

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Mikko Särkiniemi

Opinnäytetyö

Sijoitusneuvonnan prosessi Nordeassa

Sijoitusopas-sovelluksen käyttö päivittäisenä työkaluna ja sen käytön kehittäminen

Työn ohjaaja Matti Kolehmainen
Tampere 5/2010

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma

Mikko Särkiniemi

Sijoitusneuvonnan prosessi Nordeassa. Sijoitusopas-sovelluksen käyttö päivittäisenä työkaluna ja sen käytön kehittäminen

x sivua + y liitesivua

Toukokuu 2010

Työn ohjaaja Matti Kolehmainen

Nordea Pankki Suomi Oyj Tampereen konttori

TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten Nordean Sijoitusopas-sovelluksen käyttöä voitaisiin lisätä. Lisäksi selvitettiin Nordean sijoitusneuvonnan prosesseja ja tähän liittyviä lakeja. Tutkimuksessa selvitettiin myös, miten uuden Sijoitusoppaan koulutuksesta saataisiin mahdollisimman tehokasta.

Teoreettinen viitekehys muodostuu sijoituspalvelumarkkinointiin sekä arvopaperimarkkinalakiin liittyvästä kirjallisuudesta, alaan liittyvistä uutisista, Arvopaperilautakunnan ratkaisusuosituksista, Suomen laista, Euroopan Unionin säätämistä direktiiveistä sekä Nordean sisäisistä toimintaohjeista.

Tutkimukseen haastateltiin kahtakymmentä sijoitusneuvontaa tarjoavaa henkilöä kolmesta eri ammattiryhmästä. Tätä ennen kahdeksaa Tampereen alueen esimiestä oli haastateltu aiheen rajaamiseksi ja nykytilan kartoittamiseksi.

Tutkimuksessa selvisi, että Sijoitusoppaan kokevat hyödyllisimmäksi henkilöt, jotka eivät jatkuvasti ole tekemisissä sijoitusten kanssa. Kokeneemmat työntekijät pärjäisivät ainakin myynnillisestä näkökulmasta ilman Sijoitusopasta, mutta he tarvitsevat sovellusta tiedon dokumentointiin. Lisäksi selvisi, että osa sijoitusneuvojista kaipaisi uuden Sijoitusoppaan koulutukseen aitoja myyntitilanteita tukihenkilön läsnä ollessa. Osa taas haluaisi ehdottomasti harjoitella uuden Sijoitusoppaan käyttöä ilman asiakastilannetta.

Uuden Sijoitusoppaan koulutusta tulisikin järjestää kokoamalla tiimejä eri oppimismallien mukaan, jotta koulutus olisi mahdollisimman tehokasta. Lisäksi Nordeassa voitaisiin miettiä Sijoitusoppaan tekoa pakolliseksi ennen tuotteiden myyntiä, näin se ei unohtuisi eikä sitä voisi enää vältellä. Jos sovellus ohjaisi aina oikean sovelluksen puolelle, sijoitusneuvojakaan ei joutuisi pohtimaan mitä ohjelmaa missäkin tilanteessa pitää käyttää.

Asiasanat: Sijoitusneuvonta, sijoitusopas, sijoituspalvelu, arvopaperimarkkinalaki

Tampere University of Applied Sciences
Business Administration

Mikko Särkiniemi

Investment counseling in Nordea. Use and development of an investment planning tool

67 pages

May 2010

Matti Kolehmainen

Nordea Pankki Suomi Oyj Tampere office

ABSTRACT

The main aim of this bachelor's thesis was to determine how the usage of Nordea's investment planning software could be enhanced. Another aim was to explore Nordea's process in investment counseling. Furthermore, the thesis investigates the most efficient way to train employees in the use of this new investment planning tool.

For the empirical part of the work, a study was conducted by interviewing twenty employees who provide investment counseling in Nordea's Tampere office. These employees were divided into three separate occupational groups: basic counselors, counselors with appointments and personal banking advisers. Previous to this, seven supervisors working for Nordea in the Tampere area were interviewed in order to define the topics for the employee interviews, and to outline the present situation.

The employee interviews revealed that employees with less experience in investment counseling find the investment planning tool most useful. Employees with more experience would cope without it, in terms of sales promotion, even though they need it to document the meeting as law requires. Furthermore, it came up in the interviews that some of the investment counselors would like the training for the new investment planning tool to include real sales negotiations. An investment expert would also take part in these situations, to give advice and help with technical issues. On the other hand, other investment counselors wish to practice using the investment planning tool in small groups of colleagues, and not with an actual client on the spot.

Hence, the training in the use of the new investment planning tool could be different for different groups, taking account of various learning models. That would make the training more efficient. Also, Nordea should consider making the use of the investment planning tool obligatory for all investment counselors. This would prevent them from forgetting or ignoring it. It would also help an investment counselor with selecting the right application from the investment planning tool in every case.

Keywords: Investment counseling, investment planning tool, investment service, security markets law

Sisällysluettelo

1 Johdanto	5
2 Sijoitusopas	8
2.1 Sijoitusoppaan rakenne	8
2.2 Mallisalkut	9
2.3 Uusi Sijoitusopas.....	10
3 Sijoitusneuvonta.....	11
3.1 Sijoittajan lähtökohdat sekä tavoitteet	12
3.1.1 Asiakkaan tunnistaminen ja selonottovelvollisuus	13
3.1.2 Sijoitusajan pituus	14
3.1.3 Tuotto-odotus ja riskitaso.....	15
3.1.4 Sijoittajan taloudellinen tilanne sekä elämäntilanne	18
3.1.5 Asiakkaan osallistumisen taso.....	19
3.1.6 Asiakkaan tuotevaltuudet	20
3.1.7 Hajauttaminen eli allokointi.....	22
3.1.8 Sijoitusoppaan läpikäyminen	23
3.2 Sijoitusneuvojan toimenpiteet.....	23
3.2.1 Asiakas hyväksyy suosituksen	24
3.2.2 Asiakas hyväksyy suosituksen osittain	24
3.2.3 Asiakas haluaa vain kirjallisen suosituksen	24
3.2.4 Asiakas haluaa vain toteuttaa omasta aloitteestaan tapahtuvan toimeksiannon	24
4 Käytännön ongelmat Sijoitusoppaan käytössä.....	26
4.1 Nykytilanne Tampereen alueen konttoreissa	26
4.2 Peilausta mediaan.....	28
5 Tilanteen kartoitus haastattelututkimuksella.....	30
5.1 Haastateltavat henkilöt	30
5.2 Haastattelun toteutus	31
6 Haastattelun tulokset	33
6.1 Taustakysymykset	33
6.2 Sijoitusneuvojan myyntikäyttäytyminen.....	35
6.3 Sijoitusoppaan käyttö	38
6.4 Sijoitusoppaan hyödyt ja kehittäminen	43
6.5 Koulutustarve ja käyttämisen lisääminen.....	44
7 Yhteenveto	47
Lähteet.....	51
Kirjallisuus	51
Artikkelit	51
Verkkolainaukset.....	51
Sisäiset lähteet.....	52
Arvopaperilautakunnan ratkaisusuositukset.....	52
Haastattelut.....	53
Liitteet	54
Liite 1: Esimiehille lähetetty sähköpostiviesti	54
Liite 2: Haastattelun runko.....	57
Liite 3: Paperinen Sijoitusopas.....	59
Liite 4: Uuden Sijoitusoppaan tulostama asiakasraportti.....	62

1 Johdanto

Euroopan Unionin rahoitusmarkkinoita sääntelevä direktiivi eli MiFID (Markets in Financial Instruments Directive) tuli Suomessakin voimaan 1.11.2007. Samalla sijoitusneuvonnasta tuli luvanvaraista, ja asiakkaan suoja parani huomattavasti. Direktiivi toi mukanaan merkittäviä muutoksia pankin näkökulmasta liittyen muun muassa tarkempaan selonottovelvollisuuteen asiakkaasta sekä tietojen dokumentointiin. Nordeassa on noudatettu vastaavia sääntöjä jo ennen direktiivin voimaan astumista, mutta laiminlyöntejä silti edelleen tapahtuu. Tässä opinnäytetyössä käsitellään juuri tuota ongelmaa, miksi työntekijä ei aina kuitenkaan käytä dokumentointiin ja neuvontaan tarkoitettua sovellusta, Nordean Sijoitusopasta. Sovelluksen käyttämättä jättäminen ei välttämättä riko lakia, mutta se helpottaa pankin todistelutaakkaa mahdollisessa ristiriitatilanteessa. Työssä keskitytään henkilöasiakkaiden sijoitusneuvontaan, ja nimenomaan ei-ammattimaisiin asiakkaisiin, joiden sijoittajansuoja on kaikista vahvin. Työssä tutustutaan sijoitusneuvonnan prosessiin, eikä oteta kantaa onko määritelty tuote asiakkaalle paras tai pankille kannattavin. Tarkoituksena on ymmärtää prosessi, jotta sitä voidaan kehittää. Työssä esitetään myös arvopaperilautakunnan ratkaisuesityksiä aikaisemmista sijoitusneuvontaa koskevista ristiriitatapauksista, sekä käydään myös läpi mitä toimenpiteitä tämä on tuonut mukanaan pankille. Työ on hyvin ajankohtainen, sillä syksystä 2008 alkaneen talouskriisin poikkeukselliset tapahtumat ovat realisoineet riskejä, joita harva osasi odottaa. Sijoitusoppaan kaltaisilla työkaluilla sijoitusneuvoja voi oikein toimiessaan varmistaa oman selustansa mahdollisissa ristiriitatapauksissa. Siksi hetken vaiva voi olla tulevaisuuden pelastus.

Toimeksiantajayritys Nordea Pankki Suomi Oyj on osa kansainvälistä Nordea – konsernia, joka on Pohjoismaiden ja Itämeren alueen suurin finanssipalvelukonserni. Vuoden 2009 lopussa sen markkina-arvo oli noin 29 mrd. euroa ja taseen loppusumma 508 mrd. euroa. Nordea on alueen suurin varallisuudenhoitaja, sen hoidossa oleva varallisuus vuoden 2009 lopussa oli 158 mrd. euroa. Nordea Pankki Suomi Oyj:llä on 350 konttoria Suomessa. Asiakkaita on 2 547 000 , ja luottokanta on 48 mrd. euroa. Tampereen konttori on Pirkanmaan alueen suurin finanssikeskus, ja se työllistää 150 henkilöä. Konttori sijaitsee aivan Tampereen ydinkeskustassa, Hämeenkatu 22:ssa. Aktiivisia yritysasiakkaita konttorilla on 5 000 ja henkilöasiakkaita on 50 000 henkilöä.

Liiketoimintavolyymi konttorilla on 2,1 mrd. euroa, joka on yli puolet Tampereen alueen liiketoimintavolyymista. Toimeksianto opinnäytetyöstä syntyi yhdessä Tampereen konttorin johtajan, Jani Vilpposen kanssa työskennellessäni Nordean Tampereen konttorissa kesällä 2009. Lisäksi siihen vaikutti myös työn kirjoittajan oma kiinnostus sijoitusneuvontaa kohtaan. Kirjoittaja on itse saanut koulutusta Sijoitusoppaan käyttöön Tampereen konttorin sijoituspäällikkö Irja Mikkolaiselta, ja on lisäksi tutustunut sovellukseen Tampereen konttorissa suoritettujen harjoittelun aikana. Lisäksi työtä on käyty Mikkolaisen kanssa yhdessä läpi. Työssä ongelmaa käsitellään pääasiassa työntekijän näkökulmasta, mutta huomioon otetaan useissa kohdissa myös asiakkaan erityistarpeet. Sijoitusneuvojaksi työssä kutsutaan yleisesti henkilöä, joka tarjoaa sijoitusneuvontaa ainakin osana työnkuvaansa.

