



**TURUN AMMATTIKORKEAKOULU  
ÅBO YRKESHÖGSKOLA**

**Opinnäytetyö**

**PANKKITILILLE VAI EI?  
Tutkimus säästämismuodoista**

**Jussi Suoyrjö**

**Bioalat ja liiketalous**

**Toukokuu 2009**

TURUN  
AMMATTIKORKEAKOULU

TIIVISTELMÄ

Bioalat ja liiketalous	
Koulutusohjelma Liiketalous	
Tekijä: Jussi Suoyrjö	
Työn nimi: Pankkitilille vai ei? Tutkimus säästämismuodoista	
Suuntautumisvaihtoehto	Ohjaaja
Markkinointi	Maija Nolvi
Opinnäytetyön valmistumisajankohta	Sivumäärä 39
Toukokuu 2009	
<p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miksi suomalaiset pitävät suurta osaa varoistaan heikkotuottoisilla pankkitileillä. Lisäksi tutkittiin, kuinka toimeksiantaja Tapiola-ryhmä voisi kehittää toimintaansa siten, että tilien tilalle tulisi uusia sijoitusratkaisuja.</p> <p>Teorianä käsiteltiin palvelujen markkinoinnin, ja erityisesti asiantuntijapalvelujen markkinointiin liittyviä asioita. Tutkimuskysely lähetettiin viidellesadalle lappeenrantalaiselle, Tapiola-ryhmän pankkiasiakastaloudelle, jotka valittiin satunnaisotannalla. Vastauksia saatiin 133. Säästöjen tilillä pitämisen keskeisimmäksi syyksi vastaajat arvioivat sen, että varat ovat silloin helposti heidän käytettävissään. Säästöjä ei siis haluta sitoa. Vastaajien pyrkimyksenä oli myös riskin välttäminen, koska pääoman säilyminen oli toiseksi merkittävin syy tilisäästämiseen. Vastaajat kertoivat toisaalta olevansa halukkaita sijoittamaan monipuolisesti, jos he saavat riittävästi tietoa eri sijoitusvaihtoehtoista.</p> <p>Finanssialan toimijoiden tulee siis jatkossa kertoa asiakkailleen entistä monipuolisemmin säästämismuodoista. Mielestäni opetusta pankki- ja sijoitusasioista tulee lisätä koulujen opetusohjelmiin jo yläasteesta alkaen. Mielenkiintoinen tutkimustulos oli myös se, että asiantuntevan sijoitusneuvonnan uskottiin parantavan sijoituksen tuottoa, mutta siitä ei toisaalta olla valmiita maksamaan. Tässä on haastetta toimijoille: heidän pitää pyrkiä tuotteistamaan asiantuntemustaan siten, että asiakkaat ovat siitä valmiita myös maksamaan.</p>	
Hakusanat: asiantuntijuus, palvelu, sijoittaminen, säästäminen	
Säilytyspaikka: Turun ammattikorkeakoulun kirjasto, Lemminkäisenkatu	

Life Sciences and Business	
Degree programme Business	
Author: Jussi Suoyrjö	
Title: Options for Savings Accounts: A Comparative Study of Savings Alternatives	
Specialization line Marketing	Instructor Maija Nolvi
Date May 2009	Total number of pages 39
<p>The goal of this thesis was to find out why Finnish people have most of their money on bank accounts with the low yield. In addition, it was also examined how the service provider could improve its functions by offering other investment solutions, in addition to the bank accounts.</p> <p>The theory of this thesis consists of service marketing focusing on expert services. An inquiry was sent to 500 bank customers of Tapiola from the city of Lappeenranta by mail. The receivers were selected randomly. The total amount of returned answers was 133. The most important reason to keep the money on the bank accounts was that money is always easy to have for the use. The conserve of the capital was the second reason. Answerers were willing to invest differently if they had enough information on different ways to invest.</p> <p>The operators on financial markets should tell more about saving possibilities. In my opinion, studying of banking and saving possibilities should start already at junior high school. One challenge to the operators is that answerers believe that expertise on investing will increase profits but they are not willing to pay for service.</p>	
Keywords: expertise, investing, saving, service	
Deposit at: Turku University of Applied Sciences, Lemminkäisenkatu	

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>6</b>
1.1 Aiheen valinta ja rajaus	6
1.2 Tapiola-ryhmän esittely	7
<b>2 PALVELU JA ASiantuntijuus</b>	<b>9</b>
2.1 Palvelutapahtuma	9
2.2 Asiantuntijuus ja asiantuntijapalvelut	10
2.3 Asiantuntija-asiakas -palvelutilanne	11
2.4 Palvelun viisi sääntöä	12
2.5 Viisi tulosten saavuttamisen estettä	13
2.6 Yrityskulttuuri ja palvelukulttuuri	15
<b>3 SÄÄSTÄMISMUODOT</b>	<b>16</b>
3.1 Säästäminen, pankkitili, obligaatio ja osakeindeksilaina	16
3.2 Kiinteistöt, metsä ja taide sijoituskohteina	17
3.3 Pörssiosakkeet ja sijoitusrahastot	18
<b>4 SÄÄSTÄMINEN TÄNÄÄN</b>	<b>20</b>
4.1 Nykyiset säästämis- ja sijoituskohteet sekä säästämisen trendit	20
4.2 Kotitalouksien rahoitusvarallisuuden jakautuminen ja talletuskanta	21
<b>5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN</b>	<b>23</b>
5.1 Tutkimuksen tavoitteet ja menetelmä	23

5.2 Tutkimuksen perusjoukko ja otanta	24
<b>6 TUTKIMUSTULOSTEN ESITTELY</b>	<b>25</b>
<b>7 POHDINTA JA YHTEENVETO</b>	<b>36</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>38</b>
<b>LIITTEET</b>	
Liite 1. Kyselylomake	
Liite 2. Saate	
<b>KUVIOT</b>	
Kuvio 1. Kotitalouksien rahoitusvarat	6
Kuvio 2. Vastaajien toimenkuva	26
Kuvio 3. Sijoituskriteerien tärkeys	30
Kuvio 4. Asiantuntevassa sijoitusneuvottelussa tärkeää	31
Kuvio 5. Sijoitusneuvonnan merkitys epävarmassa markkinatilanteessa	32
Kuvio 6. Miksi suomalaisilla on runsaasti varoja käyttötilillä?	33
Kuvio 7. Sijoitusneuvoista maksaminen	33
Kuvio 8. Asiantunteva sijoitusneuvonta parantaa tuottoja	34
Kuvio 9. Monipuolinen sijoittaminen, jos riittävästi tietoa	35
<b>TAULUKOT</b>	
Taulukko 1. Vastaajien syntymävuodet	
Taulukko 2. Sijoituskohteiden riski	
Taulukko 3. Sijoituskohteiden kiinnostavuus	
Taulukko 4. Sijoituskohteen tuottavuus	

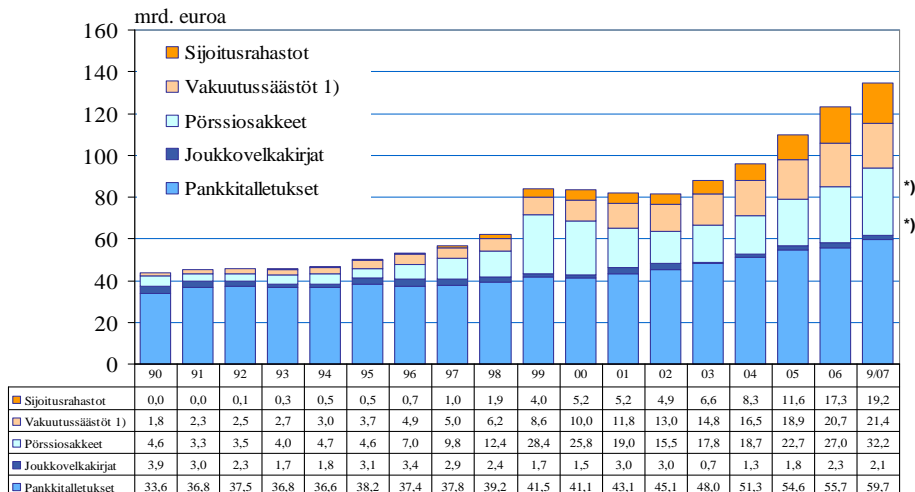
# 1 JOHDANTO

## 1.1 Aiheen valinta ja rajaus

Päätin valita opinnäytetyöni aiheeksi tutkimuksen säästämismuodoista, koska se kiinnostaa minua ja on minulle työelämässä läheinen asia. Lisäksi toimeksiantajani Tapiola-ryhmä on aiheesta kiinnostunut. Toivon, että tutkimustuloksen perusteella toimeksiantaja voi palvella asiakkaitaan entistä monipuolisemmin.

Suomalaiset ovat perinteisesti laittaneet ylimääräisiä rahojaan pankkitileille – heikolle korkotuotolle. Tilanne on sama vielä tänäkin päivänä, kuten kuviosta 1 selviää (Finanssialan keskusliitto [viitattu 1.12.2008]). Pankkitalletusten osuus kotitalouksien kokonaisrahoitusvaroista on lähes puolet ja tämä osuus on ollut jatkuvassa kasvussa. Mistä tämä tilanne johtuu? Tähän kysymykseen kiteytyy opinnäytetyöni keskeisin sisältö. Lisäksi tahdon selvittää, millä keinoin opinnäytetyön toimeksiantaja pystyy tarjoamaan uusia säästämisvaihtoehtoja kuluttajille tilisäästämisen rinnalle. Näihin tutkimusongelmiin pyrin työni avulla löytämään vastaukset. Täysin vastaavaa tutkimusta ei ole aikaisemmin tehty.

### Kotitalouksien rahoitusvarat



1) Vakuutussäästöihin on tässä laskettu yksityisten henkilöiden ottamat säästöhenkivakuutukset ja yksilölliset eläkevakuutukset

\* Jarvio

Lähde: Finanssialan Keskusliitto, Suomen Pankki, Tilastokeskus

FK|Finanssialan Keskusliitto FC|Finansbranschens Centralförbund



Kuvio 1. Kotitalouksien rahoitusvarat (Finanssialan keskusliitto [viitattu 1.12.2008]).

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsittelem yleisimpiä sijoitusmuotoja ja palvelujen markkinointia erityisesti asiantuntijapalveluiden näkökulmasta. Mielestäni on perusteltua valita teoria näin, koska sijoitusneuvottelu on asiantuntijapalvelutapahtuma. Merkittävimpiä teorialähteitä ovat siksi Christian Grönroosin ja Jorma Sipilän kirjoittamat teokset. Tutkimus opinnäytetyön empiriaosuudessa suoritetaan kirjekselynä. Vastaajaryhmän tulevat muodostamaan 500 täysi-ikäistä, satunnaisotannalla valittavaa Tapiolan lappeenrantalaista pankkiasiakkaista. Edellä oleva rajaus tehdään siksi, että teen itse työtä kyseisen yrityksen sijoitusasioiden parissa Lounais-Suomessa. Keskittymällä muualla Suomessa oleviin asiakkaisiin pyrin varmistamaan, ettei oma asemani aiheuta tuloksiin vääristymiä.

## 1.2 Tapiola-ryhmän esittely

Tapiola on vakuutuksenottajien omistama yhtiöryhmä, johon kuuluu neljä vakuutusyhtiötä (Keskinäinen Vakuutusyhtiö Tapiola, Keskinäinen Eläkevakuutusyhtiö Tapiola, Keskinäinen Henkivakuutusyhtiö Tapiola ja Yritysten Henkivakuutus Oy Tapiola) sekä Tapiola Pankki Oy ja Tapiola Varainhoito Oy. Kyseisillä osakeyhtiöillä ei ole ulkopuolista omistajaa, vaan ne ovat kokonaan vakuutusyhtiöiden ja sitä kautta asiakkaiden omistuksessa. Yhtiöiden kotipaikka on Espoo ja niiden pääkonttori sijaitsee Espoon Tapiolassa. Tapiola-ryhmällä on asiakkaana yhteensä yli 820 000 taloutta ja yritystä. Yrityksen kaikki vakuutus- ja finanssiyhtiöt toimivat keskinäisyyden ajatuksen pohjalta. Asiakas omistaa keskinäiset vakuutusyhtiöt, jotka puolestaan omistavat yhtiöryhmän muut yhtiöt. Ulkopuolisia sijoittajia ei ole, joten Tapiolan voitot voidaan käyttää asiakkaiden palvelujen ja etujen kehittämiseen. (Tapiola-ryhmä [viitattu 2.11.2008].)

