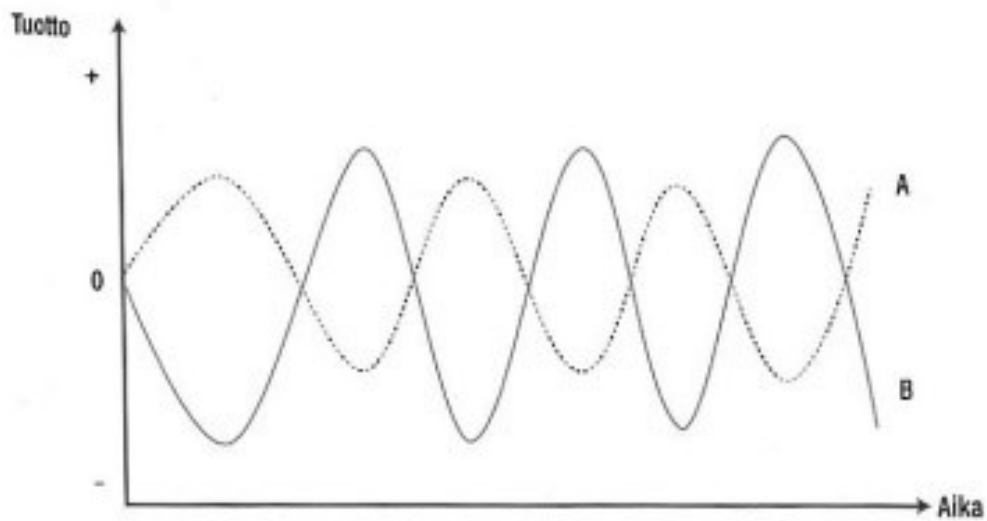
Tutkijat ja analyytikot käyttävät sijoittamisessa riskin tunnusmerkkinä volatiliteettiä. Termi kuvaa sijoitusten arvon heilahtelua. Volatiliteetti on tuottojen keskihajonta ja mitä korkeampi se on, niin sitä suurempaa on sijoituskohteen arvon vaihtelu ja riski. Riski aiheutuu juuri tästä arvon vaihtelusta, joka aiheuttaa epävarmuutta sijoittajalle. (Kauppila ym. 2020, 122.)

Riskiä voi pienentää hajauttamalla. Hajauttamisella eli diversifioinnilla tarkoitetaan, että yhden sijoituskohteen sijasta sijoitetaan useaan erilaiseen sijoituskohteeseen. Kun sijoitussalkkuun valitaan useita erilaisia osakkeita niin yhteen yritykseen kohdistuva riski pienenee. Hyöty tästä perustuu siihen, että sijoituskohteiden arvot muuttuvat eri tahdissa. Jos sijoituskohteiden korrelaatio on negatiivinen niin toisen kohteen arvo nousee, kun toinen laskee ja päinvastoin. Sijoituskohteita, joiden arvot muuttuvat täysin päinvastaisesti on erittäin vaikea löytää. Hajauttamisesta saadaan myös hyötyä, vaikka sijoituskohteiden korrelaatio olisikin positiivinen, mutta mitä enemmän korrelaatio kasvaa positiiviseksi niin sitä vähemmän on hajauttamisesta hyötyä. Täydellisessä positiivisessa korrelaatioissa kahden sijoituskohteen arvot muuttuvat täysin samalla tavalla eli kun osake A:n tuotto on keskiarvonsa yläpuolella, niin on myös osakkeen B:n tuotto keskiarvonsa yläpuolella (kuva 10). Täydellisessä negatiivisessa korrelaatioissa kun osakkeen A tuotto on keskiarvonsa alapuolella, niin osakkeen B tuotto on keskiarvonsa yläpuolella (kuva 11). Kolmas korrelaatioiden ääritilanne on

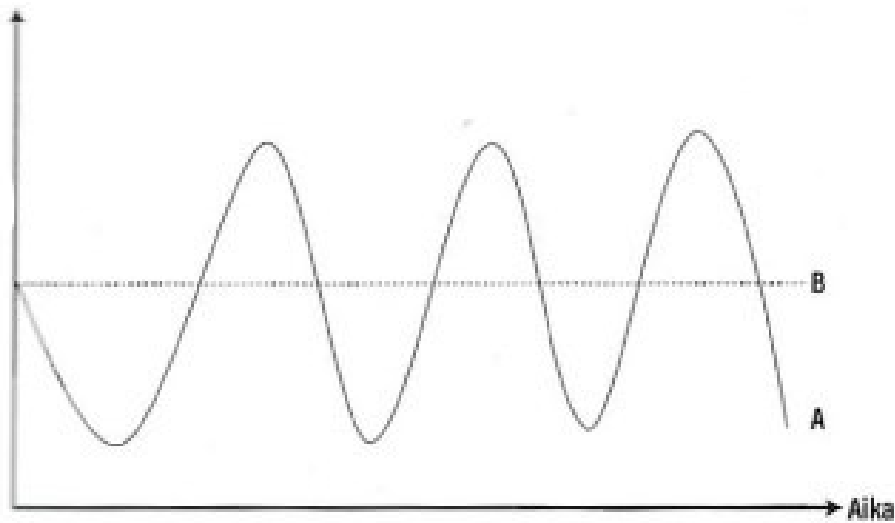
nollakorrelaatio missä kahden arvopaperin A ja B korrelaatio on 0 (kuva 12). (Kauppila ym. 2020, 133–135.)



Kuva 10. Täydellinen positiivinen korrelaatio (Kauppila ym. 2020, 134)

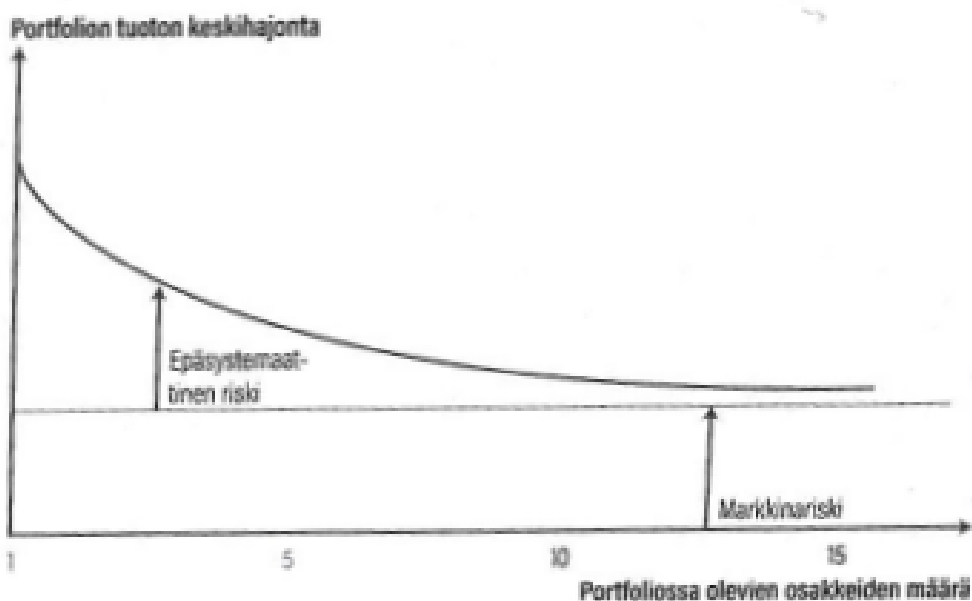


Kuva 11. Täydellinen negatiivinen korrelaatio (Kauppila ym. 2020, 134)



Kuva 12. Nollakorrelaatio (Kauppila ym. 2020, 135)

Pitkällä aikavälillä arvopaperimarkkinoilla riskiin sisältyy positiivinen tuotto-odotus. Arvopapereiden hintojen odotetaan keskimäärin nousevan. Hajauttamalla riskiä voidaan näin pienentää ilman, että tuotto-odotus kärsii. Portfolion volatilitteetti laskee nopeasti, kun siihen otetaan yhden sijoituskohteen lisäksi uusia sijoituskohteita, jos näiden korrelaatio vanhojen kohteiden kanssa on alhainen. Hajauttamalla ei kuitenkaan pääse eroon kaikesta riskistä. Hajautettavissa oleva riski on epäsystemaattista riskiä. Ei hajautettavissa oleva riski on systemaattista riskiä eli markkinariskiä. (Kuva 13.) (Kauppila ym. 2020, 135–137.)



Kuva 13. Portfolion osakkeiden määrän vaikutus riskiin (Kauppila ym. 2020, 136)

Markkinariskiin vaikuttaa pörssin yleiskehitys. Sijoitusmarkkinat ovat täysin globalisoituneet, joten pörssin yleiskehitykseen ja varsinkin sen laskuun vaikuttaa yleisen korkotason kohoaminen, sijoittajien suur tappiot muissa omaisuuslajeissa, pörssiyhtiöiden heikkenevä tuloskehitys, verolainsäädäntö, poliittiset tapahtumat ja yleiset suhdanneodotukset sekä luonnonkatastrofit. Vaikka yritysriski eli epäsystemaattinen riski olisikin pieni ja pörssiyhtiöiden osavuositarkastukset ja tulevaisuuden näkymät valoisia niin suuret kriisit esim. Kreikan velkakriisi 2011 tai 2008 Yhdysvaltojen kiinteistömarkkinoiden romahdus voivat silti painaa kurssit alaspäin. Markkinariskiltä välttyy vain olemalla poissa markkinoilta. Kun isot sijoittajat kärsivät tappioita joissain omaisuusluokissa niin alkavat ne myymään voitollisia sijoituksiaan muissa omaisuuslajeissa. (Saario 2016, 81–82.)

2.7 Verotus

Sijoittajan tulee maksaa myyntivoitoista pääomatuloveroa. Pääomatulojen veroprosentti on 30 000 tuhanteen euroon asti on 30 % ja 30 000 euroa ylittävästä osuudesta 34 %. Osinkotuloista, sijoitusrahastojen tuotto-osuuksista ja osakesäästötilin tuotoista pankki tai muu niiden maksaja taho tekee pääomatuloista ennakonpidätykset ja tilittää ne verohallinnolle eli sijoittajan ei näistä tuloista tarvitse huolehtia verojen maksamisesta itse. (Vero.fi 2022)

Osakkeiden myynnistä syntyy joko myyntivoittoa tai myyntitappiota. Kun lasketaan voiton tai tappion määrää niin osakkeiden myyntihinnasta vähennetään osakkeista maksama ostohinta ja mahdollinen varainsiirtovero ja voiton hankkimiskulut esim. välityspalkkiot ja toimitusmaksut. Osakkeiden verotukseen pätee samat säännöt riippumatta siitä, onko osake tai arvo-osuustili suomalainen vai ulkomaalainen. Myöskään onko yhtiö listaamaton tai pörssissä listattu ei vaikuta verotukseen. Jos osakkeet on saatu lahjaksi tai perinnöksi, niin voidaan myyntihinnasta vähentää lahja- tai perintöverotuksessa käytetty verotusarvo. Osakkeiden verotukseen voidaan käyttää myös hankintameno-olettamaa. Osakkeiden myyntihinnasta vähennetään hankintameno-olettama sen sijaan, että vähennettäisiin osakkeiden ostohinta ja voiton hankintakulut. Jos sijoittaja on omistanut osakkeet alle 10 vuotta niin on hankintameno-olettama 20 % osakkeiden myyntihinnasta. Yli 10 vuoden kohdalla se on 40 %. Osakkeissa ei myyntivoitoista tarvitse maksaa veroa, jos kalenterivuoden aikana on myyty yhteensä enintään 1000 eurolla osakkeita. Tähän luetaan kaikki vuoden aikana tehdyt myynnit ei pelkästään osakemyynnejä. Mahdollinen myyntitappio vähennetään luovutusvoitoista eli myyntivoitoista, johon sisältyy esim. asunto, metsä, osake ja muun omaisuuden myynneistä saadut voitot. Tämä saadaan myyntihinnan ja hankintahinnan erotuksesta. Jos niitä ei ole niin se vähennetään pääomatuloista. Jos pääomatuloja ei ole lainkaan tai niitä on vähemmän kuin myyntitappiota niin vähennys siirtyy seuraavalle viidelle vuodelle. Myyntitappiossa on samanlainen sääntö kuin myyntivoitoissa eli jos kalenterivuoden aikana myymien osakkeiden ostohinta oli enintään 1000 euroa ei myyntitappioita vähennetä lainkaan. Arvo-osuus tilillä noudatetaan FIFO periaatetta

eli First In – First Out. Jos saman yhtiön osaketta on ostettu eri aikaan niin ne myydään samassa järjestyksessä kuin ne on ostettu eli vanhimmat ensin. Jos osake maksoi ensimmäisessä ostossa 20 euroa ja toisessa ostossa 30 euroa niin myydään ensin 20 euroa maksavat osakkeet pois. Tämä periaate on kuitenkin arvo-osuus tilikohtainen eli jos 20 euroa maksavat osakkeet ovat eri arvo-osuustilillä kuin 30 euroa maksavat osakkeet niin on mahdollista myydä 30 euroa maksavat osakkeet ensin. (Vero.fi 2023a)

Sijoitusrahasto-osuuksia on kahdenlaisia eli tuotto-osuuksia ja kasvuosuuksia. Tuotto-osuudella maksetaan veroa joka vuosi ja se tapahtuu automaattisesti rahastoyhtiön toimesta. Kasvuosuuksissa veroa maksetaan vasta rahasto-osuuden myynnin yhteydessä. Tuotto-osuuksia voi vaihtaa verottomasti kasvuosuuksiksi ja päinvastoin, mutta vain saman rahaston sisällä. Niin kuin osakkeissa myös rahastoissa myyntivoitto lasketaan samalla tavalla ja on myös mahdollista käyttää hankintameno-olettamaa. 1000 euron raja myyntivoitoissa pätee myös samalla tavalla kuin osakkeissa. Jos rahastojen myynnistä jää myyntitappiota niin se vähennetään pääomatuloista eikä luovutusvoitoista kuten osakkeissa. Jos pääomatuloja ei ole tai vähemmän kuin myyntitappioita niin vähennys siirtyy seuraavalle viidelle vuodelle. (osakesijoittaja.fi 2023) Rahasto osuuksien myynnissä noudatetaan myös FIFO periaatetta. Ensimmäinen rahasto-osuus minkä sijoittaja on ostanut, vähennetään myyntihinnasta ensin. Tästä on kuitenkin mahdollista rahasto-osuuksien kohdalla poiketa. Kaikista rahasto-osuuksista pidetään rahasto-osuusrekisteriä, johon merkitään joko osuustoistus tai rahasto-osuusmerkinnän järjestysnumero. Sijoittaja voi pyytää rahastoyhtiötä lunastamaan tietyn osuustodistuksen tai järjestysnumeroa vastaavan rahasto-osuuden. (Vero.fi 2021)

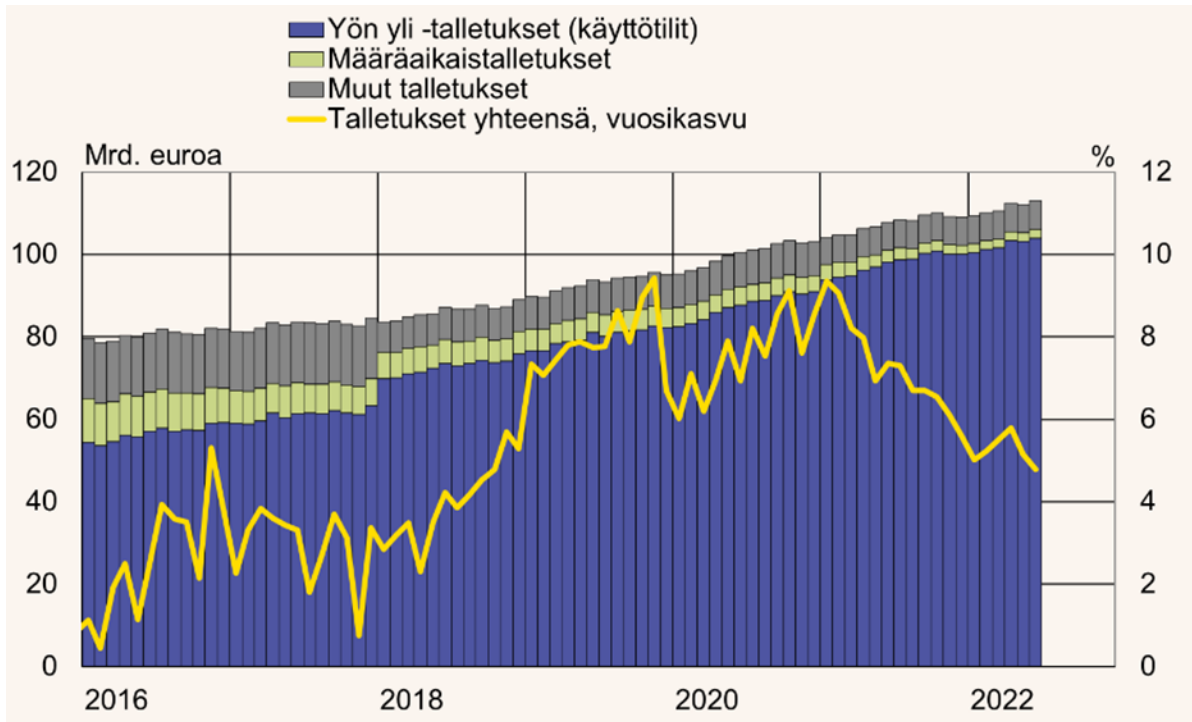
Sijoitusvakuutuksissa on myös erilaisia veroetuja. Sijoituskohteita voi vaihtaa veroitta ja kuluitta sopimuksen sisällä. Vakuutukseen kertynyt tuotto on veronalaista pääomatuloa vakuutuksenottajalle ja hänen lähiomaisilleen. Vakuutus pääoman eli vakuutukseen alussa laitettavan summan osuudesta ei makseta veroa. Mahdolliset tappiot ovat olleet vähennyskelpoisia verotuksessa 1.1.2020 alkaen. Tämä vähennys oikeus syntyy, kun sopimus eli vakuutus päättyy. Kun vakuutus maksetaan lähiomaiselle, niin vakuutus pääoma on lahjaveron alaista tuloa. Vakuutukseen liittyviä veroja ei joudu maksamaan ennen kuin varoja vakuutuksesta nostetaan tai sopimus päättyy. (Handelsbanken s.a.) Vakuutuksen sisällä olevat osinkotuotot, korkotuotot ja myyntivoitot ovat myös verottomia (Sijoittaja.fi 2020).