Ensimmäiseksi opinnäytetyössä käsitellään Sijoitusopas-sovellusta yleisesti. Luvussa kerrotaan Sijoitusoppaan rakenteesta sekä Nordean mallisalkuista, joihin oppaan suositukset perustuvat. Lisäksi käsitellään Sijoitusoppaan uutta versiota, joka tulee vaiheittain kevään ja kesän aikana korvaamaan vanhemman Sijoitusoppaan. Seuraavassa luvussa käydään läpi sijoitusneuvontaa. Tässä luvussa käsitellään asiakkaan, eli sijoittajan ominaisuuksia sekä hänen tavoitteitaan. Tämän lisäksi käsitellään myös sijoitusneuvojan toimenpiteitä, kun asiakkaalle on kerrottu eri vaihtoehtoista. Luvussa myös käsitellään arvopaperilautakunnan antamia suosituksia riitatapauksissa, jotka liittyvät kappaleessa käsiteltävään asiaan. Suosituksia myös avataan kertomalla tapauksien taustaa jo pohtimalla mahdollisia keinoja estää tulevaisuudessa vastaavia tapahtumia. Tapaukset eivät välttämättä liity Nordeaan, vaan ne sivuavat kappaleessa käsitellyjä asioita.

Seuraavassa luvussa hahmotetaan opinnäytetyön varsinaista ongelmaa, eli kuinka usein työntekijä ei käytä Sijoitusopas-sovellusta, vaikka pitäisi. Ongelman nykytilan kartoittamiseksi on tehty haastattelututkimus Nordean esimiehille, jonka antiin tässä luvussa perehdytään. Näin voidaan verrata, ovatko esimiesten käsityksen työntekijöiden mielipiteistä ja tavoista ajantasaiset. Lisäksi tässä luvussa peilataan ongelmaa myös median kirjoituksiin, liittyen varsinkin Nordeaa koskeviin tapauksiin.

Tämän jälkeen itse ongelman syytä on selvitetty tekemällä laajempi haastattelututkimus työntekijöille, eli Sijoitusopas-sovelluksen pääasiallisille käyttäjille. Tämän avulla

saadaan käyttämättömyyden syitä selvitettyä ja voidaan perustellusti esittää konkreettisia parannuskeinoja ongelmaan. Lisäksi luvussa on myös kerrottu miten tutkimus on tehty ja mitä tarkalleen on tutkittu. Tämä luku muodostaa myös opinnäytetyön tutkimussuunnitelman rungon. Luvussa kerrotaan haastateltavien vastauksia ja siinä on myös luotu tyyppejä ihmisistä, jotka käyttävät aktiivisimmin ja passiivisimmin sovelluksia.

Työn viimeisessä osassa esitetään päätelmät ja tulokset. Luvussa esitellään konkreettisia keinoja sovelluksen käytön lisäämiseksi niin työntekijän kuin työnantajan oikeusturvan parantamiseksi. Ratkaisuja punnitaan niin työntekijän kuin työnantajankin puolesta. Kappaleessa käydään läpi myös parhaita keinoja sijoitusneuvojen kouluttamiseen uuden Sijoitusoppaan parissa.

Työstä on julistettu kappaleet 4 – 7 salaiseksi, sillä ne sisältävät liikesalaista tietoa. Kappaleet ovat työn julkaisuajankohdasta salaisia viisi vuotta.

2 Sijoitusopas

Sijoitusopas on sovellus Nordean järjestelmässä, johon on luotu valmis malli asiakkaalta esitettäviin kysymyksiin ja vastausvaihtoehtoihin. Tätä kautta saadaan dokumentoitua sijoitusneuvojan ja asiakkaan välinen keskustelu kaikkien lain määräämien kriteerien mukaiseksi. Sovelluksen avulla sijoitusneuvoja saa selville asiakkaan tavoitteet sijoittamisessa, tämän hetkisen taloudellisen tilanteen, riskinottohalun sekä asiakkaan aiemman sijoituskokemuksen. Lisäksi sovellus tarjoaa asiakkaalle erilaisia tulosteita, esimerkiksi tiedot hänen nykytilastaan sekä sijoitusneuvojan laatiman sijoitussuosituksen tiedot. (Sijoitusneuvonta 2008, 1) Lisäksi Sijoitusopas tarjoaa sijoitusneuvojalle tärkeän työkalun käytännön myyntityön tueksi sekä hyvän paikan lisämuistiinpanojen tallentamista varten. Näin sijoitusneuvojan poissa ollessa kuka tahansa muukin työntekijä saa selville keskustelun kulun ja pääsee tilanteeseen paremmin sisälle.

Sijoitusoppaan käyttö on pakollista, kun sijoitusneuvoja antaa asiakkaalle sijoitusneuvontaa tai toteuttaa asiakkaan toimeksiannon. Sijoitusoppaan paperinen versio on myös liitetty työhön liitteenä kolme. Näin ulkopuolisellekin selviää Sijoitusoppaan rakenne. Järjestelmässä oleva Sijoitusopas eroaa paperisesta lähinnä kattavamman omaisuuskartoituksen osalta. Perusrunko on kuitenkin molemmissa samankaltainen. Paperista Sijoitusopasta on käytetty lähinnä jos järjestelmän Sijoitusoppaassa on ollut toimintahäiriöitä.

2.1 Sijoitusoppaan rakenne

Henkilöasiakkaan Sijoitusopas jakautuu kahteen osaan, Sijoitussuunnitelmaan sekä Suositusväylään. Suositusväylää käytetään kun asiakas tekee kertasijoituksen, maksimissaan 25 000 euroa, kun tehdään tavanomainen kuukausisäästösopimus tai kun kyseessä on asiakkaan aloitteesta tapahtuva toimeksiannon toteutus. Jos sijoitettava summa on kuitenkin erittäin suuri suhteessa hänen kokonaisvarallisuuteen nähden, olisi suositeltavaa käyttää Sijoitussuunnitelma-väylää. (Suositusväylä 2009, 2)

Suositusväylä antaa rajattua sijoitusneuvontaa, sillä se ei ota huomioon asiakkaan kokonaisvarallisuutta ja taloudellista asemaa. Mikäli asiakas haluaa sijoitusneuvontaa

koko varallisuudelleen, tulee sijoitusneuvojan käyttää Sijoitusoppaan Sijoitussuunnitelma-väylää. (Suositusväylä 2009, 2)

Laajempi Sijoitussuunnitelma-väylä jakautuu kolmeen eri osaan. Alussa määritellään asiakkaan nykytilanne. Sovellus hakee automaattisesti tiedot asiakkaan varallisuudesta Nordeassa ja erittelee ne omaisuuslajeittain sekä tuotteittain. Tähän lisätään myös sijoitukset muualla. Tämän jälkeen asiakasprofiili-osiossa määritetään asiakkaan sijoitusaika, riskinottohalukkuus ja kokemus sijoittamisesta. Toimenpidesuunnitelma-osiossa määritetään sopiva summa asiakkaan käteisvaroille jotka sovellus ottaa huomioon suositusta tehtäessä. Lopuksi ohjelma näyttää graafisen kuvion odotetusta tuoton vaihteluvälistä sijoitusajan päättyessä. Sijoitusneuvoja voi myös kirjoittaa erilliseen Muistio-kohtaan lisätietoja asiakkaan kanssa sovitusta asioista, jotta seuraavakin asiakasta palveleva henkilö tietää mitä on sovittu. Sijoitusneuvojan on myös hyvä muistaa että tämä kenttä tulostuu myös asiakkaalle annettavaan kappaleeseen. (Sijoitusneuvonta 2008, 2) Yleisesti tätä laajempaa osaa kutsutaan pelkästään Sijoitusoppaaksi, ja näin myös tehdään tässä työssä, väärinkäsitysten välttämiseksi.

Myös silloin kun toteutetaan asiakkaan antama toimeksianto eikä sijoitusneuvontaa anneta, tulee Sijoitusopasta käyttää. Tällöin kuitenkin riittää, että sijoitusneuvoja käyttää Sijoitusoppaan Suositusväylää. (Mitä on sijoitusneuvonta 2008, 2) Sijoitusopasta ei allekirjoiteta vaan asiakas saa asiakastulosteen ja samanlainen versio tallennetaan Nordean järjestelmään. Tätä versiota ei enää tallennuksen jälkeen voi muuttaa.

2.2 Mallisalkut

Sijoitusoppaan antama suositus perustuu Nordean niin kutsuttuihin mallisalkkuihin. Sijoitusopas vertaa asiakkaasta kerättyä tietoa aikaisempiin malleihin, ja luo näin asiakkaalle sopivan suosituksen. Tämän takia on äärimmäisen tärkeää, että Sijoitusoppaaseen kerätyt tiedot ovat todenmukaisia ja vastaavat asiakkaan omia tarpeita. Mallisalkkujen perusrakenne muodostuu riskin ja sijoitusajan yhdistelmästä, joita on yhteensä 12. Asiakas luokitellaan yhteen näistä. Tämän jälkeen Sijoitusopas

antaa salkun perusrakenteen sekä vaihtoehtoisia rahasto ja indeksilainapohjaisia salkkuja, joilla toteutetaan perusrakenne. (Sijoitusneuvonta 2008, 2)

2.3 Uusi Sijoitusopas

Keväällä 2010 lanseerataan uusi Sijoitusopas, joka on hieman laajempi kuin mitä edellinen versio, johon tämä työ perustuu. Uusi versio otetaan käyttöön asteittain, mutta peruseriaatteiltaan se on varsin samankaltainen kuin vanhakin. Vanha versio pysyy toistaiseksi uuden rinnalla, kunnes uuden version käyttö alkaa työntekijöiltä sujua. Näillä näkymin vanha Sijoitusopas poistuisi käytöstä syksyllä 2010. Asiakkaalle näkyvin muutos on laajemmat asiakastulosteet, esimerkki on nähtävissä liitteessä neljä. Uusi Sijoitusopas on myös laajempi, sillä se ottaa huomioon monipuolisemmin asiakkaan varallisuuden. Lisäksi siinä voi jaotella varallisuutta lyhyen sijoitusajan ja pitkän sijoitusajan mukaan, mikä vanhassa ei ollut mahdollista. Sovellus jättää automaattisesti pidemmälle ajalle suunnitellun varallisuuden pois laskuista kun hahmotellaan lyhyen ajan suunnitelmia. Uudessa Sijoitusoppaassa on vielä teknistä kankeutta, joten toistaiseksi vanha Sijoitusopas pidetään myös aktiivisena, mutta uutta Sijoitusopasta päivitetään jatkuvasti parempaan suuntaan osittain myös työntekijöiltä saatavan palautteen perusteella. Opinnäytetyötä kirjoitettaessa henkilöstöä vasta koulutettiin uuden Sijoitusoppaan käyttöön, joten tutkimuksen ulottaminen uuteen versioon ei ollut mahdollista. Tutkimuksessa otettiin kuitenkin huomioon uuden version vaatima koulutustarve, jota selvitettiin haastattelututkimuksessa työntekijöiltä. Peruseriaatteiden säilyessä ennallaan työ on silti ajankohtainen, koska tutkimuksen ongelmana on nimenomaan työntekijöiden käyttämättömyyden selvittäminen. Syyt tähän lienevät samat niin uuden kuin vanhan sovelluksen kanssa.

3 Sijoitusneuvonta

Euroopan unioni määrittelee direktiivissään 2004/39/EY sijoitusneuvonnan seuraavasti: ”joko asiakkaan pyynnöstä tai sijoituspalveluyrityksen aloitteesta tapahtuvaa yksilöllisten suositusten antamista asiakkaalle yhdestä tai useammasta rahoitusvälineisiin liittyvästä liiketoimesta”. Määritelmää tarkennetaan yksilöllisen suosituksen osalta komission direktiivissä 2006/73/EY.

”Yksilöllisellä suosituksella tarkoitetaan suositusta, joka annetaan henkilölle tämän toimiessa sijoittajana tai potentiaalisena sijoittajana tai sijoittajan tai potentiaalisen sijoittajan asiamiehenä. Suositus on esitettävä kyseiselle henkilölle soveltuvana tai sen on oltava sellainen, että siinä on otettu huomioon kyseisen henkilön yksilölliset olosuhteet, ja siinä on suositeltava jonkin seuraavassa mainittuihin ryhmiin kuuluvan toimenpiteen toteuttamista: a) tietyn rahoitusvälineen myymistä, ostamista, merkitsemistä, vaihtamista, lunastamista, hallussapitoa tai tällaiseen rahoitusvälineeseen liittyvän merkintäsitoumuksen antamista; b) tietyn rahoitusvälineen antaman, rahoitusvälineen osto-, myynti-, merkitsemis-, vaihtamis- tai lunastusoikeuden käyttämistä tai käyttämättä jättämistä. Suositus ei ole yksilöllinen, jos se on annettu vain jakelukanavien kautta tai yleisöä varten.”