Tapiola-ryhmän pääjohtaja Asmo Kalpala kommentoi vuosikertomuksessa Tapiolan vuotta 2007 seuraavasti:

*”Asiakkaiden omistamana, eli keskinäisenä yhtiöryhmänä, keskeisin toimintaa ohjaava tekijä on asiakkaiden etu. Perustan tälle luo tuotteiden ja palveluiden sekä asiakasetujen jatkuva kehittäminen. Asiakkaille annettuina alennuksina ja etuina maksettiin vuonna 2007 yhteensä 118,9 miljoonaa euroa, mikä on 19,5 miljoonaa euroa enemmän kuin edellisenä vuonna ja runsaat 35,2 miljoonaa euroa enemmän*

*kuin vuonna 2005. Tapiola on kasvattanut asiakkaille maksettavia etuja voimakkaasti vuosi vuodelta jo viiden vuoden ajan. Asiakasedut koostuvat yhtiöiden asiakashyvityksistä, keskittämiseduista, alennuksista, pankin korkoedusta sekä palvelueduista. Palvelunsa Tapiolaan keskittäneet vakuutus- ja pankkiasiakkaat saavat Suomen parhaat asiakasedut, jotka ovat pysyviä, eivätkä esimerkiksi lyhytaikaisia kampanja-alennuksia.” (Tapiola-ryhmä [viitattu 2.11.2008].)*

Olen itse töissä Tapiola-ryhmän Turun toimipisteessä sijoituspäällikkönä. Työskentelen asiakastyössä yritysten, yrityspäätäjien sekä varakkaiden yksityishenkilöiden sijoitusasioissa. Tapiolan Turun toimistossa on kaikkiaan noin 80 työntekijää.



## 2 PALVELU JA ASiantuntijuus

### 2.1 Palvelutapahtuma

”Palvelu on jotakin, jota voidaan ostaa ja myydä, mutta jota ei voi pudottaa varpailleen”. Tämä näkemys soveltuu hyvin kuvaamaan myös sijoitusneuvottelua, joka on tässä opinnäytetyössä tarkasteltava palvelutapahtuma. Sijoitusneuvottelu on henkilökohtainen tapaaminen asiakkaan ja asiantuntijan välillä. Tapaamisessa kartoitetaan asiakkaan taloudellinen tilanne ja tavoite ja tarjotaan hänen tarpeensa tyydyttävää ratkaisua. Sijoitusneuvottelussa saatu palvelu tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti tai palvelua jatketaan seuraavassa neuvottelussa. Jokainen asiakaskohtaaminen on aina ainutkertainen palvelutapahtuma. Asiakas osallistuu palvelutapahtumaan kertomalla tarpeistaan ja toiveistaan (Ylikoski 1999, 17.). Sijoitusneuvottelussa käsitellään esimerkiksi asiakkaan sijoitushorisonttia eli sitä, kuinka pitkällä tähtäimellä hän on sijoittamassa rahojaan. Riskinottohalukkuus määrittää sen, kuinka suuria tuotonvaihteluita asiakas on valmis hyväksymään. Tuottotavoite on asiakkaan määrittämä prosentuaalinen tuotto sijoitukselle.

Palvelua käyttäessään asiakas osallistuu itse myös sen tuottamiseen. Hän kertoo, minkälaista palvelua hän haluaa tai tarvitsee ja antaa tietoja itsestään, jos palvelun tuottaminen sitä edellyttää (Ylikoski 1999, 25.). Sijoitusneuvottelussa asiakkaan on välttämätöntä antaa itsestään riittävästi tietoja, jotta hänelle voidaan tarjota oikea ratkaisu. Puutteelliset tai väärät tiedot asiakkaan tarpeesta johtavat siihen, että hänelle tarjotaan vääränlaista ratkaisua.

Sijoitusneuvottelu on joka kerta luonteeltaan erilainen eli heterogeeninen. Heterogeenisuus ei periaatteessa ole asiakkaalle ongelma, mutta esimerkiksi palvelua tarjoavan organisaation henkilövaihdokset ja henkilöstön poissaolot tarkoittavat asiakkaalle aina erilaista neuvottelutilannetta. (Ylikoski 1999, 25). Sijoitusneuvottelussa asiakas osaa odottaa asiakaskohtaista palvelua, koska kahden asiakkaan tilanne ei ole koskaan täysin identtinen. Sijoittaessaan suuria summia

asiakas osaa myös odottaa yksilöllistä palvelua: hänen luottamuksensa ei varmasti heräisi, jos myyjä tarjoaisi samaa ratkaisua tuhannen ja miljoonan euron sijoitukselle.

## **2.2 Asiantuntijuus ja asiantuntijapalvelut**

Asiantuntijaa on vaikea määritellä yksiselitteisesti tai edes osaamisperusteisesti. Henkilöä kutsutaan asiantuntijaksi, kun hän on saanut asiantuntijakoulutuksen. Eri organisaatioilla tämä koulutus voi kuitenkin olla erilainen. Pankkialalla ei mielestäni asiantuntijuuden termiä käytetä perusteetta, koska asiakkaat odottavat vastauksia vaikeisiin kysymyksiin. Lisäksi muuttuva asiaympäristö edellyttää jatkuvaa kouluttautumista ja valmentautumista. Haasteellista on myös se, että erilaiset asiakkaat odottavat kontaktihenkilöiltä eriasteista asiantuntijuutta. Tällä perusteella ajattelen asiantuntijuuden olevan suhteellista: hyvä asiantuntija osaa oman asiansa paremmin kuin asiakas. Tämän kuvaus on mielestäni pääsääntöisesti riittävä kuvaus asiantuntijuudesta. Asiantuntijakäsite sisältää paljon arvolatauksia ja tunteita. (Sipilä 1998, 13–14.)

Asiantuntijaorganisaatio tuottaa ja markkinoi asiantuntijapalveluita (Vahvaselkä 2004, 40–41). Tässä opinnäytetyössä markkinoitava asiantuntijapalvelu on sijoitusneuvottelu ja sen lopputuloksena syntyvä sijoitusratkaisuehdotus. Tapiolan sijoituspäällikköorganisaatio on esimerkki asiantuntijaorganisaatiosta. Se on organisaatio, joka tarjoaa valtakunnallisesti sijoitusneuvontaa vaativille sijoitusasiakkaille. Tapiolassa sijoitusneuvontaa tarjoavat myös vakuutusdustajat, asiakas-, talous- ja pankkineuvojat sekä yritysytteyspäälliköt. Näistä edellä mainituista tahoista vain sijoituspäällikköorganisaatio on asiantuntijaorganisaatio. Tämä näkemys perustuu siihen, että sijoituspäälliköiltä edellytetään voimakasta erikoistumista sijoitusasioihin, tehtävätietämystä, kouluttautumista ja vuorovaikutustaitoja. Tapiolan koko organisaatio on sitoutunut ohjaamaan vaativaa sijoitusneuvontaa edellyttävät asiakkaat sijoituspäällikköorganisaatiolle. Tämä mahdollistaa sen, että asiakas saa Tapiolalta parasta mahdollistua palvelua tarpeisiinsa. Toisaalta tämä järjestelmä mahdollistaa sen, että Tapiolan kilpailukyky

säilyy, koska vaativa asiakas saa varmasti osaamisperustaltaan samanlaista palvelua myös kilpailijoilta.

### **2.3 Asiantuntija-asiakas -palvelutilanne**

Mielestäni asiantuntija joutuu ja hänen täytyykin joutua työssään vaativiin myyntitilanteisiin. Myyntivastuun määrä ja sen mittaaminen toki vaihtelevat eri organisaatioissa. Uskon, että tänä päivänä valtaosa asiantuntijoista on tulosvastuullisessa roolissa. On erittäin keskeistä, että asiantuntijalla on halua, kykyä ja aikaa ensiksi paneutua riittävästi asiakkaan tilanteeseen ja sen jälkeen tarjota hänelle juuri se ratkaisu, jota hän tarvitsee. Tämä on oleellinen asia asiantuntevassa asiakasneuvottelussa ja erottaa sen tyypillisestä myyjä myy -myyntitilanteesta. On mahdollista, että asiakas haluaa myyjän mielestä väärän ratkaisun. Silloin asiantuntijalta vaaditaan hyviä myyntitaitoja oman näkemyksensä perustelemiseksi. Teoriassa voisi olla mahdollista, että myyjän pitäisi vetäytyä hankkeesta, jos hän ei usko asiakkaan haluamaan ratkaisuun ja pelkää oman maineensa puolesta. (Sipilä 1998, 19.)

Asiantuntijatyö on perusluonteeltaan kutsumustyötä – se lepää asiantuntijan eettisyyden ja osaamisen varassa. Asiakas antaa asiantuntijan hoidettavaksi varallisuutensa, onnensa, asemansa ja terveytensä, joten asiantuntijan tulee käsitellä niitä kunnioittaen. Taloudellinen paine, työpula, todellisuuden tajun tai itsetunnon puute tai esimiehen vaatimukset voivat ohjata asiantuntijan ryhtymään työhön, johon hänen kykynsä eivät riitä. Siksi on tärkeää, että asiantuntijayrityksissä laadun arvostus ja arviointi ovat aina yhtä keskeisessä asemassa kuin taloudellisen tuloksen arviointikin. (Sipilä 1998, 19.)

Asiakastapaamiseen liittyy runsaasti sanatonta viestintää. Sitä ovat esimerkiksi asiakkaan ja asiakaspalvelijan käyttämät ilmeet ja eleet. On sanottu, että kahdenkeskeisessä kohtaamisessa jopa 35 % viestinnästä on muuta kuin sanallista viestintää (Futrell 1984, 85).

## 2.4 Palvelun viisi sääntöä

Christian Grönroosin kehittämät palvelun viisi sääntöä (1998, 317) riittävät kuvaamaan hyvin onnistunutta palvelukohtaamista asiakkaan kanssa. Kyseisiä sääntöjä voidaan soveltaa myös sijoitusneuvotteluun asiakkaan kanssa.

Ensimmäinen sääntö liittyy sovellettavaan lähestymistapaan asiakasneuvottelussa. Työntekijöiden tulisi toimia ”konsultteina”, jotka ovat valmiit tekemään työnsä silloin, kun asiakas sitä haluaa ja sillä tavalla kuin asiakas haluaa (Grönroos 1998, 326). Sijoitusneuvotteluissa asia näkyy esimerkiksi siten, että asiakkaita on oltava valmis tapaamaan normaalien toimistotuntien ulkopuolellakin. Tässä parhaiten onnistuva yritys lujittaa asiakassuhteitaan ja saavuttaa parhaan kannattavuuden. Onnistuminen edellyttää yritykseltä muuntautumiskykyä. Asiakkaat ovat yhä tarkempia ajankäytöstään, joten heitä todella tulisi kohdata silloin, kun se heille parhaiten sopii.

Toinen sääntö koskee asiakkaan tarveanalyysia. Kontaktihenkilöiden, jotka tuottavat palvelun yhdessä asiakkaiden kanssa, on analysoitava asiakkaitten tarpeet ja toiveet palvelun tuotannon ja kulutuksen hetkellä (Grönroos 1998, 326). Sijoitusneuvotteluissa tarpeet ovat aina yksilöllisiä, ja ne tulee selvittää kuuntelemalla asiakasta. Asiakkaan tarve selvitetään tekemällä hänelle riittävästi kysymyksiä hänen sijoitustarpeestaan. On myös tärkeää, että asiakas tällöin vastaa totuudenmukaisesti ja riittävän laajasti.

