

Niina Heikura

Säästämisen ja sijoittamisen tuotteet esimerkkipankkina Nordea Pankki Suomi Oyj

Opinnäytetyö
Kajaanin ammattikorkeakoulu
Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala
Liiketalouden koulutusohjelma
Syksy 2012



Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala	Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma
Tekijä(t) Niina Heikura	
Työn nimi Säästämisen ja sijoittamisen tuotteet esimerkkipankkina Nordea	
Vaihtoehtoiset ammattiopinnot Oikeudelliset opinnot	Ohjaaja(t) Esa Kyyhkynen Toimeksiantaja -
Aika Syksy 2012	Sivumäärä ja liitteet 35+1
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on perehtyä säästämisen ja sijoittamisen tuotteisiin käyttäen esimerkkinä Nordea Pankki Suomi Oy:n tuotevalikoimaa. Lisäksi opinnäytetyön teon tarkoitus on kehittää omaa ammatillista osaamistani pyrkimyksissäni pankkimaailman ammattilaiseksi. Työ sopii luettavaksi kaikille alasta ja aiheesta kiinnostuneille, pankkivirkailijoiksi aikoville ja erinomaisesti kaikille aloitteleville säästäjille ja sijoitustoimintaan mukaan aikoville. Työssä on käytetty mahdollisimman selkokielistä tekstiä jonka lukemiseen ei tarvitse ennakkotietämystä aiheesta.</p> <p>Työskennellessäni Nordeassa kassapalveluissa ja myöhemmin neuvontapalveluissa huomasin, ettei sijoitustuotteista ole juurikaan yleistietämystä niiden keskuudessa, joilla ei ole ennakkoon kokemusta näistä tuotteista. Kysymys on kuitenkin varsin arkipäiväisistä asioista sillä jokainen tarvitsee rahaa ja toivoo vaurastuvansa. Näillä säästämisen ja sijoittamisen tuotteilla se mahdollistuu.</p> <p>Opinnäytetyö antaa vastauksia kysymyksiin: Mitä tuotteita Nordea tarjoaa säästäjille ja sijoittajille? Millaisia ehtoja tuotteet sisältävät? Mitä lakeja sijoitustoimintaan liittyy ja kuka valvoo niiden toteutumista? Kuinka asiakas löytää itselleen sopivan sijoituskohteen? Mikä on asiakaspalvelun merkitys sijoitustoiminnassa? Millaiset ovat sijoitustotumukset tänä päivänä?</p> <p>Olen käyttänyt opinnäytetyössäni käytännön esimerkkejä omista kokemuksistani Nordeassa työskentelyni ajalta ja muita henkilökohtaisia kokemuksia aiheesta. Seuraava askel tämän opinnäytetyön jatkoksi voisi olla sijoitusten verotus ja sijoitusten euromääräiset kustannukset asiakkaille.</p>	
Kieli	Suomi
Asiasanat	Säästäminen, sijoittaminen, Nordea
Säilytyspaikka	<input checked="" type="checkbox"/> Verkkokirjasto Theseus <input checked="" type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto

School Business	Degree Programme Business Administration
Author(s) Niina Heikura	
Title Saving and Investment Products in Nordea Bank Finland	
Optional Professional Studies Financial Administration and Law	Instructor(s) Esa Kyyhkynen
	Commissioned by -
Date Autumn 2012	Total Number of Pages and Appendices 35+1
<p>The purpose of this thesis was to compile my knowledge about saving and investment products in Nordea Bank Finland. In addition, I aimed to develop my professional skills so that I can start to work in my dream job in Nordea bank. Anyone who is interested in investments can read this thesis. A person who is planning to start working in a bank will get valuable information from it. This thesis is very easy to read because no difficult terms have been used.</p> <p>When I worked in Nordea as a bank clerk I realized that customers who do not have previous experience about investments are ignorant about those things. Customers were not interested in taking care of their own economy. Still, it is very important to plan how to survive in all kind of financial situations. Loan is not an alternative always. Investment is a way to develop a balanced financial household.</p> <p>This thesis gives answers for the questions: What kind of products does Nordea Bank offer for the savers and investors? What are the regulations concerning those products? What is the most important legislation in this branch? Who takes care that this legislation is followed? How can the customer find his/her own investment products? What is the significance of the customer service when selling those products? What are the investment habits today? I have used my own and a colleague's experiences in this thesis so the readers understand those products better.</p>	
Language of Thesis	Finnish
Keywords	Saving, investment, Nordea
Deposited at	<input checked="" type="checkbox"/> Electronic library Theseus <input checked="" type="checkbox"/> Library of Kajaani University of Applied Sciences

ALKUSANAT

Opinnäytetyö on aina moni-ilmeinen prosessi, mutta yllätyksenä sen mutkikkuus tuli silti. Onnekseni olin osin tietämätön tulevista koettelemuksista. Työn teko on ollut kuitenkin valtaosaltaan mielenkiintoista ja opettavaista. Tämän kokemuksen kautta olen taas yllin kyllin viisaampi ja innokkaampi kohtaamaan edessäni olevia työelämän haasteita.

Kiitos opinnäytetyöni ohjaajalle Esa Kyyhkyselle uupumattomasta ohjauksesta läpi välillä mahdottomaltakin tuntuneiden haasteiden.

Kiitos puolisololleni työrauhan järjestämisestä kodissamme ja lukuisista työnteon mielekkyyttä lisänneistä kahvipannullisista.

Turussa Marraskuussa 2012

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 LYHYT KATSAUS SJOITUSTOIMINNAN TAUSTOIHIN	2
3 SJOITTAMISEEN VAIKUTTAVA LAINSÄÄDÄNTÖ JA SEN VALVONTA	3
3.1 Sijoitustoiminnan keskeisimmät lait	3
3.2 Toimiluvan kautta sijoituspalveluiden tarjoajaksi	4
3.3 Selonotto- ja tiedonantovelvollisuus	5
3.4 Sijoitustoiminnan valvonta	5
4 SJOITUSKOHTEEN VALITSEMINEN	7
4.1 Sijoitussuunnitelman neljä avainkysymystä	8
4.2 Sijoitusten tuoton laskeminen	9
4.3 Sijoittamiseen liittyvät riskit	10
4.3.1 Kolme erilaista riskinottajatyypistä	11
4.4 Sijoitusten hoitaminen	11
4.5 Korvausrahaostoista suojaa sijoittajalle	12
5 NORDEA PANKKI SUOMI OYJ PALVELUNTARJOAJANA	14
5.1 Sijoitustuotteiden hinnoittelu	14
5.2 Säästämisen- ja sijoitustuotteet	15
5.2.1 Tilit ja säästösopimus	15
5.2.2 Rahastot	17
5.2.3 Osakesijoittaminen	18
5.2.4 Joukkolainat ja indeksilainat	19
5.2.5 Warrantit	20
5.2.6 Salkkupalvelut	21
5.2.7 Säästöhenkivakuutukset ja PS-sopimus	21
5.3 Sijoitustuotteiden suositellut pitoajat asetettuna aikajanelle	23
6 ASIAKASPALVELU SJOITUSASIOISSA	24
6.1 Hyvä asiakaspalvelu kilpailuvalttina	24
6.2 Sijoitusneuvonta konttorissa	25
6.3 Sijoittaminen verkkopankissa ja mobiilipankissa	26

6.4 Sijoitusasiat puhelimitse asiakaspalvelussa	27
7 SÄÄSTÄMIS- JA SIJOITUSTOTTUMUKSET KOKO SUOMESSA	28
7.1 Sijoitusvarallisuuden jakaantuminen eri tuotteisiin	28
7.2 Suosituksia tämän päivän säästäjille	30
8 POHDINTA	31
LÄHTEET	33
LIITE	

1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössäni kerron säästämisen ja sijoittamisen yleisimmistä pankkituotteista, päänäkökulmanani Nordea Pankki Suomi Oyj:n vähittäispankki. Nordea Pankki on pohjoismainen pankkikonserni. Tässä työssäni käsittelen sitä Suomen rajojen sisällä, sillä kansainvälinen toiminta olisi jo kaikessa monitahoisuudessaan uuden ellei useammankin opinnäytetyön aihe.

Työskennellessäni Nordeassa vuoden 2011 tammikuusta saman vuoden marraskuuhun heräsi mielenkiintoni pankin säästämisen ja sijoittamisen tuotteita kohtaan. Työaika ei kuitenkaan riittänyt niiden syvälliseen tutustumiseen, joten päädyin tekemään siitä opinnäytetyöni. Koetin saada työstäni toimeksiantoa Nordeaan, mutta lukuisista yrityksistäni huolimatta yritykseni eivät toteutuneet. Tämä opinnäytetyö on ennen kaikkea tukemassa omaa urakehitystäni, haavetta työskennellä Nordeassa pankkineuvojana ja muissa vaativissa tehtävissä. Etusiessäni tietoa Nordean tuotteista, huomasin, että täytyi tuntea laajahkosti sijoittamiseen liittyviä käsitteitä. Helppolukuista tietoa oli vaikeaa löytää. Työtä tehdessäni huomiota herättävää oli se, kuinka vähän asiakkaat tuntuivat tietävän rahamaailmasta. Tavoitteenani on tuottaa mahdollisimman ymmärrettävää tekstiä sijoitusmaailmaan tutustuville ottamatta kuitenkaan kantaa alati muuttuviin hintoihin ja verotukseen.

Pankkien liikesalaisuuksien ja pankkisalaisuuden tuomien rajoitusten vuoksi työssä käyttämäni tilastotiedot on kerätty koko Suomesta, kaikkien Suomen pankkien asiakkaista. Pelkästään Nordeaa koskevia julkisia tietoja ei ole saatavilla.

Säästäminen ja sijoittaminen käsitteinä ovat hyvin lähekkäisiä, jopa päällekkäisiä, sillä toisen säästäminen on toisen sijoittamista ja päinvastoin. Määritelmiä löytyy melkein millaisia vain itse haluaa löytää. Joka tapauksessa kysymys on varoista, jotka ovat päivittäiskäytön ulkopuolella, ”ylimääräistä” rahaa.

Tutkimusongelmana on, mitkä lait ovat vaikuttamassa sijoitustoimintaan ja mihin ihmiset säästävät tänä päivänä, jos säästävät. Teen tämän työn avulla laajemman tutkimuksen edellä mainitsemistäni työssäoloaikani heränneistä kysymyksistä.

2 LYHYT KATSAUS SIJOITUSTOIMINNAN TAUSTOIHIN

Suomen ensimmäinen liikepankki, Suomen Yhdyspankki perustettiin vuonna 1862. Sen rinnalle syntyi lukuisia muita suomalaisia pankkeja, ja viimein 1980-luvulla myös ulkomaisia pankkeja rantautui Suomeen. Kansainvälistyminen kiihtyi, ja sen tuloksena myös pohjoismainen pankkikonserni Nordea syntyi noin kolmensadan pankin yhdistymisten myötä vuoden 2001 joulukuussa. (Nordea 2012 a, viitattu 14.2.2012.)

Pankkimaailmassa on koettu suuria mullistuksia viime vuosikymmeninä. Ihmiset ovat vaurastuneet ja rahaa jää entistä enemmän yli päivittäisen tarpeen, säästämiseen ja sijoitettavaksi. Viime vuosina merkittävimpiä muutoksentekejiä ovat olleet asiakkaiden tarpeiden muutosten lisäksi kansainvälistyminen, tietotekniikan kehitys ja lisääntyvä kilpailu. Pankkitoiminnan merkittävä suunnanmuutos on ollut viime vuosina keskittyminen riskien ennaltaehkäisyyn ja vakavaraisuusvaatimusten koveneminen. Kuten nykyisin on yleistä, samassa konsernissa toimii paitsi pankki, myös rahoitus-, rahasto-, vahinkovakuutus- ja henkivakuutusyhtiöt. (Kontkanen 2011, 14 – 15.) Niin Nordeassakin: Nordea Pankki ja sen tytäryhtiöt Nordea Rahoitus, Nordea Rahastoyhtiö ja Nordea Henkivakuutus toimivat kaikki saman konsernin yhteydessä. Yhteistyö Trygin, nykyisen Ifin, kanssa tuo asiakkaiden tarjolle myös vakuutuspalvelut. (Nordea 2012 b, viitattu 4.4.2012.)

Tietotekniikan kehitys on saanut aikaan sen, että konttorien ja pankkihenkilöstön lukumäärä vähenee asiakkaiden siirtyessä käyttämään internetiä ja muita etäpalveluita. Suomen väestön vanheneminen puolestaan aiheuttaa kasvavaa sijoitustuotteiden kysyntää ja neuvonnan tarvetta. Pankkirakenne elää asiakkaiden tarpeiden mukaan ja tarpeiden kasvaessa tarjonta monipuolistuu. (Kontkanen 2011, 15, 18.)

Sijoitustietoisuus on edelleen melko niukkaa suomalaisten keskuudessa. Naapurimaassamme Ruotsissa ollaan jo aivan eri mittasuhteissa, Suomessa talouden elpyminen sotien jälkeen hidasti kehitystä ja vaurastuminen on päässyt alkamaan täällä myöhemmin. Sijoittamisen tuotteiden tulo markkinoille on Suomessa melko uusi ilmiö. Ensimmäinen sijoittamisen mahdollistava laki säädettiin 1980-luvun puolivälissä, mutta sijoittaminen pääsi vauhtiin vasta 1990-luvun puolivälissä laman jälkeen. (Kontkanen 2008, 100.)

3 SIOITTAMISEEN VAIKUTTAVA LAINSÄÄDÄNTÖ JA SEN VALVONTA

Pankit toimivat sijoituspalveluiden tarjoajana useiden lakien ja muiden määräysten alaisuudessa. Niillä varmistetaan paitsi rehellinen toiminta kilpailijoiden kesken, myös heikomman osapuolen eli asiakkaan sijoitusten turvaaminen. Eri sijoitusvaihtoehtoihin pätevät osin eri lait. Laeissa on paljon samankaltaisuuksia.