Osinkoja verotetaan eri tavalla riippuen siitä minkälaisista yrityksistä osingot ovat peräisin. Jos osinko on peräisin pörssi-yhtiöstä niin 15 % osingosta on verotonta tuloa. Loput 85 % on veronalaista pääomatuloa. Veroprosentti on 30 000 euroon asti on 30 % ja sen ylittävästä osasta 34 %. Ennen kuin osinko maksetaan, tekee osingon maksava yhtiö 25.5 % ennakonpidätyksen. Myös voiton hankkimiskulut esim. omaisuudenhoito palkkiot voidaan vähentää veronalaisesta tulosta eli

siitä osasta, joka oli 85 % osinkotulosta. Tästä palkkiosta vain vähennetään ennen sitä 50 euron omavastuuosuus. Listaamattomissa yhtiöissä eli yhtiö, jonka osakkeilla ei käydä kauppaa pörsissä osinko verotetaan pääomatulona ja tai ansiotulona. Osa tästä osingosta taas on verotonta. Verottoman ja verollisen osinkotulon osuus määräytyy verohallinnon laskeman osakkeen matemaattisen arvon mukaan. Matemaattinen arvo lasketaan yhtiön edellisen vuoden taseesta. Yhtiön varoista vähennetään sen velat ja erotus jaetaan osakkeiden lukumäärällä. Jos osinko on enintään 8 % yrityksen matemaattisesta arvosta ja osingon arvo on enintään 150 000 euroa niin on verotettavan tulon osuus 25 % ja verottoman tulon osuus 75 %. 150 000 euroa ylittävstä osasta on verollista tuloa 85 % ja 15 % verotonta. Kun osinko on yli 8 % yhtiön matemaattisesta arvosta niin sen ylimenevä osa lasketaan ansiotuloksi eli palkkatuloksi eikä pääomatuloksi. Täten verotus ylimenevästä osasta on 75 % veronalaista tuloa ja 25 % verotonta. Ansiotuloja verotetaan progressiivisesti. Eli veroprosenttisi kasvaa, kun tulot kasvavat. Ulkomailta saatujen osinkojen verotukseen vaikuttaa mistä maasta ne maksetaan. Ulkomaalaisissa osingoissa verotus toimii samalla tavalla kuin Suomessa listattujen ja listaamattomien yritysten kohdalla vain, jos ne ovat peräisin seuraavanlaisista maista: EU maasta, Euroopan talousalueen maasta tai valtiosta, jonka kanssa Suomella on verosopimus. Muista maista tulevat osingot ovat kokonaan veronalaista ansiotuloa. Ulkomaisen yhtiön, joka maksaa osingon kotimaa saattaa oman lainsäädännön mukaisesti verottaa osinkoa. Vieraalle valtiolle maksettu vero voidaan hyvittää Suomessa. (Vero.fi 2023b)

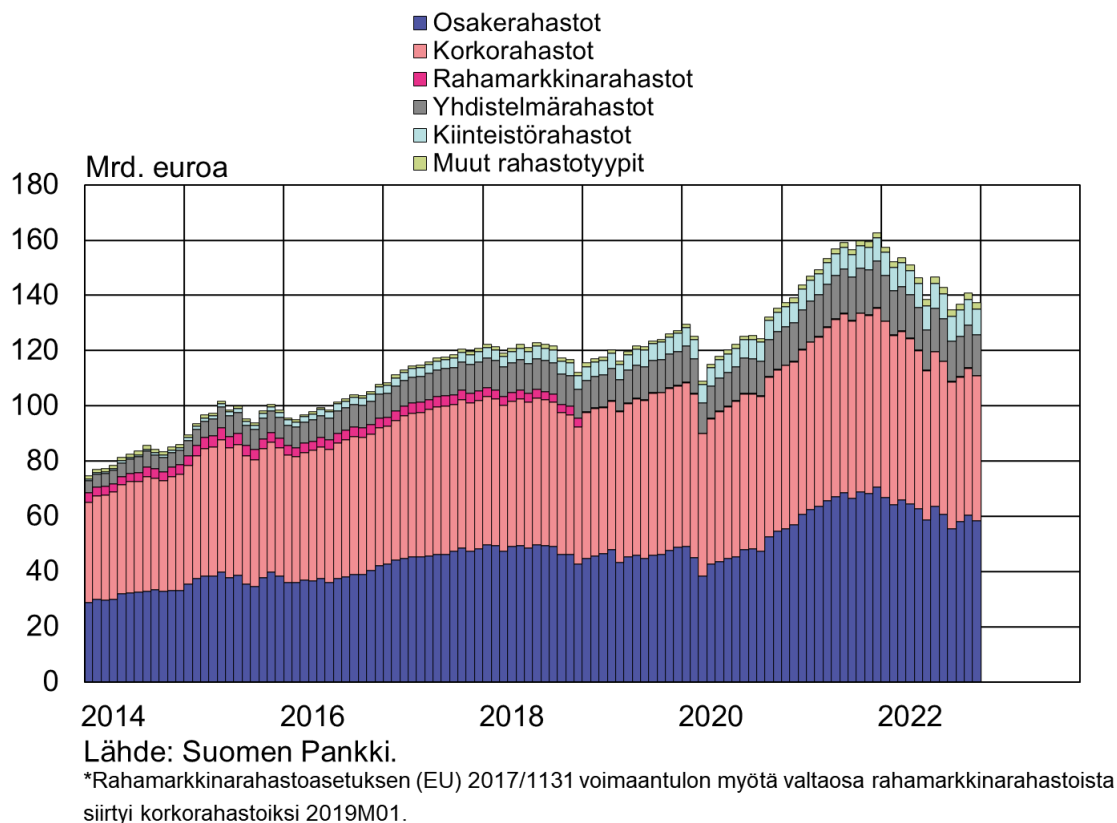
2.8 Suomalaisen sijoittaminen ja säästäminen vuonna 2022

Suomalaisten kotitalouksien talletukset olivat yli 113mrd. euroa kesäkuussa 2022. Kuva 14 havainnollistaa hyvin pankkitalletuksien määrän kasvun ja lajin vuodesta 2016 alkaen. Tämä määrä on kasvanut noin 5 mrd. euroa verrattuna vuoden takaiseen määrään. Talletuskannan vuosikasvuvauhti on kuitenkin hidastunut. Kesäkuussa kasvu oli 4.8 % kun taas vuosi tästä kasvu oli yli 7 %. 92 % näistä varoista on käyttötileillä ja jos sen määrän jakaisi Suomen väkiluvulla olisi jokaisella Suomalaisella 20 000 euroa henkeä kohden. Käyttötilien korko on melkein 0 % ja korkealla inflaatiolla jää tämän koron tuotto huomattavasti negatiiviseksi. Jos vertaa suomalaisten kotitalouksien osakesijoitusten ja rahastosijoitusten yhteenlaskettua osuutta pankkitileillä makaavaan rahaan niin se on 74,4mrd. euroa kun taas pankkitileillä on 113mrd. euroa. (sijoittaja.fi 2022)



Kuva 14. Suomalaisien pankkitalletuksien määrä, lajit ja kasvu eri vuosina (sijoittaja.fi 2022)

Kesäkuussa 2022 Suomen suomalaisten kotitalouksien pörssinoteerattujen osakkeiden arvo oli 44,6 mrd. euroa. Tämä arvo on laskenut huipustaan vuonna 2021 noin 12 mrd. euroa. Sijoitusrahasto-omistusten arvo taas kotitalouksilla on vähemmän kuin osakkeissa noin 29,8 mrd. euroa. Tämä osuus oli laskenut vuoden 2021 huipusta noin 4,5 mrd. euroa. Tammi-kesäkuussa myös tehtiin rahastoista enemmän lunastuksia kuin merkintöjä. Suurin osa näistä rahastosijoituksista eli noin 39 % oli osakerahastoissa. Vuonna 2022 Suomalaisien sijoitusten arvo on laskenut markkinan mukaan, mutta kotitaloudet ovat lisänneet sijoituksiaan osakkeisiin noin 1,2 mrd. euroa lisää. (sijoittaja.fi 2022)



Kuva 15. Suomalaisen sijoitusrahastojen pääomakanta vuonna 2022 (Suomen Pankki 2023)

Niin kuin yllä olevasta kuvasta 15 selviää, koko suomalaisten sijoitusrahastojen rahastopääomakanta oli vuoden 2022 lopussa 137,5 mrd. euroa. Tämä on 25 mrd. euroa vähemmän kuin vuosittain. Tämä arvonalasku johtui pääosin arvopapereiden arvonalaskusta, mutta lunastuksia rahastoista tehtiin myös noin 5 mrd. euron edestä. Kuvasta 15 selviää hyvin, että suurimmat sijoitusrahasto tyypit Suomessa ovat osake- ja korkorahastot, jotka kattavat 81 % koko sijoitusrahastojen pääomasta. Tästä seuraavaksi suurimmat rahastotyytit ovat yhdistelmä- ja kiinteistörahastot. Eniten lunastuksia tehtiin vuonna 2022 korkorahastoista, joissa nettolunastukset olivat 5,6 mrd. euroa. Osakerahastoista nettolunastuksia tehtiin 1.1 mrd. euroa. Ainoastaan kiinteistörahastot saivat enemmän uusia merkintöjä noin 750 miljoonan euron arvosta enemmän kuin lunastuksia. Eniten vuoden 2022 aikana lunastuksia sijoitusrahastoista tekivät yritykset. Näistä lunastuksista oli 65 % suomalaisten yritysten tekemiä. (Suomen Pankki 2023) Suosituimmat rahastot ovat isolla osuudella osake- ja korkorahastot. Muiden rahastojen suosio häviää kirkkaasti näillä kahdella muulla ainakin pääomakannaltaan.

Vaikka myyntiassistentin työssä ei asiakkaalle myydä tuotteita niin tuoton ja riskin suhde ja verotus on hyvä tiedostaa, kun asiakkaalle markkinoi ja kertoo erilaisista tuotteista. Jos esim. asiakas kertoo, että hän on ajatellut myyvän osakkeitaan niin on hyvä osata kertoa, tai tiedustella onko hän ajatellut verotukseen liittyviä asioita. Myös riskiä ei tule markkinoinnissa vähätellä sillä finanssivalvontakin on tästä määräyksiä antanut (Turtiainen 2018, 96). Tietoa suomalaisten säästämisestä ja sijoittamisesta voi hyvin hyödyntää esim. puheenaiheina ja varsinkin kiinteistörahastoja markkinoidessa. Niiden osuus on suomalaisten rahasto-osuuksista aika vähäinen.

2.9 Sijoittamisen tiivistelmä

Alla olevaan sijoittamisen tiivistelmään on kerätty asioita, joita luvusta on hyvä muistaa. Jo nämä asiat muistamalla pääsee myyntiassistentin työssä eteenpäin ja asiakkaan kanssa voi saada jo hyvää keskustelua aikaan ja ymmärrystä puhutuista asioista sijoittamisen osalta.

Osake

- Osake on osuus pörssiyrityksistä
- Osinko on pörssiyrityksen jakama palkkio osakkeen omistamisesta
- Osakkeen markkinahinta perustuu tulevaisuudessa maksetuille osingoille
- Suositun tunnusluku osakkeissa on P/E eli Price/Earnings luku
- Korkeiden tulojen ja talouselämässä tapahtuvat muutokset vaikuttavat pörssikurssien kehitykseen

Sijoitusrahastot

- Sijoitusrahasto on sijoitussalkku joka koostuu osakkeista, korkoinstrumenteista tai muista arvopapereista
- Rahastot voidaan jakaa sijoituskohteen mukaan
- Etuihin kuuluu riskin tehokas hajauttaminen, instituutionaalisen sijoittajan asema markkinoilla yms.
- Indeksirahastot ja ETF rahastot ovat pienikuluista rahastoja ja todella suosittuja
- Aktiivisesti hoidetut rahastot voivat joissain tilanteissa olla parempia kuin pienikuluiset passiiviset rahastot

Sijoitusvakuutukset ja omaisuudenhoito

- Vakuutuskuoressa olevat sijoituskohteet eivät näy julkisissa rekistereissä ja kaupankäynti kuoren sisällä on verovapaata
- Omaisuudenhoitoa on kahdenlaista täyden valtakirjan omaisuudenhoito ja konsultatiivinen omaisuudenhoito missä asiakas tekee sijoituspäätökset itse

Tuotto ja riski

- Tuotto ja riski kulkevat käsi kädessä
- Riskin tunnusmerkkinä toimii volatiliiteetti
- Riskiä voi pienentää hajauttamalla
- Hajautettavissa oleva riski on epäsystemaattista riskiä
- Markkinariskiä ei voi hajauttamalla vähentää, koska siltä välttyy vain olemalla pois markkinoilta. Se ei myöskään ole yritysriskiä eikä siihen vaikuttaa pörssin yleiskehitys

Verotus

- Sijoitusten myyntivoitoista tulee maksaa pääomaveroa
- Veroprosentti on 30% 30 000 tuhanteen euroon asti ja 34% 30 000 euroa ylittävästä osuudesta
- Myyntitappiot voi vähentää verotuksessa myyntivoitoista
- Osakkeita ja sijoitusrahastoja voi myydä vuodessa verottomasti alle 1000 eurolla
- Osingoista 15% on verotonta tuloa
- Osingon verotus vaihtelee sen perusteella mistä osinko on peräisin

Suomalaisten sijoittaminen ja säästäminen 2022

- Kotitalouksien talletukset olivat 113 mrd. euroa kesäkuussa 2022
- 92% näistä varoista on käyttötilillä
- Suomalaisten kotitalouksien rahastosijoitusten ja osakesijoitusten yhteenlaskettu osuus on 74,4 mrd euroa
- Suurimmat sijoitusrahastotyyppit ovat osake- ja korkorahastot
- Ainoastaan kiinteistörahastoissa oli enemmän uusia merkintöjä kuin lunastuksia

Kuva 16. Sijoittamisen luvun tiivistelmä

3 Myynti ja sääntely

Tässä luvussa käsitellään myyntiä yleisesti myyntiassistentin näkökulman kautta ja sääntelyä mitä sijoituspalvelualalla on. Myynnin osio sisältää myyntiassistentille oleellisia asioita tietää esim. markkinoinnista, myyntityöstä, puhelinmyynnistä ja miten omaa myyntipuhetta ja tuloksen tekoa voi edistää. Sääntelyssä kerrotaan erilaisista laeista mitkä säätelevät sijoituspalvelualaa ja varsinkin myyntiassistentille tärkeitä alan toimintaa sitovia säädöksiä ja lakeja mitkä on hyvä tiedostaa työskennellessä, jotka säätelevät markkinointia, tiedon keräämistä, myyntiä, asiakkaan tuntemista ja sijoittajan suojaa. Luvussa olevan tiedon on tarkoitus myös herättää ajatuksia, miten kehittää omaa myyntityöskentelyä sekä tuloksen tekemistä. Luku antaa tähän tehtävään työkaluja ja siinä keskitytään varsinkin puhelinmyyntiin.

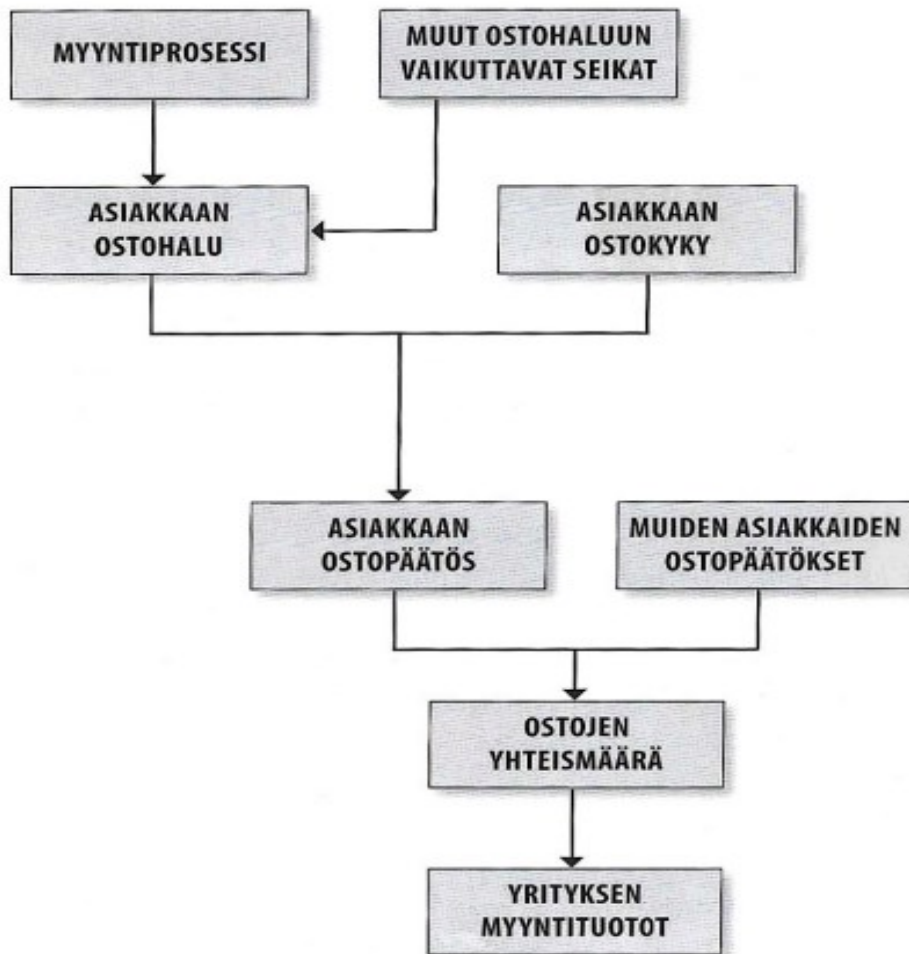
3.1 Myyntityö

Henkilökohtainen myyntityö on osa yrityksen markkinointiviestintää. Myyntityö jaetaan myymälämyyntiin, kenttämyyntiin ja puhelinmyyntiin. Myyntituki sisältää mainonnan, myynninedustamisen ja suhdetoiminnan. Markkinointiviestintä on yksi yrityksen kilpailukeinoista, tuotteen, hinnan ja saatavuuden lisäksi. Henkilökohtainen myyntityö tulee nähdä osana koko yrityksen toimintaa. (Leppänen 2007, 46.)

Lisäarvon tuottaminen asiakkaille on vaikeutunut. Tuotevaihtoehtoja on tarjolla runsaasti ja eri tuotteet muistuttavat läheisesti toisiaan. Tämä pätee myös sijoituspalveluita ja rahoitusvälineitä myytessä tai tarjottaessa. Tuotteet ovat myös tulleet monimutkaisemmiksi ja markkinoijilla on näytettävää miksi juuri heidän palvelunsa tai tuotteensa ovat parempia. Länsimaisia yhteiskuntia hallitsee myös nykyään valtava viestinnän ylitarjonta. Tämä vaikuttaa tapaan, jolla ihmiset vastaanottavat tietoa tai torjuvat heihin kohdistettua informaatiota. Kuluttajien kiire on lisääntynyt. He ovat liian kiireisiä kiinnittämään mainoksiin huomiota ja kyllästyneet mainosten aiheuttamiin keskeytyksiin. Ihmisten ongelmat ja heidän tarpeensa löytää ratkaisuja ongelmiinsa ei kuitenkaan ole kadonnut mihinkään. Arvot ohjaavat kuluttajien valintoja. Arvokkaimmat asiat valitaan ensin ja kiire syntyy, kun kuluttajat eivät osaa päättää mikä on arvokasta ja mikä ei. Jos kaikki on yhtä arvokasta niin tekemistä on liikaa ja aika ei riitä kaikkeen. (Leppänen 2007, 16–18.) Vähemmän arvokkaat asiat näin jätetään pois.

Markkinoinnissa käytetään demograafisia tekijöitä kuluttajien segmentointiperusteina. Esimerkkeinä näistä ovat esim. ikä, asuinpaikka tai varallisuus yms. Yhteistä näille tekijöille on, että ne ovat objektiivisia ja mitattavissa olevia. Psykograafiset tekijät ovat vähemmän tunnettuja segmentointimenetelmiä. Näitä tekijöitä ovat ne arvot ja asenteet, joita yritykset ja niiden johto edustaa. Nämä arvot leviävät johdosta muuhun henkilökuntaan. Muutamia esimerkkejä psykograafisista tekijöistä on: hyvän maineen tärkeys markkinoilla, vastuullinen sijoittaminen, eettiset standardit ja periaatteet sekä laadun suhteellinen tärkeys määrään verrattuna. Psykograafisia tekijöitä toisin kuin demograafisia tekijöitä ei voi mitata. Ammattitaitoisen myyjän kannattaa analysoida kumpiakin tekijöitä myyntiä tehdessään. Jos asiakkaan psykograafiset tekijät ovat erilaisia kuin myyjällä niin arvot eivät ole keskenään yhteensopivia ja myynti on näin vaikeaa. Esim. jos tuotteessa on etuna laatu ja kestävyys, mutta asiakkaan psykograafinen arvo on vain hinta. Myyntityö on helpompaa, jos psykograafiset arvot asiakkaan kanssa kohtaavat. (Leppänen 2007, 47–48.)