Direktiivin mukaan myös passiiviseen toimintaan kannustavat neuvot ovat siis sijoitusneuvontaa, esimerkiksi sijoituspalveluyritys voi neuvoa asiakasta laskusuhdanteessa pitämään rahoitusvälineen hallussaan, vaikka on oletettavissa sen arvon lasku lyhyellä tähtäimellä.

Direktiivin pohjalta Suomen lainsäädäntöön säädettiin uusi laki sijoituspalveluyrityksistä, sekä tehtiin muutoksia moniin muihin jo olemassa oleviin rahoitusmarkkinoita koskeviin lakeihin, kuten arvopaperimarkkina- ja sijoitusrahastolakiin. Muutokset astuivat voimaan 1.11.2007 ja ne muuttivat olennaisesti pankkitoimintaa etenkin sijoitustuotteiden tarjonnan ja myynnin suhteen. (Valtiovarainministeriö 2007, 1)

Sijoitusneuvonnan muuttuminen luvanvaraiseksi ei kuitenkaan ole poistanut kaikkia neuvonnan ongelmia. Siitä todistaa valitusten määrän kasvu. Asiakkaat eivät saa mielestään riittävästi informaatiota esimerkiksi tuotteiden kuluista. Osa sijoitusneuvojista sekoittaa yhä neuvonnan ja markkinoinnin. Myös Finanssivalvonnan edustajat ovat kritisoineet sijoitusneuvojien yli-innokkuutta, jolloin riskien kartoitus unohtuu. (Leinonen 2010, 1)

Nordean sijoituspalvelusopimuksessa määritellään sijoitusneuvonta hyvin pitkälti kuten laissa. ”Sijoitusneuvolla tarkoitetaan yksilöllisen suosituksen antamista asiakkaalle tiettyä rahoitusvälinettä koskevaksi liiketoimeksi. Ennen sijoitusneuvonnan tarjoamista asiakas sitoutuu antamaan pankille riittävät tiedot asiakkaan taloudellisesta asemasta, sijoituskokemuksesta ja –tietämyksestä sekä sijoitustavoitteista, jotta pankki voi suositella asiakkaalle soveltuvaa rahoitusvälineitä ja palveluita. Jos asiakas ei anna pankille riittäviä tietoja tai pankki katsoo, ettei arvopaperi tai palvelu ole asiakkaalle soveltuva, ilmoittaa pankki tästä asiakkaalle ja varoittaa liiketoimeen sisältyvästä riskistä.” Suositusväylä ja Sijoitusopas toimivat näiden tietojen tallennuspaikkana, ja tässä kappaleessa käsitellään edempänä näiden tietojen hankkimista sekä niihin liittyviä velvoitteita sekä haasteita.

3.1 Sijoittajan lähtökohdat sekä tavoitteet

Sijoitusneuvojan tulee selvittää asiakkaan yksilöllinen tilanne ja arvioitava, mitkä tuotteet asiakkaalle sopivat ja mitkä eivät. Näin sijoitusneuvojan ammattitaito valjastetaan asiakkaan käyttöön. (Hoppu 2009, 174)

Sijoittamisen perustarkoituksena on tietenkin saada sijoitetulle pääomalle tuottoa. Tuottotavoitteet vaihtelevat eri asiakkailla suurestikin. Toinen asiakas haluaa vain että pääoma karttuu, toiselle taas korkeampi tuotto on houkuttelevampi, vaikkakin suurella riskillä. Kysymys on lähinnä asiakkaan näkökulmasta, pankin ja sijoitusneuvojan intressejä ei nyt oteta huomioon. Kun tiedetään sijoituksen tavoitteet, voidaan alkaa laatimaan sijoittajan sijoitussuunnitelmaa. Sijoituksen tavoitteisiin liittyy kiinteästi sijoitusajan pituus. (Hoppu 2009, 60)

Sijoittamista tarkastellaan sijoituspäätöksen tekemisen mukaisesti vaihe vaiheelta etenevä prosessina. Sijoitusprosessin eri vaiheiden kriittisten tekijöiden tunnistaminen on onnistuneen sijoituspäätöksen ehdoton edellytys. Erityisesti sijoitusneuvojan vastuullisessa roolissa korostuu sijoittamisen koko prosessin ymmärtäminen sijoittajan riskinsietokyvyn tunnistamisesta aina sijoitusten onnistumisen arviointiin saakka (Kallunki, Martikainen & Niemelä. 2007, 13) Nordean Sijoitusopas pyrkii antamaan sijoitusneuvojalle tuen tämän prosessin varmistamiseksi, ja näin myös auttaen molempia osapuolia hyvän lopputuloksen saamiseksi. Silti lopullinen vastuu on sijoitusneuvojalla, hänen täytyy aina tunnistaa asiakkaansa tarpeet ja tavoitteet.

Sijoitusneuvojan tulee osana selonottovelvollisuuttaan selvittää asiakkaan sijoitustavoitteita koskevista tiedoista kolme seikkaa: kuinka kauan asiakas haluaa pitää sijoituksia hallussaan, eli asiakkaan sijoitushorisontti, tieto asiakkaan riskinottohalukkuudesta ja riskiprofiilista sekä asiakkaan sijoituksen tarkoitus. (Hoppu 2009, 176–176)

Lähtökohtaisesti Nordean henkilöasiakkaat ovat ei-ammattimaisia asiakkaita, ellei laista toisin johdu tai asiakasluokitusta ole asiakkaan pyynnöstä muutettu. Ei-ammattimainen sijoittaja on laajimman sijoittajansuojan piirissä. Asiakkaalla on oikeus pyytää kirjallisesti asiakasluokittelunsa muuttamista, mikäli asiakas katsoo, että ammattimaisen asiakkaan edellytykset hänen osaltaan täytyvät. (Sijoittajapalvelusopimus 2007, 1)

3.1.1 Asiakkaan tunnistaminen ja selonottovelvollisuus

Sijoitusneuvojan on lain mukaan tunnettava asiakkaansa ja tämän sijoitustoimintaa koskevat tavoitteet voidakseen palvella asiakasta tämän edun mukaisesti. Mikäli sijoitusneuvoja ei tunne asiakasta, hänen on pyydettävä ennen palvelun tarjoamista asiakkaalta riittävät tiedot tämän taloudellisesta asemasta, sijoituskokemuksesta ja sijoituspalvelua koskevista tavoitteista. (Karjalainen, Laurila & Parkkonen. 2005, 213)

Sijoitusneuvojan on hankittava asiakkaalta tiedot, joiden perusteella hän voi kohtuudella varmistua että suoritettava liiketoimi täyttää seuraavat kolme edellytystä: liiketoimi vastaa asiakkaan sijoitustavoitteita, asiakas pystyy kantamaan taloudellisesti siihen

liittyvät asiakkaan sijoitustavoitteiden mukaiset sijoitusriskit, ja asiakkaalla on tarvittava sijoituskokemus ja – tietämys suositeltuun liiketoimeen tai sijoitussalkkunsu hoitoon liittyvien riskien ymmärtämiseksi. (Hoppu 2009, 176)

Laki ei kuitenkaan edellytä, että kyseiset tiedot pyydetään kirjallisena, vaan riittävää on vapaamuotoinen läpikäyminen. Jos asiakas kieltäytyy antamasta kyseisiä tietoja, se ei ole esteenä sijoituspalvelun tarjoamiseksi, mutta välittäjän on pystyttävä toimimaan asiakkaansa edun mukaisesti. Tämä voi esimerkiksi edellyttää varovaisen sijoituspolitiikan suosittamista asiakkaalle. (Karjalainen ym. 2005, 215)

Jos asiakas tulee vain toteuttamaan toimeksiannon tai on kyse niin sanottujen yksinkertaisten rahoitusvälineiden välittäminen, pankki ei arvioi rahoitusvälineen soveltuvuutta asiakkaalle eikä myöskään asiakkaan tietoja ja kokemusta riskeistä. (Sijoittajapalvelusopimus 2007, 1)

3.1.2 Sijoitusajan pituus

Sijoitusajan pituus on jokaiselle sijoittajalle yksilöllinen. Nordean Sijoitusopas jakaa aika-akselin kahteen eri osaan, lyhytaikaiseen sekä pitkäaikaiseen säästämiseen. Lyhytaikainen säästäminen on määritelty alle kolmeen vuoteen ja pitkäaikainen on jaoteltu 3, 6, 10 ja 20 vuoteen. Asiakas voi myös säästää eläkevakuutukseen tai lapsilleen tai lapsenlapsilleen, jolloin todellinen sijoitusaika voi olla vielä pidempi. Lyhyemmälle sijoitusajalle ei suositella riskiä, joten Sijoitusopas ehdottaa alle kolmen vuoden sijoitukselle eri tilejä sekä korkoon sidottuja joukkovelkakirjalainoja. (Nordea 2009a, 2) Sijoitusneuvojan kannalta paras tilanne olisi, että sijoitusaika olisi hieman pidempi kuin kolme vuotta, jotta sijoitusneuvoja saisi laajemman paletin eri vaihtoehtoja tarjottavaksi asiakkaalle. Jos asiakas haluaa sijoitusaikansa olevan esimerkiksi vuoden pituinen, voi sijoitusneuvoja ehdottaa asiakkaalle myös että osa varoista sijoitetaan pidemmäksi aikaa paremman tuoton saamiseksi. Tällöin asiakkaalle on hyvä tehdä selväksi, että kyseisen sijoituksen arvo voi lyhyellä tähtäimellä vaihdella, mutta tämän sijoituksen horisontti onkin esimerkiksi kymmenen vuotta.

”Jos sijoittaja suunnittelee esimerkiksi asunnon vaihtamista seuraavan kahden vuoden aikana, osakkeisiin ei kannata sijoittaa merkittävää osaa varoista. Jos sijoittajalla taas ei ole näköpiirissään suuria menoeriä ja päivittäisestä elämisestä jää ylimääräisiä varoja pitkäaikaiseen säästämiseen, on osakesijoittaminen erittäin hyvä vaihtoehto.” (Kallunki ym. 2007, 44) Sijoitusneuvoja voi mahdollisuuksien mukaan kartoittaa asiakkaan päivittäistä rahaliikennettä jo etukäteen, mikäli hänellä on pääosa varallisuudestaan samassa pankissa.