Kolmas sääntö korostaa tuotettavan palvelun laadunvalvontaa. Kontaktihenkilön, joka tuottaa palvelun yhdessä asiakkaan kanssa, on valvottava palvelun laatua samalla, kun hän tuottaa palvelua. (Grönroos 1998, 327). Sijoitusneuvotteluissa sijoituskohteen valinta onnistuu, kun asiakkaalle tehdään huolellinen tarveanalyysi. Asiantuntijan tulee varmistua siitä, että hän saa asiakkaalta riittävän laajat tiedot ratkaisun esittämiseksi.

Neljäs sääntö painottaa sitä, että palveluorganisaatioiden työntekijöiden on tiedostettava, että heidän työllään on myös markkinoinnillinen vaikutus.

Kontaktihenkilön on markkinoitava palvelua, jota hän samanaikaisesti tuottaa (Grönroos 1998, 327.). Mielestäni tämä sääntö kuulostaa aika itsestään selvältä. Sijoitusneuvottelussa kartoituksen tehtyään asiantuntija pystyy tarjoamaan asiakkaalle parhaan mahdollisen ratkaisun.

Viides sääntö korostaa organisatorisen tuen merkitystä onnistuneiden palveluiden tuottamisessa. Organisaatorakenteen, tekniikan ja päälliköiden sekä selkeiden palveluajatusien on ohjattava, tuettava ja rohkaistava kontaktihenkilöitä hyvän palvelun tarjoamisessa (Grönroos 1998, 330.). Sijoituspalveluiden tarjoamisessa on apua matalasta organisaatorakenteesta, eli mahdollisimman vähäisestä byrokratiasta. Esimiehen tulee ohjata asiantuntijoita toimimaan yhtenäisten periaatteiden mukaan, jotta palvelun laatukriteerit ovat samat kaikilla kollegoilla.

Edellä mainitut, Christian Grönroosin viisi palvelun sääntöä (1998, 317) kuvaavat mielestäni hyvin laadukasta palvelutapahtumaa myös sijoituspalveluita tarjottaessa. Niitä noudattamalla yritys pystyy tarjoamaan onnistuneita asiakastapaamisia, joissa asiakas kokee saavansa laadukasta palvelua ja yritys voi rakentaa pitkäaikaisia asiakassuhteita.

## **2.5 Viisi tulosten saavuttamisen estettä**

Grönroos tuo esiin (1998, 333) myös viisi tulosten saavuttamisen estettä, jotka ovat niin ikään sovellettavissa myös sijoituspalvelujen markkinointiin.

Ensimmäinen este on Grönroosin mukaan (1998, 333) organisatoriset esteet. Eilispäivän yhteiskunnasta peritty organisaatorakenne pilaa tehokkaasti hyvän palvelun ja terveet, kohti palvelukulttuuria pyrkivät muutosprosessit. Liian byrokratinen ja hierarkkinen organisaatorakenne hidastaa tiedonkulkua ja toimintoja. Tämä voi olla kohtalokasta sijoituspalveluja markkinoitaessa, koska uutta tietoa tulee paljon, ja se vanhenee nopeasti.

Toinen este on järjestelmiin ja säännöksiin liittyvät esteet. Työntekijät haluaisivat kohdella asiakkaitaan hyvin ja tarjota hyvää palvelua, mutta sisäiset säännökset, operatiiviset järjestelmät ja tekniikka saattavat tehdä sen mahdottomaksi. Esimerkkinä tästä on tekniikka ja tietojärjestelmät ja niiden tuottamat raportit. Niiden täytyy olla helppolukuisia ja ymmärrettäviä, jotta asiakas kokee saavansa hyvää palvelua (Grönroos 1998, 333.). Sijoitustoimialalla on merkittävää, että sovitut yhteydenotot ja toimenpiteet tehdään ajallaan. Tähän saadaan merkittävää apua järjestelmiltä automaattisten hälytysten ja muistutusten avulla.

Grönroosin (1998, 333) mukaan kolmas tulosten saavuttamisen este on johtamiseen liittyvät esteet. Työntekijät kohtelevat asiakkaita samoin kuin päälliköt heitä. Jos muutosprosessi painottuu ensisijaisesti tai vain kontakti- ja tukihenkilöstöön ja ylin ja keskijohto jätetään ulkopuolelle, vaarana on, etteivät asiakaskontakteissa toimivien henkilöiden esimiehet tajua, mitä kontakteissa tulisi painottaa ja kuinka totuuden hetkiä pitäisi hoitaa ja hallita. Tämä voidaan tehokkaasti estää siten, että ylin ja keskijohto jalkautuvat säännöllisesti mukaan asiakastapaamisiin. Ellei näin toimita, on olemassa riski siitä, että johdon käsitykset asiakkaiden tarpeista ovat aivan väärät. Tämä sääntö pätee mielestäni liiketoiminnassa kaikilla toimialoilla.

Neljäs este on strategiaan liittyvät esteet. Ellei organisaatiolla ole selkeitä ja helposti ymmärrettäviä palveluajatuksia, syntyy kaaos, eivätkä päälliköt sen enempää kuin alaisetkaan tiedä, kuinka eri tilanteissa tulisi toimia. (Grönroos 1998, 334). Sijoituspalveluissa asiantuntijoiden täytyy toimia ohjeiden ja määräysten mukaisesti. Näiden säännösten noudattamista valvova viranomainen on Rahoitustarkastus. Kontrolloimattomat palveluajatuksukset johtavat helposti asiakkaan kannalta vääränlaisiin ratkaisuihin, ja tämä voi puolestaan johtaa esimerkiksi sijoitusten arvon romahtamiseen.

Viides tuloksen saavuttamisen este on päätöksenteon esteet. Hyvä järkiperäinen analyysi ja huolellinen suunnittelu eivät ole minkään arvoisia, ellei organisaatiossa ole tarvittavaa päättäväisyyttä, rohkeutta ja voimaa toteuttaa uusia visioita ja järkeviä

suunnitelmia. Useimmissa organisaatioissa asiantuntijat saavat jatkuvaa koulutusta, jotta vaikeidenkin päämäärien saavuttaminen olisi mahdollista. (Grönroos 1998, 334.)

## **2.6 Yrityskulttuuri ja palvelukulttuuri**

Yrityskulttuurin käsite tarkoittaa organisaation ihmisten yhteisiä normeja ja arvoja (Grönroos 1998, 299). Esimerkiksi Tapiolan arvoja [viitattu 14.11.2008] ovat asiakkaiden etu, yhdessä menestyminen, yrittäjähenkisyys ja eettinen toiminta. Yrityskulttuuri on yleiskäsite, joka selittää, minkä vuoksi ihmiset toimivat tietyllä tavalla, miksi he ajattelevat samalla tavalla ja arvostavat samoja tavoitteita, rutiineja ja jopa vitsejä. Syy on siis se, että he ovat saman organisaation jäseniä. Asiakas saattaa tavata samasta organisaatiosta useita eri edustajia eri asiayhteyksissä. Tämän vuoksi yhtenäisen yrityskulttuurin omaksuminen on perusteltua. Mikäli organisaation eri edustajat toimivat kukin omalla tavallaan, vailla yhteisiä normeja ja arvoja, se ei herätä asiakkaan luottamusta. Yrityskulttuurin voi aistia organisaation sisäisestä ilmapiiristä. Sisäiset toimenpiteet tai projektit, kuten koulutusohjelmat tai yksittäiset kurssit, eivät johda odotettuihin tuloksiin, elleivät ne istu yrityksen kulttuuriin. (Grönroos 1998, 299–300.)

Ylikosken (2006, 156–158) mukaan palvelukulttuuri on sitä, että koko yhtiö on kiinnostunut asiakkaasta ja asiakkaan ongelmista ja ratkaisujen tarjoamisesta hänelle. Vaikka yksittäinen asiakaspalvelija olisi kuinka palveluhenkinen tahansa, se ei vielä luo yritykseen palvelukulttuuria. Yrityksen jokaisen työntekijän tulee omaksua asia. Palvelukulttuurissa palvelu on positiivinen asia ja hyvästä palvelusta tunnetaan ammattitaitoa. Palvelukulttuuri ei synny itsestään, eikä sitä saada aikaan määräyksillä ja toimintaohjeilla. Palvelukulttuuria voidaan luoda ja ylläpitää sisäistä markkinointia hyödyntämällä. Tällöin markkinointitoimenpiteiden kohteena on oma henkilöstö.

### 3 SÄÄSTÄMISMUODOT

#### 3.1 Säästäminen, pankkitili, obligaatio ja osakeindeksilaina

Säästäminen on sitä, että rahaa jää vielä menojen jälkeen jäljelle. Kun rahaa on säästössä, voidaan alkaa sijoittaa. Sijoittaminen tarkoittaa sitä, että säästetyt rahat pannaan tuottamaan eli kasvamaan korkoa ja arvoa. (Hämäläinen 2005, 15.)

Säästämismuotona **pankkitili** on yleinen: lähes kaikilla suomalaisilla on sellainen. Pankkitilin hyvä puoli on sen yleisyyden lisäksi myös se, että raha on sieltä helposti asiakkaan käytettävissä. Huono puoli on sen matala tuotto, joka yleensä on negatiivinen, kun otetaan huomioon inflaatio (rahan arvon heikentyminen). Heikkous on myös se, että pankkitililtä asiakkaan on helppo kuluttaa säästöjä, koska se on jatkuvasti hänen käytettävissä. (Hultkrantz & Masalin 2007, 54.)

Pankkitilin vähätuottoisuuden positiivinen kääntöpuoli on sen vähäriskisyys. Pankkitilille säästäminen ei aiheuta kustannuksia, lukuun ottamatta tilin mahdollisia käyttömaksuja. (Hämäläinen 2005, 16.)

Valtion **obligaatio** on matalariskinen sijoituskohte. Obligaatioon sijoittava henkilö saa korkotuottoa ja pääomansa takaisin, jollei Suomen valtio yhtäkkiä mene konkurssiin. Vähäriskisyyden lisäksi obligaation hyvä puoli on sen matalat kustannukset. Valtion lisäksi lainatodistuksia laskevat liikkeelle myös pankit ja yritykset. Obligaatioista käytetään monia nimiä kuten obligaatio, joukkovelkakirjalaina ja debenttuuri. Käytännössä kyse on samasta asiasta: lainaaja, eli pankki tai yritys, lainaa sijoittajalta rahaa ja on valmis maksamaan siitä korkoa. (Hämäläinen 2005, 16.)

Viime vuosien aikana sijoittajat ovat saaneet mahdollisuuden sijoittaa osakemarkkinoille ilman pääoman menettämisen riskiä. Nämä tuotteet ovat **osakeindeksilainoja** tai muita niin sanottuja strukturoituja tuotteita. Osakeindeksilaina on pohjaltaan joukkovelkakirjalaina, jossa liikkeellelaskija on



yleensä pankki. Ero perinteisiin joukkovelkakirjalainoihin verrattuna on se, että lainalle maksettava korko on sidottu esimerkiksi johonkin osakeindeksiin tai joukkoon osakkeita. Näin määriteltävää korkoa nimitetään indeksihyvitykseksi (Hämäläinen 2005, 18). Tämä sijoitusmuoto soveltuu mielestäni hyvin riskiä karttavalle sijoittajalle, koska sijoitettu pääoma on turvattu. Osakeindeksilainalla voidaan esimerkiksi sijoittaa pääomaturvattu riskialttiille markkinoille kuten kehittyville osakemarkkinoille, jonne sijoittaja ei halua laittaa rahojaan suorilla osake- ja rahastosijoituksilla (Puttonen & Repo 2006, 170). Osakeindeksilainojen kuluissa on merkittäviä eroja, joten sijoittajan kannattaa huolellisesti selvittää tuotteen kulut ennen sijoituksen tekemistä. Indeksilainaan sijoittavan henkilön on kuitenkin syytä muistaa, että jos lainan liikkeellelaskija kaatuu, hänen pääomansa voi olla mennyttä (Simola 2009 [viitattu 30.3.2009]).

