

# **Hämeenlinnan Danske Bankin sijoittaja-asiakkaiden tyytyväisyyden varmistaminen**

Danske Bank Oyj



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Visamäki, Liiketalouden koulutusohjelma

Kevät, 2017

Vilppu Airaskorpi

Liiketalouden koulutusohjelma  
Visamäki

---

<b>Tekijä</b>	Vilppu Airaskorpi	<b>Vuosi</b> 2017
<b>Työn nimi</b>	Hämeenlinnan Danske Bankin sijoittaja-asiakkaiden tyytyväisyyden varmistaminen	
<b>Työn ohjaaja/t</b>	Kyllikki Valkealahti	

---

## TIIVISTELMÄ

Suomalaiset ovat vauraampia kuin koskaan, joten sijoitusneuvonnan ja -palveluiden tarve kasvaa. Opinnäytetyö käsittelee Hämeenlinnan Danske Bankin sijoittaja-asiakkaiden tyytyväisyyttä ja käyttäytymistä. Työskenteleminen itse Danske Bankissa sijoitusasiantuntijana. Työn taustalla on oma mielenkiintoni sijoittamisesta ja asiakaspalvelua kohtaan.

Työn tavoitteena oli tuoda pankille lisää tietoa asiakkaista, jotta heitä voidaan palvella paremmin. Tarkoituksena oli selvittää miten asiakkaat haluavat pankin kanssa asioida ja ovatko he tyytyväisiä palveluun.

Opinnäytetyö jakautuu teoria- ja tutkimusosuuteen. Teoriaosuus pohjautuu sijoittamiseen ja asiakaspalveluun liittyvään kirjallisuuteen sekä internetlähteisiin. Tutkimus toteutettiin asiakkaille lähetettynä kyselynä.

Vastauksia kyselyyn tuli yhteensä 244 kappaletta. Vastaukset jakautuivat tasapuolisesti miesten ja naisten kesken. Eniten vastauksia tuli ikäluokalta 60–69-vuotiaat.

Selvityksen perusteella voidaan todeta, että asiakkaat haluavat hoitaa sijoitustapaamisensa vielä pääosin konttorissa. Sijoitustuotteilta haetaan vaivattomuutta, mikä näkyy siinä, että sijoitusrahastot ovat käytetyin sijoitustuote. Talletuksia hyödynnetään matalasta korkotasosta riippumatta paljon. Tämä saattaa johtua siitä, että riskitaso halutaan pitää kokonaisuudessaan kohtuullisena. Sijoituksiin tehdään muutoksia suhteellisen harvoin. Pankin tarjoamaan sijoitusneuvontaan ja -palveluihin ollaan pääosin tyytyväisiä.

**Avainsanat** säästäminen, sijoittaminen, asiakastyytyväisyys

**Sivut** 32 sivua, joista liitteitä 3 sivua

Degree Programme in Business Administration  
Visamäki

---

<b>Author</b>	Vilppu Airaskorpi	<b>Year</b> 2017
<b>Subject</b>	Ensuring the satisfaction of the investor customers of Danske Bank Hämeenlinna	
<b>Supervisors</b>	Kyllikki Valkealahti	

---

ABSTRACT

The Finns are wealthier than ever so the need of investment counselling and customer service is increasing. This thesis deals with the satisfaction and behavior of the investor customers of Danske Bank Hämeenlinna. The author of the thesis works in Danske Bank as a Senior Personal Banker, Investments. In the background of this thesis is also his personal interest in investing and customer service.

The aim of the thesis was to bring information on the customers to the bank so the bank can service them better. The intension was to find out how customers want to deal with the bank and whether they are satisfied with the service.

The thesis is divided into the theoretical and research parts. The theoretical part is based on literature and internet sources related to investing and customer service. The research was implemented as an inquiry which was sent to the customers.

A total of 244 replies was received to the inquiry, equally from men and women. Most of the replies were from the age group of 60–69 years.

Based on the inquiry it can be stated that customers want to do their investment meetings in the branch offices. Customers appreciate easiness in investments which can be seen in the fact that the funds are the most popular products. Deposits are also used a lot despite the low interest rate level. The reason for that might be that the customers want their total risk to be moderate. The changes are made to the investments quite rarely. The customers are mainly satisfied with the investment counselling and products that Danske Bank is offering to them.

**Keywords** saving, investing, customer satisfaction

**Pages** 32 pages including appendices 3 pages

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	1
1.1	Opinnäytetyön tausta .....	1
1.2	Tutkimusongelmat .....	1
1.3	Työn rakenne ja toteutus .....	1
2	DANSKE BANK OYJ .....	3
2.1	Historia .....	3
2.2	Danske Bank Oyj tänään.....	3
2.3	Danske Bank -konserni .....	3
3	DANSKE BANKIN SIOITTAMISEN PALVELUT .....	5
3.1	Danske Investor -paketit .....	5
3.1.1	Danske Investor .....	5
3.1.2	Danske Investor Plus .....	5
3.2	Arvo-osuustili ja rahastosalkku .....	6
3.3	Palvelukanavat .....	6
4.	SIOITUSINSTRUMENTIT .....	7
4.1	Talletukset ja rahamarkkinasijoitukset.....	7
4.2	Osakkeet .....	7
4.3	Sijoitusrahastot.....	8
4.4	Joukkolainat .....	9
4.5	Johdannaiset.....	10
4.5.1.	Optio .....	10
4.5.2.	Warrantti, termiini ja futuuri.....	11
4.5.3.	Swap-sopimus.....	11
4.6	Vakuutussijoittaminen.....	11
5.	SIOITTAMINEN.....	13
5.1	Sijoituskohteen valinta .....	14
5.2.	Sijoitusneuvonta .....	15
6.	ASIAKASPALVELU JA ASIAKASTYYTYVÄISYYS .....	17
6.1	Palvelu kilpailukeinona .....	17
6.2	Palvelun laatu .....	17
6.3	Asiakastyytyväisyys.....	18
7.	TUTKIMUKSEN TULOKSET.....	20
8.	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	27
	LÄHTEET .....	28

Liitteet

Liite 1 Asiakaskyselyn saate

Liite 2 Asiakaskysely

# 1 JOHDANTO

Suomalaisten kotitalouksien keskimääräinen varallisuus kasvaa. Varallisuus on pitkälti kiinni asunnoissa, mutta myös erilaisissa sijoitustuotteissa. (Helsingin Sanomat 2013.). Suomalaisten vaurastuminen merkitsee kasvavaa tarvetta sijoitusneuvonnalle.

## 1.1 Opinnäytetyön tausta

Olen työskennellyt Hämeenlinnan Danske Bankissa sijoittamisen parissa vuodesta 2010. Tänä aikana olen ehtinyt asioimaan monen hämäläisen sijoittaja-asiakkaan kanssa. Olen kiinnostunut asiakkaiden tyytyväisyydestä Danske Bankin sijoittamisen palveluihin ja sijoitusneuvontaan.

Sijoitustuotteita on paljon tarjolla. Verkkopankki ja muut digitaaliset palvelut mahdollistavat sijoittamisen paikasta ja ajasta riippumatta. Mahdollisuuksia on paljon, mutta miten asiakkaat niitä hyödyntävät?

## 1.2 Tutkimusongelmat

Työn tarkoituksena on tutkia sitä, minkätyyppisiä sijoitustuotteita asiakkaat käyttävät ja miten he haluavat sijoituksiaan hoitaa. Työssä pyritään myös selvittämään asiakkaiden tyytyväisyyttä sijoitusneuvontaan.

Tutkimuksen kautta pyritään löytämään vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

- Mitä sijoitusneuvonnalta odotetaan?
- Arvostavatko asiakkaat vaivattomuutta vai haluavatko he olla itse aktiivisia?
- Haluavatko asiakkaat hyödyntää sijoituspäätöksissään pankin tarjoamaa materiaalia vai hankitaanko tietoa jostain itse?
- Onko asiantuntijan fyysinen läsnäolo tärkeää sijoitustapaamisissa?
- Minkä tyyppiset asiakkaat ovat tyytyväisiä tai tyytymättömiä sijoitusneuvontaan ja -palveluihin?

## 1.3 Työn rakenne ja toteutus

Opinnäytetyö koostuu teoria- ja tutkimusosuudesta. Teoriaosuus aloitetaan käymällä läpi Danske Bank Oyj:n historiaa ja nykypäivää. Tämän jälkeen tutustutaan tarjolla oleviin sijoittamisen palveluihin, sijoitustuotteisiin ja sijoittamiseen yleensä. Teoriaosuuden lopuksi käsitellään asiakaspalvelua ja asiakastyytyväisyyden muodostumista.

Teoriaosuuden aineistona on hyödynnetty sijoittamiseen ja asiakaspalveluun liittyvää kirjallisuutta ja internetlähteitä. Pankkiin liittyvä tieto on hankittu pankin internet-sivuilta ja intranetistä.

Opinnäytetyön tutkimusosuus toteutettiin kyselytutkimuksena. Kysely koostui strukturoiduista ja monivalintakysymyksistä. Kyselyn lopussa vastaajalla oli mahdollisuus kirjoittaa avoimesti sijoitusneuvontaan liittyen. Kysely lähetettiin asiakkaille, jotka asuvat Hämeenlinnassa tai sen ympäryskunnissa ja joilla on sijoituksia Danske Bankissa yli 5 000 eurolla. Kyselystä rajattiin pois edunvalvonnassa olevat henkilöt.

## 2 DANSKE BANK OYJ

Danske Bank -konserni on yksi Pohjois-Euroopan suurimmista pankkialan toimijoista. Perinteisten pankkipalveluiden lisäksi konserni tarjoaa asiakkailleen mm. omaisuudenhoidon, vakuutusten ja kiinteistönvälityksen palveluita. Suomessa Danske Bankin pankkipalveluita tarjoaa Danske Bank Oyj. (Danske Bank 2017.)