3.1 Sijoitustoiminnan keskeisimmät lait

Säästämisen ja sijoittamisen tilejä koskevat keskeisin säädös on Laki luottolaitostoiminnasta 9.2.2007/121. Puhutaan myös luottolaitoslaista, se sisältää muun muassa vakavaraisuussäännöksen sekä säännöksen maksuvalmiudesta ja riskienhallinnasta. Talletukset ovat merkittävä osa pankkien varainhankintaa, tällä hetkellä noin neljänkymmenen prosentin luokkaa koko varainhankinnasta. Talletuksessa asiakas antaa pankille velaksi rahaa, jonka pankki maksaa tiliehtojen mukaisesti takaisin asiakkaalle. Pankit saavat kehittää tilituotteitaan suhteellisen vapaasti. Tilien ehdot eivät saa kuitenkaan olla kohtuuttomia, kuten että sopimukset kilpailijoiden kanssa olisivat kiellettyjä (LLL 8:126). Lainsäädännössä on otettu kantaa lähinnä siihen, että asioiva asiakas tunnetaan ja tilin avaamiseen on rehellinen tarkoitus. (Kontkanen 2011, 114 – 115.)

Lain luottolaitostoiminnasta 9 § määrittelee *talletuspankin* olevan luottolaitos joka voi vastaanottaa yleisöltä talletuksia ja muita takaisinmaksettavia varoja. 10 § kertoo *talletuksen* tarkoittavan varoja jotka maksetaan asiakkaalle takaisin. Juuri tästä on lähtökohtaisesti kysymys säästämässä ja sijoittamisessa. Lain neljännen luvun mukaan vain talletuspankki voi harjoittaa muun muassa arvopaperikauppaa ja muuta arvopaperitoimintaa. Arvopaperi puolestaan on asiakirja jolla on varallisuusarvoa ja joka voi olla kaupan kohteena, esimerkiksi osakekirja on arvopaperi (Taloussanomien 2012. a). Tämän työni päänäkökulma, Nordea Pankki Suomi Oyj on talletuspankki, eli kuuluu luottolaitoksiin.

Joukkolainoja, osakkeita, warrantteja ja sertifikaatteja sekä rahastoja koskevat keskeisimmät lait ovat luottolaitoslain lisäksi:

- Arvopaperimarkkinalaki 26.5.1989/495 eli AML
- Laki sijoituspalveluyrityksistä 26.10.2007/922 eli SipaL
- Sijoitusrahastolaki 29.1.1999/48 eli SijRahL
- Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38 eli KuluttajansuojaL
- Rahoitusvälineiden markkinat- direktiivi eli MiFID.

Laissa (AML 2:1, LLL 8:125, KuluttajansuojaL 2:1) toistuu useaan otteeseen se, ettei markkinoinnissa saa antaa totuudenvastaista ja harhaanjohtavaa tietoa tuotteista, vaan toiminnan on oltava hyvän tavan mukaista. Tarjottavista sijoituskohteista on oltava Finanssivalvonnan hyväksymä esite (AML 2:3). Loppukädessä päätöksen sijoituksesta tekee asiakas, jolloin vastuu sijoituksista on hänellä itsellään. Jotta asiakas voisi tehdä faktoihin perustuvan päätöksen sijoitustarjouksesta, sellainenkin asia kuin pohdinta-aika on laissa säädetty: KuluttajansuojaL 6a:5:n mukaan sen jälkeen, kun kaikki tarvittava tieto on annettu asiakkaalle selkeästi ja ymmärrettävästi, hänelle tulee antaa aikaa pohtia tarjousta ennen sopimuksen tekemistä.

Lakien lisäksi pankkitoimintaa ovat säätelemässä asetukset, viranomaismääräykset ja pankkien itselleen määrittelemät yhtiöjärjestykset, säännöt ja ohjesäännöt. Euroopan Unioni on tuonut pankkisektorille monia uusia, merkittäviä määräyksiä, jotka ovat yhdentäneet Euroopan talousalueen sääntelyä. Kansainvälinen yhteistyö on hyvin tiivistä. (Kontkanen 2011, 41 – 43.)

3.2 Toimiluvan kautta sijoituspalveluiden tarjoajaksi

Finanssivalvonta myöntää toimiluvat Suomessa toimiville sijoituspalveluita tarjoaville yrityksille, kun on näytetty toteen, että tarvittavat luotettavuus-, tieto-, taito- ja pääomaedellytykset täyttyvät (Norio - Timonen 2007, 48 - 50). Sijoituspalveluita ovat muun muassa rahoitusvälinettä koskevien toimeksiantojen välittäminen, toteuttaminen, sijoitusneuvonta ja omaisuudenhoito (SipaL 1:5). Rahoitusväline määritellään AML 1:2:ssä, se voi olla muun muassa osake, osuus joukkovelkakirjalainaan tai rahasto-osuus.

3.3 Selonotto- ja tiedonantovelvollisuus

AML:n neljäs luku on vahvasti asiakkaan asemaa turvaava luku: sijoitustoiminnan on oltava hyvän tavan- ja totuudenmukaista. Kaikesta on tehtävä kirjallinen sopimus. Asiakkaalta on kyseltävä tarvittavia tietoja jotta hänelle voidaan antaa juuri hänelle sopiva sijoitussuositus.

Asiakkaalle on annettava tarvittava määrä tietoa suositellusta sijoituskohteesta, esimerkiksi kuluista ja palkkioista, joita palveluun liittyy. Mikäli kysymyksessä on tilanne jossa sijoituspalveluyritys ottaa toimeksiannon, on se toteutettava viivytyksettä, asiakkaan paras etu toteuttaen. Muun muassa osakkeiden osto tapahtuu aina toimeksiantona sijoituspalveluyritykseltä, sillä sijoittajat eivät saa ostettua osakkeita suoraan kyseessä olevalta osakeyhtiöltä.

Arvopaperimarkkinalain mukaan asiakkaat on luokiteltava ammattimaiseksi tai ei-ammattimaiseksi sijoittajaksi (AML 1:4a 1mom). Jako on sijoituspalvelutilanteessa hyvin merkittävä seikka, yksityiskohtaisen erittelyn jälkeen vain harvat luokitellaan ammattimaisiksi sijoittajiksi. Heistä Finanssivalvonta pitää listaa. Ammattimaisiksi sijoittajiksi luokitelluilla asiakkailla oma vastuu on huomattavasti suurempi kuin ei-ammattimaisilla sijoittajilla, joille on annettava hyvin tarkat tiedot tarjottavasta sijoitustuotteesta. Ei-ammattimaisten sijoittajien ei oleteta omaavan kokemusta ja tietämystä sijoitustuotteiden luonteesta.

Vuoden 2007 alusta tuli voimaan uusi Rahoitusvälineiden markkinat -direktiivi, niin kutsuttu MiFID. Se tuo lisää turvaa sijoittajien asemaan. Sen myötä sijoituspalveluyrityksillä on aiempaa tiukemmat vaatimukset ottaa selvää sijoittajan taustoista kuten sijoituskokemuksista, sijoittajan taloudellisesta asemasta ja sijoitustavoitteista. Vain nämä selvittämällä on asiakkaalle lupa suositella jotain sijoitustuotetta. Ilman niitä pankki ei voi tietää soveltuuko jokin tuote juuri kyseiselle asiakkaalle. (Pesonen 2011, 73 – 74.)

3.4 Sijoitustoiminnan valvonta

Nordean ja muiden Suomessa toimivien pankkien sijoituspalvelutoimintaa valvova yksikkö on nimeltään Finanssivalvonta. Vuoden 2008 loppuun saakka näitä tehtäviä hoitivat Rahoitustarkastus ja Vakuutusvalvontavirasto. (Finanssivalvonta 2012 b, viitattu 13.10.2012.) Ennen sitä julkaistussa kirjallisuudessa ja säädetyissä laeissa puhutaan valvontaviranomaisesta sen vanhoilla nimillä. Lakeihin on myöhemmin lisätty pykälä, jossa kerrotaan näillä nimillä

tarkoitettavan Finanssivalvontaa. Sijoitusmaailmassa asiakkaan etuja valvoo Finanssivalvonnan lisäksi kuluttaja-asiamies, joten tässä kohtaa viranomaistoiminnassa on päällekkäisyyksiä (Kontkanen 2011, 33).

Finanssivalvonta toteuttaa seuranta tekemällä tarkastuksia sekä antamalla määräyksiä ja ohjeita. Erityisesti riskienvalvonta on suuressa roolissa. Laajan tiedonsaantioikeuden vuoksi tietojen tarkka analysointi mahdollistuu. Finanssivalvonta valvoo muun muassa luottolaitoksia, sijoituspalveluyrityksiä, talletussuojarahastoa, sijoittajien korvausrahastoa, rahastoyhtiöitä ja arvopaperipörssiä. (Kontkanen 2011, 41.)

AML säätää arvopaperitoiminnan hyvin julkiseksi. Tiedonantovelvollisuuden vuoksi asiakkailla on tasapuolinen mahdollisuus saada arvopapereista tarvittavat tiedot. Myös muut erinäiset velvollisuudet tiedonantoihin kuten esitteet, osavuosikatsaukset, tilinpäätökset ja toimintakertomukset takaavat sen, ettei asiakkailta salata mitään tarpeellista tietoa arvopaperitoiminnassa. Pankkien laatimien osavuosikatsausten, tilinpäätösten ja toimintakertomusten avulla tallettajat saavat tärkeää informaatiota arvioidessaan pankin taloudellista asemaa (Kontkanen 2011, 80).

4 SIOITUSKOHTEEN VALITSEMINEN

Sijoittajilla on lukemattomia vaihtoehtoja, mihin sijoittaa. Kansainvälistymisen myötä mahdollisuudet sijoittaa myös ulkomaille kasvavat koko ajan. Esimerkiksi jo pelkästään Euroopan sisällä sijoittajilla on yli kolmekymmentätuhatta eri rahastoa valittavanaan (Puttonen & Repo 2007, 7).

Nordean varallisuudenhoidon johtajan Jari Ohrankämmenen mukaan laajalti kuultu fraasi ”ei kaikkia munia yhteen koriin” pätee yhä hyvin. Hänen mukaansa tämän toteuttaminen onnistuu helpoiten sijoittamalla sijoitusrahastoihin, joissa hyvä hajautus toteutuu jo yhdessä sijoituskohteessa. Tärkeää on hajauttaa myös ajallisesti, eli säästää säännöllisesti. (Nordea 2012 t, viitattu 26.9.2012.) Mielestäni meidän nuorien tai muuten pienituloisten ainut tapa sijoittaa tuloksekkaasti on säännöllinen säästäminen.

Sijoittaja on aina itse vastuussa sijoituspäätöksistään. Lakien tuomasta turvasta huolimatta sijoittajan on oltava tarkkana antaessaan omia tietojaan sijoituspalveluyritykselle sillä pankin sijoitussuositukset annetaan asiakkaalle niiden perusteella. Sijoittajien on myös hyvä muistaa, että sijoittaja-asiantuntijat ovat useimmiten töissä jollekin organisaatiolle, jonka parhaaksi toimivat, sääntöjen sallimissa puitteissa. Sinisilmäisyyteen ei ole kenelläkään syytä sortua. Pankkien tuotteissa löytyy valikoimaa sekä aktiivisille sijoittajille että niille, jotka haluavat antaa varojaan ammattilaisten hoidettavaksi.

Kuluttajien suojana on kaksi erilaista korvausrahastoa, mutta toistaiseksi ei ole ollut tilannetta, jossa kuluttajan saamia olisi korvattu sieltä. Vaikka sijoitettava varallisuus olisikin tarkoitus antaa asiantuntijoiden hoitoon, sijoittamisen pääpiirteisiin on silti hyvä tutustua itsekkin. Sijoitussuunnitelman tekeminen on ensiarvoisen tärkeää ja riskeihin on hyvä tutustua ainakin pääpiirteittäin. Asiantuntijatkin tarvitsevat asiakkailtaan aluksi tietyt puitteet, joiden sisällä he asiakkaidensa sijoitusvarallisuutta tulevat hoitamaan.

Sijoittamisen prosessia voidaan kuvata nelivaiheisena: Ensimmäinen tehdään sijoitussuunnitelma, sitten sijoituspäätös, sen jälkeen toteutetaan sijoitukset, ja viimeisenä seurataan sijoitusten kehittymistä. Sijoitussuunnitelma on näistä kaikkein tärkein vaihe. Tämä prosessi on jatkuva, eli alkaa alusta kun jokin sijoitussuunnitelmassa muuttuu. (Anderson & Tuhkanen 2004, 15.)

4.1 Sijoitussuunnitelman neljä avainkysymystä

Jotta sijoittaja löytäisi näistä juuri itselleen sopivan vaihtoehdon ennen ensimmäistään sijoituspäätöstä, on tärkeää esittää itselleen neljä kysymystä: Kuinka paljon riskiä olen halukas ottamaan? Kuinka paljon sijoitan? Kuinka paljon haluan itse osallistua sijoitusten kehityksen seurantaan? Kuinka pitkäksi ajaksi varat on tarkoitus sijoittaa? (Puttonen ym. 2007, 7, 9 – 10.) Sijoitussuunnitelmaa täytyy aika-ajoin muistaa päivittää, sillä markkinatilanne elää koko ajan.

Sijoittamisen ensimmäinen askel on sijoitussuunnitelman tekeminen, se puolestaan on hyvä aloittaa miettimällä riskinkantokykyään. Riskinkantokyvyn klassinen kysymys on, menettäkö yönensä, jos kurssi laskee romahtamalla. Abstraktia riskiä on helpompi kantaa kuin todellista, mutta omasta todellisesta riskinkantokyvystä voi saada jo lähtötilanteessa hieman tuntea, kun miettii, kuinka paljon on valmis menettämään. (Puttonen ym. 2007, 22 – 24.) Tämän päivän tappiot voivat tulla katetuiksi myöhemmillä nousuilla, eikä mitään menetä ennen kuin rahat ottaa sijoituskohteesta pois. Riski sisältää sekä tappion että tuotot: alkuperältään latinankielinen sana 'risicum' tarkoittaa mahdollisuutta, voidaan siis puhua tuoton vaihtelusta (Kallunki, Martikainen & Niemelä 2002, 23). Ei ole olemassa mitään tiettyä mittaria, kuinka riskinotto- tai -haluinen sijoittaja on, vaan se vaihtelee hyvin paljon ihmisten kesken (Anderson ym. 2004, 34).