### **3.2 Kiinteistöt, metsä ja taide sijoituskohteina**

Kiinteistö- ja asuntosijoittaja tarvitsee merkittävästi suurempia alkupääomia kuin esimerkiksi obligaatiosijoittaja. Asuntojen hinnat vaihtelevat paljon sen mukaan, missä kaupungissa ja millä alueella siellä ne sijaitsevat, mutta sijoitusasunnoksi sopivan yksion tai kaksion ostamiseen kuluu vähintäänkin kymmeniätuhansia euroja. Yksityishenkilöiden kiinteistösijoitukset ovat tyypillisesti pieniä asuntoja oppilaitoskaupungeissa.

Asuntosijoittaja saa asunnosta tuottoa kuukausittain vuokrana, ja toisaalta hän maksaa siitä itse kuukausittain vastiketta. Vastikkeen suuruudella on iso merkitys tuottoon: samankokoisista asunnoista saa harvoin toisesta 400 ja toisesta 800 euroa vuokraa, mutta vastikkeet voivat taloyhtiöstä riippuen olla aivan hyvin 80 tai 160 euroa. Nettovuokratuoton (vuokra – vastike ja muut kulut) lisäksi asuntosijoittaja saa asunnon myydessään tuottoa asunnon mahdollisesta arvonnoususta. Pitkällä aikavälillä asuntojen hinnat ovat keskimäärin nousseet, mutta suhdanteista ja ajoituksesta riippuen suunta voi olla myös toinen. (Hämäläinen 2005, 19.)

**Metsäsijoittaminen** on kuin kiinteistösijoittamista, mutta metsäsijoittajan tuotot saattavat muodostua hyvin pitkällä aikavälillä. Metsän sykli voi olla 80 vuotta alkaen istutuksesta ja päättyen päättöhakkuuseen. Metsän tuotto muodostuu sekä maan arvonnoususta että puiden myyntituotoista. Metsämaan hintaan vaikuttavat muiden muassa palstan sijainti sekä maaperän ja puuston laatu. Myös metsän sijainnilla on merkitystä. Tästä hyvä esimerkki on ranta-alueet, joiden arvonnousu on ollut erityisen voimakasta. (Hämäläinen 2005, 20.) Hoidettu metsä tuottaa pitkällä aikavälillä Etelä-Suomessa neljän prosentin vuosivauhdilla. (Makkonen 2008, 44).

**Taidesijoittamisessa** on samoja piirteitä osakesijoittamisen kanssa. Tunnetut taiteilijat ovat kuin suuria ja tunnettuja pörssiyrityksiä. Molempien osalta voidaan sanoa, että niiden kurssikehitys on melko vakaata, ellei paljastu suuria ”kupruja”. Pörssiyrityksessä tällaisen vahingon voi aiheuttaa kirjanpitoskandaali ja taidesijoittamisessa taitelijan teoksen osoittautuminen väärännökseksi. Aloittelevien taiteilijoiden työt ovat hankintahinnaltaan edullisia, mutta niiden arvonkehitystä on vaikea ennustaa. Taidesijoittajalle suurin voitto tulee, jos hän onnistuu hankkimaan edullisesti jonkun aloittelevan taiteilijan varhaisen mestariteoksen ja kyseinen teos aikojen kuluessa kokee merkittävän arvonnousun. (Hämäläinen 2005, 21.)

### **3.3 Pörssiosakkeet ja sijoitusrahastot**

**Pörssiosakkeet** ovat useiden sijoittajien mielestä sijoittamista aidoimmillaan. Osakkeiden kurssit liikkuvat päivittäin ylös ja alas. Osakkeita on helppoa ostaa ja myydä päivittäin. Niissä kaupankäynti on paljon nopeampaa kuin esimerkiksi asunto- ja metsäkaupoissa. Historiallisesti osakkeet ovat olleet tuottoisin sijoitusmuoto, mutta ne ovat toisaalta myös riskipitoinen sijoitus ainakin silloin, jos sijoitusaika on lyhyt. Osake on sijoitus pörssiyritykseen. Mikäli yritys joutuu konkurssiin, sijoittaja menettää rahansa. Osakesijoittamisen aloittaminen edellyttää arvo-osuustilin ja pankkitilin avaamista. Tämä onnistuu helposti suomalaisissa pankeissa. Osakesäästämisen kulut muodostuvat vuotuisesta hallinnointipalkkiosta ja osakkeiden ostosta ja myynnistä aiheutuvista välityspalkkioista. (Hämäläinen 2005, 22.)

Mikäli sijoittaja ostaa euromääräisesti vähän osakkeita, nousee kulujen osuus usein liian suureksi. Käytännön alarajana voidaan pitää paria tuhatta euroa osaketta kohden. Sijoitettaessa vain yhteen osakkeeseen, nousee osakekohtainen riski suureksi. Siksi sijoittajan olisikin hyvä hajauttaa varojaan useaan eri osakelajiin. (Hämäläinen 2005, 22.) Riittävää hajautusta on esimerkiksi, että Helsingin pörssiin sijoittava henkilö hankkii kymmenen erityyppistä osaketta (Vaihekoski 2008, 11).

**Sijoitusrahastojen** kautta voidaan tehdä sijoituksia esimerkiksi pörssiosakkeisiin selvästi suoria osakesijoituksia alhaisemmalla pääomalla. Sijoitusrahastojen kuukausisäästäjäksi pääsee jo noin 30 eurolla. Sijoittajalle tulee myös automaattisesti hajautushyötyä, koska rahasto sijoittaa useimmiten varansa 30–50 osakkeeseen. Positiivinen asia on myös se, että rahaston tuotosta, eli oikeiden osakkeiden valinnasta, vastaa ammattitaitoinen salkunhoitaja. (Hämäläinen 2005, 24.)

Sijoitusrahastot voidaan karkeasti jakaa korko-, yhdistelmä- ja osakerahastoihin. Useimpien sijoittajien tarpeisiin on siis tarjolla sopiva rahasto. Rahastosijoittajan kulut muodostuvat merkintä-, lunastus- ja hallinnointipalkkiosta. Merkintä- ja lunastuskulu peritään rahasto-osuuksia ostettaessa ja myytäessä ja se ilmoitetaan prosenteissa. Hallinnointipalkkio on vuotuinen prosentuaalinen kulu, joka vähennetään automaattisesti rahasto-osuuden arvosta. Rahastosäästäminen on helppo tapa säästää: siitä perittävä kuukausittainen säästösumma voi mennä vaikkapa suoraveloituksella sijoittajan tililtä hänen palkkapäivänään. Säästämissopimukset rahastoissa ovat vapaaehtoisia, eivätkä ne velvoita orjalliseen maksamiseen. Rahastoyhtiö ilmoittaa rahastojen omistustiedot verottajalle, mutta säästäjän pitää toki tarkistaa tietojen oikeellisuus. (Hämäläinen 2005, 24.) Mielestäni korkorahastot sopivat hyvin kaikille palkansaajille vararahastoksi pahan päivän varalle. Rahastoon voi hyvin kerätä puskurivaroja ikävien yllätysten, kuten tilapäisen työttömyyden, vaikean sairauden tai vaikkapa vain auton rikkoontumisen varalle. Edellä mainituissa tilanteissa on järkevämpää käyttää säästöjä kuin esimerkiksi korkeakorkoisia pikavippejä (Pomell 2008, 18–19).

## 4 SÄÄSTÄMINEN TÄNÄÄN

### 4.1 Nykyiset säästämis- ja sijoituskohteet sekä säästämisen trendit

Suomalaisten kiinnostus säästämistä kohtaan on pysynyt vahvana. Hyvän rahatilanteen ja suotuisan tulokehityksen myötä suurella osalla suomalaisista jää kulutuksen jälkeen rahaa myös säästöön. Finanssialan Keskusliiton Kotitalouksien Varat ja velat 2007-haastattelututkimuksen (Finanssialan Keskusliitto [viitattu 1.12.2008]) mukaan säästäminen ja sijoittaminen lähti Suomessa nousuun jo vuoden 2004 syksyllä ja on edelleen pysynyt korkealla. Yli puolella suomalaisista on tällä hetkellä rahaa säästössä tai sijoitettuna johonkin kohteeseen. Tutkimuksessa mukana olevaan väestöön suhteutettuna tämä tarkoittaa noin kahta miljoonaa suomalaista. Eniten säästäminen ja sijoittaminen on noussut kyseisen tutkimuksen mukaan vuoden 2004 jälkeen ikäryhmässä 25–34-vuotiaat ja tulotasoltaan keskituloisilla suomalaisilla. Pankkitilille säästäminen on edelleen suosituin säästämismuoto, mutta verrattuna vuoden 2006 syksyyn, säästö- ja sijoitustilille säästävien osuus nousi vuonna 2007 käyttelytilille säästävien osuutta suuremmaksi.

Sijoitusrahastosäästämisestä on vähitellen tullut pankkitalletusten jälkeen seuraavaksi suosituin säästämismuoto, ja rahastosäästäjien määrä ohitti jo vuoden 2004 syksyllä osakesäästäjien määrän. Vuoden 2006 syksyyn verrattuna sekä osakesäästäjien että rahastosäästäjien määrät pysyivät vuonna 2007 ennallaan. Vapaaehtoisiin eläkevakuutuksiin säästävien määrä pysyi vuosien 2006 ja 2007 aikana vakaana. Erot säästämisessä eri väestöryhmien välillä ovat kuitenkin suuret. Säästäminen lisääntyy suurimmissa tuloluokissa. Eniten säästämismahdollisuuksia on yli 50-vuotiailla, työelämässä olevilla pariskunnilla, joilla lapset ovat jo muuttaneet pois kotoa. Tällaisen pariskunnan tulotaso on tavallisesti vakaa. Suurin osa heistä on saanut asuntolainat maksettua. Vähiten jää säästöön opiskelijoilla, joilla säästämismahdollisuudet ovat melko heikot. (Finanssialan Keskusliitto [viitattu 1.12.2008].)

Tilisäästäminen on tyypillisesti kaikenikäisten säästämismuoto, mutta niin käyttelytileille kuin säästötileillekin säästävien osuus kasvaa ikääntymisen myötä. Tilille säästävien määrä nousee selvästi 60 ikävuoden jälkeen. Sijoitusrahastoista on tullut laajasti eri-ikäisten suomalaisten sijoitusmuoto. (Finanssialan Keskusliitto [viitattu 1.12.2008].)

Sijoitusrahastosäästäminen aloitetaan aiempaa nuorempana ja sijoitusrahastoihin säästäminen yleistyykin heti 20 ikävuoden jälkeen. Tätä säästämismuotoa edustavat säästäjät jakautuvat melko tasaisesti 25–74-vuotiaisiin. Kuvaavaa on, että joillakin ikäryhmillä rahastosäästäminen on jo yleisempää kuin käyttelytilille säästäminen. Vapaaehtoisein eläkevakuutuksiin säästäminen puolestaan nousee heti 28 ikävuoden jälkeen ja nämä säästäjät kuuluvat tavallisimmin ikäryhmään 29–54-vuotiaat. Maa- ja metsäomaisuuteen sijoittavien osuus puolestaan kasvaa 45 ikävuoden jälkeen, ja on suurimmillaan 55–59-vuotiailla. (Finanssialan Keskusliitto [viitattu 1.12.2008].)

#### **4.2 Kotitalouksien rahoitusvarallisuuden jakautuminen ja talletuskanta**

Finanssialan Keskusliiton vuoden 2007 tutkimuksen (Finanssialan Keskusliitto [viitattu 1.12.2008]) mukaan kotitalouksien rahoitusvarallisuuden määrä lähti useamman vuoden yhtäjaksoisen vähentymisen jälkeen vuonna 2003 kasvuun ja kasvu jatkui edelleen vuoteen 2006. Vuoden 2006 lopussa kotitalouksilla oli rahoitusvaroja yhteensä 120 miljardia euroa, kun määrä vuotta aiemmin oli 109 miljardia euroa. Kotitalouksien rahoitusvarallisuus sisältää kotitalouksien talletukset, pörssiosakkeet, sijoitusrahastosijoitukset, joukkovelkakirjat sekä vakuutussäästöt. Osakkeiden arvostuksella on suuri vaikutus rahoitusvarojen kokonaisuuteen. Vakuutussäästöihin sisältyvät yksityishenkilöiden itse ottamat säästöhenkivakuutukset ja yksilölliset eläkevakuutukset.

