

Niko Kuusi

Sijoitusneuvonta etäyhteyden avulla

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Tradenomi

Liiketalouden koulutusohjelma

Opinnäytetyö

Toukokuu 2017

Tekijä Otsikko	Niko Kuusi Sijoitusneuvonta etäyhteyden avulla
Sivumäärä Aika	31 sivua + 2 liitettä Toukokuu 2017
Tutkinto	Tradenomi
Koulutusohjelma	Liiketalous
Suuntautumisvaihtoehto	Laskentatoimi ja rahoitus
Ohjaaja	Lehtori Tiina Mikkola
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia, miten sijoitusneuvontaa koskevat lait ja määräykset toteutuvat, kun sijoitusneuvontaa annetaan etäyhteyden avulla ja miten neuvonta tapahtuu ja toteutetaan. Työn tavoitteena oli myös selvittää, mitä lainsäädäntöä sijoitusneuvontaan liittyy, mistä kaikesta sijoitusneuvontaa tarjoavan tahon tulee huolehtia ja miten lainsäädäntö käyvät ilmi ja toteutuvat, kun sijoitusneuvontaa annetaan etäyhteyden avulla. Etäyhteyden avulla käytävällä sijoitusneuvonnalla tarkoitetaan tässä työssä verkkovälityksellä tapahtuvaa neuvontaa.</p> <p>Opinnäytetyön teoriaosassa esiteltiin, mitä lainsäädäntöä sijoitusneuvontaan liittyy, mitä sijoitusneuvonta on, mistä asioista sijoituspalvelun tarjoajan täytyy huolehtia sijoitusneuvontaa antaessaan. Teoriaosassa pyrittiin käyttämään laajasti hyväksi eri tietolähteitä. Tutkimusmuotona työssä käytettiin laadullista eli kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Työn tutkimusosuudessa käytettiin tapaustutkimusta osallistumalla sijoitusneuvontaan, mikä käytiin etäyhteyden avulla. Tämä toteutettiin varaamalla aika yhteen Suomessa toimivaan pankkiin. Osana laadullista tutkimusta haastateltiin kahta Suomessa toimivan pankin toimihenkilöä, jotka toimivat etäyhteydellä toteutettavan sijoitusneuvonnan parissa.</p> <p>Tutkimuksen tulosten perusteella voitiin todeta, että asiat, jotka sijoitusneuvonnan ja sijoitusneuvontaprosessin lainsäädännön näkökulmasta pitää täyttyä, täyttyivät. Sijoitusneuvontaprosessin asiat käytiin yleensä läpi riittävässä laajuudessa. Etätapaaminen oli mutkaton ja helppo toteuttaa. Etätapaamisen avulla asioita pystyttiin käymään samalla tavalla läpi, kuin olisi oltu paikan päällä fyysisesti.</p>	
Avainsanat	sijoitusneuvonta, sijoitusneuvonnan lainsäädäntö, MIFID, etätapaaminen

Author Title	Niko Kuusi Digitally Provided Investment Advice
Number of Pages Date	31 pages + 2 appendices May 2017
Degree	Bachelor of Business Administration
Degree Programme	Economics and Business Administration
Specialisation option	Accounting and Finance
Instructor	Tiina Mikkola, Senior Lecturer
<p>The aim of this thesis was to investigate, how laws and regulations actualize in investment advice when investment advice is given remotely and how remotely offered investment advice takes place and it is carried out. This thesis goes also through, what kind of laws and regulations are include in investment advice, which kind of things the investment advice provider has to take care of, when investment advice is given and how these transpire and actualize when investment advice is given remotely. In this study remotely given investment advice is defined to mean advice given via Internet.</p> <p>The theoretical part of the thesis describes, what kind of laws and regulations there are considering investment advice, what is investment advice, what kind of things investment advice provider has to take account of when they give investment advice. Different kinds of sources are used brodly in the theoretical part. The research method in this thesis was qualitative method. A case study was used for the qualitative research and an appointment was made for this purpose, in one of the Finnish banks providing investment advice remotely. Also for the qualitative research, was used an interview with two bank clerks from one of the Finnish banks, who give investment advice remotely.</p> <p>The outcome of the research shows that laws and regulations of investment advice and investment process, which has to go through, came through. The content of these laws and regulations came through widely enough. The remote meeting was easy and uncomplicated to use. In this remote meeting it was possible to go through the same things that one could go through on the spot.</p>	
Keywords	investment advice, investment legislation, mifid, remote meeting

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Opinnäytetyön aihe	1
1.2	Työn tavoitteet	2
2	Sijoitusneuvonnan juridiset lähtökohdat	3
2.1	MiFID-direktiivi	3
2.2	Sijoituspalvelun ja –neuvonnan tarjoaminen	5
2.3	Asiakkaan tunteminen	6
2.4	Asiakasluokittelu	7
2.4.1	Asiakasluokittelun tekeminen	7
2.4.2	Ammattimainen asiakas ja hyväksyttävä vastapuoli	8
2.4.3	Ei-ammattimainen asiakas	9
2.5	Tiedonantovelvollisuus	10
2.6	Selonottovelvollisuus	13
2.7	Sijoitusneuvonnan antaminen	15
2.8	MIFID II	16
3	Tutkimus	17
3.1	Taustatietoa tutkimuksesta	17
3.2	Tutkimuksen lähtökohdat	18
3.3	Tutkimuksen toteutus	19
3.3.1	Tapaamisen varaus ja lähtökohdat tapaamiselle	19
3.3.2	Etätapaaminen	20
3.3.3	Tietojen keräys ja sijoitusneuvonta	21
3.3.4	Muita havaintoja	24
3.4	Tutkimuksen tulokset	24
3.5	Sijoitusneuvontaa etäyhteydellä antavien toimihenkilöiden haastattelu	25
4	Loppuyhteenveto	27
4.1	Johtopäätökset	27
4.2	Itsearviointi	29
4.3	Jatkotutkimusaihe	31
	Lähteet	32
	Liitteet	
	Liite 1. MiFIDin kannalta tärkeimmät asiat tapaamisessa	
	Liite 2. Toimihenkilöiden A & B haastattelu 28.3.2017	

1 Johdanto

1.1 Opinnäytetyön aihe

Sijoitusneuvonta ja sitä koskeva lainsäädäntö on muuttunut todella paljon vuosien saatossa. Nykyisin esimerkiksi pankeilla on mahdollisuus tarjota sijoitusneuvontaa siten, että asiakas osallistuu tapaamisen tietokoneen välityksellä, vaikka omalta kotisohvaltaan. Tätä neuvontamuotoa on varmasti ohjannut pankkipalveluissa tapahtuva muutos, jossa palveluita, kuten sijoitusneuvontaa, on mahdollista tarjota etäyhteydellä. Nykyään pankkipalveluiden siirtyminen valtaosin verkkoon ja digitaalisiin palveluihin on avannut pankeille myös mahdollisuuden tarjota asiakkaille palveluita verkon välityksellä käytettäviksi.

Tässä opinnäytetyössä on tarkoitus selvittää, miten sijoitusneuvonta toteutetaan etäyhteydellä ja miten sijoitusneuvontaa koskeva lainsäädäntö tulee esille, kun annetaan sijoitusneuvontaa etäyhteyden välityksellä. Lisäksi tarkoituksena on selvittää, miten lainsäädäntö tulee esille sijoitusneuvonnassa ja sijoitusneuvontaprosessissa. Sijoitusneuvontaa ja sijoituspalveluita ohjaa lainsäädäntö.

Sijoitusneuvontaa annettaessa on sitä tarjoavalla taholla, kuten pankilla, paljon lainvelvoittamia kohtia ja säädöksiä, joita sen pitää pystyä selvittämään asiakkaastaan, ennen kuin voidaan tarjota sijoitusneuvontaa. Myös asiakkaalla on velvoite antaa tietoa, jotta sijoitusneuvontaa tarjoava taho pystyy antamaan asiakkaalle tarvittavaa sijoitusneuvontaa.

Sijoitusneuvontaa antavalla taholla on iso vastuu siitä, että asiakas saa tarvittavan informaation ja riittävät tiedot neuvonnan aikana. Lisäksi on varmistuttava, että sijoitusneuvonnan kohteena oleva henkilö ymmärtää kaiken informaation, mitä hän saa. Myös asiakkaan antama tieto ja ymmärrys vaikuttavat sijoitusneuvontaprosessiin. Tämä on tärkeää erityisesti silloin, kun on kyse etäyhteydellä toteutuvasta sijoitusneuvonnasta, jossa sijoitusneuvonnan kohteena oleva henkilö ei ole fyysisesti samassa paikassa kuin henkilö, joka antaa sijoitusneuvontaa.

Valitsin työni aiheeksi sijoitusneuvonnan ja sen antamisen etäyhteyden välityksellä, koska olen itse kiinnostunut säästämisestä ja sijoittamisesta sekä siitä miten, sijoitusneuvontaa tarjoavat tahot kuten pankit, hyödyntävät nykyaikana mahdollisuuksia tarjota sijoitusneuvontaa etäyhteyden välityksellä asiakkailleen. Tällöin asiakas ei ole fyysisesti paikalla, vaan istuu esimerkiksi kotisohvallaan. Työskentelen tällä hetkellä pankkialalla, joten ala on itselleni tuttu. Omassa työssäni olen päässyt jonkin verran neuvomaan asiakkaita säästämisestä ja sijoittamisesta asioissa verkon välityksellä, joten myös mielenkiinto tähän aiheeseen on syntynyt oman työelämäkokemuksen kautta ja toivon, että siitä on hyötyä tämän opinnäytetyön tekemiseen.

1.2 Työn tavoitteet

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, toteutuvatko sijoitusneuvontaa koskevat määräykset ja lait, kun sijoitusneuvontaa annetaan etäyhteyden välityksellä, ja miten etäyhteyden kautta tapahtuva sijoitusneuvonta toteutuu ja toteutetaan. Tarkoitus on myös selvittää, mistä kaikesta sijoitusneuvontaa tarjoavan tahon tulee huolehtia annettaessa sijoitusneuvontaa etäyhteyden avulla.

Etäyhteyden välityksellä tapahtuvassa sijoitusneuvonnassa tarkoitetaan tässä sitä, että sijoitusneuvontaa tarjoava taho käy tapaamisen verkon välityksellä asiakkaan kanssa, jolloin toimihenkilö jakaa asiakkaan tietokoneelle kuvaa ja materiaalia. Toisin sanoen asiakas ei ole fyysisesti samassa tilassa sijoitusneuvontaa antavan henkilön kanssa.

Sijoitusneuvontaa tarjoava taho on vastuussa siitä, että se saa riittävät tiedot asiakkaasta ennen sijoitusneuvonnan antamista, jotta pystytään muodostamaan riittävä käsitys asiakkaan sen hetkisestä tilanteesta. Tässä tapauksessa pankin täytyy myös varmistua siitä, että asiakas on ymmärtänyt, mistä sijoitusneuvonnassa on kysymys, ja että asiakas on ymmärtänyt käsiteltävän asian ja vastaanottanut tarvittavan materiaali, jotka liittyvät sijoitusneuvontaan.

Tämä opinnäytetyö on tutkimustyyppinen opinnäytetyö. Opinnäytetyön teoriaosuudessa on tarkoitus käydä läpi sijoitusneuvontaa ja sitä, mitä lainsäädäntöä kuuluu sijoitusneuvontaan, mitä sijoitusneuvonnalla tarkoitetaan, mitä velvollisuuksia kuuluu sijoitusneuvontaa antavalle taholle, kuten pankille, ja mitä velvollisuuksia asiakkaalla on sijoitusneuvontaprosessissa. Tutkimusvaiheen tarkoitus on selvittää se, miten sijoitusneuvonta toteutetaan etäyhteyden avulla ja miten sijoitusneuvonta ja teoriaosuudessa sel-

vitetyt kohdat toteutuvat sijoitusneuvonnassa. Tämä on toteutettu osallistumalla sijoitusneuvontaan, joka tehdään etäyhteyden avulla. Lisäksi on tehty haastattelu, jossa haastatellaan kahta Suomessa toimivan pankin toimihenkilöä, jotka toimivat etäyhteydellä tapahtuvan sijoitusneuvonnan parissa. Opinnäytetyön lopussa on tutkimuksen ja haastattelun tulokset, johtopäätökset ja itsearviointi.

Opinnäytetyön kirjallisuus ja lähteet käsittelevät sijoitusneuvontaa, sijoitusneuvontaprosessia ja näihin liittyvää lainsäädäntöä. Myös muita lähteitä on jonkin verran. Nämä lähteet on pyritty valitsemaan siten, että ne tarjoaisivat lisäinformaatiota opinnäytetyön aiheesta ja toisivat mahdollisimman paljon tietoa opinnäytetyöhön.