Hajauttaminen on kaiken A ja O. Sillä voidaan hallita riskejä. Suuria summia ei kannata laittaa samaan kohteeseen, sillä sen arvon heikkeneminen heikentäisi sijoittajan taloustilannetta kokonaisvaltaisesti. Kun sijoitukset ovat eri kohteissa, toisen nousu kattaa toisen laskua. Mitä suuremmasta osuudesta koko omaisuudesta sijoituksessa on kysymys, sen tärkeämpää on keskittyä pohtimaan hajautusta. Kääntöpuolena on kuitenkin huomattava, ettei pieniä summia kannata hajauttaa, sillä turvallisuus sijoitustoiminnassa maksaa aina. (Puttonen ym. 2007, 19.)

Oma osallistuminen on kiinni paitsi osaamisesta, myös halukkuudesta. Tietoa on tarjolla paljon, siitä on löydettävä olennainen, itseä koskeva informaatio. Sen voi etsiä joko itse tai sijoittamisen ammattilainen. Se on vastaava valinta kuin oman auton renkaiden vaihto itse tai auton vieminen liikkeeseen sitä varten. (Puttonen ym. 2007, 25.) Aihetta käsitellään enemmän tämän luvun viimeisessä kappaleessa.

Sijoitusaikaa mietittäessä on pohdittava, kuinka pitkällä sijoitushorisontilla lähdetään sijoittamaan ja tarvitaanko kenties osa varoista käyttöön sijoitusajan kuluessa. On maltettava katsoa sijoituksia pitkällä aikavälillä, sillä sijoitusten arvot voivat vaihdella paljonkin lyhyen ajan kuluessa. Sijoituskohteen valitsemiseen vaikuttaa myös se, onko kysymyksessä kertasijoitus vai säännöllinen kuukausisäästäminen. Eri sijoituskohteiden tuotto-odotukset vaihtelevat suuresti, ja sitä myöten myös niiden riskipitoisuudet. On aivan eri asia lähteä keinottelemaan pörssissä lyhyimmillään vain muutamaksi tunniksi kuin alkaa eläkesäästäjäksi juuri työelämään päästyään. Ajan määrittäminen on tärkeää: monet sijoituskohteet kuten määräaikaistilit ovat sidottuja sijoituksia, joista varoja ei ole mahdollista saada pois, tai se on mahdollista vain kalliiden maksujen kautta. (Puttonen ym. 2007, 21, 23.) Eripituisille sijoitusajoille sopivat eri sijoituslajit (Nordea 2012 t, viitattu 26.9.2012).

Jari Ohrankämnen kertoman mukaan yllämainitut pätevät myös Nordeassa. Siellä halutaan etsiä yhdessä asiakkaan kanssa jokaiselle sopiva sijoituskohte. Käytännössä tämä mahdollistetaan tekemällä asiakkaalla yksilöllinen sijoitussuunnitelma. Asiakkaan tavoitteet ja sijoittamisen lähtökohdat kuten riskinsietokyky, elämäntilanne ja sijoitusaika kartoitetaan. Asiakkaalta kysytään, missä määrin hän haluaa olla tekemässä sijoituspäätöksiä jatkossa. Asiakkaan päätettäväksi tulee tunnistaa oma riskinsietokyky ja sijoitusaika. Annettujen vastausten perusteella Nordea tekee suosituksensa asiakkaalle. (Nordea 2012 t, viitattu 26.9.2012.)

4.2 Sijoitusten tuoton laskeminen

Yhteisenä tavoitteena kaikenlaisille sijoittajille on saada tuottoa sijoittamilleen rahoille. Lähtökohtaisesti tavoitteeksi tulee asettaa ainakin sijoitettujen varojen säilyminen. Eri sijoituskohteiden tuotto tulee eri asioista, kuten talletuksissa koroista ja osakesijoituksissa osakkeen arvonnoususta ja mahdollisista osingoista. Tuotossa tulee huomioida sijoituksen toteuttamisesta mahdollisesti tulevat kustannukset, kuten pankille maksettavat säilytyspalkkiot tai toimeksiantojen välityspalkkiot. Toteutunut tuotto-prosentti on kaavana seuraavanlainen: $(\text{myyntihinta} - \text{ostohinta}) : \text{ostohinta} \times 100 \%$, tuloksesta voi vähentää vielä sijoitukseen mahdollisesti kohdistuneet kulut (Kallunki ym. 2002, 25). Tämä laskukaava on kaikessa yksinkertaisuudessaan aloittelevalle sijoittajalle varsin hyvä tuoton laskukaava. Talletuksissa, joukkolainoissa ja obligaatioissa (mikäli ne pitää eräpäivään asti) tuoton nimellisarvo on etukäteen tiedossa, sen sijaan muissa arvopapereissa ja sijoitusrahastoissa tuottoa ei voi ennustaa

yhtä tarkasti. Sijoituskohteiden aiemman menestyksen perusteellakaan ei voi sanoa paljoo tulevista tuotoista. (Anderson 2001, 66 – 67.) Niitä voi kuitenkin käyttää osana tuoton arviointia.

4.3 Sijoittamiseen liittyvät riskit

Kuhunkin sijoituskohteeseen liittyy omanlaisensa riskit, niillä on erilaiset riskiprofiilit. Sijoittamiseen liittyviä keskeisimpiä riskejä ovat luotto-, korko-, uudelleensijoitus-, inflatio-, ja valuuttariski. (Anderson ym. 2004, 36 – 39.) Myös markkinariski on yksi vaikuttavimmista sijoittamiseen liittyvistä riskeistä. Tuotto ja riski kulkevat pääsääntöisesti käsi kädessä: mitä enemmän riskiä sijoittaja on valmis ottamaan, sen suuremmat tuottomahdollisuudet hänelle avautuvat. Hajauttaminen eri kohteisiin oman riskinsietokyvyn mukaan on siksi ensiarvoisen tärkeää. (Nordea 2012 c, viitattu 21.3.2012.)

Luottoriskillä tarkoitetaan riskiä, ettei velallinen kykene maksamaan velkaansa takaisin. Luottoluokitukset kertovat sijoittajalle, kuinka luotettava yhtiö on kysymyksessä. (Anderson ym. 2004, 36 – 37.) Yhtiöriski on läheisesti sama kuin luottoriski. Se riippuu yksittäisen yhtiön menestyksestä: hyvä menestys nostaa yhtiöön sijoittaneiden tuottoa, huono taloudellinen tulos laskee sitä. Hajauttamalla useisiin eri yhtiöihin ja toimialoihin vähentää tätä riskiä. (Nordea 2012 c, viitattu 21.3.2012.) Osakkeissa sijoitetaan tiettyihin yrityksiin, joten tämä koskee etenkin osakesijoituksia, mutta myös yhdistelmä- ja osakerahastoja.

Korkoriski tarkoittaa korkotason heilahteluja. Se on riskiä siitä että sijoituksesta aiheutuu sijoittajalle kustannuksia tai tappioita. Sijoituksista riippuen korkotason noususta on joko hyötyä tai haittaa. Esimerkiksi joukkolainoissa korkotason nousu vähentää joukkolainan arvoa kun taas määräaikaistileissä koron nousu lisää tuottoja. (Anderson ym. 2004, 37, 344.) On tosin huomattava, että joukkolainoissa ei ole korkoriskiä mikäli sen pitää koko lainan juoksuajan ja että määräaikaistileissä korko määritellään jo tilin avausvaiheessa eikä korko muutu juoksuaikana.

Uudelleensijoitusriski on riskiä, että erääntyneitä sijoituksia tai niiden tuottoja ei saada sijoitettua yhtä tuottavasti uudestaan (Anderson ym. 2004, 38).

Nicholas Anderson ja Jorma Tuhkanen määrittelevät osuvasti inflaatoriskin: ”Varansa patjassa säilyttävä kokee inflaatoriskin täysimääräisenä”. Varojen arvo vähenee koko ajan inflaation verran. (Anderson ym. 2004, 39.)

Valuuttariskiä on sijoituksissa, jotka ovat muualla kuin euroissa noteerattavissa arvopapereissa. Osakesijoituksissa valuuttariski voi olla myös epäsuora. Silloin pörssiyhtiöllä on kassavirtoja muista valuutoista ja se vaikuttaa yhtiön euromääräiseen tulokseen. (Anderson ym. 2004, 39.)

Markkinariski liittyy yleisen markkinatilanteen vaihteluihin. Kursseilla on jokseenkin yhtenäisen linja eri yhtiöidenkin välillä, yleisen markkinatilanteen mukaan useimmat yksittäiset kurssit nousevat yhtä aikaa, ja laskevilla markkinoilla yleensä myös hyvät osakkeet laskevat. (Nordea 2012 c, viitattu 21.3.2012.) Tältä riskiltä ei siis hajauttaminenkaan suojaa, vaan se on hyväksyttävä osana sijoitusmaailman perusluonnetta.

4.3.1 Kolme erilaista riskinottajatyyppeä

Riskinottajia on karrikoidusti kolmenlaista: varovainen, maltillinen ja tuottohakuinen. Varovaisen sijoitustavoitteena on sijoitusten arvon säilyminen. Hän haluaa, ettei varoilla ole alenemisriskiä ja hänen onkin hyväksyttävä pieni tuotto. Maltillinen sijoittaja pyrkii sijoitusten hallittuun kasvuun ja on sen vuoksi valmis ottamaan hieman riskiäkin. Tuottohakuinen sijoittajatyyppeä on valmis suureen riskiin suurempien ja nopeiden tuottojen toivossa. Järkevää tämä on silloin, kun sijoitusten seurantaan on aikaa ja ennen kaikkea varaa riskinottoon. (Pesonen 2011, 33 – 34.)

4.4 Sijoitusten hoitaminen

Kun sijoituksia on tehty, niitä täytyy hoitaa. Aloittelijakin voi suoriutua hyvin tästä tehtävästä. Yksinkertaista on sijoittaa vaikkapa oman riskiprofilin mukaiseen rahastoon, jolloin hajauttaminen on jo tehty sijoittajan puolesta. Lisäksi pienemmillä summilla voi tutustua oman mielenkiinnon mukaan erilaisiin sijoitustuotteisiin, eivätkä tappiotkaan tunnu silloin niin harmillisilta, kun valtaosan kokonaisvarallisuudesta malttaa pitää turvallisemmissa kohteissa. Aloittelevaa sijoittajaa helpottaa varmasti ajatus siitä, ettei sijoittamisen paraskaan guru voi

aina ennustaa oikein tulevia markkinatilanteita. Ei tarvitse tuntea kaikkia kummallisia merkkejä ja käsitteitä, joita sijoitusten yhteydessä vilisee, voidakseen aloittaa sijoittamisen. Tyhmänrohkeus ei kuitenkaan ole hyväksi kenenkään talouden tasapainolle.

Sijoituksia voi hoitaa joko itsenäisesti tai antaa ne ammattilaisen, esimerkiksi pankin hoidettavaksi. Jälkimmäinen pitää sisällään kaksi vaihtoehtoa: täyden valtakirjan sijoitusten hoito tai sijoituskonsultointi. Sijoitusten hoito pohjautuu aina asiakkaan antamiin tietoihin sijoitustavoitteista ja sijoitusten pituuksista sekä riskinotto- ja –haluun. Asiakas saa säännöllisin väliajoin raportin sijoitusten kehittymisestä ja usein myös erilaisia markkinakatsauksia ja sijoitusanalyyssejä. Täyden valtakirjan omaisuudenhoidossa asiakas luovuttaa sijoitusten kokonaisvastuun pankille. Tässäkin tilanteessa asiakkaan kannattaa olla koko ajan selvillä, kuinka sijoitukset toteutetaan. Sijoituskonsultoinnissa pankilla on aktiivinen neuvonantajan rooli: asiakasta informoidaan ajankohtaisista tapahtumista sijoitusmarkkinoilla ja annetaan asiakkaan sijoitussalkkuun suosituksia, joita hyödyntäen asiakas itse tekee sijoitukset. (Pesonen 2011, 73 – 76.) Nämä palvelut ovat tyypillisesti varakkaiden asiakkaiden käytettävissä, esimerkiksi Nordeassa yli 250 000 euron sijoitusvarallisuuden omistavilla asiakkailla.

4.5 Korvausrahoista suojaa sijoittajalle

Talletussuoja on asiakkaiden talletusten turva tilanteessa, jossa pankki joutuu maksukyvyttömyystilanteeseen tai jopa konkurssiin. Talletussuojan euromäärä on vuoden 2010 lopulta alkaen ollut satatuhatta euroa asiakasta kohden yhdessä pankissa. Sen turvaamiseksi on perustettu erityinen Talletussuojarahasto. Kaikkien suomalaisten talletuspankkien on kuuluttava Talletussuojarahastoon. Niiltä kerätään vuosittain kannatusmaksut tämän rahaston varojen kartuttamiseksi. Asiakkaiden saamia korvataan niiltä osin, kun ne ovat pankkitilillä. Rahasto- ja muut sijoitukset eivät kuulu talletussuojaan. Talletussuojan piirissä ovat yksityishenkilöt, yritykset, julkisyhteisöt ja säätiöt. Ulkomaisten pankkien sivuliikkeet Suomessa kuuluvat kotimaidensa talletussuojien piiriin, halutessaan he voivat hakea Talletussuojarahaston jäsenyyttä. (Talletussuojarahasto, viitattu 23.2.2012.) Pankin maksukyvyttömyystilanteessa Finanssivalvonta antaa päätöksen siitä, tuleeko Talletussuojarahaston maksaa asiakkaille talletukset ja Talletussuojarahasto ilmoittaa päätöksestä pankin tallettajille. Päätös on tehtävä viiden päivän kuluessa pankin maksukyvyttömyystilanteen toteamisesta ja maksut on suoritet-

tava tallettajille 20 päivän kuluessa maksupäätöksestä (LLL7:104,106). Talletussuojarahastoa koskevat lainsäädäntö löytyy laista luottolaitostoiminnasta (9.2.2007/121, 95 § - 112 §).

