



Opas tehokkaaseen ja asiakaslähtöiseen rahastoneuvontaan

Liiketalous opinnäytetyö

Tradenomi

Kevät 2025

Julia Anttila

Koulutus Tradenomi
Tekijä Julia Anttila
Työn nimi Opas tehokkaaseen ja asiakaslähtöiseen rahastoneuvontaan
Ohjaaja Risto Järvinen

Vuosi 2025

Opinnäytetyön aiheena oli oppaan laatiminen aloitteleville rahastoneuvojille. Tavoitteena oli tukea rahastomyynnin asiakaslähtöisyyttä ja työntekijöiden osaamista. Työn toimeksiantajana on suomalainen finanssialan toimija. Työn tuloksena tein oppaan, joka on helppolukuinen ja käsittelee selkeästi rahastoneuvonnan perusteita.

Opinnäytetyön idea syntyi omasta ajatuksesta ja toimeksiantaja yrityksen tarpeiden kohtaamisesta. Oppaan sisältö rakentui opinnäytetyön teoriaosuudesta ja toimeksiantajan työntekijöille lähetetystä lomakekyselystä. Aihealueet olivat rajattu aloitteleville rahastoneuvojille sekä kokemattomien sijoitusasiakkaiden tapaamisiin sopiviksi. Oppaan avulla uudet rahastoneuvojat pystyvät perehtymään rahastoneuvonnan perusteisiin sekä saavat käytännön vinkkejä. Opas tarjoaa esimerkiksi apukysymyksiä sijoitusprofiilin kartoitukseen. Opas on kuitenkin vain hyvä pohja ja jokaisen tulee löytää oma tapa hoitaa rahastoneuvonta.

Opinnäytetyö oli toiminnallinen ja siinä käytettiin tutkimusmenetelmänä määrällistä lomakekyselyä, joka oli analysoitu laadullisesti. Opinnäytetyön teoriaosuus keskittyi rahastojen perusteisiin, asiakaslähtöiseen neuvontaan, lainsäädäntöön ja myyntityöhön. Lähteinä käytin kirjallisuutta, toimeksiantajan omia tietolähteitä ja luotettavia nettisivustoja. Lomakekyselyn lähetin 13:lle toimeksiantajan rahastoneuvojalle, jotka anonyymisti vastasivat avoimiin kysymyksiin.

Tulokset kertoivat, että onnistunut rahastoneuvonta perustuu asiakaslähtöisyyteen, luottamukseen ja neuvojan ammattitaitoon. Lomakekyselyn vastaukset tukivat teoriaosuudessa esiin nostettuja näkökulmia ja ne toivat esiin asiakkaan edun huomioimisen sekä yksilöllisen lähestymistavan merkityksen.

Avainsanat Rahastot, Sijoitusprofiili, Opas, Asiakaslähtöisyys
Sivut 26 sivua ja liitteitä 3 sivua

DP Bachelor of Business Administration
Author Julia Anttila
Subject A Guide to Effective and Customer-Centric Fund Advisory
Supervisors Risto Järvinen

Year 2025

The topic of this thesis was to create a guide for beginner mutual fund advisors. The aim of the thesis was to support the customer-oriented approach in mutual fund sales and strengthen employee competence. The commissioner of the thesis is financial sector operator from Finland. As a result, a clear and easy-to-read guide was produced, covering the basics of mutual fund advising.

The idea for the thesis came from my own interest and the needs of the commissioner. The content of the guide was based on the theoretical part of the thesis and a survey sent to commissioner employees. The subject was limited to suit the beginner mutual fund advisors and meetings with non-professional investment clients. The guide helps new advisors familiarize themselves with the basics of mutual fund advising and provides practical tips. For example, it includes sample questions for mapping the client's investment profile. However, the guide is only a foundation and each advisor should develop their own approach.

The thesis was functional, and the chosen research method was a quantitative survey, which was analyzed qualitatively. The theoretical part focuses on the basics of mutual funds, customer-oriented advising, legislation and sales work. The sources include literature, internal materials and reliable websites. The survey was sent to 13 mutual fund advisors at the commissioner, who answered open-ended questions anonymously.

The results show that successful mutual fund advising is based on a customer-oriented approach, trust and the advisor's professional skills. The survey responses supported the perspectives presented in the theory section and highlighted the importance of considering the client's best interest and taking an individual approach.

Keywords Mutual funds, Investment profile, guide and customer orientation
Pages 26 pages and appendices 3 pages

Sisällysluettelo

1	Johdanto	1
2	Rahastoneuvonnan perusteet	2
2.1	Rahastotyytit	3
2.2	Vastuullinen sijoittaminen	5
2.3	Riskit	6
2.4	Korkoa korolle -ilmiö	7
2.5	Rahastojen kulut	8
3	Asiakaslähtöisen neuvonnan periaatteet	9
3.1	Sijoitusprofiilin luominen	9
3.2	Rahastoneuvonnan lainsäädäntö ja sääntely	11
3.3	Rahastoneuvojan velvollisuudet	13
3.4	Asiakashankinta	13
3.5	Asiakaslähtöinen rahastomyynti	14
4	Tutkimusmenetelmä	15
4.1	Kehittämistyön prosessi	16
4.2	Aineistonhankinnan menetelmät	17
5	Lomakekyselyn tulokset	18
5.1	Tulosten yhteenveto	22
5.2	Opas	23
6	Johtopäätökset	24
6.1	Pohdinta	25
6.2	Jatkotutkimus	26
	Lähteet	27

Kuvat

Kuva 1	Korkoa korolle -ilmiö (Saario, 2020, s. 44)	7
Kuva 2	Oppaan sisällysluettelo	23
Kuva 3	Oppaan sisältöä	24

Taulukot

Taulukko 1	Rahastoraportti vuonna 2025 (Finanssiala, 2025)	4
------------	---	---

Liitteet

- Liite 1. Lomakekysely
- Liite 2. Rahastoneuvonnan opas
- Liite 3. Aineistohallintasuunnitelma

1 Johdanto

Sijoittaminen on noussut trendikkääksi ilmiöksi ja sen suosio on kasvanut niin nuorien kuin aikuistenkin keskuudessa. (Henkilökohtainen tiedonlähde, 2024) Sosiaalisesta mediasta, podcasteista ja kirjallisuudesta saa paljon vinkkejä ja neuvoja sijoittamisen aloittamiseen. Myös rahastoyhtiöt tarjoavat monipuolisia palveluita sijoittajille. Erityisesti rahastot ovat suosittu ja helppo tapa aloittaa säästäminen ja sijoittaminen ja sitä kautta vaurastuminen. Rahastoyhtiöt tarjoavat rahastoneuvontaa, jossa rahastoneuvoja suosittelee asiakkaalle soveltuvia rahastoja.

Oma kiinnostukseni sijoittamiseen ja rahastoihin heräsi opiskelujen alkuvaiheessa. Kiinnostustani on vahvistanut koulussa käytyt kurssit, jotka liittyivät sijoittamiseen ja ne ovat antaneet hyvän pohjan sijoitusmaailmaan. Lisäksi käytännön kokemus on syventänyt osaamistani ja antanut uusia näkökulmia rahastoneuvontaan. Opinnäytetyön aihe yhdistää oppimani, kokemukseni ja kiinnostukseni sijoittamiseen.

Tämä opinnäytetyö keskittyy rahastoneuvontaan ja sen kehittämiseen toimeksiantajalla. Aiempia tutkimuksia rahastoista ja sijoitusneuvonnasta on paljon. Useimmat opinnäytetyöt keskittyvät sijoitusneuvonnan rooliin ja rahasto-oppaisiin sijoittajille.

Käsittelen opinnäytetyössäni rahastojen perusteita, rahastoneuvonnan keskeisiä periaatteita sekä rahastomyynnin käytäntöjä. Tarkastelu keskittyy perusasioihin ilman monimutkaisia markkina-analyysejä tai sijoitusstrategioita, jotta opas olisi mahdollisimman helposti omaksuttavissa aloitteleville neuvojille. Teoria rakentuu rahastojen perusteista, asiakaslähtöisestä neuvonnasta, rahastojen lainsäädännöstä ja myyntistrategioista. Rajauksen vuoksi puhun sijoitusneuvojista ja sijoitusneuvonnasta sanoilla rahastoneuvoja ja rahastoneuvonta, koska tämä opinnäytetyö keskittyy vain rahastojen neuvontaan.

Opinnäytetyö on toiminnallinen ja siinä käytetään tutkimusmenetelmänä määrällistä lomakekyselyä, joka on analysoitu laadullisesti. Lähetin kyselyn 13:lle finanssialan sijoitusammattilaiselle ja vastausprosentti oli noin 70 %. Kysely koostui avoimista kysymyksistä, jotta vastaajat voivat antaa syvällisiä ja perusteltuja näkemyksiä.

Tutkimuskysymykset:

- Miten rahastoneuvonnassa kartoitetaan asiakkaan sijoitusosaaminen, -kokemus, riskinsietokyky ja sijoitustavoitteet?
- Mitkä ovat keskeiset vinkit onnistuneeseen rahastoneuvontaan ja myyntiin?

Opinnäytetyön tavoitteena on luoda opas aloitteleville rahastoneuvojille, mikä tukee toimeksiantajan rahastomyynnin asiakaslähtöisyyttä ja työntekijöiden osaamista. Opas auttaa omaa ammatillista kehitystäni ja oppaan valmistauduttua myös muita finanssialan alan uusia ammattilaisia luomaan yhtenäisen rahastoneuvonnan. Oppaaseen sisällytetään vinkkejä ja työkaluja onnistuneeseen rahastoneuvontaan sekä valmiita kysymyksiä esitettäväksi neuvotteluihin.

2 Rahastoneuvonnan perusteet

Tämän luvun on tarkoitus perehdyttää lukija rahastoneuvonnan perusteisiin ja kerron rahastoista yleisellä tasolla. Rahastoneuvonnan perusta käsittelee erilaisia rahastoja, riskejä ja rahastojen kuluja. Aihe on rajattu sopivaksi aloitteleville rahastoneuvojille, jotka palvelevat ei-ammattimaisia asiakkaita.

Suurin osa suomalaisista ovat varovaisia ja epävarmoja rahastojen suhteen. Monet ajattelevat, että rahastot ovat riskialttiita ja niissä voi menettää sijoitetut varat. Rahasto on kuitenkin hyvä vaihtoehto aloittelijalle, joka on kiinnostunut sijoittamisesta. (Mähkä, 2022, s. 104) Rahastosäästäminen perustuu siihen, kun useampi sijoittaja yhdistää rahansa ja sijoittaa ne samaan rahastoon, jota yleensä hoitaa salkunhoitaja (Henkilökohtainen tiedonlähde, 2024) Sijoittamisella tarkoitetaan sitä, että varallisuutta pyritään kasvattamaan sijoittamalla osa siitä kuluttamisen sijaan. Kun sijoitukset tuottavat, voidaan hyödyntää korkoa korolle -ilmiötä. Pitkällä aikavälillä tämä näkyy vaurastumisena. On kuitenkin tärkeää huolehtia, että talous sallii sijoittamisen. Yleisenä nyrkkisääntönä toimii se, ettei sijoita sellaisia summia, joiden menettäminen aiheuttaa taloudellisia vahinkoja. (Alexandria, 2022)

Rahastoihin sijoittamalla saa omistuksen yritysten osakkeista pienemmällä alkupääomalla. Rahastot tarjoavat mahdollisuuden hajauttaa sijoituksia erilaisiin kohteisiin, kuten ulkomaalaisiin tai kehittyviin markkinoihin. (Mähkä, 2022, ss. 104-105) Sijoittamisessa hajauttaminen on tärkeää myös riskien kannalta. Hajauttamalla et laita ”kaikkia munia samaan koriin”. Hajauttamalla varoja eri sijoituskohteisiin, jotka eivät ole yhteydessä toisiinsa, voidaan vähentää yksittäisten muutosten vaikutusta rahastosalkkuun. Hajauttamista voi tehdä rahastojen välillä, mutta myös ajallisesti. Ajallinen hajautus toimii, kun sijoittaa kuukausittain tai pienempiä eriä kerralla. Rahastot tarjoavat valmiiksi hajautettuja rahastoja, mikä tekee niistä houkuttelevan vaihtoehdon erityisesti aloitteleville sijoittajille. (Mähkä, 2022, ss. 57-58,104)

Rahastosäästäminen on helppo tapa aloittaa sijoittaminen, sillä salkunhoitaja tekee valinnat sinun puolestasi eikä sinun tarvitse seurata markkinoita aktiivisesti. Salkunhoitajat perustavat päätöksensä talouskatsauksiin, tutkimustietoon ja markkina-analyysihin, mikä helpottaa sijoittajaa. Sijoittaja pääsee seuraamaan rahastojen kehitystä esimerkiksi rahastoyhtiön sivuilta. (Sp-Rahastoyhtiöt, 2024)

Suomessa on noin 1,2, miljoonaa rahastosijoittajaa ja rahastoihin sijoitettu summa noin 150 miljardia euroa. Rahastot kasvavat jatkuvasti ja sijoittajille on tarjolla iso valikoima sekä kotimaisia että kansainvälisiä rahastoja. (Mähkä, 2022, ss. 104-105) Rahastoja on erilaisia, kuten osake-, korko- ja yhdistelmärahastot. Rahastojen arvot vaihtelevat sen mukaan, miten sijoituskohteiden arvo vaihtelee. Lisäksi rahastojen arvo vaihtelee kurssien ja korkojen mukaan. (Henkilökohtainen tiedonlähde, 2024) Rahastoihin voit sijoittaa pieniä eriä, kertamerkinnöillä suuremman summan tai aloittaa kuukausisäästämisen. Rahastoissa vaihtelee minimisummat mitä voi sijoittaa, mutta yleisesti ne ovat 10–50 euron välissä. (Mähkä, 2022, s. 105)

2.1 Rahastotyypit

Yhdistelmärahastossa on sekä osakerahastoja että korkosijoituksia. Korkosijoitukset sijoittavat arvopapereihin, jotka ovat matalariskisempiä, mutta myös tuottavat keskimäärin vähemmän kuin osakkeet. Yhdistelmärahaston riski on hiukan suurempi mitä korkorahastoilla, koska rahasto sisältää osakkeita. Rahastoyhtiöillä on yhdistelmärahastojen niminä mm. ”rohkea”, ”tasapainoinen” ja ”varovainen”. Yhdistelmärahastoissa on vakio osake/korkopaino esimerkiksi ”tasapainoisessa” yhdistelmärahastossa osakkeiden paino on 50 % ja korkosijoitusten paino 50 %, kun taas ”rohkeassa” osakkeiden paino on 60 % ja korkosijoitusten paino 40 %. Varovaisessa on enemmän korkosijoituksia ja myös vähemmän riskiä, mutta tuotto on pientä. Vastaavasti rohkeassa on suurempi riski, mutta myös tuotto-odotus on suurempi. Yhdistelmärahastot sopivat varovaisille sijoittajille, joiden sijoitusaika on lyhyt. Parhaimmillaan tuotto yhdistelmärahastoilla voi olla 4–7 % ja siksi ne ovatkin olleet Suomen suosituimpia rahastoja vuonna 2022. (Mähkä, 2022, s. 124)

Korkorahastoon sijoittaessa sijoitat varat korkosijoituksiin. Korkosijoittamista voi tehdä talletuksena, sijoitustodistuksena tai joukkovelkakirjalainana. Näitä lainoja laskevat liikkeelle yritykset, valtiot ja julkiset toimijat, jotka hankkivat sen avulla rahoitusta. Esimerkiksi yksityinen sijoittaja lainaa näille rahaa ja saa sitä kautta tuottoa. Tuotto perustuu lainojen korkoon sekä markkinoiden kehitykseen. Korkorahastot ovat matalariskisiä rahastoja ja niitä käytetään usein hajautuksissa. Korkorahastot sijoittavat lyhyisiin ja pitkiin korkoihin. Lyhyen koron rahastot sijoittavat arvopapereihin, joiden kehitys on vakaata ja sijoitusaika on alle vuoden ja se sopii lyhyen aikavälin sijoitukseksi. Tämä rahasto sopii matalan riskin haluaville asiakkaille. Pitkän koron rahastot sijoittavat arvopapereihin. Arvopaperit tuottavat korkoa ja niiden sijoitus

on yli vuoden. Pitkän koron rahastoilla saa parempaa tuottoa, mutta riski on heti suurempi. (Lähtapiola, 2025)

Osakerahastossa sijoitetaan osakkeisiin. Sijoitussalkku koostuu eri yritysten osakkeista ja näin sijoittaja saa hajautettua samalla. Rahastojen tuotto on riippuvainen osakkeista ja niiden kehityksestä.