3.1.3 Tuotto-odotus ja riskitaso

Tuotto-odotus ja riskitaso kulkevat käsi kädessä sijoituksia suunniteltaessa. Mitä suurempi tuotto-odotus on, sitä suurempi riskikin on ja sijoituksen arvo voi vaihdella voimakkaasti. Nordean Sijoitusopas antaa kolme vaihtoehtoa kysyttäessä asiakkaalta tuotto-odotuksesta ja riskistä. Matala ratkaisu tukee vakaata tuottoa, asiakas on valmis luopumaan pitkän aikavälin tuottopotentialista riskien välttämiseksi. Keskitasolla tuotto on hyvä, ja asiakas hyväksyy tuoton vaihtelun ja hyväksyy mahdollisen tappion myös pitkällä aikavälillä. Korkealla riskitasolla tuotto-odotuskin on korkea. Asiakas on valmis hyväksymään merkittäviä tappioita myös pitkällä aikavälillä. (Toimintaohjeet Sijoitusoppaan käytössä 2009, 2)

Riskinsietokyvyn tunnistaminen on tärkein sijoittamiseen liittyvä kysymys. Sijoitusneuvojan on huolellisesti selvitettävä, minkä suuruisen riskin sijoittaja pystyy sijoituksissaan kohtuudella ottamaan. Väärä arvio sijoittajan riskinsietokyvystä aiheuttaa jossain vaiheessa yllätyksiä, jotka voivat sijoitusneuvojan näkökulmasta johtaa asiakkaan menettämiseen. (Kallunki ym. 2007, 24)

”On entistä täsmällisemmin selvitettävä, sopiiko tietty tuote asiakkaan riskiprofiiliin. Riskit on selvitettävä, silläkin uhalla, ettei asiakas lopulta osta mitään tuotetta” neuvoo johtaja Markku Savikko Finanssialan keskusliitosta. (Happonen 2010, Sadat piensijoittajat pettyneet ruusuisiin tuottolupauksiin, 1)

Riskejä vastaan voi suojautua erilaisin tavoin. Piensijoittajan kannalta ensimmäinen tapa suojautua riskeiltä on hajauttaminen. Sijoitettavasta summasta riippuen sijoitus

kannattaa jakaa ainakin muutaman erilaisen tuotteen kesken. Sijoitusrahastojen idea on vähentää riskejä jakamalla eli hajauttamalla sijoitukset useisiin kohteisiin, jolloin onnistuneet sijoitukset korvaavat epäonnistuneet sijoitukset. Riskinjaon tarve ei liity vain osakemarkkinoille tehtyihin sijoituksiin, vaan sama tarve on olemassa myös korko- ja valuuttamarkkinoilla. (Pörssisäätiö 2009, 6) Riskinhallinta paranee useamman rahaston kautta huomattavasti. Toisaalta rahastotkaan eivät suojaa sijoittajaa markkinariskiltä, kuten syksynä 2008 realisoitunut talouskriisi osoitti. Eräs tapa suojautua riskiltä on sijoittaa pääomaturvattuihin tuotteisiin, joita esimerkiksi Nordea tarjoaa runsaasti. Sijoittaja voi myös itse tehdä eräänlaisen pääomaturvan esimerkiksi ostamalla obligaatiota ja indeksijohdannaisia, mutta tämä on piensijoittajalle liian hankalaa. Markkinoidessaan pääomaturvattuja tuotteita sijoitusneuvojan on oltava hyvin perillä tuotteesta ja kerrottava asiakkaalle tuotteeseen liittyvistä riskeistä, kuten liikkeeseenlaskijariskistä sekä sijoitusriskistä, jotta turhilta ristiriitatilanteilta vältytään.

Arvopaperilautakunnan ratkaisusuosituksessa APL 278/2008 tapaus on ratkaistu pankin hyväksi, mutta sijoitusneuvojan kertoessa asiakkaalle kaikista tuotteeseen liittyvistä riskeistä tällaiset riitatilanteet pystytään ehkäisemään. Tässä tapauksessa markkinoitiin pääomaturvattua indeksilainaa, ja talouskriisin iskiessä vuonna 2008 obligaation liikkeeseen laskenut investointipankki asetettiin konkurssiin 8.10.2008 Alankomaissa. Obligaation takaajana ollut investointipankin holdingyhtiö asetettiin Yhdysvaltain lain mukaiseen selvitystilaan 15.9.2008. Tässä tapauksessa pääomaturva tarkoittaa sitä, että liikkeeseenlaskija lupaa maksaa lainan eräpäivänä sijoittajalle nimellispääoman takaisin, vaikka mahdollista tuottoa eli indeksihyvitystä ei olisikaan kertynyt tai se olisi negatiivinen. Jos liikkeeseenlaskija on selvitystilassa tai konkurssissa, liikkeeseenlaskijan sopimuksen mukainen velvollisuus maksaa sijoittajan pääoma takaisin sitoo selvitys- tai konkurssipesää. palveluntarjoaja ja asiakas ovat yhdessä selvittäneet arvopaperimarkkinalain mukaisesti asiakkaan sijoittajaprofiilia ja tietämystä rahoitusvälineistä. Sijoittajaprofiilin perusteella palveluntarjoaja on päättänyt arvopaperimarkkinalain mukaisesti suosittelemaan asiakkaalle tiettyjä rahoitusvälineitä. Arvopaperimarkkinalain mukainen selvitys on tehty "Arvopaperimarkkinalain 4 luvun mukainen selvitys sijoituspalveluasiakkaasta" -nimisellä selvityslomakkeella, jonka sekä asiakas että palveluntarjoaja ovat allekirjoituksillaan 12.12.2007 hyväksyneet. Nordean Sijoitusopas on vastaava sovellus, mitä Nordea käyttää asiakkaan tietojen selvittämiseen. Asiakas oli tuolloin allekirjoituksellaan kuitannut vastaanottaneensa

myös Sijoittajan tietopaketin. Sijoittajan tietopaketin tarkoituksena on antaa asiakkaalle informaatiota rahoitusvälineistä ja niiden riskeistä tiivistetyssä muodossa. Asiakas on ilmoittanut palveluntarjoajan selvityslomakkeessa ammatikseen toimitusjohtajuuden ja koulutukseen kaksi korkeakoulututkintoa. Lisäksi asiakas on ilmoittanut nettovarallisuutensa kokonaismääräksi 1.150.000 euroa, joten asiakkaan nettovarallisuus ei myöskään ollut epäsuhteessa obligaatioon tehdyn sijoituksen määrään. Palveluntarjoajan näkemyksen mukaan asiakkaan sijoittajaprofiilin perusteella voidaan todeta, että asiakas on koulutukseltaan, työkokemukseltaan, varallisuusasemaltaan ja sijoituskokemukseltaan merkittävästi keskimääräistä sijoituspalveluasiakasta kokeneempi ja varakkaampi. Annetun selvityksen perusteella lautakunta katsoo, että asiakkaan sijoitustietämys ja – kokemus sekä ymmärrys yritystoiminnasta on ollut tavanomaista laaja-alaisempaa ja merkittävämpää. Tällöin voidaan myös katsoa, että palveluntarjoajan tiedonantovelvollisuuden ei tarvitse olla yhtä perusteellista kuin henkilölle, jolla on objektiivisesti arvioiden vain vähän alan asiantuntemusta. Siksi lautakunta katsoo, että kyseisen asiakkaan on tullut ymmärtää obligaatioon sijoitustuotteena liittyvät tekijät ja riskit sijoituspalveluntarjoajan taholta annettujen tietojen perusteella. Sen lisäksi asiakas on itse vahvistanut omalla allekirjoituksellaan sijoittaneensa aiemminkin vastaavanlaisiin sijoitustuotteisiin. Sijoitustuotteesta annettujen tietojen osalta muutoin lautakunta toteaa, että objektiivisesti arvioiden sijoitustuotetta koskeva informaatio on ollut riittävän selkeää ja kattavaa tuotetta kuvaavien riskien osalta sekä myös tuotteeseen liittyvän liikkeeseenlaskijariskin osalta. Esitteen osalta Arvopaperilautakunta toteaa, että pääomaturvattu sijoitus ei ole riskitön, vaan näihin liittyvä sijoitusriski on sama kuin vastaavissakin sijoituskohteissa yleensä. Pääomaturvatun tuotteen ominaisuuksiin kuuluu, että tuotteen liikkeeseenlaskija lupaa maksaa nimellispääoman takaisin. Näin ollen pääomaturvattu tuote sisältää aina vähintäänkin liikkeeseenlaskijariskin. Toisaalta, palveluntarjoajan on ollut oikeus olettaa asiakkaan aikaisemman sijoituskokemuksen perusteella hänen ymmärtäneen obligaatioon sijoitustuotteena liittyvät riskit. Edellä kerrotuilla perusteilla lautakunta katsoo, ettei palveluntarjoaja ole tässä kyseissä tapauksessa markkinoinut obligaatioita harhaanjohtavasti eikä se näin ollen ole korvausvastuussa asiakkaan kärsimästä sijoitustappiosta tai pankkilainasta. Jos tässä tapauksessa sijoittajan profiilia selvitettäessä olisi tehty virheitä, tai se olisi jäänyt tekemättä, olisi luultavimmin pankki hävinnyt tämän riidan. Sijoitusneuvojan kannattaa siis aina tehdä tarvittavat toimet mahdollisimman tarkan Sijoitusoppaan tekemiseen,

vaikka se veisikin hieman pidemmän ajan. Tässä tapauksessa konkreettisesti se on pelastanut sijoitusneuvojan sekä pankin. Koska tapaus on ratkaistu pankin hyväksi, ei varsinaisiin toimenpiteisiin tässä tapauksessa ole välttämättä aihetta. Asiakaspalvelun parantamiseksi kuitenkin olisi hyvä selvittää erilaiset pääomaturvan käsitteet ja niihin liittyvät riskit asiakkaalle joka kerta.

3.1.4 Sijoittajan taloudellinen tilanne sekä elämäntilanne

Sijoitusneuvojan velvoite selvittää asiakkaan taloudellinen tilanne on säädetty AML 4:3.1:ssa. Tietojen selvitys pitää olla riittävän läpikotaista. Sijoitusneuvojan pyytämien asiakkaan taloudellista asemaa koskevien tietojen tulee sisältää soveltuvin osin kolme seikkaa: asiakkaan säännöllisen tulon lähteet ja määrä, asiakkaan omaisuus, kuten likvidit varat, sijoitukset ja kiinteistöt, ja asiakkaan säännölliset taloudelliset sitoumukset. (Hoppu 2009, 176)

Myös sijoittajan elämäntilanne täytyy ottaa huomioon sijoitusta suunniteltaessa. Yksiselitteisesti ei tietenkään voi asiakkaita luokitella ryhmiin, mutta yleensä nuorella asiakkaalla sijoitushorisontti voi olla pidempi mitä eläkeläisellä. Toisaalta ratkaisevaa on silti sijoitusajan pituus, sillä nuorella asiakkaalla taas saattaa olla esimerkiksi ensiasunnon ostaminen pian edessä. Nuorella sijoittajalla summat ovat yleensä pienemmät. Nuori sijoittaja saa helposti myös aikahajautusta sijoituksilleen, kun useita sijoituksia tehdään pitkällä aikavälillä. Aikuisen sijoittajan sijoitettava varallisuus taas on yleensä suurempi, mutta aikuisen kannattaa säästää muutaman kuukauden palkka likvidiin muotoon, jotta esimerkiksi perheen yllättäviin menoihin voi tarvittaessa irrottaa pääomaa. Palkankorotusten yhteydessä on myös hyvä mahdollisuus nostaa esimerkiksi kuukausisäästämisen summaa. Eläkeiässä on hyvä alkaa muokkaamaan sijoitussalkkuaan jo konservatiivisempaan suuntaan. Jos perinnönsaajat ovat jo selvillä, kannattaa veroseuraamusten minimoimiseksi alkaa jo hiljalleen lahjoittamaan omaisuuttaan jälkipolville. Myös lahjoitettavan varallisuuden sisällöllä on merkitystä. On esimerkiksi edullista lahjoittaa voitollisia osakkeita tai muita arvopapereita, koska lahjoitus ei realisoi myyntivoiton verotusta. Perinnönjakoa kannattaakin suunnitella ajoissa vaikkapa oman pankin lakimiehen avustuksella. (Koistinen 2010, 1)