Sijoittajien korvausrahasto on samankaltainen kuin Talletussuojarahasto, myös sen tavoitteena on sijoittajien saamisten turvaaminen. Sijoituspalveluita tarjoavan yrityksen maksukyvyttömyystilanteessa korvausmäärä on yhdeksänkymmentä prosenttia saatavista, korkeintaan kaksikymmentätuhatta euroa asiakasta kohti yhdessä sijoituspalveluyrityksessä. Kaikkien suomalaisten sijoituspalveluyritysten on kuuluttava siihen. Sijoittajien korvausrahaston varat koostuvat jäsenmaksuista sekä vuosittaisista kannatus- ja hallinnointimaksuista. Vain ei-ammattimaisiksi määriteltävät asiakkaat ovat oikeutettuja korvauksiin. Kurssimuutosten aiheuttamia tappiot eivät kuulu korvausten piiriin. Myöskään rahastoissa olevia varoja ei korvata Sijoittajien korvausrahastosta. Käytännön toimet korvausten maksamiseksi palveluntarjoajan maksukyvyttömyystilanteessa ovat samankaltaiset sekä Talletussuojarahastossa että Sijoittajien korvausrahastossa. (Sijoittajien korvausrahasto, viitattu 23.2.2012.) Sijoittajien korvausrahasto toimii SipaL luvun 6 määäämissä puitteissa.

5 NORDEA PANKKI SUOMI OYJ PALVELUNTARJOAJANA

Nordea Pankki Suomi Oyj on osa pohjoismaista Nordea Bank Ab -finanssipalvelukonsernia. Nordean toiminta ulottuu yhdeksään maahan paitsi Pohjoismaissa, myös Baltiassa, Puolassa ja Venäjällä. Sen visiona on olla vahva eurooppalainen pankki. Tässä se on myös onnistunut, Nordea on tänä päivänä Pohjoismaiden ja Itämeren alueen johtava finanssipalvelukonserni. Pankin slogan on ”Teemme sen mahdolliseksi”, joka tarkoittaa muun muassa tuotteiden ja palveluiden jatkuvaa kehittelyä kilpailijoita paremmin, edullisemmin ja laadukkaammin, sekä erinomaisten asiakaskokemusten tavoittelua. Nordealla on noin 11 miljoonaa asiakasta. Nordean osakkeet on noteerattu Tukholman, Kööpenhaminan ja Helsingin pörssiissä. (Nordea 2012 a, viitattu 14.2.2012.)

Suomalaisten sijoitusvarallisuudesta vuoden 2010 lopulla 32,3 prosenttia oli sijoitettuna Nordeaan. Vain OP-Pohjola-ryhmän markkinaosuus nousi tämän edelle 32,5 prosentin osuudella. (Finanssialan keskusliitto, viitattu 1.2.2012.)

5.1 Sijoitustuotteiden hinnoittelu

Nordeassa on käytössä etuohjelma, jonka mukaan kaikki hinnoittelu määräytyy. Asiakkaan ovat asiointimääränsä mukaan perus-, kanta- tai avainasiakkaita. Muita merkittäviä ryhmiä ovat check-in asiakkaat joihin kuuluvat kaikki 18 - 28 -vuotiaat asiakkaat, Premium-asiakkaat sekä Private Bank-asiakkaat, eli asiakkaat joilla on korkeampi varallisuus. Kaikki samassa taloudessa asuvat henkilöt kuuluvat samaan tasoon etuohjelmassa eli asioinnit lasketaan yhteen. Kun asiakas täyttää 18 vuotta, hän muodostaa oman perheensä. Yhteen perheeseen voi kuulua enintään kaksi täysi-ikäistä.

Perustasolle kuuluvat kaikki asiakkaat, joiden asiointi on normaalia (ei maksuhäiriöitä). Perustason asiakkailla on käytössään tili ja mahdollisesti myös kortti. Kanta-asiakkaaksi nousee automaattisesti, kun asiakkaalla on säännöllinen tulo Nordeaan, varallisuus yli kuusi tuhatta euroa ja käytössä on vähintään kolme eri tuotetta eri tuoteryhmistä (Liite 1), esimerkiksi säästötili, kortti ja verkkopankki. Avainasiakkaaksi nousee jos Nordean tilille on säännöllinen tulo, varallisuus ylittää kolmekymmentätuhatta euroa ja käytössä on tuotteita vähintään viidestä tuoteryhmästä. (Nordea 2012 d, viitattu 1.2.2012.)

5.2 Säästämis- ja sijoitustuotteet

Nordealla on tällä hetkellä kolmetoista säästämisen ja sijoittamisen tuotetta ja palvelua. Niitä ovat:

- Säästämisen ja sijoittamisen tilit
 - ASP-tili
 - EtuTili
 - KorkeExtra
 - Määräaikainen sijoitustili
 - Määräaikainen valuuttatili
 - TalletusPlus-tili
- Rahastot
 - Nordean rahastot
- Joukkolainat
 - Perinteiset joukkolainat
 - Indeksilainat
- Osakkeet
 - Osaketoimeksianto
- Warrantit ja sertifikaatit
 - Warranttitoimeksianto
- Sijoitukset verkkopankissa
 - Salkkupalvelu
- Säännöllisen säästämisen sopimus
 - Säästösopimus.

(Nordea 2012 r, viitattu 3.6.2012.)

Lisäeläkkeen kerryttämiseen on omat sopimuksensa. Ne koostuvat asiakkaan valinnan mukaan yllä olevista tuotteista. Eläkkeen kartuttamiseen tarkoitetuista tuotteista kertoo lisää kappale 5.3.7.

5.2.1 Tilit ja säästösopimus

Nordean tarjontaan kuuluu tällä hetkellä kolme säästämisen ja kolme sijoittamisen tiliä. Säästämisen tilejä ovat EtuTili, KorkeExtra-tili ja ASP-tili. Sijoittamisen tilejä ovat Määräaikainen tili, TalletusPlus-tili ja Määräaikainen valuuttatili.

EtuTili on asiakkaalle maksuton tili, kuten kaikki muutkin Nordean tilit. Tilin korko on sidottu Nordea Prime-korkoon. Tille maksetaan korkoa vähintään 0,15 %, kuitenkin avainasiakkaille korkeampaa 0,55 %:n korkoa, kuukauden alimmalle saldolle kerran vuodessa. Tilille

saa tehdä rajattomasti nostoja ja talletuksia. Etutili voi olla hoitotilinä rahastosalkussa ja arvo-osuustilillä, joka tarkoittaa sitä että asiakkaan sijoitusten tuotto maksettaisiin EtuTilille.

Määräaikainen sijoitustili avataan määräajaksi, kuukaudesta yleensä korkeintaan kolmeen vuoteen, ja tilisopimukseen määritellään pääomalle maksettava korko. Kiinteän koron suuruus vaihtelee kulloisenkin markkinatilanteen, talletuksen suuruuden ja sijoitusajan pituuden mukaan. Tililtä ei ole mahdollisuutta tehdä nostoja talletusaikana. Mikäli tili lopetetaan kesken kauden, on asiakkaan maksettava pankille jälleenrahoituskustannukset ja lisäksi purkupalkkio. Kampanjaluonteisesti Nordealla on ollut myös määräaikainen sijoitustili, johon saa tehdä maksutta noston. (Nordea 2012 e, viitattu 2.2.2012.)

Määräaikainen valuuttatili on samanlainen kuin Määräaikainen sijoitustilikin. Lisäksi lopulliseen tuottoon vaikuttaa kyseessä olevan tilin valuutan kurssivoitto- tai tappio. (Nordea 2012 f, viitattu 2.2.2012.)

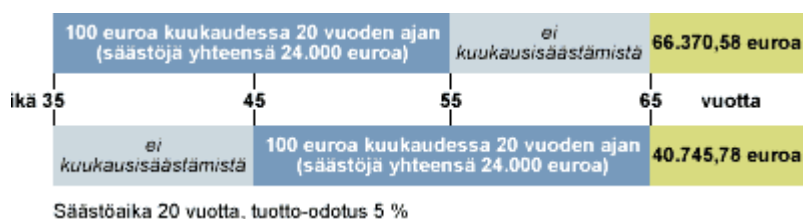
KorkoExtra-tili on säästämisen tili, jossa on ensin noin kuukauden mittainen myyntiaika. Sen aikana tehdään sijoitus joka myyntiajan jälkeen alkaa kasvaa korkoa. Myyntiajan jälkeen alkavalle korkean koron jaksolle maksetaan suurempaa korkoa, jonka suuruus vaihtelee eri aikoina myynnissä olevilla tileillä. Esimerkiksi helmikuussa 2012 myynnissä olevalle KorkoExtralle maksetaan korkoa 1,9 %. Myyntiajalta maksetaan korkoa 0,15 %. Tililtä on mahdollisuus tehdä nostoja tilin voimassaoloaikana, mutta se pienentää tilille maksettavaa korkoa. Kun korkean koron jakso päättyy, asiakas päättää, lähteekö uudelle jaksolle uudella korolla vai lopettaako tilin. (Nordea 2012 g, viitattu 1.2.2012.)

ASP-tili eli asuntosäästöpalkkiotili on säästötili 18 - 30 -vuotiaille ensiasunnon ostajille. Tavoitteena on säästää kymmenen prosenttia asunnon hinnasta, jonka jälkeen asiakas saa ASP-lainaa. Se muodostuu kahdesta osasta: korkotukilainasta ja mahdollisesta lisälainasta. Ostettava asunto ja valtion osatakaus tulevat lainan vakuudeksi. ASP-tilillä oleville varoille maksetaan verotonta 1 %:n korkoa ja 4 %:n lisäkorkoa avausvuodelta ja sitä seuraavat viisi vuotta. (Nordea 2012 h, viitattu 13.2.2012) ASP-tilillä olevista talletuksista ei tarvitse maksaa veroa, kuten muista tileistä. (Kontkanen 2008, 106.)

TalletusPlus-tili on määräajan voimassa oleva tili jolle maksetaan vuotuista talletuskorkoa ja lisäkorkoa. Korot määritellään kuhunkin TalletusPlus-tilierään erikseen. Vuotuinen korko maksetaan aina ja lisäkorko mikäli kolmen tilisopimuksessa mainitun viiteosakkeen kurssikehitykset ovat määräaikaisuuden päättyessä samalla tai paremmalla tasolla kuin talletuksen

juoksuajan alkaessa. Viiteosakkeet vaihtelevat kulloinkin myynnissä olevan TalletusPlus-tilin mukaan. Kukin talletuserä on myynnissä kaksi kuukautta. (Nordea 2012 i, viitattu 2.2.2012.)

Nordean asiakkailta on mahdollisuus tehdä maksuton säästösopimus. Siinä asiakkaiden päivittäisiltä, eli Käyttötililtä, siirtyy automaattisesti tiettyinä päivinä tietty summa EtuTilille. Säännöllisen säästämisen sopimuksen voi tehdä myös rahastoon. Säästösopimuksella asiakas saa pikkuhiljaa kerrytettyä rahaa säästöön ilman alkupääomaa tai suuria tuloja. Seuraava kuvio havainnollistaa, kuinka säästöt kasvavat.



Kuvio 1. Varojen kasvaminen kuukausisäästämällä (Nordea 2012 j, viitattu 3.6.2012.)

Kuviossa 1 kaksi henkilöä säästävät kumpikin sata euroa kuukaudessa kolmenkymmenen vuoden ajan. Toinen aloittaa 35-vuotiaana ja lopettaa 55-vuotiaana ja antaa säästöjen kasvaa korkoa kymmenen vuotta. Toinen aloittaa 45-vuotiaana. (Nordea 2012 j, viitattu 3.6.2012.) Säännöllisen rahastosäästämisen etu on, että hintojen vaihdellessa tulee ostaneeksi eri hinnoilla jolloin hinnanvaihtelut tasoittavat toisiaan. (Nordea 2012 t, viitattu 26.9.2012.)

5.2.2 Rahastot

Rahastot ovat erityisen hyviä sijoituskohteita asiakkaille, jotka eivät halua itse seurata jatkuvasti sijoituksiaan. Kullakin rahastolla on salkunhoitaja, joka huolehtii sijoituksista, pyrkien saamaan sijoittajien rahoille parhaan mahdollisen tuoton. Erityyppiset rahastot sijoittavat eri kohteisiin: korkorahastot korkomarkkinoille, osakerahastot osakemarkkinoille, yhdistelmärahastot molemmille. (Hämäläinen 2005, 83.)

Nordealla Rahastoyhtiö Suomi Oy:llä on noin kuusikymmentä rahastoa. Se on yltänyt viime vuosina markkinajohtajaksi asti 25 - 30 prosentin markkinaosuudellaan. Nordean rahastoissa on sekä lyhyen että pitkän koron rahastoja, osakerahastoja, että niiden yhdistelmiä. Rahastoja hoitaa Nordea Investment Management- organisaatio, jossa työskentelee noin kaksisataaviisikymmentä asiantuntijaa. (Nordea 2012 k, viitattu 17.2.2012.) Suomen pankin neljän-

nesvuosittain kokoaman sijoitusrahastolistan mukaan kaikkiaan rahastoja oli Suomessa vuoden 2012 alussa 510 kappaletta.