### 2.1 Historia

Danske Bank Oyj:n toiminta sai alkunsa vuonna 1887 perustetusta Postisäästöpankista. Pankki toimi pitkälti postikonttoreiden yhteydessä ja otti lähinnä talletuksia vastaan. Toiminta laajeni myöhemmin myös luotonantoon. (Danske Bank 2017.)

Vuonna 1970 pankin nimi vaihtui Postipankiksi. Pankin palvelutarjonta laajeni kun siitä vuonna 1988 tuli valtion omistama osakeyhtiö.

Vuonna 1997 valtion omistamat Suomen Vientiluotto ja Postipankki yhdistettiin, jolloin niistä tuli vuotta myöhemmin Leonia -konserni.

Vuonna 2000 yhteistyö Postin kanssa päättyi. Vuoden 2000 lopussa vakuutusyhtiö Sampo ja Leonia yhdistyivät finanssikonserniksi. Pankki toimi aluksi Leonia Pankkina, mutta nimi muutettiin n. vuotta myöhemmin muotoon Sampo Pankki. (Danske Bank 2017.)

Helmikuussa 2001 yksityishenkilöiden varainhoitopankki Mandatum Pankki liittyi Sampo -konserniin. Yhdistymisen myötä Sampo Pankista tuli Suomen johtava sijoittamiseen keskittynyt pankki. (Danske Bank 2017.)

Marraskuussa 2006 tanskalainen Danske Bank A/S ilmoitti ostavansa Sampo Pankin Sampo Oyj:ltä. Kauppa toteutui helmikuussa 2007. Vuonna 2012 Sampo Pankin nimi muuttui Danske Bankiksi, kun Danske Bank – konserni yhtenäisti liiketoiminta-alueensa brändit. (Danske Bank 2017.)

### 2.2 Danske Bank Oyj tänään

Danske Bank Oyj on tällä hetkellä Suomen kolmanneksi suurin pankki. Se tarjoaa kokonaisvaltaisia pankkipalveluita henkilö-, yritys- ja yhteisöasiakkaille. Henkilöasiakkaita on tällä hetkellä lähes miljoona ja yritys- ja yhteisöasiakkaita 90 000. Danske Bank Oyj:n toimitusjohtaja on Risto Torniwaara. (Danske Bank 2017.)

### 2.3 Danske Bank -konserni

Danske Bank on perustettu vuonna 1871 ja se toimii 15 maassa. Danske Bank -konsernilla on yhteensä n. 3,8 miljoonaa asiakasta. Danske Bank -konserni on Pohjois-Euroopan suurimpia pankkialan toimijoita. Danske



Bankin osake noteerataan Kööpenhaminan pörssissä. Konsernin toimitusjohtaja on Thomas Borgen. (Danske Bank 2017.)

### 3 DANSKE BANKIN SIOITTAMISEN PALVELUT

Danske Bank tarjoaa asiakkailleen erilaisia palveluita sijoitustoimintaa varten. Ratkaisuja löytyy niin aktiivisille sijoittajille, kuin sijoituksissaan vaivattomuutta arvostaville. Asiakas voi itse valita minkä palvelukanavan kautta ja miten hän haluaa sijoituksiaan hoitaa. (Danske Bank 2017.)

#### 3.1 Danske Investor -paketit

Danske Investor -paketit ovat Danske Bankin sijoittaja-asiakkaille suunnattuja palvelukokonaisuuksia. Paketteihin kuuluu välineitä sijoitusten hoitamiseen ja markkinoiden seurantaan. Paketit sopivat sekä aktiiviselle sijoittajalle, että harvemmin sijoituksiaan hoitavalle asiakkaalle. (Danske Bank 2017.)

##### 3.1.1 Danske Investor

Danske Investorin avulla asiakas saa tietoa 49 eri markkinasta. Danske Markets tuottaa markkinoilta aamu- ja viikkokatsaukset. Ne tulevat pankin julkaiseman sijoitusnäkemysten kanssa asiakkaalle luettavaksi verkkopankkiin. Asiakas saa käyttöönsä Danske Markets Equities -palvelun, jolla tämä saa tietoa pohjoismaalaisista yrityksistä. Myös maailmanlaajuinen analyysitietokanta Wall Street on Demand kuuluu Danske Investiin. Pankki julkaisee muutaman kerran vuodessa Investment-lehden joka on mahdollista lukea sähköisessä muodossa omasta verkkopankista. Asiakas voi käydä osakekauppaa 25 eri markkinalla alennetuin kaupankäyntihinnoin ja kotimaisten osakkeiden säilytys on ilmaista. Kertamerkinnöistä Danske Investin rahastoihin ei peritä merkintäpalkkioita. Asiakas saa monipuoliset analysointityökalut, kuten kurssihälytyspalvelun oman osakesalkkunsu hoitamiseen. Danske Investiin sisältyy reaaliaikaiset kurssit Helsingin, Tukholman ja Kööpenhaminan pörseistä. Asiakas saa vuosittain Sijoitusraportti Plus:n, jossa näkyvät mahdolliset voitot tai tappiot verotajaa varten. (Danske Bank 2017.)

##### 3.1.2 Danske Investor Plus

Danske Investor Plus sisältää samat ominaisuudet kuin Danske Investor. Näiden palveluiden lisäksi osakekaupankäyntiin tulee volyymipohjaisen palkkiorakenne. Kaupankäyntikulut laskevat, kun kuukausittaiset kaupankäyntisummat nousevat yli 50 000 euron. Danske Investor Plus -pakettiin kuuluu myös Danske Streamer -markkinaseurantaväline, jolla saa mm. työkalut teknisen analyysin tekemiseen ja reaaliaikaiset kurssit vielä New Yorkin pörssistä. (Danske Bank 2017.)

### 3.2 Arvo-osuustili ja rahastosalkku

Osakesijoittamista ja joukkolainoja varten tarvitaan arvo-osuustili. Siellä on mahdollisuus säilyttää pörsseissä noteerattuja tai noteeraamattomia yrityksiä, etf:iä ja joukkolainoja. Danske Bankissa arvo-osuustiliä ei voi avata yhteistilinä vaan sen tulee olla yhden ihmisen omistuksessa. Arvo-osuustili tarvitsee vastatilikseen rahatilin, jonka kautta kauppaa käydään. (Danske Bank 2017.)

Rahastosalkussa säilytetään rahastoja. Danske Bankissa voi olla säilytyksessä Danske Investin Suomeen rekisteröityjä rahastoja. Tanskaan rekisteröityjä rahastoja säilytetään arvo-osuustilillä. (Danske Bank 2017.)

### 3.3 Palvelukanavat

Danske Bank Oyj:llä on tällä hetkellä ympäri Suomen konttoreita, joissa on mahdollista antaa sijoitustoimeksiantoja. Melkein jokaisesta konttorista löytyy myös sijoituspuolen ammattilainen, joka antaa tarvittaessa sijoitusneuvontaa ja kertoo pankin näkemyksen vallitsevasta markkinatilanteesta. Tapaaminen voidaan hoitaa myös verkkotapaamisen muodossa, jolloin konttorin asiantuntija on asiakkaaseen yhteydessä verkon ja puhelimen välityksellä. (Danske Bank 2017.)

Sijoituslinja on palvelu johon asiakas voi soittaa puhelimitse. Asiakas tunnistetaan verkkopankkitunnuksilla ja hän voi tehdä samanlaisia toimeksiantoja kuin konttorissa. Sijoituslinja palvelee ma–pe 9–18. (Danske Bank 2017.)

Asiakas pystyy seuraamaan ja hoitamaan sijoituksiaan lähes täysin verkkopankin kautta. Verkkopankissa asiakas näkee koko ajan oman osakesalkunsa tilanteen 15 minuutin viiveellä, jos käytössä ei ole Danske Bankin Investor -paketteja. Muissa sijoitustuotteissa hinta päivittyy pääosin keran päivässä. Verkkopankissa asiakas voi myydä tai ostaa erilaisia sijoitus tuotteita ja seurata niiden tilannetta. (Danske Bank 2017.)

Mobiilipankki on älypuhelimille tehty sovellus. Sovellus on mahdollista ladata Applen iPhoneen ja Android-käyttöjärjestelmää käyttäviin älypuhelimiin. Myös Windows-puhelimille on oma sovelluksensa. Mobiilipankissa voi tehdä sijoitustoimeksiantoja ja seurata haluamiensa kurssien kehitystä. (Danske Bank 2017.)

Tabletbankki on Applen iPadeille ja Android-pohjaisille taulutietokoneille tarkoitettu sovellus. Siellä voi hoitaa myös omia sijoituksiaan ja se toimii pitkälti samalla tavalla kuin Mobiilipankki. Kaupankäyntihinnoittelu on Danske Bankilla sama kaikissa digitaalisissa palvelukanavissa. (Danske Bank 2017.)

## 4. SIOITUSINSTRUMENTIT

Sijoittajalla on nykyään valittavissa suuri määrä erilaisia sijoituskohteita. Sijoituskohteet eroavat toisistaan ominaisuuksiensa, riskin ja tuotto-odotuksen perusteella. Sijoituskohteita on tarjolla suoria ja välillisiä. Talletukset, rahamarkkinasijoitukset, osakkeet ja joukkolainat ovat suoria sijoituskohteita. Välillisiä sijoituskohteita ovat sijoitusrahastot ja vakuutusinvestitukset. (Kallunki, Martikainen & Niemelä 2011, 95.)

### 4.1 Talletukset ja rahamarkkinasijoitukset

Talletukset ja rahamarkkinasijoitukset ovat sijoittajan näkökulmasta vähäriskisiä tai riskittömiä. Talletuksilla tarkoitetaan rahan säilyttämistä pankkitilillä tai määräaikaistalletuksessa. Tililtä rahan voi nostaa koska tahansa ja määräaikaistalletuksesta raha vapautuu käytettäväksi kun talletusaika umpeutuu. Määräaikaistalletuksenkin voi purkaa kesken talletusajan, mutta asiakas joutuu tällöin maksamaan purkamisesta aiheutuvat kulut. Pankkitalletukset kuuluvat valtion takaaman talletussuojan piiriin. (Kallunki ym. 2011, 96–98.)