Sijoitusneuvojan tulee ottaa huomioon asiakkaan elämäntilannetta huomioitaessa myös muita sijoitustoimintaan vaikuttavia asioita. Käytännössä näistä tärkeimmät ovat asiakkaan halu optimoida verotustaan ja tehdä siitä syystä sellaisia sijoituspäätöksiä, jotka johtavat verotuksellisesti edullisempaan kohteluun. Verotuksen lisäksi yksityishenkilösijoittajan päätöksentekoon saattavat vaikuttaa esimerkiksi sijoitustoiminnan vaikutus sosiaalietuuksiin tai sijoittajan mahdolliset lainsäädännöstä tai työnantajan määräyksistä johtuvat rajoitteet sijoitustoiminnalle. (Wuolijoki 2009, 192) Esimerkiksi arvopaperinvälittäjän palveluksessa oleva tai sisäpiirintietoa omaava henkilö on tämän piirissä. Lisäksi esimerkiksi opintotukea saava opiskelija ei välttämättä tiedä, että osakkeiden myymisestä tuleva tulo saattaa vaikuttaa verotuksen lisäksi opintotukeen, vaikka sijoituskohteen vain vaihtaisi osakkeista rahastoon. Arvopaperilautakunta (APL 621/2002) ratkaisi tapauksen asiakkaan eduksi, sillä se katsoi, että oikealla informaatiolla asiakkaat olisivat kyenneet välttämään opintotuen menettämisen. Lisäksi arvopaperilautakunnan näkemys on, ettei opintotuki ole sellainen harvinainen sosiaalinen etuus, jonka huomioon ottaminen tässä tapauksessa olisi ollut pankille kohtuutonta. Lisäksi arvopaperilautakunnan mielestä pankki ei ole kyseisessä sijoitusneuvontatilanteessa noudattanut kaikkea sitä huolellisuutta ja ammattimaisuutta, jota sijoitusneuvojalta tällaisessa tilanteessa voidaan vaatia. Pankilla on näyttövelvollisuus edellyttävien tietojen antamisesta. Ottaen huomioon pankin kertomus, jonka mukaan ”verotuksesta oli jotakin keskusteltu” ja se, ettei tietoa ole annettu kirjallisesti eikä esitetty kirjallisia muistiinpanoja asiasta, lautakunta katsoo jääneen näyttämättä, että verotuksesta olisi asiakkaille kerrottu tilanteen edellyttämällä tavalla. Arvopaperilautakunta katsoo, ottaen huomioon edellä asiakassuhteesta ja neuvonnan taustasta lausuttu, ettei pankki ole kyseisessä sijoitusneuvontatilanteessa noudattanut kaikkea sitä huolellisuutta ja ammattimaisuutta, jota sijoitusneuvojalta tällaisessa tilanteessa voidaan vaatia. Sijoitusoppaaseen kirjaamalla, että asiakkaalle on annettu tieto hajauttamisen mukanaan tuomista veroseuraamuksista, tai että asiakkaalle on luovutettu dokumentti veroseuraamuksista, olisi tämän kaltainen riita voitu välttää. Myös asiakas olisi tiennyt sijoitustaan hajauttaessaan, että osakkeiden myynnistä joutuu maksamaan veroja ja lisäksi Kelan tulonvalvonta laskee ne tuloksi.

3.1.5 Asiakkaan osallistumisen taso

Osallistumisen taso on Nordean sisäinen käsite, joka kuvastaa asiakkaan halua osallistua sijoituspäätösten tekoon ja sijoitusten seuraamisen aktiivisuutta. Tasoja on kolme. Oletustasona on taso, jolla asiakkaat jotka haluavat osallistua sijoituspäätöksiin ja sijoitusten seuraamiseen mahdollisimman vähän. Toinen taso on asiakkaat, jotka haluavat neuvoja sijoituspäätöksiinsä, mutta tekevät lopullisen päätöksen itsenäisesti sekä kolmas taso, jolla asiakkaat etsivät tietoa itsenäisesti ja haluavat tehdä sijoituspäätökset itse. (Toimintaohjeet Sijoitusoppaan käytössä 2009, 2)

3.1.6 Asiakkaan tuotevaluudet

Suurelle osalle kansasta rahoitusvälineet ja niiden ominaisuudet ovat monilta osin tuntemattomia. Myös rahoitusvälineiden välillä on selviä eroja niiden tunnettuudessa. Osakkeet ja tavalliset joukkovelkakirjalainat ovat tunnetuimpia, mutta johdannaiset, warrantit ja indeksilainat osallistumisasteineen ovat monille sijoitustoimintaa pintapuolisesti tuntevillekin outoja. Tällä hyödykkeiden tunnettuudella kohderyhmän keskuudessa on merkitystä myös sopimusoikeudellisessa lainmukaisuusarvioinnissa. Sääntönä voidaan pitää, että mitä oudompi tarjottu rahoitusväline on sopijakumppanille, eli asiakkaalle, sitä tiukemmin tulee arvopaperinvälittäjän velvollisuuksia tulkita. (Hoppu 2009, 60)

Sijoitusneuvojan asiakkaalta pyytämistä sijoituskokemusta ja – tietämystä koskevista tiedoista tulee ilmetä asiakkaan jo tuntemat palvelu-, liiketoimi- ja rahoitusvälinetyypit. Lisäksi tulee selvittää asiakkaan rahoitusvälineitä koskevien liiketoimien luonne, volyymi ja yleisyys sekä ajanjakso, jonka kuluessa liiketoimet on toteutettu. Sijoitusneuvojan tulee lisäksi hankkia tieto asiakkaan koulutustasosta sekä ammatista tai tarvittaessa aikaisemmasta ammatista. (Hoppu 2009, 176)

Pankin on arvioitava tuotteen soveltuvuus asiakkaalle ennen toimeksiannon toteuttamista, kun kyseessä on monimutkainen tuote. Asiakkaan tuntemusta tietyn ryhmän tuotteista voi olla vaikea mitata. Asiakkaalla katsotaan kuitenkin olevan riittävä tuntemus tuotteesta, jos hän on viimeisen viiden vuoden aikana sijoittanut kyseiseen tuoteryhmään kuuluvaan tuotteeseen. Silti on aina hyvä varmistaa asiakkaan tuntemus tuotteesta, ja mielellään kerrata tuotteen pääpiirteet asiakkaan kanssa. Jos asiakas ei ole viimeen vuoteen sijoittanut kyseiseen tuoteryhmään, on pankki tiedonantovelvollinen

tuotteesta, eli pankin on kerrottava olennaiset tiedot tuotteen riskeistä ja erityispiirteistä. (Mikkolainen 2009, 9)

Surullisen kuuluisassa ns. Mermaid-joukkovelkakirjalainassa juuri asiakkaan tuotevaltuuksien puutteellinen selvitys sekä puutteellinen riskien kartoitus johti asiakkaan valitukseen arvopaperilautakuntaan. Arvopaperilautakunta (APL 420/2008) katsoi, että tuote oli ollut asiakkaalle liian monimutkainen, eikä hänellä ole hänen sijoituskokemuksensa huomioon ottaen ollut mahdollista ymmärtää CDO-lainaan liittyvien riskien luonnetta. Lisäksi henkilökohtaisessa myyntitilanteessa annettu informaatio on ollut ristiriidassa asiakkaalle annetun markkinointiesitteen kanssa. Kokonaisuudessaan markkinointi on näin ollen muodostunut Arvopaperilautakunnan näkemyksen mukaan asiakkaan näkökulmasta harhaanjohtavaksi. Laina B ei myöskään ole vastoin pankin väitettä vastannut pankin laatimaa asiakkaan sijoitusprofiilia. Tässä tapauksessa arvopaperilautakunta suosittaa pankkia lunastamaan lainan asiakkaalta takaisin hänen siitä maksamalla hinnalla, ja pankilla on oikeus vähentää lainan hinnasta asiakkaalle maksetut korkotuotot. Tämä tuote sai varsin paljon julkisuutta, ja jotkut Nordean asiakkaat edelleen epäilevät tiettyjä tuoteryhmiä tämän takia. Valitettavan tapauksesta tekee se, että kaikki kyseistä tuotetta tarjonneet sijoitusneuvojat eivät myyntihetkellä tunnistaneet kaikkia tuotteen riskejä, ja tuotetta on myyty vastoin Sijoitusoppaan tarjoamia suosituksia joillekin asiakkaille. Kun kaukaisimmatkin riskit realisoituvat, korostuu sijoitusneuvojan työn oikeellisuus ja lain mukaisuus. Ikävästä tilanteesta voi kuitenkin selvitä kuivin jaloin, kun omat työnsä on hoitanut asiallisesti. Myös tulevaisuudessa myyntitilanteissa asian voi kääntää voitoksi. Asiakkaan ihmetellessä, että onko tämä taas niitä lainoja jotka menevät nolllaan, voi sijoitusneuvoja huomauttaa, että tässä tuotteessa on pääomaturva, toisin kun Mermaid-lainoissa, eli tämä on teille turvallinen vaihtoehto. Tässä lainassa Nordea on lainan liikkeellelaskija, eikä takana ole mitään ulkomaisia yhtiöitä. Esimerkin mukaiset lainaehdot ovat voimassa työn kirjoitushetkellä markkinoitavissa Nordean indeksilainoissa. (Nordea 2010b, 4)

Jos asiakkaalla ei ole olemassa olevaa tuotevaltuutusta siihen tuoteryhmään, mihin hän aikoo sijoittaa, Sijoitusopas antaa automaattisesti esille näytön, jossa selvitetään asiakkaan kokemusta ja tietämystä kyseisestä tuoteryhmästä. Jos suositeltava tuote ei ole asiakkaalle tuttu, tarjoaa sijoitusneuvoja asiakkaalle tietoa kyseisestä tuoteryhmästä ja kertoo tuoteryhmän riskeistä ja muista ominaisuuksista. Kun sijoitusneuvoja päivittää

asiakkaan kokemusta Nordean Sijoitusoppaassa, sovellus muistuttaa tiedonantovelvollisuudesta. Tällöin sijoitusneuvojan tulee antaa tarvittavat tiedot kyseisestä tuoteryhmästä, minne hän pääsee suoraan tuoteryhmän nimeä painamalla. Jos asiakas ei sijoitusneuvojan mielestä omaa riittävää sijoituskokemusta tai muuten tuoteryhmä ei sovellu hänelle, tulee asiakkaalle kertoa, että tuoteryhmää ei hänelle voida suositella. Asiakas kuitenkin voi halutessaan jatkaa ja ostaa tuotteen, mutta suositeltavampaa on jos sijoitusneuvoja ehdottaa asiakkaalle toista tuotetta. (Toimintaohjeet Sijoitusoppaan käytössä 2009, 5)

3.1.7 Hajauttaminen eli allokaointi

Kun tiedetään sijoittajan tuottotavoite ja riskitaso, tulee seuraavaksi suunnitella varojen allokaatio. Tällä tarkoitetaan sitä, että sijoitettava varallisuus hajautetaan sopivassa suhteessa sijoittajan aikaisempi sijoitusvarallisuus ja sijoitustavoitteet huomioiden. Lähtökohtana on, että mitä vähemmän sijoitus on hajautettu, sitä suurempi riski siihen sisältyy. Nykyaikaisten sijoitustuotteiden avulla saa pienellekin sijoitettavalle summalle kunnollisen hajautuksen esimerkiksi sijoitusrahasto-osuuksien tai indeksiosuuksien kautta. (Hoppu 2009, 60) Sijoittaja voi hajauttaa sijoituksensa myös korkean riskin tuotteiden välillä, jolloin myös tuotto-odotus pysyy korkeammalla.

Lisäksi sijoitusten allokaatiota tulee seurata säännöllisesti, sillä kerran tehty hajautus ei pysy samanlaisena sijoitustuotteiden arvojen muuttuessa. (Hoppu 2009, 61–62) Esimerkiksi jos vuonna 2010 tehdään 1000e sijoitus korko- ja osakerahastoon, ja oletetaan korkorahaston tuotoksi 4 % ja osakerahaston 10 %, on kymmenen vuoden päästä allokaatio lukemissa 64-36. Jos sijoittajalla on salkussaan erittäin riskipitoisia instrumentteja, joiden arvo nousee vielä nopeammin, saattaa allokaatio olla vielä riskipitoisempi, vaikka jo muutaman vuoden päästä. Myös kuukausisäätosopimus saattaa muuttaa allokaatiota paljonkin, jos sijoitettu alkupääoma on ollut pienehkö. Toisaalta jatkuva lunastaminen ja varojen siirto eri kohteisiin ei ole verotehokasta, joten sijoitusneuvojan tulee korostaa näitäkin asioita sijoittajan miettiessä allokaatiotaan.