Rahastot ovat niihin sijoittaneiden henkilöiden, yhteisöjen ja säätiöiden omistamia arvopapereista koostuvia sijoituskohteita, niin kutsuttuja sijoitussalkkuja. Kukin sijoittaja omistaa rahasto-osuuksia rahastoon sijoittamansa määräosan verran. Rahastojen arvot lasketaan kerran päivässä ja ne voivat joko nousta tai laskea markkinatilanteen mukaan. Sijoitusten arvo saadaan kun lasketaan sijoitusten arvo ja vähennetään siitä mahdolliset kulut kuten rahastonhoitajien palkkiot. (Nordea 2012 l, viitattu 17.2.2012.)

Rahastosijoittajille erittäin hyödyllisestä Rahastot nyt -palvelusta Nordean internetsivuilla löytyy kattavat tietopaketit Nordean rahastoista (Nordea 2012 k, viitattu 17.2.2012).

5.2.3 Osakesijoittaminen

Osakkeen ostaessaan asiakas ostaa palan osakeyhtiön osakepääomasta. Osakkeiden arvo on alati muuttuva, siihen vaikuttavat seikat kuten markkinoiden yleinen kehitys ja osakeyhtiön senhetkinen menestys. Mitä enemmän omistaa osakkeita sitä enemmän pääsee kiinni muun muassa päätöksentekoon yhtiökokouksessa, saa suuremman osan voitonjaossa ja paremman etuoikeuden uusien osakkeiden merkintään. (Kontkanen 2011, 124 – 125.)

Nordea toimii arvopaperivälittäjänä, jonka kautta voi sijoittaa Helsingin pörssissä, ja myös ulkomaisissa pörsseissä noteerattaviin osakkeisiin. Sijoittaakseen osakkeisiin asiakkaan on avattava arvo-osuustili Nordeaan. Osakkeiden osto- ja myyntitoimeksiannoista peritään voimassaolevan hinnaston mukaiset palvelumaksut, arvo-osuustilistä kuukausittain. (Nordea 2012 m, viitattu 13.2.2012.) Toimeksiannossa asiakas kertoo pankille osakkeen nimen, jota aikoo ostaa tai myydä, osakkeiden kappalemäärän sekä hinnan, niin kutsutun rajahinnan, jonka on valmis maksamaan kaupasta, sekä aikavälin jonka tarjous on voimassa pörssin jälkimarkkinoilla. Aika voi Helsingin pörssissä olla enintään kuukauden. Mikäli osakkeelle löytyy ostaja tai myyjä joka on valmis kauppoihin näin ehdoin, kauppa toteutuu. Kaupankäynnin maksuliike pankkitilin ja arvo-osuustilin välillä tapahtuu kolmen pankkipäivän viiveellä. (Hämäläinen 2005, 26 – 27.)

5.2.4 Joukkolainat ja indeksilainat

Pankkitoiminnassa joukkolainojen tarkoituksena on tukea pankkien pitkäaikaista varainhankintaa (Kontkanen 2008, 46). Tuotteiden nimiä ovat debentuuri, joukkovelka, obligaatio ja indeksilaina. Kysymyksessä on samaa tarkoittava sijoituskohde. Yksinkertaistetusti jokin taho ottaa sijoittajilta lainaa ja maksaa siitä korkoa. Eroa on siinä, kuka lainatodistuksen on laskeutunut liikenteeseen: elinkeinoharjoittaja, yritys, rahoituslaitos vai valtio tai kunta, ja maksetaan-ko sille kiinteää vai vaihtelevaa korkoa vai määrittelee-kö tuoton jokin erityinen kohde. Sijoittajalla on mahdollisuus myydä lainatodistus eteenpäin, jolloin puhutaan jälkimarkkinoista. (Hämäläinen 2005, 16 - 17.) Tuotto määritellään kunkin lainan ehdoissa erikseen (Kontkanen 2008, 111).

Joukkolainoja laskevat liikenteeseen valtio, kunta, pankit ja muut rahoituslaitokset sekä suuret yritykset. (Kontkanen 2008, 46.) Minimisumma joukkolainoihin sijoitettaessa on yleensä tuhat euroa. Nordean joukkolainojen juoksuaika vaihtelee vuodesta useampaan vuoteen. Samaan aikaan voi olla myynnissä useampia joukkolainoja. Ennen lainan voimaantuloa asiakas tietää lainan nimelliskoron eli kuponkikoron ja laina-ajan pituuden. Tuotto maksetaan yleensä neljännesvuosittain tai kerran vuodessa. Lainan arvo vaihtelee sen juoksuaikana, joten mikäli asiakas myy lainan jälkimarkkinoilla, hän saa tuoton senhetkisten markkinoiden mukaan. Hinta voi siis olla jälkimarkkinoilla olla joko enemmän tai vähemmän kuin hänen maksamansa summa. (Nordea 2012 o, viitattu 20.2.2012.)

Indeksilainan nimitys voi vaihdella eri palveluntarjoajilla, mutta silloin kun sijoituksen tuotto riippuu jonkun kohteen arvon kehityksestä, kysymyksessä on indeksilaina. (Finanssivalvonta a, viitattu 20.2.2012.) Nimellispääoma palautetaan joka tapauksessa, eli indeksilaina on nimellispääomaturvattu. Inflaatiolta indeksilaina ei ole suojassa. Helmikuussa 2012 Nordealla oli myynnissä kolme erilaista indeksilainaa. Samaan aikaan noin kahdellasadallakahdellakymmenellä Nordean indeksilainalla oli juoksuaika käynnissä. Nordean indeksilainojen juoksuaajat ovat yleensä kahdesta viiteen vuoteen. Juoksuajan aluksi sijoitus jaetaan kahteen osaan. Suurin osa sijoitetaan turvallisiin korkosijoituksiin, tällä osalla mahdollistetaan pääoman säilyminen. Loppuosa sijoitetaan kohde-etuuteen suurempiriskisiin, eli mahdollisesti enemmän tuottaviin kohteisiin, indeksilainan ehtojen mukaisesti. Tämän osan tuotosta aiheuttaa sijoitusten tuottavuus tai tuottamattomuus. (Nordea 2012 o, viitattu 20.2.2012.)

Nordeasta on mahdollista ostaa Nordean liikkeelle laskemia indeksilainoja. Niiden nimi on ollut vuoden 2012 alusta lähtien sijoitusobligaatit. Erilaisia sijoitusobligatioita ovat korkobligaatit, osakeobligaatit, raaka-aineobligaatit ja valuuttaobligaatit. Esimerkiksi helmimaaliskuussa myynnissä oleva TuottoPutki Kasvu XII-niminen korko-obligaatio on vaihtuvakorkoinen, kolmen kuukauden Euriborin kehitykseen sidottu joukkovelkakirjalaina viiden vuoden juoksuajalla. Kuten joukkolainoissa yleensä, tässäkin on minimimerkintäsumma, tuhat euroa. Myös tuotolle on asetettu vaihteluväli: se on kolmen kuukauden Euriborin kehityksestä riippuen vähintään kaksi, enintään neljä prosenttia vuotuista tuottoa. Jälkimarkkinoita varten pankki lupaa antaa jokaisena pankkipäivänä takaisinostohinnan, mikäli markkinat pysyvät normaaleina. (Nordea 2012 v, viitattu 20.2.2012.)

5.2.5 Warrantit

Warrantti on johdannainen, joka on tuotteistettu arvopaperi. Pörssissä on sekä myynti- että ostowarrantteja. Niiden omistajilla on oikeus, muttei velvollisuutta, warrantin tyypistä riippuen ostaa tai myydä kohde-etuus sen eräpäivänä määrättyyn hintaan. (Kontkanen 2008, 117.)

Warranttien liikkeellelaskijoita eli myyjiä ovat yleensä pankit, pankkiiriliikkeet tai muut finanssitalot. Nordea on yksi Suomessa toimivista liikkeeseenlaskijoista. Kun warrantin eräpäivä koittaa, ostowarrantteille lasketaan mahdollinen sijoittajalle maksettava summa kohde-etuuden hinnan, esimerkiksi osakkeen, ja toteutushinnan erotuksena. Myyntiwarranttien mahdollinen tuotto lasketaan juuri toisinpäin, toteutushinnan ja kohde-etuuden erotuksena. Tätä kutsutaan warranttien arvostuspäiväksi. Yleensä warrantteilla voi käydä kauppaa vielä tuona päivänä, mutta on myös mahdollista että arvostuspäivä ja warranttien viimeinen mahdollinen kaupankäyntipäivä ovat erit. Warranttien erikoisuutena on, että niillä voi saavuttaa voittoja paitsi nousevilla, myös laskevilla markkinoilla. (Nelskylä 2004, 18, 21, 26, 32.)

Kohde-etuus voi olla esimerkiksi osake tai osakeindeksi. Warrantti on usein edullisempi kuin sen kohde-etuus, mutta on myös suurempiriskinen. On myös mahdollista menettää koko sijoittamansa summa. Voittoa tulee, jos ostowarrantin kohde-etuuden kurssi on myyntihetkellä korkeampi kuin lunastettaessa ja myyntiwarrantin kohde-etuuden kurssi alempi kuin lunastettaessa. Kaupankäynti Warrantteilla tapahtuu samoin kuin osakekaupankäynnissä. (Nordea 2012 p, viitattu 2.2.2012.)

5.2.6 Salkkupalvelut

Nordean verkkopankkiin on mahdollisuus saada kolmetasoisia salkkupalveluita: startti-, perus- tai aktiivisalkkupalvelut. Salkkupalveluiden käyttö vaatii arvo-osuustilin. Tyhjä arvo-osuustili ei maksa asiakkaalle mitään. Kaikki salkkupalvelut mahdollistavat kaupankäynnin osakkeilla, warranteilla ja sertifikaateilla sekä Nordean rahastojen ostot ja myynnit, joukko- ja indeksilainojen merkinnät ja myös jälkimarkkinakaupat sekä sijoitusvakuutusten ja –sopimusten muutokset. (Nordea 2012 n, viitattu 20.2.2012.)

Maksuttoman starttisalkun tarjooma riittää aloittelevalle sijoittajalle. Markkinatiedot ovat asiakkaan saatavilla viivästettynä. Starttisalkussa on nähtävillä asiakkaan omaisuuden nykyarvo ja historiatiedot sekä tuottolaskelmat. Perussalkussa asiakkaan käytössä on starttisalkun tapaan viivästettyjen uutisten ja pörssikurssien lisäksi Kauppalehden sijoittajapaketti, jonka tiedot päivittyvät hieman viiveellä sekä Nordean ja Standard & Poors'in laatimia katsauksia ja tutkimuksia markkinatilanteesta. Kauppalehden sijoittajapaketti sisältää muun muassa erilaisia sijoitusanalyyssejä. Aktiivisalkku on salkuista monipuolisin ja markkinatiedoiltaan ajantasainen salkku. Aktiivisimmille sijoittajille tarjotaan lisäksi erityinen Streamer-palvelu, joka on työkalu Helsingin, Tukholman ja Kööpenhaminan pörssien seurantaan. (Nordea 2012 n, viitattu 20.2.2012.)

5.2.7 Säästöhenkivakuutukset ja PS-sopimus

Säästämisen ja sijoittamisen tuotteista puhuttaessa ei sovi unohtaa säästöhenkivakuutuksia ja eläkesäästämistä, joiden suosio on lisääntynyt huomattavasti viime vuosikymmenenä. Nordeassa on useita vaihtoehtoja yhdistää säästäminen ja vakuuttaminen. Eläketurvan täydentämistuotteita ovat Selekt-eläke ja pitkäaikaissäästösopimus eli PS-sopimus. Selekt-tuotteita ovat eläkesäästämisen lisäksi Selekt-sijoitus perintösuunnittelijoille ja varallisuuden lahjoittajille, sekä Selekt Capital varallisuuden kartuttajille.

Selekt-eläkkeessä asiakkaan valittavissa on joko ammattisijoittajien hoitamat valmiit sijoituskorit (Selekt Eläketurva) tai omavalintaiset sijoituskohteet (Selekt Eläkesijoitus). Asiakas voi säästää sekä kuukausittain että kertasuorituksina, ja tyyliltään nämä sopimukset ovat ”maksat mitä jaksat” -luonteisia, eli asiakas voi halutessaan pitää taukoa eläkesäästämisestä.

Selekta-eläkkeet ovat nostettavissa vasta eläkeiän alkaessa ottamatta lukuun muutamia poikkeuksellisia elämäntilanteita kuten avioeroa. (Nordea 2012 q, viitattu 21.2.2012.)

Selekta Eläketurvaan kuuluu takuu siitä, että kaikki säästetyt varat ovat asiakkaan käytettävissä eläkkeen alkaessa. Ammattisijoittajat tekevät sijoituksia asiakkaan puolesta markkinatilanteita mukaellen, pyrkien saavuttamaan parhaan mahdollisen tuoton säästöille. Selekta Eläkesijoituksessa asiakas valitsee sijoituskohteensa itse useista vaihtoehdoista. Sopimusta tehtäessä asiakas määrittelee, kuinka monelle vuodelle säästöt jaetaan eläkkeen alkaessa. Lähtökohteisesti alaraja on tällä hetkellä kymmenen vuotta. Selekta-eläkkeeseen kuuluu henkivakuutus. Mikäli asiakas ei ole itse enää eläkeiän alkaessa nauttimassa säästöistään, ne menevät asiakkaan nimeämille edunsaajille. (Nordea 2012 q, viitattu 21.2.2012.)

Selekta-sijoitus on tällä hetkellä Suomen suosituin säästöhenkivakuutus. Myös Selekta-sijoituksessa asiakas valitsee hoitaako sijoituksiaan itse vai ottaako valmiin sijoituskorin. Selekta-sijoituksen sisällä on valittavissa kymmeniä eri Nordean rahastoja. (Nordea 2012 q, viitattu 21.2.2012.)