Rahamarkkinasijoituksilla tarkoitetaan sijoituksia joukkolainoihin, joiden juoksuaika on lyhyt - kolme kuukautta tai vähemmän. Sijoittaminen tällaisiin joukkolainoihin tapahtuu piensijoittajalle käytännössä sijoitusrahastojen kautta. Rahamarkkinasijoituksiin liittyy aina liikkeellelaskijariski. Mikäli lainan liikkeellelaskija joutuu maksukyvyttömään tilaan, voi sijoittaja menettää rahansa. (Kallunki ym. 2011, 96–98.)

### 4.2 Osakkeet

Osake tarkoittaa omistusoikeutta osakeyhtiössä. Yhtiön osakepääoma muodostuu osakkeista, jotka yhtiö on laskenut liikkeelle osakeannissa. Yhtiön osakkeita ostanut sijoittaja omistaa yhtiöstä yhtä suuren osuuden kuin hänellä on osakkeita suhteessa koko osakepääomaan. Yhtiöllä voi olla erilaisia osakesarjoja. Eri osakesarjoilla on erilaisia oikeuksia. Tästä johtuen osakesarjojen markkinahinnat poikkeavat usein toisistaan. (Kallunki ym. 2011, 101–102.)

Osakkeista saatavaa tuottoa ei tiedä etukäteen. Osakemarkkinat hinnoittelevat osakkeet niin, että niistä saatava tuotto on suhteessa niihin sisältyvään riskiin. Osakekurssit nousevat taloudenkasvun mukana. Kasvu ei kuitenkaan ole tasaista vaan heilahtelu voi olla voimakastakin. Jos yhtiö ajautuu konkurssiin, voi sijoittaja menettää koko sijoittamansa pääoman. Riskiin vaikuttavat mm. yhtiön toimiala, lakimuutokset ja valuuttakurssien heilahtelut. (Kallunki ym. 2011, 102; Kontkanen 2010, 120.)

Osakkeiden hinta määräytyy kysynnän ja tarjonnan mukaan. Mikäli osakemarkkinat epäonnistuvat yhtiöiden arvostuksessa, voi hinta nousta liian korkeaksi tai laskea liian alas. Osakkeen hinta korjautuu tulevaisuudessa lähelle oikeaa tasoaan. Osakkeista voi arvonnousun lisäksi saada osinkoa. (Kallunki ym. 2011, 102.)

Osakkeita on noteerattuja ja noteeraamattomia. Noteeratuilla osakkeilla voi käydä kauppaa joustavasti pörssissä. Sijoittajan ei tällöin tarvitse lähteä etsimään osakkeilleen ostajaa vaan hän voi laittaa ne pörssiin myyntiin tai ostaa sitä kautta uusia osakkeita. Suomessa osakekauppaa voi käydä Helsingin Pörssissä. (Kallunki ym. 2011, 103.)

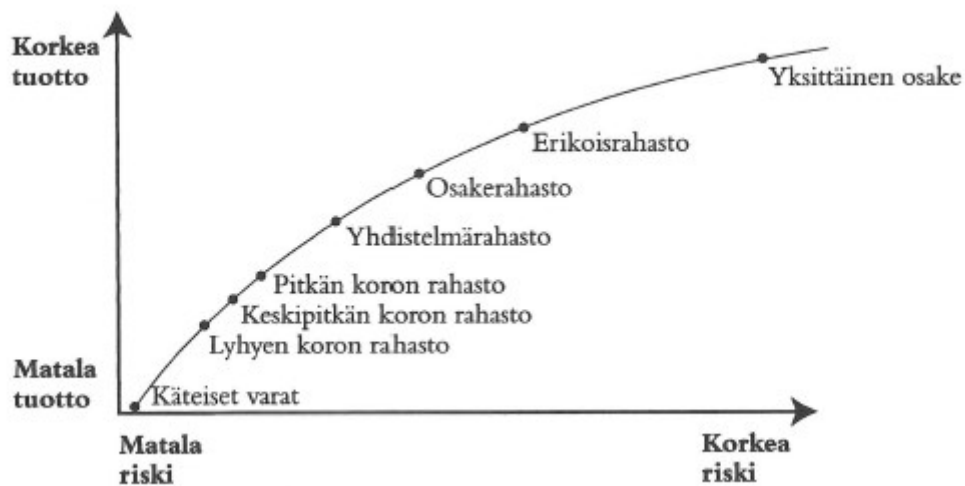
### 4.3 Sijoitusrahastot

Sijoitusrahastot tarjoavat vaivattoman sijoitusvaihtoehdon. Sijoittajan ei itse tarvitse seurata markkinoita ja tehdä muutoksia, vaan rahastojen salkunhoitajat tekevät tämän. Sijoitusrahastolaki vaatii, että salkku on hajautettu useisiin sijoituskohteisiin. Yksittäisen sijoituskohteen osuus ei saa olla yli kymmentä prosenttia salkun arvosta. Sijoittaja saa rahastojen kautta jo pienellä pääomalla laajalle hajautetun salkun. (Kontkanen 2010, 120–121.)

Valtiovarainministeriö myöntää toimiluvat rahastoyhtiöille, jotka hallinnoivat rahastoja. Rahastoyhtiöllä voi olla useita erilaisia rahastoja hoidossaan. Rahasto muodostuu rahasto-osuuksista. Sijoittaja omistaa rahastosta yhtä suuren osan kuin hänellä on osuuksia suhteessa niiden kokonaismäärään. Yhden osuuden hinta määräytyy kerran jokaisena pankkipäivänä. (Kontkanen 2010, 121.)

Rahastoa hoitava rahastoyhtiö kerää rahastoon sijoitetut varat yhteen ja sijoittaa ne erilaisiin arvopapereihin rahaston sijoitusstrategian mukaisesti. Rahastoja on paljon erityyppisiä, mutta ne jaetaan pääosin osakerahastoihin, yhdistelmärahastoihin ja korkorahastoihin. Rahastosta riippuen se voi olla maantieteellisesti hyvin hajautettu ja sisältää eri toimialoilla vaikuttavia yrityksiä tai olla rajattu hyvin tarkalle alueelle ja tiettyihin yrityksiin. (Kontkanen 2010, 121–122.)

Rahaston riskitaso riippuu sen sijoitusstrategiasta. Rahastossa käytetyt sijoitusinstrumentit sekä maantieteellinen ja toimialahajautus määrittävät kuinka riskillisestä rahastosta on kyse. Kuvassa 1 kuvataan eri rahastojen tuotto-odotusta suhteessa riskiin. (Kontkanen 2010, 122.)



Kuva 1. Muutamien sijoitusmuotojen vertailu tuotto-odotuksen ja riskin suhteen. (Puttonen & Repo 2011, 34.)

#### 4.4 Joukkolainat

Joukkovelkakirjalainat eli joukkolainat ovat yhteisöjen tai yritysten liikkeelle laskemia velkakirjoja. Liikkeellelaskijoina toimivat yleisimmin valtio, kunnat, pankit ja yritykset. Joukkolainaan liittyy riski siitä, että liikkeellelaskija ei pystynyt maksamaan lainaamaansa rahaa takaisin. Valtion joukkolainoja pidetään riskittöminä pääoman takaisinmaksun suhteen. Valtio pystyykin verotusoikeutensa vuoksi suoriutumaan maksuvelvoitteistaan erilaisissa tilanteissa. Joukkolainoihin liittyy myös korkoriski. Tämä tarkoittaa sitä, että joukkolainan jälkimarkkinahinta vaihtelee korkotason heilahdellessa. Nousevassa korkotasossa joukkolainan hinta laskee ja laskevassa korkotasossa hinta nousee. Ulkomaisissa joukkolainoissa voi olla myös valuuttariskiä. (Kontkanen 2010, 117–118; Kallunki ym. 2011, 98.)

Joukkolainan tuoton muodostuminen määritellään lainan ehdoissa. Laina voi olla kiinteä- tai vaihtuvakorkoinen. Kiinteäkorkoisessa lainassa sijoittaja tietää millaista tuottoa hän saa, mutta vaihtuvakorkoisessa lainassa korko vaihtelee korkotason heilahdellessa. (Kontkanen 2010, 117–118.)

Joukkolainan tuotto voi myös määräytyä jonkin kohde-etuuden mukaan. Tällaisia strukturoituja lainoja ovat mm. pääomaturvatut indeksilainat. Kohde-etuus, jonka mukaan tuotto määräytyy, voi olla esim. valuutta, indeksi, osake tai jokin hyödyke. Eräpäivänä sijoittaja saa vähintään sijoittamansa pääoman takaisin, mutta voi menettää merkintäpalkkion tai maksetun ylikurssin. Sijoittaja ei saa välttämättä suoraan kohde-etuuden muodostamaa tuottoa. Sitä saatetaan korottaa tai laskea erityyppisillä leikkureilla. (Kontkanen 2010, 118.)

Sijoittaja voi myydä lainan kesken kaiken pois, jolloin jälkimarkkinahinta voi olla lähtötasoa korkeampi tai matalampi. Markkinahinta riippuu korkotason ja kohde-etuuden arvon heilahteluista. (Kontkanen 2010, 118.)

#### 4.5 Johdannaiset

Johdannainen on kytköksissä aina johonkin toiseen sijoitusinstrumenttiin. Sen arvo määräytyy kohde-etuuden arvon perusteella. Kohde-etuus voi olla esim. osake, korko, valuutta tai raaka-aine. (Kallunki ym. 2011, 117.)