Myyntityö vaatii varsin suurta ja monipuolista osaamista. Myyjän täytyy olla monitaitoinen, tilanneherkkä ja ahkera työssään. Myyntityöllä pyritään juuri pitkiin asiakassuhteisiin, säännöllisiin kauppoihin ja suosituksiin asiakkaalta toiselle. Myyntityö on prosessi ja se koostuu myyntistrategiasta ja myyntitaktiikasta. Strategia tarkoittaa asioiden tekemistä oikein tavoitteiden saavuttamiseksi ja se toimii myyntiprosessin suunnitteluosana. Myyntistrategia tulee ennen myyntitaktiikkaa. Tavoitteet tulevat markkinoinnista, joka taas määräytyy yrityksen tavoitteiden perusteella. Strategian tarkoituksena on saavuttaa tavoitteet. Myyntitaktiikalla tarkoitetaan asioiden tekemistä oikein. Se alkaa, kun ollaan kontaktissa asiakkaaseen. Myyntitaktiikalla toteutetaan myyntistrategiaa. Myyntistrategia edellyttää myyntitaktiikkaa. Tämän prosessin onnistuessa asiakastyytyväisyys paranee ja yrityksen myyntivoitot nousevat niin kuin kuvassa 17 näemme näiden yhteyden. Myyntiprosessin tarkoituksena on aikaansaada asiakkaalta myönteinen ostopäätös. (Leppänen 2007, 49–51.) Myyjän tulee selvittää, mitä asiakas haluaa ja sitten myydä asiakkaalle juuri tätä tuotetta tai palvelua. Sama pätee myös yritysmyyntissä. (Leppänen 2007, 56.)

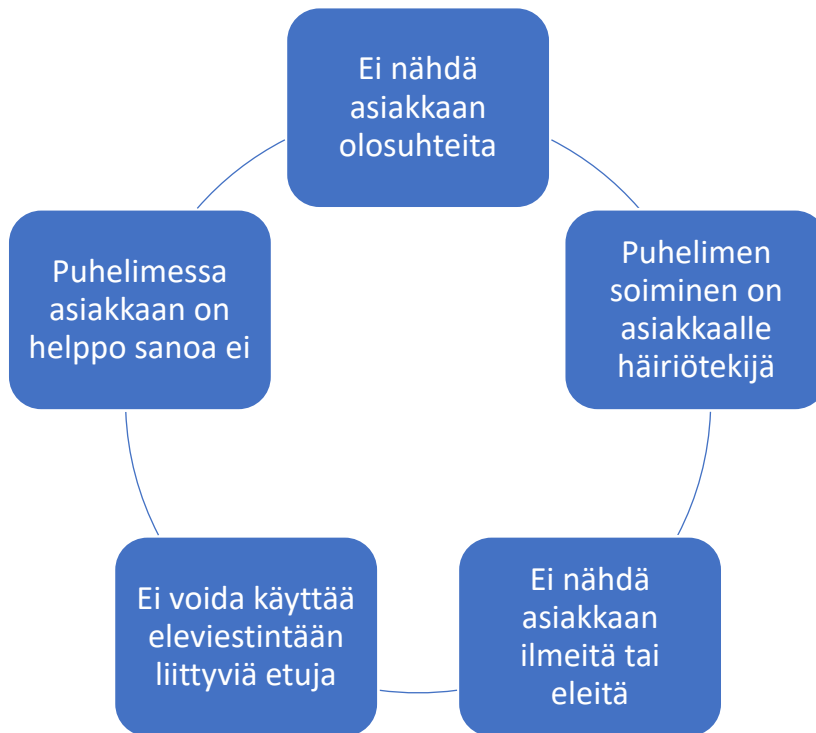


Kuva 17. Myyntiprosessin ja yrityksen myyntituottojen välinen yhteys (Leppänen 2007, 52)

Asiakkaat tekevät nopeita päätöksiä, joten myyjän antama ensivaikutelma on tärkeä. Toista tilaisuutta ensivaikutelman tekemiseen ei saa. Asiakkaat tekevät ensikontaktin perusteella omat johtopäätöksensä ja pitävät kiinni siitä muodostuneista käsityksistä. (Leppänen 2007, 58.)

3.1.1 Puhelinmyynti ja myyntitapahtuma

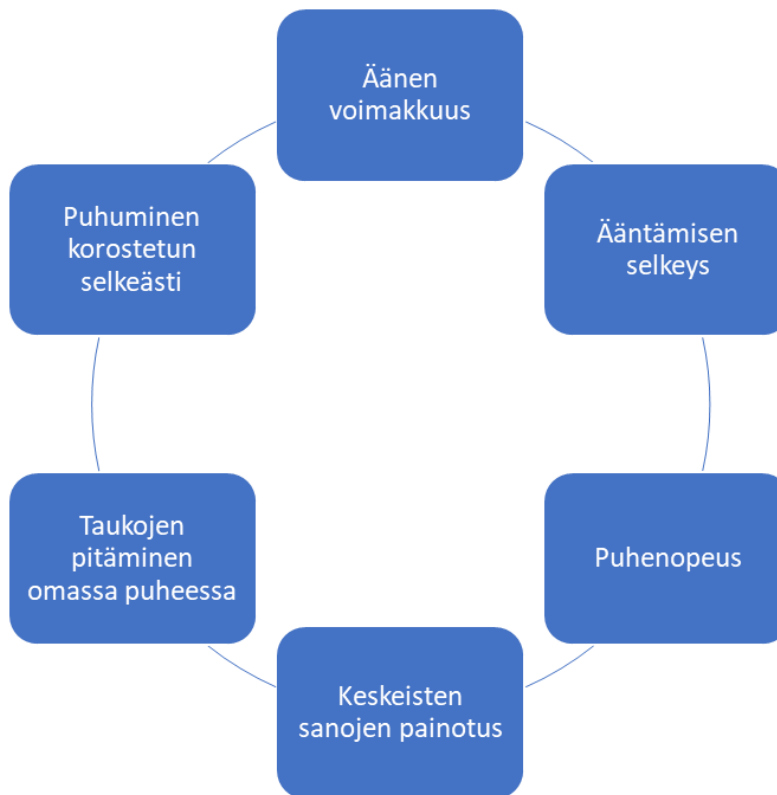
Myyjän tulee huolellisesti valmistautua, kun soittaa puhelimitse asiakkaalle. Puhelinmyynnissä voi kohdata seuraavia ongelmia: ei nähdä asiakkaan olosuhteita, puhelimen soiminen on asiakkaalle häiriötekijä, ei nähdä asiakkaan ilmeitä tai eleitä, ei voida käyttää eleeviestintään liittyviä etuja ja puhelimesta asiakkaan on helppo sanoa ei (kuva 18). (Leppänen 2007, 60.)



Kuva 18. Puhelinmyynnissä kohtattavat ongelmat (mukaillen Leppänen 2007, 60)

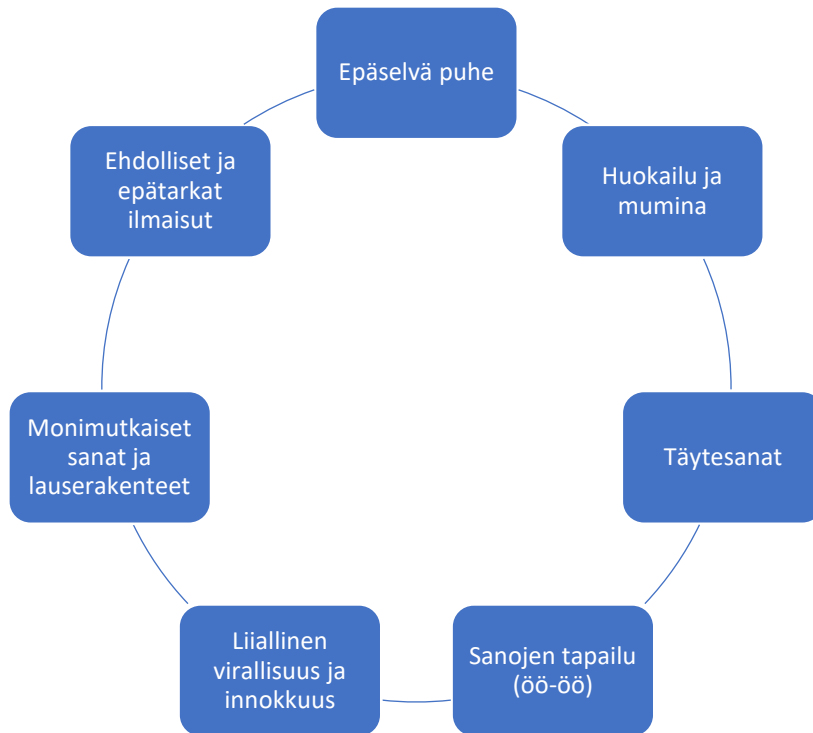
Puhelinvastaajaan ei kannata jättää soittopyyntöä, jos asiakas ei entuudestaan tunne myyjää. Asiakas ei tuskin vastaa ventovieraan ihmisen soittopyyntöön. Puhelimesta puhuttaessa on vaarana, että myyjä unohtaa puhelimen toisessa päässä olevan asiakkaan ja puhuu harjoiteltua myyntipuhetta itselleen tai kuulokkeelle. Myyjän tulee kuvitella keskustelukumppani eteensä ja puhua hänelle. Puhumiseen ja äänen tehokeinojen käyttämiseen on hyvä keskittyä. On hyvä puhua korostetun selkeästi ja käyttää sanoja, joita kummatkin ymmärtävät samalla tavalla. Ääni on puhelinmyynnissä tärkein työväline ja äänenkäyttöön tulee kiinnittää huomiota. Äänen voimakkuus, ääntämisen selkeys, puhenopeus, keskeisten sanojen painotus ja taukojen pitäminen omassa puheessa

on tärkeää pitää mielessä (kuva 19). Äänen tulisi kuulostaa kohteliaalta, myönteiseltä ja innostuneelta. (Leppänen 2007,61.)



Kuva 19. Asioita mihin keskittyä puhelimessa puhuessa (mukaillen Leppänen 2007, 61)

Virheitä äänenkäytössä on esim. epäselvä puhe, huokailu ja mumina, täytesanat kuten, niinkun, elikkä yms., sanojen tapailu(öö-öö), liiallinen virallisuus ja innokkuus, töykeys, välinpitämättömyys ja kiireisyys tai liiallinen rauhallisuus (kuva 20). Vältä puhelimessa ehdollisia ja epätarkkoja ilmaisuja, monimutkaisia sanoja, lauserakenteita sekä sivistyssanoja. On tärkeää varmistaa, että puhuu oikean henkilön kanssa. Pahin virhe on jättää asiakkaan vastaukset kuuntelematta. Etene määrätietoisesti ja nopeasti, puhu vähän ja keskity kuuntelemiseen. Jokainen puhelu on erilainen ja jokainen keskustelukumppani on yksilö. Tapaamista ehdottaessa kannattaa antaa vaihtoehtoja ja antaa asiakkaan päättää niistä. Puhelinta voidaan käyttää myynnin käynnistämisen apuvälineenä. Tavoite on saada tapaamisaika prospektin eli potentiaalisen asiakkaan kanssa, jossa voidaan tarkemmin keskustella asiakkaan haluamista ratkaisuista. Myytävien tuotteiden yksityiskohtainen kuvailu vie helposti perustan itse tapaamiselta, jossa tuotteista voi kertoa paljon yksityiskohtaisemmin paremmalla ajalla. (Leppänen 2007, 62–64.)



Kuva 20. Virheitä äänenkäytössä (mukaillen Leppänen 2007, 62)

Hyvä myyjä keskittyy puhumisen sijaan asiakkaan kuuntelemiseen. Pelkkä myyntipuheeseen panostaminen ei myyntityössä riitä. Jos asiakkaan tarpeet haluaa tyydyttää niin pitää myyjän esittää kysymyksiä ja kuunnella asiakkaan antamia vastauksia. Mitä enemmän asiakasta kuuntelee niin sitä enemmän myyjä asiakkaastaan oppii. Asiakkaan puhetta ei tule keskeyttää vaan hänen tulee antaa puhua loppuun asti. On tärkeää aloittaa heti aktiivinen kuuntelu myyntitapahtuman alussa. Myyjät usein alkavat pitämään myyntipuhettaan, koska he kontrolloivat tilannetta paremmin, kun puhuvat itse. Kontrollin menettämisen pelon vuoksi myyjät pitävät mieluummin myyntipuhettaan kuin kuuntelisivat asiakasta. Myyjä saattaa pelätä esim., että asiakas kysyykin jotain mihin myyjä ei osaa vastata. Toinen syy myyntipuheille on, että myyjä luule tietävänsä mitä asiakas haluaa ja hän ei halua sitä selvittää. Kolmas seikka on, että pelkkä myyntipuheen pitäminen vaatii myyjältä vähemmän suunnittelua ja valmistautumista. Myyjää voi myös pelottaa mitä asiakas vastaa sillä vastaus ei aina ole toivotunlainen. Myyjä voi myös olettaa virheellisesti asiakkaan haluavan, että vain myyjä puhuu. On olemassa niin sanottu 80 prosentin syndrooma. Sillä tarkoitetaan tilannetta, jossa myyjä puhuu noin 80 prosenttia ajasta. (Leppänen 2007, 72–74.)

Heti myyntitapahtuman aluksi on asiakkaalle hyvä selvittää keskustelun tarkoitus. Jos asiakas luottaa myyjään niin se edesauttaa keskustelua. Jos luottamus puuttuu niin asiakas ei välttämättä halua jakaa myyjälle tietojaan ja mielipiteitään ja yksi epäluottamusta herättävä tekijä on juuri kysymysten esittäminen ilman tietojen keräämisen syytä. Jos syy jätetään kertomatta, niin asiakas

tulkitsi, että syy on sellainen mitä ei voida hänelle kertoa. Asiakas tulee näin epäluuloiseksi ja pitää asiat omana tietonaan. Myyjän tulee myös hyväksyä se, että asiakas ei aina välttämättä puhu pelkkää asiaa. Asiakas saattaa puhua asioista, jotka eivät tunnu liittyvän millään tavalla kysytyyn asiaan tai tuotteeseen ja palveluun. Vaikka nämä asiat olisivat epäolennaisia myyjälle niin voivat ne olla olennaisia asiakkaalle, joka yrittää osoittaa kokemustaan tai tietoaan palveluista ja tuotteista. (Leppänen 2007, 76–79.)

Myyntityössä on kyse myös suostuttelusta. Yleisin syy suostuttelun epäonnistumiselle on, että se nähdään liian voimakkaana mielipiteen taivutteluna tai painostuksena. Suostuteltavan eli asiakkaan oma etu jää sivuseikaksi. Myyjän tulisi suostuttelussakin nähdä tilanne asiakkaan näkökulmasta. Kaksisuuntaisen kommunikaation aikaansaaminen on hyvän myyjän ominaisuuksia. Suostuttelussa on kysymys neuvottelutaidoista ja ilman dialogia neuvottelut ovat mahdottomia. Myyjän tulisi hallita suostuttelun pääpiirteet saadakseen kaupan päätökseen. Myyjän on hyvä ymmärtää asiakkaanvastaanottavaisuustaso. Jos tämä taso on alhainen niin asiakkaalta voi olla vaikeaa saada lisää informaatiota. Tällöin myyjän pitää sitä pyytää, jotta heikkouksia näkökannoissa paljastuu. Myyjän tulee tarttua heikkouksiin ja vastata niihin omilla argumenteilla. Kaikki eivät ole yhtä innokkaita kertomaan myyjän tarvitsemaa lisäinformaatiota, jota suostuttelu tarvitsee. Myyjän on hyvä sopeuttaa oma käyttäytymisensä asiakkaan tyylin mukaisesti. Vähäpuheisen asiakkaan tapauksessa myyjän tulisi aloittaa kysymyksellä mihin on helppo vastata. Kuitenkaan kyselyautomaatin tavoin ei saa toimia. (Leppänen 2007, 88–92.)

3.1.2 Suljetut ja avoimet kysymykset

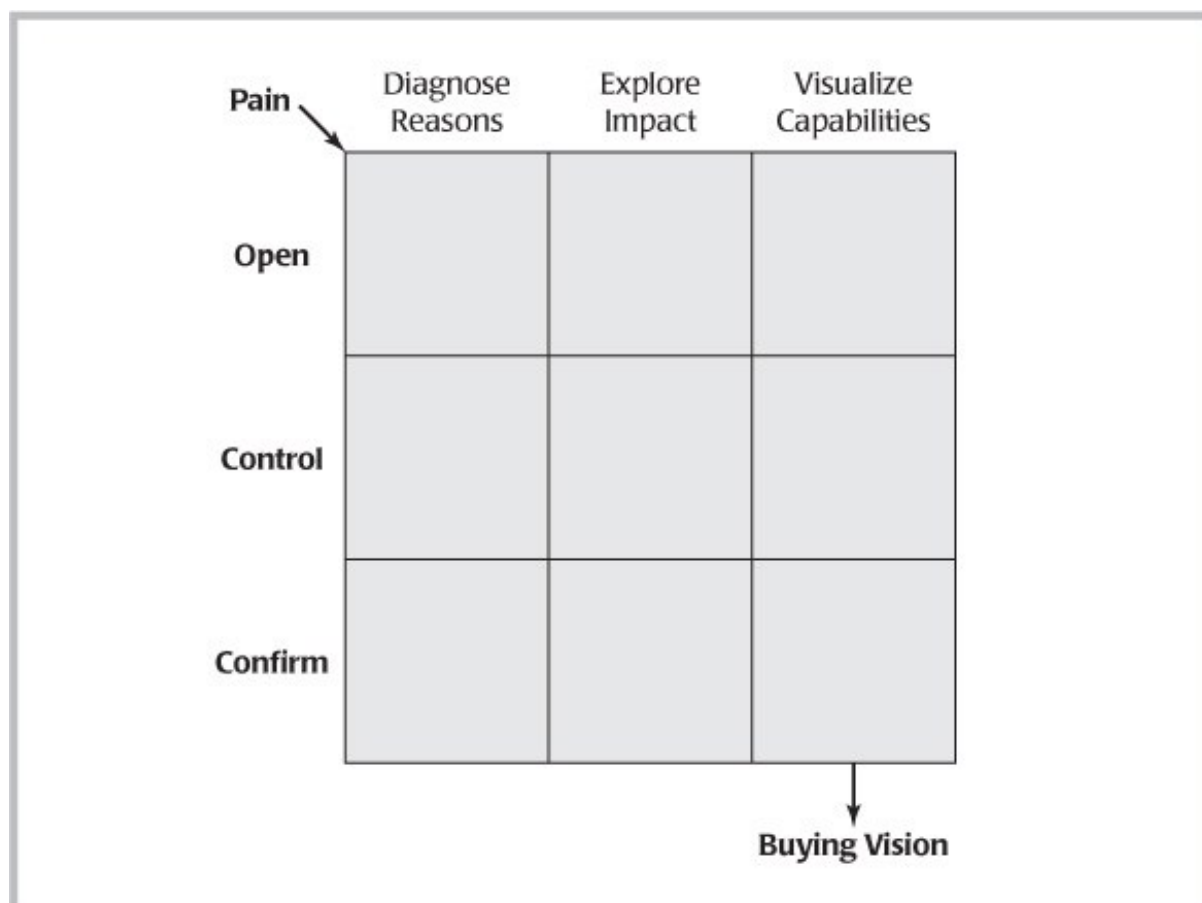
Peruseriaatteena kysymyksissä on kaksi kysymystekniikkaa. Kysymystekniikat voidaan jakaa joko suljettuihin tai avoimiin kysymyksiin. Suljettuihin kysymyksiin voi vastata vain kyllä tai ei. Avomilla kysymyksillä voi saada hyvinkin paljon erilaista lisäinformaatiota. Varmempaa on yleensä aloittaa asiakkaan kanssa keskusteleminen suljetulla kysymyksellä. Asiakkaan antamien avainsanojen toistaminen ja sen pukeminen avoimeksi kysymykseksi voi auttaa asiakasta kertomaan lisää näkemyksestään. Myyjän tulee kuitenkin muistaa, että asiakkaan kanssa ei kannata alkaa väittelemään. Tämän takia miksi sanan käyttö tulee välttää, koska se saa asiakkaan kokemaan tilanteen helposti väittelyksi, kun myyjä hakee oikeutusta asiakkaan väitteelle. Näin asiakas joutuu puolustuskannalle ja tätä myyjän tulee välttää. Asiakkaan esittäessä vastaväitteitä myyjän on hyvä ilmaista arvostavansa asiakkaan mielipidettä toteamalla esim. ymmärrän hyvin..., hyvä kun otit asian esille..., Ymmärrän näkemyksesi..., Kyllä olet aivan oikeassa yms. Näitä lauseita ei ole hyvä jatkaa mutta sanalla. Se saa asiakkaan tulkitseman väärin myyjän sanoman ja kääntää keskustelun väittelyksi, mitä halutaan välttää. Ja-sanaa käyttämällä asiakas on todennäköisemmin mielisään, että myyjä on hyväksynyt hänen näkemyksensä ja on halukkaampi jatkamaan keskustelua.