2 Sijoitusneuvonnan juridiset lähtökohdat

2.1 MiFID-direktiivi

Rahoitusvälineiden markkinat-direktiivi eli MiFID-direktiivi saatettiin voimaan Suomessa 1.11.2007 alkaen. MiFID on lyhenne englanninkielien sanoista Markets in Financial Instruments Directive. Direktiivistä käytetään myös sanontaa MiFID-direktiivi (Hoppu 2009, 29–30). Rahoitusvälineiden markkinat-direktiivi on yksi Euroopan Unionin rahoituspalveluiden keskeisempiä toimintasuunnitelman lainsäädäntötoimenpiteitä (Manninen 2008, 3).

Astuttuaan voimaan Suomessa vuonna 2007 on direktiivi tuonut kansalliseen lainsäädäntöön, kuten arvopaperimarkkinalakiin ja sijoituspalvelulakiin, muutoksia, ja osa laeista on jouduttu kirjoittamaan kokonaan uusiksi. Direktiivin tuomat muutokset olivat niin laajoja, että niiden tuominen vanhoihin lainsäädöksiin suoraan olisi ollut vaikeaa. Vaikkakin sisältö ei ole muuttunut, on laki haluttu pitää mahdollisimman selkeänä. (Hoppu 2009, 30.)

Rahoitusvälineiden markkinat-direktiivillä on haluttu edistää Euroopan unionin (EU) sisämarkkinoiden toimivuutta, muun muassa lisäämällä kilpailua arvopaperien ja rahoitusvälineiden kaupankäynnin järjestämisessä. Lisäksi on haluttu helpottaa sijoituspalveluiden tarjoamista EU:n alueella yli rajojen, jotta arvopaperimarkkinat olisivat mahdollisimman yhdenmukaiset. Myös yhtenä tärkeänä tavoitteena direktiivillä on ollut sijoittajan suojan lisääminen ja kehittäminen (Hoppu 2009, 30.)

Hoppu kirjassaan on tiivistänyt MiFID-direktiivin keskeisimmät vaikutukset seuraavasti.

Direktiivin keskeisimmät vaikutukset ovat seuraavat:

- sijoitusneuvonnasta tuli luvanvarainen sijoituspalvelu
- hyödykejohtamisilla tapahtuvaa sijoituspalvelutoimintaa koskeva sääntely täsmentyi
- arvopapereilla ja muilla rahoitusvälineillä tapahtuvan kaupankäynnin järjestämistä koskeva sääntely uudistui
- sijoituspalvelun tarjoajien toiminnan järjestämiseen ja organisointiin liittyvät vaatimukset uudistuivat
- sijoituspalvelun tarjoajien asiakassuhteita koskeva menettelytapasääntely täsmentyi
- arvopapereiden kaupparaportointi uudistui. (Hoppu 2009, 30.)

MiFID-direktiivin myötä sijoitusneuvonnasta on tullut luvanvaraista toimintaa ja direktiivin kautta on otettu käyttöön myös asiakasluokittelu. Asiakasluokitellulla on keskeinen sija MiFID-sääntelyssä. Sijoituspalveluiden tarjoamiseen liittyvän asiakasluokittelun tarkoitus on se, että asiakkaat luokitellaan eri ryhmiin sen mukaan, miten he tarvitsevat lainsäädännöllistä sijoittajansuojaa. Näitä luokkia on kolme: ei-ammattimainen asiakas, ammattimainen asiakas ja hyväksyttävä vastapuoli. Kattavin sijoittajan suoja on ei-ammattimaisella asiakkaalla. (MiFID – Rahoitusvälineiden markkinat-direktiivi; Wuolijoki 2009, 166– 67.)

MiFIDin säännösten myötä on haluttu lisätä asiakkaan suojaa ja kehittää sitä. Säännösten myötä asiakas saa kattavasti tietoa palveluntarjoajasta ja palveluista, joista hän on kiinnostunut. Asiakasluokitellulla on siis tärkeä osa, jotta varmistutaan siitä, että asiakas saa tarvittavan sijoittajan suojan. Luokittelun avulla sijoituspalveluyritys on myös tietoinen velvollisuuksistaan asiakasta kohtaa. Yhtenä osana halutaan selvittää tietoja asiakkaan taloudellisesta asemasta, sijoituskokemuksesta ja –tietämyksestä ja sijoitustavoitteista. Tämä halutaan selvittää sen vuoksi, että asiakkaalle pystytään tarjoamaan oikeita palveluita ja tuotteita. Kriteerit, joiden kautta arviointia tehdään, ovat EU-maissa kaikissa samat. (MiFID – Rahoitusvälineiden markkinat-direktiivi.)

Myöhemmin tässä opinnäytetyössä kuvataan vielä tarkemmin asiakasluokittelua ja asiakasluokkia ja käydään tarkemmin läpi asiakasluokitteluryhmiä ja niiden vaikutuksia palveluntarjoajaan ja asiakkaaseen.

2.2 Sijoituspalvelun ja –neuvonnan tarjoaminen

Sijoituspalvelua voi tarjota vain luottolaitosluvan saanut pankki, sijoituspalvelutoimiluvan saanut sijoituspalveluyritys sekä omaisuudenhoitoon ja sijoitusneuvontaan toimiluvan saanut rahastoyhtiö. Myös esimerkiksi Euroopan talousalueelta (ETA-alue) tulevat ulkomaiset toimijat voivat tarjota sijoituspalveluita Suomessa. Näillä Euroopan talousalueella (ETA-alue) toimivilla, voi olla esimerkiksi sivuliike tai sivukonttori Suomessa, ja niiden on pitänyt ilmoittaa Finanssivalvonnalle tarjoavansa tällaisia palveluita Suomessa. Finanssivalvonta myös valvoo Suomessa toimivia toimijoita. (Sijoitusalan palveluntarjoajat. 2014.)

Toimiluvan sijoituspalveluiden tarjoamisesta myöntää Finanssivalvonta (Toimiluvat ja rekisteröinti. 2016). Sijoitusneuvonta on osa sijoituspalveluita, joita esimerkiksi pankit tai sijoituspalveluyritykset voivat tarjota asiakkailleen, jos niillä on olemassa oleva toimilupa sijoituspalveluiden tarjoamiseksi. Finanssivalvonta Suomessa myös valvoo sijoituspalveluita tarjoavien yritysten menettelytapoja ja toimintaa. (Sijoituspalvelut. 2015.)

Sijoituspalveluilla tarkoitetaan toimeksiantojen välittämistä ja toteuttamista, kaupankäynti omaan lukuun, sijoitusneuvontaa, omaisuudenhoitoa, liikkeeseenlaskun järjestämistä ja takaamista sekä monenkeskisen kaupankäynnin järjestämistä (Alhonsuo & Nisén & Nousiainen & Pellikka & Sundberg 2012, 282). Näin voidaan sanoa, että sijoitusneuvonta kuuluu osaksi tarjottavia sijoituspalveluita.

Sijoitusneuvonnalla tarkoitetaan sitä, että annetaan yksilöllinen suositus asiakkaalle jostain tietystä rahoitusvälinettä koskevasta liiketoiminnasta. Rahoitusvälineiksi voidaan katsoa melkein kaikki pankkien tai muiden rahoitusmarkkinoilla toimivien yritysten tarjoamat sijoituskohteet. Talletuksia ei nähdä rahoitusvälineiksi, vaikka nekin voivat olla samalla lailla sijoituskohteita. (Wuolijoki 2009, 167–68.)

Sijoitusneuvonnassa yksilöllinen suositus on esitettävä tälle kyseiselle asiakkaalle soveltuvana, ja siinä otetaan huomioon asiakkaan yksilölliset olosuhteet, kuten sijoitustavoitteet ja riskinotto-kyky. Sijoitusneuvonnassa suositellaan jonkin tietyn rahoitusvälineen myymistä, ostamista, merkitsemistä, lunastamista, vaihtamista, hallussapitoa tai tällaiseen rahoitusvälineeseen koskevan merkintäsitoumuksen antamista. Suositus, joka annetaan, voi myös koskea tiettyyn rahoitusvälineeseen perustuvaa osto-, vaihtamis-, myynti-, merkitsemis- tai lunastusoikeuden käyttämistä tai sen käyttämättä jättä-

misen. Tällainen kyseinen suositus on kohdennettava tai se on kohdistettu tietylle asiakkaalle. (Alhonsuo ym. 2012, 283.)

Aloite sijoitusneuvontaan voi syntyä joko asiakkaan omasta pyynnöstä tai sijoituspalveluyrityksen puolelta (Manninen 2008, 7). Jos asiakkaille annetaan yleisluonteisia suosituksia, ei tätä nähdä sijoitusneuvontana. Tällaisia yleisluonteisia ehdotuksia tai suosituksia voi esiintyä pankin internet-sivuilla, joilla pankki markkinoi jotain tiettyä sijoitus tuotetta, tai ylipäättään pankin markkinointiaineistossa, jossa voi esiintyä yleisluonteisia ehdotuksia tai mainontaa jostain sijoitustuotteesta. Myöskään tuotteiden yleinen esittely ja niistä yleisellä tasolla puhuminen ei ole sijoitusneuvontaa. Esimerkiksi pankin avoimilla kotisivuilla esitettävä suositus ei voi olla yksilöllinen, jollei jostain syystä Internetissä oleva sovellus muokkaa suosituksia jollekin henkilölle sopiviksi. (Wuolijoki 2009, 168.)

Joskus uusia tuotteita esitellessä voidaan tulla antaneeksi sijoitusneuvontaa. Asiakkaalle saatetaan kertoa, että kyseinen tuote voisi sopia asiakkaalle. Tämä voidaan pohjata asiakkaan aikaisemmin esittämiin tietoihin ja toivomuksiin, jotka liittyvät sijoitustuotteen riskitasoon ja muista sijoitustuotteen ominaisuuksista. Lisäksi saatetaan sanoa, että sijoittaminen tähän tuotteeseen olisi asiakkaalle aiheellista. Tällöin nähdään, että on annettu sijoitusneuvontaa, koska suositus on yksilöllinen ja perustuu osittainen asiakkaalta saatuihin tietoihin. Jos asiakkaalle kerrotaan yleisellä tasolla uudesta tuotteesta ja informoidaan sen ominaisuuksista, ei tämä ole sijoitusneuvontaa, vaikka näistä asioista keskusteltaisiin asiakkaan kanssa suullisesti. (Wuolijoki 2009, 176.)

Kuten tässä luvussa on käyty läpi, on tärkeää ymmärtää erot siinä, milloin annetaan selkeästi sijoitusneuvontaa ja milloin sijoitustuotteista keskustellaan yleisellä tasolla. Sijoitusneuvontaa ei ole annettu, jos sijoitustuotteista puhutaan yleisellä tasolla ja annetaan tietoja ja informaatiota jostain tuotteesta. Myöskään, jos ei ole annettu suosituksia, jotka kohdentuisivat jollekin tietylle asiakkaalle.

2.3 Asiakkaan tunteminen

Sijoituspalveluita tarjoavalla yrityksellä on velvollisuus tuntea asiakkaansa. Asiakkaan tunteminen on lähtökohtana sille, kun asiakkaalle avataan asiakkuus ja ruvetaan keskustelemaan sijoitusneuvonnasta tai antamaan sijoitusneuvontaa. Asiakkaan tunteminen on osa myös sijoituspalveluprosessia. (Alhonsuo ym. 2012, 277.)

Asiakkaan tuntemisella tarkoitetaan niitä keinoja tai tapoja, jolla palveluntarjoaja varmistuu asiakkaan henkilöllisyydestä ja tuntee asiakkaansa. Palvelun tarjoajan on saatava tarvittavat tiedot asiakkaansa taustoista ja toiminnasta niin laajasti kuin asiakassuhde tätä edellyttää. Tunteakseen asiakkaansa sijoituspalveluja tarjoavan yrityksen täytyy myös tunnistaa asiakkaansa. Lisäksi palveluntarjoajan on todennettava asiakkaansa tai tämän edustamana henkilön henkilöllisyys. Tämä voidaan todeta esimerkiksi ajokortista tai passista. (Alhonsuo ym. 2012, 277.)