Johdannaiskaupan osapuolilla on oikeus tai velvollisuus ostaa tai myydä jotakin hyödykettä ennalta sovittuun hintaan. Hyödyke ei lähtökohtaisesti vaihda näissä kaupoissa omistajaa. Kaupan osapuolten välillä liikkuu päivän markkinahinnan ja sopimuksessa määritellyn lunastushinnan erotus. (Kallunki ym. 2011, 117.)

Johdannaisten avulla voidaan nostaa sijoitusten tuotto-odotusta. Tämä tarkoittaa sitä, että myös sijoituksen riskitaso kasvaa. Johdannaisilla voidaan myös suojautua valuuttakurssien heilahteluilta tai osakekurssien laskuilta. (Kallunki ym. 2011, 117.)

Johdannaisia on vakioituja ja vakioimattomia. Vakioitujen johdannaisten ominaisuudet ovat tarkkaan määriteltynä. Niillä käydään kauppaa johdannaispörsseissä. Pankit ja pankkiiriliikkeet voivat välittää vakioimattomia johdannaisia, jolloin sopimusehdot perustuvat niiden sääntöihin. (Kallunki ym. 2011, 118.)

Johdannaisia on paljon erilaisia. Tyypillisimpiä ovat optiot, warrantit, termiinit, futuurit ja swap-sopimukset. (Kallunki ym. 2011, 118.)

##### 4.5.1. Optio

Option ostajalla on oikeus ostaa tai myydä jokin kohde-etuus ennalta määritettyyn hintaan ennalta määritettynä ajankohtana. Jos option ostaja haluaa, option myyjällä on velvollisuus ostaa tai myydä valittu kohde-etuus sovitusti. (Kallunki ym. 2011, 118–119.)

Option kauppahintaa kutsutaan preemioksi. Option ostajan tappio on korkeimmillaan maksetun preemion suuruinen. Option myyjällä tappio voi olla periaatteessa mitä vaan. (Kallunki ym. 2011, 119.)

On olemassa amerikkalaisia ja eurooppalaisia optioita. Amerikkalaisessa optiossa optio-oikeuden voi toteuttaa voimassaoloaikana milloin tahansa ja eurooppalaisessa optiossa ainoastaan päättymispäivänä. (Kallunki ym. 2011, 119.)

#### 4.5.2. Warrantti, termiini ja futuuri

Warrantti on verrattavissa osto-optioon, sillä se oikeuttaa merkitsemään valitun yhtiön osakkeita ennalta määritettynä aikana. Ero optioihin tulee kuitenkin siinä, että yhtiön on laskettava liikkeelle uusia osakkeita siinä vaiheessa kun sijoittaja haluaa käyttää merkintäoikeutensa. Tämä johtaa yrityksen osakepääoman kasvuun. (Kallunki ym. 2011, 120.)

Option ja termiinin välinen ero liittyy haltijan eli ostajan sopimusasemaan. Optiosta poiketen termiinissä myös haltijalla on velvollisuus toteuttaa sovittu kauppa. (Kallunki ym. 2011, 120.)

Futuuri on pitkälti termiinin kaltainen. Suurin ero näiden välillä on se, että futuurisopimuksessa osapuolet selvittävät keskinäiset maksunsa joka päivä, kun taas termiinisopimuksessa ainoastaan sopimuksen päättyessä. (Kallunki ym. 2011, 120–121.)

#### 4.5.3. Swap-sopimus

Swap-sopimus on koron- tai valuutanvaihtosopimus. Esimerkiksi koronvaihtosopimuksessa on mahdollista vaihtaa laina vaihtuvakorkoisesta kiinteäkorkoiseksi. Tällaisessa tilanteessa kalliimpaa korkoa maksava osapuoli suorittaa korkovirtojen erotuksen toiselle osapuolelle. (Kallunki ym. 2011, 121.)

### 4.6 Vakuutussijoittaminen

Vakuutussijoittaminen on välillistä sijoittamista ja siinä hyödynnetään jotain vakuutustuotetta. Tällaisia ovat sijoitusvakuutus, kapitalisaatiosopimus ja eläkevakuutus. Sijoitusvakuutuksesta ja kapitalisaatiosopimuksesta voi nostaa varoja tarvittaessa, mutta eläkevakuutuksessa nostot ovat mahdollisia vasta eläkeaikana. (Kontkanen 2010, 134.)

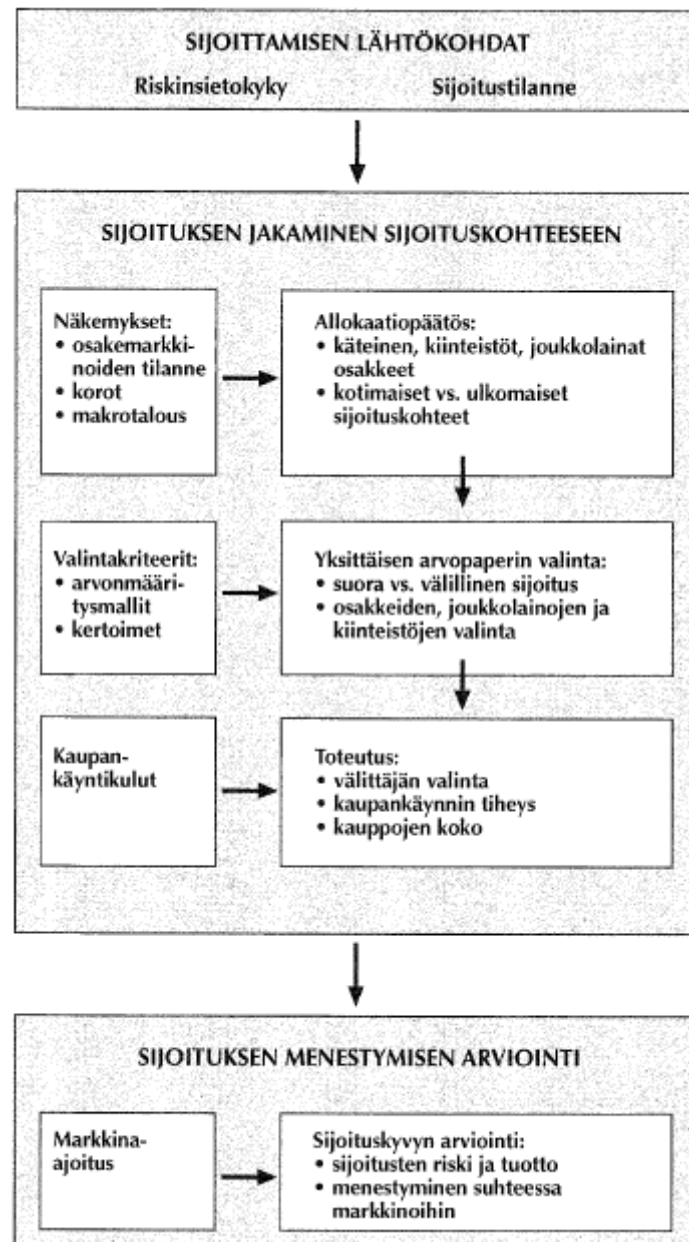
Vakuutus ei itsessään tuota mitään. Sen tuotto voi olla joko laskuperustekorkoista tai sijoitussidonnaista. Laskuperustekorko on vakuutusyhtiön määrittämä, kiinteä korko, jolloin asiakas tietää minkälaista tuottoa hän saa. Korko vahvistetaan vuosittain. Sijoitussidonnainen tuotto määräytyy jonkin sijoitustuotteen, kuten rahaston kehityksen mukaan. Vakuutus voi sisältää myös molempia vaihtoehtoja ja sijoitustuotetta voi halutessaan vaihtaa. Sijoitustuotteen vaihdosta ei peritä maksua vaan se sisältyy vakuutuksen hoitopalkkioon. Muutoksista vakuutuksen sisällä ei tarvitse myöskään maksaa veroja. Verot maksetaan vasta kun mahdollinen tuotto nostetaan vakuutuksen sisältä pois. Tuotto on pääomatuloveron alaista. Vakuutusyhtiö perii myös usein palkkion rahan siirtämisestä vakuutukseen tai rahan nostamisesta sieltä. (Kontkanen 134–136; Danske Bank 2017.)



Sijoitus- ja eläkevakuutukseen sisältyy henkivakuutusturva. Kuolemantapauksessa vakuutuksen varat maksetaan merkityille edunsaajille. Vielä 2017 kukin lähiomainen voi saada vakuutuksen kautta perintöverottomasti 35 000 euroa. Kapitalisaatiosopimukseen ei liity henkivakuutusturvaa eikä se pääty kuolemantapauksessa. Sen voi siirtää tarvittaessa henkilöltä toiselle. (Danske Bank 2017.)

## 5. SIOITTAMINEN

“Sijoittaminen on monivaiheinen prosessi, joka alkaa sijoittajan riskinsietokyvyn tunnistamisella ja päättyy sijoitusten onnistumisen arviointiin.” (Kallunki ym. 2011, 13.) Sijoittamisen eri vaiheet on kuvattu alla olevassa kuvassa (Kuva 2).