Talletusten osuus kotitalouksien rahoitusvarallisuudesta on edelleen merkittävä. Vuoden 2006 lopussa vajaat 56 miljardia euroa, eli hieman vajaa puolet kotitalouksien rahoitusvaroista, oli talletuksissa. Noin 60 prosenttia kotitalouksien ja voittoa tavoittelemattomien yhteisöjen rahalaitoksiin tehdyistä talletuksista oli käyttelytileillä.

Vuoden 2007 aikana määräaikaistileillä olevat varat kasvoivat hivenen ja käyttelytileillä ne vastaavasti vähentyivät. (Finanssialan Keskusliitto [viitattu 1.12.2008].)

Merkille pantavaa on, että Suomessa kotitalouksien talletusten osuus rahoitusvarallisuudesta on keskitasoa muihin Euroopan maihin verrattuna. Suomessa kuitenkin talletusten yhteismäärä ja asukasta kohden laskettu talletusten euromäärä on alhaisempi kuin useimmissa muissa Euroopan maissa. Suomen talletuspankkeihin tehdyistä yleisön euromääräisistä talletuksista 52 prosenttia on kiinteäkorkoisia ja 27 prosenttia on pankkien omiin viitekorkoihin sidottuja talletuksia. Kotitalouksien ja voittoa tavoittelemattomien yhteisöjen euromääräisten talletusten keskikorko nousi yleisen korkotason seurauksena vuoden 2006 helmikuusta vuoden 2007 helmikuuhun 0,96 prosentista 1,69 prosenttiin. Määräaikaistilien korko nousi vastaavana aikana 2,32 prosentista 3,26 prosenttiin ja käyttelytilien keskikorko 0,39 prosentista 0,79 prosenttiin. (Finanssialan Keskusliitto [viitattu 1.12.2008].)

## 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

### 5.1 Tutkimuksen tavoitteet ja menetelmä

Tämän opinnäytetyön tutkimusosan tavoitteena oli selvittää, miksi suomalaiset pitävät, kuten aiemmat selvitykset ovat osoittaneet, suurinta osaa säästö- ja sijoitusvaroistaan tileillä. Lisäksi halusin selvittää, miten opinnäytetyön toimeksiantaja voisi parhaiten tuoda esiin asiakkailleen uusia vaihtoehtoja tilisäästämisen rinnalle. Tutkimusosa toteutettiin lomakekyselynä (liite 1) tammikuussa 2009. Kyselylomakkeessa oli 18 kysymystä ja vastaustilaa myös vapaalle palautteelle. Perustietojen lisäksi vastaajilta kysyttiin heidän näkemyksiään eri sijoitustuotteista ja niiden ominaisuuksista. Lisäksi kyselyllä selvitettiin, mitkä asiat vastaajien mukaan ovat tärkeitä asioita onnistuneessa sijoitusneuvottelussa ja mikä on asiantuntijuuden merkitys kyseisissä palveluissa. Lisäksi kyselyssä tiedusteltiin myös, asian ajankohtaisuuden takia, vastaajien mielipidettä vuonna 2009 vallitsevasta finanssikriisistä. Postitus tehtiin Tapiola pankin täysi-ikäisille, lappeenrantalaisille asiakkaille. Lomakkeita postitettiin yksi taloutta kohti. Tutkimuslomakkeen lisäksi mukana oli arvonta- ja palvelukortti. Kortin palauttamalla asiakas sai halutessaan lisätietoa Tapiolan palveluista.

Vastausmäärän kasvattamiseksi mukana oli myös arvontakortti, jolla vastaaja pystyi osallistumaan sekä Tapiolan kevään 2009 yleisarvontaan että erilliseen pika-arvontaan. Tapiolan yleisarvonnassa voittaja saa tuhat euroa ja vastaava summa sijoitetaan myös voittajan valitsemaan Suomen Punaisen Ristin hyväntekeväisyyskohteeseen. Pika-arvonnassa palkintona oli Alvar Aallon suunnittelema teräsmaljako. Vastaajien yksityisyyttä on suojeltava, ja siksi kaikki tiedot käsiteltiin luottamuksellisesti ja nimettöminä. Kyselylomakkeen mukana vastaajat saivat saatekirjeen (liite 2), jossa kerrottiin vastaajille tutkimustulosten käytöstä ja vastausten luottamuksellisuudesta. Tutkimusaineisto kerättiin palautuskuorta käyttäen. Toimeksiantaja maksoi vastaajien postimaksun. Vastausaikaa annettiin noin kaksi viikkoa. Vastausaikaa varattiin tämän verran, koska postitus tehtiin kakkosluokassa, enkä ollut varma sen nopeudesta. Tutkimusaineisto

analysoitiin SPSS-ohjelmalla. Taulukko- ja kuvioesityksiin käytettiin SPSS- ja Excel-ohjelmia.

Ennen tutkimuksen toteutusta kävin tutkimuslomakkeen läpi sekä Turun ammattikorkeakoulun opettajan että toimeksiantajan edustajan kanssa. Näiden keskustelujen perusteella tein tutkimuslomakkeeseen pieniä täsmennyksiä ja muutoksia. Muutoksilla varmistettiin, että muuttujat mittaavat oikeita asioita. Jotta tutkimus olisi luotettava, tulee muuttujien mitata juuri sitä, mitä tutkimuksessa on tarkoitus mitata. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1998, 153).

## **5.2 Tutkimuksen perusjoukko ja otanta**

Tutkimuksen perusjoukon muodostivat lappeenrantalaiset, Tapiola pankin täysikäiset asiakkaat. Alue valittiin siksi, että teen itse asiakastyötä Lounais-Suomen alueella. Mikäli olisin toteuttanut tutkimuksen tällä alueella, se olisi voinut vaikuttaa vastauksiin ja siten heikentää tulosten luotettavuutta. Alunperin ajattelin, että teen tutkimuksen kokonaisotannalla, mutta Lappeenrannassa on niin paljon Tapiolan pankkiasiakkaita, että rajasin tutkimuksen lopulta 500 henkilön satunnaisotantaan. Kyselyitä lähetettiin yksi taloutta kohden. Jotta tutkimusta voidaan pitää luotettavana, otoksen on oltava riittävän suuri. Tavoitteenani oli, että saisin omasta tutkimuksestani 150 vastausta, mutta määrä jäi tästä tavoitteesta hieman vajaaksi. Vastaajia oli lopulta 133 eli vastausprosentti oli 26,6, johon olen tyytyväinen. Tutkimustuloksen luotettavuuden varmistamiseen vastaajamäärä on mielestäni riittävä. Edellä esittämilläni asioilla pyrin vaikuttamaan siihen, että tutkimus olisi kaikkineen mahdollisimman luotettava.



## 6 TUTKIMUSTULOSTEN ESITTELY

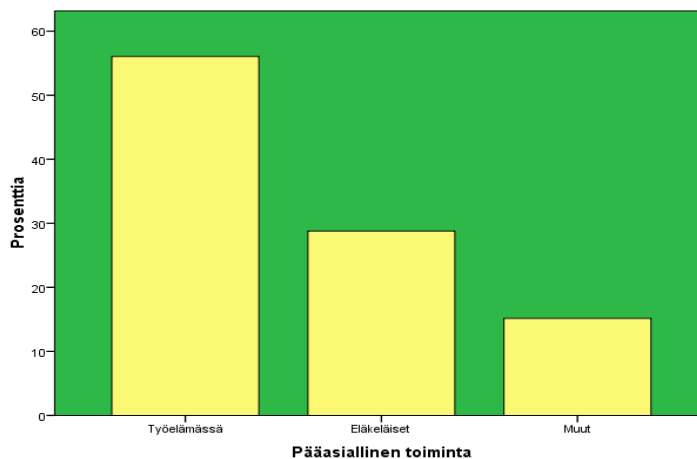
Tämän tutkimuksen perusjoukko oli Tapiolan täysi-ikäiset pankkiasiakkaat Lappeenrannan kaupungissa. Otos oli 500 vastaajan satunnaisotos perusjoukosta. Otanta rajattiin niin, että taloutta kohden lähetettiin vain yksi kysely. Tämän tutkimuksen lopullinen aineisto muodostui 133 vastaajasta.

Vastaajista vanhin oli 89-vuotias ja nuorin 19-vuotias (taulukko 1). Eniten vastaajia (n. 39 %) oli ikäryhmässä 59–89-vuotta. Toiseksi eniten (n. 33 %) vastaajia oli ikäryhmässä 39–58-vuotta. Kolmanneksi eniten (n. 28 %) vastaajia oli ikäryhmässä 19–38-vuotta.

*Taulukko 1. Vastaajien syntymävuodet.*

Syntymävuosi	Määrä	Prosentit
1920-1950	52	39,1
1951-1970	44	33,1
1971-1990	37	27,8
Yhteensä	133	100,0

Kyselyn vastaajista 72 oli miehiä (54 %) ja 61 naisia (46 %). Vastaajat jakautuivat siten melko tasaisesti sekä miehiin että naisiin, mikä oli hyvä asia. Yli puolet vastaajista (n. 55 %) oli työelämässä, mikä tässä tutkimuksessa tarkoittaa sekä työntekijöitä että yrittäjiä (kuvio 2). Eläkeläisiä oli n. 30 % vastaajista. Ryhmään muut kuului n. 15 %:a vastaajista. Tämä ryhmä muodostui pääasiassa opiskelijoista, työttömistä ja kotiäideistä.



*Kuvio 2. Vastaajien toimenkuva (%).*

Vastaajat arvioivat sijoitusten riskiä (taulukko 2) antamalla vastauksen välillä 1 (riskitön) – 5 (erittäin riskialtis). Taulukon 2 tarkempi tarkastelu osoittaa mielenkiintoisia asioita. Vastaajat arvioivat korkorahastot mielestäni yllättävän riskialttiiksi sijoituskohteeksi, vaikka ne nimensä mukaisesti eivät sisällä lainkaan osakeriskiä vaan ainoastaan korkoriskiä. Toisaalta on totta, että finanssikriisin vallitessa korkosijoituksen arvonlasku on tullut yllätyksenä monelle sijoittajalle. Kiinteistöt ja huoneistot vastaajat arvioivat melko riskittömiksi sijoituskohteiksi. Tämä ei ole minulle yllätys, koska törmään samaan ajattelutapaan myös omissa asiakaskohtaamisissani. Mielestäni myös kiinteistö- ja huoneistosijoittamisessa kuitenkin todellisuudessa on riskiä; niidenkin arvo varmuudella sekä nousee että laskee. Sijoitusasunnon vuokraajan pitää huomioida riskinä myös vuokralaisen mahdolliset ongelmat vuokranmaksukyvyssä sekä vuokratun huoneiston kunnossapidon aiheuttamat kustannukset.

Vapaaehtoisen eläkevakuutuksen vastaajat arvioivat melko matalariskiseksi sijoituskohteeksi. Tämä onkin mielestäni tavallaan totta. Yleensä vapaaehtoisten eläkevakuutusten sijoitusajat ovat pitkiä, jolloin säästöajalle osuu väkisin sekä nousuja että laskuja. Kun sijoittajan tähtäin on kaukana tulevaisuudessa, hänen ei tarvitse huolestua lyhyen aikavälin markkinamuutoksista.

Taulukko 2. Sijoituskohteiden riski.