Selekta Capital tähtää varallisuuden kartuttamiseen. Selekta Capitaliin sijoitetaan joko kerralla vähintään kaksituhatta euroa tai kuukausittain vähintään sata euroa. Asiakas valitsee niin ikään sijoituskorien ja oman sijoitustenhallinnan välillä. Capital-sijoitussopimuksessa samalla sopimuksella pääsee käsiksi useisiin eri sijoitusmahdollisuuksiin: Indeksilainat, Nordean rahastot, Selekta Tili, valmiit sijoituskorit Selekta Tuottokori tai Selekta varainhoito. Selekta Varainhoito sisältää vielä kolme eri vaihtoehtoa. Mikäli asiakas päättää antaa varat ammattilaisten hoidettavaksi, hänelle asetetaan tuottotavoite, jota voi myöhemmin muokata. Sijoituskohteita itse hoitava saa vaihdella sijoituksiaan maksutta verkkopankissa. Verottajallekaan ei tarvitse muutoksista ilmoittaa, ja verot maksetaan vasta noston yhteydessä tai sopimuksen päättyessä. (Nordea 2012 q, viitattu 21.2.2012.)

PS-sopimus on pitkäaikaisen säästämisen sopimus eläkevarojen kerryttämiseksi. Siinä asiakas säästää kuukausittain tai tekee kertsijoituksen PS-tilille, josta hän sijoittaa varat talletuksiin, joukkolainoihin, rahastoihin, osakkeisiin tai johdannaisiin. Asiakas saa sijoituksistaan säännöllisesti omaisuusraportin. Varat ovat nostettavissa, kun eläkeikä alkaa. PS-sopimuksessa on myös siirtomahdollisuus. PS-sopimuksen sisällä vaihdeltavista sijoituskohteista ei makseta luovutusvoittoveroja välillä, vaan vasta nostojen yhteydessä. Säästöt ovat myös veroväh-

nyskelpoisia pääomatuloveroprosentin verran aina viiteentuhanteen euroon asti. (Nordea 2012 s, viitattu 3.6.2012.)

5.3 Sijoitustuotteiden suositellut pitoajat asetettuna aikajanalle

Eri sijoitustuotteet on tarkoitettu pidettäväksi eripituisiksi ajoiksi. Alla olevassa kuviossa 2 on vapaasti hahmoteltuna Nordean säästämisen ja sijoittamisen tuotteiden suositeltavia sijoitus-aikoja. Lisäeläkkeen kartuttamisen tuotteita ei ole kuviossa koska niiden pitoajat eivät ole asiakkaan itse päätettävissä.



Kuvio 2. Nordean säästämisen ja sijoittamisen tuotteet asetettuna aikajanalle: kuvion laatinut Niina Heikura

Tavallisimmat tilituotteet, Etutili ja Määräaikaiset sijoitustilit ovat käytettävissä lähes kaikenmittaisiksi ajoiksi. Kampanjaluontoisille tileille, Korko-Extralle ja TalletusPlus tileille määritellään juoksuajat tiliehdoissa, ja ne ovat yleensä vuodesta kolmeen vuoteen. Asuntosäästö-palkkiotilin ehtoihin kuuluu että asiakkaan on säästettävä tilille vähintään kahdeksan vuosineljännestä, eli kaksi vuotta, mutta pidempäänkin saa säästää. Joukkolainojen ja indeksilainojen kestot määritellään myös etukäteen, ja ovat tyypillisesti kahden tai useamman vuoden mittaisia. Rahastoissa ei ole mitään pakollista pitoaikaa, mutta suositeltavaa olisi pitää sijoitukset rahastossa ainakin kolme vuotta tai sitä pidempään. Osakkeiden omistajia on hyvin monenlaisia, toiset pitävät kenties vain muutaman päivän, toiset vaikkapa vuosikymmenen samoja osakkeita.

6 ASIAKASPALVELU SIJOITUSASIOISSA

Asiakaspalvelu on tärkeä kilpailuvaltti sijoituspalveluita tarjoavien keskuudessa, sillä tuotteet eri palveluntarjoajien keskuudessa ovat hyvin samankaltaisia. Pankit tarjoavat asiakkailleen kolme väylää sijoitusasioiden hoitoon: asiointi konttorissa, verkkopankissa tai puhelimitse asiakaspalvelussa. Kaikkialla asioidessaan asiakas tunnistetaan: konttorissa esimerkiksi ajokortilla tai passilla, muualla verkkopankkitunnuksilla. Pankkien palveluiden painotus siirtyy koko ajan käteisen rahan käsittelystä enemmän neuvontapalveluiden tarjoamiseen. Asiakkaisiin ollaan pankin suunnalta aktiivisesti yhteydessä tuotteiden myymiseksi. Konttorit erikoistuvat henkilöasiakaspuolella kassa- ja neuvontakonttoreiksi. Verkkopankin käyttö lisääntyy koko ajan, eivätkä asiakkaat enää tarvitse palvelua perusasioissa kuten laskujen maksussa. Myös sijoitusasiat on entistä helpompaa hoitaa kotoa käsin verkkopankin kehittämisen myötä.

6.1 Hyvä asiakaspalvelu kilpailuvalttina

Sijoituspalveluita tarjoavia yrityksiä on jo pelkästään suomen rajojen sisällä lukuisia. Tuotteet ovat eri yritysten kesken hyvin samankaltaisia, joten sijoituspalveluyrityksen valinta voi olla asiakkaan näkökulmasta vaikeaa. Tässä tilanteessa asiakaspalvelun laadun merkitys korostuu, ja parhaimmillaan siitä voi saada kilpailuedun. (Ylikoski ym. 2006, 142 – 143.)

Hyvän asiakaspalvelun keskeisiä edellytyksiä ovat ennen muuta motivoituneet ja sitoutuneet asiakaspalvelijat, hyvät työtilat, koneet ja johdon tuki. Asiakaspalvelija tuo osaamisellaan, taidoillaan ja halukkuudellaan avaimet onnistuneeseen asiakaskohtaamiseen. On selvää, että siihen tarvitaan toimivat ja ajanmukaiset laitteet sekä viihtyisä työympäristö. Näillä taataan, että asiakaspalvelutilanne on paitsi ylipäätään mahdollinen, myös miellyttävä. Asiakaspalvelijan tukena on oltava organisaatio, joka tekee työtä onnistuneen asiakaspalvelutilanteen mahdollistamiseksi. Sitä täytyy koko ajan suunnitella ja kehittää yhä paremmaksi. (Ylikoski ym. 2006, 141 – 143, 147, 150.)

Ongelmia, joita asiakas saattaa kohdata suunnitellessaan varoilleen sijoituskohdetta, ovat tuotteiden monimutkaisuus ja vertailtavuus sekä luottamus palveluntarjoajaa kohtaan. Tuotteet eivät ole mitään fyysistä joten vertailu on vaikeaa. Kokemuksen kautta vertailu helpot-

tuu. Ensikertalaiset arvioivat saamaansa palvelua monipuolisesti ja vetävät sen perusteella johtopäätöksen sijoituskohteen hyödyllisyydestä. Paitsi esitteet, myös palveluympäristö, laitteet ja henkilöstö vaikuttavat mielikuvaan palvelun laadusta. (Ylikoski ym. 2006, 31.) Nuhjuinen pankkisali, tympeä asiakaspalvelija ja vanhat tietokoneet eivät varmasti vakuuta asiakasta. Luottamus saavutetaan avoimella kanssakäymisellä. Asiakas, joka kokee tulleen arvostetuksi ja tärkeäksi, luottaa varansa sijoituspalveluyrityksen käsiin.

Asiakas haluaa tuntea tuotteen ainakin pääkohdiltaan ennen kuin tekee sijoituspäätöksen. Kun asiakkaan mielenkiinto tuotetta kohtaan on saatu herätettyä, on annettava tarvittava määrä tietoa kyseessä olevasta tuotteesta. Asiakkaiden haluaman tiedon määrä vaihtelee joten asiakaspalvelijan on tunnistettava kuinka yksityiskohtaista tietoa kyseinen asiakas haluaa. Esitteiden selkeys ja asiakaspalvelijan käyttämien termien ymmärrettävyys on oltava asiakkaan aiemman tietämyksen mukaista. Mitä suuremmilla intresseillä asiakas sijoittaa, sen laajemmin hän haluaa tietoa tuotteista (Ylikoski ym. 2006, 35).

Kehittyvän teknologian myötä asiakkaat palvelevat itse itseään ostaessaan sijoituspalvelutuotteita verkkopankkinsa kautta. Silloin sivustojen selkeys ja helppokäyttöisyys on ensiarvoisen tärkeää.

6.2 Sijoitusneuvonta konttorissa

Kaikessa pankkitoiminnassa, niin sijoitustoiminnassakin, pankkitoimihenkilöitä sitoo pankkisalaisuus. Täyttääkseen sijoitustoiminnan vaatimukset toimihenkilöille kertyy tietoa asiakkaiden henkilökohtaisesta elämästä. Nämä tiedot eivät saa lähteä eteenpäin. Vain poikkeustapauksissa Finanssivalvonta, verottaja ja poliisiviranomainen voivat saada asiakasta koskevia tietoja. Silloin, kun annetun tiedon perusteella voidaan kohdentaa yksittäinen asiakas, on kysymyksessä pankkisalaisuuden piiriin kuuluva tieto. (Kontkanen 2011, 33 – 34.)

Laki sijoituspalveluyrityksistä määrittelee sijoitusneuvonnan olevan ”yksilöllisen suosituksen antamista asiakkaalle tiettyä rahoitusvälinettä koskevaksi liiketoimeksi”. (Sipal 1:5, 5.) Rahoitusvälineellä tarkoitetaan muun muassa rahastoja ja joukkolainoja. Kun asiakkaalle suositellaan jotain juuri hänelle sopivaa säästämisen tai sijoittamisen tuotetta, esimerkiksi sen ostamista, myymistä, vaihtamista tai lunastamista, on kysymys sijoitusneuvonnasta. Jonkun yksittäisen tuotteen esittelyn vaikkapa yleisötapahtumassa suurelle joukolle ei katsota olevan sijoit-

tusneuvontaa. Pankilla on velvollisuus ottaa selvää asiakkaan taustoista, kuten riskinottokyvystä ja sijoitustavoitteista ennen sijoitussuosituksen antamista. (Kontkanen 2008, 123 – 124.) Tämän velvollisuuden määrää vuonna 2007 voimaan tullut direktiivi rahoitusvälineiden markkinoista, Markets in Financial Instruments Directive, 2004/39/EY (MiFID).

6.3 Sijoittaminen verkkopankissa ja mobiilipankissa

Noin 70 % suomalaisista käyttää verkkopankkia (Kontkanen 2008, 68). Nordean asiakkaista noin kaksi kolmasosaa käyttää verkkopankkia (Nordean viimeisen vuosineljänneksen osavuosikatsaus, vuosi 2011). Verkkopankki mahdollistaa jo ilman salkkupalveluiden käyttöönottoa moninaiset sijoitukset kuten tili- ja rahastosäästösopimukset, yksittäiset rahastomerkinnot sekä niiden seurannat. Mahdollista on myös joukko- ja indeksilainojen merkintä sekä eläke- ja säästöhenkivakuutusten avaus ja niiden arvojen seuranta. (Nordea 2012 n, viitattu 20.2.2012.) Sijoitustuotteet Suomessa olevissa eri pankeissa ovat melko samankaltaisia. Eroavaisuudet koskevat lähinnä hinnoittelua, talletuksille maksettavia korkoja, palkkioiden suuruutta, sekä tuotteisiin saatavia lisäpalveluita. (Kontkanen 2008, 104.)

Mobiilipankki on verkkopankista yksinkertaistettu versio, jota käytetään matkapuhelimella. Sieltä löytyy perustoimintojen kuten saldon tarkastuksen ja laskujen maksun lisäksi esimerkiksi erilaisia laskureita ja hyödyllisiä markkinatietoja.

Sekä verkkopankki että mobiilipankki ovat asiakkaiden käytettävissä vuorokauden ympäri. Kuten edellä on käynyt ilmi, verkko- ja mobiilipankki mahdollistavat hyvin monipuolisten pankkiasioiden hoidon. Kuten pankkiasiat muutenkin, verkkopankkiin ja mobiilipankkiin tarvittavat henkilöasiakkaiden käyttäjätunnukset ovat ehdottoman henkilökohtaisia. Ilman erityisiä käyttöoikeuksia ei pankin konttorissakaan voi hoitaa toisen henkilön puolesta pankkiasioita. Verkkopankkitunnukset koostuvat käyttäjätunnuksesta ja kertakäyttöisistä tunnusluvuista. Tunnusten katoamisesta ja myös osoitteiden muutoksista täytyy välittömästi ilmoittaa pankille, jotta vanhentuneiden tilalle lähetettävät kertakäyttöiset tunnusluvut eivät pääse väärin käsiin. (Nordea 2012 b, viitattu 4.4.2012.)

6.4 Sijoitusasiat puhelimitse asiakaspalvelussa

Verkkopankkitunnuksia käyttäen asiakas voi hoitaa lähes kaikki sijoitusasiansa asiakaspalvelussa puhelimitse. Nordea on ensimmäisenä pankkina Suomessa laajentanut asiakaspalvelun toimimaan ympärivuorokautisesti viikon jokaisena päivänä. Uudistus tehtiin asiakkaiden toiveesta. (Nordea 2012 u, viitattu 26.9.2012.)

Koska asiakaspalvelussa asioidessaan asiakas tunnistetaan verkkopankkitunnuksilla, soittamiseen tarvitaan näppäinpuhelin. Mikäli asiakkaalla ei ole verkkopankkitunnuksia, hän voi silti yleisissä asioissa soittaa asiakaspalveluun. Mitään pankkisalaista tietoa hän ei kuitenkaan silloin saa. Asiakaspalveluun voi soittaa esimerkiksi mikäli tarvitsee lisätietoa sijoitustuotteista.

Kokemukseni mukaan asiakaspalvelu toimii kätevästi: kun soittaa numeroon 0200 3000 sieltä vastaa asiakaspalvelija hyvin kohtuullisessa ajassa. Useissa palvelunumeroissa pitää puhelun aluksi valita valikosta mitä asia koskee. Nordeaan soitettaessa asiakaspalvelija vastaa ensin, ja jos asia koskee jotain mistä asiakaspalvelija ei osaa sanoa, hän yhdistää puhelun asiasta tietäville. Puhelut tallennetaan ”asiakaspalvelun laadun ja toimeksiantojen varmistamiseksi” niin kuin nauhalta kuuluu puhelun aluksi.