Nykypäivänä tekniikan kehityksen myötä voi syntyä tilanne, että asiakas ei ole henkilökohtaisesti läsnä, vaan hän asioi etäyhteyden kautta, esimerkiksi verkon välityksellä tai puhelimella. Tällöin asiakkaan henkilöllisyyden todentamiseen voidaan käyttää sähköistä allekirjoitukseen sopivaa tunnistamisen muotoa. Tällainen sähköisen tunnistamisen muoto tai laatuvarmenne voi olla esimerkiksi pankin myöntämät verkkopankkitunnukset. Asiakkaan henkilöllisyys on täytynyt pystyä todentamaan henkilökohtaisesti siinä vaiheessa, kun hänelle on annettu verkkopankkitunnukset, jotta niitä voidaan käyttää asiakkaan henkilöllisyyden todentamiseen sähköisesti. Verkkopankkitunnukset nähdään riittävän vahvoina ja tietoturvalliseen tapaan kehitetyksi. (Nousiainen & Sundberg 2009, 25.)

2.4 Asiakasluokittelu

2.4.1 Asiakasluokittelun tekeminen

Sijoituspalveluyrityksen on luokiteltava asiakkaansa ja ilmoitettava siitä asiakkaalle. Asiakkaalle ilmoitetaan tämän luokittelusta ei-ammattimaiseksi asiakkaaksi, ammattimaiseksi asiakkaaksi tai hyväksyttäväksi vastapuoleksi. Sijoituspalveluyrityksen pitää myös ilmoittaa asiakkaalle tämän oikeudesta pyytää asiakasluokittelun muuttamista, ja sen on annettava selvitys siitä, minkälainen vaikutus luokittelun muutoksella on asiakkaan asemaan. (Sijoituspalvelulaki 2012, 10 luku 1 §.)

Tarkemmat erot ei-ammattimaisen asiakkaan, ammattimaisen asiakkaan sekä hyväksyttävän vastapuolen välillä käydään läpi myöhemmin tässä luvussa.

Asiakasluokittelu tehdään ennen kuin sijoituspalveluita tarjotaan eli ennen kuin vastaanotetaan ensimmäinen toimeksianto tai tehdään sijoituspalvelua koskevan sopimus. Asiakkaalle asiakasluokittelu ilmoitetaan kirjallisesti tai muulla pysyvällä tavalla. Asiakkaalla on oikeus pyytää asiakasluokittelun muuttamista, ja se pitää ilmoittaa asiakkaalle pysyvällä tavalla. Luokittelu ei-ammattimaisiin ja ammattimaisiin asiakkaisiin on tärkeää, jotta voidaan soveltaa oikeita menettelytapasääntöjä. Menettelytavat muun muassa tarkoittavat selonotto- ja tiedonantovelvollisuuksia, sijoituspalvelun asiakassopimuksia ja asiakkaille annettavia raportteja (Alhonsuo ym. 2012, 285). Asiakkaan luokittelu auttaa palveluntarjoajaa soveltamaan oikeita menettelytapasääntöjä. Asiakasluokka taas kuvaa asiakkaan osaamista ja kokemusta tarjolla olevista sijoituspalveluista, ja sen kautta asiakasta voidaan palvella hänen luokittelunsa mukaisella tavalla. (Alhonsuo ym. 2012, 278.)

Sijoituspalveluita tarjoavan yrityksen on säilytettävä asiakkaan luokittelemista varten tarvittavat tiedot vähintään viiden vuoden ajan. Dokumentoinnissa olisi hyvä olla asiakasluokan lisäksi luokittelupäivä, luokitteluperuste, luokituksen historiatiedot ja luokittelija. Näistä edellä mainituista tiedoista luokittelutiedon tulisi olla helposti saatavilla. Jotta luokittelutieto olisi yrityksessä helposti saatavilla, ei luokittelutiedon merkitseminen asiakassopimukseen tai asiakassopimuksen liitteeseen ole välttämättä riittävä. (Nousiainen & Sundberg 2009, 51.)

2.4.2 Ammattimainen asiakas ja hyväksyttävä vastapuoli

Ammattimainen asiakas on asiakas, jolla itsellään on kokemusta, tietämystä ja asiantuntemusta sijoituspäätösten itsenäiseen tekemiseen ja näistä aiheutuvien riskien asianmukaiseen arviointiin. Ammattimainen asiakas ei myöskään kuulu Sijoittajien korvausrahaston piiriin. Ammattimaisen asiakkaan kohdalla palveluntarjoajan ei tarvitse selvittää asiakkaan sijoituskokemusta ja sijoitustietämystä. Tämä koskee sellaisia sijoituspalveluita sekä rahoitusvälineitä, joissa asiakas on luokiteltu ammattimaiseksi sijoittajaksi. Tiedonantovelvollisuus palveluntarjoajalla on suppeampi ammattimaista asiakasta kohtaan. Ammattimaisina asiakkaina voidaan pitää rahoitusmarkkinoilla toimiluvan nojalla toimintaa harjoittavat tai säännellyt yhteisöt eli niin sanotut suuryritykset, keskuspankit, julkisyhteisöt, yhteisösijoittajat ja muut asiakkaat jotka täyttävät tietyt kriteerit. Tämän tyyppiset asiakkaat voidaan lain nojalla luokitella ammattimaisiksi asiakkaiksi. (Alhonsuo ym. 2012, 285– 86.)

Tietyt ammattimaiset asiakkaat voivat olla niin kutsuttuja hyväksyttäviä vastapuolia. Esimerkiksi suuryritys voidaan luokitella hyväksyttäväksi vastapuoleksi, jos he antavat tähän luvan eli suostumuksena. Myös muukin yritysasiakas voidaan luokitella hyväksyttäväksi vastapuoleksi, jos yritys asiakas tällaista pyytää. Henkilöasiakas ei voi lainkaan olla hyväksyttävä vastapuoli. Hyväksyttäviä vastapuolia voivat olla muun muassa pankit, sijoituspalveluyritykset, rahastoyhtiöt ja eläkesäätiöt. Hyväksyttävänä vastapuolena asiakas voi olla vain tietyissä sijoituspalveluissa joita ovat, toimeksiantojen välittäminen ja toteuttaminen, kaupankäynti omaan lukuun ja toimeksiantojen toteuttaminen. (Alhonsuo ym. 2012, 287.)

2.4.3 Ei-ammattimainen asiakas

Ei-ammattimainen asiakas on jokin muu kuin ammattimainen asiakas tai hyväksyttävä vastapuoli. Ei-ammattimaisia asiakkaita ovat pääsääntöiset yksityishenkilöt, yhdistykset, pienet yhtiöt ja seurakunnat. Ei-ammattimaiset asiakkaat kuuluvat laajimman sijoittajasuojan piiriin. Ei-ammattimaiset asiakkaat saavat myös hyödykseen laissa sijoituspalvelun tarjoajille säädetyt tiedonanto- ja selonottovelvoitteet, ja muut menettelytapavelvoitteet laajimmin. Lisäksi ei-ammattimaiset asiakkaat kuuluvat Sijoittajien korvausrahaston suojan piiriin. (Nousiainen & Sundberg 2009,41.)

Suomessa ainoastaan Ei-ammattimaiset asiakkaat kuuluvat Sijoittajien korvausrahaston suojan piiriin. Sijoittajien korvausrahasto korvaa sijoittajalle menetykset silloin, jos rahastoon kuuluva jäsen ei ole suorittanut suojan piiriin kuuluvia sijoittajan erääntyneitä ja riidattomia saatavia sopimuksen mukaisesti tietyn ajan kuluessa. (Nousiainen & Sundberg 2009,49.)

Sijoittajien korvausrahasto turvaa ei-ammattimaisen asiakkaan saamiset tietyillä rajoituksilla. Lähtökohtaisesti sijoittajan saamisista vastaa palveluntarjoaja, ja se nimellinen palveluntarjoaja kenen asiakas sijoittaja on. Sijoittajien korvausrahaston kautta saadun korvauksen edellytyksenä ei-ammattimaiselle asiakkaalle on se, että palveluntarjoajasta tulee maksukyvytön. Suoja kattaa muun muassa toimeksiantojen toteuttamisen ja välittämisen, omaisuudenhoidon ja liikellelaskun järjestämisen. Sijoittajien korvaus rahasto ei korvaa asiakkaalle arvopaperien kurssin laskusta syntyviä tappioita. Sijoitussidonnaiset vakuutukset ja sijoitusrahastotoiminta eivät myöskään kuulu Sijoittajien korvausrahaston piiriin. (Alhonsuo ym. 2012, 292.)

Ei-ammattimaisen asiakkaan kanssa tehdään aina kirjallinen sopimus sijoituspalveluiden tarjoamisesta. Tästä kirjallisesta sopimuksesta on käytävä ilmi sopimusosapuolten oikeudet, velvollisuudet ja muut sopimuksen ehdot. Sijoitusneuvontaa tämä velvollisuus ei koske, eikä myöskään ammattimaista asiakasta. Toki näissä tilanteissa voidaan tehdä kirjallinen sopimus, jotta voidaan määritellä osapuolten oikeudet ja velvollisuudet. (Alhonsuo ym. 2012, 279.)

2.5 Tiedonantovelvollisuus

Tässä luvussa tarkastellaan ei-ammattimaisen asiakkaan näkökulmasta tiedonantovelvollisuutta, mikä palveluntarjoajalla on ei-ammattimaista asiakasta kohtaa.

Sijoituspalveluita tarjoavan yrityksen tiedonantovelvollisuus asiakkaalle voidaan jakaa kahteen eri kategoriaan. Tiedonantovelvollisuus voi olla yleistä tiedonantovelvollisuutta ja erityiseen asiakkaan sopimusta tai asiakkaan valitsemaa sijoitustuotetta eli rahoitusvälinettä koskevaan tiedonantovelvollisuutta (Alhonsuo ym. 2012, 278). Sijoituspalveluyrityksen on annettava ei-ammattimaiselle asiakkaalle sopimusehdot koskien sijoituspalveluita ja oheispalveluita. Yrityksen täytyy myös antaa riittävät tiedot sijoituspalveluyrityksestä ja tarjottavista palveluista. Tiedot ja ehdot on annettava hyvissä ajoin asiakkaalle ennen sopimuksen tekoa tai ennen kuin jotakin palvelua annetaan asiakkaalle. (Sijoituspalvelulaki 2012, 10 luku 5 §.)

Annettaessa tiedot sopimuksen ehdoista, tiedot yrityksestä ja tarjottavasta palvelusta, on tämä yleistä tiedonantovelvollisuutta. Asiakkaalle nämä pitää antaa hyvissä ajoin. Tällä tarkoitetaan sitä, että asiakkaalla on kohtuullisesti aikaa perehtyä näihin ja asiakas ymmärtää tarjottavan sijoituspalvelun tai rahoitusvälineen ominaisuuspiirteet. Tämä ei toki tarkoita sitä, ettei sopimusta voitaisi tehdä asiakastapaamisen yhteydessä. Asiakas ei todennäköisesti tarvitse niin paljon aikaa tutustuakseen tietoihin, jotka koskevat yksinkertaista tai vakiomuotoista palvelua tai tuotetta. Myös asiakkaan tutustuessa sellaiseen tuotteeseen tai palveluun, joka on samankaltainen, mikä hänellä aikaisemmin on ollut, ei luultavimmin vie niin paljon aikaa. Tilanteessa, jossa asiakas päätyy monimutkaisempaan tuotteeseen tai palveluun, joka ei ole asiakkaalle entuudestaan tuttu tai on vieras, voi viedä enemmän aikaa. (Alhonsuo ym. 2012, 289.)

Kuten Sijoituspalvelulain kymmenennen luvun viidennessä pykälässä todetaan, sijoituspalvelu yrityksen on annettava ei-ammattimaiselle asiakkaalle seuraavat tiedot ennen sijoituspalvelun tarjoamista tai oheispalvelun tarjoamista:

- 1.) sijoituspalveluyrityksestä ja sen tarjoamasta palvelusta
- 2.) palvelun kohteena olevien rahoitusvälinelajien ja muiden sijoituskohteiden luonteesta ja niihin liittyvistä riskeistä; Sijoitusstrategioista, jos niitä on ehdotettu, ja niiden riskeistä
- 3.) sijoitusstrategioista, jos niitä on ehdotettu, ja niiden riskeistä;
- 4.) siitä, missä toimeksiantoja toteutetaan;
- 5.) asiakasvarojen säilyttämisestä sekä siihen liittyvistä riskeistä erityisesti tilanteissa, joissa asiakasvaroja säilytetään kolmannen osapuolen hallussa taikka arvopaperitileistä annetun lain 2 §:n 1 momentin 3 kohdassa tarkoitettulla arvopaperitilillä tai arvo-osuustileistä annetun lain 5 a §:ssä tarkoitettulla omaisuudenhoitotilillä;
- 6.) Palveluun liittyvistä kuluista ja palkkioista. (Sijoituspalvelulaki 2012, 10 luku 5 §.)