Sijoituskohde	N	Keskiarvo
Suorat osakesijoitukset	114	4,2
Osakerahastot	110	3,9
Yhdistelmärahastot	103	3,2
Osakeindeksilaina	99	3,1
Korkorahastot	106	3,1
Säästö- ja sijoitusvakuutukset	100	2,6
Kiinteistöt ja huoneistot	107	2,6
Vapaaehtoinen eläkevakuutus	102	2,4
Metsä	110	2,2
Määräaikaistalletukset	118	1,6
Käyttö-, säästö- ja tuottotili	123	1,4
Muu	4	2,5

Taulukossa 3 ovat nähtävillä tulokset siitä, miten vastaajat arvioivat sijoituskohteiden kiinnostavuutta asteikolla 1 (ei lainkaan kiinnostava) – 5 (kiinnostava). Vastaajien suuri kiinnostus tilisäästämistä kohtaan ei ole yllättävää. Suomalaiset ovat perinteisesti pitäneet suurta osaa varallisuudestaan tileillä. Tammikuussa 2009 vallinnut globaali taantuma on varmasti lisännyt säästäjien kiinnostusta varmoja ratkaisuja kohtaan. Kiinnostus kiinteistöjä ja huoneistoja kohtaan on yllättävää; sijoitus niihin edellyttää kymmeniä tuhansia euroja verrattuna vaikka rahastosäästäjän muutaman kymppin kuukausisäästösopimukseen. Tutkimus tehtiin Kaakkois-Suomen alueella, jossa venäläiset ovat ostaneet paljon tontteja ja kesämökkejä alueella, jossa. Tällä on kiinteistöjen kauppahintoja nostava vaikutus, ja tämä voisi osaltaan selittää vastaajien suuren kiinnostuksen kiinteistöjä ja huoneistoja kohtaan.

Osakeindeksilaina on melko uusi sijoitusmuoto Suomen markkinoilla. Uskon, että suomalaisten kiinnostus sitä kohtaan kasvaa, kun se tulee nykyistä tutummaksi. Vapaaehtoista eläkevakuutusta vastaajat eivät mieltäneet kovinkaan kiinnostavaksi

sijoituskohteeksi. Voisiko syynä olla liika tarjonta? Hyväkin tuote voi menettää kiinnostavuuttaan liiallisen myynnin ja ennen kaikkea tyrkyttämisen kautta.

*Taulukko 3. Sijoituskohteiden kiinnostavuus.*

Sijoituskohde	N	Keskiarvo
Käyttö-, säästö- ja tuottotili	108	3,3
Määräaikaistalletukset	110	3,1
Kiinteistöt ja huoneistot	117	2,9
Säästö- ja sijoitusvakuutukset	116	2,7
Korkorahastot	115	2,6
Osakerahastot	117	2,6
Metsä	115	2,6
Yhdistelmärahastot	117	2,5
Suorat osakesijoitukset	116	2,5
Vapaaehtoinen eläkevakuutus	123	2,5
Osakeindeksilaina	111	2,1
Muu	4	4,0

Vastaajat arvioivat tutkimuksessa myös erityyppisten sijoituskohteiden tuottavuutta (taulukko 4). Mielenkiintoista näissä tuloksissa oli vastaajien arvio vapaaehtoisten eläkevakuutusten matalasta tuotosta. Jos sijoittaja on valinnut osakepohjaisen sijoitussuunnitelman, niin niiden pitkän aikavälin tuotto noudattelee osakemarkkinoiden keskituottoa vähennettynä vakuutuksen kuluilla, mikä tarkoittaa noin 6–7 %:n vuotuista tuottoa. Tämä huomioiden olin yllättynyt vastaajien matalasta tuottoarviosta.

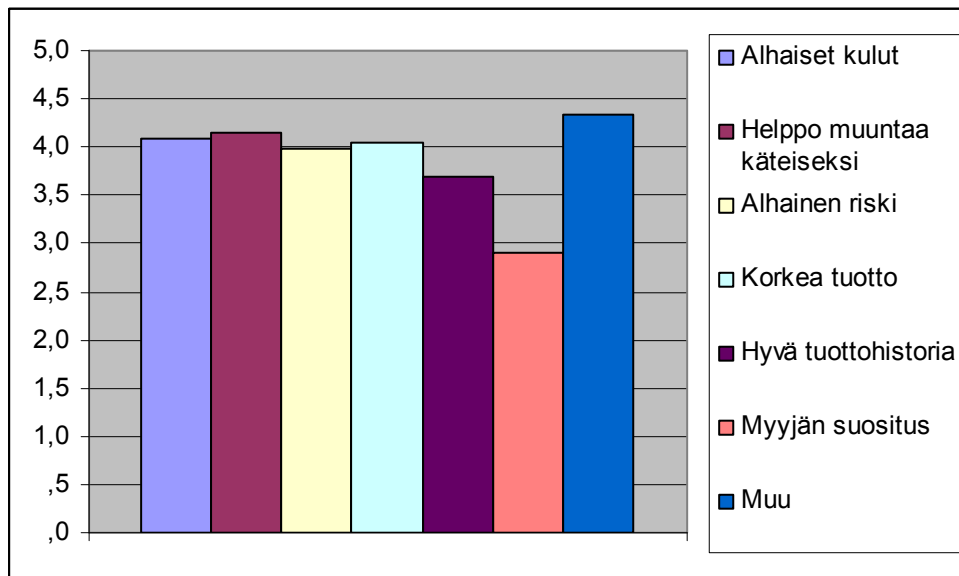
Toisaalta taas kiinteistöt ja huoneistot vastaajat arvioivat melko tuottaviksi sijoituskohteiksi. Arvelen, että tulokseen vaikuttaa asuntojen ja kiinteistöjen merkittävä arvonkehitys viime vuosien aikana. Myös maantieteellisellä sijainnilla saattaa olla vaikutusta tulokseen, koska Kaakkois-Suomen alueella on tehty paljon kiinteistö-, huoneisto- ja tonttikauppaa venäläisten ostajien kanssa. Tällä on todennäköisesti ollut tuottoa nostava vaikutus.

Määräaikaistalletustilit, korkorahastot ja yhdistelmärahastot vastaajat arvioivat keskenään yhtä tuottaviksi sijoituskohteiksi. Mielestäni tähän tulokseen on saattanut vaikuttaa haastava tilanne osakemarkkinoiden tuotoissa. Toisaalta vuoden 2008 aikana talletuskorot olivat ennätyskorkealla eli noin 4–5 %:ssa.

*Taulukko 4. Sijoituskohteen tuottavuus.*

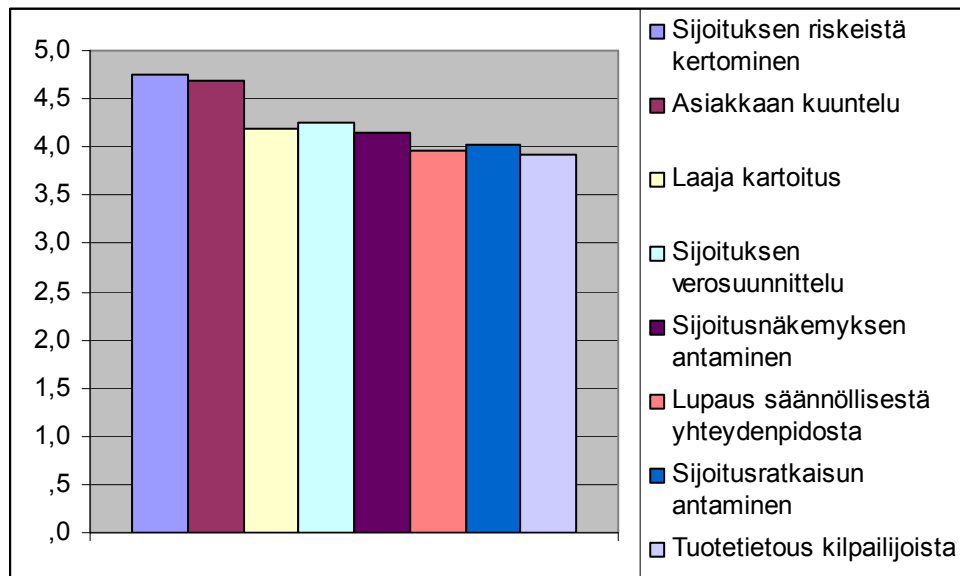
Sijoituskohde	N	Keskiarvo
Suorat osakesijoitukset	102	3,3
Osakerahastot	103	3,2
Kiinteistöt ja huoneistot	105	3,1
Metsä	105	3,0
Korkorahastot	105	2,9
Määräaikaistalletustilit	104	2,9
Yhdistelmärahastot	98	2,9
Osakeindeksilaina	92	2,7
Säästö- ja sijoitusvakuutukset	103	2,7
Vapaaehtoinen eläkevakuutus	103	2,7
Käyttö-, säästö- ja tuottotili	105	2,6
Muu	4	4,0

Kun tutkimuksessa mukana olleet arvioivat sijoituskriteerejä (kuvio 3) eli sijoituskohteelle asetettuja vaatimuksia, nousivat tärkeimpinä asioina esiin alhaiset kulut ja sijoituksen helppo muunnettavuus käteiseksi rahaksi. Finanssialan keskusliiton tutkimuksen ([viitattu 1.12.2008]) mukaan tiedetään, että suomalaisilla on paljon varoja säästössä tileillä. Vastaajien nimeämät helppo muunnettavuus käteiseksi ja alhainen riski ovat tätä faktaa tukevia sijoituskriteerejä. Toisaalta lähes yhtä tärkeä kriteeri, korkea tuotto, alkaa olla jo haastava vaatimus lisättynä kahteen aiemmin mainittuun vaatimukseen.



*Kuvio 3. Sijoituskriteerien tärkeys.*

Asiantuntevassa sijoitusneuvottelussa vastaajat korostivat tärkeimpinä asioina sijoituksen riskeistä kertomista ja asiakkaan kuuntelua (kuvio 4). Riskit ja niiden tiedostaminen ovat tietysti oleellisia asioita sijoitusneuvottelussa, ovathan kyseessä asiakkaan varat. Hyvällä kuuntelulla ja riittävän laajalla tarvekartoituksella asiakkaan riskejä pystytään pienentämään ja hallinnoimaan tehokkaasti. Saatu tutkimustulos vastaa tässä teoriaa: Grönroosin (1998, 326) mukaan yksi viidestä palvelun säännöstä on tarveanalyysi ja asiakkaan huolellinen kuuntelu. Kilpailijoita koskevan tuotetietouden vastaajat arvioivat vähiten tärkeäksi asiantuntevan sijoitusneuvottelun kriteeriksi. Tämä tulos saattaa viestiä siitä, että vastaajat tekevät itse vertailua eri tuotteiden ja toimijoiden välillä. Kaikki arviot tutkimuksessa esiin tuoduista väittämistä sijoitusneuvonnasta asettuivat välille 3,9 – 4,8, joten kaikilla esitetyillä asioilla on suuri merkitys onnistuneen sijoitusneuvottelun kannalta.



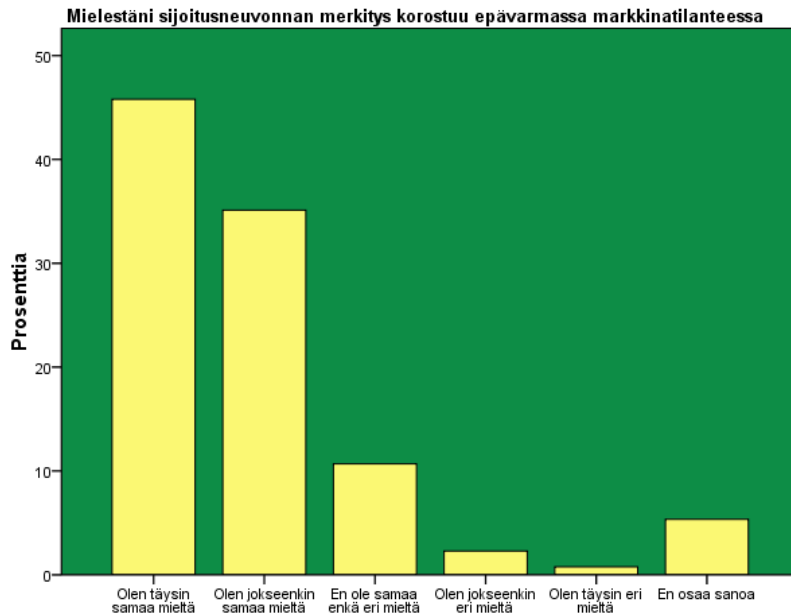
Kuvio 4. Asiantuntevassa sijoitusneuvottelussa tärkeää.