7 SÄÄSTÄMIS- JA SIJOITUSTOTTUMUKSET KOKO SUOMESSA

Suomalaisten säästämistavoista keväällä 2011 tehdyn tutkimuksen mukaan noin puolella suomalaisesta väestöstä on säästöjä. Ikäluokkien kesken on eroja, vähiten säästävät 40 - 53 -vuotiaat ja eniten 26 - 39 -vuotiaat. Säästämisen tarkoitus oli yli puolella kerätä rahaa pahan päivän varalle. Vanhemmiten ja tulojen parantuessa säästösummat suurenevät, ja suurin syy säästämättömyydelle onkin tulojen vähyys. Naimisissa tai avoliitossa olevat säästävät itsellisiä ihmisiä enemmän, miehet yleisemmin kuin naiset. Lapsettomat säästävät enemmän kuin lapsiperheet. (FKL 2012, viitattu 5.4.2012)

Vastaajista yli puolet säästi pankkitilille. Viidenneksellä oli säästöjä sijoitettuna rahastoihin ja 17 prosentilla oli suoria osakkeita. Eläkesäästäjiä oli 12 prosenttia vastaajista. Osalla tutkimukseen osallistuneista oli sijoitettuna säästöjä useampaan eri kohteeseen. (FKL 2012, viitattu 5.4.2012)

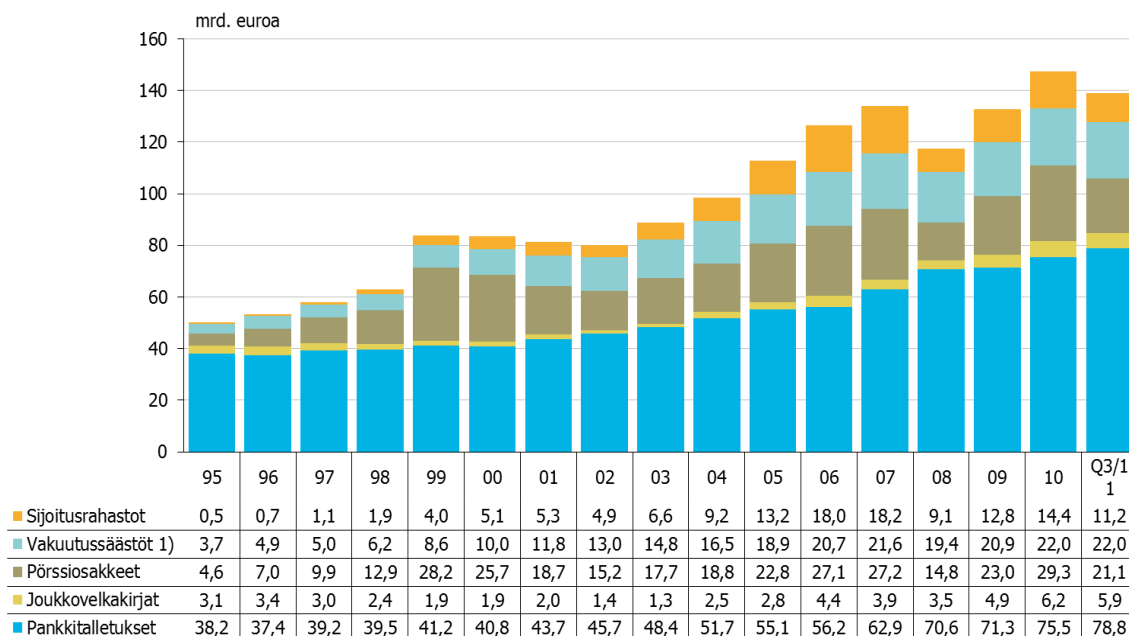
Suunnittemattomuus on yleistä, sillä vain viidesosa suomalaisista suunnittelee raha-asioitaan pidemmälle kuin vuodeksi eteenpäin, ja noin viisitoista prosenttia ei suunnittele talouttaan ollenkaan. Tutkimuksen mukaan iän myötä pitkän tähtäimen suunnitelmallisuus raha-asioissa lisääntyy, ja saavuttaa huippunsa 45 - 49 vuotiaana. Suunnitelmallisuus kääntyy laskuun 60 ikävuoden jälkeen. (FKL 2012, viitattu 5.4.2012) Kokemukseni mukaan vallalla on jonkin verran ”hälläväliä”- mentaliteettia. Kun kaikki rahat kuluu helposti normaalin arjen pyörittämiseenkin, säästämisen asiat eivät kiinnosta. On helppo sanoa ettei ole varaa säästää. Jo pienelläkin suunnitelmallisuudella saisi helposti oman taloutensa vakaammalle pohjalle.

7.1 Sijoitusvarallisuuden jakaantuminen eri tuotteisiin

Kotitalouksien rahoitusvarojen kasvu vie luonnollisestikin aikaa, vauraampaa väestöä ovat vanhemmat ihmiset. Heillä on sijoitusvarallisuuttakin enemmän kuin nuoremmilla, joilla on perinteisesti asuntolainat ja lyhyemmät työurat kertyneenä sekä enemmän lainaa suhteessa käytössä olevaan varallisuuteen. (FKL 2012, viitattu 13.2.2012.) Myös tietoisuuden lisääntyminen kasvattaa sijoittamista. Jokaisen olisi tärkeää huomata, että inflaation takia viisituhatta euroa tänään ei ole samanarvoinen viisituhatta euroa viiden vuoden päästä. Vuoden 2012 helmikuussa inflaatio oli 3,1 prosenttia (Kuluttajahintaindeksi, Tilastokeskus).

Viime vuosikymmenen rahamääräinen kehitys sijoitustoiminnassa henkilöasiakkaiden keskuudessa on näkyvillä kuviossa 3.

KOTTITALOUKSIEN RAHOITUSVARAT



1) Vakuutussäästöihin on tässä laskettu yksityishenkilöiden ottamat säästöhenkivakuutukset ja yksilölliset eläkevakuutukset

Kuvio 3. Kotitalouksien rahoitusvarat. Tilastokeskus ja Finanssialan keskusliitto (Finanssialan keskusliitto 2012, viitattu 22.3.2012.)

Suomalaisten talouksien rahoitusvarallisuudessa on selkeästi nähtävissä kasvava trendi. Kuvio 3 käy ilmi, että kotitaloudet ovat lisänneet erityyppisten sijoituspalveluiden käyttöä. Niiden kesken on eri vuosina vaihteluita, joihin yleinen markkinatilanne selvästi vaikuttaa: esimerkiksi vuosien 2008 - 2009 finanssikriisi näkyy selvänä laskuna edellisvuosiin verrattuna.

Suosituin säästämisen muoto on tilisäästäminen, suomalaisista säästövaroista 34 prosenttia oli sijoitettuna säästämisen ja sijoittamisen tileille Suomessa oleviin pankkeihin. (FKL 2012, viitattu 13.2.2012)

Kotitalouksien rahoitusvarallisuuden kasvu on kuvion 3 mukaan jatkuvasti nousevaa. Kun etsii syitä sille, miksi valtaosa varallisuudesta on inflaation vaikutuksen alaisina pankkitalletuksina, on tutkimuksilla saatu selville valtaosan ihmisistä arvostavan eniten sitä, että varat ovat turvallisessa ja riskittömässä sijoituskohteessa. Tuottomahdollisuuksien arvostus on yh-

tä suurta kuin sijoitettujen varojen saaminen sijoituskohteesta helposti käyttöön. Sen sijaan esimerkiksi sijoitusajalla ei ole kovin suurta merkitystä sijoituskohdetta valittaessa. (FKL 2012, viitattu 5.4.2012.) Kun laskee kuviosta 1 pankkitalletusten suhteelliset prosenttiosuudet, huomaa kuitenkin, että varallisuuden kasvun myötä pankkitalletusten *suhteellinen* määrä on laskusuuntainen, vaikkakin edelleen suurin suhteessa muihin sijoituskohteisiin.

Myös Anderson ja Tuhkanen tarjoavat Järkevän sijoittamisen perusteet- kirjassaan näkemyksiä siihen, miksi yksityishenkilöt sijoittavat matalan riskitason tuotteisiin. Kun varoille on käyttötarkoitus tiedossa, kuten tulevaisuudessa toteutettava asunnon osto, opiskelu ulkomailta, lomamatkat tai vaikka lähellä olevien eläkepäivien lisärahoitus, on täysin perusteltua pitää sijoitusvarat turvallisemmissa vaihtoehdoissa. Mikäli sijoitusvarallisuuden osuus kokonaisvarallisuudesta on suhteellisen pieni, ei ole järkevää laittaa sitä korkean riskiprofilin sijoituskohteeseen. (Anderson ym. 2004, 44 – 45.) Olen kuullut säännön, jonka mukaan osakesijoitusten prosenttiosuus sijoitusten kokonaisuudesta on oma ikä vähennettynä sadasta.

7.2 Suosituksia tämän päivän säästäjille

Nordea Pankki Suomi Oyj:n Varallisuudenhoidossa toimiva johtaja Jari Ohrankämmen antaa suosituksen, jonka mukaan jokaisella olisi hyvä olla varakassa yllättävien menojen kustantamiseksi. Summa on yksilöllinen eri asiakkailta, summittaiseksi arvioksi Ohrankämmen mainitsee parin - kolmen kuukauden palkan. Tärkeää on myös säästää eläkepäivä varten. Kolmantena säästötarkoituksena on vaurastumisen tavoittelu. Jos menee Nordeaan tekemään sijoitussuunnitelmaa, asiantuntija sisällyttää suunnitelmaan nämä kolme seikkaa. (Nordea 2012 t, viitattu 26.9.2012)

8 POHDINTA

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää ne säästämisen ja sijoittamisen tuotteet, joita Nordea tarjoaa, millaisia sopimusehtoja ne sisältävät, mikä on niihin vaikuttava keskeinen lainsäädäntö, kuinka asiakas löytää itselleen sopivan sijoituskohteen ja millaiset ovat tämän päivän sijoitustottumukset Suomessa. Valitsin aiheen, jotta sen tekemisen myötä kehittyisin itse pyrkimyksissäni pankkialan ammattilaiseksi. Oletin, että käyn läpi kattavasti kaikki säästämisen ja sijoittamisen tuotteet, joita Nordea tarjoaa, ja onnistuin saavuttamaan tavoitteeni. Löysin monipuolisesti tietoa kirjallisuudesta, internetlähteistä ja sain myös neuvoja entisiltä kollegoiltani.

Työtä aloittaessani tiesin pankkituotteista auttavasti. Pystyin tiedoillani työskentelemään palveluneuvojana muun tiimin tuella. Nyt työni lopettaessani olen paljon tukevammalla pohjalla jatkamaan töitä tällä alalla. Uskon, että työni myötä voin olla tuomassa työyhteisöön tuoretta tietoa sijoitustuotteista. Sijoitustuotteiden ehdot muuttuvat aika-ajoin, mutta perusta pysyy samana.

Vaikka valitsin esimerkkipankiksi Nordean, tässä opinnäytetyössäni esitellyt tuotteet ovat sovellettavissa myös muihin Suomessa toimiviin pankkeihin. Tuotteet ovat useimmiten samankaltaisia tarjoavasta pankista riippumatta.

Aiherajaus oli onnistunut eikä kesken opinnäytetyön kirjoittamisen tarvinnut tehdä suuria muutoksia. Keskityin tuotteiden esittelyyn eli siihen, kuinka asiakkaan löytäisivät itselleen sopivan tuotteen. Yhtenä osana tätä opinnäytetyötä on kappale, jossa kävin läpi tuotteisiin vaikuttavia lakeja. Ne on säädetty heikomman osapuolen eli asiakkaan turvaksi. Käytännössä voi kuitenkin tulla vastaan tilanteita, joissa asiakas kokee tulleensa pakotetuksi ottamaan jonkun tuotteen. Sijoitussuunnitelmista saa vastauksen, mitkä sijoitustuotteet asiakkaalle sopisivat, mutta asiakkaalla on täysi vapaus valita ottaako kyseisen tuotteen vai ei. Vastaan tulee väistämättä tilanteita joissa suositus koetaan väkisin tyrkyttämiseksi, sillä pankkivirkailijoissa-kin on innokkaita myyntimiehiä ja -naisia. Tätä seikkaa ei saa vähätellä, sillä moni uskoo viisaampaa vaikka olisi itse epävarma asiasta. Itseen ei saa antaa jyrätä tässäkin asiassa. Hyvä asiakaspalvelija ei mielestäni ole vain tuottoisa pankille, vaan aistii myös asiakkaan mielentilaa palvelutilanteessa.

Pienistä puroista kasvaa suuri joki, kuuluu sanonta. Laittamalla vähistäkin rahoista syrjään säännöllisesti vähän kerrallaan saa pidemmän päälle kasaan vararahastoa, jolla voi toteuttaa erityisiä haaveitaan. Se, että totuttaa itsensä säästämiseen, on hyvä alku, ja varmasti tarpeen jokaiselle. Säästämisesäkin pätee ajatus, jonka mukaan vähän saatuaan haluaa enemmän. Kun itse sain säästettyä pienen pääoman ja sijoitin ne ensimmäiseen rahastooni, halusin pian toisen, ja neljännenkin. Summat eivät olleet suuria, mutta ajatus oli hyvä. Se kannusti säästämään ja vältin tiukan paikan tullen lainanoton.