Sijoituspalveluntarjoajat voivat käyttää näiden tietojen antamiseksi vakiomuotoisia tiedotteita, jotta tiedonantovelvollisuus täyttyy. Nämä tiedotteet on voitu nimetä esimerkiksi sijoittajatiedotteiksi, joihin palveluntarjoajat ovat koonneet tiedot palveluntarjoajasta, asiakasluokittelusta, rahoitusvälineistä ja niiden riskeistä, asiakasvarojen säilyttämisestä, toimeksiantojen toteuttamista koskevista periaatteista ja miten palveluntarjoaja noudattaa mahdollista eturistiriitapolitiikkaa. Jos palveluntarjoajat näitä käyttävät, ne ovat asiakkaiden saatavilla tapaamisissa. (Nousiainen & Sundberg 2009, 65.) Myös sijoituspalveluyrityksen, joka esimerkiksi myy sijoitusrahastoja tai erikoissijoitusrahastoja sekä antaa näihin sijoituksiin neuvontaa, on annettava rahaston avaintietoesite asiakkaalleen. (Sijoituspalvelulaki 2012, 10 luku 5 §; Korhonen & Luhtanen 2013, 239.)

Lähtökohtaisesti edellä mainitut tiedot on annettava pysyvällä tavalla ei-ammattimaiselle asiakkaalle. Tämä tarkoittaa, että ne annetaan asiakkaalle henkilökohtaisesti kirjallisena tai muulla pysyvällä tavalla, jotta asiakas pystyy tallettamaan ja säilyttämään ne muuttumattomina. Tiedot on myös mahdollista antaa sähköisesti asiakkaalle esimerkiksi palveluntarjoajan internetsivujen kautta. Jos edellä mainitut tiedot annetaan sähköisesti, on asiakkaalle annettava internet sivujen osoite josta tiedot löytyvät sekä selkeä reitti, mistä asiakas ne löytää. Tietojen täytyy olla ajan tasalla sekä tietojen tulee olla asiakkaan saatavilla jatkuvasti niin pitkään, kuin nähdään, että asiakkaalla on kohtuullisesti aikaa tutustua niihin. Tietojen antamiseen internetsivujen kautta nähdään asianmukaiseksi silloin, kun asiakkaalla on säännöllinen pääsy internetiin ja asiakas on osoittanut tämän esimerkiksi antamalla sähköpostiosoitteensa liiketoiminnan toteuttamista varten. Sähköpostitse annettaviin toimeksiantoihin suhtaudutaan

alalla vaihtelevasti, koska avoimessa sähköpostissa on mahdollisuus tietoturvariskeille. (Nousiainen & Sundberg 2009, 66.)

Kun tehdään sopimus ei-ammattimaisen asiakkaan kanssa, joka koskee sijoituspalveluita tai oheispalvelua, voidaan se tehdä käyttämällä myös etäviestintä, kuten puhelinta tai tietoverkkoa. Tällöin, kun asiakas ei tapaa palveluntarjoajan edustajaa itse henkilökohtaisesti eli ei ole läsnä samassa tilassa ja sopimus tehdään sijoituspalveluista käyttäen etäviestintä, on tällöin kyse etämyynnistä. (Nousiainen & Sundberg 2009, 66.)

Jos sopimus tehdään käyttämällä etäviestintä, kuten puhelinta tai tietoverkkoa, on tiedot sijoituspalveluyrityksestä ja sen tarjoamista palveluista annettava viipymättä sen jälkeen, kun sopimus on tehty. Myös tiedot palvelun kohteena olevasta tai olevien rahoitusvälinelajien luonteesta sekä niihin kohdistuvista riskeistä on annettava viipymättä sen jälkeen, kun on aloitettu palvelun antaminen. (Sijoituspalvelulaki 2012, 10 luku 5 §.) Etäviestimellä tarkoitetaan puhelinta, tietoverkkoa, postia, televisioita tai muuta sellaista laitetta jolla voidaan tehdä sopimus, ilman että osapuolet ovat henkilökohtaisesti läsnä samaan aikaan. (Kuluttajansuojalaki 1978, 6a luku 4 §.)

Kuluttajansuojainlain 6a-luvussa on eroteltu lain näkökulmasta etämyynti ja etätarjontamenetelmä seuraavasti:

Etämyynnillä tarkoitetaan tässä luvussa rahoituspalvelun tarjoamista kuluttajalle elinkeinonharjoittajan järjestämän sellaisen etätarjontamenetelmän avulla, jossa sopimuksen tekemiseen ja sitä edeltävään markkinointiin käytetään yksinomaan yhtä tai useampaa etäviestintä. Etätarjontamenetelmällä tarkoitetaan markkinointi- tai myyntitapaa, joka on järjestetty niin, että sen pääasiallisena tavoitteena voidaan katsoa olevan sopimusten tekeminen etäviestimen avulla. (Kuluttajansuojalaki 1978, 6a luku 4 §.)

Kuluttajansuojalaki myös määrittelee tarkasti sen, että puhuttaessa etäviestimellä tapahtuvasta myynnistä kuluttajalle eli tässä tapauksessa esimerkiksi henkilöasiakkaalle, on hänelle pystyttävä antamaan tiedot elinkeinonharjoittajasta, tarjottavasta rahoituspalvelusta, etäsopimuksesta ja oikeussuojakeinoista. Nämä tiedot on annettava käytettyyn etäviestimeen sopivalla tavalla, ymmärrettävästi, selkeästi ja niin, että tiedoista käy ilmi niiden kaupallinen tarkoitus selvästi. Tämä lisää vain tiedonantovelvollisuutta mitä muualla laissa on säädetty. (Kuluttajansuojalaki 1978, 6a luku 5 §.)

Tiedonantovelvollisuuden perimmäisenä tavoitteena on se, että asiakas pystyisi kohtuullisesti ymmärtämään sijoituspalvelun mitä hänelle tarjotaan sekä arvopaperityypin ominaispiirteet ja riskit, mitkä liittyvät tähän tiettyyn arvopaperityyppiin. Tämän pohjalta

asiakkaalla on mahdollisuus muodostaa kokonaiskäsitystä aiheesta ja sitä myötä tekemään perusteltuja sijoituspäätöksiä. (Wuolijoki 2009, 221.)

2.6 Selonottovelvollisuus

Tässä luvussa tarkastellaan palveluntarjoajan selonottovelvollisuutta ei-ammattimaisen asiakkaan näkökulmasta. Palveluntarjoajan selonottovelvollisuuden tarkoituksena on kerätä asiakkaasta tietoja, joiden perusteella palveluntarjoaja pystyy tarjoamaan sellaisia tuotteita ja palveluita, mitkä ovat asiakkaalle sopivia. Selonottovelvollisuuden sisältö riippuu siitä, minkälaista sijoituspalvelua asiakkaalle tarjotaan. Selonottovelvollisuus on palveluntarjoajalla laajin silloin, kun annetaan sijoitusneuvontaa tai tehdään omaisuudenhoitoa koskeva sopimus. (Alhonsuo ym. 2012, 278.)

Sijoitusneuvontaa tarjottaessa palveluntarjoajan selonottovelvollisuuden tavoitteena on selvittää asiakkaastaan tiedot tämän taloudellisesta asemasta, sijoitustavoitteista ja sijoituskokemuksesta ja –tietämyksestä. Tästä arvioinnista käytetään nimitystä soveltuvuusarviointi (Nousiainen & Sundberg 2009, 89–90). Soveltuvuusarviointi on laajin selvitys osana selonottovelvollisuutta, kun tarjotaan sijoitusneuvontaa. Osana soveltuvuusarviointia palveluntarjoaja todennäköisesti tiedustelee ja selvittää asiakkaan henkilökohtaiseen talouteen liittyviä taloudellisista asioista (Selonottovelvollisuus, 2012). Asiakkaalle annettavaan sijoitusneuvontaan liittyy laajempi selonottovelvollisuus kuin esimerkiksi sijoitustuotteiden esittelyyn. Jotta selonottovelvollisuus tulee oikein täytettyä, sijoitusneuvonta on kyettävä erottamaan muusta sijoituspalvelusta. (Nousiainen & Sundberg 2009, 90.)

Tämä perustuu niin sanottuun know your customer –periaatteeseen, eli sijoituspalveluntarjoajan täytyy tuntea asiakkaansa ja asiakkaan sijoitustoimintaa koskevat tavoitteet, jotta asiakasta voidaan palvella tämän edun mukaisesti. Selonottovelvollisuuden tavoite on se, että palveluntarjoaja pystyy arvioimaan, soveltuuko tarjottu sijoituspalvelu tai rahoitusväline asiakkaalle. (Nousiainen & Sundberg 2009, 89.)

Asiakkaan taloudellista tilannetta koskevat kartoittavat kysymykset liittyvät asiakkaan säännölliseen tulon lähteeseen ja määrään, asiakkaan varallisuuteen, kiinteään omaisuuteen ja senhetkisiin velkoihin ja muihin taloudellisiin sitoumuksiin. Rahoitusalan tuntemusta ja kokemusta koskevat kysymykset liittyvät yleensä asiakkaan tuntemiin palveluihin ja tuotteisiin, aiempien liiketoimien luonteeseen ja lukumäärään, ammattiin,

koulutukseen tai asiakkaan aiempaan ammatinharjoittamiseen. Asiakkaan sijoitustavoitteisiin liittyvät kysymykset koskevat asiakkaan sijoitushorisonttia, riskinottohalukkuutta ja riskiprofiilia. (Selonottovelvollisuus. 2012.)

Sijoitushorisontilla tarkoitetaan sitä, miten kauan asiakas haluaa pitää kyseisen sijoituksen hallussaan (Nousiainen & Sundberg 2009, 92). Asiakkaan riskinottohalukkuutta voidaan selvittää kysymällä, mitä asiakas arvostaa sijoittaessaan. Haluaako asiakas säilyttää sijoitettua pääomaa turvattuna ja välttää siten riskiä sen menettämisestä, vai onko tarkoitus saada paljon tuottoa, jolloin myös mahdollisuus sijoitetun pääoman menettämiseen kasvaa. (Selonottovelvollisuus. 2012.)

Asiakkaasta hankittavien tietojen tulee liittyä niin tuotteisiin ja palveluihin, mitä asiakkaalle tarjotaan. Tällä kartoituksella palveluntarjoaja pystyy suositteluun asiakkaalle soveltuvia arvopapereita tai palvelua. Kartoituksella halutaan myös parantaa asiakkaan sijoittajan suojaa. Kun asiakkaalta saadaan näitä tietoja, voidaan niitä käyttää osana sijoitusneuvontaa, jossa otetaan huomioon asiakkaan elämän tilanne ja sijoitustavoitteet. Jotta sijoitusneuvonta olisi mahdollisimman sopiva asiakkaalle, joudutaan näitä yksityiskohtaisia kysymyksiä kysymään. Tämä olisi myös hyvä informoida asiakkaalle, että kysymyksiä kysytään, jotta asiakkaalle löydettäisiin sopivimmat ratkaisut hänen tarpeisiinsa. (Nousiainen & Sundberg 2009, 91–93.)

Soveltuvuusarvioinnilla pyritään varmistumaan myös siitä, että tehtävät liiketoimet vastaavat asiakkaan sijoitustavoitteita ja että asiakas pystyy ymmärtämään suositeltuun liiketoimeen tai sijoitussalkun hoitoon liittyvät ja sisältyvät riskit. Myös se, että asiakas kykenee kantamaan riskin taloudellisesti. Tämän vuoksi palveluntarjoaja täyttää selonottovelvollisuuden. (Selonottovelvollisuus. 2012.)

Vasta saatuaan riittävät tiedot palveluntarjoaja pystyy muodostamaan käsityksen asiakkaasta, ja tämän perusteella sijoituspalveluntarjoaja voi suositella sekä arvioida sitä, että millainen rahoitusväline soveltuu asiakkaalle. Jos asiakas ei jostain syystä anna palveluntarjoajalle riittäviä tietoja, palveluntarjoajan on arvioitava itse, millainen vaikutus tällä on tarjota tai antaa asiakkaalle sijoitusneuvo. Sijoituspalvelua tarjoava yritys vastaa siitä, että tarjottu tuote tai palvelu soveltuu asiakkaalle. Nousiainen ja Sundberg toteavat kirjassa Sijoituspalveluopas, että ” Sijoituspalvelua tarjoavat yritykset ottavat omissa sisäisissä ohjeistuksissaan kantaa siihen, millä edellytyksillä palve-

lua tällöin tarjotaan. Useimmiten tietojen antamatta jättäminen johtanee siihen, ettei asiakkaalle tarjota kyseistä palvelua.” (Nousiainen & Sundberg 2009, 92–93.)