Seuraavaksi asiakas on hyvä saada puhumaan lisää, että mahdolliset heikkoudet näkemyksessä tulevat esiin. Avoimet kysymykset ovat hyviä, kun halutaan asiakas puhumaan lisää, mutta tulee kuitenkin muistaa, että avoimia kysymyksiä on hyvä vasta käyttää, kun asiakas on saatu osallistumaan keskusteluun. (Leppänen 2007, 92–97.) On olemassa myös johdattelevia kysymyksiä, joissa vastauksen suuntaa ohjataan sisällyttämällä kysymykseen sanavalintoja, jotka ohjaavat mielipiteen tai toimenpiteen valittuun suuntaan. Kysymysasettelu ei ole näin tasapainoinen. (KvantiMOTV s.a.)

Yllä olevista kappaleista voi hyvin ottaa ajatuksia oman myyntitapahtuman kehittämiseksi. Varsinkin puhelinmyynti ja myyntitapahtuma kappale kannattaa lukea hyvin. Puhelinmyynnin asioihin kannattaa tutustua huolella ja toinen haastateltavistani myyntiassistenteista myös painotti puhelinmyynnissä äänenpainon merkitystä, rauhallista ääntä, omana itsenään olemista ja ettei anna kuvaa paperista lukemisesta. Aikaa ei saa myös tyrkyttää asiakkaalle. On tärkeää hakea luottamusta ja nämäkin asiat tekevät sen eteen paljon.

3.1.3 Nine Block Vision Model

The 9 block vision processing model auttaa myyjää kysymään, kehittämään ja keksimään kysymyksiä sekä tarjoaa vähemmän lahjakkaille keskustelun edistäjille mallin, miten myyntitilanteessa edetään esim. kauppaan asti (Eades 2003, Chapter 7).

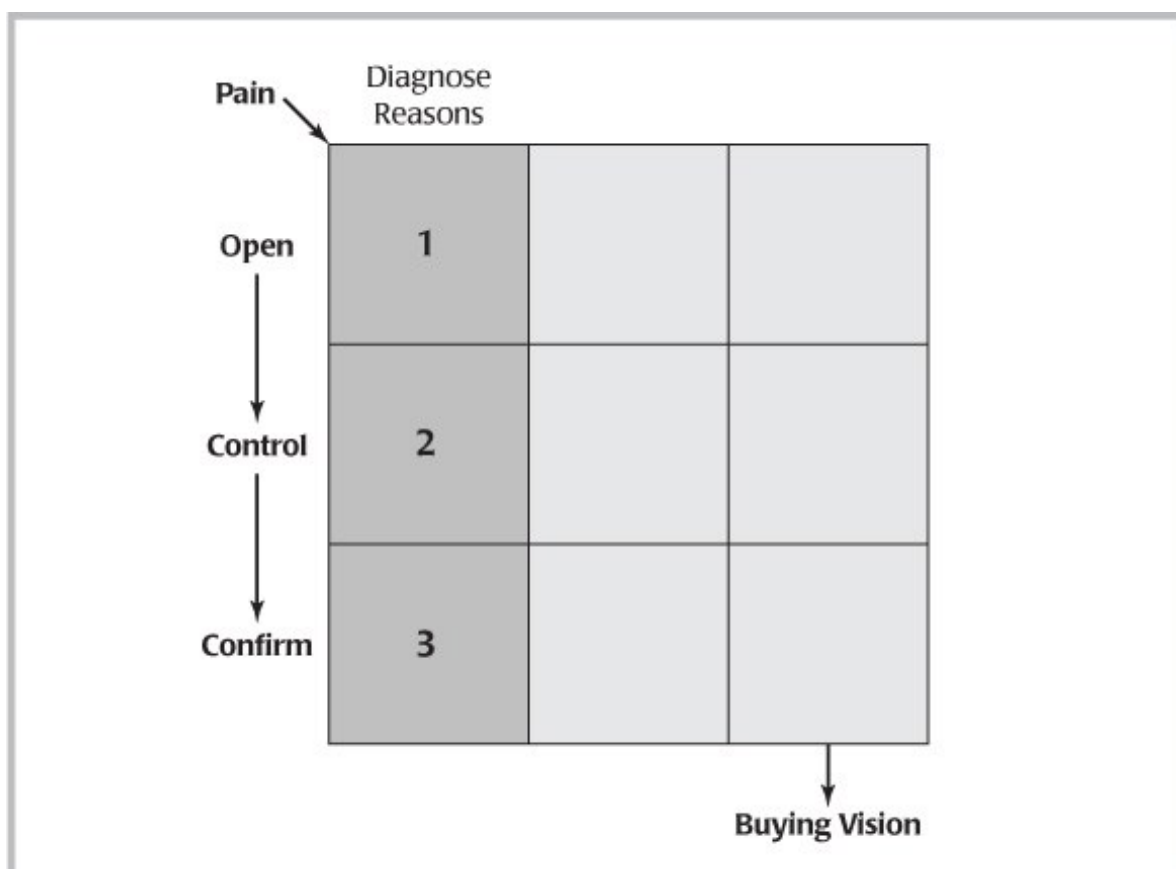


Kuva 21. The 9 Block Vision Processing Model (Eades 2003, Chapter 7)

Mallissa käytetään kolmenlaisia kysymyksiä. Avoimia kysymyksiä, kontrolli kysymyksiä ja vahvistavia kysymyksiä. Siinä myös tutkitaan kolmea eri aluetta, jotka ovat: etsi syyt ongelmaan, tutki ongelman laajuus esim. organisaatiossa ja ratkaisujen visualisointi ja antaminen mainittuihin ongelmiin. Kun kolmenlaisia kysymyksiä käytetään jokaiseen tutkittavaan alueeseen, niin muodostuu niistä yhdeksän solun taulukko. Tästä johtuu mallin nimi The 9 Block Vision Processing Model. Mallissa edetään ensin ylhäältä alas ja vasemmalta oikealle. Kysymykset on tarkoitus aloittaa avoimella kysymyksellä ja jatkaa kontrolloivalla kysymyksellä. Lopuksi siirrytään vahvistavaan kysymykseen. (Kuva 21.). Avoin kysymys käsiteltiin luvussa 3.1.2, mutta kontrolli kysymys on hieman samanlainen kuin suljettu kysymys. Kun suljettuun kysymykseen voi vastata vain kyllä tai ei niin kontrolli kysymyksessä vastauksella on enemmän tilaa. Siihen voi vastata muutakin kuin kyllä tai ei. Nämä kysymykset ohjaavat keskustelua haluamaasi suuntaan. Ne etsivät tiettyä tietoa tietyiltä

alueilta ja ne auttavat löytämään ongelmaan ratkaisun. Niiden kanssa pitää kuitenkin olla tarkkana, jotta kysymysten ja keskustelun sävy ei ole liian painostava. Jos sinulla on liikaa kontrollia ja asiakas ei tästä pidä niin voit rentouttaa tunnelmaa kysymällä avoimen kysymyksen. Vahvistavan kysymyksen tarkoituksena on herättää empatiaa asiakkaan kanssa, että hänessä herää tunne, että myyjä haluaa ymmärtää hänen ongelmansa. Myyjän tavoitteena on näyttää, että hän osaa kuunnella, näyttää ammattitaitoaan ja vahvistaa, että ymmärtää kuulemansa, jotta ongelmaan voi myöhemmin tarjota siihen sopivia ratkaisuja. (Eades 2003, Chapter 7.)

Mallin ylhäällä olevissa kolmessa eri alueessa käsitellään ensin Diagnose reasons kohtaa. Kun asiakas on myöntänyt tai kertonut ongelman niin tässä kohdassa etsitään syytä ongelmalle käyttämällä avoimia-, kontrolloivia - ja vahvistavia kysymyksiä tässä järjestyksessä. (Eades 2003, Chapter 7.)

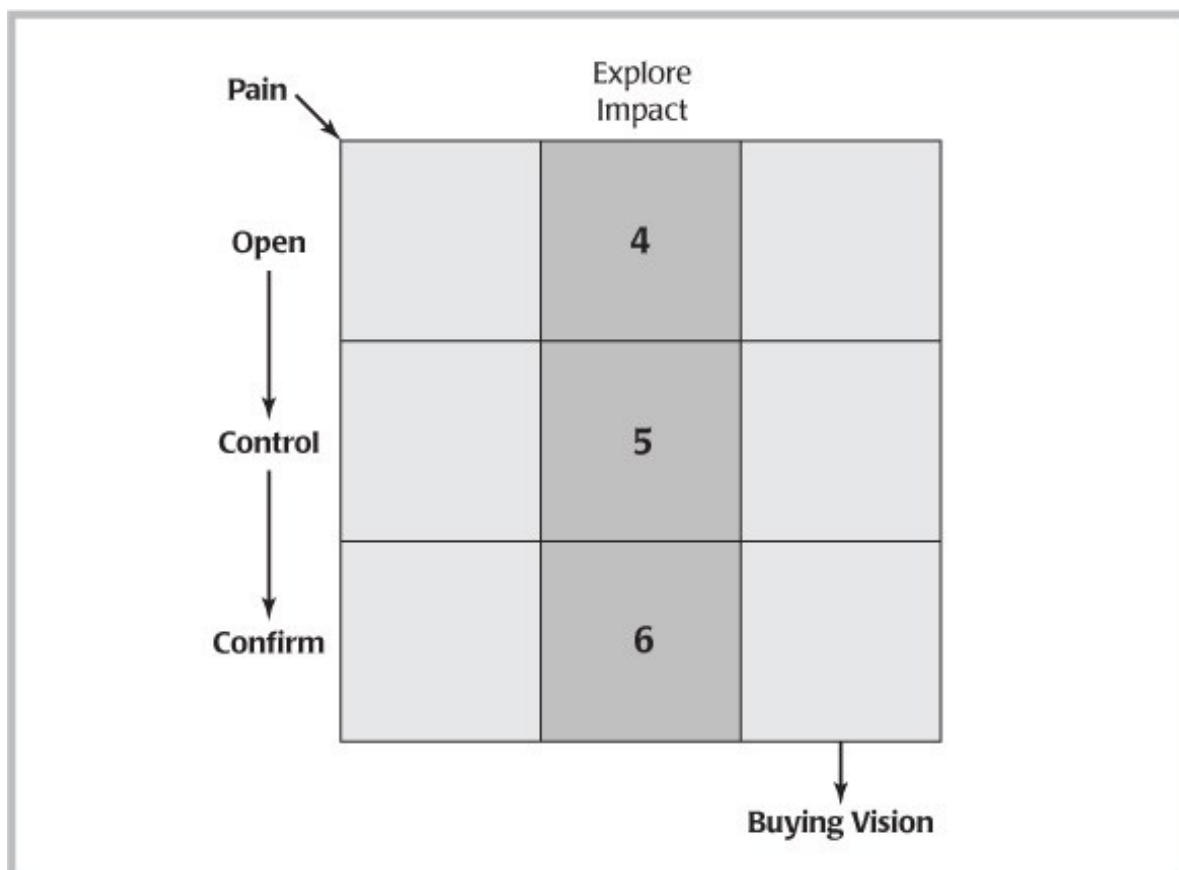


Kuva 22. Diagnose Reasons etenemisjärjestys (Eades 2003, Chapter 7)

Neliössä 1 avoimella kysymyksellä houkutellaan asiakas kertomaan lisää syitä tai huolia ongelmastaan. Esimerkki avoimesta kysymyksestä, joka liittyy sijoituspalveluihin voisi olla Oletteko harrastaneet minkäänlaista sijoitustoimintaa yrityksessänne tai Onko teillä olemassa olevia sijoituksia ...? Neliössä kaksi kontrolloivilla kysymyksillä rakennat henkilökohtaisen uskottavuutesi sekä

tuotteidesi ja palvelujesi arvon. Jos tarvittava luottamus on saavutettu niin asiakas yleensä vastaa antamiisi kontrolloiviin kysymyksiin. Tämä neliö on tärkein koko mallista ja tässä yleensä käytetään eniten aikaa. Esimerkkejä kontrolli kysymyksistä voisi olla Oletteko harkinneet esimerkiksi sijoittamista kiinteistörahastoihin...? Neliössä 3 annetaan vahvistava kysymys, jotta annetaan kuva missä oikeasti ymmärrät asiakkaan huolia. Esimerkki kysymyksestä voisi olla Ymmärsinkö oikein? (Kuva 22.). (Eades 2003, Chapter 7.)

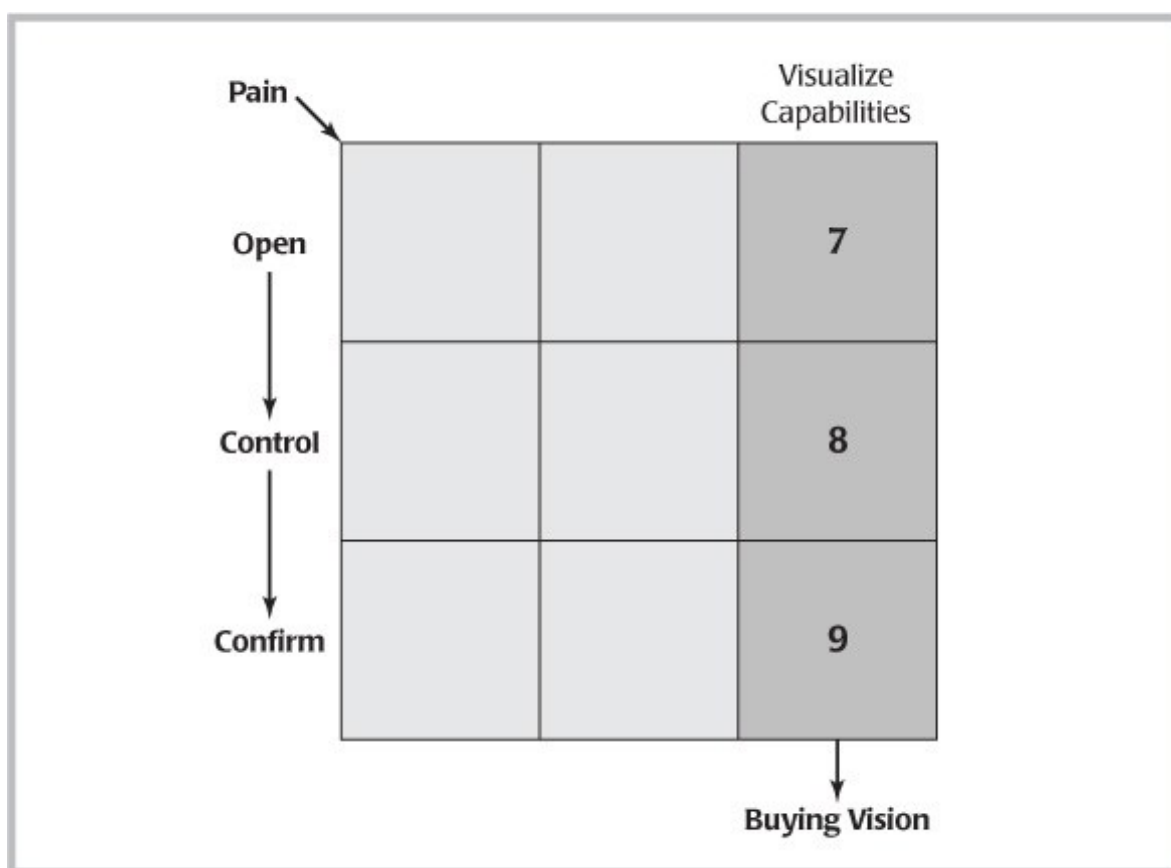
Kun ongelma on löydetty ja sen syyt ovat tiedossa niin on aika tutkia ongelman laajuutta esim. organisaatiossa. Tämän osion kysymykset kertovat kuinka monessa eri osassa organisaatiota ongelma on ja kuinka toisistaan riippuvaisia nämä osat ovat. Tämä osa kertoo, kuinka laaja ongelma on ja missä on organisaation päätäntävalta. Prosessi etenee samalla tavalla avoimilla kysymyksillä, esim. Minkälainen tilanne teillä on, Onko teillä nyt oikea aika sijoittaa ja vahvistavilla kysymyksillä esim. ymmärsinkö oikein. (Kuva 23.). (Eades 2003, Chapter 7.)



Kuva 23. Explore impact etenemisjärjestys (Eades 2003, Chapter 7)

Seuraavassa vaiheessa kun on selvitetty mikä ongelma on, mitä syitä sille on ja kuinka laaja se on niin, nyt vuorossa on uudenlaisen näkemyksen luominen tai esittäminen asiakkaalle ongelmaan ratkaisun muodossa. Asiakkaalle on annettava vastaus ongelman ratkaisemiseen ja asiakkaan

pitää myös ottaa vastuu ongelman ratkaisemisesta. Neliössä 7 avoimella kysymyksellä sijoituspalveluun liittyvä esim. oletteko te miettineet, vaikka sijoitustoimintaan lähtemistä? Näin saadaan selville kaksi asiaa. Onko asiakkaalla kilpaileva ratkaisu ehdotukseen tai onko ratkaisua ollenkaan ja ottaako asiakas vastuun ongelman ratkaisemisesta. Jos vastuuta ei oteta niin mitään ei tapahdu. Painon pitää olla sanalla te tai sinä, jotta saadaan korostettua asiakkaan ajattelua ja vastuunottoa ongelmaan. Neliö 8 on toiseksi tärkein tässä mallissa. Käytä kontrolloivia kysymyksiä, jotta voit luoda ratkaisuja ja näkemyksiä asiakkaan ongelmaan sinun tarjoamistasi tuotteista ja palveluista. Asiakkaalle on hyvä antaa kuva, että hän tai joku muu hänen organisaatiossaan ratkaisee ongelman sinun palveluidesi ja tuotteidesi avulla. Esim. Mitä, jos pitäisitte palaverin asiantuntijamme kanssa? Kävisikö, että asiantuntijamme kanssa keskusteltaisiin eri vaihtoehtoista? Lopuksi vahvistavat kysymykset, jotta asiakkaan kanssa ollaan vielä samalla aallonpituudella ja asiakkaan näkemys ja ratkaisu ongelmiin saadaan vielä vahvistettua. Asiakas näkee nyt ratkaisevan ongelmansa tarjoamasi tuotteiden tai palveluiden avulla. (Kuva 24.). (Eades 2003, Chapter 7.)