Lisäksi sijoitusneuvojan on selvitettävä asiakkaan muualla olevat varat, jotta saadaan kokonaisvaltainen kuva asiakkaan sijoituksista. Tämä auttaa myös sijoitusneuvojaa

omien tuotteiden markkinoitaessa, kun hän hieman näkee millaisia tuotteita asiakas on aikaisemmin hankkinut. Tässä on myös hyvä mahdollisuus voittaa asiakas toisesta pankista omaan, jos sijoitusneuvoja pystyy tunnistamaan asiakkaan tarpeen ja tarjoamaan hänelle paremmin sopivia tuotteita kuin mitä kilpailija.

3.1.8 Sijoitusoppaan läpikäyminen

Kun Sijoitusopas on tehty, käydään se vielä asiakkaan kanssa läpi. Useimmat Sijoitusopasta tekevät henkilöt eivät välttämättä sano tekevänsä Sijoitusopasta, vaan he esimerkiksi kartoittavat asiakkaan omaisuutta ja sijoitushorisonttia. Näin asiakkaalle ei tule tunnetta, että hänen tietojaan tallennetaan johonkin rekisteriin. Yleensä asiakkaat ovatkin tyytyväisiä saadessaan vielä tulosteen omaisuusjakaumastaan sekä Nordean suosittelemista tuotteista. Työntekijän tallentaessa Sijoitusoppaan tai Suositusväylän, ei sitä enää pääse muuttamaan. Asiakkaan kanssa kannattaa siis käydä Sijoitusoppaan luonnosversiota läpi, koska tähän voidaan vielä muutoksia tehdä, jos esimerkiksi asiakas tulee vielä toisiin mietteisiin. Tällöin ei tarvitse koko opasta tehdä alusta lähtien, vaan sijoitusneuvoja voi vain muuttaa kyseistä kohtaa. Tämän jälkeen täytyy tietenkin muistaa tallentaa Sijoitusopas.

3.2 Sijoitusneuvojan toimenpiteet

Kun asiakkaan sijoitusprofiili on hahmoteltu ja yhteiseen ymmärrykseen päädytty tavoitteista ja keinoista, on lopulta kaupanteon hetki. Sijoitusopas antaa yhden tai useamman ensisijaisen suosituksen, johon taas voi sisältyä yksi tai useampia tuotteita. Lisäksi sovellus tuo näkyviin myyntimateriaalit, joista sijoitusneuvoja näkee mitä dokumentteja asiakkaalle tulee tulostaa. Näkyviin tulee myös omaisuuslajijakaumat niin Nordean suosituksen mukaan, kuin asiakkaan mahdollisesti eriävän valinnan mukaan sekä asiakkaan lopullisen valinnan mukainen tuotejakauma. Sijoitusneuvoja voi vielä tässä vaiheessa lisätä lisätietoja esimerkiksi sijoituksen rahoittamisesta. Kun sijoitusneuvoja lopulta tulostaa ja tallentaa sopimuksen, ei sitä enää voi muuttaa. (Toimintaohjeet Sijoitusoppaan käytössä 2009, 5) Seuraavassa käydään läpi eri vaihtoehtoja miten sijoitusneuvojan tulee toimia eri tilanteissa.

3.2.1 Asiakas hyväksyy suosituksen

Kun sijoitusneuvoja on tarkistanut asiakkaan tuotevaltuudet sekä varmistanut tuotteen sopivan asiakkaan riskiprofiiliin, sijoitusneuvoja tallentaa muutokset ja tulostaa toimeksiantolomakkeet. Asiakas saa oman kappaleensa ja toinen kappale liitetään varsinaiseen toimeksiantoon. Tässä tapauksessa asiakas on hyväksynyt suoraan sijoitusneuvojan suositteleman tuotteen, eikä halua muuttella tuotteita. Tämä on laissa määriteltyä sijoitusneuvontaa. (Toimintaohjeet Sijoitusoppaan käytössä 2009, 5)

3.2.2 Asiakas hyväksyy suosituksen osittain

Jos asiakas haluaa myös muita tuotteita, kuin mitä hänelle on suositeltu, tulee sijoitusneuvojan toimia hieman eri tavalla. Nordean Sijoitusopas ei anna sijoitusneuvojan poistaa alkuperäistä suositusta kokonaan, mutta suosittelemien tuotteiden arvoksi voi laittaa nollan. Jos suositeltu tuote tai tuotevalikoima poikkeaa runsaasti asiakkaan valitsemasta, tulee sijoitusneuvojan tehdä tästä muistiinpano ohjelmaan. Myös tämä on laissa määriteltyä sijoitusneuvontaa. (Toimintaohjeet Sijoitusoppaan käytössä 2009, 5)

3.2.3 Asiakas haluaa vain kirjallisen suosituksen

Henkilökohtaisen sijoitussuosituksen antaminenkin on sijoitusneuvontaa, eli ennen tällaista kirjallista suositusta täytyy myös asiakkaan soveltuvuusarviointi suorittaa. Lisäksi sijoitusneuvojan tulee lisätä ohjelman lisätiedot-kenttään, että suositus on vain tulostettu asiakkaalle ja mitään toimeksiantoja ei ole suosituksen perusteella tehty. Suositus tulostetaan asiakkaalle ja samalla se säilyy ohjelmassa 10 vuotta. Myös tämä on laissa määriteltyä sijoitusneuvontaa. (Toimintaohjeet Sijoitusoppaan käytössä 2009, 6)

3.2.4 Asiakas haluaa vain toteuttaa omasta aloitteestaan tapahtuvan toimeksiannon

Asiakkaan tehdessä omasta aloitteestaan tapahtuvan toimeksiannon, on sijoitusneuvojalla kuitenkin selonotto- ja tiedonantovelvollisuus. Sijoitusneuvojan tulee

merkata ohjelmaan, että toimeksianto ei sisällä valmista suositusta. Muuten toimeksianto toteutetaan kuten suositeltukin toimeksianto. Tämä taas ei ole lain määrittelemää sijoitusneuvontaa. (Toimintaohjeet Sijoitusoppaan käytössä 2009, 6) Haastatteluissa tuli ilmi, että työntekijät useimmiten ovat hieman liian kilttejä vaan toteuttamaan asiakkaan toimeksiannon. Kun asiakas itse tulee sijoitusneuvojan luo, olisi tässä tilanteessa erinomainen mahdollisuus lisätä myyntiä. Sijoitusneuvojan pitäisi rohkeammin tarjota erilaisia tuotteita asiakkaalle, esimerkiksi määräaikaistalletusten yhteydessä voisi varmasti myydä yhdistelmätarjouksia, joka koostuu paremman koron määräaikaistalletuksesta sekä asiakkaan valinnan mukaan esimerkiksi rahastosijoituksesta tai indeksilainasta.

Lähteet

Kirjallisuus

- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Hoppu, Kari. 2009. Sijoituspalvelusopimukset. Juva: WS Bookwell Oy
- Kallunki, J., Martikainen, M. & Niemelä J. 2007. Ammattimainen sijoittaminen. 5. painos. Talentum.
- Karjalainen, J., Laurila, O. & Parkkonen J. 2005. Arvopaperimarkkinalaki. 3. uud. painos. Helsinki: Talentum.
- Wuolijoki, Sakari. 2009. Pankin neuvontavastuu. Varallisuusosoikeudellinen tutkimus pankin neuvonta- ja tiedonantovelvollisuuksista. Helsinki: Lakimiesliiton kustannus

Artikkelit

- Happonen, Kari. 2010. Sadat piensijoittajat pettyneet ruusuisiin tuottolupauksiin. Aamulehti 5.1.2010, A10.
- Happonen, Kari. 2010. Sijoitusneuvojat tulleet aremmiksi. Aamulehti 5.1.2010, A10.
- Leinonen, Hannu. 2010. Sijoittaja hakee nyt hyvitystä. Pääkirjoitus. Kauppalehti 7.1.2010, 3.

Verkkolainaukset

- Euroopan parlamentti ja Euroopan unionin neuvosto. 2004. Direktiivi 2004/39/EY. Haettu 15.1.2010 <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2004:145:0001:0044:FI:PDF>
- Euroopan parlamentti ja Euroopan unionin neuvosto. 2006. Direktiivi 2006/73/EY. Haettu 15.1.2010 <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:241:0026:0058:FI:PDF>

Jouni Koistinen. 2010. Ikä ja elämäntilanne kannattaa huomioida sijoitussalkussa. Haettu 16.2.2010 <http://www.investori.com/cgi-bin/read.pl?a09/s090501.html>

Nordea. 2010. Vuosikertomus 2009. Haettu 4.3.2010.
http://www.nordea.com/sitemod/upload/root/www.nordea.com%20-%20uk/Investorrelations/Nordea_Annual_Report_2009.pdf

Nordea. 2010. Indeksilaina Öljy-yhtiöt. Lopulliset ehdot. Haettu 6.4.2010. Tekstissä Nordea 2010 b.
http://www.nordea.fi/sitemod/upload/root/fi_org/appx/fin/hen/sasi/pdf/jvkehdot/000000052931.pdf

Pörssisäätiö. 2009. Pörssisäätiön sijoitusrahasto-opas. Haettu 16.2.2010
<http://www.porssisaatio.fi/artikkelit/sijoitusrahasto-opas>

Valtiovarainministeriö. 2007. Tiedote 105/2007. Haettu 16.2.2010
http://www.vm.fi/vm/fi/03_tiedotteet_ja_puheet/01_tiedotteet/20071025EUunuu_d/name.jsp

Sisäiset lähteet

Irja Mikkolainen. 2009. Mifid-säännökset ja Sijoitusopas. Haettu 14.8.2009. Nordea Intranet, sisäinen sivusto

Mitä on sijoitusneuvonta. 2008. Nordea. Haettu 14.8.2009. Nordea Intranet, sisäinen sivusto

Sijoitusneuvonta. 2008. Nordea. Haettu 14.8.2009. Nordea Intranet, sisäinen sivusto

Sijoituspalvelusopimus. 2007. Nordea. Haettu 14.8.2009. Nordea Intranet, sisäinen sivusto.

Suositusväylä. 2008. Nordea. Haettu 14.8.2009. Nordea Intranet, sisäinen sivusto

Toimintaohjeet Sijoitusväylän käytössä. 2009. Nordea. Haettu 14.8.2009. Nordea Intranet, sisäinen sivusto

Arvopaperilautakunnan ratkaisusuositukset

Arvopaperilautakunta. 2002. APL 621/2002. Haettu 16.2.2010
http://www.fine.fi/apl_ratkaisut/?2&case=44

Arvopaperilautakunta. 2009. APL 278/2008. Haettu 16.2.2010
http://www.fine.fi/apl_ratkaisut/?2&case=138

Arvopaperilautakunta. 2009. APL 420/2008. Haettu 16.2.2010
http://www.fine.fi/apl_ratkaisut/?2&case=143

Haastattelut

- | | | | | |
|---------|----|-------|---|-------------|
| Esimies | 1. | 2010. | Sijoitusoppaan käyttö ja sen kehittäminen. | Sähköposti. |
| | | | etunimi.sukunimi@nordea.fi. Tulostettu 3.3.2010 | |
| Esimies | 2. | 2010. | Sijoitusoppaan käyttö ja sen kehittäminen. | Sähköposti. |
| | | | etunimi.sukunimi@nordea.fi. Tulostettu 3.3.2010 | |
| Esimies | 3. | 2010. | Sijoitusoppaan käyttö ja sen kehittäminen. | Sähköposti. |
| | | | etunimi.sukunimi@nordea.fi. Tulostettu 3.3.2010 | |
| Esimies | 4. | 2010. | Sijoitusoppaan käyttö ja sen kehittäminen. | Sähköposti. |
| | | | etunimi.sukunimi@nordea.fi. Tulostettu 3.3.2010 | |
| Esimies | 5. | 2010. | Sijoitusoppaan käyttö ja sen kehittäminen. | Sähköposti. |
| | | | etunimi.sukunimi@nordea.fi. Tulostettu 3.3.2010 | |
| Esimies | 6. | 2010. | Sijoitusoppaan käyttö ja sen kehittäminen. | Sähköposti. |
| | | | etunimi.sukunimi@nordea.fi. Tulostettu 3.3.2010 | |
| Esimies | 7. | 2010. | Sijoitusoppaan käyttö ja sen kehittäminen. | Sähköposti. |
| | | | etunimi.sukunimi@nordea.fi. Tulostettu 3.3.2010 | |

Liitteet

Liite 1: Esimiehille lähetetty sähköpostiviesti

Terve. Teen opinnäytetyötä Tampereen Nordeaan, aiheena Sijoitusoppaan käyttö. Olin viime kesän päivittäispalvelussa kesätöissä. Työn tarkoituksena on selvittää Sijoitusoppaan käyttöä ja kehittää sen käytettävyyttä. Ensimmäinen osa kysymyksistä on tarkoitettu tiimien esimiehille. Siinä hieman selvitetään Sijoitusoppaan käytön nykytilaa, ja ennen kaikkea sitä, miksi ohjelmaa ei käytettäisi. Toivon mahdollisimman paljon tietoa nykytilanteesta, jotta saan parhaimman kuvan asian nykytilanteesta.