Osakerahastot keskittyvät esimerkiksi tiettyyn maa-alueeseen, yrityssektoriin tai yhtiöihin. Salkunhoitajan vastuulla on valita rahastoon osakkeita ja tilanteen mukaan myydä ja vaihdella niitä. Osakerahastolla on mahdollisuus hyvään tuottoon, mutta sisältää isomman riskin kuin yhdistelmärahastot. (Nordnet, 2025)

Osakerahastossa riski on kuitenkin pienempi, mitä se olisi yksittäisen osakkeen ostossa. Lyhyellä ajalla kurssi voi muuttua paljon, siksi osakerahastot sopivat pitkän ajan sijoittajille. (Alexandria, 2024)

Vaihtoehtoiset rahastot tarjoavat lisähajautusta. Vaihtoehtorahastoihin kuuluu erikoissijoitusrahastot, jotka keskittyvät kiinteistö-, raaka-aine tai Hedge-rahastoihin. Hedge-rahasto pyrkii kasvattamaan tuottoa markkinatilanteesta riippumatta. Niillä on aktiiviset sijoituspäätökset ja ne ovat riskialttiimpia. Tuotot riippuvat talouskehityksestä esimerkiksi kiinteistöjen hinnat muuttuvat talouden mukana. Nämä rahastot sopivat kokeneille sijoittajille. (Koski, 2021)

Alla olevasta taulukosta 1 näkee, mihin rahastoihin on sijoitettu eniten vuoden 2025 tammikuussa. Tammikuussa euroalueella osakekurssit nousivat, koska Euroopan keskuspankki laski ohjauksorkkoa. Osakerahastoihin sijoitettiin 142 miljoonaa euroa, yhdistelmärahastoihin 98 miljoonaa euroa ja pitkän koron rahastoihin 796 miljoonaa euroa. Lyhyen koron ja vaihtoehtoisten rahastoista nostettiin yhteensä noin 264 miljoonaa euroa. (Finanssiala, 2025)

Taulukko 1 Rahastoraportti vuonna 2025 (Finanssiala, 2025)

milj. EUR	Nettomerkinnot tammikuu 2025	Nettomerkinnot vuoden alusta	Pääoma 31.01.2025
Osakerahastot	142	142	83 073
Yhdistelmärahastot	98	98	38 481
Pitkän koron rahastot	796	796	38 330
Lyhyen koron rahastot	-257	-257	18 240
Vaihtoehtoiset rahastot	-7	-7	9 932
YHTEENSÄ	772	772	188 057

Taulukosta huomaa, että osake- ja pitkän koron rahastot ovat suomalaisten mieleen. Pitkän koron rahastojen suosio kertoo, että suomalaiset valitsevat vakaan tuoton. Osakerahastojen suosio voi

perustua pitkäaikaisen sijoittamisen suosioon. Yhdistelmärahastot ovat varma valinta, kun halutaan yhdistää riskiä ja vakautta. Riskinottohalukkuus näkyy lyhyen koron ja vaihtoehtoisten rahastojen lunastuksina ja nämä ovat mahdollisesti vaihdettu pitkän koron rahastoihin paremman tuoton toivossa.

2.2 Vastuullinen sijoittaminen

Rahastoa valittaessa myös vastuullisuus nousee esille. Vastuullinen sijoittaminen tarkoittaa, että otetaan huomioon ympäristö, sosiaaliset näkökulmat ja hallintotapa. Vastuullisuudesta puhuttaessa käytetään lyhennettä ESG, joka muodostuu sanoista Environment, Social ja Governance. Sillä tavoitellaan kestävästä pitkän aikavälin tuottoa ja hallittuja riskejä. Se sisältää myös vastuun tuoton kestävydestä. Sijoittaja voi valita itselleen sopivat vastuullisuuden näkökulmat. (Hyrskke, 2020, ss. 1,30)

Sijoittajalle on tarjolla paljon erilaisia sijoitustyyliä, jossa otetaan huomioon ESG. Poissulkeminen on yksi yleisimmistä vastuullisen sijoittamisen menetelmistä. Siinä tiettyjä tuotteita esimerkiksi tupakka ja rahapelit rajataan sijoitussalkun ulkopuolelle. Myös teemasijoittaminen on yksi suosituimmista menetelmistä. Siinä keskitytään tiettyyn teemaan, kuten uusiutuvaan energiaan tai ihmisoikeuksiin. (Finsif, 2017)

Vastuulliset rahastot jaetaan kolmeen luokkaan: Artikla 8-, Artikla 9- ja Artikla 6-rahastoihin. Luokat ovat EU:n SFDR-asetuksen eli Kestävän rahoituksen tiedonantoasetuksen mukaisia. Luokittelu on tehty rahastojen kestävyystavoitteiden mukaan. Artiklat 8 ja 9 edistävät kestävyttä enemmän kuin Artikla 6, jossa rahastot eivät tavoittele kestävyttä vaan huomioivat kestävyysriskit. (Säästöpankki O. , n.d.) Vastuullinen sijoittaja huomio ESG:n kokonaisuudessaan eikä aseta tuottoa ja vastuullisuutta vastakkain. (Hyrskke, 2020, s. 22)

EU:n komission kestävä rahoituksen suunnitelmana on ohjata rahoitusmarkkinoita tukemaan kestävä kehitystä. Suunnitelmassa keskitytään kestävä rahoitukseen, lisäämään sijoitusten vaikutusten avoimuutta ja huomioimaan asiakkaiden toiveita kestävydestä. Asiakkailta tulee sijoitusprofiilia luodessa selvittää, kuinka paljon haluaa vastuullisuuden näkyvän sijoituksissa. (Säästöpankki, 2024, s. 11) Finsif on Suomen vastuullisen sijoittamisen yhdistys, joka teki vuonna 2020 markkinaselvityksen suomalaisten tärkeimmistä vastuullisen sijoittamisen tekijöistä. Selvityksen mukaan keskeisiä tekijöitä olivat arvot, parempi riskien- ja maineenhallinta sekä kestävä kehityksen edistäminen ja sen vaikutukset. (Hyrskke, 2020, s. 26)

2.3 Riskit

Toimeksiantajan koulutusmateriaaleissa (Henkilökohtainen tiedonlähde, 2024) kerrotaan rahastosäästämisen riskeistä. Riskin suuruus riippuu siitä, kuinka suurta tuottoa tavoitellaan. Mitä enemmän tuottoa halutaan, sitä enemmän sijoituksen arvo voi vaihdella. Tuotto ja riski kulkevat käsi kädessä, mutta riskiä voidaan pienentää esimerkiksi hajauttamalla sijoituksia. On kuitenkin hyvä muistaa, että kurssien heiluntaa voi tapahtua myös positiivisesti eli ilman riskiä ei voi olla tuottoa. Markkinoilla on myös riskittömän koron tuote, joka käytännössä tarkoittaa vuosittaista tuottoa, joka on mahdollista saada ilman riskiä. Riskinottokykyyn vaikuttavia tekijöitä ovat sijoitusaika, sijoituksen tavoitteet, kokonaisvarallisuus sekä sijoituskokemus. Korkorahastojen tuotto on alhaisempi ja täten se on vähäriskisempi vaihtoehto. Yhdistelmärahastojen tuotto on suurempi ja vaatii jonkinlaista riskinsietokykyä. Osakerahastoissa tuotto-odotus on hyvä, mutta ne vaativat paljon riskinottokykyä.

Toimeksiantajan koulutusmateriaaleissa (Henkilökohtainen tiedonlähde, 2024) avataan rahastosijoittamiseen ja -säästämiseen kuuluvat riskit. Yleisimmät riskit rahastosäästämisessä ovat markkinariski, yritysrisi, aktiiviriski ja korkoriski, luottoriski ja valuuttariski.

Markkinariski tarkoittaa rahaston sijoituskohteena olevien markkinoiden yleistä kehitystä, joka vaikuttaa suoraan rahaston arvoon. Vaikka markkinariskiä ei voida täysin poistaa, salkunhoitaja voi vähentää sen vaikutuksia esimerkiksi suojautumalla markkinanvaihteluilta.

Korkoriski tarkoittaa korkojen vaihtelua. Korkojen noustessa korkosijoitusten arvo tyypillisesti laskee, ja vastaavasti korkojen laskiessa niiden arvo nousee. Yritysrisi puolestaan kuvaa sijoituskohteena olevan yrityksen kykyä selviytyä talouden vaihdellella. Tätä riskiä voidaan pienentää hajauttamalla sijoituksia eri yrityksiin ja toimialoille. (Sp-Rahastoyhtiöt, 2024)

Valuuttariski on sijoitus, joka tehdään muulla valuutalla. Riskinä on se, miten valuutta vaihtuu suhteessa omaan kotivaluuttaan. Esimerkiksi jos amerikkalaisiin rahastoihin sijoitetaan euroja, ja dollarin arvo heikentyy, tällöin rahastokin arvo heikkenee. (Henkilökohtainen tiedonlähde, 2024)

Luottoriski tarkoittaa lainanottajan kykyä suoriutua korkojen ja lainan takaisinmaksusta. Valtio ja julkisyhteisöt ovat turvallisempi vaihtoehto, kun taas yritykset sisältävät enemmän riskiä. Vähäriskiset joukkolainat tarjoavat pienemmän korkotuoton, kun taas riskisemmät joukkolainat suuremman korkotuoton. (Sp-Rahastoyhtiöt, 2025, ss. 6-7)

Aktiiviriski syntyy aktiivisesta salkunhoidosta, jossa rahaston arvon kehitys voi poiketa vertailussa. Salkunhoitaja katsoo markkinoita ja valitsee sijoituksia, joille odotetaan parempaa tuottoa ja ei valitse

heikommin tuottavia kohteita. Tavoitteena on ylittää vertailutuotto. Aktiiviriski voi aiheuttaa rahaston arvon vaihtelua pitkällä ja lyhyellä aikavälillä. Passiivisessa salkunhoidossa puolestaan noudatetaan vertailun rakennetta, jolloin tuotto vastaa odotuksia ilman sijoituspäätöksen tekoa. (Sp-Rahastoyhtiöt, 2025, s. 6)

2.4 Korkoa korolle -ilmiö

Toimeksiantajan koulutusmateriaaleissa (Henkilökohtainen tiedonanto, 2024) kerrotaan, että sijoitustoiminnan lopputulos riippuu tuotosta ja ajasta. Korkorahasto saa tuottoa sijoituskohteiden koroista sekä arvonmuutoksista. Korkojen noustessa arvo laskee ja korkojen laskiessa arvo nousee. Koska markkinoilla on tarjota uusia korkeampaa korkoa tuottavia kohteita ja tällöin pienempää korkotuottoa, tuottavat sijoitukset myydään pois ja hinnat laskevat ja tuotto putoaa. Korkojen laskiessa rahastojen korkotuotto nousee, koska vanhemmat korkeakorkoiset sijoitukset ovat halutumpia ja tällöin kysyntä ja hinta nousee.

Alla olevassa taulukossa nähdään korkoa korolle -ilmiö, joka tarkoittaa sitä, että talletetulle sijoitukselle kertyvä korko lisätään aina alkuperäiseen talletukseen. Tällöin seuraavalla kerralla kun korkoa annetaan, korko kertyy sekä alkuperäiselle että aiemmin saamalle korolle. (Knupper, 2024, s. 81)

Kuva 1 Korkoa korolle -ilmiö (Saario, 2020, s. 44)

1 000 euron sijoituksen kehitys eri tuotoilla ja eri aikaväleillä

	10 vuotta	20 vuotta	30 vuotta
7 %	1 970	3 870	7 610
10 %	2 590	6 730	17 450
13 %	3 390	11 520	39 120

Esimerkiksi asiakas on sijoittanut rahastoon 1000 €, jossa keskimääräinen tuottoprosentti on 7 % ja aikaväli 10 vuotta. 10 vuodessa 7 % korolla asiakas on muuttanut 1000 euroa 1970 euroksi ja 30 vuoden päästä 1000 euroa on kasvanut 7610 euroksi. Tuotto kasvaa, koska korkoa kertyy myös aiemmin ansaituille koroille. Ilman korkoa summa olisi pysynyt samana. (Saario, 2020, s. 44) Monella suomalaisilla varat lepäävät käyttötulilla, jossa ei ole korkoa. Tavaroiden ja palveluiden hinnat kuitenkin yleensä nousevat, joten talletettu summa ilman korkoa on menettänyt arvoaan. (Saario, 2020, s. 44)

2.5 Rahastojen kulut

Rahastosijoittamisessa on myös huonoja puolia. Rahastot ovat kalliimpia kuin suorat osakeostot. Rahastoyhtiö ottaa välikätenä palvelumaksuja, kuten merkintä- ja lunastuspalkkioita, hallinnointikuluja sekä muita kuluja. Kulut eivät katso sitä tekeekö rahasto voittoa vai ei. Kokonaiskulut voivat pienentää tuottoa tai viedä rahaston arvon miinukselle. Rahastoyhtiöillä on myös omat rahastonsa, joihin asiakas voidaan tutustuttaa, mutta välttämättä ne eivät vastaa asiakkaan tarvetta. Asiakkaan on tärkeä ymmärtää ja päättää, millä hajautuksella ja millä riskillä halutaan sijoittaa. (Mähkä, 2022, s. 106)

Rahastojen hallinnointipalkkiot ilmoitetaan vuosittaisena prosenttiosuutena pääomasta, yleensä noin 1–3 %. Ne vähennetään päivittäin rahaston arvosta, joten sijoittaja ei niitä erikseen näe. Erikoisrahastoissa kulut voivat olla vielä korkeampia. (Hämäläinen, ss. 8-9) Lunastuspalkkio otetaan, kun lunastetaan rahastosta varoja. Lunastuspalkkio on yleensä noin 1 %. Merkintäpalkkio on noin 1–3 %, osa rahastoyhtiöistä ei välttämättä peri ollenkaan lunastus ja merkintäpalkkioita. Lunastus- ja merkintäpalkkiot menevät rahastoluokan mukaan, kun taas hallinnointikulut voivat vaihdella sen mukaan sijoittaako rahasto varoja kotimaahan vai ulkomaille. Joillakin rahastoilla merkintä- ja lunastuspalkkio voi myös olla 0 %. Palkkioita on hyvä vertailla rahastoa valittaessa ja kulut löytyvät aina rahastoesitteestä. (Naiset puhuu rahasta, n.d.)