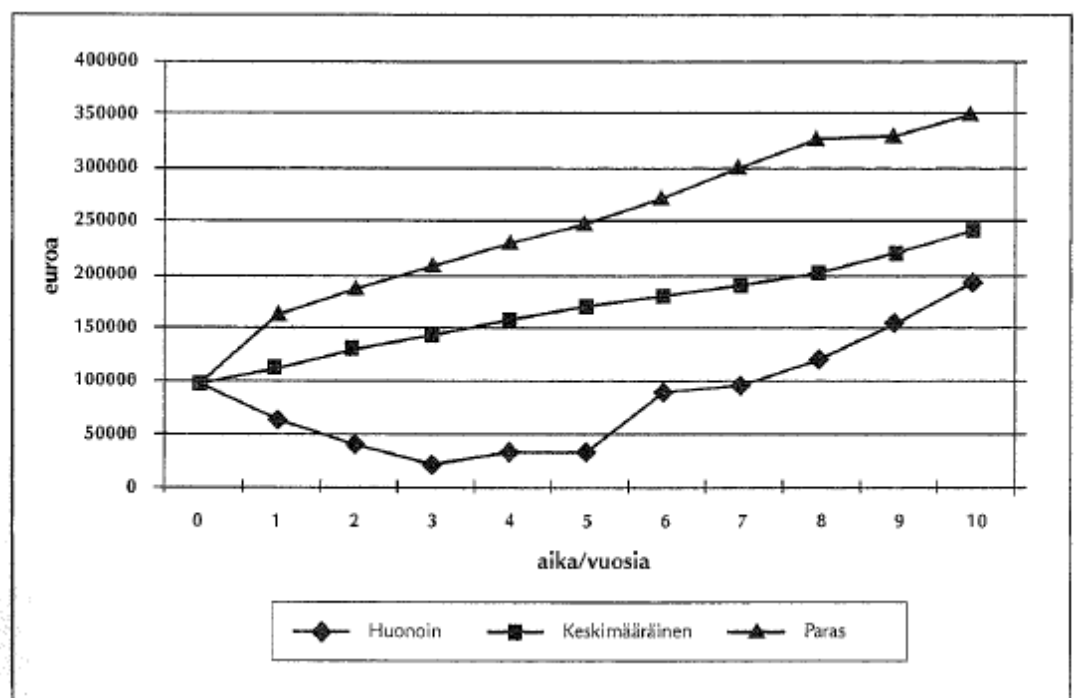


Kuva 2. Sijoituspäätöksen vaiheet (Kallunki ym. 2011, 14.)

## 5.1 Sijoituskohteen valinta

Sijoituskohdetta valittaessa ensimmäinen vaihe on riskinsietokyvyn määrittäminen. On tärkeää hahmottaa minkälaista heilahtelua omille säästöilleen sietää. Koska tuotto ja riski kulkevat käsi kädessä, korkean tuoton saamiseen vaaditaan korkeaa riskinottoa. Asiakkaan ei kuitenkaan tulisi tuottoa hakiessaan ylittää omaa riskinsietokykyään. Sijoitusten riski määräytyy pitkälti siitä, miten varat on jaettu korkosijoitusten ja osakkeiden kesken. Muut omaisuusluokat asettuvat riskin osalta pitkälti näiden väliin. (Kallunki ym. 2011, 23–24; Kontkanen 2010, 107–108.)

Riskinsietokyvyn lisäksi sijoitushorisontilla on sijoituskohdetta mietittäessä iso merkitys. Mitä riskillisempi sijoituskohde on kyseessä, sitä pidempi täytyisi sijoitusajan lähtökohtaisesti olla. Pitkä sijoitushorisontti pienentää tappioiden riskiä merkittävästi. Kuvassa 3 on kuvattu 100.000 euron osakesijoituksen huonoin, keskimääräinen ja paras vaihtoehto tuoton näkökulmasta Helsingin Pörssissä 1969–1998. Kahdeksan vuoden sijoitushorisontilla tuotto on jäänyt aina plussalle. (Kallunki ym. 2011, 42–43.)



Kuva 3. 100 000 euron suuruisen sijoituksen tuotto eripituisilla sijoitushorisonteilla Helsingin Pörssissä vuosina 1969–1998. (Kallunki ym. 2001, 43.)

Sijoituskohdetta valittaessa asiakkaan on hyvä miettiä, kuinka aktiivisesti haluaa itse olla sijoittamisessa mukana. Osa sijoitustuotteista, kuten osak-

keet vaativat asiakkaan aktiivisuutta ja seuranta. Sen sijaan esim. rahastojen sisällä salkunhoitaja tekee tarvittavat muutokset. Pankit tarjoavat asiakkailleen sijoitusneuvontaa, jonka pohjalta mietitään asiakkaalle sopivat ratkaisut. (Kontkanen 2010, 109. ja 129.)

## 5.2. Sijoitusneuvonta

Sijoitusneuvonnan tarkoituksena on löytää asiakkaalle tämän elämäntilanteeseen sopivat sijoitusratkaisut. Sijoitusneuvojan tulee kartoittaa asiakkaan taloudellinen tilanne, kokemus sijoittamisesta ja sijoitustuotteista sekä tavoitteet sijoittamiselle. Sijoitusneuvojan täytyy antaa neuvoja asiakkaan edun mukaisesti eikä neuvonta saa olla harhaanjohtavaa. Asiakkaalla täytyy olla riittävä tieto sijoitustuotteesta ennen sijoituspäätöstä. Vastuu sijoituksen lopputuloksesta on kuitenkin asiakkaalla itsellään. (Finanssivalvonta 2014.)

Ennen sijoituspalvelujen tarjoamista asiakas täytyy määritellä joko ammattimaiseksi tai ei-ammattimaiseksi asiakkaaksi. Yksityishenkilöt ja pienyritykset ovat pääosin ei-ammattimaisia sijoittaja-asiakkaita. Tällöin he kuuluvat laajimman sijoittajansuojan ja sijoittajien korvausrahaston piiriin. Suuret yritykset ja rahoitusmarkkinoilla toimivat yritykset ovat ammattimaisia asiakkaita. Asiakkaalle on kerrottava mihin luokkaan tämä kuuluu. Luokitusta voi muuttaa asiakkaan pyynnöstä. (Finanssivalvonta 2012.)

Sijoituspalvelun tarjoajan tulee antaa asiakkaalle riittävä määrä tietoa ennen kuin sijoituspalvelua koskevia sopimuksia tehdään. Asiakkaan tulee olla tietoinen palveluun tai tuotteeseen liittyvistä kuluista ja palkkioista. Sijoitustuotteen sisältö ja siihen liittyvät riskit on myös oltava asiakkaalla tiedossa. Asiakkaan pitää saada tiedot siten, että hän voi itse säilyttää ja tallentaa ne. (Finanssivalvonta 2012.)

Sijoituspalvelua tarjoavalla yrityksellä on selonottovelvollisuus, silloin kun asiakkaalle tarjotaan sijoitusneuvontaa. Asiakkaalle tehdään soveltuvuusarviointi, jossa määritellään taloudellinen tilanne, rahoitusalan tuntemus ja kokemus sekä sijoitustavoite. Taloudellinen tilanne selvitetään käymällä läpi asiakkaan tulot, menot, omaisuus ja velat. Rahoitusalan tuntemukseen ja kokemukseen liittyen asiakkaalla voi koulutuksensa pohjalta tai muuta kautta tietoa eri sijoitustuotteista. Tietämys käydään läpi erilaisten kysymysten avulla. Sijoitustavoitetta mietittäessä selvitetään läpi asiakkaan riskinottohalukkuus, sijoitushorisontti ja oma halukkuus osallistua sijoittamiseen. Näiden pohjalta määritetään asiakkaalle sopiva sijoitusratkaisu. Soveltuvuusarvioinnin tiedot ja lopputulos dokumentoidaan, jotta voidaan jälkikäteen arvioida miten sijoitusratkaisun soveltuvuutta asiakkaalle on arvioitu. (Finanssivalvonta 2012; Danske Bank 2017.)

Mikäli asiakas ei halua sijoitusneuvontaa, hänelle ei tehdä soveltuvuusarviointia vaan asianmukaisuusarvio. Sen avulla palveluntarjoaja kartoittaa

asiakkaan sijoitustietämyksen ja –kokemuksen. Tällä tavalla palveluntarjoaja arvioi ymmärtääkö asiakas sijoituspalveluun liittyvät erityispiirteet. Palveluntarjoajan on ilmoitettava asiakkaalle, mikäli se kokee, että sijoituspalvelu ei ole asiakkaalle sopiva. Mikäli asiakas ei hyödynnä sijoitusneuvontaa, hän ottaa itse suuremman vastuun päätöksistään. Jos asiakas haluaa oma-aloitteisesti tehdä toimeksiantoja yksinkertaisiin rahoitusvälineisiin, palveluntarjoajalla ei ole selonottovelvollisuutta. Yksinkertaisilla rahoitusvälineillä tarkoitetaan osakkeita, joukkolainoja ja kotimaisten sijoitusrahastojen rahasto-osuuksia. (Finanssivalvonta 2012.)

## 6. ASIAKASPALVELU JA ASIAKASTYYTYVÄISYYS

”Asiakaspalvelua on kaikki se työ, mikä organisaatiossa tehdään asiakkaiden hyväksi. Asiakaspalvelun päätehtävä on hankkia organisaatiolle uusia asiakkaita sekä varmistaa nykyisten asiakkaiden asiakastyytyväisyys ja –uskollisuus. Asiakaspalvelu vaikuttaa merkittäväällä tavalla asiakkaiden palvelukokemukseen organisaatiossa”. (Kaakinen 2008.)

### 6.1 Palvelu kilpailukeinona

Yritykset voivat parantaa kilpailukykyään panostamalla palveluun. Kilpailijoiden on helppo kopioida uusi tuote tai hinnoittelu- ja viestintäratkaisut. Sen sijaan henkilöstön palveluosaamista on vaikea jäljitellä. Hyvän palvelun kautta tuote kasvaa elämykseksi asiakkaan kokemuksena. Positiivisen asiakaskokeman saaneet asiakkaat puhuvat hyvää yrityksestä. Yrityksen ei tarvitse kilpailla hinnalla, joten kannattavuus paranee. (Flink, Kerttula, Nordling & Rautio 2015, 67.)

### 6.2 Palvelun laatu

Asiakaspalvelun laatu koostuu teknisestä ja toiminnallisesta laadusta. Teknistä laatua tarvitaan palvelutehtävästä suoriutumiseen. Asiakaspalvelun teknistä laatua ovat seuraavat toimet ja ominaisuudet:

- palvelusuorite
- riittävä ymmärrys yrityksen tuotteista ja palveluista
- tietoisuus ajankohtaisista markkinointikampanjoista, hinnoittelusta ja tuotteiden saatavuudesta
- ymmärrys oman organisaation toimialasta
- kyky kertoa tuotteista.