Kuva 24. Visualize capabilities etenemisjärjestys (Eades 2003, Chapter 7)

Mallissa ongelmana on kontrolloivien kysymysten esittäminen. Nämä kysymykset vaativat hyvää tilannetajua. Näitä kysymyksiä on hyvä miettiä etukäteen ennen myyntiä ja tuotteiden ja

palveluiden ominaisuuksia on hyvä olla tiedossa, jotta niitä voi käyttää hyödyksi mallin kohdassa 8. (Eades 2003, Chapter 7.)

The 9-Block vision processing model toimii hyvänä työkaluna auttamalla rakentamaan omaa myyntipuhetta ja miettimään kysymyksiä mitä kysyy asiakkaalta. Tavoitteena on saada ta-
paaminen asiakkaan kanssa ja tämän sopiminen ja toteutuminen on todennäköisempää, jos se esitetään asiakkaalle ratkaisuna hänen ongelmiinsa tai kysymyksiinsä.

3.2 Yksityishenkilön ja instituution ostoprosessi

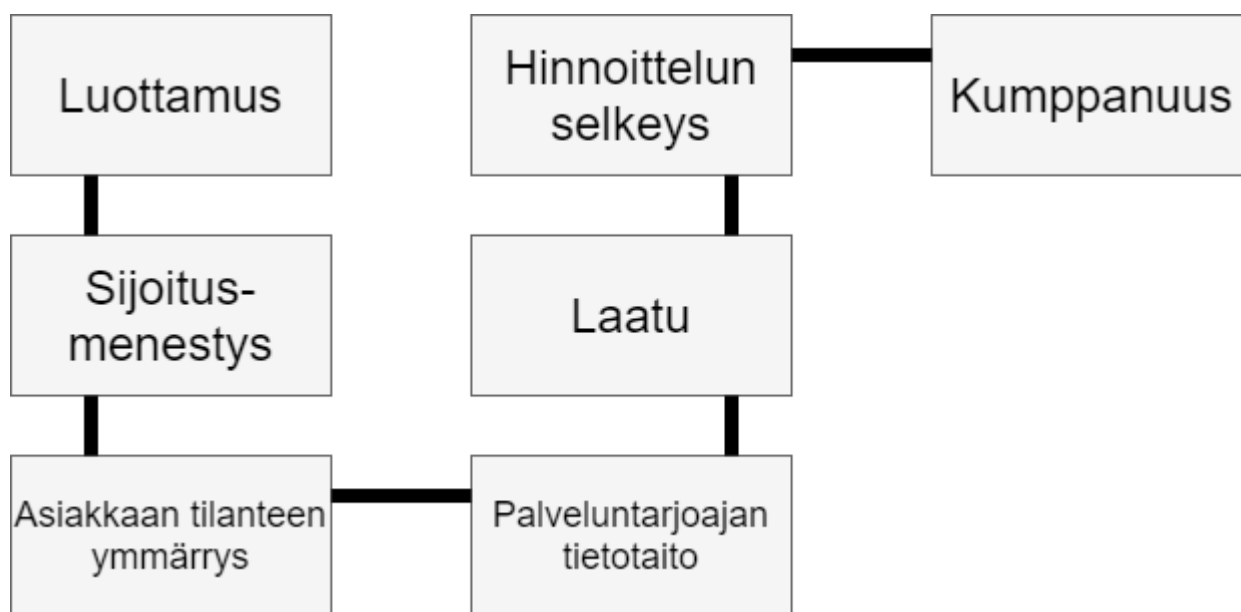
Sijoituspalvelujen asiakkaita voi jakaa moneen eri ryhmään. On yksityishenkilöitä, varakkaita yksityishenkilöitä, instituutionaalisiasioittajia ja yrityksiä. Kaikilla näillä ryhmillä on oma ostoprosessinsa. Yksityishenkilön sijoituspalvelun ostoprosessissa on viisi eri vaihetta. Ostotarpeen muodostuminen, tiedonhaku, vaihtoehtojen kartoitus, ostopäätös ja jälkiarviointi. (Kuva 25.) (Andersen 2019, 45.)



Kuva 25. Yksityishenkilön sijoituspalvelun ostoprosessi (mukaillen Andersen 2019, 46)

Yksityishenkilöllä ostotarve voi muodostua monella tapaa. Taloustilanteessa tapahtuva muutos esim. perintö tai tarve voi myös syntyä pitkäaikaisen säästämisen pohjalta. Jos yksityishenkilö on kartuttanut omaisuuttaan sijoitustoiminnalla niin kysyntä omaisuudenhoitopalvelulle voi säilyä vähäisenä. Tarpeen jälkeen alkaa tiedonhaku vaihe. Internetistä tietoa on helpoiten saatavilla ja tiedon määrä muodostuu jopa asiakkaalle ongelmaksi. Kun asiakas suorittaa tiedonhakuja niin hänelle alkaa muodostua oikeita ratkaisuja ostotarpeen tyydyttämiseksi esim. jättää asian hoitamatta ja pitää rahansa pankkitalletuksina, ryhtyy itse sijoittamaan tai ottaa yhteyttä omaisuudenhoitopalvelujen tarjoajaan. Seuraavassa vaiheessa eli vaihtoehtojen kartoituksessa voi kestää pitkäänkin. Tässä vaiheessa asiakas keskustelee yhden tai useamman palveluntarjoajan kanssa eri vaihtoehtoista. Päätöksentekovaiheessa keskustelu on vilkkainta ja lopulta ostopäätös syntyy. Tämän jälkeen alkaa tärkeä vaihe eli jälkiarviointi. Tästä muodostuu pohja jatkotoimenpiteille. Epäonnistuneista kokemuksista voi seurata jopa vetäytyminen sijoitustoiminnasta ja liian nopeista voitoista voi seurata liiallinen riskinotto ja usko omiin kykyihin. (Andersen 2019, 45–47.)

Yksityisasiakkaan ostoprosessiin vaikuttaa myös asiakkaan päätöksentekoprosessi. Vaiheita päätöksentekoprosessissa ovat luottamuksen syntyminen, sijoitusmenestyksen arviointi, osoitus asiakkaan tilanteen ymmärtämisestä, osoitus palveluntarjoajan tietotaidosta, laadunvarmistaminen, hinnoittelun ymmärrys ja kumppanuuden muodostaminen. (Kuva 26.) Ensimmäiseksi asiakas aina arvioi syntykö hänelle palveluntarjoajaan luottamusta. (Andersen 2019, 48.)



Kuva 26. Yksityishenkilön päätöksentekoprosessi (mukaillen Andersen 2019, 48)

Luottamukseen vaikuttavat pienetkin seikat ja ilman sitä prosessi ei etene. Seuraavaksi asiakkaan on tärkeä havaita tarjottavien palvelujen sijoitusmenestys, jotta niissä ei ole vakavaa pääoman menetyksen uhkaa. Menestyksen toteaminen auttaa myös luottamuksen rakentamisessa. Osoitus

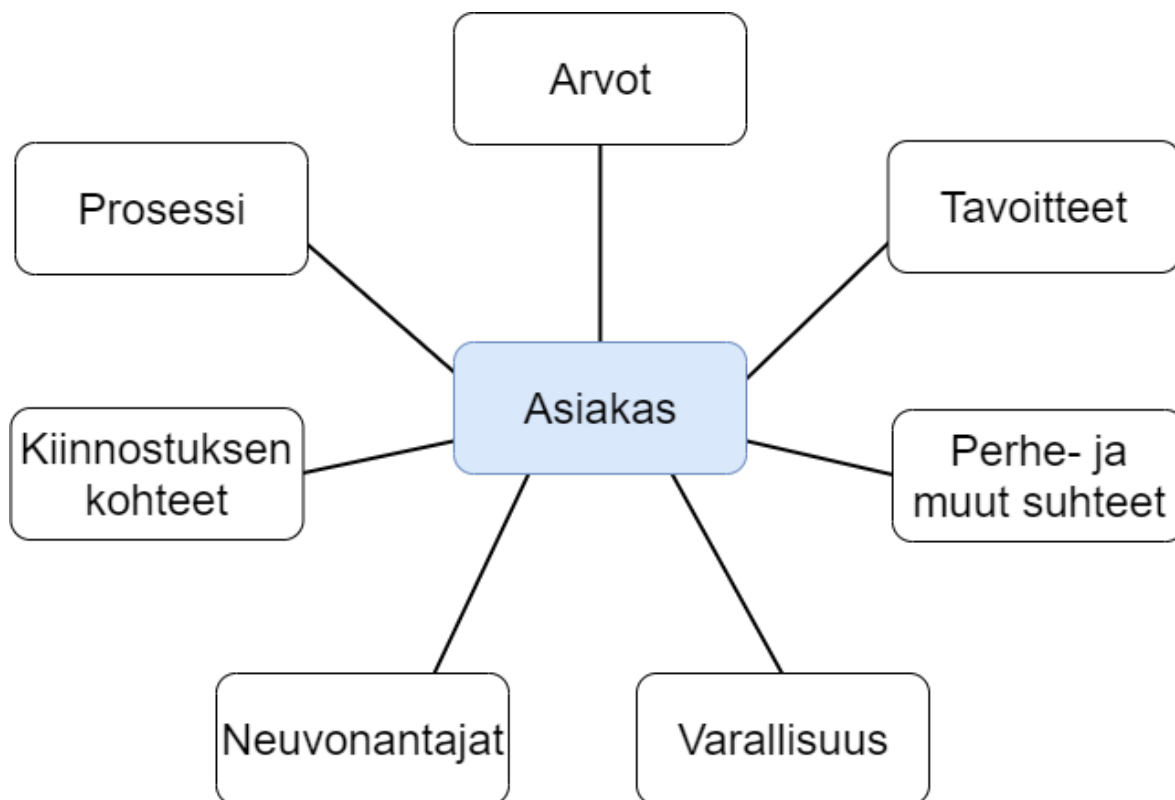
asiakkaan tilanteen ymmärtämisestä tulee palvelutarjoajan suorittamalla kysymyksillä esim. asiakkaan riskitasosta tai sijoitustavoitteista sekä sijoituskokemuksesta. Osoitus tietotaidosta voi olla esimerkiksi ammattitutkinnot eli sijoituspalvelututkinto tai sijoitusneuvojatutkinto, joista kerrotaan tarkemmin luvussa 3.4. Laatu muodostuu näistä kaikesta edellä mainituista seikoista. Asiakas haluaa varansa parhaaseen mahdolliseen hoitoon ja laadun hyväksi toteaminen auttaa prosessia paljon eteenpäin. Hinnoittelun selkeys vaikuttaa tästä eteenpäin ostopäätöksen etenemiseen. Jos hinnoittelu ei ole selkeää niin ostoprosessi ei pysty etenemään ennen kuin hinnoittelu on asiakkaan kanssa selvitetty. Selkeä hinnoittelu auttaa saavuttamaan ostopäätöksen nopeammin. Viimeisenä päätöksentekoprosessissa on kumppanuus. Kumppanuuteen sisältyy oppiminen ja kontrolli. Oppimista tapahtuu uusien instrumenttien käyttöönoton ja sijoitusmenetyksen arvioinnin mukana ja kontrolli taas raportointiin ja keskusteluyhteyteen eli asiakkaan mahdollisuuteen itse vaikuttaa omistamiensa varojen hoitoon. (Andersen 2019, 49–50.)

Yksityisasiakkaan ajatteluun vaikuttaa myös monia muita tekijöitä. Ostopäätöksenteossa on monia seikkoja mukana, jotka ovat jokaiselle asiakkaalle yksilöllisiä ja voivat vaihdella huomattavasti. Yleisempiä ajatteluun vaikuttavia seikkoja on esimerkiksi. Konteksti ja monimutkaisuus, talousluku-taito, peukalosäännöt, päätöksenteon vaikeus, riskisuhde, tunteet ja henkinen kirjanpito. Jos asiakkaalle halutaan antaa onnistunut palvelukokemus niin tulee hänen tunteensa huomioida. Tunteet ovat aina mukana päätöksenteossa ja siihen vaikuttavat asiakkaan elämäntilanne ja kokemus. Henkisellä kirjanpidolla tarkoitetaan kaikkia sijoituspäätökseen vaikuttavia tekijöitä. Tähän vaikuttaa aiempi sijoitusmenestys tai tappiot. (Kuva 27.) (Andersen 2019, 50–51.)



Kuva 27. Yksityishenkilön ajatteluun vaikuttavat seikat (mukaillen Andersen 2019, 50)

Jos päätöksiä tehdään koko työuran säästetyillä varoilla, on sijoituspäätöksen merkitys suuri. Konteksti liittyy myös asiakkaan päätöksentekoon. Jos elämäntilanteessa on kiire tai palveluntarjoaja, paikka tai jopa varojen alkuperä ei ole selvä vaan monimutkainen niin päätöstä on vaikea tehdä. Talouselukutaitoon kuuluu yleinen talousasioiden ymmärtäminen. Mikä on tuoton ja riskin suhde, korkojen merkitys, lainan maksamisen tärkeys yms. Heikko talouselukutaito voi johtaa asiakkaan tekemään itselleen päätöksiä, jotka eivät vastaa hänen tarpeitaan. Peukalosäännöt syntyvät asiakkaan elämäkokemuksen ja läheisten kokemusten myötä. Tappiot esim. jonkin rahastoyhtiön asiakkaana voivat vaikuttaa siten, että asiakas ei halua tehdä sijoitusratkaisuja vastaavien yhtiöiden kanssa. Merkittävin tekijä asiakkaan päätöksenteossa on suhtautuminen riskiin. Riskisuhde jaetaan kolmeen päätyyppiin: Riskin karttaminen, riskineutraalius ja riskihakuisuus. Riskin karttaja valitsee vähäisen riskin ja siten vähäisemmän tuoton. Riskineutraali katsoo riskit ja niistä saatavat tuotot tarkasti ja riskejä otetaan harkitusti. Riskihakuinen tekee päätöksiä, joissa tuotot voivat olla erinomaiset tai tappiot todella isot. Riski on näissä korkealla. Riskisuhde muuttuu sijoitus- ja elämäkokemuksen myötä sekä elämäntilanteen kautta. Muita tekijöitä, jotka ovat asiakkaan ajattelussa taustalla ovat varallisuus, kiinnostuksen kohteet, tavoitteet ja arvot, perhe- ja muut suhteet (kuva 28). Varallisuus ja varsinkin sijoitustavoitteet on hyvä selvittää, jotta prosessi etenee hyvin eteenpäin. (Andersen 2019, 51–54.)



Kuva 28. Muita yksityishenkilön ajatteluun vaikuttavia seikkoja (mukaiillen Andersen 2019, 54)

Instituutioilla on hieman erilainen näkökulma sijoituspalveluiden ostamiseen kuin yksityishenkilöillä. Tärkeitä tekijöitä ovat tuotto suhteessa vertailuindeksiin, riskit, osaamisen eli kompetenssin tunnistaminen ja sen palkitseminen tuottoja maksimoivalla tavalla eli palkkiot sekä kulut. Instituutioiden oma sijoituspolitiikka määrää tuotteiden ja palveluntarjoajan valinnan. Instituutioilla on yleensä rajoitteita sijoitustoiminnan osalta. Ne perustuvat sääntelyyn ja valittuun sijoituspolitiikkaan. Palveluiden ostamiseen liittyviä näkökulmia on sijoituspolitiikka, sijoitustaidon tunnistaminen, sijoitustyylin analysointi ja sijoitustaidon hinta. Palveluntarjoajan toiminta, historia, strategia ja tavoitteet on tunnettava hyvin. Palveluntarjoajaa pitää myös vertailla muihin samalla alalla toimiviin ja etsiä eroavaisuuksia. Myös varojen jakaminen erilaisten sijoitusluokkien välillä kiinnostaa institutionaalista sijoittajaa. Myös erilaiset velvoitteet esim. laskujen maksu tai lainan maksu rajoittavat palveluja tai tuotteita, koska niissä pitää myös huomioida likviditeetti eli rahaksi muutettavuus. Sijoitustaidosta on myös hyvä olla näyttöä esim. juuri aiemman menestyksen muodossa tai kokemuksen ja iän kautta. (Andersen 2019, 57–61.)

On hyvä tiedostaa mitä kaikkea asiakkaalla on mielessä ja miten hän tekee ostopäätöksensä, kun häneen ottaa kontaktia. Asiakkaan ymmärrys paranee ja näin saadaan myös luottamusta herätettyä, kun osoitetaan, että asiakkaan tilanne ymmärretään. Huomioi, että päätöksentekoprosessin alussa luottamus on ensimmäinen vaihe missä asiakas on. Kun yrityksille soittaa on hyvä pitää mielessä mitä he sijoittamisesta hakevat. Instituution ostoprosessissa on paljon samaa kuin esim. pienienkin yritysten ostoprosessissa. Tämän voi huomioida myyntipuheessa yrityksille painottamalla asioita, joilla on heille oikeasti väliä.

3.3 Huijaukset

Vuonna 2021 poliisille tehtiin yhteensä noin 2500 ilmoitusta erilaisista nettihuijauksista. Suomalaiset menettivät huijauksissa noin 47 milj. euroa. Sijoitushuijauksen osuus tästä oli yli 20 milj. euroa. (Kuva 29.) (Finanssiala 2022) Sijoitushuijauksessa houkutellessa huipputuottavan sijoituksen tai siihen liittyvän tarjouksen varjolla hankkimaan esim. osakkeita, joukkolainoja, kryptoja yms. Huijarit ottavat yhteyttä usein puhelimitse ja tarjoavat juuri puhelimeen vastanneelle erikoistarjousta. Tarjouksen kerrotaan olevan voimassa lyhyen ajan ja luvataan äkkirikastumista. Näissä huijauksissa saatetaan käyttää esim. tunnettujen henkilöiden tai yhtiöiden kuvia tai tekaistuja tarinoita rikastumisesta. Myös tunnettujen yritysten nimiä ja ulkoasuja voidaan käyttää hyväksi. (Kuluttajaliitto s.a.)



Kuva 29. Verkkohuijaaminen lukuina vuonna 2021 (Finanssiala 2022)

Erilaiset huijaukset vähentävät ihmisten luottamusta palvelujen myyjään tai markkinoijaan, kun heihin otetaan yhteyttä. Tämänkin takia yrityksen esitleminen ja luottamuksen herättäminen on todella tärkeää. Täytyy kiinnittää erityistä huomiota, ettei oma myyntipuhe kuulosta eräänlaiselta sijoitushuijaukselta.

3.4 Sijoituspalvelujen lait ja sääntely

Sijoituspalveluala on muuttunut merkittävästi tällä vuosituhanella. Alan sääntelyä on pyritty uudistamaan merkittävästi ja vuoden 2008 finanssikriisin seurauksena sitä on tullut paljon lisää. (Turtiainen 2018, 17.) Vuosituhannen vaihteeseen asti sääntely perustui oikeastaan vain kansalliseen lainsäädäntöön. Euroopan unionin rahoitusmarkkinat olivat hajanaiset ja tavoitteena oli vuonna 1999 rahoituspalvelujen toimintasuunnitelmalla luoda edellytykset rahoitusalan yhteismarkkinoille. (Turtiainen 2018, 27.) Nykyään sääntely perustuu pitkälti EU-säännöksiin ja erityisesti MIFID II-direktiiviin ja sitä täydentävään komission delegeoituun asetukseen 2017/565, MIFID-asetukseen ja direktiiviin 2017/593 sekä MIFID-delegeoituun direktiiviin (Turtiainen 2018, 24). 2008 finanssikriisin jälkeen EU:n korkean tason asiantuntijoiden työryhmä korosti tarvetta yhdenmukaiselle sääntelylle ja sen yhdenmukaiselle soveltamiselle. Tavoitteena oli tehokkaampi yhteistyö finanssimarkkinoiden valvonnassa ja nämä säännökset tulivat voimaan 2011. (Turtiainen 2018, 33.) Suomessa sijoituspalvelun alan sääntelystä määrätään myös arvopaperimarkkina- ja sijoituspalvelulaissa. Myös kuluttajansuojalaki ja laki sopimattomasta menettelystä elinkeinotoiminnassa liittyy sijoituspalvelujen sääntelyyn. (Turtiainen 2018, 22.) Suomessa Finanssivalvonta valvoo arvopaperimarkkinoiden toimintaa, finanssimarkkinoilla toimivien toimintaa, hyvien menettelytapojen noudattamista finanssimarkkinoilla ja yleistä tietämystä finanssimarkkinoista. Euroopan tasolla arvopaperimarkkinoita valvoo ESMA eli Euroopan arvopaperimarkkinaviranomainen. (Turtiainen 2018, 41.)