Mikäli rahastoja lähdetään vaihtamaan, on tärkeää käydä asiakkaan kanssa läpi kulut. On hyvä arvioida myyntiin liittyviä kuluja, uuden rahaston kuluja, tuotto-odotuksia, riskejä ja veroseuraamuksia. Rahastojen vaihtoa on tärkeää pohtia sijoitusneuvojan kanssa yhdessä esimerkiksi taulukoita katsoessa. Välttämättä ei ole hyvä lähteä rahastoja vaihtelemaan, koska yleensä ne tulevat kalliiksi. (Finanssivalvonta, Finanssivalvonta sijoituspalveluntarjoajia koskeva MiFID II:n mukainen soveltuvuusarviointi, 2020, s. 8)

Rahastot ovat kuitenkin verotuksellisesti tehokas sijoitusmuoto, sillä niiden sisällä kertyviä tuottoja, kuten osinkoja, voidaan sijoittaa uudelleen ilman suoraa verotusta. Pääomavero 30 % maksetaan vasta siinä vaiheessa, kun rahastoja myydään tai niistä saadaan tuottoa. Enintään 1000 euron myyntivoitto vuodelta ei ole verotettavaa tuloa. (Sp-Rahastoyhtiöt, 2024) Rahastoneuvojalla ei ole oma-aloitteista velvollisuutta antaa yksityiskohtaisia tietoja sijoituspäätöksen verovaikutuksista, mutta hänen tulisi kertoa asiakkaalle, mikäli selvittää asian tarkemmin veroasiantuntijan kanssa. Jos asiakas pyytää verotukseen liittyvää tietoa, hänelle täytyy kertoa tarvittavaa tietoa, mutta lopullinen vastuu veroasioista on asiakkaalla itsellään. (Turtiainen, 2018)

3 Asiakslähtöisen neuvonnan periaatteet

Asiakslähtöinen neuvonta keskittyy asiakkaiden tarpeisiin ja odotuksiin. Tässä lähestymistavassa tuotteita ja palveluita kehitetään asiakkaan näkökulmasta sen sijaan, että keskityttäisiin yrityksen liiketoimintaan. (Business Credit, 2022) Asiakslähtöisessä neuvonnassa tutustutaan asiakkaan taloudelliseen tilanteeseen ja selvitetään hänen varallisuuttansa, riskinsietokykyä, sijoituskokemusta sekä sijoitustavoitetta. Rahastoneuvojan tärkein tehtävä on luoda luottamus asiakkaaseen tarjoamalla asiantuntevaa ja ammattimaista palvelua sekä samalla pyrkiä erottumaan kilpailijoista. Asiakkaalle tehdään sijoitusprofiili, jossa katsotaan hänelle sopivat sijoituskohteet ja sijoitettava summa. (Andersen, 2019, ss. 82-83) Asiakkaalle täytyy myös mainita mahdolliset kulut ja veloitukset liittyen sijoitettaviin rahastoihin. Tällöin asiakas saa kokonaiskuvan kuluista ja niiden vaikutuksesta tuottoon. (Andersen, 2019, s. 103)

Rahastoneuvontaa tarjotaan asiakkaille tapaamisissa tai verkossa. Joillain yhtiöillä on käytössä myös automatisoidulla kyselyllä toteutettu rahastoneuvonta. Rahastoneuvonnassa tehdään soveltuvuusarviointi eli sijoitusprofiilissa kartoitetaan asiakkaan tietämystä ja tilannetta sijoittamisen aloittamiseen. Sijoitusprofiilia kartoittaessa yhtiöillä on tukena järjestelmä, jonka avulla se ehdottaa asiakkaalle hänen vastauksiensa perusteella sijoitustuotetta. (Finanssivalvonta, Finanssivalvonta sijoituspalveluntarjoajia koskeva MiFID II:n mukainen soveltuvuusarviointi, 2020, s. 3) Danske Bankin tekemän tutkimuksen mukaan sijoitusneuvontaa halusi 70 % suomalaisista vuonna 2017 (Finassiala, 2017, s. 6). Vuonna 2024 Yhdysvalloissa tekoälyn tuottamat sijoituspalvelut ovat nostattaneet suosiota ja nämä palvelut ovat tulossa myös Eurooppaan (Pätäri, 2024). Uskoisin, että nykypäivänä prosenttiosuus on pienempi sijoitusneuvojen halukkuudelle, koska sosiaalisessa mediassa jaetaan paljon neuvoja sijoittamiseen ja tekoälyn tuomat palvelut ovat suosiossa.

Finanssivalvonta on huomannut, että finanssialalla on joissain tapauksissa ollut kehittämistä, koskien sijoitustuotteiden suosittelamiseen. Esimerkiksi ei ole selvitetty tarpeeksi sijoitustietämystä ja tappionsietokykyä. Myös kestävyysmieltymyksien selvittäminen on jäänyt vähäiseksi. Vastuullisuuden merkityksen kartoitus on tullut sääntelyyn voimaan vasta vuonna 2022. (Finanssivalvonta, Finanssivalvonta sijoituspalveluntarjoajia koskeva MiFID II:n mukainen soveltuvuusarviointi, 2020, s. 2)

3.1 Sijoitusprofiilin luominen

Asiakkaasta luodaan sijoitusprofiili, johon kartoitetaan asiakkaan sijoitustietämystä, riskinsietokykyä, taloudellista tilannetta ja sijoitustavoitteita. Rahastoneuvottelussa on tärkeää selvittää asiakkaan sijoituskokemus ja ymmärrys sijoittamisesta. Sen sijaan, että asiakkaalta suoraan kysyttäisiin hänen kokemuksestaan sijoittamisesta, sijoitusneuvoja voi kysyä: Minkä tyyppiset rahastot ovat hänelle tuttuja?

Kauanko olet sijoittanut? Oletko sijoittanut kertamerkinnöillä vai kuukausisäästämisellä? Paljonko olet sijoittanut? Tämä auttaa rahastoneuvojaa kartoittamaan asiakkaan lähtötietoja tarkemmin. (Andersen, 2019, s. 109)

Kuva 2 antaa hyviä kysymyksiä ajan, riskin ja tuoton suhteen, joita kannattaa pohtia asiakkaan kanssa silloin, kun mietitään oikeaa sijoituskohdetta. Tärkeää on myös rakentaa asiakkaalle omaan riskinsietokykyyn sopiva rahastosalkku, joka on hajautettu. (Sp-Rahastoyhtiöt, 2024)

Kuva 2 Rahaston valinta (Sp-Rahastoyhtiöt, 2024)



Ajan, tuoton ja riskiaiheiden kautta saadaan asiakkaalle valittua hänen näköisensä rahasto. Jos sijoitusaika on lyhyt, kannattaa valita matalariskinen rahasto, jossa tuotto on heikkoa. Pitkässä sijoitusajassa osakerahastot voivat olla viisas valinta, jos sijoittaja on valmis kestämään riskiä. (Sp-Rahastoyhtiöt, 2024) Asiakkaalle esitettäviä tuottoon liittyviä kysymyksiä voi olla: Paljonko on varaa sijoittaa? Minkälaisen summan asiakas kokee sopivaksi sijoitettavaksi? Näiden tarkoituksena on kartoittaa asiakkaan nykyistä taloudellista tilannetta. Asiakkaalla voi olla mahdollisuus laittaa niin sanottu kertamerkintä, jolloin hän sijoittaa haluamansa summan rahastoihin. Vaihtoehtoisesti voidaan aloittaa kuukausisäästäminen, jolloin asiakas sijoittaa joka kuukausi esimerkiksi 100 euroa rahastoon.

Varallisuuteen liittyvissä kysymyksissä tulisi pyytää faktatietoja asiakkaan taloudellisesta tilanteesta, jotta vältetään sijoitussummat, jotka eivät ole asiakkaalle realistisia. Erinomaisia kysymyksiä riskin ja tappion kartoittamiseen ovat: Kuinka paljon halutaan tuottoa? Mikä on asiakkaan riskinsietokyky? Mikä on maksimitappio, johon olen varautunut? Tappionsietokyky on tärkeää arvioida taloudellisen tilanteen määrittelyssä. Sitä arvioidessa tulee ottaa huomioon asiakkaan ikä, siviilisääty ja työtilanne. Mikäli asiakas on hyvin konservatiivinen ja mahdollisesti voi menettää jopa yöunensa kurssien vaihtelun pelosta, tällöin suositetaan matalamman riskin kohdetta. Mikäli asiakas on hieman rohkeampi,

valmistautuneempi kurssien heilahteluihin sekä hänen taloudellinen tilansa on vakaa, voidaan ottaa riskisempi kohde. Kysymyksellä: Miten pitkäksi aikaa halutaan sijoittaa? kartoitetaan asiakkaan tavoitteita sekä mahdollisia odotuksia. Tavoitteena voi olla jokin tietty hankinta, varallisuuden kasvattaminen tai varallisuuden turvaaminen. (Andersen, 2019, s. 109)

Tuottotavoite on aina yhteydessä riskiin. Riskinsieto vaihtelee asiakkaiden välillä ja sen selvittäminen on tärkeää, jotta voidaan ymmärtää asiakkaan tarpeet. Jos asiakas haluaa tavoitella korkeaa tuottoa, hänen on oltava valmis ottamaan suurempaa riskiä, jolloin taloudellisen tilanteen tulee tukea tätä. Asiakkaan on siis oltava valmis mahdollisiin menetyksiin. Riskiä voidaan kuitenkin hallita hajauttamalla eri sijoituskohteisiin. (Salkunrakentaja, 2021)

Sijoitusprofiilia tehdessä kartoitetaan myös asiakkaan halua vastuulliseen sijoittamiseen. Asiakkaalta on tärkeää kysyä myös vastuullisuuteen liittyviä kysymyksiä: Onko vastuullisuus sijoittamisessa tärkeää? Onko toiveena, että jokainen yhtiön rahaston sisällä on vastuullinen? Asiakkaan on mahdollisuus antaa prosentuaalinen ehto rahaston vastuullisuudesta joko kokonaisuudessaan tai jokaisen yhtiön rahaston sisällä. (Henkilökohtainen tiedonanto, n.d)

Rahastoneuvojan on tärkeää keskustella asiakkaan kanssa sijoitusajasta. Asiakas ei aina ole varma sijoitusajastaan ja saattaa valita sijoitussuunnitelman tilanteen mukaan. Rahastoneuvoja voi ehdottaa summan jakamista eri rahastoille, jotta saadaan pitkän ja lyhyen aikavälin sijoituksia. Lyhyemmän ajan sijoitukset kannattaa suunnata korkosijoituksiin, kun taas pidemmän aikavälin sijoitukset osakkeisiin. Näin saadaan hajautettua sijoituksia eri riskitasoille. Sijoitusaika voi muuttua ja rahastoneuvojan on tärkeää kertoa rahastojen myynnin mahdolliset vaikutukset sekä niiden kustannukset. (Salkunrakentaja, 2021)

Kun sijoitusprofiili on valmis, asiakkaalle kerrotaan hänelle soveltuva rahasto. Tämän jälkeen on tärkeää käydä läpi rahaston kulut. Mikäli asiakkaalle suositellaan ”kalliimpaa” rahastoa silloin pitää pystyä perustelemaan sen hyödyt ja tästä täytyy jättää hyvät perustelut järjestelmään. On hyvä myös lähteä arvioimaan suositeltuja tuotteita ja vertailla niitä keskenään. (Finanssivalvonta, Finanssivalvonta sijoituspalveluntarjoajia koskeva MiFID II:n mukainen soveltuvuusarviointi, 2020, s. 8)

3.2 Rahastoneuvonnan lainsäädäntö ja sääntely

Rahastoneuvontatapaamisessa sijoitusneuvonta määritellään sijoituspalvelulaissa rahoitusvälineen liiketoimena, jossa asiakkaalle annetaan hänen näköisensä suositus tietyille rahastolle. (Salo, 2016, s. 23) MiFID II -direktiivi on iso lainsäädäntöpaketti, jonka tarkoituksena on parantaa sijoittajien suojaa sekä

lisätä liiketoiminnan selkeyttä. MiFID II:n mukaan sijoitusneuvonta voi tapahtua joko asiakkaan tai rahastoyhtiön aloitteesta, mutta kuitenkin aina yksilöllisesti. (Finanssivalvonta, 2024)

Sijoituspalvelulaki määrittelee, että sijoituspalvelua annetaan toimiluvalla ja se kattaa muun muassa sijoitusneuvonnan ja rahoitusvälineiden käsittelyn. Sijoitusneuvonnan, sijoitussuosituksen ja markkinoinnin välinen raja on usein häilyvä. Sijoitusneuvontaan sisältyy sijoitustuotteiden markkinointi, jonka tarkoituksena on ohjata asiakasta sijoittamisessa. Lopullinen päätös sijoituksesta on kuitenkin aina sijoittajalla. (Salo, 2016, s. 23)

MiFID:n mukaisesti sijoituspalveluyrityksen on täytettävä seuraavat vaatimukset: Yrityksen nimi ja annetut tiedot on esitettävä tarkasti ja tasapuolisesti, jotta ne tarjoavat selkeän kokonaiskuvan sekä riskeistä, että eduista. Riskit tulee esittää samalla fonttikoolla kuin edut ja niiden on oltava näkyvillä. Tietojen on oltava riittäviä, selkeitä ja ymmärrettävissä olevia ilman peittelyjä. Lisäksi tiedot on esitettävä samalla kielellä ja niiden on oltava ajankohtaisia. (Salo, 2016, s. 79)

MiFID II kieltää sijoituspalveluyrityksiä käyttämästä palkitsemisjärjestelyitä, jotka voisivat kannustaa suosittelemaan ei-ammattimaiselle sijoittajalle muita kuin hänen tarpeisiinsa sopivaa rahastoa. Lisäksi sijoituspalvelun antajalla on aiempaa suurempi velvollisuus tallentaa toimeksiantojen toteutukseen liittyviä viestejä ja puheluita. (Turtiainen, 2018)

Sijoituspalveluyrityksen on toimittava rehellisesti, tasa-arvoisesti ja ammattitaitoisesti asiakkaan etuja noudattaen. On kerrottava tiedot selkeästi ja ymmärrettävästi ilman harhaanjohtavuutta, mikä koskee sekä tiedon sisältöä, että sen esitystä. Asiakkaan omat olosuhteet on aina otettava huomioon. Rahastoneuvojan vastuulla on varmistaa riittävä riskien hajautus sekä se, että asiakas ymmärtää tuoton ja riskin välisen suhteen. Lisäksi asiakkaalle on annettava kattavat tiedot sijoitukseen liittyvistä kuluista. (Salo, 2016, s. 61)

Rahastoneuvonnassa korostuvat sääntöpohjaisuus sekä asiakkaan edun huomioiminen. Sijoituspalvelulain mukaan asiakkaat on luokiteltava ammattimaisiin, ei-ammattimaisiin ja hyväksyttäviin osapuoliin. (Salo, 2016, s. 27) Toimeksiantajan sisäisiltä sivuilta (Henkilökohtainen tiedonanto, 2024) asiakas on aina lähtökohtaisesti ei-ammattimainen. Silloin asiakas saa laajimman sijoittajansuojan. Ammattimainen asiakas on sellainen, jolla on kokemusta ja tietämystä riittävästi, jotta voi itsenäisesti tehdä sijoituspäätökset. Ammattimaisille asiakkaille täytyy ilmaista, että häntä pidetään ammattimaisena sijoittajana ja kohdellaan sen mukaisesti. On myös hänen vastuullaan pyytää parempaa suojaa. Hyväksyttäviä vastapuolia ovat yhteisöt, suuryritykset, valtio, kunta sekä keskuspankit.