Toiminnallinen laatu muodostuu siitä, miten asiakastilanne käytännössä hoidetaan. Kyse on yrityksen ja asiakaspalvelijan vuorovaikutuksesta asiakkaan kanssa. Toiminnallista laatua ovat:

- elekieli
- tietoisuus oman käyttäytymisen vaikutuksesta
- vankka tilannetaju
- kyky ottaa vastaan tunteita
- taito käsitellä asiakkaan tunteita
- ammattimaisuus palvelutilanteessa
- herkkyyys ottaa huomioon inhimilliset tekijät (ikä, asiakkaan fyysinen kunto, asiakkaan elämäntilanne, kielitaito). (Flink ym. 2015, 67–68.)

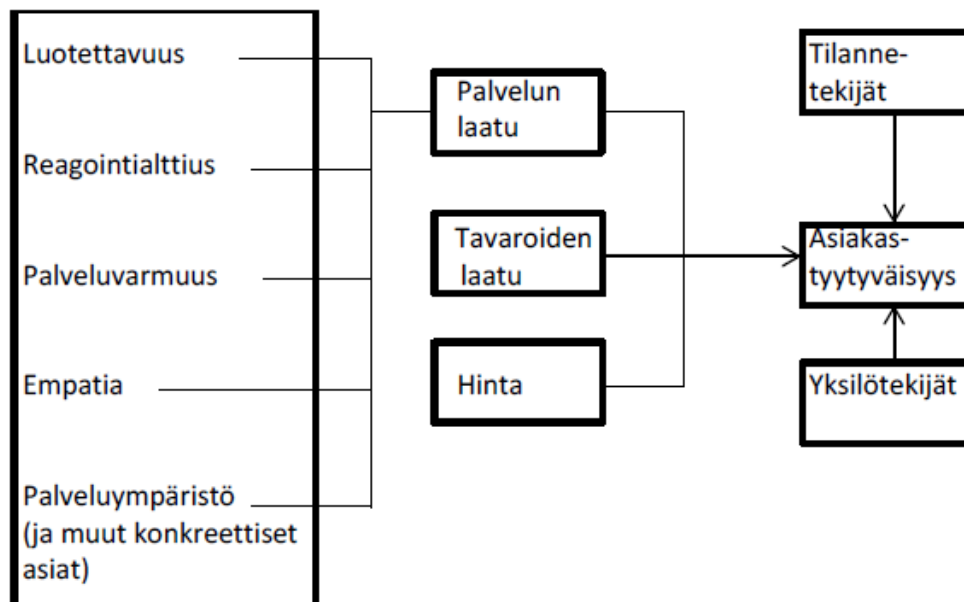
### 6.3 Asiakastyytyväisyys

Palvelun tehtävänä on tyydyttää jokin asiakkaalla oleva tarve. Motiivit palveluiden käyttöön ovat usein tiedostamattomia. Tyytyväisyys muodostuu palvelun ominaisuuksista ja palvelun käytön seurauksista. (Ylikoski 2000, 152.)

Palvelun ominaisuus voi olla joko konkreettinen tai abstrakti. Ylikoski (2000, 152.) käyttää kirjassaan esimerkkinä viiden tähden hotellia, jossa hotellihuoneen hyvä varustetaso on konkreettinen ominaisuus ja hyvä asiakaspalvelu abstrakti ominaisuus.

Palvelun käytön seuraukset voivat olla toiminnallisia tai psykologisia. Toiminnalliset seuraukset ovat käytännön seurauksia. Esimerkiksi hotellin keskeinen sijainti tuottaa asiakkaalle tyytyväisyyttä. Tämän toiminnallinen seuraus on se, että palvelut ja nähtävyydet ovat lähellä. Viiden tähden hotellin käyttöön voi liittyä myös psykologisia seurauksia, kuten statuksenta-voittelua. (Ylikoski 2000, 152.)

Asiakkaan tyytyväisyyteen pyritään vaikuttamaan sellaisilla konkreettisilla ja abstrakteilla ominaisuuksilla, jotka tuottavat asiakkaalle hyviä kokemuksia. Palvelun toiminnallisista ja psykologisista seurauksista kerrotaan mainonnassa. Palveluorganisaatio pyrkii vaikuttamaan palvelun laatutekijöihin, sillä ne tuottavat asiakastyytyväisyyttä. Laatutekijöitä on kuvattu alla olevassa kuvassa (Kuva 4). (Ylikoski 2000, 152.)



Kuva 4. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät (Ylikoski 2000, 152.)

Tyytyväisyyteen vaikuttavat myös palveluun mahdollisesti liittyvän tavaran laatu ja edullinen hintataso. Kun asiakas valitsee palvelua, hän miettii, mikä organisaatio tuottaa hänelle eniten arvoa. Asiakkaan saama arvo, palvelun laatu, palveluympäristö, palvelusta peritty hinta ja asiakastyytyväisyys vaikuttavat asiakkaan palvelukokemukseen. (Ylikoski 2000, 152.)

Asiakas vertaa saamaansa kokonaishyötyä palvelusta maksamaansa hintaan. Hinnan lisäksi asiakas arvioi palvelun käyttämisestä hänelle aiheutuva vaivannäköä. Palvelun tuottama arvo muodostuu hyötyjen ja kustannusten kautta. (Ylikoski 2000, 152.)

Yksittäiset palvelutilanteet vaikuttavat kokonaistyytyväisyyteen. Asiakas voi olla tyytymätön johonkin palvelutapahtumaan, mutta olla silti tyytyväinen kokonaisuuteen tai päinvastoin. (Ylikoski 2000, 152.)



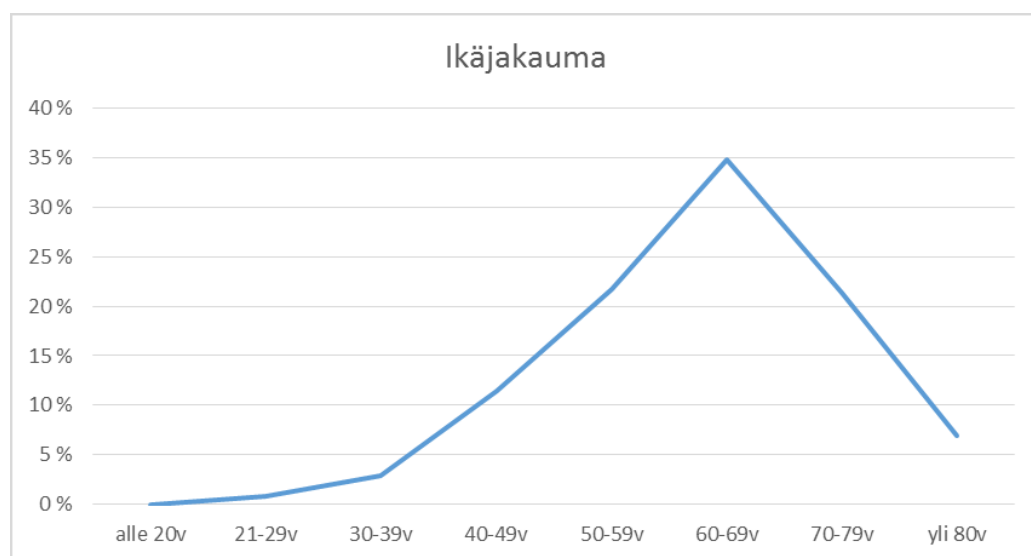
## 7. TUTKIMUKSEN TULOKSET

Opinnäytetyössä pyritään selvittämään sitä, miten Danske Bankin sijoittaja-asiakkaat haluavat sijoituksiaan hoitaa ja miten tyytyväisiä he ovat saamaansa palveluun.

Tutkimus toteutettiin kirjeitse lähetettynä kyselynä. Kysely lähetettiin Hämeenlinnassa tai sen ympäryskunnissa asuville Danske Bankin asiakkaille, joilla on Danske Bankissa sijoituksia yli 5 000 eurolla. Asiakkaista rajattiin pois edunvalvottavat. Kysely lähetettiin 993 asiakkaalle.

Kyselyyn vastasi 244 Danske Bankin asiakasta. Vastaukset jakautuivat sukupuolten kesken suhteellisen tasan. Vastaajista 51 % oli naisia ja 49 % miehiä.

Ikäjakauma oli vastaajien osalta hyvin laaja (Kuva 5). Ainoastaan alle 20-vuotiailta vastauksia ei tullut ollenkaan. Eniten vastauksia (35 %) tuli ikäväliä 60–69-vuotiaat.



Kuva 5. Vastaajien ikäjakauma.

Sijoitustuotteista asiakkaat hyödyntävät reilusti eniten sijoitusrahastoja (Kuva 6). Toiseksi suosituin tuote on perinteiset talletukset. Johdannaisia vastaajista kertoi käyttävänsä ainoastaan yksi henkilö.



Kuva 6. Säästö- ja, tai sijoitustuotteiden käyttö

Asiakkaista suurin osa asioi kivijalkakonttorissa, kun haluaa käydä läpi sijoituksiaan tai tehdä niihin muutoksia (Kuva 7). Verkkopankkia hyödynnetään lähes yhtä paljon. Muita palvelukanavia käytetään sijoittamisessa suhteellisesti vähän.



Kuva 7. Sijoittamisen palvelukanavien hyödyntäminen

Asiakkaat haluavat käydä sijoitustapaamisensa suurimmaksi osin kasvotusten konttorissa (Kuva 8). Etätapaamisia (puhelin- ja verkkotapaaminen) haluaa tapaamisissaan ensisijaisesti hyödyntää vajaa kolmannes asiakkaista.



Kuva 8. Mitä palvelukanavaa haluatte ensisijaisesti käyttää sijoitustapaamisissanne?