Alla on myös hahmotelma mahdollisista kysymyksistä tiimin työntekijöille, olisin kiitollinen jos teillä esimiehillä olisi aikaa lukea kysymykset läpi ja kertoa mielipiteenne niistä. Tulen myöhemmin tekemään työntekijöitä koskevan kyselyn, näiden kysymysten ja palautteen pohjalta. Kiitän kaikkia yhteistyöstä tässä vaiheessa, saatte tulokset sitten keväämmällä, kun ne valmistuvat. Kyselyn vastauksissa noudatan anonymiteettisuoja, vastaajan henkilöllisyyttä ei paljasteta. Kysymyksiin ja esille tuleviin asioihin vastaan puhelimitse tai sähköpostitse mielelläni!

Kysymyksiä esimiehille ongelman rajaamiseksi ja nykytilan selvittämiseksi:

Käyttävätkö kaikki tiimisi työntekijät aina Sijoitusopasta?

Kuinka usein Sijoitusopasta EI käytetä vaikka olisi pitänyt?

Mikä on johtanut siihen, että työntekijä ei käytä ohjelmaa?

Miten työntekijöitä on motivoitu käyttämään ohjelmaa?

Miten paljon / kattavasti työntekijöitä on koulutettu käyttämään ohjelmaa?

(jatkuu)

2 (3)

Onko käyttämättä jättämiseen puututtu?

Jos on, miten ja onko se auttanut?

Olisiko sinulla ehdotuksia, miten työntekijää voisi kannustaa käyttämään joka kerta ohjelmaa?

Kysymyshahmotelma työntekijöille (kaikki sijoitusneuvontaa tekevät henkilöt)

Oletko viimeisen vuoden aikana jättänyt tekemättä asiakkaalle sijoitussuosituksen?

Jos asiakas valitsee sijoitussuosituksen vastaisesti, kuinka usein tulostat hänelle mukaan myös sijoitussuosituksen, ilman hänen pyyntöään?

Kaipaisitko muita ominaisuuksia Sijoitusoppaaseen?

Hyväksyisitkö sijoitusneuvotteluiden tallentamisen äänitteelle oman oikeusturvasi parantamiseksi?

Kuinka usein tuot neuvotteluissa esille tarjoustuotteita, kuten kuukauden tuotteen?

Pitäisikö mielestäsi tarjoustuotteiden myymisestä palkita muita tuotteita enemmän?

Miten itse uskot, että Sijoitusoppaan käyttöä saataisiin lisättyä tiimissäsi?

Oletko mielestäsi saanut riittävän koulutuksen ja tuen Suositusväylän ja Sijoitusoppaan käyttöön?

Mitä hyötyä Sijoitusoppaasta on ollut sinun työssäsi?

Mitä haittaa Sijoitusoppaasta on ollut sinun työssäsi?

(jatkuu)

3 (3)

Arvioi Sijoitusoppaan hyödyllisyys oman myyntityösi kannalta asteikolla 0-10?

(0 ei mitään hyötyä, 10 erittäin hyödyllinen)

Kuinka arvioisit omaa osaamistasi Sijoitusoppaan käyttämisessä asteikolla 0-10?

Kuinka helppoa Sijoitusoppaan käyttö on sinulle asteikolla 0-10?

Liite 2: Haastattelun runko

- Työnkuvasi?
- Kuinka pitkään olet työskennellyt Nordeassa sijoitusneuvonnan parissa?
- Miten Sijoitusopas on sinä aikana kehittynyt?
- Kuinka usein tunnet asiakkaasi entuudestaan?
 - o Tunnen lähes jokaisen asiakkaan/ Tunnen noin puolet/ Tunnen satunnaisesti
- Jos tunnet asiakkaan entuudestaan, kuinka usein mielestäsi olisi tarpeellista päivittää hänen Sijoitusopasta tai Suositusväylää?
- Kuinka montaa kertaa kymmenestä asiakkaastasi asiakas tulee vain toteuttamaan toimeksiannon?
- Tiedätkö milloin Sijoitusopasta pitää käyttää?
 - o Milloin?
- Tiedätkö miksi Sijoitusopasta pitää käyttää?
 - o Miksi?
- Mitä mieltä olet 25 000 euron rajasta, jonka jälkeen siirrytään Suositusväylästä Sijoitusoppaaseen
- Miten selvität tai testaat asiakkaasi tuotevaltuudet?
- Kuinka usein teet asiakkaalle Sijoitusoppaan sijasta Suositusväylän?
 - o Miksi?
- Milloin mielestäsi Sijoitusopasta ei tarvitse tehdä?
- Arvioi kuinka kauan kestää tehdä keskimääräiselle asiakkaallesi Sijoitusopas?
- Kuinka monta kertaa kuukaudessa teet tai päivität asiakkaan Sijoitusopasta?
- Miten asiakkaasi suhtautuvat Sijoitusoppaan tekemiseen, ja miten tämä vaikuttaa työhösi?
 - o Jos negatiivisesti, miten olet yrittänyt ”myydä” Sijoitusoppaan tekoa?
- Käytätkö Sijoitusopasta mielestäsi tiimisi keskivertoa useammin vai harvemmin?
 - o Entä verrattuna koulutukseen?
- Onko oma myyntikäyttäytymisesi muuttunut ns. Mermaid-tapauksen jälkeen?
 - o Miten?
- Oletko viimeisen vuoden aikana jättänyt tekemättä asiakkaalle Sijoitusoppaan tai Suositusväylän, vaikka olisi pitänyt?
 - o En kertaakaan / Muutaman kerran / yli 5 kertaa / Toistuvasti
 - Jos olet, niin miksi?
- Miten menettelet, jos asiakas ei hyväksy suosittellemaasi tuotetta, vaan haluaa esimerkiksi jatkaa määräaikaistiliään?
 - o Kuinka pitkään yrität myydä muita tuotteita?

(jatkuu)

2 (2)

- Hyväksyisitkö sijoitusneuvotteluiden tallentamisen äänitteelle oman oikeusturviasi parantamiseksi?
 - o Kyllä / Ei
 - o Perustelu:
 - Olisiko tälle tilausta?
- Kuinka usein tuot neuvotteluissa esille tarjoustuotteita, kuten kuukauden tuotteen?
 - o Aina / Lähes aina / Joskus / Harvoin
- Pitäisikö mielestäsi tarjoustuotteiden myymisestä palkita muita tuotteita enemmän?
 - o Kyllä
 - Miten?
 - o Ei
- Miten itse uskot, että Sijoitusoppaan käyttöä saataisiin lisättyä tiimissäsi?
 - o
- Mikä motivoisi sinua käyttämään useammin?
- Oletko mielestäsi saanut riittävän koulutuksen ja tuen Suositusväylän ja Sijoitusoppaan käyttöön?
 - o Kyllä
 - o En, Kehitettävää olisi:___
 - (*Miten koulutettu?*)
- Millaista koulutusta mielestäsi tarvitset uuden Sijoitusoppaan kanssa?
- Oletko mielestäsi saanut riittävästi palautetta Suositusväylän ja Sijoitusoppaan käytöstä?
- Miten toivoisit saavasi palautteen esimiehiltäsi?
- Mitä hyötyä Sijoitusoppaasta on ollut sinun työssäsi?
- Mitä hyviä puolia Sijoitusoppaassa mielestäsi on?
- Mitä haittaa Sijoitusoppaasta on ollut sinun työssäsi?
- Mitä huonoja puolia Sijoitusoppaassa mielestäsi on?
- Mitä mieltä olisit, jos Sijoitusoppaan täyttäminen tehtäisiin teknisesti pakolliseksi ennen kuin järjestelmä antaisi merkitä tuotteita?
 - o Pitäisikö asiakastapaamisia pidentää tämän takia, jotta aikaa jäisi kaikkiin tehtäviin?
- Arvioi Sijoitusoppaan hyödyllisyys oman myyntityösi kannalta asteikolla 1-5? (1 ei mitään hyötyä, 5 erittäin hyödyllinen)
- Kuinka arvioisit omaa osaamistasi Sijoitusoppaan käyttämisessä asteikolla 1-5?
- Kuinka helppoa Sijoitusoppaan käyttö on sinulle asteikolla 1-5?
- Miten mielestäsi esimiehesi tulisi palkita tiimisi jäsen, joka on parantanut eniten Sijoitusoppaan käyttöä? (keskiverron palkitseminen)
- Kerro vielä omia kokemuksiasi Suositusväylän tai Sijoitusoppaan käytöstä.

Liite 3: Paperinen Sijoitusopas**Henkilöasiakas**

Henkilötunnus _____	
Asiakas _____	Paikka _____
Käsittelijä _____	Pvm _____

Nykyiset ansiotulot kuukaudessa _____ euroa

Muut kuukausitulot _____ euroa

Sijoitettava pääoma _____ euroa

Onko asiakkaan muualla oleva varallisuus ja luotot otettu huomioon? Kyllä Ei

Mahdolliset sijoittamiseen liittyvät rajoitukset _____

Tavoite ja tarkoitus _____

*(esim. pääoman kasvattaminen, asunto, mökki, vene jne.)***1. Oletko käynyt kauppaa seuraavilla tuotteilla**

Tavanomaiset tuotteet <i>(ns. yksinkertaiset tuotteet)</i>	Viimeksi kuluneen vuoden aikana	1–5 vuoden aikana	En viiteen vuoteen tai en koskaan
Joukkolainat <i>(pl. indeksilainat ja muut strukturoidut tuotteet)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Osakkeet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sijoitusrahastot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(jatkuu)

Monimutkaiset tuotteet	Viimeksi kuluneen vuoden aikana	1–5 vuoden aikana	En viiteen vuoteen tai en koskaan
Tuotteet, joissa ei ole tappioriskiä tai se on max 10 % sijoitetusta pääomasta (esim. indeksilainat, joiden emissiokurssi on max 110 %)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tuotteet, joissa tappioriski 10–100 % sijoitetusta pääomasta (esim. warrantit ja henkilöstöoptiot)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tuotteet, joissa tappioriski on suurempi kuin sijoitettu pääoma (esim. asetettu osto-optio)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Milloin tarvitset sijoittamasi varat?

- Aikaisintaan 20 vuoden kuluttua
- Aikaisintaan 10 vuoden kuluttua
- Aikaisintaan 6 vuoden kuluttua
- Aikaisintaan 3 vuoden kuluttua
- Aikaisintaan 2 vuoden kuluttua
- Aikaisintaan vuoden kuluttua
- Alle vuoden kuluttua

3. A) Jos sijoitusaika on alle 3 vuotta, mikä kuvaa parhaiten lyhytaikaisen sijoituksesi tarkoitusta?

- Pääoman säilyttäminen. Arvonalentumisen riski pitäisi olla rajattu sijoitusajan aikana.
- Pääoman maltillinen tuotto. Haluan ottaa tietyn riskin sijoituksissani, mutta tuoton vakaus on tärkeää.
- Pääoman korkea tuotto. Haluan suuren tuottomahdollisuuden ja hyväksyn siihen liittyvän suuremman tappiomahdollisuuden.

(jatkuu)

B) Jos sijoitusaika on yli 3 vuotta, minkä seuraavista vaihtoehdoista valitsisit pitkäaikaiselle sijoituksellesi?