3.3 Rahastoneuvojan velvollisuudet

MiFID II:n mukaan rahastoneuvojalla on oltava tarvittava tietämys ja pätevyys MiFID: II:n mukaisten velvoitteiden täyttämiseen. (Salo, 2016, s. 95) Toimeksiantajan ohjeen mukaan (Henkilökohtainen tiedonanto, 2024) työntekijöiden täytyy suorittaa Arvopaperivälittäjä -tutkinto (APV1) sekä olla vähintään yhden vuoden kokemus sijoittamisen tehtävistä. APV1-tutkinto sisältää kansantalouden ja rahoitusmarkkinat, yritystalous, sijoitustuotteet ja sijoittaminen, sijoituspalveluiden koskeva sääntely ja sijoittajan verotus. (Valjakka, 2016, s. 8) Jos tutkintoa tai työkokemusta ei ole, henkilö voi toimia valvonnan alaisena, kuitenkin enintään kaksi vuotta. Lisäksi rahastoneuvoja voi suorittaa vapaaehtoisen lisätutkinnon (APV2), joka syventää osaamista. (Henkilökohtainen tiedonanto, 2024)

Rahastoneuvoja ei saa suositella asiakkaalle rahastoja, ellei hänellä ole soveltuvuusarviointiin edellyttämiä tietoja. Hän ei myöskään saa kannustaa asiakasta jättämään näitä tietoja antamatta. Rahastoneuvoja ei saa toteuttaa toimeksiantoa, mikäli mikään rahasto ei sovi asiakkaalle. Sijoitusprofiilia ei saa muuttaa ilman perusteltua syytä vain siksi, että aiemmin soveltumatonta rahastoa voitaisiin suositella. Mikäli toimeksianto tehdään asiakkaan aloitteesta, rahastoneuvojan on kerrottava asiakkaalle, miksi rahasto ei hänelle sovellu ja millaisia riskejä siihen liittyisi. (Turtiainen, 2018, s. 180)

3.4 Asiakashankinta

Asiakkaita voidaan hankkia mm. messuilta, sosiaalisesta mediasta ja erilaisista tapahtumista, joissa luodaan ensimmäinen yhteys asiakkaaseen. Asiakkaalla saattaa olla jo valmiiksi tarve myytävälle tuotteelle tai myyjä voi osata esitellä tuotteen niin, että asiakas tunnistaa siihen tarpeen. Myyjän ja asiakkaan välille on tärkeää rakentaa luottamus. Luottamus syntyy kuuntelemalla ja ymmärtämällä asiakkaan tarpeita sekä tuomalla esiin asiantuntevaa ja merkityksellistä sisältöä. Jos asiakkaalla ei ole juuri nyt tarvetta myytävälle tuotteelle, on silti hyvä vaihtaa yhteystietoja. (Novavara, 2017)

Finanssialalla kilpailu on kovaa. Asiakkaita yritetään houkutella vaihtamaan palveluntarjoajaa eri keinoin. Esimerkiksi lainan yhteydessä tapahtuu paljon asiakkuuksien siirtoja. Toimijat tavoittelevat laajoja asiakassuhteita, joissa asiakkaat käyttävät monipuolisia toimijanpalveluita. Säästötilin ja lainan korot voivat houkutella asiakkaita vaihtamaan palveluntarjoajaa, kuten myös vakuutuksien saaminen samalta yritykseltä. Monille on tärkeää myös hyvä ja sujuva palvelu ja oma asiakasvastaava.

3.5 Asiakslähtöinen rahastomyynti

Rahastojen myynti, kuten mikä tahansa myynti pohjautuu asiakkaan tarpeisiin ja tavoitteisiin. Se perustuu asiakslähtöiseen lähestymistapaan, selkeään viestintään sekä asiantuntevaan neuvontaan. (Novavara, 2017) Rahastoneuvonnassa on tärkeää esittää oikeita kysymyksiä ja kuunnella asiakasta huolellisesti, jotta voidaan tarjota juuri hänen tarpeisiinsa ja tavoitteisiinsa sopivaa sijoitusratkaisua.

Tarinankerronta on tehokas keino vetää asiakkaita puoleensa. Tarinan voi kertoa unelmista tai vaikeuksista ja se luo neuvontaan tunteita, joka lisää vaikuttavuutta. Sijoittaminen voi auttaa asiakasta lähestymään unelmiaan tai toimia turvana vaikeina aikoina. (Novavara, 2017)

Rahastoneuvontatapaamisissa on tärkeää esittää hyödyllistä ja oleellista sisältöä. Esimerkiksi rahastojen vuosituottojen esittely auttaa asiakasta hahmottamaan rahastojen kehityksen ja erilaiset laskurit havainnollistavat, kuinka paljon asiakas voisi mahdollisesti ansaita keskimääräisellä tuotto prosentilla. On kuitenkin tärkeää muistaa korostaa, että tuotto ei ole taattua. Rahastoneuvojan on myös hyvä olla perillä maailman tapahtumista ja niiden mahdollisista vaikutuksista sijoituskohteisiin. Talouskriisit ja korkojen muutokset voivat vaikuttaa merkittävästi sijoitusten tuottoihin. (Henkilökohtainen tiedonlähde, 2024) Esimerkiksi koronapandemia sekä Ukrainan sota ovat vaikuttaneet merkittävästi maailman talouteen ja näin ollen myös laskenut joidenkin rahastojen tuottoa, mikä näkyy käyrillä negatiivisena.

Suosituksena on esitellä asiakkaalle vain muutama valittu kohde, jotta hän pystyy seuraamaan vaihtoehtoja selkeästi. Liiallinen valinnanvapaus voi johtaa epävarmuuteen ja ahdistukseen, mikä puolestaan voi saada asiakkaan perääntymään. On myös tärkeää osata päättää rahastoneuvottelu, mikäli asiat tuntuvat junnaavan paikallaan ja asiakas on epävarma. (Henkilökohtainen tiedonlähde, 2024)

On olennaista pitää yhteyttä asiakkaaseen myös neuvonnan jälkeen. Heihin, jotka ovat lähteneet sijoituksen tielle sekä myös heihin, jotka ovat olleet edellisessä tapaamisessa epävarmoja. Noin vuoden välein on hyvä tarkistaa yhdessä asiakkaan kanssa sijoitusten tilanne ja arvioida tarvitaanko niihin muutosta.

Työikäisillä on mahdollisesti varaa sijoittaa enemmän. He pystyvät sijoittamaan suurempia kertamerkintöjä ja laittaa palkasta kuukausittain satasia rahastoihin. Toki jotkut tarvitsevat taloudellista budjetointia ja apuja menojen hallintaan. Aikahorisontti aikuisilla on noin 10–15 vuotta. He mahdollisesti haluavat lisätuloja eläkkeen rinnalle ja puskuria yllättäviin menoihin. Eläkeläiset pyrkivät säilyttämään ja kasvattamaan varallisuutta ja saattavat suunnitella perinnönjakoa ja säästää sitä varten. Myös terveys on eläkeläisille tärkeä ja Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2016 eläkeikäisten ihmisten menoista 7,2 %

kului terveydenhoitoon ja keski-ikäisillä 2,6 %. Suomalaiset kuitenkin pitävät mieluummin varansa käyttötilillä ja omistusasunnoissa, mutta vain pientä osaa rahastoissa. (Kalle, 2020, s. 26)

Nuorille on tärkeää puhua säästämisen mahdollisuuksista ajoissa. Heillä on aikaa säästää jopa 40 vuotta ja tällä aikahorisontilla korkoa korolle -ilmiö mahdollistaa suuren voiton. Nuoret voivat sijoittaa riskisempiin kohteisiin, koska on aikaa suhdannevaihteluille. Rahastot ovat helppo valinta nuorille. Nuorille voidaan jakaa kouluissa hyvästä suorituksesta rahastolahjakortteja. Lahjakortteja ei voi lunastaa suoraan rahaksi, vaan nuorelle avataan rahasto, johon pankki antaa lahjakortin summan alkupääomaksi. Tämä on oiva tapa saada nuoret kiinnostumaan sijoittamisesta ja on mahdollisuus aloittaa pitkäaikainen sijoittaminen ja varojen kasvattaminen.

Säästämisen myyntiä voi myös lisätä erilaisten tapaamisten avulla. Esimerkiksi asuntolainaneuvotteluissa säästämisestä puhuminen on tärkeää. Näin asiakas voi varautua pahan päivän varalle ja välttää tilanteet, joissa laina jää rästiin tai olisi tarvetta lyhennysvapaalle ylimääräisten menojen vuoksi. Myös asiakaspalveluneuvojan on helpompi suositella asiakkaalle sijoittamista, mikäli hän näkee, että asiakkaalla on runsaasti varallisuutta.

4 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyö on tehty toiminnallisena, koska sen päätavoite on tuottaa opas rahastoneuvonnan tueksi työelämään. Tutkimusmenetelmänä on kvantitatiivinen eli määrällinen lähestymistapa, jota on analysoitu kvalitatiivisin eli laadullisin perustein. Määrällinen aineisto on luotu kyselylomakkeen avulla, koska se tuo esille useiden rahastoneuvojien näkökulmia. Vastaajat ovat valittu tarkoin ja lomakekyselyn avulla he voivat antaa toimivimmat neuvot ja vinkit. Laadullinen analysointi auttaa tunnistamaan keskeiset teemat ja käytännön merkityksen. Valitut menetelmät sopivat tutkittavaan aiheeseen, koska määrällisen lomakekyselyn avulla saadaan laadullisia näkemyksiä aiheeseen ja opinnäytetyön toiminnallisesta osuudesta rakentuu rahastoneuvonnan opas.

Opinnäytetyön tietoperusta koostuu rahastoneuvontaan liittyvistä aiheista, kuten rahastojen perusteista, lainsäädännöstä ja asiakaslähtöisestä neuvonnasta. Tietoperustan avulla perustellaan oppaan sisältö ja varmistetaan, että se vastaa työelämän tarpeita.

Opinnäytetyön tavoitteena on luoda opas aloitteleville rahastoneuvojille, joka tukee rahastomyynnin asiakaslähtöisyyttä ja työntekijöiden osaamista. Se luo yhteneväisen ja tehokkaan rahastoneuvonnan ja se sopii aloitteleville rahastoneuvojille. Oppaan avulla uudet työntekijät pääsevät perehtymään rahastojen perusteisiin, oppimaan kuinka luodaan asiakaslähtöinen sijoitusprofiili ja kuinka rahastoja voidaan myydä tehokkaasti, mutta asiakaslähtöisesti. Siihen kootaan ammattilaisten vinkkejä

rahastoneuvontaan ja se on arvokas tietolähde uusille työntekijöille. On kuitenkin hyvä muistaa, että asiakkaat ja neuvojat ovat aina erilaisia, eikä yhtä oikeaa tapaa ole vaan rahastoneuvonta muotoutuu aina asiakaskohtaisesti. Opas annetaan toimeksiantajalle omaan käyttöön, jolloin he voivat muokata sitä tarpeen tullen.

4.1 Kehittämistyön prosessi

Toimeksiantaja tarjoaa aina muutaman opinnäytetyöpaikan syksy- ja kevätkaudella. Ilmoittauduin kesällä vuonna 2024 vuoden 2025 kevään opinnäytetyö ajanjaksolle. Paikat ovat haluttuja ja niihin täytyy ilmoittautua vähintään vuotta aiemmin. Kesän ja syksyn aikana pohdin jo tulevaa opinnäytetyöaihetta ja loppuvuodesta 2024 päätin, että haluan tehdä opinnäytetyöni sijoittamiseen liittyen. Tammikuussa 2025 aloitin opinnäytetyöni ja halusin tehdä oppaan, joka tukisi uusien rahastoneuvojen työtehtävää. Opinnäytetyön tekeminen auttaisi uusia rahastoneuvoja oppimaan työtehtävän ja samalla loisi toimeksiantajalle oppaan rahastoneuvontaan. Aiheeni Asiakaslähtöinen ja tehokas opas rahastoneuvontaan hyväksyttiin toimeksiantajalla ja se oli heille tarpeellinen. Toimeksiantajan kanssa kävin keskustelun, jossa puolin ja toisin kehittelimme oppaan sisältöä, jonka luomiseen sain vapaat kädet.