Työssäni Nordean palveluneuvojana törmäsin usein väitteeseen, ettei ole varaa säästää. Syyksi kuulin yksiselitteisesti, että menot ovat yhtä suuret tai jopa suuremmat kuin tulot. Eräs asiakas kuitenkin kumosi väitteen. Keskustelin hänen kanssaan vapaa-ajallani ja sain luvan siteerata häntä tässä opinnäytetyössäni. Asiakas oli aloittanut säästämisen jo ensimmäisen pienenpienen kuudenkymmenen euron opintotukensa saatuaan, ja on säästänyt vuosia niin opiskelijana, kotiäitinä kuin työssäkäyvänäkin. Asiakas kertoi juuri niin kuin itsekkin ajattelen, ettei ole tilannetta jossa ei voisi säästää. Hänen taktiikkansa on ottaa heti palkan tai vastaavan saapuessa parikymmentä euroa säästöön, jolloin säästöä karttuu ikään kuin huomaamatta. Kun tulot ovat hyvin pienet tai menot poikkeuksellisen suuret, säästöön menee vähemmän. Paremman taloudellisen tilanteen aikaan säästöön menee enemmän rahaa. Kun tulee tarve ostaa vaikkapa uudet lakanat, rahaa ei tarvitse nostaa päivittäistililtä, vaan ostoksen voi maksaa jo parin kuukauden säästövaroilla. Asiakas tiedostaa, että tilisäästämisellä ei saa juuri voittoja, mutta siirtyminen muihin sijoitustuotteisiin kuten sijoitusrahastoihin on vielä tekemättä. Syy on yksinkertaisesti se, ettei ole saanut aikaiseksi.

Itse aion aloittaa asuntosäästämisen heti, kun pääsen työelämään, sillä olen kuullut siitä pelkkää hyvää. Vaikka sen ehdot ovat monimutkaiset, eikä kukaan ole osannut kovin seikkaperäisesti kertoa omasta ASP-tilistään, se ei ole haitannut säästäjiä. Sen tuomat edut ovat kuulemani mukaan olleet hyvät. Kun oman asunnon osto on ajankohtainen, jokainen asuntosäästäjä on ollut tyytyväinen, että omistaa ASP-tilin. ASP-lainaa voi useimmiten saada myös muusta pankista kuin siitä, jossa tiliä on pitänyt. Toistaiseksi säästän vielä vain erilliselle tilille yllättävien menojen varalle, sitä suosittelen jokaiselle!

LÄHTEET

Kirjallisuus

- Anderson, N. 2001. Sijoittamisen käsikirja. Helsinki: Edita.
- Anderson, N. & Tuhkanen, J. 2004. Järkevän sijoittamisen perusteet. Helsinki: Edita.
- Hämäläinen, K. 2005. Sijoittajan käsikirja. Helsinki : Talentum: Arvopaperi.
- Kallunki, J-P. Martikainen M. & Niemelä J. 2002. Ammattimainen sijoittaminen. Helsinki: Kauppakaari.
- Kontkanen, E. 2011. Pankkitoiminnan käsikirja. Helsinki: Finanssi- ja vakuutuskustannus Finva.
- Kontkanen, E. 2008. Pankkitoiminnan käsikirja. Helsinki: Finanssi- ja vakuutuskustannus Finva.
- Lakikokoelmat 2010. 2009. Arvopaperimarkkinalainsäädäntö. Edita.
- Nelskylä, M. 2004. Warrantti – jokamiehen johdannainen. Helsinki: WSOY.
- Norio-Timonen, J. 2007. Kansainvälistyvät rahoitusmarkkinat ja asiakas. Kirjoituksia rahoitusmarkkinaoikeudesta. Helsinki: Edita Prima.
- Pesonen, M. 2011. Säästäjästä sijoittajaksi. Jokamiehen sijoitusopas. Jyväskylä: Docendo.
- Puttonen, V. & Repo, E. 2007. Miten sijoitan rahastoihin. Helsinki: WSOYPro.
- Rekonen, S. 2003. Hyödyllinen säästö -kirja. Espoo: Suomen Rahatieto SRT.
- Ylikoski, T. Järvinen, R. & Rosti, P. 2006. Hyvä asiakaspalvelu – menestystekijä finanssialalla. Helsinki: Finanssi- ja vakuutuskustannus Finva.

Sähköiset lähteet

- Finanssialan keskusliitto 2012. Säästäminen ja luotonkäyttö. Saatavilla:
http://www.fkl.fi/materiaalipankki/julkaisut/Julkaisut/Saastaminen_luotonkaytto_ja_maksutavat_2011.pdf (luettu 1.2.2012, 13.2.2012, 5.4.2012).
- Finanssivalvonta 2012 a. Indeksilaina. Saatavilla:
<http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Tuotteita/Sijoittaminen/Indeksilainat/Pages/Default.aspx> (luettu 20.2.2012).
- Finanssivalvonta 2012 b. Historia. Saatavilla:
<http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Fiva/Organisaatio/Pages/Historia.aspx> (luettu 13.10.2012).
- Nordea Pankki Suomi Oyj 2012 a. Tietoa Nordeasta. Saatavilla:
<http://www.nordea.com/About+Nordea/Nordea+overview/Facts+and+figures/1081354.html> (luettu 14.2.2012).
- Nordea Pankki Suomi Oyj 2012 b. Verkkopankin ehdot. Saatavilla:
http://www.nordea.fi/sitemod/upload/Root/fi_org/appx/fin/ehdot/MMST960DL.pdf (luettu 4.4.2012).
- Nordea Pankki Suomi Oyj 2012 c. Tuotto ja riski. Saatavilla:
<http://www.nordea.fi/Henkil%C3%B6asiakkaat/S%C3%A4%C3%A4st%C3%B6t+ja+sijoitukset/Neuvoja+sijoittamiseen/Tuotto+ja+riski/701814.html> (luettu 21.3.2012).
- Nordea Pankki Suomi Oyj 2012 d. Asiakasryhmät. Saatavilla:
<http://www.nordea.fi/Henkilöasiakkaat/Asiakasedut/700014.html> (luettu 1.2.2012).
- Nordea Pankki Suomi Oyj 2012 e. Määräaikainen sijoitustili. Saatavilla:

- <http://www.nordea.fi/Henkilöasiakkaat/Säästöt+ja+sijoitukset/Säästämisen+ja+sijoittamisen+tilit/Määräaikainen+sijoitustili/874442.html> (luettu 2.2.2012).
- Nordea Pankki Suomi Oyj 2012 f. Määräaikainen valuuttatili. Saatavilla:
<http://www.nordea.fi/Henkilöasiakkaat/Säästöt+ja+sijoitukset/Säästämisen+ja+sijoittamisen+tilit/Määräaikainen+valuuttatili/701724.html> (luettu 2.2.2012).
- Nordea Pankki Suomi Oyj 2012 g. Korke-Extra. Saatavilla:
<http://www.nordea.fi/Henkilöasiakkaat/Säästöt+ja+sijoitukset/Säästämisen+ja+sijoittamisen+tilit/KorkeExtra-tili/1042522.html> (luettu 1.2.2012).
- Nordea Pankki Suomi Oyj 2012 h. ASP-tili. Saatavilla:
<http://www.nordea.fi/Henkilöasiakkaat/Säästöt+ja+sijoitukset/Säästämisen+ja+sijoittamisen+tilit/ASP-tili/873352.html> (luettu 13.2.2012).
- Nordea Pankki Suomi Oyj 2012 i. TalletusPlus-tili. Saatavilla:
<http://www.nordea.fi/Henkilöasiakkaat/Säästöt+ja+sijoitukset/Säästämisen+ja+sijoittamisen+tilit/TalletusPlus+tili/701484.html> (luettu 2.2.2012).
- Nordea Pankki Suomi Oyj 2012 j. Säästöjen kasvaminen. Saatavilla:
<http://www.nordea.fi/Henkilöasiakkaat/Säästöt+ja+sijoitukset/Säästämisen+ja+sijoittamisen+tilit/Säästöjen+kasvaminen/702562.html> (luettu 3.6.2012).
- Nordea Pankki Suomi Oyj 2012 k. Rahastot. Saatavilla:
<http://www.nordea.fi/Henkilöasiakkaat/Säästöt+ja+sijoitukset/Rahastot/702604.html> (luettu 17.2.2012).
- Nordea Pankki Suomi Oyj 2012 l. Rahastoesite. Saatavilla:
<http://funds.nordea.com/appx/include/funds/pdf/fin/rahastoesite.pdf> (luettu 17.2.2012).
- Nordea Pankki Suomi Oyj 2012 m. Osakkeet. Saatavilla:
<http://www.nordea.fi/Henkilöasiakkaat/Säästöt+ja+sijoitukset/Osakkeet/702254.html> (luettu 13.2.2012).
- Nordea Pankki Suomi Oyj 2012 n. Onlinesijoittaminen. Saatavilla:
<http://www.onlinesijoittaminen.fi/Palvelut/29396.html> (luettu 20.2.2012).
- Nordea Pankki Suomi Oyj 2012 o. Joukko- ja indeksilainat. Saatavilla:
<http://www.nordea.fi/Henkilöasiakkaat/Säästöt+ja+sijoitukset/Joukko+ja+indeksilainat/702154.html> (luettu 20.2.2012).
- Nordea Pankki Suomi Oyj 2012 p. Warrantit. Saatavilla:
<http://www.nordea.com/Palvelut/Kansainväliset+tuotteet+ja+palvelut/Markets/Warrantit+ja+sertifikaatit/58472.html> (luettu 2.2.2012).
- Nordea Pankki Suomi Oyj 2012 q. Säästöhenki- ja eläkevakuutukset. Saatavilla:
<http://www.nordea.fi/Henkilöasiakkaat/Säästöhenki+ja+eläkevakuutukset/702974.html> (luettu 21.2.2012).
- Nordea Pankki Suomi Oyj 2012 r. Säästämisen ja sijoittamisen tuotteet ja palvelut. Saatavilla:
<http://www.nordea.fi/Henkilöasiakkaat/Säästöt+ja+sijoitukset/Säästämisen+ja+sijoittamisen+tuotteet+ja+palvelut/7020802.html> (luettu 3.6.2012).
- Nordea Pankki Suomi Oyj 2012 s. PS-tili. Saatavilla:
<http://www.nordea.fi/Henkilöasiakkaat/Säästöt+ja+sijoitukset/PS-sopimus/1332902.html> (luettu 3.6.2012).
- Nordea Pankki Suomi Oyj 2012 t. Uutiset: Miten löytää itselleen sopivimmat sijoituskohteet? Saatavilla:

<http://newsroom.nordea.com/fi/2012/09/24/miten-loytaa-itselleen-sopivimmat-sijoituskohteet/> (luettu 26.9.2012)

Nordea Pankki Suomi Oyj 2012 u. Uutiset: Nordean asiakaspalvelu auki joka päivä ympäri vuorokauden. Saatavilla: <http://newsroom.nordea.com/fi/2012/09/17/nordean-asiakaspalvelu-auki-joka-paiva-ympari-vuorokauden/> (luettu 26.9.2012)

Nordea Pankki Suomi Oyj 2012 v. Esite TuottoPutki Kasvu XII. Saatavilla: http://www.nordea.fi/sitemod/upload/root/fi_org/appx/fin/hen/sasi/pdf/jvkesitteet/000000061337.pdf (luettu 20.2.2012)

Nordea Pankki osavuositarkastus vuosi 2011 viimeinen vuosineljännes Saatavilla: <http://www.nordea.com/Investor+Relations/Toimintaa+kuvaavat+luvut/Tulostiedotteet/806332.html> (luettu 21.2.2012).

Sijoittajien korvausrahoitus 2012. Saatavilla:

<http://www.sijoittajienkorvausrahoitus.fi> (luettu 23.2.2012).

Talletussuojarahasto 2012. Saatavilla:

<http://www.talletussuojarahasto.fi> (luettu 23.2.2012).

Taloussanomien 2012. Taloussanakirja. Saatavilla:

<http://www.taloussanomien.fi/porssi/sanakirja/termi/arvopaperi/> (luettu 10.10.2012)

LIITE

NORDEA PANKKI SUOMI OYJ:N TUOTERYHMÄT

1. Pankkitunnukset
2. Sijoittajan salkkupalvelut verkkopankissa
3. MasterCard tai Visa
4. Visa Electron, Visa Debit tai pankkikortti
5. Suoraveloitus, e-lasku tai e-tiliote
6. Asuntolaina tai vapaa-ajan asuntolaina
7. AsuntoJousto
8. Joustoluotto*, A1-Autoluotto*, Käyttöluotto*, opintolaina tai muu Nordea Pankki Suomen luotto
9. EtuTili, Kasvutili, ASP-tili tai rahastosäästösopimus**
10. KorkoExtra-tili, Kiinteäkorkoinen sijoitustili, Uusiutuva sijoitustili tai TalletusPlus-tili
11. Kertasijoitus rahastoihin**
12. Selektä-eläkesijoitus***
13. Selektä-sijoitus***
14. Nordean arvo-osuustilillä säilytyksessä olevat arvopaperit
15. Selektä-lainaturva***, Korkokatto tai Oma Takaus
16. Vahinkovakuutukset***

* Joustoluoton, A1-Autoluoton ja Käyttöluoton myöntää Nordea Rahoitus Suomi Oy.

** Rahastosäästösopimus tai kertasijoitus Nordean Rahastoyhtiö Suomen hallinnoimiin rahastoihin, esimerkiksi Nordea Eurooppa –rahastoon.

*** Vakuutusten myynti tapahtuu asiamiehenä toimivan Nordea Pankki Suomi Oy:n konttoreiden kautta. Vakuutukset (esimerkiksi Koti- ja huvilavakuutus) myöntää Vahinkovakuutusyhtiö Tryg. Vakuutusyhtiö Tryg on Pohjoismaiden toiseksi suurin vahinkovakuuttaja ja pankkivakuuttamisen edelläkävijä. Tryg tarjoaa kattavan valikoiman yksityis- ja yritysvakuutuksia yhteistyössä Nordean kanssa. Tryg, Sörnäistenkatu 2, Helsinki, on Tryg Forsikring A/S:n Suomen sivuliike, Y-tunnus 1643390-0. Tryg Forsikring A/S, CVR-nro 2426 0666, Klausdalsbrovej 601, 2750 Ballerup, Tanska. Selektä-vakuutukset myöntää Nordea Henkivakuutus Suomi Oy.