Sijoituspalvelua tarjoavan yrityksen on säilytettävä tiedot niistä palveluista, joita se on tarjonnut asiakkailleen. Tiedot on säilytettävä vähintään viiden vuoden verran. Näihin säilytettäviin tietoihin kuuluvat muun muassa ei-ammattimaiselle asiakkaalle annetut sijoitusneuvot (Nousiainen & Sundberg 2009, 93). Soveltuvuusarviointia varten hankitut tiedot asiakkaasta palveluntarjoajan on dokumentoitava. Näiden johtopäätösten perusteella voidaan myöhemmin nähdä miten tietyn palvelun tai rahoitusvälineen sopivuutta asiakkaalle on arvioitu (Selonottovelvollisuus. 2012). Tietojen ja johtopäätösten dokumentointi tulee olla sellainen, että ne ovat helposti niiden henkilöiden saatavilla, jotka tarjoavat sijoitusneuvontapalveluita asiakkaille. (Nousiainen & Sundberg 2009, 93.)

2.7 Sijoitusneuvonnan antaminen

Aloite sijoitusneuvontaan voi syntyä joko asiakkaan omasta pyynnöstä tai sijoituspalveluyrityksen toimesta (Manninen 2008, 7). Siinä vaiheessa, kun asiakkaalle annetaan yksilöllinen, rahoitusvälinettä koskeva suositus, jossa käytetään asiakkaan antamia vastauksia hänelle esitettyihin kysymyksiin, on tämä sijoitusneuvontaa. Sijoitettavan summan koolla ei ole euromääräistä kokorajoitusta. (Nousiainen & Sundberg 2009, 91.)

Yksi tärkeä osa sijoitusneuvonnassa on varmistua siitä, että sijoitustoimet joita asiakkaalle neuvotaan, ovat asiakkaan riskitasolle soveltuvia. Tämä siksi, että riskitason valinta on sijoitustoimessa yksi tärkeimmistä asioista. Sijoitusneuvonnassa on selvitettävä, että minkälainen asiakkaan riskinsietokyky tai –halu on, ja minkälainen on asiakkaan tuottotavoite sijoituksilleen. Rahoitusteorian lainalaisuuden mukaan tuotto ja riski kulkevat käsi kädessä. Tarkoittaen sitä, että korkean tuoton tavoittelu edellyttää riskinottoa. Toinen sijoitusneuvontaan keskeisesti liittyvä piirre on se, että riskienhajautuksesta huolehditaan asianmukaisesti (Wuolijoki 2009, 185– 86). Hajauttaminen voidaan toteuttaa esimerkiksi maantieteellisesti, toimialoittain tai sitten sijoitustuotekohtaisesti (Salo 2016, 112).

Annettaessa sijoitusneuvontaa tulee se olla asiakkaan edunmukaista. Neuvonta ei voi olla asiakkaan edun vastaista tai hyvän tavan vastaista ja neuvonta ei saa olla harhaanjohtavaa. Asiakkaalle täytyy antaa yleiskuvaus palvelun kohteena olevista rahoitus-

tusvälineiden luonteesta sekä niihin kohdistuvista tyypillisistä riskeistä ennen kuin annetaan sijoitusneuvontaa. Nämä on kuvattava mahdollisimman yksityiskohtaisesti, jotta asiakas pystyy tekemään perustellun sijoituspäätöksen. Sijoituksen taloudellisesta tuloksesta asiakas on kuitenkin itse vastuussa. (Sijoitusneuvonta. 2014.)

Asiakkaalle sijoitusneuvontaa annettaessa voi tulla eteen tilanne, että on annettu sijoitusneuvontaa, mutta se ei johda sijoituspäätöksen tekemiseen heti. Riippumatta siitä, johtaako sijoitusneuvonta heti sijoituspäätöksen tekemiseen, esimerkiksi rahoitusvälineiden ostoon tai myyntiin, täytyy annetut sijoitusneuvot dokumentoida ja säilyttää asianmukaisesti. (Nousiainen & Sundberg 2009, 94.)

2.8 MIFID II

MiFID-direktiivi on ollut voimassa Suomessa vuodesta 2007 alkaen. Direktiivi säätelee sijoittajan suoja, sijoituspalveluita ja rahoitusvälineiden kaupankäyntiä. Finanssikriisin myötä ja markkinoiden kehitys ovat edellyttäneet nykyisen MiFIDin tarkastelua. Sen myötä uusien MiFID II (Rahoitusvälineiden markkinat direktiivi) ja MiFIR (asetus) pitäisi korvata nykyinen MiFID. (MiFID II ja MiFIR. 2016.)

Sääntelyn muuttamisella halutaan lisätä sijoittajan suoja. Tätä myötä esimerkiksi sijoitusneuvontaa antaville henkilöille tulee ensi kertaa osaamis- ja kokemusvaatimukset sekä halutaan lisätä tiedonantovelvollisuutta ja laajentaa sitä. Tavoitteena on myös lisätä kaupankäynnin läpinäkyvyyttä ja ohjata kaupankäynti järjestäytyneille kauppapaikoille. Tätä kautta saataisiin myös avoimuutta markkinoille. (MiFID II ja MiFIR. 2016.)

Sijoitusneuvontaa antavien henkilöiden osaamisvaatimusten suhteen täytyy olla riittävä tietämys ja pätevyys siitä, että ymmärtää sijoitustuotteiden toimivuutta, kuten niiden ominaispiirteet ja ominaisuudet, suositeltavien sijoitustuotteiden kulut ja maksut mitä asiakkaalle näistä aiheutuu, veroseuraamukset, tuottohistorian ja tuotonlaskentaa liittyvien ominaisuudet ja näiden erot, miten suositellun sijoituskohteen arvostus koostuu, suositeltujen sijoitustuotteiden erityisiä markkinarakenteita ja sijoituskohteiden markkinapaikkoja ja jälkimarkkinoiden olemassa olon. Sijoitusneuvontaa antavan henkilön täytyy ymmärtää yleisesti rahoitusmarkkinoiden toimivuutta, ymmärtää talouslukujen ja maailmanlaajuisten tapahtumien vaikutusta sijoitustuotteiden arvoon, hajauttamisesta ja mitä mahdollisia väärinkäytöksiä markkinoilla voi olla. (Salo 2016, 95–96.)

MIFID II -direktiivin tulon myötä kokemusvaatimus on lisääntynyt. Tämä tarkoittaa sitä, että asianmukainen kokemus täyttyy, kun sijoitusneuvontaa antava henkilö on hoitanut asiankuuluvia tehtäviä parhaan kykensä mukaan vähintään kuuden kuukauden ajan. Myös tehtävää hoitavalla henkilöllä täytyy olla tarkoituksen mukainen tutkinto tehtävään. (Salo 2016, 96–97.)

MIFID II -direktiivin myötä sijoittajansuojaa ja asemaa on haluttu parantaa lisäämällä tiedonantovelvollisuutta sijoituksiin liittyvistä kuluista ja sijoitusneuvonaan lähtökohdistta, kuten sijoitusneuvonnan kulut, onko tarjottava sijoitusneuvonta riippumatonta vai ei, ja arvioidaanko suositeltujen sijoituskohteiden soveltuvuutta määräajoin. Asiakkaalle on annettava MIFID II -direktiivin myötä lausunto sijoitustuotteen soveltuvuudesta asiakkaalle. Uuden sääntelyn myötä on tehty myös selvennyksiä siihen, että asiakkaalle on kerrottava tarkemmin sijoitustuotteiden riskeistä, sijoitustuotteiden pääoman mahdollisen menettämisen ja mitä tarkoittaa, jos liikkeellelaskija ajautuu maksukyvyttömäksi. (Salo 2016, 63–65.). Tämän hetken tiedon mukaan MiFID II -direktiivin ja MiFIR-asetuksen soveltaminen alkaisi Suomessa 3.1.2018 (MiFID II ja MiFIR. 2016).

3 Tutkimus

3.1 Taustatietoa tutkimuksesta

Tämä opinnäytetyö on case-tutkimus siitä, miten lain määrittelemät asiat toteutuvat, kun annetaan etäyhteyden avulla sijoitusneuvontaa. Tavoitteena on myös selvittää, miten itse sijoitusneuvonta toteutetaan, kun käydään tapaaminen etäyhteydellä, ettei olla fyysisesti läsnä. Tutkimustyyppinä käytettiin kvalitaviista eli laadullista tutkimusta. Tutkimuksen toteutusta varten varattiin tapaaminen Suomessa toimivan pankin kanssa (Pankki A), joka tarjosi mahdollisuuden etätapaamiseen. Tässä case-tapauksessa oli tarkoitus käydä tapaaminen etäyhteydellä ja keskittyä nimenomaan säätämisen ja sijoittamisen asioihin, jotta se vastaisi mahdollisimman tarkasti opinnäytetyön tutkimusta ja teoriaosuudessa käsiteltyjä asioita. Tapaaminen toteutettiin käyttämällä haamuostajaa (mystery shopping), jotta tutkimustuloksesta saataisiin mahdollisimman paikkaansa pitävä. Myös kahden Suomessa toimivan pankin toimihenkilön haastattelulla pyritään löytämään vastauksia tutkimuskysymykseen. Haastattelut ja niiden analysointi eritellään luvussa 3.5.

Case-tutkimus valittiin toteutustavaksi, koska etätapaaminen oli toteutettava käyttämällä pankin verkkopankkitunnuksia. Syy case-tutkimuksen valitsemiseksi oli se, että tapaaminen muiden pankkien kanssa olisi vaatinut näiden pankkien pankkitunnuksia. Yhden pankin kohdalla asiakkuuden avaus olisi onnistunut verkossa, mutta pankkitunnuksen saantiin olisi mennyt ainakin kaksi viikkoa. Toisen pankin kohdalla olisi pitänyt mennä käymään itse henkilökohtaisesti paikan päällä avaamassa asiakkuus. Myös riittävät tiedot itse tapauksen analysointiin on saatavilla yhdestä tapaamisesta ja kahdesta haastattelusta.

Tapaustutkimukselle eli Case-tutkimukselle on tyypillistä, että tutkimuskohteeksi valitaan yksittäinen tapahtuma, tapaus tai tilanne jota tutkitaan niiden luonnollisessa ympäristössä. Tämä pyritään kuvailemaan yksityiskohtaisesti. Tapaustutkimuksessa voidaan käyttää kvalitatiivisia tai kvantitatiivisia menetelmiä, mutta yleensä tutkimusta arvioitaessa painottuvat laadullisen tutkimuksen seikat. (Saaranen- Kauppinen & Puusniekka, 2006a.)

Tämän opinnäytetyön teoriaosuudessa on käyty läpi, miten tietoja tulee käydä läpi ja mitä tietoja sijoitusneuvontaa antavan tahon on asiakkaalta saatava ja selvitettävä lain mukaan. Muutama avainkysymys, joita opinnäytetyön tutkimusosuudessa on tarkoitus selvittää työn teoriaosuuden pohjalta ovat seuraavat:

- Toteutuvatko lain määrittelemät asiat vaatimukset, kun annetaan sijoitusneuvontaa etäyhteyden välityksellä (tiedonantovelvollisuus, selonottovelvollisuus, asiakkaan tunteminen ja tunnistaminen, sijoitusneuvonnan antaminen)
- Miten nämä käydään läpi ja tarkistetaan asiakkaalta?
- Miten etäyhteyden avulla itse sijoitusneuvonta toteutetaan?

3.2 Tutkimuksen lähtökohdat

Tapaaminen varattiin Suomessa toimivaan pankkiin, joka tarjosi etätapaamista. Koska halusin selvittää, miten lain vaatimat asiat sijoitusneuvonnassa käydään läpi ja tulevat ilmi, valitsin mystery shoppingin toteutustavaksi. Halusin myös selvittää sen, kun tapaaminen käydään etäyhteyden kautta, miten itse tapaaminen järjestetään, ja miten tapaamisen toteutus toimii. Mystery shoppingin eli haamuostajan koin parhaana vaihtoehtona, koska mystery shopping antaisi mahdollisimman hyvät lähtökohdat tapaami-

seen, jolloin pystyttäisiin tuloksia analysoimaan ja tarkastelemaan, kun ei ole aikaisemmin käynyt tapaamista etäyhteyden avulla.

Tutkimuksen tueksi oli tehty taulukko (Liite 1), johon tapaamisten aikana tehtiin muistiinpanoja. Taulukkoon valitsin kysymykset, jotka halusin selvittää, käydäänkö nämä asiat läpi tapaamisessa ja ne liittyisivät mahdollisimman tarkasti tutkimuskysymykseen. Myös ne ovat MIFID-lainsäädännön kannalta oleelliset kohdat, jotka täytyy sijoitusneuvonnan aikana käydä lävitse. Liitteeseen 1 kerättyjen tietojen avulla voitaisiin tehdä analysointia, havainnointia ja käydä johtopäätöksiä tapaamisesta läpi. Lisäksi, kun tutkittavat asiat ovat selkeät tapaamisessa, niin asioiden vertailu ja mahdolliset poikkeavuudet pystytään käymään läpi.