Aikataulu

- Kesä 2024: Ilmoittautuminen toimeksiantajalle opinnäytetyöhön
- Tammikuu 2025: Aiheen valinta, opinnäytetyön aloitus teoriaosuudella
- Helmikuu: Väliseminaari, kyselyn teko, lähetys ja vastausten odottaminen
- Maaliskuu: Lomakekyselyn lähetys uusille ihmisille, vanhoille muistutusviesti. Vastausten koonti oppaaseen, tutkimuksen ja johtopäätösten kirjaaminen
- Huhtikuu-Toukokuu: loppuseminaari, viimeistely

Tammikuussa pohdin aihettani ja se tarkentui nopeasti. Opinnäytetyön sisällön suunnittelu lähti miettimällä rahastoneuvonnan keskeisiä osia. Teoriaosuuden kirjoittaminen lähti vauhdilla käyntiin, sillä rahastoihin liittyvää kirjallisuutta oli helposti löydettävissä. Onnistuin rajaamaan aihealueeni nopeasti aloittelevan rahastoneuvojan näkökulmaan palvellen asiakasta, jolla ei ole paljoa kokemusta sijoittamisesta.

Väliseminaarin jälkeen aloin työstämään lomakekyselyä. Lomakekyselyssä pohdin kysymyksiä, jotka kattaisivat rahastoneuvontatapaamisen alusta loppuun. Kyselyllä halusin vastauksia haastaviin tilanteisiin, joita olin itse pohtinut. Kyselyn lähetin viidelle finanssialan työntekijälle. Kyselyn lähetettyä

tuntui, että opinnäytetyö ei edennyt toivotulla tahdilla, koska jouduin odottelemaan vastauksia. Päätin lisätä lomakekyselyn vastaajien määrä, koska vastauksia en saanut alkuun tarpeeksi montaa. Lähetin lomakekyselyn kahdeksalle uudelle finanssialan työntekijälle, jotka työskentelevät rahastoneuvonnan parissa.

Maaliskuussa aloin työstämään opasta ja lisäämään siihen teoriaosuutta. Teoriaosuudesta valitsin pääpiirteet koskien rahastoneuvontaa. Oppaaseen sisällytin myös lomakekyselyn tulokset. Lomakekyselyn vastauksia tuli lopulta yhdeksän kappaletta ja lähdin niitä analysoimaan teemoittain. Vastauksista löytyi nopeasti yhteneväisyyksiä teoriaosuuden kanssa ja niiden pohjalta pystyin rakentamaan yhteenvedon oppaaseen sekä edistämään tutkimusmenetelmäosiota. Huhtikuussa varasin ajan loppuseminaariin ja viimeistelin opinnäytetyöni ja oppaani. Viimeistely oli hidasta, koska tekstiä olisi halunnut koko ajan parantaa.

4.2 Aineistonhankinnan menetelmät

Teoriatietoa löytyi paljon rahastoista ja sijoittamisesta. Lähteinä käytin aiheeseen liittyvää kirjallisuutta, toimeksiantajan tiedonlähteitä ja nettisivuja. Aiheen rajasin aloittelevalle rahastoneuvojalle sopivaksi koskien rahastojen perusteita ja sijoitusprofiilin yleiseen kartoitukseen. Rahastojen perusteet halusin pitää selkeänä ja tiivinä, jotta se olisi helposti ymmärrettävissä ja pääpiirteet niistä tulisi hyvin esille. Erikoisrahastojen läpikäynti syvemmin ei mielestäni ollut tarpeellista, koska asiakkaat harvemmin ovat ammattilaisia sijoittamisessa, joten heille sopivat alkuun paremmin perinteiset rahastot. Asiakslähtöisen neuvonnan perusteet käsittelivät sijoitusprofiilin tekoa, mikä on tärkeässä osassa rahastoneuvontaa. Sijoitusprofiilista on tärkeää tehdä asiakkaan näköinen, jotta saadaan asiakkaalle hänelle soveltuva rahasto. Sijoitusprofiilia kartoittaessa on tärkeää kysyä asiakkaalta monia kysymyksiä liittyen sijoittamisen tavoitteisiin, mutta myös rahastojen riskeihin. Myyntityö käsitteli myynnin peruspilareita, kuinka asiakkaalle luodaan tarve, mutta asiakslähtöisesti. Rahastoneuvontaa säätelee laki ja tässä opinnäytetyössä avasin siihen liittyvät yleisimmät lainsäädännöt ja sääntelyt.

Loin lomakekyselyn, jolla saadaan kerättyä paljon tietoa tutkittavasta aiheesta. Kysely on tutkimusmenetelmänä helppo toteuttaa, lähettää ja analysoida. Lomakekyselyssä kysymykset täytyy miettiä tarkoin, jotta ne ovat helposti ymmärrettävissä. Kyselyn huono puoli on se, että kerätty tieto voi olla pinnallista. Vastausprosessin aikana saattaa ilmetä häiriötekijöitä, keskeytyksiä tai väärin ymmärryksiä kysymyksen sisällön suhteen. Lopulta vastausprosentin saaminen korkeaksi voi myös olla haasteellista. (Oppariapu, n.d.)

Lomakekyselyssä oli avoimia kysymyksiä finanssialan työntekijöille, joilla on kokemusta rahastoneuvonnasta. Halusin, että kysely lähetetään vain muutamalle alan ammattilaiselle, jotta saadaan

ammattilaisten parhaat vinkit ja neuvot. Valitsin lomakekyselyn siksi, että saan anonyymit vastaukset sekä se on ajankäytännöllisesti tehokkaampi tapa. Vastauksien yhteenveto on helpompi suorittaa, kun ne ovat valmiiksi kirjallisessa muodossa. Kysymykset pyörivät rahastoneuvonnan ympärillä, sijoittamisen huolista rahastojen myyntiin. Kyselyn vastauksista olen laatinut vinkit ja neuvot aloittelevalle rahastoneuvojalle. Kyselyssä kerätään tietoa työntekijän näkemyksistä sijoitusprofiiliin luomisesta sekä heidän neuvojansa rahastoneuvontaan.

Kysely on suoritettu maaliskuussa 2025 ja kyselyyn vastanneet työskentelevät finanssialalla. Kyselyn kysymykset laadin itse, jonka jälkeen kävimme ne läpi toimeksiantajan kanssa. Kyselyyn oli aikaa vastata 2 viikkoa. Aluksi en saanut riittävästi vastauksia, joten lähetin kyselyn vielä muutamalle muulle työntekijälle. Kysely tuki käsitteistöä, mutta sai myös uutta näkökulmaa rahastoihin ja niiden myymiseen. Kyselyn linkki lähetettiin työntekijöille sähköpostilla ja heillä oli 6 kysymystä ja niihin tyhjät tekstikentät. Linkin takana oli Google Forms alusta, josta saatiin anonyymit vastaukset. Google Forms valikoitui siitä syystä, että se on helppo jakaa ja siihen on mahdollisuus vastata anonyymisti. Lomakekyselyn kysymykset ovat opinnäytetyön liitteenä.

Kysymyksillä saisin vastaukset tutkimuskysymyksiin ja ne kartoittaisivat pohtimiani tilanteita. Kysymykset etenevät rahastoneuvontatapaamisen mukaan ja antavat sitä kautta vinkkejä aloitteleville sijoitusneuvojille.

5 Lomakekyselyn tulokset

Lomakekyselyyn sain vastauksia lopulta yhdeksältä henkilöltä. Ohessa esitän muutamia esimerkkivastauksia, jotka havainnollistavat kyselyn tuloksia. Vastauksia katsoin kokonaisuutena ja yhdistelin ne teemoittain. Ensimmäisenä kartoitin, miten asiakkaan huolia liittyen sijoittamiseen voisi käsitellä. Tämän kysymyksen vastaukset antavat vinkkejä aloitteleville rahastoneuvojille, miten epäroivät asiakkaat kohdattaisiin. Vastauksien teemana nousi esille asiakkaan huolien kartoitus. Vastauksien perusteella on tärkeää kuunnella asiakasta, keskustella juurisyistä ja miettiä yhdessä selkeää sijoitussuunnitelmaa.

” Mielestäni paras tapa on pureutua asiakkaan kanssa huolien juurisyihin ja käydä läpi sijoittamiseen liittyviä lainalaisuuksia, riskien hajauttamista ja ajan tärkeyttä.”

” Miettiä huolellisesti yhdessä asiakkaan kanssa sijoitussuunnitelma: tuottotavoite, sijoitusaika ja näiden kautta oikea riskitaso. Mikäli asiakas hermoilee sijoituspäätöksen ja sijoitusten teon jälkeen, tulisi kerrata yhdessä tehty suunnitelma ja palauttaa ainakin

sijoitusaikaan liittyvä tavoite. Usein asiakas hermoilee muutaman ensimmäisen vuoden aikana, vaikka suunnitelma tehty toistaiseksi tai eläkeikään saakka.”

Huolia kartoittaessa onkin tärkeää kuunnella asiakasta ja se on yksi asiakaslähtöisen neuvonnan tärkein osa (Novavara, 2017). Asiakkaalla voi olla aiempia kielteisiä kokemuksia sijoittamisesta, vähäinen tietämys tai epävarmuus markkinoihin. Rahastoneuvonta ei ole vain myyntityötä vaan siinä rakennetaan alusta alkaen asiakassuhdetta, jossa luottamus on tärkeää (Novavara, 2017). Kun asiakas kokee tulleen kuulluksi, hän on valmiimpi lähtemään miettimään sijoitussuunnitelmaa.

Seuraavaksi kartoitin, millä keinoilla asiakkaalle saadaan rakennettua tarvetta säästämislle ja sijoittamiselle. Vastauksissa teemana tuli esille tulevaisuus. Tulevaisuuteen liittyvät hankintoja ja yllättäviä menoeriä, jotka ovat tärkeitä ottaa esille asiakkaan kanssa. Lopulta säästämis- ja sijoittamistarpeelle ryhdytään luomaan ratkaisua.

” Koitan aina ottaa asiakkaideni kanssa puheeksi säästämisen tärkeyden siksi, että asiakkailla olisi puskureita elämän yllättäviin menoihin. Painotan myös kuukausisäästämisen helppoutta ja sitä, että kun asiakas säästää kuukausittain säännöllisesti niin hänen ei tarvitse muuten säästämisestä ottaa "taakkaa" niskoilleen. Herätän myös asiakkaille mielikuvia: mm. millä tavalla olet ajatellut 10 vuoden päästä rahoittaa kattoremontin? Haluaisitko viettää perheesi kanssa lomamatkan 5 vuoden päästä? Mitä jos sinulle tai puolisollesi osuisi irtisanominen nykyisestä työsuhteesta? Lähden myös automaattisesti ajatuksesta "meidän asiakkaiden täytyy säästää, jotta meidän asiakkaamme voivat hyvin". ”

Teoriaosuudessa käsiteltiin myös tarpeen luomista, joka on yksi myyntityön kulmakivistä. Lisäksi tarinankerronta, kuten unelmien esiin tuominen, voi herättää asiakkaan kiinnostuksen. (Novavara, 2017) Henkilökohtaisen merkityksen rakentaminen säästämislle ja sijoittamiselle on tärkeää, jotta ratkaisun löytäminen on merkityksellistä. Ratkaisu on tällöin konkreettinen ja perusteltu ja luo asiakkaalle tarpeen tunteen.

Kolmantena kysymyksenä oli mikä on tärkeintä, kun lähestyy uutta asiakasta rahastoneuvonnassa. Luottamus nousi teemana monista vastauksista ja asiakkaan ymmärrystason huomioiminen. Lomakekyselyn vastaajat korostivat luottamuksen tärkeyttä rahastoneuvonnassa.

” Luottamuksen rakentaminen. Mikäli asiakas ei luota neuvottelijaan mahdollisuudet minkäänlaiselle myynnille ovat olemattomat. Luottamusta pystyy rakentamaan olemalla

kiinnostunut asiakkaasta, olemalla iloinen/positiivinen ja keskustelemalla tapaamisessa muistakin asioista.”

” Asiakkaalle pitää kertoa/opettaa rahastosijoittamisen ja -säästämisen perusteet, miten rahasto toimii. On paljon rahasto-osuuksien omistajia, jotka eivät ymmärrä miten oma sijoituksensa toimii. Näille asiakkaille on esim. suositeltu yksittäisiä maanosakohtaisia osakerahastoja, vaikka yksi maailmanlaajuinen yhdistelmärahasto olisi saattanut olla asiakkaan ymmärrykselle parempi vaihtoehto.”

Teoriaosuudessa korostin asiakassuhteen luottamusta ja kuinka tärkeä osa se on luoda heti alkuvaiheissa. Tämän kysymyksen vastaukset luottamuksesta osoittivat, että rahastoneuvonnan onnistuminen perustuu asiakassuhteeseen ja luottamukseen. Luottamus syntyy kuuntelemisesta ja asiakkaan tilanteen ymmärtämisestä. (Novavara, 2017) Lisäksi vastauksissa tuotiin esille rahastojen perusteiden selittäminen asiakkaalle. Sijoittamisen aloittamiseen ei pakoteta, vaan annetaan aikaa, jotta asiakas ymmärtää mihin on mahdollisesti sitoutumassa.

Neljäntenä kysymyksenä kartoitin tuottotavoitteita, riskinottohalukkuutta ja tappionsietokykyä. Kysymys kuului: kuinka arvioit asiakkaan tuottotavoitteen, riskinottohalukkuuden ja tappionsietokyvyn. Tässä kohtaa vastaukset erosivat toisistaan eniten. Kaikki eivät vastanneet jokaiseen kysymyksessä esitettävään aiheeseen vaan kertoivat yleisellä tasolla, miten kartoittavat tuoton ja riskin suhteen. Siitä huomasin, että jokaisella on oma tapansa hoitaa kartoituksia. Vastaukset pääsääntöisesti keskittyivät asiakkaille esitettäviin suoriin kysymyksiin aiheista ja kartoitukseen asiakkaan taloudellista tilanteesta.

” Selvitän asiakkaan tulot ja kuukausittaiset menot, jolloin saadaan selville kuinka paljon asiakkaalle jää ylijäämää. Josta päästään asiakkaan kanssa keskusteluun, että kuinka paljon on järkevää sijoittaa asiakkaan tuloista/varallisuudesta.”

” Suorilla kysymyksillä. Miltä sinusta tuntuisi, jos rahaston arvo laskisi 20 %? Tuottotavoitetta tykkään havainnollistaa säästölaskurilla asiakkaan kanssa. Talouden tappionsietokykyyn vaikuttaa merkittävästi kokonaisvarallisuus.”

” Lähden aina haastattelussa kartoittamaan sitä, miksi asiakas ylipäätään haluaa säästää. Jos haluaa ylipäätään sijoittaa rahastoon vain säästääkseen, lähden tarjoamaan turvallisempia kohteita. Jos asiakas ilmoittaa haluavansa tuottoja säästöiltään, lähden osakerahastoista. Vain osakerahastojen kanssa pureudun tarkemmin siihen, miten paljon asiakas on valmiina sietämään arvonlaskuja.”