MIFID II –direktiivi ja MIFIR-asetus tulivat voimaan 3.1.2018. Nämä säätelevät laajaa kokonaisuutta rahoitusvälineiden markkinoista ja tärkeimpiä tavoitteita on sijoitussuojan parantaminen ja kaupankäynnin avoimuuden lisääminen. Sääntöjen yhdenmukaisuus antaa myös mahdollisuuden toimia sijoituspalvelujentarjoajana kaikkialla Euroopan Unionissa. (Finanssivalvonta 2019) Vaikka tämä helpottaa muissa maissa toimimista niin luvanvaraisuuden hankkiminen muissa EU maissa on todella työlästä (Esimies 27.4.2023). MIFID II keskittyy menettelytapoihin ja MIFIR markkinarakenteisiin. MIFID II direktiivillä kumottiin aiempi MIFID I direktiivi. MIFID II toi Suomeen riippumattoman sijoitusneuvonnan. Tässä sijoitusneuvonnassa sijoitusneuvonta ei saa rajoittua vain sijoituspalvelu-rytyn omiin tuotteisiin. Sijoitusneuvonta saa myös sisältää oman yrityksen tuotteita, mutta tuotteita pitää olla riittävän laajasti saatavilla, jotta asiakkaan sijoitustavoitteet voidaan saavuttaa. Myös erilaisten palkkioiden ja kannustimien käyttö on kielletty muilta kuin asiakkailta tai tämän edustajilta. Tämä koskee myös omaisuudenhoitoa. Sijoitusneuvonnan ollessa ei riippumattomana niin tästä on selkeästi asiakkaalle ilmoitettava. MIFID II toi myös vaatimuksia rahoitusvälineiden tarjontaan ja tuotehallintaan. Käytettävissä on oltava tuotehallintamenettelyt, joilla pyritään varmistamaan rahoitusvälineen yhteensopivuus asiakaskohderyhmille. Rahoitusvälinettä saa suositella vain, jos se on asiakkaan edun mukaista. Myös soveltuvuuden ja asianmukaisuuden arvioinnista säädellään paljon. Sijoituspalvelu-rytyksillä on myös velvollisuus varmistaa, että

sijoitusneuvontaa tai muuta tietoa antavilla henkilöillä on tarvittava tietämys tai pätevyys. Tietämys ja pätevyys on osoitettava toimivaltaiselle viranomaiselle, mutta lakiin perustuvaa ammattitutkintoa ei edellytetä sijoituspalvelua tarjoavilta henkilöiltä. MIFID II lisäsi myös tiedonantovelvollisuuksia. (Turtiainen 2018, 18–20.) Suomen Finanssiala ry suosittelee, että kaikki sijoituspalvelutehtävissä toimivat henkilöt suorittavat Sijoituspalvelututkinnon APV1. Vaativimmissa sijoituspalvelutehtävissä toimivat henkilöt suorittaisivat sijoitusneuvojan tutkinnon APV2. Sijoitusneuvojalta edellytettävä tietämys ja pätevyys on laajempaa kuin henkilöiltä, joka vain antaa tietoja sijoitustuotteista tai palveluista. Tietoja antavan henkilön tulee kumminkin ymmärtää tuotteiden pääpiirteet ja riskit sekä ominaispiirteet. Myös erilaisia perustietoja liittyen talouteen, rahoitusmarkkinoihin, riskeihin, rahanpe-suun, hinnoitteluun ja arvostusperiaatteisiin pitää olla tiedossa myös tietoja antavalla henkilöillä. (Turtiainen 2018, 96–98.)

On hyvä ymmärtää, että myös sijoituspalveluista tietoa antavalla henkilöillä tulee olla ymmärrys tuotteista ja niiden pääpiirteistä niin kuin Turtiainen (2018, 97) mainitsee. Tämä lukee Finanssivalvonnan määräyksissä ja ohjeissa luku 7, kohta 5. Vaikka myyntiassistentin työssä ei APV1 tutkintoa tarvita niin olisi sen suorittaminen silti suositeltavaa. Tiedostamalla, että sääntely on tiukkaa, sitä on paljon ja mitä se koskee, niin pystyy puhelimesta myyntitapahtumassa ja markkinoinnissa toimimaan asiallisesti jättäen asiakkaalle hyvän kuvan.

3.4.1 Markkinointi

Markkinoinnin tarkoituksena on edistää yrityksen tai muun organisaation palveluiden ja tuotteiden myyntiä. Markkinointi on muutakin kuin mainontaa ja myyntiä. Markkinointi tähtää strategisena toimintona arvon luomiseen asiakkaalle ja muille sidosryhmille. Pitkällä aikavälillä vastuullisen, asiakkaan tarpeet huomioivan markkinointiin panostava yritys voi menestyä ja samalla yritys yrittää kasvattaa omia tulos- ja kasvutavoitteita. Tämä voi luoda ristiriidan yrityksen ja asiakkaan välille. Sijoituspalvelujen ja rahoitusvälineiden markkinoinnissa tämä varsinaisesti korostuu. Samalla pitäisi huolehtia omista tulos- ja kasvutavoitteista sekä tulisi toimia asiakkaiden edun mukaisesti. Markkinoinnin sääntely keskittyy mainonnan ja myynnin sääntelyyn. Näin pyritään suojaamaan kuluttajan asiaa. Markkinoinnilla voidaan edistää tuotteiden myynnin lisäksi myös markkinointia suorittavan yrityksen imagoa yleisemmin. Kun sijoituspalveluja ja rahoitusvälineitä markkinoidaan, niin siltä edellytetään selkeyttä, asiallisuutta ja tasapuolisuutta. Markkinoinnin tulee keskittyä tuotteiden olennaisiin seikkoihin. Markkinoinnista pitää asiakkaan pystyä päättämään minkä tyyppisestä tuotteesta on kyse, ja mitkä ovat sen keskeiset ominaisuudet. Asiakkaalle ei saa mielikuvien avulla luoda perusteettomia tuotto-odotuksia tai vaikutelmaa tuotteen tai palvelun edullisuudesta tai

palveluntarjoajan luotettavuudesta. Markkinoinnissa ei kuitenkaan tarvitse antaa kaikkea tietoa ennen sopimuksen tekemistä asiakkaan kanssa, kunhan se pitää sisällään kaikki ennen sopimusta annettavat tiedot. (Turtiainen 2018, 231–234.) Markkinoinnista on myös käytävä ilmi, kenen lukuun markkinointia toteutetaan (Turtiainen 2018, 254).

Kun markkinointia suoritetaan asiakkaalle, niin sovelletaan siihen sijoituspalvelulain ja MIFID säännösten lisäksi kuluttajansuojalakiä. Markkinoinnissa sovelletaan myös AML lakia (Arvopaperimarkkin laki) ja sijoitusvakuutuksissa vakuutustentarjoamisen lakia (Turtiainen 2018, 232.) KSL:n 2.1 yleislausekkeen mukaan markkinointi ei saa olla hyvän tavan vastaista ja eikä siinä saa käyttää kuluttajan kannalta sopimatonta menettelyä. Sopimattomuutta koskevan sääntelyn tarkoituksena on estää kuluttajan taloudelliseen päätöksentekoon vaikuttavien epäasiallisten menettelytapojen käyttö markkinoinnissa ja asiakassuhteessa. Hyvää tapaa koskeva sääntely on tarkoitus estää eettisesti arveluttavien menettelytapojen käyttö markkinoinnissa. KSL 2.2 säädetään minkälaista markkinointia, pidetään juuri hyvän tavan vastaisena. Markkinointi on hyvän tavan vastaista, jos se on selvästi ristiriidassa yleisesti hyväksytyjen yhteiskunnallisten arvojen kanssa. Kaikki nämä tapaukset arvioidaan kuitenkin ottamalla huomioon yksittäistapauksen kaikki olosuhteet. Jos yksi tai kaksi kuluttajaa kokee markkinoinnin hyvän tavan vastaiseksi niin se ei tarkoita, että markkinointi sitä olisi. Yhteiskunnalliset arvot voivat myös muuttua ajan myötä. Erityiset tilanteet, joissa markkinointi on hyvän tavan vastaista, jos se loukkaa ihmisarvoa, poliittista tai uskonnollista vakaumusta, esiintyy syrjintää perustuen sukupuoleen, ikään etniseen tai kansalliseen alkuperään kieleen yms. Myös ne toimet, jossa vaarannetaan terveyttä, yleistä turvallisuutta tai ympäristöä ilman asiallisia perusteluja markkinoitavaan hyödykkeeseen liittyen on myös hyvän tavan vastaista. Rahoitusvälineitä tai sijoituspalveluja ei juuri markkinoida alaikäisille. Holhoustoimilain mukaan alaikäisillä ei ole oikeutta itse määrätä omaisuudestaan eivätkä he voi tehdä sijoituspalveluihin liittyviä sopimuksia. Heidän talousasiansa hoitaa edunvalvoja esim. huoltaja tai vanhempi. Kuluttajansuojalaissa on myös erityissäädöksiä, jotka koskevat markkinoinnin tunnistettavuutta, sekaannusvaaraa kilpailijaan, totuudenvastaisten tai harhaanjohtavien tietojen antamista, olennaisten tietojen antamatta jättämistä, hinnanalennusilmoituksia, yhdistettyjä tarjouksia, aggressiivisten menettelyjen käyttämisestä tai kylkiäistarjouksia. (Turtiainen 2018, 223–229.)

Aggressiivisten menettelyjen käyttö markkinoinnissa on kielletty. Tähän kuulu häirintä, pakottaminen tai kuluttajan painostaminen jonka seurauksena kuluttaja tekee päätöksen, jota hän ei muuten tekisi. Häirintää voi myös olla suoramarkkinointi asiakkaalle, joka on sen erikseen kieltänyt. Häirintää voi myös olla esim. puhelinmyynti pyhänä tai myöhään illalla tai aikaisin aamulla. Pakottamiseksi lasketaan käyttämällä fyysistä väkivaltaa kuin myös uhkaamalla toisen henkeä, omaisuutta, vapautta jne. Painostamisessa käytetään hyväksi esim. kuluttajan väsymystä, sairautta tai vanhuutta, jossa uuvutetaan tämä tekemään esim. sopimus. Aggressiivista menettelyä ovat myös

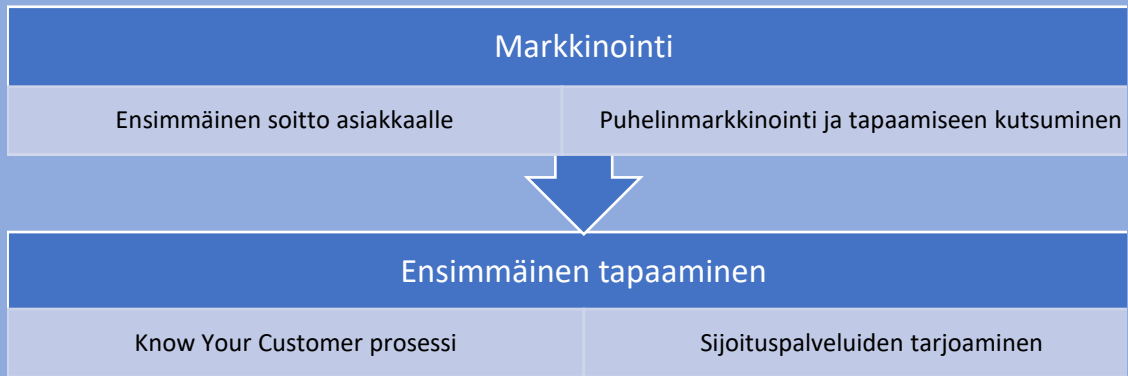
sinnikkäät ja ei toivotut yhteydenotot esim. juuri puhelimitse. Myös ilmoittaminen kuluttajalle, että työpaikka tai toimeentulo ovat vaarassa lasketaan tähän. Myös lapsiin kohdistuva suora kehoitus tai suostuttelu heidän vanhempiaan ostamaan jotain lasketaan aggressiiviseksi menettelyksi. Kun markkinoinnissa, jossa kehoitetaan ostamaan sijoitusrahastojen osuuksia ja joka sisältää tietoa sijoitusrahastoista, ei saa esittää väitteitä, jotka ovat ristiriidassa rahastoesitteen ja avaintietoesitteen tietojen kanssa tai vähentävät niissä olevien tietojen merkitystä. Kun sijoitusrahastoja kuvaa markkinoinnissa tulee niiden noudattamaa sijoituspolitiikkaa kuvata käyttäen sellaisia ilmaisuja, joista ei-ammattimainenkin asiakas pystyy kohtuullisellakin perehtymisellä ymmärtämään mistä on kyse. (Turtiainen 2018, 268–272.) Sopimattomana markkinointina ei kuitenkaan pidetä kehumista tai ylisanoja. Mainonnassa yleensä käytetään liioittelevia väitteitä tai väitteitä, joita ei tule ottaa kirjaimellisesti. Nämä kuitenkin eivät saa olla harhaanjohtavia esim. väite edullisesta hintatasosta tai laadukkaasta palvelusta. Kuitenkin rahoitusvälineitä markkinoitaessa kaupalliseen kehumiseen ja ylisanojen käyttöön on suhtauduttava pidättyväisesti. (Turtiainen 2018, 245.)

Työmme myyntiassistenttina on myös eräänlaista markkinointia. Osa asiakkaista ei halua päättää heti tapaamiseen lähdestä ensimmäisessä puhelussa, vaan he tarvitsevat enemmän aikaa miettiä esim. sähköpostia lukemalla ja yrityksemme nettisivuihin tutustumalla. On hyvä tietää mitä lakeja markkinoinnissa sovelletaan ja mikä on siinä sopivaa käytöstä. Aggressiiviset menettelyt eivät luottamusta herätä ja se tekee asiantuntijan työnkin vaikeammaksi, jos ensimmäinen kontakti myyntiassistentin kanssa ei ollutkaan niin positiivinen.

3.4.2 Asiakkaan tunteminen ja luokittelu

Ennen kuin asiantuntijan toimesta asiakkaalle lähdetään tarjoamaan sijoituspalveluita, on asiakas tunnettava ensin. Tämä on niin sanottu know your customer-periaate. Asiakkaan ja hänen sijoitus-tavoitteidensa tunteminen on välttämätöntä, jotta häntä voidaan palvella asiakkaan edun mukaisesti. Tuntemiseen sisältyy palvelemisen lisäksi henkilöllisyyden tunteminen, rahanpesun ja terrorismin estäminen sekä asiakkaan luokittelu. Asiakkaan tunnistaminen on rahapesulain keskeinen velvoite. Sijoituspalveluyrityksen tulee tunnistaa ja tuntea asiakkaan toiminnan laatu sekä laajuus. Asiakkaan oikea henkilöllisyys, toiminta ja taustat tulee selvittää ja tuntea asiakassuhteen vaatimalla tavalla. Asiakkaan luokittelulla määritetään asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet sijoituspalveluyritystä kohtaan. Asiakkaat voidaan luokitella ei-ammattimaisiin- ja ammattimaisiin asiakkaisiin sekä hyväksyttäviin vastapuoliin. (Turtiainen 2018, 163.) Luokittelulla on merkitystä asiakkaan sijoittajansuojan kannalta (Turtiainen 2018, 168).

Asiakkaan tunteminen ja luokittelu tulee olennaiseksi vasta ensimmäisessä tapaamisessa. Myyntiassistentin ei tarvitse Know Your Customer prosessia tehdä. Kuitenkin on hyvä varmistaa puhuvansa oikean henkilön kanssa puhelimesta, ketä on tavoiteltu. Alla uusien asiakkaiden hankinnan prosessikaavio.



On hyvä myös erottaa Yrityksen X eri yhtiöiden toiminta. Kaikki eivät tarjoa sijoitusneuvontaa tai omaisuudenhoitoa.

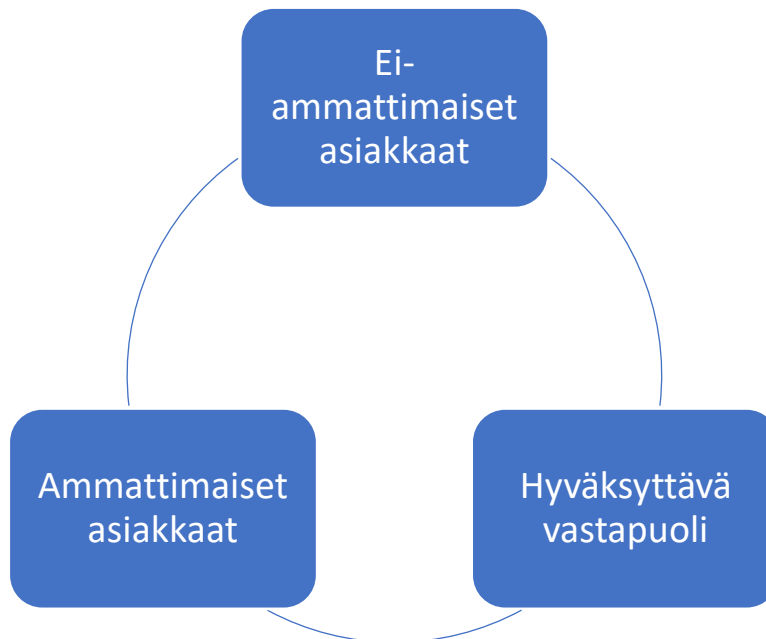
Yritys X Rahastoyhtiö Oy

- Markkinoi Yritys X Rahastoyhtiö Oy:n palveluita ja tuotteita
- Tarjoaa omaisuuden hoitoa, sijoitusrahastoja ja erikoissijoitusrahastoja

Yritys X Sijoituspalvelut Oy

- Tarjoaa sijoitusneuvontaa
- Markkinoi kumppaniensa tuotteita ja palveluita ja Yritys X Rahastoyhtiö Oy toimii yhtenä kumppanina

Useimmiten asiakkaat luokitellaan ei-ammattimaisiin asiakkaisiin ja ammattimaisiin asiakkaisiin. Käytännössä suurin osa sijoituspalveluyritysten asiakkaista on ei-ammattimaisia asiakkaita. Ei-ammattimaiset asiakkaat ovat laajemmin sijoittajansuojan piirissä ja tiettyjä menettelytapavelvoitteita sovelletaan vain heihin. Esimerkiksi markkinointiin, tiedonantovelvollisuuksiin, selonottovelvollisuuksiin ja asiakasraportointia koskevat menettelytapasäännökset koskevat vain ei-ammattimaisia asiakkaita. Luokittelu vaikuttaa siihen mitä tietoja asiakkaalta pyydetään ja mitä tietoja hänelle annetaan. Luokittelu vaikuttaa myös toimeksiantojen toteuttamiseen ja käsittelyyn sekä sijoittajien korvausrahaston suoja on vain ei-ammattimaisille asiakkaille. Erilaisista menettelytapasäännöksistä aiheutuu kustannuksia sijoituspalveluyrityksille. Ammattimaiset asiakkaat ja hyväksyttävät vastapuolet pääsevät nauttimaan pienemmistä kustannuksista, koska heihin nämä erilaiset säännökset eivät päde. (Turtiainen 2018, 168–169.) Asiakkaat voidaan luokitella kuvan 30 mukaan ei-ammattimaisiin asiakkaisiin, hyväksyttäviin vastapuoliin ja ammattimaisiin asiakkaisiin.