Noin 81 % vastaajista oli täysin tai jokseenkin sitä mieltä, että sijoitusneuvonnan merkitys korostuu epävarmassa markkinatilanteessa (kuvio 5). Keväällä 2009 sijoitusmarkkinoilla vallitsee vähintäänkin epävarma tilanne. Tällöin myös sijoituspalveluiden tarjoajilla on otollinen aika kontaktoida asiakkaita. Toisaalta moni alan toimija ”vetäytyy kuoreensa”, koska asiakkaille on tietysti mukavampaa puhua suurista tuotoista hyvinä kuin huonoina sijoitusvuosina. Tämä tilanne tarjoaa kuitenkin aktiiviselle toimijalle mahdollisuuden hankkia uusia asiakkaita nyt, kevään 2009 aikana vallitsevassa markkinatilanteessa.

Tutkimustulokset osoittivat, että keväällä 2009 vallitseva finanssikriisi ei ollut ehtinyt vaikuttaa useimpien vastaajien (79 %) sijoitustoimintaan mitenkään. Tämä on mielestäni yllättävä tieto, sillä normaalisti sijoittajat lisääisivät tällaisen tilanteen aikana korkosijoituksia. Osaltaan tulos saattaa selittyä sillä, että otokseeni kuului yleisesti pankkiasiakkaita, ei pelkästään sijoittajia.

Vastaajista n. 87 % tiesi oman käyttötilinsä koron ja yli 82 % vastaajista oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että käyttötilin hyvä korko on tärkeä asia. Huomioiden sen, että suomalaiset pitävät suurta osaa varoistaan tileillä, tulos oli odotettu. Toisaalta se, että lähes 90 % vastaajista tiesi käyttötilinsä koron, on yllättävä tulos. En osannut

etukäteen odottaa noin korkeaa lukua. Tulos on kuitenkin siinä mielessä hyvä, että kun käyttötileillä pidetään paljon varoja, niin säästäjät kuitenkin valtaosin tietävät, millä korolla heidän rahansa siellä ovat.



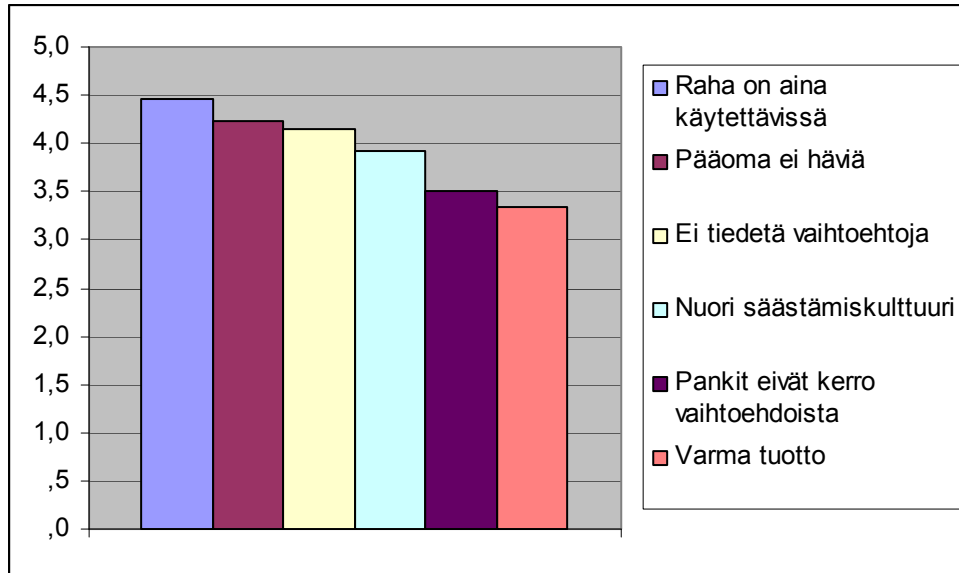
*Kuvio 5. Sijoitusneuvonnan merkitys epävarmassa markkinatilanteessa (%).*

Tutkimuksessa selvitettiin myös sitä, miksi vastaajat arvelevat suomalaisten pitävän runsaasti varoja käyttötilillä (kuvio 6). Tämä kysymys oli tutkimusongelmani näkökulmasta kaikkein merkittävin tutkittava asia. Varma tuotto ei ole vastaajien mielestä tärkeä asia, kun varoja pidetään käyttötilillä. Pankissa työskentelevien on varmasti mukava kuulla, että vastaajien mukaan pankeissa kerrotaan myös muista säästämisvaihtoehdoista.

Vastaajien mielestä tärkein syy rahojen pitämiseen pankkitileillä on rahan helppo käytettävyys. Tämä tulos oli odotettu, mutta asian voi mielestäni nähdä myös ongelmana: kun rahaa voi olla liiankin helppo käyttää, kuluttajan voi olla helppo laittaa sitä turhuuksiin. Vaikka vastaajat kokevat pääoman säilymisen merkittäväksi asiaksi, siihen liittyy kuitenkin aina riski, koska inflaatio voi nousta tilikorkoa korkeammaksi. Mielestäni tätä asiaa suomalaiset eivät yleisesti ottaen tiedosta. Toisaalta epävarmoina aikoina, kuten keväällä 2009, sijoittajat arvostavat riskitöntä

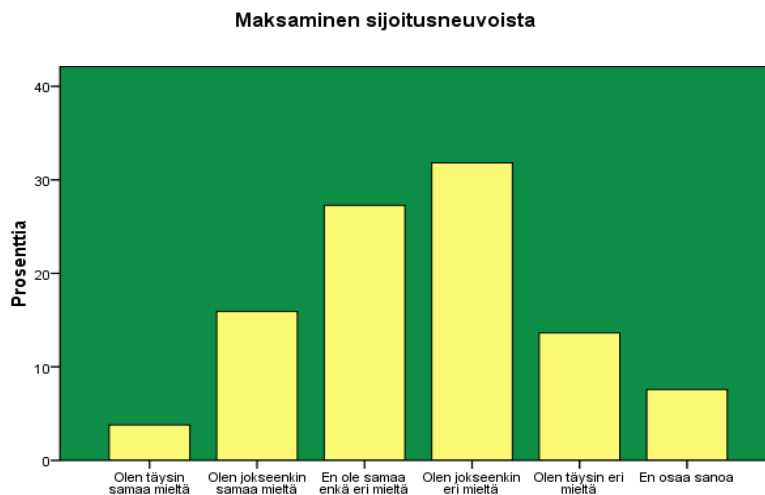


tuottoa. Sijoittajien epävarmuus kasvattaa kaikkien turvallisten sijoitustuotteiden kysyntää. (Lampinen 2009 [viitattu 28.3.2009]).



Kuvio 6. Miksi suomalaisilla on runsaasti varoja käyttökäytöllä?

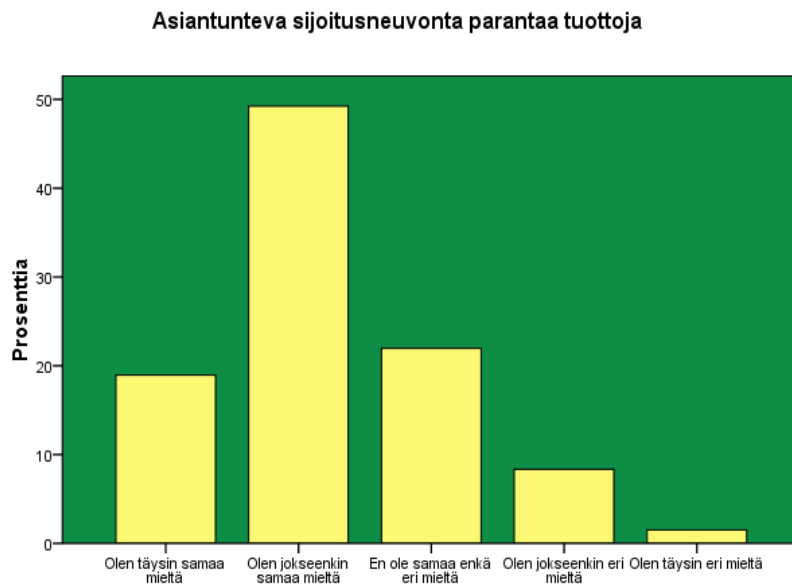
Asiantuntevista sijoitusneuvoista vastaajat eivät näyttäneet tulosten mukaan olevan kovinkaan halukkaita maksamaan (kuvio 7).



Kuvio 7. Sijoitusneuvoista maksaminen (%).

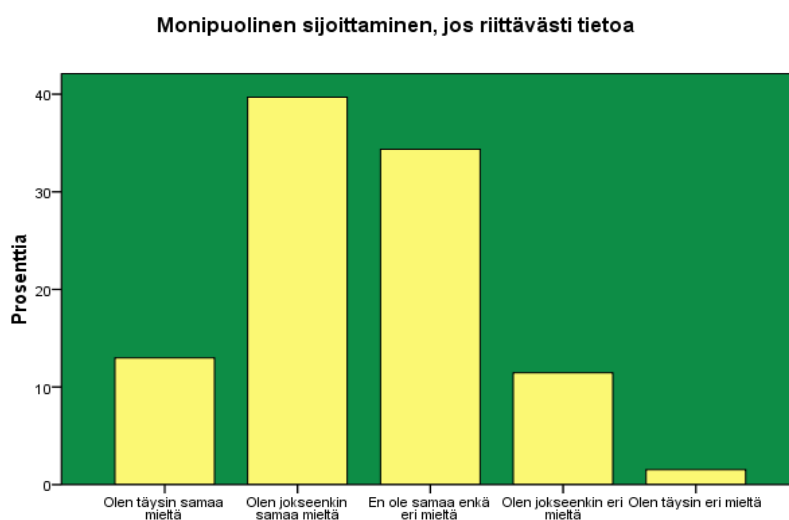
Lähes 45 %:a vastasi väitteeseen valmiudestaan maksaa sijoitusneuvoista olevansa jokseenkin tai täysin erimieltä. Tämä tulos merkitsee sitä, että alan palvelujen tarjoajien on parannettava myyntitaitojaan ja kykyään kaupallistaa omaa asiantuntijuuttaan, koska tulokset toisaalta osoittivat, että vastaajien mukaan asiantunteva sijoituspalvelu parantaa sijoitusten tuottoa (kuvio 7).

Vastaajien usko (70%) siihen, että asiantunteva sijoitusneuvonta parantaa tuottoja kertoo myös heidän luottamuksestaan sijoitusneuvontaa ja alan asiantuntijuutta kohtaan.



*Kuvio 8. Asiantunteva sijoitusneuvonta parantaa tuottoja (%).*

Yli 50 % vastaajista kertoi olevansa jokseenkin tai täysin sitä mieltä, että he ovat valmiita sijoittamaan monipuolisesti, jos heillä on asioista riittävästi tietoa (kuvio 9). Tämä tulos on merkittävä asia sijoitusalan palvelun tarjoajien ja koko suomalaisen säästämiskulttuurin kannalta. Jotta sijoitusvaihtoehdot tulevat siis monipuolisemmin käyttöön, on asiakkaille tarjottava lisää tietoa eri vaihtoehdoista.



*Kuvio 9. Monipuolinen sijoittaminen, jos riittävästi tietoa (%).*

## 7 POHDINTA JA YHTEENVETO

Opinnäytetyön tarkoitus oli tutkia, miksi Suomessa säästetään yksipuolisesti, eli käytännössä pidetään suuri osa varoista pankkitileillä. Lisäksi haluttiin selvittää, millä keinoin toimeksiantaja, Tapiola-ryhmä, voi tuoda uusia vaihtoehtoja tilisäästämisen rinnalle. Asiaa oli mielenkiintoista lähteä tutkimaan, koska aikaisempaa vastaavaa tutkimusta aiheesta ei ollut tehty.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys muodostui palvelujen markkinointia ja erityisesti asiantuntijapalveluita sekä eri sijoituskohteita käsittelevästä tietoperustasta. Työn tutkimusosassa viidelle sadalle satunnaisotannalla valitulle lappeenrantalaiselle Tapiola-pankin täysi-ikäiselle pankkiasiakkaalle lähetettiin kyselylomake. Lopullinen aineisto muodostui 133 vastaajan vastauksista.