Vaikka kaikki vastaajat eivät käsitelleet jokaista kolmea osa-aluetta erikseen niin vastauksissa nousi esiin asiakkaan kokonaistilanteen kartoitus. Teoriaosuudessa Andersen (Andersen, 2019) kertoo, että sijoitusprofiilia luodessa asiakkaalta täytyy kysyä paljon kysymyksiä tilanteen kartoittamiseksi ja tehdä sijoittamisesta asiakkaalle hyödyllistä. Sijoittamista voi tehdä monella eri tapaa ja sijoituskohteen valinta ja sijoitusmuoto muokkaantuu asiakkaan näköiseksi. Mikäli asiakkaalla menojen jälkeen ei jää paljokaiteen, on hyvä miettiä muita vaihtoehtoja rahastojen sijasta. Neuvojien käytännöissä on eroja, mutta kaikki pyrkivät huomioimaan asiakkaan tilanteen, mikä on tärkeää asiakaslähtöisessä neuvonnassa.

Kestävyysmieltymykset eli vastuullinen sijoittaminen on uusi selvitettävä asia rahastoneuvonnassa, joten seuraava kysymys oli: kuinka kartoitetaan asiakkaan kestävyysmieltymyksiin liittyviä vaatimuksia. Vastauksissa huomasin nykyisen sijoitustyökalun kehittämistarpeita kestävyysysteemasta ja muuten vastaukset olivat pinnallisia, eikä niiden perusteella voinut tehdä kovin syvällistä johtopäätöstä.

” Kysyn asiakkaalta kuinka tärkeänä hän pitää sijoitusten kestävyttä, ja arvostaako hän, kuinka paljon sitä miten kestäviin yrityksiin rahasto sijoittaa.”

” Todella vaikeaa nykyisellä sijoitustyökalulla. minulla on ESG:n tavoitteisiin oma kuva, jonka avulla asiasta keskustelemme, mikäli asia on tärkeä asiakkaalle. Käsittelem usein asian myös päivittäisten hankintojen näkökulmasta.”

Kestävyysmieltymykset ovat vasta tulleet osaksi pakollista kartoitusta ja siksi mahdollisesti myöskään ammattilaiset eivät vielä hirveästi tähän aihealueeseen panosta. (Säästöpankki, 2024) Vaikka vastuullisen sijoittaminen on nousussa, se ei vielä ole saavuttanut monia sijoittajia. (Finsif, Vastuullinen sijoittaminen, n.d.) Tähän syynä voi olla tiedon puute, miten se vaikuttaa riskeihin ja tuottoon. Monet sijoittajat miettivät sijoittamista tuoton kannalta ja he eivät koe vastuullisuutta yhtä tärkeäksi. Työntekijöillä käytössä oleva sijoitustyökalu ei kata tarpeeksi vastuullisuuden piirteitä ja se voi olla syynä, että vastuullisuutta kartoitetaan vaan pintapuolisesti. Tämä on tärkeä kehityskohde rahastoneuvonnassa.

Viimeisenä kysymyksenä toivoin vinkkejä rahastoneuvontaan. Tavoitteena oli saada kokemusperäistä tietoa, joka auttaa aloittelevaa rahastoneuvojaa. Lomakekyselyn vastauksista nousi esiin itseluottamus, epäonnistumiset ja kiinnostus asiakkaasta.

” Ole kiinnostunut asiakkaan tilanteesta ja pyri tarjoamaan asiakkaalle sopivia ratkaisuja asiakaslähtöisesti mieluummin kuin ajattelemalla sijoitusneuvontaa pelkän myynnin kautta.”

” Kannustan heittäytymään rohkeasti neuvottelutilanteeseen ja ottamaan rohkeasti hyödyt esille asiakkaan kannalta. Samalla myös sanon, että pettymyksiä varmasti tulee ja

epäonnistumisia myynnin osalta, mutta niiden kautta on mahdollista parantaa omia argumentteja ja myyntitaktiikkaa. Jos ei tee yhtäkään virhettä, ei tee myöskään yhtään mitään!”

Vinkit nostivat esille asiakkaan yksilöllisyyden ja heidän kuuntelemisensa. Myös sijoitusneuvojan ammattitaito korostuu, kun reflektoi tapaamisen jälkeen omaa suoritusta seuraavaa tapaamista varten. Vastauksista huomasin, että onnistunut rahastoneuvonta perustuu asiakkaiden tarpeiden ymmärtämiseen sekä sijoitusneuvojan ammattitaitoon. Nämä vinkit auttavat aloittelevaa rahastoneuvojaa.

5.1 Tulosten yhteenveto

Vastaukset ovat samankaltaisia mitä teoriaosuudessa käydään läpi. Tästä on hyvä huomata, että rahastoneuvojat noudattavat rahastoneuvonnan sääntelyä. Vastaukset vahvistavat, että onnistunut rahastoneuvonta perustuu asiakaslähtöisyyteen, luottamukseen ja ammattitaitoon. Asiakkaan ymmärtäminen ja asiakkaan näköiset ratkaisut ovat tärkeässä roolissa. Kestävyyssijainti paljasti, että se on uusi tulokas ja se on kehityskohteenä. Voi olla, että kestävyys ja sijoittaminen on vieras yhdistelmä ja on monille aloitteleville sijoittajille uusi asia. Kestävyyssijoittaminen on kuitenkin nouseva trendi ja yritykset tekevät parannuksia kestävyysmielessä. Vastaukset osoittivat myös, että sijoitusneuvojan jatkuva itsensä kehittäminen on tärkeää ja rahastoneuvonta vaatii sekä teoretiedon että vuorovaikutustaidot.

Sain vastauksia tutkimuskysymykseen: Miten rahastoneuvonnassa kartoitetaan asiakkaan sijoitusosaaminen, -kokemus, riskinsietokyky ja tuottotavoitteet? sekä teoriaosuudessa, että lomakekyselyn vastauksista. MiFID II -sääntely edellyttää sijoitusprofiilin kartoitusta, jossa selvitetään asiakkaan sijoitusosaaminen, -kokemus, taloudellinen tilanne ja tavoitteet. Andersen (Andersen, 2019) kertoi kirjassaan hyviä esimerkkikysymyksiä, joita voi kysyä asiakkaalta kartoittaakseen näitä osa-alueita. Lomakekyselyn vastaukset toivat esiin konkreettisia käytännön keinoja, joilla rahastoneuvojat lähtevät kartoittamaan asiakkaan riskinsietokykyä ja tuottotavoitteita. Toinen tutkimuskysymys: Mitkä ovat keskeiset vinkit ja työkalut onnistuneeseen rahastoneuvontaan ja myyntiin? sain vastauksen lomakekyselyn vastauksista, jossa kokeneet ammattilaiset kertoivat neuvoja aloittelevalle rahastoneuvojalle. Vastauksia analysoitiin laadullisin keinoin ja sieltä nousi esiin asiakkaan tilanteen ymmärtäminen, luottamus ja ammattitaito. Moni vastaaja käytti erilaisia laskureita ja henkilökohtaisen merkityksen luomista asiakas tapaamisissa. Näiden kartoitus esimerkkien ja vinkkien avulla sain rakennettua oppaaseen sisältöä.

5.2 Opas

Opas on laitettu tämän opinnäytetyön liitteeksi 2. Toteutin oppaan PowerPoint- ohjelmalla, jotta toimeksiantaja saa sen käyttöönsä digitaalisesti. Oppaasta halusin selkeän ja helposti ymmärrettävän, jotta uuden rahastoneuvojan on helppo ymmärtää rahastoneuvonnan keskeiset sisällöt. Tavoitteena on saada oppaan sisällöstä mielenkiintoinen ja opettavainen. Sisältö on tiivistelmä opinnäytetyön teoriaosuudesta ja tutkimuksesta. Oppaassa kerrotaan pääpiirteet rahastoista, asiakaslähtöisestä neuvonnasta, sijoitusprofiilista ja ammattilaisten antamista vinkeistä ja neuvoista.

Kuva 2 Oppaan sisällysluettelo



Sisällysluettelo	
Lukijalle.....	3
Mikä on rahasto?.....	4
Rahastosijoittamisen etuja.....	5
Rahastot.....	6
Korkoa Korolle -ilmiö.....	8
Riski ja kulut.....	9
Lainäädäntö.....	12
Asiakaslähtöinen rahastoneuvonta.....	14
Sijoitusprofiili.....	17
Myyntivinkkejä.....	19
Ammattilaisten vastaukset kysymyksiin.....	21
Neuvoja sijoitusneuvojalle.....	27
Lähteet.....	29

Oppaan rakenne on selkeästi esitelty sisällysluettelossa, mikä auttaa lukijaa hahmottamaan sisällön kokonaisuuden. Sivut 4–13 käsittelevät rahastojen perusteita, josta uusi rahastoneuvoja saa yleiskuvan aiheeseen. Sivuilta 14–18 rahastoneuvoja saa vinkkejä asiakaslähtöiseen neuvontaan, kuten esimerkkikysymyksiä sijoitusprofiilin laatimiseen. Sivut 19–27 antavat aloittelevalle rahastoneuvojalle ammattilaisilta tärkeitä neuvoja ja näkökulmia rahastotapaamiseen. Oppaan pituudeksi tuli 29 sivua, mutta se on helppolukuinen, sillä tekstiä on tiiviisti. Oppaaseen sisällytin vinkkejä, jotka helpottavat rahastoneuvojaa luomaan asiakkaalle tarvetta säästämiseksi.

Kuva 3 Oppaan sisältöä



Myyntivinkit on jaoteltu eri asiakasryhmille, kuten nuorille, aikuisille, aloittelijoille ja kokeneille sijoittajille. Ne tuovat uudelle rahastoneuvojalle lisäarvoa ja tapaamista voi tällöin muokata asiakkaan tilanteen ja tarpeiden mukaan. Nuorten kohdalla vinkit tuovat esiin pitkäaikaisen säästämisen ja tulevaisuuden suunnittelun. Aikuisten painotus on talouden turvaamisessa ja eläkkeen tueksi. Aloittelijoille suunnatut vinkit auttavat ymmärtämään rahastosijoittamista, kun taas kokeneille sijoittajille vinkit keskittyvät tuottoihin ja riskien hallintaan.

Opinnäytetyön tulokset on tuotu oppaaseen kysymys-vastaus -periaatteella. Se auttaa lukijaa näkemään erilaisia näkökulmia ja tapoja toimia. Oppaan ulkonäkö on selkeä ja kuvat tuovat elävyyttä. Oppaassa ei toimeksiantajan anonyymiyden takia käytetä toimeksiantajan esityspohjaa. Opas on kiteyttää rahastoneuvonnan ydinajatuksen ja toimii apuna aloitteleville rahastoneuvojille rahastotapaamisiin ja auttaa esimerkkikysymyksillä kartoittamaan asiakkaan tilannetta.

6 Johtopäätökset

Rahastoneuvonnassa kaikki lähtee asiakkaasta. Asiakkaan tarpeet, tavoitteet ja riskinsietokyky kartoitetaan sijoitusprofiiliin. Asiakaslähtöisessä neuvonnassa luottamus on tärkeä osa tapaamista, mutta sitä ohjaa myös lainsäädäntö. Onnistuneen rahastoneuvonnan ydin onkin asiakaslähtöinen neuvonta. Opas kokoaa rahastoneuvonnan prosessin, jossa yhdistyy asiakaslähtöisyys ja lainsäädännön luomat velvoitteet. Soveltuvuusarviointi eli sijoitusprofiilin teko varmistavat asiakkaan edun. Sijoitusprofiilin huolellinen täyttäminen kartoittaa asiakkaan tilanteen ja odotukset sijoittamiselle. Näin rahastoneuvonnasta tulee yksilöllistä ja tehokasta. Opas tarjoaa tietoa rahastojen perusteista, mutta

myös hyödyllisiä esimerkkikysymyksiä, joilla lähtee kartoittamaan sijoitusprofiilia. Rahastoneuvojen vinkit taas tuovat konkreettisia näkökulmia neuvontatilanteisiin. Opas auttaa uusia rahastoneuvoja, mutta kokemus luo omat tavat ja onnistumiset rahastoneuvonnassa.

Tulokset osoittavat, että hyvin toteutettu rahastoneuvonta sisältää ammattimaista osaamista lainsäädännön osalta ja asiakaslähtöistä lähestymistapaa. Opas auttaa perehdyttämään työntekijöitä ja tarjoaa siten tehokasta ja asiakaslähtöiseen neuvontaan perustuvaa rahastoneuvontaa. Siinä käydään läpi rahastoja, lainsäädäntöä ja sijoitusprofiilin tekoa. Se tarjoaa valmiita kysymyksiä esitettäväksi asiakkaille koskien sijoitusprofiilia ja antaa vinkkejä rahastoneuvontatapaamisiin. Opas on helppolukuinen ja tiivis, josta saadaan silti kattavasti tietoa rahastojen perusteista ja sijoitusprofiilin teosta. Oppaan avulla luodaan asiakaslähtöinen ja tehokas rahastoneuvonta.

6.1 Pohdinta

Mielestäni saavutin tutkimuksen tavoitteet ja sain vastaukset tutkimuskysymyksiin. Tulokset toivat teoriaosuudessa tuodut asiat käytäntöön ja näin tutkimuskysymyksiin sain vastaukset niin teoriaosuudesta kuin käytännöstä. Tutkimuksen luotettavuus oli mukana koko ajan, koska tietoperustaan valitsin luotettavia ja tunnettuja lähteitä, jotka olivat mahdollisimman ajankohtaisia. Lähteitä tarkastelin monipuolisesti, sillä yhdistelin eri lähteitä ja lisäsin omia havaintoja. Kyselyn vastanneet työntekijät ovat toimineet alalla kauan. Näin tutkimuksesta saatiin luotettava. Teoriaosuuden aiheet linkittyivät kyselytutkimuksen tuloksiin, mikä vahvisti tutkimuksen luotettavuutta.

Lähetin kyselyn 13 työntekijälle ja muistutusviestin jälkeen sain lopulta vastauksia 9 työntekijältä eli vastausprosentti oli noin 70 %. Kyselytutkimuksen haasteena oli saako tarpeeksi vastauksia. Vastausprosentti oli kuitenkin hyvä ja toi tutkimukseen paljon käytännön näkökulmaa. Jälkikäteen mietittynä lomakekyselyn neljäs kysymys sisälsi monta osa-aluetta, joten olisin erottanut ne omiksi kysymyksikseen. Näin olisi mahdollisesti saanut tarkempaa kartoitusta jokaisen sijoitusprofiilin osa-alueesta.

Tietoperustan ja tutkimuksen tuloksena sain luotua oppaan, joka kiteyttää rahastoneuvonnan ja antaa siihen neuvoja. Opas on tiivistelmä opinnäytetyöstä ja siinä on painopisteenä sijoitusprofiili ja ammattilaisten vinkit. Mielestäni tutkimus ja opas on kokonaisuudessaan onnistunut. Aihe on ajankohtainen ja teoriaosuus on kirjoitettu johdonmukaisesti ja selkeästi. Opinnäytetyön sisältö on helposti ymmärrettävissä ja sen tuottama opas antaa paljon tietoa aloitteleville rahastoneuvojille. Sisällön rajaus opinnäytetyössä onnistui hyvin ja se antaa hyvän perehdytys oppaan aloittelevalle rahastoneuvojalle. Opinnäytetyön ja oppaan sain koottua itsenäisesti. Opinnäytetyön aikataulutus

onnistui alussa hyvin ja olin edellä aikataulua, mutta lopussa tuli vastaan opinnäytetyön tarkastukset, joissa meni odotettua pidempään, mikä viivästytti suunniteltua valmistumispäivää.