Kuva 30. Asiakkaiden luokittelu

Ammattimaisella asiakkaalla tarkoitetaan asiakasta, jolla on riittävästi kokemusta, tietämystä ja asiantuntemusta itsenäisten sijoituspäätösten tekemiseen ja riskien arviointiin. Sijoituspalvelulaissa on määritelty asiakkaat, jotka ovat lain mukaan ammattimaisia asiakkaita tai jotka voidaan heidän omasta pyynnöstään sellaiseksi luokitella. Esimerkkejä ammattimaisista asiakkaista ovat rahoitusmarkkinoilla toimiluvan saaneet yhteisöt, suuryritykset, keskuspankit, julkisyhteisöt ja yhteisösijoittajat. Suoraan lain nojalla ammattimaiseksi asiakkaaksi luokitellut ovat asiakkaita, joilla on toimilupa rahoitusmarkkinoilla tai toimintaa niillä koskee lakiin perustuva säätely. Esimerkkejä näistä asiakkaista ovat luottolaitokset, rahastoyhtiöt, vakuutusyhtiöt ja eläkesäätiöt tai eläkekassat. Ei-

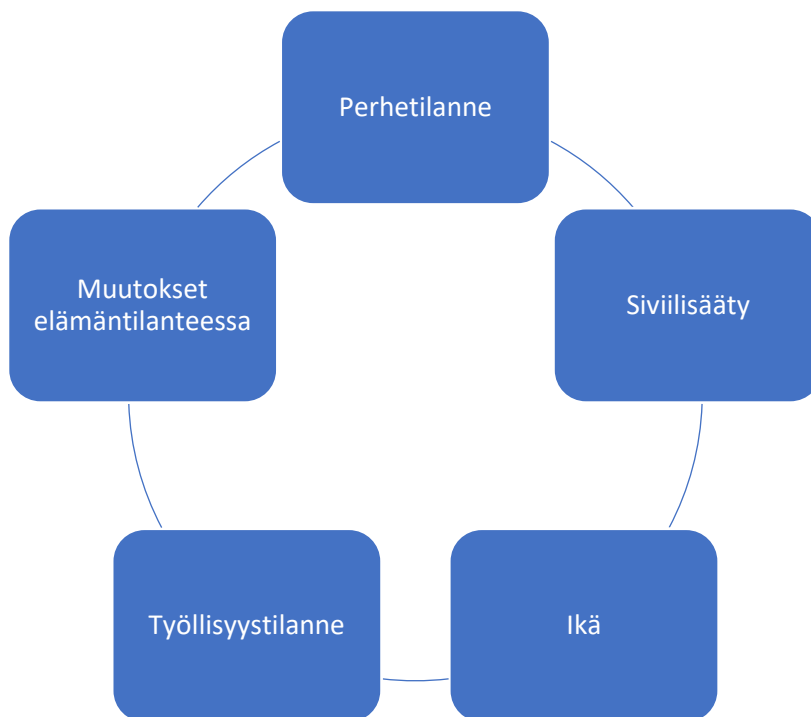
ammattimaiset asiakkaat ovat siten käänteinen määritelmä ammattimaisesta asiakkaasta. Yleensä ei-ammattimaisia asiakkaita ovat yksityishenkilöt, pienet yhtiöt, yhdistykset ja seurakunnat. Asiakas voi myös halutessaan pyytää häntä kohdeltavan kirjallisesti joko ammattimaisena tai ei-ammattimaisena asiakkaana. Sijoituspalvelu yrityksellä ei ole velvollisuutta suostua pyyntöön ja se voi itse omasta aloitteestaan luokitella kaikki asiakkaansa ei-ammattimaisiksi asiakkaiksi. (Turtiainen 2018, 169–173.)

Hyväksyttäväksi vastapuoleksi voidaan luokitella tietyt asiakkaat lähinnä suursijoittajat. Hyväksyttävillä vastapuolilla sijoittajansuoja on vähäisin sillä heihin ei sovelleta sijoituspalvelulain mukaisia menettelytapasäännöksiä. Sijoituspalvelu yrityksillä on kuitenkin yleinen velvollisuus toimia rehellisesti, tasa-arvoisesti ja ammattimaisesti näidenkin asiakkaiden kanssa. Hyväksyttävänä vastapuolena ei voi olla sijoitusneuvonnassa tai omaisuudenhoidossa. Hyväksyttävä vastapuoli voi olla joko lain nojalla, suostumuksen nojalla tai omasta pyynnöstään. Suoraan lain nojalla olevia hyväksyttäviä vastapuolia ei edellytetä heidän suostumustaan ja ne voivat olla esim. keskuspankkeja rahoitusmarkkinoilla olevia kansainvälisiä yhteisöjä tai rahoitusmarkkinoilla toimiluvan saaneita yhteisöjä. Sijoituspalvelu yrityksellä on mahdollista omasta aloitteestaan kohdella hyväksyttäviä vastapuolia joko ei-ammattimaisina tai ammattimaisina asiakkaina. Yksityishenkilöitä ei voi kohdella hyväksyttävänä vastapuolena. (Turtiainen 2018, 174–176.)

3.4.3 Asiakkaalta hankittavat tiedot

Sijoitusneuvonnassa ja omaisuudenhoidossa asiakkaalle on arvioitava sijoituspalvelun tai rahoitusvälineen soveltuvuutta. Soveltuvuusarvioinnissa kerätään tietoa asiakkaasta ja arvioidaan tietyn sijoituspalvelun tai rahoitusvälineen soveltuvuutta asiakkaalle. Näin varmistetaan, että toimitaan asiakkaan edun mukaisesti. Tiedot on hankittava asiakkaan kyseistä sijoituspalvelua ja rahoitusvälinettä koskevasta tietämyksestä, kokemuksesta ja taloudellisesta asemasta sekä sijoitustavoitteista. Sijoituspalvelulain mukaan nämä tiedot toimivat perustana soveltuvuusarvioinnille. Taloudellisesta asemasta hankittavat tiedot tulee pitää sisällään tiedon asiakkaan tappiokyvystä. Sijoitustavoitteista hankittavat tiedot tulee sisältää tieto riskirajasta. Muista tiedoista riittää kokemuksen ja tietämyksen selvittäminen. Sijoituspalvelu yrityksen ei tarvitse selvittää asiakkaan sijoituskokemusta ja tietämystä tuotteista ja palveluista, joiden osalta asiakas on luokiteltu ammattimaiseksi asiakkaaksi. Voidaan olettaa, että ammattimaisella asiakkaalla on riittävä tietämys ja kokemus riskien ymmärtämiseksi. Myöskään taloudellista asemaa ei tarvitse selvittää lain nojalla ammattimaiseksi asiakkaaksi luokiteltujen kanssa. Omasta pyynnöstään ammattimaiseksi asiakkaaksi luokitellussa asiakkaasta ei voi jättää tekemättä taloudellisen aseman selvittämistä. MIFID asetuksessa täsmennetään lisää selonottovelvollisuuden sisältöä. Sijoituskokemusta ja tietämystä koskevissa tiedoissa pitää ottaa huomioon asiakkaan ammattimaisuus, sijoituspalvelujen luonne ja laajuus sekä laji.

Asiakkaan jo tuntemat palvelut-, liiketoimet-, rahoitusvälinetyypit, asiakkaan rahoitusvälineiden liiketoimien luonne, volyyymi ja yleisyys sekä ajanjakso milloin ne on toteutettu pitää myös ottaa huomioon. Taloudellisissa tiedoissa pitää ilmetä asiakkaan säännöllisen tulon lähteet ja määrät, tietoja asiakkaan omaisuudesta ja asiakkaan säännöllisistä taloudellisista sitoumuksista. Sijoitustavoitteita koskevissa tiedoissa pitää sisältää tieto sijoitushorisontista, riskinottohalukkuudesta ja riskiprofiilista sekä sijoituksen tarkoituksesta. Asiakkaalle ei saa suositella tai tehdä toimeksiantoja palveluista tai rahoitusvälineistä, jotka eivät hänelle sovellu. Jos soveltuvuusarvioinnissa ei saa asiakkaalta tarpeeksi tietoja niin asiakkaalle ei saa suositella palveluja tai rahoitusvälineitä. (Turtiainen 2018, 178–181.)



Kuva 31. Tiedot, jotka vaikuttavat soveltuvuusarviointiin

Tietoihin, jotka vaikuttavat soveltuvuusarviointiin sisältyy erilaisia tekijöitä esimerkiksi perhetilanne, siviilisäätty, ikä, työllisyystilanne ja muutokset elämäntilanteessa (kuva 31). Erityisesti ikä on tärkeä tieto, joka tulee huomioida hyvin. (Turtiainen 2018 185–186.) Ikäihmiselle tarkoitetaan yli 70-vuotiaasta henkilöä ja heille on sijoitustoimintaan liittyviä erityispiirteitä. Kun ikäihmisten kanssa asioidaan, niin on varmistuttava, että asiakas ymmärtää tuotteen ominaisuudet ja riskit. Ikäihmiset eivät välttämättä ymmärrä tarjottavia tuotteita ja palveluita ja niihin liittyviä riskejä. Korkeariskisiä tuotteita voi myydä vain, jos ikäihminen on valinnut säästämisen ja sijoittamisen tavoitteeksi tuoton tavoittelu. Asiakkaan ikä tulee myös huomioida sijoitushorisontissa ja sen pitää olla looginen ja perusteltavissa. (Yritys X s.a.b.) Epälikvidien ja riskipitoisten kohteiden tarjoamisessa on tarpeen selvittää todella yksityiskohtaisia tietoja asiakkaan taloudellisesta tilanteesta. Myös sijoituspalveluiden

luonne vaikuttaa asiakkaalta kysytyihin tietoihin. Täyden valtakirjan omaisuudenhoidossa asiakkaalla ei välttämättä tarvitse olla yksityiskohtaista tietoa ja kokemusta kaikista hänen salkkuunsa kuuluvista rahoitusvälineistä. Kokonaisriskit ja rahoitusvälinekohtaiset riskit tulee kuitenkin asiakkaan ymmärtää. Myös palvelun laajuus vaikuttaa kerättyihin tietoihin esim., jos käytetään asiakkaan koko omaisuutta verrattuna vain pieneen osaan asiakkaan omaisuudesta. Asiakastyypin ratkaisee myös tietoa kerätessä. Iäkkäimmistä ja heikommassa asemassa olevasta asiakkaasta, jotka sijoittavat ensimmäistä kertaa kerätään enemmän tietoa kuin esim. ammattimaiseksi luokitellusta asiakkaasta. (Turtiainen 2018, 187–188.) Tiedot, jotka koskevat asiakkaan tuntemista pitää säilyttää vähintään viiden vuoden ajan vakituisen asiakassuhteen päättymisestä (Turtiainen 2018, 213).

Myyntiassistentin työssä tulee vastaan myös vanhojen tai vain tapaamisessa käyneiden asiakkaiden tietoja. On hyvä ymmärtää mitä tiedoilla tehdään, miten niitä käsitellään ja miten niitä tulee tulkita. Perusasiat asiakkaan luokittelemisesta ja häneltä hankittavista tiedoista on hyvä olla hallussa. Ikäihmisille soittaessa tulee tiedostaa hänen ikänsä. On hyvä aina myös varmistaa, puhuuko puhelimesta oikea ihminen, ketä on tavoiteltu.

3.4.4 Sijoittajien korvausrahassto

Sijoittajien korvausrahassto on perustettu turvaamaan sijoittajien saatavat, jos sijoituspalvelujen tarjoaja, joka kuuluu korvausrahasstoon ei pysty maksamaan sijoittajan saamia sopimuksen mukaisesti. Ensisijaisesti saatavista vastaa sijoituspalvelujen tarjoaja tai luottolaitos, jonka asiakkaana on. Suoja kattaa toimeksiantojen välittämisen ja toteuttamisen, omaisuudenhoidon ja liikkeeseen laskun järjestämisen. Sijoitussidonnaiset vakuutukset ja sijoitusrahastotoiminta ei kuulu suojan piiriin. Rahaston jäseniä ovat kaikki suomalaiset sijoituspalveluja tarjoavat yritykset. Rahastoon kerätään rahaa jäsenmaksuilla ja vuosittaisilla kannatus- ja hallinnointimaksuilla. Suojan piirissä ovat ei-ammattimaiset asiakkaat. Edellytyksenä varojen korvaamiselle on rahaston jäsenen maksukyvyttömyys. Rahasto ei korvaa arvopaperien kurssimuutoksista aiheutuvia tappioita. Yhdelle sijoittajalle maksettava korvauksen määrä on 9/10 yhdeltä palveluntarjoajalta olevan saatavan suuruudesta, mutta se on enintään 20 000 euroa. Korvaus lasketaan arvopaperien sen päivän markkinaarvon mukaan, milloin Finanssivalvonta antoi korvauksesta päätöksen tai palveluntarjoaja asetettiin esim. konkurssiin tai selvitystilaan. Aikaisempi päivä ratkaisee. Korvausta voi hakea ilmoittamalla Finanssivalvonnalle ja päätös tulee 21 päivän kuluessa korvauksen saapumisesta.

Korvausrahoasto maksaa saamiset viimeistään kolmen kuukauden kuluttua Finanssivalvonnan päätöksestä. Jos palveluntarjoaja on asetettu konkurssiin tai maksukyvyttömäksi ennen niin kolmen kuukauden määräaika alkaa tästä päivästä. Aikaisempi päivä ratkaisee. (Sijoittajien korvausrahoasto 2015)

3.4.5 Riitatilanteiden ratkaisu

Riitatilanteissa Finanssivalvonnalla ei ole toimivaltaa ratkaista asiakkaan ja palveluntarjoajan väliä riitoja esim. vahingonkorvausvelvollisuudesta tai korvauspäätöksen sisällöstä. Finanssivalvonta ei myöskään toimi asiakkaan asiamiehenä. Jos riita ei ratkea olemalla palveluntarjoajaan yhteydessä niin ota yhteyttä Vakuutus- ja rahoitusneuvonta FINEen. Finanssivalvonta edellyttää, että asiakasvalitukset käsitellään asianmukaisesti. (Finanssivalvonta 2018) FINE on finanssialalla toimiva organisaatio, johon kuuluu Vakuutus- ja rahoitusneuvonta, Vakuutuslautakunta, Pankkilautakunta ja Sijoituslautakunta. FINE:n tehtävänä on neuvoa kuluttajia, yrittäjiä ja näihin verrattavissa olevia asiakkaita vakuutus-, pankki- ja sijoitustoiminnan ongelmatilanteissa, sekä ratkaista niihin liittyviä valituksia. Palvelut ovat maksuttomia ja he pyrkivät edistämään finanssialan asiakkaiden etua sekä osallistuvat lainsäädännön valmisteluun. Asioiden käsitteleminen edellyttää, että palveluntarjoaja on joko Finanssiala ry, Eläkesäätiöyhdistys tai vakuutuskassa ry jäsen tai heille on erillinen sopimus FINEN kanssa asioiden käsittelemisestä. (FINE s.a.)

Myyntiassistenttina tuskin joutuu riitatilanteita ratkaisemaan tai korvausrahoastosta puhumaan, mutta asiakkaan näistä tiedustellessa on niistä hyvä osata kertoa. Tiedon antaminen asiakkaalle ei ole huono asia, jos hänen huolensa sillä lievittyvät.

3.5 Tiivistelmä myynti ja sääntely

Alla olevissa myynnin ja sääntelyn tiivistelmissä on koottu myyntiassistentin työhön oleelliset asiat. Nämä asiat ymmärtämällä ja sisäistämällä omaan työhön niin työn tuloksen pitäisi parantua. Kuitenkin aiheisiin kannattaa tutustua paremmin opasta tarkemmin lukemalla.

Myyntityö

- Henkilökohtainen myyntityö on osa yrityksen markkinointiviestintää
- Lisäarvon tuottaminen asiakkaille on vaikeutunut ja kuluttajien kiire on lisääntynyt
- Markkinoinnissa käytetään demograafisia tekijöitä ja psykograafisia tekijöitä
- Myyntityö on prosessi joka koostuu myyntistrategiasta ja myyntitaktiikasta

Puhelinmyynti

- Myyjän tulee valmistautua huolellisesti kun soittaa puhelimitse asiakkaalle
- Puhelinvastaajaan ei kannata jättää soittopyyntöjä
- Puhumiseen ja äänen tehokeinojen käyttämiseen on hyvä keskittyä
- On tärkeää varmistaa että puhuu oikean henkilön kanssa
- Hyvä myyjä keskittyy puhumisen sijaan asiakkaan kuuntelemiseen
- Kysymyksiä on joko suljettuja, avoimia tai johdattelevia kysymyksiä

Ostoprosessi ja huijaukset

- Kaikilla asiakasryhmillä on oma ostoprosessinsa
- Yksityishenkilön ostoprosessiin vaikuttaa myös asiakkaan päätöksentekoprosessi
- Luottamukseen vaikuttavat pienetkin seikat ja ilman sitä asia ei etene
- Instituutioiden näkökulma sijoituspalvelujen ostamiseen on erilainen kuin yksityishenkilöillä
- Suomalaiset menettivät erilaisissa huijauksissa 47 milj. euroa
- Sijoitushuijauksien osuus tästä oli 20milj. euroa
- The 9 block vision processing model auttaa myyjiä kysymään, kehittämään ja keksimään kysymyksiä

Kuva 32. Myynnin tiivistelmä

Sijoituspalvelujen lait ja sääntely

- Sijoituspalvelujen sääntely on muuttunut merkittävästi tällä vuosituhanella
- Sääntely perustuu pitkälti EU-säännöksiin ja erityisesti MIFID II direktiiviin
- Suomessa finanssivalvonta valvoo sijoituspalvelualan toimintaa ja Euroopan tasolla ESMA
- Suomen Finanssiala ry suosittelee, että kaikki sijoituspalvelutehtävissä toimivat suorittaisivat Sijoituspalvelututkinnon APV1

Markkinointi

- Markkinoinnin tarkoituksena on edistää yrityksen tai muun organisaation palveluiden ja tuotteiden myyntiä
- Markkinoinnista on käytävä ilmi kenen lukuun sitä toteutetaan
- Markkinoinnissa asiakkaille sovelletaan sijoituspalvelulain ja MIFID säännösten lisäksi kuluttajansuojalakia
- Myös Arvopaperimarkkinalakia ja sijoitusvakuutuksissa lakia vakuutusten tarjoamisesta sovelletaan
- Markkinointi ei saa olla hyvän tavan vastaista
- Väitteitä jotka ovat ristiriidassa sijoitustuotteiden avaintietoesitteiden kanssa ei saa esittää

Asiakkaan tunteminen, tiedot ja korvaukset

- Asiakkaan ja hänen sijoitustavoitteidensa tunteminen on välttämätöntä, jotta häntä voidaan palvella asiakkaan edun mukaisesti
- Asiakkaat luokitellaan ei-ammattimaisiin, ammattimaisiin ja hyväksyttäviin vastapuoliin
- Soveltuvuusarvioinnissa kerätään tietoa asiakkaasta ja arvioidaan tietyn sijoituspalvelun tai rahoitusvälineen soveltuvuutta asiakkaalle
- Ikäihmiselle tarkoitetaan yli 70-vuotiasta henkilöä ja heille on sijoitustoimintaan liittyviä erityispiirteitä
- Sijoittajien korvausrahasto turvaa sijoittajien saatavat jos palveluntarjoaja ei pysty niitä maksamaan
- Riitatilanteissa Finanssivalvonnalla ei ole toimivaltaa vaan asiakasta pyydetään kääntymään FINE:n puoleen jos asiaa ei muuten saa ratkaistua

Kuva 33. Sijoituspalvelualan sääntelyn tiivistelmä

4 Tavoitteiden asettaminen ja vinkkejä myyntiassistentin työhön muilta myyntiassistenteilta

Tässä luvussa käsitellään, minkälaisia tavoitteita on hyvä alussa asettaa myyntiassistentin työssä ja annetaan työhön vinkkejä muilta myyntiassistenteilta sekä listataan yleisiä haasteita työn alussa. Myös perehdytyksen tarkoitusta sen hyötyjä ja perehdytyksen prosessia käydään hieman lyhyesti läpi. Vinkkejä, haasteita ja tavoitteiden asettamista varten haastattelin kahta myyntiassistenttia eri kokemusasteilla. Toisella heistä oli jo muutamien vuosien kokemus työstä ja toinen oli juuri kuu-kausi sitten työssä aloittanut.