Hämeenlinnan konttorissa asioiville sijoittaja-asiakkaille on suurimmalle osalle tehty sijoitussuunnitelma viimeisen vuoden aikana tai aikaisemmin (Kuva 9). 14 %:lle vastaajista suunnitelmaa ei ole tehty koskaan.



Kuva 9. Koska teille on viimeksi tehty sijoitussuunnitelma?

Asiakkaat eivät ole kovin halukkaita itse osallistumaan sijoitustoimintaan, vaan haluavat pankin hoitavan sijoituksia heidän puolestaan (Kuva 10). Vaivattomuutta sijoituksissaan arvostaa 79 % asiakkaista.



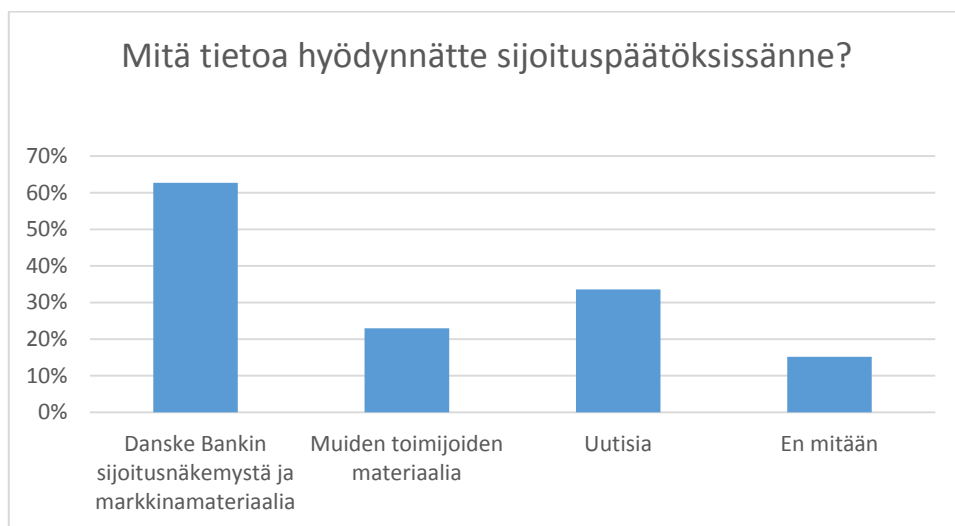
Kuva 10. Arvostatteko sijoituksissanne vaivattomuutta vai haluatteko olla itse aktiivinen?

86 % asiakkaista ei käytä kumpaakaan Danske Bankin osakepakeista (Kuva 11). Tämä on luonnollista, sillä osakepakit on tarkoitettu pääosin aktiivisille sijoittaja-asiakkaille.



Kuva 11. Onko teillä käytössänne jokin Danske Bankin osakepakeista?

Suurin osa vastaajista hyödyntää sijoituspäätöksissään Danske Bankin näkemystä ja materiaalia (Kuva 12). 34 % hakee tietoa uutisista ja 15 % ei hanki tietoa minkään kanavan kautta.



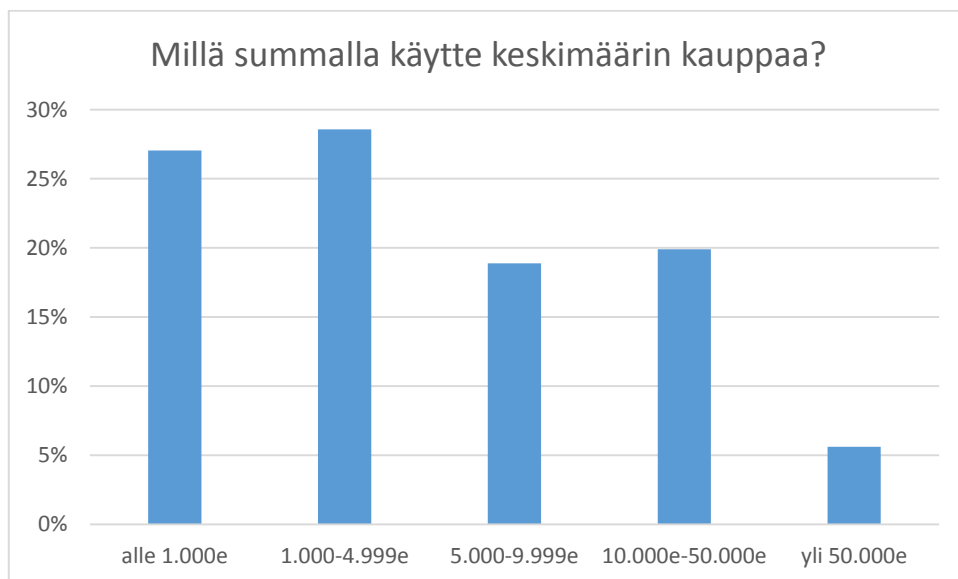
Kuva 12. Mitä tietoa hyödynnätte sijoituspäätöksissänne?

Muutoksia tehdään sijoituksiin suhteellisen harvoin (Kuva 13). Lähes 95 % asiakkaista tekee muutoksia sijoituksiinsa muutaman kerran vuodessa tai harvemmin. 5 % tekee muutoksia pari kertaa kuukaudessa ja vain 0,4 % muutaman kerran viikossa. Kyselyyn vastanneista kukaan ei tee muutoksia sijoituksiinsa päivittäin.



Kuva 13. Kuinka usein teette muutoksia sijoituksiinne?

Keskimääräiset kaupankäyntisummat vaihtelevat paljon (Kuva 14). Pääosin kauppaa käydään alle 10 000 eurolla. 6 %:lla asiakkaista keskimääräinen kaupankäyntisumma on yli 50 000e.



Kuva 14. Millä summalla käynte keskimäärin kauppaa?

Suoria osakesijoituksia tekevät asiakkaat käyvät kauppaa pääosin Helsingin pörssissä (Kuva 15). 6,2 % tekee osakesijoituksia pohjoismaisissa pörseissä ja saman verran muissa pörseissä.



Kuva 15. Missä käynte osakekauppaa?

Monivalintakysymyksillä (Kuva 16) kartoitettiin asiakkaiden mielipiteitä ja tyytyväisyyttä eri osa-alueisiin. Asiakkaiden tietoisuudessa miten eri palvelukanavissa voi tehdä toimeksiantoja, oli paljon vaihtelua. Vastausten keskiarvo jäi kyselyn alhaisimmaksi ja oli 2,9. Sijoitussuunnitelmien tekeminen koetaan hyödylliseksi ja sijoitusneuvontaan ollaan tyytyväisiä. Molempien

vaihtoehtojen kohdalla vastausten keskiarvo oli 3,8. Danske Bankin kaupankäyntihintoihin ollaan myös kohtuullisen tyytyväisiä keskiarvolla 3,2. Reaaliaikaisten pörssikurssien tärkeyden kokemisessa oli paljon hajontaa. Kokonaisuudessaan reaaliaikaisia kursseja pidetään kuitenkin tärkeinä sillä keskiarvo oli 3,3. Danske Bankilla koetaan olevan laaja tarjonta erilaisia sijoitustuotteita. Keskiarvo oli kyselyn korkein, 4,0.



Kuva 16. Monivalintavaihtoehdot

## 8. JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksesta käy selkeästi ilmi, että alati digitalisoituvassa maailmassa, asiakkaat arvostavat sijoitustapaamisissaan edelleen asiantuntijan fyysistä läsnäoloa. Tämä selittyy osin myös vastaajien korkealla iällä. Moni asiakas oli myös kirjoittanut, että kaipaa kivijalkakonttorin läheistä sijaintia. Etätaapaamisvaihtoehtoja kuitenkin hyödynnetään myös ja niiden suosion voisi olettaa tulevaisuudessa kasvavan.

Asiakkaat haluavat tehdä myös sijoitustoimeksiantonsa pitkälti kontto-reissa, vaikka verkkopankkia hyödynnetään myös paljon. Koska sijoitustoiminnalta odotetaan vaivattomuutta, hoidetaan verkkopankin kautta todennäköisesti lähinnä yksinkertaiset ostot ja myynnit. Suurella osalla asiakkaista on käytössään sijoitusrahastoja, jotka edustavat vaivatonta sijoittamista. Tällöin rahasto on valittu asiantuntijan kanssa konttorissa ja salakunhoitaja tekee sen sisällä tarvittavat muutokset. Vaivattomuutta tarjoaviin sijoitusratkaisuihin täytyykin muutoksia tehdä lähinnä niiden erääntyessä tai rahaa tarvittaessa. Asiakkaiden tietoisuudessa sijoitustoimeksiantojen tekemiseen eri palvelukanavissa oli suuri hajonta.

Sijoitussuunnitelmien tekeminen koetaan hyödylliseksi. Suurelle osalle asiakkaista sijoitussuunnitelma onkin jossain vaiheessa tehty. Asiakkaat tekevät harvoin muutoksia sijoituksiinsa. Sijoitussuunnitelmia tehtäessä onkin tarkoitus pitää horisontti pitkänä. Asiakkaat ovat Danske Bankin tarjoamaan sijoitusneuvontaan pääosin tyytyväisiä. Yhdeksän prosenttia vastanneista oli tyytymättömiä neuvontaan. Näistä 67 % oli miehiä ja 33 % naisia. Suurelle osalle tyytymättömistä asiakkaista sijoitussuunnitelman tekemisestä oli yli vuosi tai sitä ei ole koskaan tehty. Tyytymättömistä asiakkaista vaivattomuutta arvosti 57 %. Asiakkaita kontaktoimalla ja sijoitussuunnitelmia päivittämällä voisi tyytymättömien joukkoa entisestään pienentää.