Toimeksiantaja oli tyytyväinen kokonaisuuteen. Toimeksiantajan mielestä opinnäytetyö eteni hyvin aikataulussa ja opinnäytetyössä oli onnistuttu rakentamaan selkeä kokonaisuus. Aihe oli rajattu hyvin aloitteleville rahastoneuvojille ja oppaassa käsiteltiin rahastosijoittamista käytännönläheisesti ja helposti ymmärrettävästi. Rahastoneuvonta perustuu siihen, että rahastoneuvojalla on riittävä osaaminen sääntelyn, tuotteiden ominaisuuksia ja myynnillisiin taitoihin. Rahastoneuvojan tehtävänä on toimia asiakkaan taloudellisena valmentajana ja ohjata häntä kohti parempaa taloudenhallintaa sekä lisätä ymmärrystä säästämisestä ja sijoittamisesta. Näitä näkökulmia oli käsitelty opinnäytetyössä ja sen pohjalta rakentuneessa oppaassa. Kysyin palautetta myös työntekijältä, joka voisi mahdollisesti tulevaisuudessa hyödyntää opasta. Hänen mielestensä opas oli selkeä ja se oli käytännönläheinen.

Opinnäytetyön tekemisen jälkeen koen, että olen oppinut rahastoneuvonnan pääpiirteet. Ymmärrän rahastojen perusteet ja sijoitusprofiilin kartoittamisen lainsäädännön asettamat velvoitteet. Opinnäytetyö lisäsi paljon osaamista rahastoneuvonnasta ja asiakaslähtöisestä neuvonnasta. Opinnäytetyön tekeminen opetti enemmän tiedon etsimistä, lähdekriittisyyttä ja tutkimuksen tekemistä. Opinnäytetyön avulla pääsi luomaan itsenäisesti kokonaisuuden, josta oli itse kiinnostunut. Oppaan luomisen avulla pääsen osaksi uusien rahastoneuvojien perehdytystä.

6.2 Jatkotutkimus

Opinnäytetyö ja sen aihe tarjoaa jatkotutkimusmahdollisuuksia, koska tässä opinnäytetyössä keskityttiin pääasiassa ei-ammattimaisten sijoittajien rahastoneuvontaan aloittelijan näkökulmasta. Erilaisia sijoittamisen muotoja rajasin pois ja keskityin tavallisimpiin rahastoihin. Tutkimus loi oppaan, joka antaa hyvät valmiudet aloittelevalle rahastoneuvojalle.

Jatkotutkimuksena voisi tutkia sijoitusneuvontaa ammattilaissijoittajille sekä esitellä laajemmin rahastoyhtiön omia sijoitustuotteita. Lisäksi voisi syventyä sijoitusneuvonnan sääntelyyn sekä erilaisiin esimerkkitapauksiin, kuten nuorten tai eri elämäntilanteissa olevien asiakkaiden sijoitusneuvontaan ja niiden myyntivinkkeihin. Myös vastuullisuusnäkökulmaa ja sijoitustyökalun parannusta voisi miettiä. Toinen jatkotutkimus mahdollisuus olisi rahastoneuvojien koulutuksen ja perehdytyksen tarkastelu. Miten oppaita ja koulutuksia voisi käyttää osaamisen tukena. Näin saataisiin työntekijöiden kehittämistä arvokasta tietoa.

Lähteet

- Alexandria. (2022). Noudettu osoitteesta <https://www.alexandria.fi/sisallot/sijoittamisen-alkeet-osa-1-viisi-vinkkia-aloittelevalle-sijoittajalle/>
- Alexandria. (2024). *Alexandria*. Noudettu osoitteesta <https://www.alexandria.fi/osakerahasto>
- Andersen, A. (2019). *Sijoituspalvelut*. Alma Talent.
- Business Credit*. (2022). Noudettu osoitteesta <https://www.businesscredit.fi/blog/asiakaslahtoisuus-yrityksen-arjessa>
- Eduix. (n.d.). *Wihi-logo [kuva]*. Noudettu osoitteesta Eduix: <https://edui.fi/tuotteet-ja-palvelut/wihi/>
- Finanssiala. (2025). Raportti. Finassiala.
- Finanssivalvonta. (2020). Noudettu osoitteesta Finanssivalvonta sijoituspalveluntarjoajia koskeva MiFID II:n mukainen soveltuvuusarviointi: <https://www.finanssivalvonta.fi/globalassets/fi/tiedotteet-ja-julkaisut/valvottavatiedotteet/2021/valvontakirje-yleinen-310821.pdf>
- Finanssivalvonta. (2024). Noudettu osoitteesta <https://www.finanssivalvonta.fi/saantely/saantelykokonaisuudet/mifid-ii-ja-mifir/>
- Finassiala. (2017). Erikoisliite. *Säästä & Sijoita*, s. 6.
- Finsif. (2017). *Finsif*. Noudettu osoitteesta <https://finsif.fi/vastuullinen-sijoittaminen-pahkinankuoressa/>
- Finsif. (n.d.). *Vastuullinen sijoittaminen*. Noudettu osoitteesta <https://finsif.fi/vastuullinen-sijoittaminen-pahkinankuoressa/>
- Henkilökohtainen tiedonlähde. (2024).
- Hyrskke, A. (2020). *Vastuullinen sijoittaja*. Kauppakamari.
- Hämäläinen, K. (ei pvm). Opas uteliaille. Pörssisäätiö.
- Kalle, K. (2020). *Miten sijoitan rahastoihin*. Alma Talent.
- Knupper, S. (2024). *Moderni rahoitus*. Alma Talent.
- Korppi, T. (2021). Blogi. *Viisi myyntistrategiaa, joilla saat tuloksia vaikeinkin aikoina*. salesforce. Noudettu osoitteesta <https://www.salesforce.com/fi/blog/2021/myyntistrategia-parhaat-vinkit.html>
- Koski, P. (2021). *Op Media*. Noudettu osoitteesta <https://www.op-media.fi/sijoittaminen/vaihtoehtoiset-sijoituskohteet-mita-ne-ovat/>
- Lähitapiola. (2025). *Lähitapiola*. Noudettu osoitteesta <https://www.lahitapiola.fi/henkilo/saastaminen-ja-sijoittaminen/rahastot-ja-sijoitussalkut/korkorahastot/>
- Mähkä, M. (2022). *Sijoittajaksi 7 päivässä*. Alma Talent.
- Naiset puhuu rahasta. (n.d.). *Naiset puhuu rahasta*. Noudettu osoitteesta <https://naisetpuhuurahasta.fi/rahastojen-kulut/>

- Nordnet. (2025). *Nordnet*. Noudettu osoitteesta <https://www.nordnet.fi/rahastot/osakerahastot>
- Novavara. (2017). Noudettu osoitteesta <https://novavara.com/kuuden-askeseen-myyntistrategia/>
- Oppariapu. (n.d.). Noudettu osoitteesta <https://oppiapu.wordpress.com/kyselyt/>
- Pätäri, T. (2024). *Sijoittajat*. Noudettu osoitteesta <https://www.sijoittaja.fi/412735/vastaa-kyselyyn-tutkimus-suomalaisten-suhtautumisesta-tekoalyn-kayttoon-sijoitusneuvonnassa-ja-omaisuudenhoidossa/>
- Saario, S. (2020). *Miten sijoitan pörssiosakkeisiin*. Alma Talent.
- Salkunrakentaja. (2021). Noudettu osoitteesta <https://www.salkunrakentaja.fi/2021/11/sijoittaja-virheet-valttaminen/>
- Salo, M. (2016). *Sijoittamisen ohjaaminen*. Alma Talent.
- Sp-Rahastoyhtiöt. (2024). Sp-Rahastoyhtiöt.
- Sp-Rahastoyhtiöt. (2025). *Rahastoesite*. Noudettu osoitteesta <https://www.saastopankki.fi/fi-fi/saastaminen-ja-sijoittaminen/rahastot/tietoa-rahastoihin-saastamisesta/rahastojen-riskit>
- Säästöpankki. (2024). Vastuullisuuskatsaus. Säästöpankki.
- Säästöpankki, O. (n.d.). *Oma Säästöpankki*. Noudettu osoitteesta <https://www.omasp.fi/yritysassiakas/sijoittaminen/rahastot>
- Turtiainen, M. (2018). *Sijoituspalvelut ja asiakas*. Alma Talent.
- Työturvallisuuskeskus. (n.d.). *Puutavaran kuljetus jäällä*. Noudettu osoitteesta https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ ja_tyosuojelu/toimialakohtaista_tietoa/maatalousalat_ ja_metsaala/turvallinen_tyoskentely_metsatoissa/puutavaran_kuljetus_ jaalla.6730.news
- Valjakka, E. (2016). *Finanssiala*. Noudettu osoitteesta https://www.finanssiala.fi/wp-content/uploads/2016/10/Sijoitustutkintojen_kv_vertailu.pdf

Liite 1 Lomakekysely

Rahastoneuvonta kysely

Opinnäytetyön tutkimus

Mikä on paras tapa käsitellä asiakkaan mahdollisia huolia liittyen sijoittamiseen?

Oma vastauksesi _____

Millä keinoilla saat rakennettua asiakkaalle tarvetta säästämisen ja sijoittamisen osalta?

Oma vastauksesi _____

Mikä on mielestäsi tärkeintä kun lähestyt uutta asiakasta rahastoneuvonnassa?

Oma vastauksesi _____

Kuinka arvioit asiakkaan tuottotavoitteen, riskinottohalukkuuden ja asiakkaan talouden tappionsietokyvyn?

Oma vastauksesi _____

Kuinka kartoitat asiakkaan kestävyysmieltymyksiin liittyviä vaatimuksia?

Oma vastauksesi _____

Mitä neuvoja antaisit aloittelevalle sijoitusneuvojalle joka haluaa parantaa asiakaslähtöisyyttä ja myynnin tehokkuutta?

Oma vastauksesi _____

[Lähetä](#) [Tyhjennä lomake](#)

Älä koskaan lähetä salassanaa Google Formsin kautta.

Liite 2 Rahastoneuvonnan opas



Julia Anttila

2025

1



Sisällysluettelo

Lukijalle	2
Mikä on rahasto?	4
Rahastoneuvonnan etuja	5
Rahastot	6
Korkoa korolle -ilmiö	8
Riski ja haitta	9
Läpelykäsittely	12
Asiakaslähtöinen rahastoneuvonta	14
Sijoitusprofiili	17
Myöntövaatimukset	19
Asiakaslähtöinen rahastoneuvonta	21
Neuvonnan sijoitusneuvonnan	27
Lähteet	29

2025

2

Lukijalle

Tämä opas tukee aloittelevia työntekijöitä rahastoneuvonnassa. Oppaan tavoitteena on tehdä rahastoneuvonnasta tehokasta ja asiakaslähtöistä.

Rahastoneuvonta on keskeinen osa sijoituspalveluiden myynnissä. Se tukee asiakkaan taloudellista hyvinvointia ja sijoitustavoitteita. Neuvontatilanteissa on tärkeää huomioida asiakkaan tarpeet, sijoituskokemus, riskinsietokyky sekä vastuullisuuden mieltymykset. Lisäksi lainsäädäntö asettaa omat rajansa sijoitusneuvonnalle.

Neuvontatilanteissa asiakkaan asianmukaisuus ja soveltuvuus tarjottavien rahoitusvälineiden osalta tulee kartoittaa. Tämä opas tarjoaa vinkkejä ja neuvoja aloittelevalle sijoitusneuvonjalle asiakaslähtöiseen neuvontaan. Oppaassa käsitellään rahastojen perusteita, sijoitusprofiilin luomista, lainsäädäntöä sekä myynnillisiä näkökulmia. Näiden avulla tunnistetaan asiakkaan tarpeet ja luodaan hänelle sopivin ratkaisu. Toivon, että tämä opas auttaa sinua kehittämään osaamista ja onnistumaan rahastoneuvonnassa.

2025

3

Mikä on rahasto?

- Rahasto on sijoitussalkku, joka sisältää eri yrityksiä/kohteita, jotka rahastoyhtiön ammattilainen on salkkuun valinnut. Ammattilainen eli salkunhoitaja seuraa markkinoita ja sijoittaa sijoittajien varat hajautetusti eri arvopapereihin ja yrityksiin sääntöjen ja sijoituspolitiikan mukaisesti
- Rahastosijoittamiseen liittyy aina riskejä ja rahastojen arvo voi vaihdella markkinoiden mukana
- Riskitaso riippuu rahaston sijoitustrategiasta ja kohteista

2025

4

Rahastosijoittamisen etuja

- Rahastosijoittaminen on helppoa ja vaivatonta, koska varojen sijoittaminen on ammattilaisen käsissä
- Sijoittaja saa suursijoittajan edut pienemmällä pääomalla
- Riski pienenee hajauttaessa useisiin kohteisiin
- Rahastojen ostaminen ja myyminen on helppoa
- Rahastojen kehitystä voi seurata rahastoyhtiön sivuilla



2025

5

Rahastot

Osakerahastot

- Sijoitetaan osakkeisiin
- Korkeampi tuotto-odotus - arvon vaihtelu suurta
- Isompi riski, koska seurataan osakemarkkinoiden kehitystä
- Hajauttamalla voidaan suojautua yksittäisiin yrityksiin kohdistuvista riskeistä
- Pitkä sijoitusaika

Korkorahastot

- Sijoitetaan korkoa tuottaviin arvopapereihin
- Sijoitetaan lyhyisiin ja pitkiin korkoihin
- Lyhyessä korossa pienempi riski
- Pitkän koron rahastoissa riski on korkeampi, koska sijoitusaika on pidempi

2025

6

Rahastot

Yhdistelmärahastot

- Osaake- ja korkosijoitusta
- Osaake/korkopainon voi valita sijoitustavoitteiden mukaan
- Hajautettu parhaiten
- Tuotto-odotus ja riski korkeampi kuin korkorahastossa
- Sopii varovaisille sijoittajille, joiden sijoitusaika on lyhyt

Vaihtoehtorahastot

- Tarjoavat lisähajautusta
- Erikoissijoitusrahastot keskittyvät kiinteistö-, raaka-aine ja hedgerahastoihin
- Hedge-rahasto pyrkii kasvattamaan tuottoa markkinatilanteesta riippumatta
- Aktiiviset sijoituskäsitteet, riskialttiimpi
- Joustavammat sijoitussäätö- ja osakkeille sijoittajille
- ESG-kriteerit huomioivat rahastot

2025

7

Korkoa korolle -ilmiö

- Korkoa korolle -ilmiö tarkoittaa sitä, että talletetulle sijoitukselle kertyvä korko lisääntyy aina alkuperäiseen talletukseen. Tällöin seuraavalla kerralla, kun korkoa annetaan sitä kertyy sekä alkuperäiselle että aiemmin saamalle korolle.
- Mitä aiemmin aloittaa sijoittamisen sitä pidempään hyöttyä korkoa korolle -ilmiöstä. Vaikutus kasvaa ajan myötä ja suurimmat tuotot tulevat sijoitusuran lopussa. Alussa korko kertyy hitaasti, koska pääoma on pieni, mutta ajan kanssa korkotuoton merkitys kasvaa.