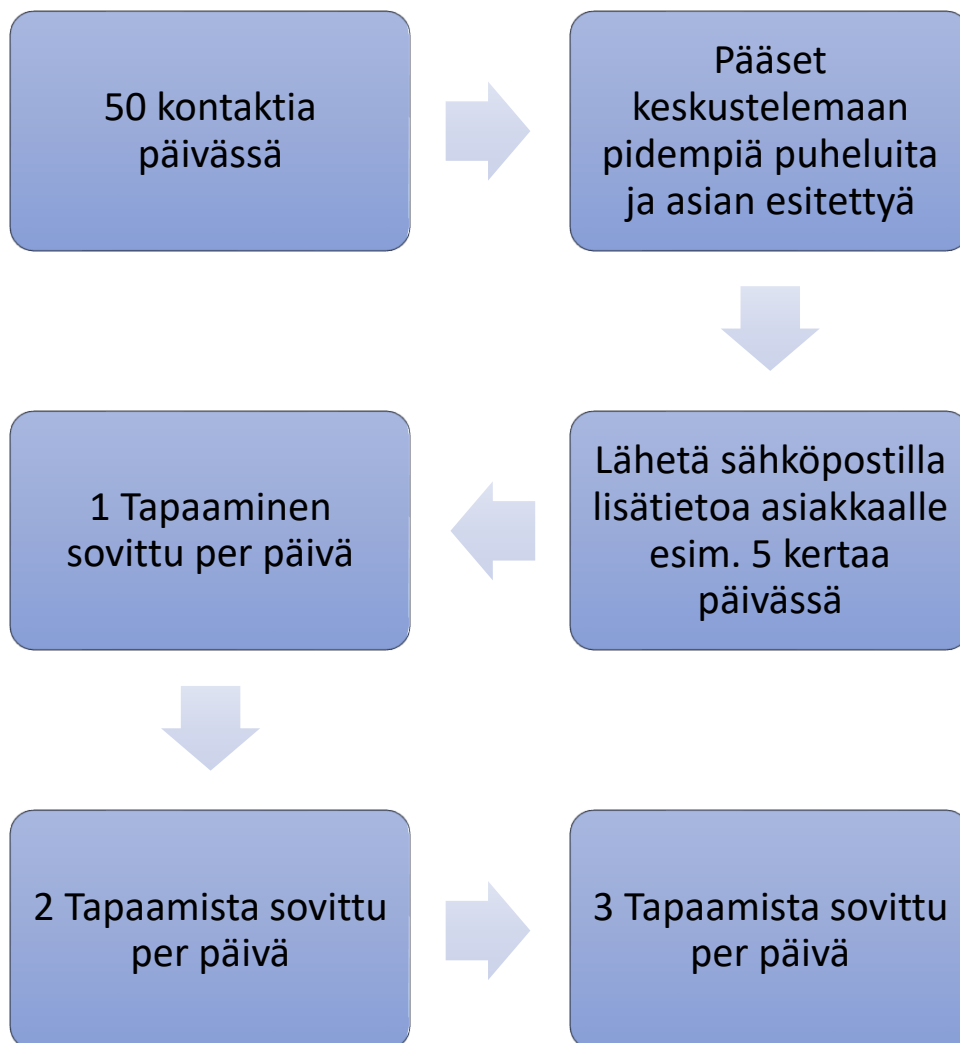
4.1 Perehdytys

Perehdytys on erilaisia käytänteitä, joiden tavoitteena on varmistaa, että uusi työntekijä oppii työnsä ja sopeutuu työyhteisöön. Työntekijä tulee oppia toimimaan organisaatiossa tehokkaasti yhdessä muiden kanssa ja oppia uusia taitoja ja yhtenäisiä toimintatapoja. Perehdytys on uuden oppimista ja tiedon soveltamista. (Eklund 2018, 25–26.) Heikkolaatuisella perehdytyksellä menettää paljon tehokkaita työtunteja ja aiheutetaan stressiä työntekijälle ja työnantajalle. Siitä aiheutuu myös kustannuksia, jos työntekijä lähtee pois organisaatiosta jo alkuvaiheessa heikon perehdytyksen vuoksi. (Eklund 2018, 19–20.) Odotukset uutta työntekijää kohtaan voivat olla alussa korkealla, mutta ymmärtämällä muutoksen haasteet ja perehdytyksen tärkeyden niin odotukset saadaan lähemmäs todellisuutta. Hyvällä perehdytysjaksolla on myös todettu olevan merkittävä vaikutus työntekijän sitoutumisen tasoon. Onnistumisen kokemukset työtehtävissä, positiivinen palaute, kannustus, työtehtävissä oppiminen ja kehittyminen. Nämä asiat vaikuttavat myönteisesti työtyytyväisyyteen ja nämä asiat saavat alkunsa onnistuneesta perehdytyksestä ja opastuksesta. (Eklund 2018, 31–35.)

Perehdytyksellä on tärkeä merkitys työn aloittamisessa. Oppaan tarkoituksena on sitä kehittää, jotta perehdytysjakso sujuisi mahdollisimman hyvin ja onnistumisen kokemuksia saataisiin mahdollisimman paljon aikaan jo työsuhteen alussa.

4.2 Tavoitteiden asettaminen

Tavoitteet vaihtuvat organisaatioittain. Ne voivat olla työntekijän sitouttaminen, nopea työhön oppiminen, rutiinitehtävien nopea hallinta, organisaatio kulttuuriin tutustuminen tai työympäristöön tutustuminen ja siinä viihtyminen. Organisaation, joka haluaa pitää uudet työntekijänsä pitkään tavoitteet ovat erilaisia kuin organisaatiolla, jolla on vaihtuvat ja lyhyet työsuhteet. (Eklund 2018, 28–29.) Myyntiassistentin työssä varsinkin alussa on hyvä asettaa itselleen helppoja tavoitteita ja edetä niistä hiljalleen ylöspäin. Tavoitteita on hyvä myös nostaa, jotta paikalleen niissä ei jää. Tavoitteista keskusteleminen on tärkeää. On hyvä löytää sopiva tahti etenemiselle (Eklund 2018, 59). Tavoitteet ovat tärkeää pitää riittävän tarkkoina ja niissä pitää olla selkeä aikaraja. Näin mahdollistetaan selkeä kehityksen seuranta seurantakäytänteet esim. tavoitekeskustelut, palaverit tekevät palautteen antamisesta helpompaa. (Eklund 2018, 90–91.) Esimerkkejä tavoitteista aloitteleville myyntiassistentteille voisi olla kuvassa 34.



Kuva 34. Ehdotuksia tavoitteista uusille myyntiassistentteille

4.3 Vinkkejä ja haasteita työssä

Vinkkejä ja haasteita varten haastattelin kahta myyntiassistenttia. Lisäsin myös mukaan omien kokemuksiini myötä saamiani vinkkejä. Nämä ovat alla olevassa listassa kuvassa 35.

Vinkkejä

- Työ vaatii sinnikkyyttä ja siinä ei saa antaa periksi
 - Puoli vuotta tai vuosi kannattaa yrittää
- Rauhallisuus ja paineensietokyky on tärkeää
- Pyri pitämään ajatukset poissa paineista
- Ympäristön vaihdos työnteossa auttaa varsinkin jos teet paljon etätöitä
- Luottamus asiakkaaseen on tärkeä luoda
- Reippaalla asenteella ja halulla kehittyä myynnissä pääsee hyvin eteenpäin
- Odotukset kannattaa pitää ennakkoluulottomina ei liian positiivisina tai negatiivisina
- Kärsivällisyys on tärkeää ja kehityskohteita tulee jatkuvasti
- Uutisten ja talousuutisten seuraaminen on suositeltavaa, jotta tietää mitä maailmalla tapahtuu
- Muita myyntiassistentteja kannattaa käyttää hyödyksi ja kysyä heiltä neuvoja
 - Myös asiantuntijoilta voi kysyä erilaisia vinkkejä

Haasteita ja ratkaisuja

- Soittopyyntöjen puute
 - Kontaktien nostaminen ja asiakkaalta kysyminen, että voiko palata asiaan
- Lukkoon meneminen puheluissa jos keskustelu ei etenekään oletetulla tavalla
 - Jos johonkin ei osaa vastata niin asiakas kannattaa ohjata palaveriin missä kysymykseen saa vastauksen
- Erilaisia vastaväitteitä tulee vastaan
 - Kollegoilta voi aina kysyä apua ja aamupalaverissa kannattaa käydä kuuntelemissa ja vaihtamassa ajatuksia
- Vastaan tulee paljon asiakkaita joilla ei aikaa keskustella
 - Älä ota tätä henkilökohtaisesti vaan kysy voiko asiaan palata myöhemmin
- Asiakkailta on usein kiire

Kuva 35. Vinkkejä ja haasteita työssä

Lähteet

Andersen, A. 2019. Sijoituspalvelut Osto ja myynti. Alma Talent. Helsinki.

Eades, K. 2003. The New Solution Selling, 2nd Edition. McGraw-Hill.

Eklund, A. 2018. Tervetuloa meille. 1. painos. Grano Oy. Helsinki.

Esimies, X. 27.4.2023. Asiakkuusjohtaja. Yritys X. Henkilökohtainen tiedonanto. Helsinki.

Finanssiala 2022. Varo, varmista ja varoita: Nettihuijaukset ja tietojenkalastelu muuttavat muotoaan, mutta niiltä on mahdollista suojautua. Luettavissa: <https://www.finanssiala.fi/uutiset/varo-varoista-ja-varoita-nettihuijaukset-ja-tietojenkalastelu-muuttavat-muotoaan-mutta-niilta-on-mahdollista-suojautua/>. Luettu: 10.4.2023.

Finanssivalvonta 2018. Ongelmat palveluntarjoajan kanssa. Luettavissa: <https://www.finanssivalvonta.fi/kuluttajansuoja/ongelmat-palveluntarjoajan-kanssa/>. Luettu 10.4.2023.

Finanssivalvonta 2022. Vakuutusten tarjoamisesta annettu direktiivi – Insurance Distribution Directive (IDD). Luettavissa: <https://www.finanssivalvonta.fi/saantely/saantelykokonaisuudet/idd/>. Luettu 8.4.2023.

Finanssivalvonta 2019. Rahoitusvälineiden kaupankäynti, sijoituspalvelut ja sijoittajansuoja – MiFID II ja MiFIR. Luettavissa: <https://www.finanssivalvonta.fi/saantely/saantelykokonaisuudet/mifid-ii-ja-mifir/>. Luettu 9.4.2023.

FINE s.a. vakuutus- ja rahoitusneuvonta. Tietoa FINEstä. Luettavissa: <https://www.fine.fi/tietoa-finesta/organisaatio.html#top>. Luettu: 10.4.2023.

Handelsbanken s.a. Sijoitusvakuutuksen veroedut. Luettavissa: <https://www.handelsbanken.fi/fi/henkiloasiakkaat/saasta-ja-sijoita/sijoitusvakuutus-ja-sopimus/vakuutusten-veroedut>. Luettu: 3.5.2023.

Hjelt, Y. 24.10.2019. Kuulutko niihin 700 000:een, joille myytiin vapaaehtoinen eläkevakuutus? Jatkaako vai lopettaa maksut – 9 kysymystä ja vastausta. Yle. Luettavissa: <https://yle.fi/a/3-11000612>. Luettu: 3.5.2023.

Kauppila, K., Puttonen, V., Repo, E. 2020. Miten sijoitan rahastoihin. 6. uudistettu painos. Alma Talent. Helsinki.

Knüpfer, S. & Puttonen, V. 2018. Moderni rahoitus. 10. uudistettu painos. Alma Talent. Helsinki.

Kuluttajaliitto s.a. Nettihuijaukset ja muut huijaukset. Luettavissa: <https://www.kuluttajaliitto.fi/materiaalit/huijaukset/>. Luettu 10.4.2023.

KvantiMOTV s.a. Kyselylomakkeen laatiminen. Luettavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kyselylomake/laatiminen.html>. Luettu: 10.4.2023.

Leppänen, E. 2007. Asiakaslähtöinen myynti. Yrityskirjat Oy. Helsinki.

Minilex s.a. Mikä on rahastoyhtiö?. Luettavissa: <https://www.minilex.fi/a/mik%C3%A4-on-rahastoyhti%C3%B6>. Luettu 20.2.2023.

Noponen, S. 11.12.2019. Suomalaiset innostuivat näistä rahastoista – suosio suurempaa kuin missään muussa Pohjoismaassa. Iltasanomat. Luettavissa: <https://www.is.fi/taloussanomat/omaraaha/art-2000006338796.html>. Luettu 1.3.2023.

Nordea s.a. Indeksirahastot ja indeksisijoittaminen. Luettavissa: <https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/palvelumme/saastaminen-sijoittaminen/indeksisijoittaminen.html>. Luettu 23.2.2023.

Nordnet s.a. Aktiivinen vai passiivinen rahasto? Luettavissa: <https://www.nordnet.fi/fi/opi-uutta/koulu/rahastot/aktiivinen-vai-passiivinen-rahasto>. Luettu 29.4.2023.

Osakesijoittaja.fi. s.a. Osakkeet>tunnusluvut. Luettavissa: <https://osakesijoittaja.fi/osakesijoittamisen/tunnusluvut/>. Luettu 29.3.2023.

Osakesijoittaja.fi 2023. Rahastojen verotus 2023 – Miten rahastoja verotetaan?. Luettavissa: <https://osakesijoittaja.fi/rahastojen-verotus/>. Luettu 24.2.2023.

Pörssisäätiö s.a. Osa 2. Keskeiset käsitteet ja sijoitustermit. Luettavissa: <https://www.porssisaatio.fi/sijoituskoulu/sijoitustermit-ja-kasitteet/>. Luettu 25.2.2023.

Salkunrakentaja s.a. Sijoittamisen ABC – peruseriaatteet ja kokoneiden sijoittajien vinkit Luettavissa: <https://www.salkunrakentaja.fi/sijoittaminen-abc/>. Luettu 2.3.2023.

Saario, S. 2016. Miten sijoitan pörssiosakkeisiin. 12. uudistettu painos. Talentum Pro. Helsinki.

Sijoittaja.fi s.a.a. Aloita sijoittaminen – askel askeleelta opas!. Luettavissa: <https://www.sijoittaja.fi/sijoittaminen/aloita-sijoittaminen-askel-askeleelta-opas/>. Luettu 2.3.2023.

Sijoittaja.fi s.a.b. Aloita sijoittaminen>Mihin voi sijoittaa?>Osakkeet. Luettavissa: <https://www.sijoittaja.fi/sijoittaminen/mihin-voi-sijoittaa/osakkeet/>. Luettu 28.2.2023.

Sijoittaja.fi s.a.c. Aloita sijoittaminen>Mihin voi sijoittaa?>Rahastot. Luettavissa: <https://www.sijoittaja.fi/sijoittaminen/mihin-voi-sijoittaa/rahastot/>. Luettu 28.2.2023.

Sijoittaja.fi s.a.d. Aloita sijoittaminen>Mihin voi sijoittaa?>Indeksirahastot. Luettavissa: <https://www.sijoittaja.fi/sijoittaminen/mihin-voi-sijoittaa/indeksirahastot/>. Luettu 28.2.2023.

Sijoittaja.fi 2021. Mikä on indeksi ja miten siihen voi sijoittaa?. Luettavissa: <https://www.sijoittaja.fi/36431/mika-on-indeksi-ja-miten-siihen-voi-sijoittaa/>. Luettu 6.3.2023.

Sijoittaja.fi 2022. Suomalaisten suosituin sijoitus on pankkitili – osakkeet nousussa. Luettavissa: <https://www.sijoittaja.fi/352799/suomalaisten-saastaminen-ja-sijoittaminen/>. Luettu 8.3.2023.

Sijoittaja.fi 2020. Sijoitusvakuutuksen verokohtelu 2020 alkaen. Luettavissa: <https://www.sijoittaja.fi/167455/onko-sinulla-sijoitusvakuutus-tee-nostot-nyt/>. Luettu 3.5.2023.

Sijoittajien korvausrahasto 2015. Tietoa sijoittajalle. Luettavissa: <https://www.sijoittajienkorvausrahasto.fi/4>. Luettu:10.4.2023.

S-Pankki s.a. Mitä tarkoittaa erikoissijoitusrahasto? Luettavissa: <https://www.s-pankki.fi/fi/asiakaspalvelu/ukk/kysymykset/s-rahastot/mita-tarkoittaa-erikoissijoitusrahasto/>. Luettu 29.4.2023.

Suomen pankki 2023. Sijoitusrahastojen pääomakanta supistui tuntuvasti vuonna 2022. Luettavissa: <https://www.suomenpankki.fi/fi/Tilastot/saastaminen-ja-sijoittaminen/>. Luettu 8.3.2023.

Säästöpankki.fi s.a. Aamukahvilla-bloggaaja etsi vastaukset lukijoidensa yleisimpiin sijoittamiseen liittyviin kysymyksiin. Luettavissa: <https://www.saastopankki.fi/fi-fi/asiakaspalvelu/vinkit/saastaminen-ja-sijoittaminen/miksi-sijoittaa>. Luettu 2.3.2023.

Turtiainen, M. 2018. Sijoituspalvelut ja asiakas. Alma Talent. Helsinki.

Vero.fi 2022. Sijoitukset. Luettavissa: <https://www.vero.fi/henkiloasiakkaat/omaisuus/sijoitukset/>. Luettu: 24.2.2023.

Vero.fi 2021. Sijoitusrahasto-osuudet. Luettavissa: <https://www.vero.fi/henkiloasiakkaat/omaisuus/sijoitukset/sijoitusrahastoosuude/>. Luettu: 24.2.2023.

Vero.fi 2023a. Osakkeiden myynti. Luettavissa: https://www.vero.fi/henkiloasiakkaat/omaisuus/sijoitukset/osakkeiden_myynti/. Luettu: 24.2.2023.

Vero.fi 2023b. Osingot. Luettavissa: <https://www.vero.fi/henkiloasiakkaat/omaisuus/sijoitukset/osingot/>. Luettu: 24.2.2023.

Visma.fi s.a.a. Osinko - Mitä tarkoittaa osinko? Luettavissa: <https://www.visma.fi/epasseli/kirjanpidon-sanakirja/o/osinko/>. Luettu 28.2.2023.

Visma.fi s.a.b Inflaatio – Mikä on inflaatio? Luettavissa: <https://www.visma.fi/epasseli/kirjanpidon-sanakirja/i/inflaatio/>. Luettu 7.4.2023.

Visma.fi s.a.c Deflaatio – Mikä on Deflaatio? Luettavissa: <https://www.visma.fi/epasseli/kirjanpidon-sanakirja/d/deflaatio/>. Luettu 7.4.2023.

Yritys X s.a.a. Yritys X:n Intranet. Ikäihmisten sijoitustoimintaan liittyvät erityispiirteet. Luettu 10.4.2023.

Yritys X s.a.b. Yritys X:n Intranet. Sijoituspalvelujen kartoitus. Luettu 28.5.2023.