Finanssialan Keskusliiton Kotitalouksien varat ja velat 2007 (Finanssialan Keskusliitto [viitattu 1.12.2008]) haastattelututkimuksen mukaan säästäminen ja sijoittaminen lähti nousuun jo vuoden 2004 syksyllä ja on edelleen pysynyt korkealla. Suomalaisista yli puolella on tällä hetkellä säästettynä tai sijoitettuna varoja johonkin kohteeseen. Tämä kohde on useimmilla pankkitili. Tutkimustuloksien perusteella tärkein syy tähän on se, että raha on näin aina asiakkaan käytettävissä. Tulokset osoittivat, että myös pääoman säilyminen arvioitiin merkittäväksi pankkitilien eduksi. Kolmas tärkeä syy rahojen pitämiseen pankkitilillä oli tutkimustulosten perusteella se, että asiakkaat eivät tunne kunnolla säästämisen eri vaihtoehtoja. Tästä johtuen on mielestäni tärkeää, että sijoituspalvelujen tarjoajat jakavat jatkossa mahdollisimman runsaasti tietoa eri sijoitusvaihtoehdoista. Tärkeää olisi myös, että pankki- ja säästämisasioita voitaisiin alkaa opettaa kouluissa pakollisina opintoina jo yläasteesta alkaen.

Tutkimuksen vastaajat olivat pitkälti sitä mieltä, että asiantunteva sijoitusneuvonta parantaa sijoituksista saatavia tuottoja. Haaste palvelun tarjoajille tulee siitä, että sijoitusneuvonta ei saisi vastaajien mukaan maksaa. Uskon, että osasy kyseiseen tulokseen oli siinä, että tutkimuksessa oli mukana kaikenlaisia säästäjiä.

Sijoitussummien kasvaessa varainhoitajan vastuun määrä lisääntyy ja oletan, että tällöin asiakkaat ovat myös valmiimpia maksamaan varainhoidostaan.

Tulosten mukaan pankkiasiakkaat ovat valmiita sijoittamaan monipuolisesti, jos heillä on riittävästi tietoa asiasta. Palveluntarjoajien on siis syytä kehittää toimintaansa kertomalla laajemmin sijoitusvaihtoehtoista, jotta ne tulevat asiakkaalle tutummiksi. Tämän avulla asiakkaat vähitellen todennäköisesti alkavat sijoittaa varojaan entistä monipuolisemmin. Muutos ei kuitenkaan varmasti tapahdu hetkessä.

Opinnäytetyön tekeminen oli mielestäni kiinnostavaa ennen kaikkea sen takia, että työ käsitteli minulle tuttuja asioita työelämästä. Toivon, että tutkimustuloksista on hyötyä myös toimeksiantajalle.

## LÄHTEET

- Finanssialan Keskusliitto [online, viitattu 1.12.2008] Saatavilla www-muodossa <<http://www.fkl.fi>>.
- Futrell Charles M. 1984, *Fundamentals of Selling*. Homewood: Richard D. Irwin.
- Grönroos Christian 1998. *Nyt kilpaillaan palveluilla*. Porvoo: WSOY.
- Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 1998. *Tutki ja kirjoita*. Tampere: Tammer-Paino Oy.
- Hultkrantz, Johan & Masalin, Björn 2007. *Elämäsi rahat*. Vaajakoski: Gummerus.
- Hämäläinen, Karo 2005. *Sijoittajan käsikirja*. Talentum.
- Lampinen, Antti 2009, *Ei riskiä, kiitos!* [online, viitattu 28.3.2009]. Saatavilla www-muodossa: <[http://www.tapiola.fi](http://www.taloussanomat.fi/porssi/2009/03/28/ei-riskia-kiitos/20098160/170.></a>>.</p><p>Makkonen, Jyri 2008. <i>Metsäomaisuus kasvaa hoitamalla</i>. Taloustaito 10/2008, 42 – 45.</p><p>Pomell, Petre 2008. <i>Viisi askelta vaurauteen</i>. Viisas Raha 10/2008, 18 – 19.</p><p>Puttonen, Vesa & Repo, Eljas 2006. <i>Miten sijoitan rahastoihin</i>. Juva: WS Bookwell Oy.</p><p>Simola, Ulla 2009. <i>Edes pääomaturva ei ole pomminvarma</i>. Taloustaito 3/2009, 24 – 26.</p><p>Sipilä, Jorma 1998. <i>Asiantuntijapalvelujen tuotteistaminen</i>. Porvoo: WSOY.</p><p>Tapiola-ryhmä [online, viitattu 2.11.2008] Saatavilla www-muodossa <a href=).
- Tapiola-ryhmä [online, viitattu 14.11.2008] Saatavilla www-muodossa <[http://www.tapiola.fi/www/Tapiola\\_ryhma/Tapiola\\_yrityksena/Toiminta\\_ajatus\\_ja\\_arvot/Tapiolan+arvot/etusivu.htm](http://www.tapiola.fi/www/Tapiola_ryhma/Tapiola_yrityksena/Toiminta_ajatus_ja_arvot/Tapiolan+arvot/etusivu.htm)>.
- Vahvaselkä, Irma 2004. *Asiantuntijan myyntitaito*. Pieksämäki: RT-Print Oy.
- Vaihekoski, Mika 2008. *Pitkjänteiselle sopii säännöllinen säästäminen*. Taloustaito 8/2008, 11.

Ylikoski, Tuire 2006. *Hyvä asiakaspalvelu – menestystekijä finanssialalla*: Vammalan Kirjapaino Oy.

Ylikoski, Tuire 1999. *Unohtuiko asiakas?* Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

## TUTKIMUS SÄÄSTÄMISMUODOISTA

Merkitse vastauksesi rastilla (x).

1. Sukupuoli, ympyröi

- nainen  
 mies

2. Ikä, merkitse syntymävuotesi

19\_\_\_\_\_

3. Olen, ympyröi

- opiskelija  
 työelämässä  
 yrittäjä  
 eläkeläinen  
 muu, mikä: \_\_\_\_\_

4. Sijoitusvarallisuutesi (Varat vähennettynä veloilla, omassa käytössä oleva asunto poisluettuna), ympyröi

- ei lainkaan  
 alle 10 000 euroa  
 10 000 – 50 000 euroa  
 50 000 – 100 000 euroa  
 100 000 – 500 000 euroa  
 yli 500 000 euroa

5. Minkä toimijan kanssa hoidat pääasiassa sijoitusasioitasi, ympyröi kaksi tärkeintä

- Tapiola  
 Op-Pohjola  
 Sampo Pankki  
 Nordea  
 Aktia  
 Säästöpankki  
 S-Pankki  
 muu, mikä \_\_\_\_\_

6. Pääasiallinen neuvottelukumppanisi Tapiolassa säästö- ja sijoitusasioissa

- pankkineuvoja  
 asiakasneuvoja  
 talousneuvoja  
 sijoituspäällikkö  
 vakuutusedustaja / asiamies  
 muu, mikä \_\_\_\_\_  
 en osaa sanoa

7. Arvioi seuraavien sijoituskohteiden ominaisuuksia. Merkitse mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto

1) Käyttö-, Säästö- ja Tuottotilit

- |                         |                          |                          |                          |                          |                          |             |
|-------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------|
| riskitön                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | riskillinen |
| ei lainkaan kiinnostava | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | kiinnostava |
| huonotuottoinen         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | tuottava    |

2) Määräaikaistalletustilit

- |                         |                          |                          |                          |                          |                          |             |
|-------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------|
| riskitön                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | riskillinen |
| ei lainkaan kiinnostava | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | kiinnostava |



LIITE 1/2(4)

huonotuottoinen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	tuottava
3) Korkorahastot						
riskitön	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	riskillinen
ei lainkaan kiinnostava	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	kiinnostava
huonotuottoinen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	tuottava
4) Yhdistelmärahastot						
riskitön	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	erittäin riskialtis
ei lainkaan kiinnostava	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	kiinnostava
huonotuottoinen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	tuottava
5) Osakerahastot						
riskitön	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	erittäin riskialtis
ei lainkaan kiinnostava	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	kiinnostava
huonotuottoinen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	tuottava
6) Säästö- ja sijoitusvakuutukset						
riskitön	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	erittäin riskialtis
ei lainkaan kiinnostava	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	kiinnostava
huonotuottoinen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	tuottava
7) Vapaaehtoinen eläkevakuutus						
riskitön	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	erittäin riskialtis
ei lainkaan kiinnostava	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	kiinnostava
huonotuottoinen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	tuottava
8) Suorat osakesijoitukset						
riskitön	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	erittäin riskialtis
ei lainkaan kiinnostava	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	kiinnostava
huonotuottoinen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	tuottava
9) Metsä						
riskitön	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	erittäin riskialtis
ei lainkaan kiinnostava	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	kiinnostava
huonotuottoinen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	tuottava
10) Kiinteistöt ja huoneistot						
riskitön	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	erittäin riskialtis
ei lainkaan kiinnostava	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	kiinnostava
huonotuottoinen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	tuottava
11) Osakeindeksilaina						
riskitön	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	erittäin riskialtis
ei lainkaan kiinnostava	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	kiinnostava
huonotuottoinen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	tuottava
12) muu, mikä: _____						
riskitön	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	erittäin riskialtis
ei lainkaan kiinnostava	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	kiinnostava
huonotuottoinen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	tuottava

8. Arvioi seuraavien sijoituskriteerien tärkeyttä. Merkitse omaa käsitystäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto

	ei lainkaan tärkeää			tärkeää		
korkea tuotto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
alhainen riski	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
hyvä tuottohistoria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
myyjän suositus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
alhaiset kulut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
helppo muuntaa käteiseksi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
muu, mikä _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Arvioi kokemuksiasi sijoitusneuvonnasta valitsemalla jokaiselta riviltä sopivin vaihtoehto





5.1.2009

**Hyvä Tapiolan pankkiasiakas,**

Teen Tapiola-ryhmän toimeksiannosta tutkimusta, jonka tarkoituksena on selvittää Kaakkois-Suomen asiakkaidemme säästämis- ja sijoittamistottumuksia. Kyselyn tulosten perusteella Tapiola-ryhmä saa tärkeää tietoa asiakkaistaan, jotta pystymme kehittämään toimintojamme entistä paremmin asiakkaiden tarpeita vastaaviksi. Toimin itse sijoituspäällikkönä Tapiolan Turun toimipisteessä ja työn ohessa opiskelen tradenomiksi Turun ammattikorkeakoulussa. Tämä tutkimus on osa opinnäytetyötäni.

Pyydän Teitä palauttamaan kyselylomakkeen täytettynä **31.1.2009** mennessä, oheisessa vastauskuoressa, jonka postimaksu on maksettu. Kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti.

**Kaikkien kyselyyn vastanneiden kesken arvotaan Alvar Aallon suunnittelema teräksinen kulho, arvoltaan 89 euroa. Lisäksi samalla arvontakortilla pystytte osallistumaan Tapiolan kevään yleisarvontaan.**

Arvontaan osallistuminen edellyttää yhteyskortin palauttamista yhdessä kyselylomakkeen kanssa. Henkilötietojanne ei yhdistetä kyselyyn. Jos olette kiinnostuneita jostain Tapiolan palveluista, otamme teihin yhteyttä ja kerromme mielellämme lisää.

Mikäli Teillä on kysyttävää tutkimuksesta, vastaan niihin mielelläni.

Kiitos vaivannäöstänne !

Ystävällisin terveisin,

Jussi Suoyrjö  
sijoituspäällikkö  
puhelin 0400 671 954  
sähköposti jussi.suoyrjo@tapiola.fi