2025

8

Riskit

- Markkinariski tarkoittaa rahaston sijoituskohteena olevien markkinoiden yleistä kehitystä, joka vaikuttaa suoraan rahaston arvoon. Vaikka markkinariskiä ei voida täysin poistaa, salkunhoitaja voi vähentää sen vaikutuksia esimerkiksi suojautumalla markkinanvaihtelulta
- Korkoriski tarkoittaa korkojen vaihtelua. Korkojen noustessa korkosijoitusten arvo tyypillisesti laskee, ja vastaavasti korkojen laskiessa niiden arvo nousee
- Yritysriski kuvaa sijoituskohteena olevan yrityksen kykyä selviytyä talouden vaihdella. Tätä riskiä voidaan pienentää hajauttamalla sijoituksia eri yrityksiin ja toimialoille

200X

Kulut

- Kulut
 - Hallinnointikulu noin 1-3 %
 - Merkintäkulu noin 1-3 %
 - Lunastuspalkkio noin 1 %
 - Verovapaa alle 1000€ myyntivoitot
 - Pääomavero myyntivoitoista yli 1000€ 30 % tai 34 % 30 000€:n ylimenevästä osasta
- Lunastus- ja merkintäpalkkiot menevät rahastoluokan mukaan, kun taas hallinnointikulut voivat vaihdella sen mukaan sijoitako rahasto veroja kotimaahan vai ulkomaille. Joillakin rahastoilla merkintä- ja lunastuspalkkio voi myös olla 0 %. Palkkioita on hyvä vertailla rahasto valittaessa ja kulut löytyvät aina rahastoesitteestä

200X

Lainsäädäntö

- Sijoituspalvelulain avulla sijoitusta annetaan toimiluvalla ja kattaa neuvonnan ja rahastojen käsittelyn
- Sijoituspalvelulaki asettaa asiakkaat ei-ammattimaisiin, ammattimaisiin ja hyväksyttäviin osapuoliin
- Soveltuvuusarviointi tehdään asiakkaan etujen mukaisesti
- Sijoittajansuoja varmistaa sijoittajan oikeudet
- SFDR edellyttää, että kerrotaan vastuullisuudesta
- MiFIR asettaa raportointivaatimukset ja markkinoiden läpinäkyvyyden

2005

Rahastoneuvonta tapaamisen rakenne

- Rahastoneuvonnassa käydään keskustelua markkinoista sekä ajankohtaisista taloudellisista tapahtumista, kuten esimerkiksi inflaatiosta, korkotason muutoksista sekä maailmanlaajuisista muutoksista
- Tuototavoitteet, riskinäköt, sijoitusaika ja sijoittamisen tavoitteet sekä asiakkaan aiempi kokemus tulee selvittää tapaamisen aikana
- Asiakkaan taloudelliset tavoitteet on tärkeää kartoittaa. Asettamalla selkeät tavoitteet voidaan valita oikeat rahastot, jotka tukevat niitä
- Sijoitusneuvojan on tärkeää ymmärtää asiakkaan riskinsietokyky ja sijoitusaika. Vastuullinen sijoittamisen merkitys on kasvanut ja asiakkaan kanssa on hyvä käydä keskustelua myös heidän ajatuksistaan vastuullisuudesta
- Sijoitusneuvojan on tärkeää käydä läpi kaikki mahdolliset kulut mitkä voivat liittyä sijoittamiseen, kuten myös sijoittamisen verotus

2025

Sijoitusprofiilin kartoittamiseen valmiita kysymyksiä



2025

Riskit

- Valuutariskiä on sijoitus, joka tehdään muulla valuutalla. Riskinä on se, miten valuutta vaihtuu suhteessa omaan kotivaluutaan
- Luottoriski tarkoittaa lainanottajan kykyä suorittaa korkojen ja lainan takaisinmaksusta. Valtio ja julkisyhteisöt ovat turvallisempi vaihtoehto, kun taas yritykset sisältävät enemmän riskiä. Vähäriskiset joukkolainat tarjoavat pienemmän korkotulon, kun taas riskisemmät joukkolainat suuremman korkotulon
- Aktiiviriski syntyy aktiivisesta salkunhoidosta, jossa rahaston arvon kehitys voi poiketa vertailussa. Salkunhoitaja katsoo markkinoita ja valitsee sijoituksia, jolle odotetaan parempaa tuottoa ja ei valitse heikommin tuottavia kohteita. Tavoitteena on ylittää vertailu tuotto. Aktiiviriski voi aiheuttaa rahaston arvon vaihtelua pitkällä ja lyhyellä aikavälillä

2021

Lainsäädäntö

- MIFID sääntelyn tavoite on parantaa kilpailukykyä, yhtäläisyyttä ja tehokkuutta
- sijoituspalveluyrityksen täytyy esittää asiat tarkasti ja tasapuolisesti
 - tiedonantovelvollisuus asiakkaalle
 - parantaa sijoittajan suojaa sekä selkeyttä liiketoimintaa
 - sijoitusneuvoja tarvitsee pätevyyden ja tietämyksen. Tälle on oma pakollinen koulutus APV 1
 - kieltää palkkijärjestelyn

2005



Asiakslähtöinen neuvonta

2024

- Sijoitusneuvojan tulee selittää rahastojen erot ja näin asiakas voi valita rahaston sen mukaisesti, minkälaista tuottoa ja riskiä asiakas on valmis hyväksymään
- Pitkän ajan sijoittaminen mahdollistaa paremman tuoton tavoittelun
- Osakemarkkinat ovat tarjonneet parhaan tuoton pitkällä aikavälillä sijoittamisella
- Sijoittamisessa hajauttaminen on olennainen osa riskinhallintaa. Sijoitusneuvojan tulee selittää hajauttamisen merkitys ja luoda asiakkaalle sijoitussalkku, jossa hajautus on huomioitu
- Hajauttamista voi tehdä eri omaisuusluokkiin (osakkeet, korot, kiinteistö ja metsä), maantieteellisesti, toimialoittain, ajallisesti. Hajauttamisen paras hyöty saadaan, kun salkun kohteet eivät korreloi keskenään
- Mikäli asiakkaalle suositellaan "kalliimpaa" rahastoa silloin pitää pystyä perustelevan sen hyödyt
- Rahastoneuvonta jatkuu tapaamisen jälkeen ja on tärkeää seurata asiakkaan kanssa heidän sijoituksiaan mahdollisten muutoksien varalta

2025

Sijoitusprofiilin kartoittamiseen valmiita kysymyksiä



17

2025

18

Myyntivinkkejä

NUORI

- Pitkä aika sijoittaa
- Sijoitussuunnitelma
- Kuukausisäästäminen
- Säästetään autoa, kotia varten
- Korkea korolle -ilmiö
- Matala kulu-rakenne
- Kiinnostus vaurastumisesta

AIKUINEN

- Tulevaisuuden turva
- Unelmia, haaveita varten
- Lapsille säästöjä
- Eläköityminen
- Perintö
- Taloudellinen budjetointi
- Varoille tuottoa (inflaatio)

2025

19

2025

Myyntivinkkejä

ALOITTELIJA

- Korkea korolle -ilmiö
- Kuukausisäästäminen
- Matalariskiset kohteet
- Salkunhoitaja
- Sijoitussuunnitelma
- Helppous ja ymmärrettävyys

KOKENUT

- Varoille tuottoa
- Riskisempiä kohteita
- Verotehokas
- Laajempi hajautus
- Varainhoitopalvelut
- Ammatillinen hoito
- Lisäarvo

20



Mikä on paras tapa käsitellä asiakkaan huolia liittyen sijoittamiseen?

"Miettiä yhdessä asiakkaan kanssa sijoitussuunnitelma"

"Graafien ja taulukoiden avulla käydä läpi kurssilaskuja"

"Käydä läpi juurisyyt huolien takana"

2025

22

Millä keinoilla saa rakennettua säästämisen tarvetta?

"Tarpeen luominen asiakkaalle"

"Tulevaisuuden haaveet unelmat"

"Yleisiä tarpeita esim. eläkeikään varautuminen"

"Sijoitussuunnitelman ehdottaminen, mikäli jo kiinnostusta löytyy hieman"

"Konkreettisten menoerien tuominen esille"

"Säästämisen tärkeys"

"Kuukausisäästämisen helppous"

2025

23

Mikä on tärkeintä kun lähestyy uutta asiakasta?

"Kertoo säästämisen perusteet"

"Luottamuksen rakentaminen"

"Oman asiantuntijuuden myynti"

"Kunnioittaa asiakasta"

2025

24

Kuinka arvioida tuottotavoite, riskinottohalukkuus ja tappionsietokyky?

"Asiakas kertoo itse, koska tarvitsee sijoitettavan pääoman"

"Kuukausisäästäminen on asiakkaalle hyvä vaihtoehto, jos tiillä ei ole paljon puskuria"

"Käy läpi asiakkaan säästöajan ja varmista, että asiakas pystyy elämään riskin kanssa"

"Kertomalla esimerkkejä"

"Kartoittaa miksi asiakas haluaa säästää"

"Osakerahastoissa pureutua arvonalaskuihin"

"SWOT-analyysi, sopiiko 10% nettotuloista säästösuunnitelmaksii"

2025

25

2025

Kuinka kartoittaa asiakkaan kestävyysmieltymyksiä?

"Päivittäisten hankintojen näkökulma"

"Kysymällä asiakkaalta kestävyys vaatimuksia"

"Kartoittaa asiakkaan sijoitusten kestävyuden tärkeys"

26



2625

Neuvoja sijoitusneuvojalle

- "Kysy ja kuuntele"
- "Ole kiinnostunut asiakkaan tilanteesta"
- "Säästämisen ja sijoittamisen suunnitelma on syytä räätälöidä asiakaskohtaiseksi"
- "Asiakkaan varojen todentaminen, O€ tilillä ei kannata aloittaa rahastosäästämistä vaan ensin mieltä säästötilin avausta"
- "Talousneuvonnan antaminen talouden budjetoimiseen"
- "Pettymysten ja epäonnistusten kautta on sijoitusneuvojan hyvä parantaa omia argumentteja ja myyntitaktiikkaa"

27



2025

- "Käytä aikaa luotettavan ja hyvän ilmapiirin luomiseen"
- "Heittäydy rohkeasti neuvottelutilanteeseen ja ota rohkeasti hyödyt esille"
- "Tarjoa asiakkaalle sopivia ratkaisuja asiakaslähtöisesti"
- "Älä ajattele sijoitusneuvottelua pelkän myynnin kautta"
- "Jos ei tee yhtään virhettä, ei tee myöskään yhtään mitään!"
- "Luottaa omaan osaamiseen"

28

Lähteet

- <https://www.pexels.com/fi-fi/kuva/uni-raha-senttia-kolikot-3943716/>
- <https://www.pexels.com/fi-fi/kuva/49110/>
- <https://www.pexels.com/fi-fi/kuva/makkiniini-tilikemex-esculokaymi-7414284/>
- <https://www.pexels.com/fi-fi/kuva/249300/>
- <https://www.pexels.com/fi-fi/kuva/kyua-kasitteellinen-paperitarvikkeet-kyymysmerkki-5428624/>
- <https://www.pexels.com/fi-fi/kuva/kyuhaelin-matkapuhelin-rahoitus-sijoitus-3562086/>
- <https://www.pexels.com/fi-fi/kuva/henkilo-ihminen-naine-mali-5922465/>



29

- <https://www.pexels.com/fi-fi/kuva/mies-henkilo-ihminen-ihmiset-7534803/>
- <https://www.pexels.com/fi-fi/kuva/kasi-raha-senttia-kolikot-3943723/>
- <https://taloudellinenajattelu.fi/aloita-vaurastuminen-vaihe-iii-korkoa-korolle/>
- <https://www.alexandria.fi/sisallot/korkoa-korolle-ilmio-vaurastuttaa-kuin-varkain/>
- <https://www.pexels.com/fi-fi/kuva/symboli-kasitteellinen-lysymysmerkki-paperi-veneet-5428836/>
- Henkilökohtainen tiedonlähde 2024
- <https://www.nordnet.fi/fi/opi-suutta/koulu/rahastot/hedgerahasto>
- Opinnäytetyö "Opas asiakaslähtöiseen ja tehokkaaseen rahastoneuvontaan"

2025

30

Liite 3 Aineistonhallintasuunnitelma

1. Opinnäytetyön aineiston kuvaus

Aineistonhankinnan menetelmänä käytetään lomakekyselyä. Kohderyhmänä toimii toimeksiantajan työntekijät, joilla kokemusta rahastoneuvonta tapaamisista. Analysoitava aineisto kerätään Google Forms -kyselyllä, jossa on tyhjät vastauspohjat ja aineisto on tekstimuodossa.

2. Aineiston tallennus ja säilytys

Tutkimusaineisto tallennetaan OneDrive-pilvipalveluun, jossa sitä myös käsitellään. Tietokone pidetään salasanalla suojattuna sekä muiden ulottumattomissa. Tietokoneella on myös vakoilu- ja virustentorjuntaohjelmisto. Opinnäytetyön tekijän lisäksi aineistoa käsittelee mahdollisesti myös opinnäytetyön ohjaaja ja toimeksiantaja.

3. Henkilötietojen ja arkaluonteisten tietojen käsittely

Henkilötietoja ei kerätä, kysely on anonymi.

4. Aineiston omistajuus

Opinnäytetyön aineiston ja tulokset omistavat opinnäytetyön tekijä ja toimeksiantaja.

5. Aineiston jatkokäyttö työn valmistumisen jälkeen

Opinnäytetyön valmistuttua anonymisoitu aineisto siirtyy myös toimeksiantajan omistukseen mahdollista jatkotutkimusta ja kehittämistä varten. Sopimusosapuolet ovat opinnäytetyön tekijä ja työn toimeksiantaja. Opinnäytetyön tekijä säilyttää aineiston tietoturvallisesti vuoden opinnäytetyön hyväksymispäivästä, jotta opinnäytetyön tulokset voidaan tarvittaessa varmistaa. Tämän jälkeen opinnäytetyön tekijä poistaa sen tietoturvallisesti.