- Haluan säilyttää pääomani arvon. Pieni riski on minulle tärkeämpää kuin suuri tuottomahdollisuus.
- Haluan ottaa riskiä maltillisesti, mikä tuottaa suhteellisen hyvän pitkän aikavälin tuoton. Hyväksyn mahdollisen tappion pitkälläkin aikavälillä.
- Haluan saada sijoitukselleni korkean tuoton pitkällä aikavälillä ja olen valmis hyväksymään siihen liittyvän suuremman tappiomahdollisuuden.

4. Oletko valmis luopumaan osasta tuottomahdollisuutta saadaksesi osalle salkkuasi pääomaturvan?

- Kyllä
- Ei

5. Sovitut toimeksiannot sekä annetut sijoitusneuvot

6. Lisätiedot (esim. ammatti, koulutus jne.)

Liite 4: Uuden Sijoitusoppaan tulostama asiakasraportti



Särkiniemi Mikko Henri Tapio
Keihäsniementie 8c B 9
YLÖJÄRVI

Päivämäärä: 20.04.2010
Pankin edustaja: Mikko Särkiniemi
Puhelin: 0200 3000
Konttori: 1146
Asiakastunnus: 190385-165X

Säästämisen ja sijoittamisen suunnitelma

Suunnitelma sisältää Nordean suosituksen / suositukset, joista osa on sovittu toteutettavaksi seuraavasti:

- Suositus ja toimintasuunnitelma:
 - Lyhytaikainen, 2 020 EUR
 - Pitkäaikainen, 1 500 EUR
- Yhteenveto taloudellisesta tilanteesta ennen sijoitusneuvontaa ja sen jälkeen
- Tarjottavien tuotteiden tuotekuvaukset

Terveisin,

Mikko Särkiniemi

Suositus ja toimintasuunnitelma: Lyhytaikainen



Suositus

Suosittelun ratkaisu

Lyhyen aikavälin (0-3 v) suositukset. Valitse näistä asiakkaan tarpeisiin paras vaihtoehto.

Tuote	Summa	%
TalletusPlus	2 020	100,0

Sijoitussuosituksemme perustuu seuraavaan:

Lyhyellä sijoitusajalla varojen tulee olla käytettävissä lähiaikoina tai milloin tahansa odottamattomia tilanteita varten. Tähän tarkoitukseen suosittelemme vaihtoehtoja joissa pääoman menettämisen riski on mahdollisimman pieni ja jotka tarjoavat tasaista tuottoa.

Toimintasuunnitelma - lyhytaikainen

Olemme sopineet seuraavista toimenpiteistä:

Tuote	Nykyinen	Suosittelu
Tili		
Etutili	160	0
Etutili	1 380	0
Käyttötili	480	0
TalletusPlus	0	2 020

Suositus ja toimintasuunnitelma: Pitkäaikainen



Suositus

Omaisuuslajisuositus

Suosittellemme Teille oikealla näkyvää omaisuuslajihajautusta valitsemanne profiilin ja sijoitusajan perusteella.



Suositteltu ratkaisu

Sijoitustavoitteenne saavuttamisen kannalta tärkein päätös on omaisuuslajipainotuksen valinta eli sijoituksenne hajauttaminen osake- ja korkosijoituksiin oikeassa suhteessa. Erot sijoitusten pitkän aikavälin tuotoissa johtuvat jopa 90 prosenttisesti tästä päätöksestä. Nordean suositus sijoitustavoitteenne saavuttamiseksi perustuu ratkaisuun, jossa sijoituksenne jakautuu osake- ja korkosijoituksiin suhteessa 50 % / 50 %.

Tuote	Summa	%
Nordea Maailma (kasvu)	555	37,0
Säästö korko (kasvu)	750	50,0
Nordea Suomi (kasvu)	195	13,0

Sijoitussuosituksemme perustuu seuraavaan

- Tämä ratkaisu sopii pitkäaikaiselle säästämislle, kun sijoitusaika on vähintään 6 vuotta.
- Haluatte neuvoja sijoituspäätöksiinne, mutta teette lopulliset sijoituspäätökset itsenäisesti.
- Ratkaisu sopii Teille, koska pitkän aikavälin tuotto-odotus on hyvä, ja riski on maltillinen. Hyväksytte tuoton vaihtelun sekä mahdollisen tappion pitkälläkin aikavälillä.

Muistiinpanot

Asiakas haluaisi sijoittaa kaiken rahaseen X.

Toimintasuunnitelma - pitkäaikainen

Olette hyväksynyt suosituksemme seuraavasti:

Tuote	Nykyinen	Suositteltu	Asiakkaan valinta	Osta	Myy
Rahasto					
Nordea Suomi (kasvu)	0	195	195	195	0
Nordea Maailma (kasvu)	0	555	555	555	0
Säästö korko (kasvu)	0	750	750	750	0
Joku muu	700	0	0	0	-700
Joku muu2	800	0	0	0	-800

Sijoitussuunnitelmassa on otettu huomioon ilmoittamanne Nordean ulkopuolinen varallisuus.

Omaisuuslajijakauma pitkäaikainen

Nykyinen



Suositteltu



Asiakkaan valinta



Yhteenveto taloudellisesta tilanteesta ennen sijoitusneuvontaa ja sen jälkeen

Sijoitettava varallisuus				
Tuote	Tilinumero	Ennen	Jälkeen	Muutos
Tili		2 020	2 020	0
Etutili	114635-678849	160	160	0
Etutili	114635-673204	1 380	1 380	0
Käyttötili	139535-63115	480	480	0
Rahasto		1 500	1 500	0
Nordea Suomi (kasvu)	Uusi	0	195	195
Nordea Maailma (kasvu)	Uusi	0	555	555
Säästö korko (kasvu)	Uusi	0	750	750
Joku muu		700	0	-700
Joku muu2		800	0	-800
Yhteensä		3 520	3 520	0

Velat				
Tuote	Tilinumero	Ennen	Jälkeen	Muutos
Lainat		5 953	5 953	0
Osittain Pääomitettava Opintolaina	139520-6106311	5 115	5 115	0
Visa Silver	231119-2746260	838	838	0
Yhteensä		5 953	5 953	0

Varat ja velat

Olette ilmoittaneet meille kaikki olennaiset varat ja velat, joilla on merkitystä annettaessa taloudellista neuvontaa.

Perustiedot

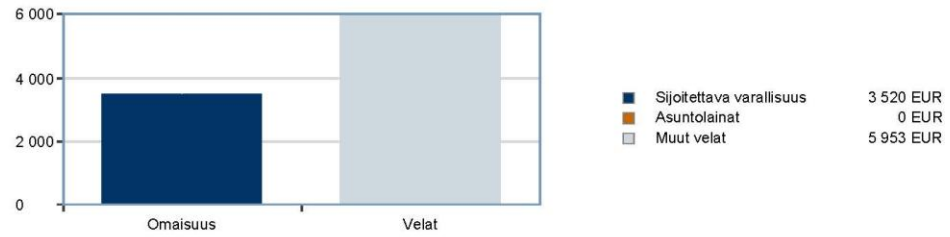
Keskustellessamme taloudellisesta tilanteestanne, keräsimme perustietoja, kuten tietoja tuloista, perhetilanteesta ja lapsista.

Kerroitte että

- Kuukausitulonne euroina on 1 500
- Asut avoliitossa

Graafiset kuvaukset taloudellisesta tilanteesta ennen palveluneuvottelua ja sen jälkeen

Saldo



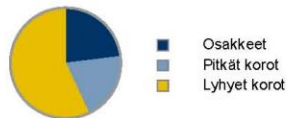
Omaisuus



Omaisuus yhteensä 3 520 EUR

Omaisuuslajihajautus Sijoitettava varallisuus

Nykyinen



Valittu



Suosittelimiemme tuotteiden ja valitsemiesi tuotteiden tuotekuvaukset

Kokemus ja tietämys

Olen antanut Teille tarvittavat tiedot yllämainittujen sijoitustuotteiden ominaisuuksista ja riskeistä. Olen arvioinut Teidän kokemuksenne keskeisistä sijoituksista.

1. Rahastot Viimeksi kuluneen vuoden aikana

Keskustelumme ja antamienne tietojen pohjalta, arvioin Rahastot Teille soveltuviksi sijoituksiksi.

Suosittelut tuotteet

TalletusPlus

TalletusPlus on tili, jossa yhdistyvät määräaikaisen tilin edut ja osakkeiden suotuisa kurssikehitys. Pääomasi on turvattu, saat aina sille vuotuisen talletuskoron, mutta lisäksi voit hyötyä osakkeiden suotuisan kurssikehityksen mukaan maksettavasta lisäkorosta.

Nordea Maailma (kasvu)

Nordea Maailma sijoittaa maailmanlaajuisesti kaikissa suurimmissa pörssiissä noteerattuihin osakkeisiin ja osakesidonnaisiin arvopapereihin. Rahasto hyödyntää salkunhoidossa Nordean kehittämää, ainutlaatuista All Equity -osakesijoitusprosessia. Rahasto sopii kaikille rahastosäästäjille ja sijoittajille, jotka haluavat hyötyä osakemarkkinoiden tarjoamista pitkän aikavälin tuottomahdollisuuksista maailmanlaajuisesti.

Osakerahastot sopivat parhaiten pitkäaikaiseen sijoittamiseen: suositeltava vähimmäissijoitusaika on viisi vuotta.

Säästö korko (kasvu)

Nordea Säästö Korko sijoittaa korkomarkkinoille pääasiassa sijoitusrahastojen tai yhteissijoitusyritysten osuuksien kautta. Rahasto voi tehdä myös suoria korkosijoituksia. Rahaston varoja hoidetaan aktiivisesti salkunhoidon markkinanäkemyksen mukaan. Perustilanteessa rahaston sijoitusten jakauma korkomarkkinoille on seuraava: valtionlainat 40 %, korkean luottoluokituksen (ns. Investment Grade) saaneiden yritysten liikkeeseen laskemat yrityslainat 40 % ja rahamarkkinat 20 %. Lisätuottoa pyritään saamaan sijoituksilla rahastoihin, joiden kohteena ovat matalan luottoluokituksen saaneiden yritysten lainat tai kehittyvät korkomarkkinat. Näiden sijoitusten osuus rahaston varoista voi olla enintään 20 %. Rahaston suositeltava vähimmäissijoitusaika on 2–3 vuotta.

Nordea Suomi (kasvu)

Nordea Suomi sijoittaa pääasiassa suomalaisten yhtiöiden osakkeisiin ja osakesidonnaisiin arvopapereihin. Rahaston varat hajautetaan sijoituspolitiikan mukaisesti noin 30 yhtiön osakkeisiin.

Rahasto on hyvä vaihtoehto rahastosäästäjälle ja sijoittajalle, joka haluaa hyötyä Suomen osakemarkkinoiden pitkän aikavälin tuottomahdollisuuksista kustannustehokkaasti ja vaivattomasti. Se sopii mainiosti osaksi hyvin hajautettua rahastosalkkua ja suorien osakesijoitusten vaihtoehdoksi tai niiden rinnalle.

Osakerahastot sopivat parhaiten pitkäaikaiseen sijoittamiseen: suositeltava vähimmäissijoitusaika on seitsemän vuotta.

Vastuuvarama:

Markkinatilanteesta riippuen sijoitusten arvo voi nousta tai laskea. Historiallinen kehitys ei ole tae tulevasta. Sijoitussuositus perustuu julkisiin lähteisiin ja informaatioon, joita Nordea pitää luotettavina. Tämä ei kuitenkaan sulje pois mahdollisuutta, että esitetyt tiedot eivät kaikilta osin olisi täydellisiä ja virheettömiä. Sijoitussuosituksessa esitetyt arviot ja ennusteet perustuvat Nordean tämänhetkiseen näkemykseen, mutta niitä voidaan muuttaa ilman eri ilmoitusta. Nordea tai sen palveluksessa oleva henkilökunta ei vastaa vahingoista, joita tämän suosituksen käytöstä mahdollisesti aiheutuu. Kaikkinaisen sijoitusriskin kantaa asiakas.