Suoriin osakkeisiin sijoittavista asiakkaista suurin osa haluaa olla itse sijoituksissaan aktiivinen. Danske Investor ja Investor Plus -pakettien käyttäjissä heitä on myös enemmistö. Joko Danske Bankin tai jonkin muun palveluntarjoajan sijoitusnäkemystä ja markkinamateriaalia hyödynnetään osakesijoittajien keskuudessa paljon. Osakesijoittajista ainoastaan neljä ei hyödynnä mitään tietoa sijoituspäätöksiä tehdessään. Suoriin osakkeisiin sijoittavat asiakkaat tekevät muita aktiivisemmin muutoksia sijoituksiinsa. Sijoituksia tehdään pääosin pelkästään Helsingin pörssissä. Neljällä vastaajalla oli sijoituksia useammassa pörssissä. 63 % osakkeisiin sijoittavista asiakkaista pitää reaaliaikaisia kursseja tärkeinä.

Avoimista vastauksista käy ilmi, että asiakkaat haluavat sijoitusneuvonnan olevan avointa ja rehellistä. Asiakkaat toivovat myös yhteydenpitoa heihin päin mikäli sijoitusrintamalla on isoja muutoksia tapahtumassa.



## LÄHTEET

Danske Bank (2017). Danske Investor –sijoittajan palvelut. Haettu 26.1.2017 osoitteesta <https://www.danskebank.fi/fi-fi/Henkiloasiakkaat/Saasta-ja-sijoita/osakkeet/Pages/sijoittajan-paketit.aspx>

Danske Bank (2017). Vakuutussäästäminen. Haettu 25.1.2017 osoitteesta <https://www.danskebank.fi/fi-fi/henkiloasiakkaat/saasta-ja-sijoita/vakuutussaastaminen/pages/vakuutussaastaminen.aspx>

Danske Bank (2017). Historia. Haettu 25.1.2017 osoitteesta <https://www.danskebank.fi/fi-fi/tietoa-danske-bankista/danske-bank-lyhyesti/Pages/Suomenliiketoimintojenhistoria.aspx>

Danske Bank (2016). Danske Bank -konserni. Haettu 28.12.2016 osoitteesta <https://www.danskebank.fi/fi-fi/tietoa-danske-bankista/danske-bank-lyhyesti/Pages/DanskeBank-konserni.aspx>

Danske Bank (2016). Organisaatio. Haettu 28.12.2016 osoitteesta <https://www.danskebank.fi/fi-fi/tietoa-danske-bankista/danske-bank-lyhyesti/Pages/Organisaatio.aspx>

Danske Bank (2017). Intranet. Sisäinen materiaali.

Finanssivalvonta (2012). Asiakkaan luokittelu. Haettu 25.1.2017 osoitteesta [http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan\\_palveluita/Sijoituspalvelut/Menettelytavat/Luokittelu/Pages/Default.aspx](http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Sijoituspalvelut/Menettelytavat/Luokittelu/Pages/Default.aspx)

Finanssivalvonta (2012). Selonottovelvollisuus. Haettu 25.1.2017 osoitteesta [http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan\\_palveluita/Sijoituspalvelut/Menettelytavat/Selonottovelvollisuus/Pages/Default.aspx](http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Sijoituspalvelut/Menettelytavat/Selonottovelvollisuus/Pages/Default.aspx)

Finanssivalvonta (2012). Tiedonantovelvollisuus. Haettu 25.1.2017 osoitteesta [http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan\\_palveluita/Sijoituspalvelut/Menettelytavat/Tiedonantovelvollisuus/Pages/Default.aspx](http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Sijoituspalvelut/Menettelytavat/Tiedonantovelvollisuus/Pages/Default.aspx)

Finanssivalvonta (2014). Sijoitusneuvonta. Haettu 25.1.2017 osoitteesta [http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan\\_palveluita/Sijoituspalvelut/Sijoitusneuvonta/Pages/Default.aspx](http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Sijoituspalvelut/Sijoitusneuvonta/Pages/Default.aspx)

Flink, K., Kerttula T., Nordling, A. & Rautio, V. (2015). *Asiakaspalvelun ammattilaiseksi*. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Helsingin Sanomat (2013). Suomalaisten sijoitukset vähäisiä, koska riskiä ei ymmärretä. Haettu 10.3.2017 osoitteesta <http://www.hs.fi/talous/art-2000002667375.html>

Kaakinen, T. (2008). Asiakaspalvelun menestystekijät. Blogijulkaisu 1.7.2008. Haettu 28.2.2017 osoitteesta <http://www.balentor.fi/asiakas-palvelun-menestystekijat>

Kallunki, J., Martikainen, M. & Niemelä J. (2011). *Ammattimainen sijoittaminen*. Vantaa: Talentum Media Oy.

Kontkanen E. (2010). *Pankkitoiminnan käsikirja*. 2. uudistetun painoksen lisäpainos. Helsinki: Finanssi- ja vakuutuskustannus Finva.

Puttonen, V. & Repo, E. (2011), *Miten sijoitan rahastoihin*. Helsinki: WSOYpro Oy.

Ylikoski, T. (2000), *Unohtuiko asiakas*. 2. uudistettu painos. Helsinki: KY-Palvelu Oy.

## ASIAKASKYSELYN SAATE

HÄMEEN AMMATTIKORKEAKOULU  
Liiketalouden koulutusohjelma

SAATE  
31.10.2016

Hyvä Danske Bankin asiakas,

Työskentelen Danske Bankin Hämeenlinnan konttorissa sijoitusasiantuntijana ja opiskelen Hämeen Ammattikorkeakoulussa liiketaloutta. Teen tällä hetkellä opinnäytetyötä koskien Danske Bankin sijoittaja-asiakkaiden sijoituskäyttäytymistä ja tyytyväisyyttä asiakaspalveluumme. Vastaamalla oheiseen kyselyyn voitte vaikuttaa Danske Bankin sijoittamisen palveluihin ja samalla saan arvokasta tietoa opinnäytetyöhöni liittyen.

Osoitetietonne on saatu Danske Bankin asiakasrekisteristä. Kyselyyn on valittu henkilöt, joilla on Danske Bankissa sijoituksia yli viidellä tuhannella eurolla. Saadut vastaukset käsitellään nimettöminä.

Ohessa on vastauskuori, jonka postimaksu on maksettu. Pyydämme teitä lähettämään täytetyn kyselylomakkeen viimeistään 15.11.2016. Kaikkien vastanneiden kesken arvotaan 10 kappaletta Danske Investor Plus -paketteja puoleksi vuodeksi ilmaiseksi käyttöön!

Kiitos vastauksestanne!

Lisätietoa saatte tarvittaessa:

Vilppu Airaskorpi 044 0191005

## ASIAKASKYSELY

## Asiakaskysely

1. Sukupuoli  
☐ Mies  
☐ Nainen
2. Ikä  
☐ alle 20v  
☐ 21-29v  
☐ 30-39v  
☐ 40-49v  
☐ 50-59v  
☐ 60-69v  
☐ 70-79v  
☐ yli 80v
3. Mitä säästö-/sijoitustuotteita käytätte?  
☐ Talletuksia  
☐ Suoria osakkeita  
☐ Sijoitusrahastoja  
☐ Joukko-/indeksilainoja  
☐ Johdannaisia
4. Mitä palvelukanavia hyödynnätte sijoittamisessa?  
☐ Konttoria  
☐ Verkkopankkia  
☐ Sijoituslinjaa  
☐ Mobiilipankkia  
☐ Tabletpankkia
5. Mitä palvelukanavaa haluatte ensisijaisesti käyttää sijoitustapaamisissanne?  
☐ Konttoritapaamista  
☐ Verkkotapaamista  
☐ Puhelintapaamista
6. Koska teille on viimeksi tehty sijoitussuunnitelma?  
☐ Viimeisen vuoden aikana  
☐ Yli vuosi sitten  
☐ Ei ole koskaan tehty
7. Arvostatteko sijoituksissanne vaivattomuutta vai haluatteko olla itse aktiivinen?  
☐ Vaivattomuutta  
☐ Haluan olla itse aktiivinen
8. Onko teillä käytössä jokin Danske Bankin osakepakeista?  
☐ Danske Investor  
☐ Danske Investor Plus  
☐ Ei kumpaakaan
9. Mitä tietoa hyödynnätte sijoituspäätöksissänne?  
☐ Danske Bankin sijoitusnäkemystä ja markkinamateriaalia  
☐ Muiden toimijoiden materiaalia  
☐ Uutisia  
☐ En mitään
10. Kuinka usein teette muutoksia sijoituksiinne?  
☐ Päivittäin  
☐ Muutaman kerran viikossa  
☐ Pari kertaa kuukaudessa  
☐ Muutaman kerran vuodessa tai harvemmin
11. Millä summalla käytte keskimäärin kauppaa?  
☐ alle 1.000e  
☐ 1.000-4.999e  
☐ 5.000-9.999e  
☐ 10.000e-50.000e  
☐ yli 50.000e
12. Missä käytte osakekauppaa?  
☐ Helsingin pörssissä  
☐ Pohjoismaisissa pörsseissä  
☐ Muissa pörsseissä

KÄÄNNÄ →

## Liite 2 (2. sivu)

## 13. Valitkaa sopiva vaihtoehto (5= täysin samaa mieltä ... 1= täysin eri mieltä)

	1	2	3	4	5
1. Danske Bankilla on laaja tarjonta eri sijoitustuotteita	( )	( )	( )	( )	( )
2. Minulle on tärkeää reaaliaikaiset kaupankäyntikurssit	( )	( )	( )	( )	( )
3. Olen tyytyväinen Danske Bankin kaupankäyntihintoihin	( )	( )	( )	( )	( )
4. Olen tyytyväinen Danske Bankin sijoitusneuvontaan	( )	( )	( )	( )	( )
5. Koen sijoitussuunnitelmien tekemisen hyödylliseksi	( )	( )	( )	( )	( )
6. Olen tietoinen miten eri palvelukanavissa voi tehdä sijoitustoimeksiantoja	( )	( )	( )	( )	( )

## 14. Mitä toivotte lisää Dansken Bankin sijoitusneuvonnalta tai muuten sijoittamiseen liittyen?

---



---



---



---



---



---