Aika neuvottelulle pyrittiin mahdollisuuksien mukaan varamaan mahdollisimman mutkattomasti eli käyttämällä jotain muuta kanavaa kuin puhelinta. Nykypäivänä pankit tarjoavat paljon erilaisia digitaalisia kanavia joten myös näiden kanavien hyödyntämistä halusin kokeilla.

Haamuostajan tiedot, jotka annettiin ajanvarauksen yhteydessä ja joilla tutkimusta lähdettiin tekemään, olivat seuraavat:

- ikä
- opiskeluiden loppuvaiheessa oleva henkilö, joka työskentelee myös osa-aikaisesti
- sijoitettava summa 15 000 €
- ei ole lähiaikoina tulossa isompia hankintoja
- pitkäaikainen sijoitusaika
- omaa kokemusta sijoittamisesta jonkin verran
- kestää arvon heilahtelua, tuottohakuinen sijoittaja.

3.3 Tutkimuksen toteutus

3.3.1 Tapaamisen varaus ja lähtökohdat tapaamiselle

Tapaaminen sovittiin Suomessa toimivan pankin kanssa, soittamalla kyseisen pankin asiakaspalveluun. Aikavarauksessa yritettiin käyttää myös pankin chat-palvelua, mutta ruuhka tai muun tilanteen takia, chatin välityksellä ei saatu pankin toimihenkilöä tavoitettua kohtuullisessa ajassa. Tapaamista yritettiin varata kahteen kertaan chatin kautta,

mutta molemmilla kerroilla odotusaika oli 8 - 10 minuuttia, minkä jälkeen aikavarausta lähetettiin tekemään soittamalla kyseisen pankin puhelinasiakaspalveluun. Puhelinasiakaspalveluun pääsy oli tällä kertaa nopeampaa, joten aika varattiin sen kautta.

Asiakaspalvelijalle kerrottiin, että haluttiin varata aika etäyhteydellä toteutettavaan neuvotteluun ja aiheena on säästämisen ja sijoittamisen asiat. Asiakaspalvelija varasi ajan, mutta ei tehnyt laajempaa kartoitusta kuin kysymällä, että minkälaista summa olin ajatellut sijoittavani. Siinä vaiheessa annettiin haamuostajan tiedoissa kerrottu summa 15 000 €. Tämän pohjalta aikavaraus oli saatu tehtyä. Aikavarauksen yhteyteen toki otettiin ylös henkilötiedot, jolla aikavaraus oli tehty.

Asiakaspalvelija kertoi, että kyseisenä tapaamisajankohtana olisi hyvä olla kirjaantuneena verkkopankkiin ja henkilö kenen kanssa tapaaminen on, neuvoisi tarkemmin miten itse etätapaaminen saadaan muodostettua tietokoneella.

3.3.2 Etätapaaminen

Pankin A toimihenkilö otti yhteyttä puhelimitse sovittuna päivämääränä, sovittuun kellon aikaan. Puhelun alussa hän varmisti sen, että aika oli varattu sijoittamisen ja säästämisen asioiden tiimoilta, joten aikavarausta tehdessä tiedusteltu aihe oli saavuttanut toimihenkilön. Puhelun alussa toimihenkilö opasti, miten pääsee liittymään tähän etätapaamiseen. Tapaamisessa hyödynnettiin Microsoftin Skype for Business -ohjelmaa, jonka avulla etätapaaminen käytiin. Keskustelu käytiin puhelinyhteyden avulla ja Skype for Business -ohjelmalla toimihenkilö jakoi kuvaa ja materiaalia haamuostajan kotikoneelle. Internet-selaimena käytettiin Google Chrome-selainta ja toimihenkilön mukaan, tällä selaimella etätapaaminen toimisi hyvin.

Tapaamisen alussa käytiin tekniikka läpi, jotta varmistuttiin toimihenkilön jakaman kuvayhteyden välittymisestä haamuostajan koneelle ja että toimihenkilön kuva näkyi myös. Hänellä oli verkkokamera, joka näytti hänen kuvansa. Tapaamisen aikana pankin toimihenkilön näyttämät kuvat ja materiaalit näkyivät kokoajan eikä katkoksia ollut. Siinä vaiheessa, kun käytiin läpi sijoitusneuvontaa, oli materiaalista hyötyä, koska se avasi selkeästi ajatusta siitä, mitä pankin toimihenkilö tarkoitti. Tapaamisen aikana toimihenkilö vaihtoi materiaalia, jota hän halusi esittää asiakkaalle. Materiaalit olivat selvästi otettu tukemaan juuri sitä aihetta, josta hän halusi keskustella haamuostajan kanssa. Vaihtaessaan näytettävää materiaalia ei etätapaaminen takerrellut tai päätynyt,

joten aiheen vaihto aiheesta A aiheeseen B oli luonteva. Tämä vahvisti myös tunnetta siitä, että toimihenkilö oli valmistautunut tapaamiseen.

3.3.3 Tietojen keräys ja sijoitusneuvonta

Kun etätapaaminen verkon välityksellä oli saatu käynnistettyä ja henkilöllisyys varmistettua alkoi tapaaminen ja keskustelu mennä enemmän siihen suuntaan, jota varten tapaaminen oli varattu.

Toimihenkilö aloitti keskustelun tiedustelemalla haamuostajalta tämän nykyisestä elämäntilanteesta, kuten tämän hetkistä tulotilannetta, velkojen määrää, työsuhdetta ja koulutusta. Tämä käytiin enemmän keskustelun kautta, kun toimihenkilö olisi kaavamaisesti kuulustellut näitä asioita, joita hänen täytyy lain mukaan selvittää. Toimihenkilö ei alussa kertonut, että tietyt asiat täytyvät lain mukaan selvittää. Asiaa siivutettiin, siten, että ”pankin täytyy nykypäivänä tiedustella asiakkaalta paljon asioita”. Uskoisin, että toimihenkilö viittasi osaksi tällä sijoitusneuvontaan, mutta lisäksi myös asiakkaan tuntemiseen. Myös asiakasluokittelu käytiin lävitse ja sen keskeisimmät asiat. Kun toimihenkilö oli selvittänyt keskeiset asiat, hän eteni säästämisen ja sijoittamisen aiheeseen.

Toimihenkilö tiedusteli, että minkälaista sijoitusaikaa oli mietitty tälle sijoitettavalle summalle. Toimihenkilölle kerrottiin haamuostajan sijoitusajan olevan pitkä ja mitään hankintoja ei ollut tulossa. Tämän jälkeen toimihenkilö alkoi käydä läpi enemmän vaihtoehtoja. Näiden kysymysten jälkeen, keskustelu eteni enemmän sijoitusneuvonnan puolelle. Nämä kysymykset tuntuivat olevan enemmän kaavamaisesti suoraan kysyttyjä. Toimihenkilö ei ollut aikaisemmin näyttänyt kuvia tai materiaalia, jotka olisivat suoraan liittyneet aiheeseen vaan enemmän siihen, miten tämän pankin mielestä varallisuus kannattaa pitkällä aikavälillä rakentaa.

Seuraavaksi toimihenkilö tiedusteli haamuostajan riskinsietokykyä, ja mikä on säästämisen tarkoitus ja tavoite. Tämän pohjalta haamuostajalle muodostettiin sijoitusprofiili, koska toimihenkilö näytti etäyhteyden välityksellä tuotto-odotuksia, keskustelun pohjalta syntyneelle sijoitusprofiilille. Tuotto-odotus esitettiin kolmelle, kuudelle ja kymmenelle vuodelle. Tämän lisäksi käytiin läpi odotettua vuotuista tuottoa. Toimihenkilö korosti, että tämä oli noin 95 %:n todennäköisyydelle. Osana tuotto-odotusta ja arvovaihteluun liittyvään riskiin, toimihenkilö kertoi myös lyhyen aikavälin riskistä. Eli lyhyellä aikavälillä

voi tapahtua heilahtelua suuntaan jos toiseen, mutta pitkällä välillä aika tasaa tätä heilahtelua. Tähän lyhyen aikavälin riskiin hän käytti esimerkkinä finanssikriisiä, kuinkasena seurauksena kurssit olivat pudonneet ja seuraavana vuonna taas nousseet. Tämän jälkeen toimihenkilö kertoi mystery-asiakkaalle pankin suosituksen omaisuuslajihajautuksesta, miten varat olisi syytä jakaa osake- ja korkopainolle. Hän myös tiedusteli kiinnostusta sijoitusmarkkinoiden seuraamiseen eli siihen, miten aktiivisesti haluaa itse osallistua sijoituspäätösten tekoon. Tätä keskustelua käytiin läpi siten, että minkälaista ratkaisua hakee. Hakeeko ratkaisua, jossa ei itse tarvitse seurata markkinoita vai haluaako seurata jonkin verran ja on valmis tekemään muutoksia tarvittaessa. Siinä vaiheessa, kun toimihenkilö esitti tuotto-odotuksia ja esitti tämän kyseisen pankin suosituksen omaisuuslajihajautuksesta, toimihenkilöllä oli esittää kuvia ja graafeja kyseisistä asioista. Tämä helpotti asian ymmärtämistä ja sitä, miten esimerkiksi tuotto-odotus muodostuu esitetyllä ajanjaksolla.

Sijoitussuosituksen loppuvaiheessa käytiin läpi ratkaisuvaihtoehtoja jolla päästäisiin pankin suosituksen mukaiseen sijoitussuositukseen. Toimihenkilöllä oli esittää kaksi eri ratkaisuvaihtoehtoa, jotka käytiin läpi. Ensimmäinen vaihtoehto oli pankin oma rahasto eli suora rahasto, johon varat sijoitettaisiin. Toinen vaihtoehto olisi ollut niin sanottu kuori-ratkaisu eli käytännössä tämän vakuutuskuoren alle olisi tullut rahasto tai rahastot riippuen siitä, miten itse halusi markkinoita seurata. Molemmassa tapauksessa rahastot olivat kuitenkin pankin omia rahastoja. Olivat ne sitten sijoitettuna suoraan tai vakuutuskuoren kautta.

Vakuutuskuori tai kapitalisaatiosopimus on asiakkaan ja vakuutusyhtiön välillä tehty sopimus. Kapitalisaatiosopimuksessa ei vakuuteta ketään, joten se poikkeaa muista vakuutusyhtiön tarjoamista säästö- tai sijoitusvakuuksista. Kapitalisaatiosopimuksia on pääsääntöisesti kahta tyyppiä, korkosidonnaisia tai sijoitussidonnaisia. Korkosidonnaisessa sopimuksessa, tuotto muodostuu sopimuksen mukaisesta laskuperustekorosta. Sijoitussidonnaisessa sopimuksessa asiakas valitsee itse sijoituskohteet joihin haluaa sijoittaa. Tällöin tuotto muodostuu sijoitusten arvonkehityksestä. (Kapitalisaatiosopimukset. 2012.)

Kapitalisaatiosopimuksia voidaan markkinoida, käyttämällä niistä nimityksiä sijoitus- tai säästösopimuksia. Tällöin kapitalisaatiosopimus-nimi ei välttämättä käy ilmi itse tuotteenimestä (Kapitalisaatiosopimusten ominaisuuksia. 2011.). Pankit voivat esimerkiksi

myydä näitä kapitalisaatiosopimuksia vakuutusyhtiöiden asiamiehenä. (Kapitalisaatio-sopimuksen tekeminen. 2013.)

Molemmissa ratkaisussa joita toimihenkilö esitti, tavoiteltiin tilannetta jossa omaisuuslaji- ja alueellinen hajautus olisivat mahdollisimman lähellä pankin sijoitussuosituksia, joka oli muodostunut keskustelun pohjalta. Keskustelussa kävi myös ilmi se, että varojen hajauttamisella on hyötyä, tapahtuu hajauttaminen sitten omaisuuslajien kautta, maantieteellisesti tai sitten näiden molempien kautta hajauttamalla. Toimihenkilön kävi läpi molempien ratkaisuvaihtoehtojen ominaisuuksia, mitä hyötyjä ja kenties haittoja näiden kahden eri ratkaisun välillä on. Tässä kohtaa asiakas eli haamuostaja sai hiukan myös vaikuttaa, että kumpi tuntui itselleen paremmalta vaihtoehdolta sen jälkeen, kun oli käyty molemmat vaihtoehdot.

Lopuksi käytiin läpi soveltuvuusarviointi tälle tuotteelle. Ratkaisu jonka haamuostajana valitsin oli, että tuo kyseinen summa sijoitettaisiin suoraan rahastoon. Tämän jälkeen mystery-asiakkaalle käytiin soveltuvuusarvioinnin kautta läpi tämän kyseisen sijoitus-tuotteen ominaisuudet eli tässä tapauksessa rahastosijoituksen, riskit ja mistä sijoitus-kohteesta oli kysymys. Tätä kautta haluttiin saada varmuus, että kyseinen tuote varmasti sopii mystery-asiakkaalle. Osana soveltuvuusarviointia tiedusteltiin myös aikaisempaa kokemusta tämän kaltaisista tuotteista, oliko käyty niillä kauppaa ja jos oli, niin minkälaisilla summilla ja kuinka monta kertaa vuodessa.

Tässä kohtaa ei oltu keskusteltu tarkemmin rahastosijoittamisen kuluista, muuten kuin merkintä- ja lunastuspalkkioiden suhteen. Tiedustellessani haamuostajana näistä, toimihenkilö kertoi, että tarkemmat kulut tulevat rahaston esitteessä ja avaintietoesitteessä. Tarvittaessa toimihenkilö oli ne etsinyt tarkemmin, mutta todettiin tässä kohtaa riittäväksi, että ne tulevat rahaston esitteessä mukana.

Tapaamisen lopuksi tultiin siihen tilanteeseen, että ei tehty mitään varsinaista sijoitus-päätöstä tai toimenpidettä tämän suhteen. Pankkitoimihenkilö kertoi dokumentoivansa käydyn keskustelun ja lähettävänsä sen minulle. Toimihenkilö tarjosi kahta eri vaihtoehtoa, joko paperiversiona postina kautta tai sitten verkkopankkiin luettavaksi. Haamuasiakkaana valitsin sen tulevaksi verkkopankkiin. Hän kertoi sen tulevan sinne viimeistään seuraavana päivänä ja näin myös tapahtui.

3.3.4 Muita havaintoja

Tapaaminen etäyhteyden välityksellä oli hyvin mielenkiintoinen ja tarjosi enemmän informaatiota, kuin jos tapaaminen olisi käyty pelkällä puhelimen välityksellä. Vaikka, tapaaminen käytiin etäyhteyden eli verkon välityksellä, niin tapaamisessa oli tunne, että pankitoimihenkilö oli koko ajan läsnä. Tätä varmasti lisäsi se, että hän käytti kameraa, joka näytti reaaliaikaista kuvaa hänestä. Sijoitusneuvontaan liittyen olisi voinut olla enemmän avattu, miten sijoitussuositus muodostui. Tapaamisen aikana toimihenkilö vain tiedusteli haamuostajan sijoittamisen tarkoitusta ja tavoitetta. Myös riskiprofiilia käytiin läpi tätä kautta. Toki siinä kohtaan, kun sijoitusprofiilia käytiin läpi, toimihenkilö varmisti, että sijoitusaikani olisi pitkä, eikä sijoitettaville varoille olisi lähiaikoina tulossa käyttöä.

Siinä vaiheessa, kun vertailtiin kahden eri sijoitusvaihtoehdon välillä, niin kulujen suhteen olisi voitu käydä tarkemmin läpi, koska niitä ei käyty tarkemmin läpi kuin merkintä- ja lunastuspalkkioiden suhteen. Vertaillessa suoran rahaston ja vakuutuskuoren kautta tapahtuvaa sijoittamista, ei kuluja käyty tarkemmin läpi. Itse sijoitusneuvonnassa oli hyvin avattu esimerkiksi hajautuksen hyötyjä sijoittajalle. Tämän esittämiseen toimihenkilö hyödynsi etätapaamisessa kuva yhteyttä, jossa hän näytti prosentuaaliset osuudet, miten varat olisivat syytä alueellisesti. Tähän he käyttivät viittä maantieteelliseen alueen jakaumaa. Soveltuvuusarvioinnissa käytiin hyvin selkeästi tämän sijoitus- tuotteen riskit ja ominaisuudet läpi, joka lisäsi tunnetta siitä, että haluttiin varmistaa että asiakas ymmärtää ja tämä varmasti sopii asiakkaalle.

Tapaamisen aikana käytetty kieli ja puhe olivat selkeää, joka helpotti asioiden ymmärtämistä. Toimihenkilö ei käyttänyt vaikeita termejä tai sellaista alan termistöä, mikä olisi pakottanut haamuostajan tulkitsemaan tai arvailemaan, että mitä tällä tarkoitetaan.

3.4 Tutkimuksen tulokset

Tutkimuksena käytetty etätapaaminen Suomessa toimivan pankin kanssa vastasi lähtökohtaisesti sitä ajatusta, jota etätapaamisesta ajattelin. Toimihenkilö jakoi etäyhteydellä kuvaa ja materiaalia, mistä pystyi seuraamana tapaamisena aikana läpi käytyä sijoitussuunnitelmaa ja siihen liittyviä materiaaleja. Puheyhteys ja keskustelu käytiin matkapuhelimella. Tarkastellessa lainsäädäntöä ja sen toteutumista, on MiFIDin ja kansallisen lainsäädännön myötä pankille syntynyt velvoite käydä ja selvittää asiak-

kaataan paljon tietoja ennen sijoitusneuvonnan antamista ja sijoitusneuvonnan jälkeen. Tästä etätapaamisesta voidaan todeta, että siinä käytiin läpi kaikki MiFIDin kannalta keskeisimmät asiat lävitse (Liite 1.). Tämä voidaan todeta taulukosta, johon tiedot kerättiin tapaamisen aikana. Ainostaan etätapaamisessa suositelluiden tuotteiden kuluja ei käyty niin tarkasti läpi, kun oli ajateltu niitä tapaamisessa käytävän. Voisi sanoa, että niitä käytiin enemmän yleisellä tasolla lävitse. Toki pankin toimihenkilö kertoi, niiden tulevan tarkasti avaintietoesitteessä.

Vaikka tapaaminen käytiin käyttämällä etäyhteyttä, niin silti kaikki tapaamisen aikana tehdyt dokumentit toimitettiin todella nopeasti. Esimerkiksi sijoitussuositus, jonka pankki antoi tapaamisessa, toimitettiin verkkopankkiin todella nopeasti, heti seuraavaksi päiväksi, jota voi pitää kohtuullisena aikana. Toimihenkilö vielä kertoi, että vaikka ei tehty mitään toimenpiteitä, niin heidän täytyy dokumentoida tämä keskustelu ja minä asiakkaana saan siitä oman kappaleeni verkkopankkiin. Tämä dokumentaatio, jonka pankki lähetti oli mielestäni todella kattava ja se oli rakennettu siten, kuten keskustelua oli etätapaamisessa käyty. Kuten aikaisemmin tässä opinnäytetyössä on kuvattu itse tapaamista.

Itse etätapaaminen toimi moitteettomasti tässä tutkimuksessa. Mitään katkoksia ei yhteydessä ilmennyt ja materiaalin esittäminen Skype for Business- ohjelmalla toimi hyvin. Voin uskoa, että tämä on nykymaailmassa todella etevä tapa hoitaa pankkiasiointia ja varmasti lisääntyy vuosien kuluessa, koska nyt tässäkin tapaamisessa asiat hoituivat samalla tavalla, kuin tapaamisessa paikan päällä. Sijoitusneuvontaa ja pankkia ohjaa vahva lainsäädäntö ja asiat käytiin todella kattavasti läpi, vaikka tapaaminen käytiin etäyhteyden kautta.

3.5 Sijoitusneuvontaa etäyhteydellä antavien toimihenkilöiden haastattelu

Tämän opinnäytetyön haastattelut toteutettiin sähköpostin välityksellä. Tätä opinnäytetyötä varten haastattelin kahta Suomessa toimivan pankin toimihenkilöä (Toimihenkilöt A ja B), jotka toimivat etäyhteydellä toteutettavan sijoitusneuvonnan parissa ja käyvät etäyhteyttä hyödyntäen säästämisen ja sijoittamisen keskusteluita. Haastateltavien anonymiteettiä haluttiin suojella, joten tämän takia heistä käytetään nimitystä Toimihenkilöt A ja B. Näin voitiin varmistua, että saataisiin mahdollisimman rehelliset vastaukset ja tämän heille lupasin.

Tutkimuksen haastattelumuodoksi valitsin puolistrukturoidun haastattelun. Puolistrukturoitu haastattelu sopii tilanteisiin, jossa haastattelulta halutaan saada juuri tietyistä asioista tietoa. Näin haastateltaville ei anneta kovin suuria vapauksia haastattelussa. (Saaranen- Kauppinen & Puusniekka, 2006b.) Haastattelukysymykset oli kehitetty siten, että niiden avulla saataisiin haastateltavilta mahdollisimman tarkkoja vastauksia liittyen tutkimuskysymyksiin. Kysymysten paino oli enemmän siinä, miten lain vaatimat asiat käydään asiakkaiden kanssa lävitse ja varmistetaan asiakkaalta, kun annetaan etäyhteydellä sijoitusneuvontaa ja miten he huolehtivat tästä. Kysymykset ja niihin annetut vastaukset ovat tämän opinnäytetyön liitteenä. Haastateltavia oli kaksi, joille molemmille lähetettiin liitteessä 2 olevat kysymykset, mutta he päätyivät antamaan yhtenäiset vastaukset. Haastateltavat kokivat, että heidän vastauksena ovat yhtenäiset ja heillä ei ole selkeästi eriävää mielipidettä vaan heillä on sama ajatus toiminnasta. Haastattelukysymykset ja niiden auki kirjoitetut vastaukset löytyvät liitteestä 2.

Haastattelun perusteella voidaan todeta, että pankilla on todella paljon asioita, mitä sen täytyy selvittää asiakkaastaan ennen kuin se voi tarjota sijoitusneuvontaa ja paljon asioita, mitä sen täytyy selvittää osana sijoitusneuvontaa. Kun taustalla on vahva lainsäädäntö, on pankille tärkeää käydä asiat tarkasti lävitse. Haastattelusta nousee esiin selvästi se, että asiat halutaan käydä mahdollisimman tarkasti lävitse asiakkaan kanssa ennen kuin tehdään toimeksiantoja, annetaan sijoitusneuvontaa tai tehdään mitään toimenpiteitä. Haastattelut tukivat etätapaamisesta nousseita asioita ja vastaukset vastasivat hyvin paljon niitä asioita ja kuvaa siitä, mitä myös itse etätapaamisessa tuli ilmi.

Kuten etätapaamisessa, joka tehtiin tutkimuksessa, niin myös nämä pankkitoimihenkilöt lähtevät liikkeelle asiakasluokittelusta, jos sitä ei ole käyty asiakkaan kanssa lävitse. Asiakasluokittelusta käydään asiakkaan kanssa keskeisimmät asiat läpi ja lähtökohtaisesti luokittelu tapahtuu ei-ammattimaiseksi asiakkaaksi. Samalla tehdään sopimus sijoituspalveluista ja tämä sopimus voidaan toimittaa asiakkaalle sähköisesti tai sitten, jos asiakas haluaa niin kirjallisesti. Haastateltavat myös kertoivat, että miten asiakas voi hakea itseään ammattimaiseksi sijoittajaksi. (Toimihenkilö A & B, 2017.).

Täyttääkseen selonottovelvollisuuden ja asiakkaan tuntemisen osana sijoitusneuvontaa, pankin toimihenkilöt käyvät laajan keskustelun asiakkaan sen hetkisestä elämäntilanteesta, tavoitteista ja tulevaisuudensuunnitelmista. Jotta he saavat selvitettyä asiakkaan varat, velat ja koulutustaustan, osana sijoitussuunnitelman antamista ja tekemistä he käyvät nämä asiakkaan kanssa lävitse. (Toimihenkilöt A & B, 2017.)

Kun toimihenkilöt käyvät asiakkaiden kanssa etäyhteyden välityksellä tapaamisia, niin he käyvät tapaamisissa lävitse kaikki tarvittavat tiedot tuotteista ja palveluista ja lähettävät nämä ja muut tarvittavat dokumentit asiakkaiden verkkopankkiin. He tarjoavat myös mahdollisuutta asiakkaille saada nämä postitse. Varmistuakseen siitä, että asiakas ymmärtää tuotteen ja tämän kyseisen tuotteen ominaisuudet, he käyvät kaikkien asiakkaiden kanssa tuoteryhmäominaisuudet lävitse. Jos he kokevat, että asiakas ei jotain ymmärrä, he eivät suosittele asiakkaalle tätä tuotetta. (Toimihenkilöt A & B, 2017.)

Toimihenkilöiden antaessa sijoitusneuvontaa, he eivät suosittele yksittäisiä tuotteita, vaan heidän antamansa sijoitusneuvonta perustuu asiakkaan riskiprofiiliin, jonka he selvittävät asiakkaan kanssa keskustelun kautta. Heidän sijoitusneuvontansa suosittelee asiakkaan riskiprofiiliin mukaista omaisuuslajihajautusta ja tämän perusteella he käyvät asiakkaan kanssa lävitse sen, että millä tuotteilla heidän suosituksensa voisi mahdollisesti toteuttaa. Tässä he ottavat huomioon asiakkaan nykyiset sijoitukset ja sen, miten aktiivisesti asiakas haluaa itse osallistua oman sijoitussalkkunsu hoitamiseen. He käyvät myös lävitse sijoitustuotteiden rakenteen, riskit, kulut ja tuottomahdollisuudet riittävässä laajuudessa lävitse. (Toimihenkilöt A & B, 2017.)

4 Loppuyhteenveto

4.1 Johtopäätökset

Tässä opinnäytetyössä oli tarkoitus selvittää, miten lain vaatimat asiat käyvät ilmi ja toteutuvat, kun annetaan etäyhteydellä sijoitusneuvontaa, ja miten etäyhteydellä toteutettu sijoitusneuvonta toimii. Ensin käytiin teoriaosuudessa läpi, mitä lainsäädäntöä ja velvoitteita on. Tutkimusosuudessa osallistuttiin yhteen etäyhteydellä toteutettavaan sijoitusneuvontatapaamiseen ja haastateltiin kahta Suomessa toimivan pankin toimihenkilöä, jotka toimivat etäyhteydellä annettavan sijoitusneuvonnan parissa.

Tutkimuksesta voidaan todeta, että asiat, jota on tämän opinnäytetyön teoriaosuudessa käyty lävitse, toteutuivat yleensä hyvin. Saatu haastattelu tuki etätapaamisen asioita. Etätapaamisesta ja haastattelusta voidaan todeta, että ainakin näissä tapauksissa toi-

mihenkilöt kävivät lävitse asiakasluokittelun, tiedonantovelvollisuuden, selonottovelvollisuuden ja sijoitusneuvonta oli selkeää ja teoriaosuudessa käytyt asiat toteutuivat siinä. Asiat käytiin hyvin pitkälti keskustelun kautta lävitse, kuin että niitä olisi käyty ns. kuulustelemalla lävitse. Toki tietyt asiat on käytävä lävitse hiukan suuremmalla tavalla.

Asiakasluokittelu käytiin lävitse tapaamisessa ja haastattelussa kerrottiin, että se käydään jokaisen asiakkaan kanssa lävitse. Myös toimihenkilöt tekevät sijoituspalvelusopimuksen asiakkaan kanssa, jonka he lähettävät lähtökohtaisesti verkkopankkiin, koska asiakkaan ei tarvitse sitä erikseen allekirjoittaa, kun puhelut tallennetaan. Tapaamiseen liittyttiin verkkopankin kautta, joten niin tapaamisessa kuin haastattelun perusteellakin asiakkaan tunteminen ja tunnistaminen käydään tarkasti lävitse tapaamisissa.

Tiedonantovelvollisuudesta toimihenkilöt huolehtivat lähettämällä tarvittavat dokumentit verkkopankkiin tai postitse, jos asiakas näin halusi. Tuotteista ja palveluista käytiin tiedot lävitse. Ainut asia, joka molemmissa tapauksissa jäi mietityttämään, oli kulujen läpi käyminen. Haastattelussa todetaan, että ”...kulut käydään lävitse riittävässä laajuudessa” (Toimihenkilöt A ja B, 2017). Tapaamisessa kuluja ei käyty myöskään niin tarkasti lävitse. Tämä on selkeästi asia, joka nousi esiin molemmissa tapauksissa. Se, mitä haastateltavat tarkoittavat kulujen riittävästä laajuudesta jää tässä kohtaa hiukan arvoitukseksi, mutta tapaamisessa ne voitaisiin käydä tarkasti lävitse eikä todeta, että ne tulevat esitteissä mukana tai että niitä pitää itse tiedustella. Monet säästäjät ja sijoittajat ovat nykyisin ”kuluvalveutuneita”.

Sijoitustuotteiden ominaisuudet ja riskit käytiin läpi, haastattelun perusteella ne käydään aina asiakkaiden kanssa lävitse. Puhuttaessa sijoitusneuvonnan antamisesta, niin tapaamisessa kuin haastatteluiden perusteellakin asiakkaan kanssa käydään keskustelua riskinsietokyvystä, tuottotavoitteista ja muodostetaan riskiprofiilin mukainen suositus, joka pohjautuu asiakkaan kanssa käytyyn keskusteluun. Myös siitä, että asiakas ymmärtää ja tajuaa mihin on sijoittamassa, on huolehdittu molemmissa tapauksissa. Näin pankit haluavat varmistua siitä, että asiakas ymmärtää mihin on sijoittamassa, ja että ne ovat asiakkaan edun mukaisia.

Puhuttaessa etäyhteyden avulla annettavasta sijoitusneuvonnasta, voidaan tämän tutkimuksen perusteella todeta asioiden olevan suurin piirtein samat, jotka käydään lävitse jos asiakas olisi itse fyysisesti paikan päällä pankin konttorissa. Nykypäivänä tietotekniikan kehittyminen on mahdollistanut etäyhteyden välityksellä käytävän tapaamisen

ja asiakkaan on helppo seurata omalta tietokoneen ruudultaan samoja asioita, jotka hän pystyisi seuraamaan, jos olisi itse fyysisesti läsnä pankkikonttorilla. Toki, kun tapaaminen käydään etäyhteydellä, niin dokumenttien toimittaminen on hiukan erilaisempaa, mutta asiakas saa ne kuitenkin todella pikaisesti esimerkiksi omaan verkkopankkiinsa tai sitten ne voidaan hänelle lähettää postitse.

Uskoisin, että tulevaisuudessa tällaisten etätapaamisten suosio kasvaa, koska se on helppoa ja asiat pystyttiin hoitamaan samalla tavalla kuin asioisi fyysisesti itse paikan päällä. Sijoitusneuvontaan liittyen on mielenkiintoista nähdä, mitä esimerkiksi MiFID II -direktiivi tuo pankkien sijoitusneuvontaan ja sijoitusneuvontaa antaville henkilöille.

4.2 Itsearviointi

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, että miten lain määrittelemät asiat toteutuvat etäyhteydellä annettavassa sijoitusneuvonnassa, mistä kaikesta sijoitusneuvontaa tarjoavan tahon tulee huolehtia, kun annetaan sijoitusneuvontaa etäyhteydellä ja miten sijoitusneuvonta etäyhteydellä toimii. Teoriaosuuden pohjalta tutkimuskysymyksiksi oli valittu asiat, mitkä vastaisivat mahdollisimman hyvin työntavoitetta ja teoriaosuudessa nousseita asioita. Tutkimuskysymykset olivat, että toteutuvatko lain määrittelemät asiat vaatimukset, kun annetaan sijoitusneuvontaa etäyhteydellä (tiedonantovelvollisuus, selonottovelvollisuus, asiakkaan tunteminen ja tunnistaminen, sijoitusneuvonnan antaminen), miten nämä käydään läpi ja tarkistetaan asiakkaalta ja miten itse sijoitusneuvonta toteutetaan etäyhteydellä.

Työn tavoitteen selvittämiseksi löydettiin tarpeeksi teoreettista tietoa, minkä pohjalta voitiin asettaa myös tarkemmat tutkimuskysymykset. Teoriaosuuden pohjalta saatiin vastauksia siihen, että mitkä lait ja asetukset ovat taustalla, kun annetaan sijoitusneuvontaa etäyhteydellä, miten ne pitää käydä asiakkaan kanssa läpi ja mistä kaikesta sijoitusneuvontaa tahon täytyy huolehtia antaessaan sijoitusneuvontaa. Tutkimuskysymyksiin saatiin vastauksia niin itse etätapaamisesta, joka käytiin suomessa toimivan pankin kanssa ja myös toteutetuista haastatteluista. Teoriatietoon liittyviä aineistoja ja materiaaleja löytyi hyvin, jotka käsittelivät sijoitusneuvontaa, sijoitusneuvontaprosessia ja lainsäädäntöä.

Koin, että sain selvitettyä asiat, mitä olin tutkimusongelmaan asettanut tarpeeksi hyvin, vaikka osallistuin vain yhteen etäyhteydellä tapahtuvaan neuvontaan. Haastattelut an-

toivat myös käsitystä siitä, miten nämä henkilöt käyvät asioita lävitse, antaessaan sijoitusneuvontaa etäyhteyden avulla. Toki varmasti enemmän vertailua tai poikkeavuuksia olisi voinut tulla tutkimusvaiheessa, jos tapaaminen olisi onnistunut käydä muutaman muun pankin kanssa myös, mutta uskon, että näillä tutkimusmenetelmillä päästiin kuitenkin kohtalaiseen lopputulokseen, kun mietitään tutkimuskysymystä ja aihetta.

Mietittäessä tutkimuksen luotettavuutta on hyvä myös pohtia, miten tutkimuksessa onnistuttiin tässä. Validiteetista voin sanoa, että tässä opinnäytetyössä käytetyt tutkimusmenetelmät antoivat vastauksia tutkimuskysymyksiin, jotka oli asetettu. Työn teoriaosuudessa käydyt asiat antoivat käsityksen siitä, mitä asioita on otettava huomioon ja käytävä lävitse, kun annetaan sijoitusneuvontaa. Myös käyty etätapaamien antoi vastauksia siihen, miten sijoitusneuvonta toteutetaan etäyhteydellä. Vaikka itse työskentelen pankkialalla, niin koen että pystyin olemaan objektiivinen tutkimusta tehdessäni.

Työn reliabiliteettia tarkastellessani voin sanoa, että tutkimuksen käytetyt menetelmät saatiin kuvattua kohtalaisen tarkasti. Etäyhteyden avulla käydystä sijoitusneuvottelusta ja haastatteluiden pohjalta saatiin yhtenäiset tulokset. Se, että olisivatko tutkimuksen tulokset olleet edelleen täysin yhtenäiset, jos etätapaamisia olisi ollut enemmän jättää sijaa pohdinnalle. Tällöin tutkimustuloksissa oli voinut nousta enemmän esiin epäkohtia tai poikkeavaisuuksia.

Työn tekeminen alkoi ensin aineiston keräämisellä. Tiedostin hyvissä ajoin, että tässä työssä teoriaisuus on hyvin lakiin painottuva, mutta silti onnistuin löytämään myös hyvin tietoa muualtakin kuin lakiteksteistä. Teoriaosuuteen liittyvät tiedot löysin kohtalaisen hyvin, mutta tiedon jäsenteleminen oli haastavaa. Tavoitteena oli, että tekstistä tulisi johdonmukainen ja etenisi mahdollisimman järkevässä muodossa. Lainsäädännöllisistä asioista löytyneet lähteet olivat mielestäni luotettavia ja sellaisia, missä asiat olivat todella hyvin kuvattu ja käyty lävitse, vaikka lakiin perustuva kirjallisuus saattaa joskus olla hiukan vaikeaselkoisia.

Opinnäytetyöhön löytyi kohtalaisesti tietoa liittyen sijoitusneuvontaan, sijoitusneuvontaprosessiin ja lainsäädäntöön, mutta itse etäyhteydellä tapahtuvaan sijoitusneuvontaan ei löytynyt suoraan mitään kirjallista tuotosta. Osaksi tähän saattoi vaikuttaa se, että tällaiset etätapaamiset ovat sinänsä tulleet pankkien tarjontaan vasta viime vuosina. Tämä aiheutti tietyllä tapaa haasteita, joten ainoastaan osallistumalla itse etätapaami-

seen osana tutkimusta voitiin itse etätapaamista analysoida. Monet pankit tarjoavat etätapaamisia tänä päivänä asioiden hoitoon. Kuten aikaisemmin tässä työssä kävin lävitse, asiakkuuden ja sitä myötä verkkopankkitunnusten saanti olisi vienyt aikaa. Näin ollen ei pystytty osallistumaan kuin yhteen etäyhteydellä käytävään tapaamiseen, joka tietyllä tapaa rajasi itse tutkimusta. Kuitenkin haastatteluilla saatiin hiukan lisänäkemystä etäyhteyden kautta tapahtuvasta sijoitusneuvonnasta.

Vaikka työssä oli muutamat omat haasteensa, koin kuitenkin työn tekemisen mielekkäänä. Pääsin tutkimaan lainsäädännöllistä näkökulmaa sijoitusneuvontaan liittyen ja sain itselleni lisätietoa siitä, mitä lakeja kuuluu sijoitusneuvontaprosessiin, ja mistä eri laista ja lainkohdista koostuvat asiat, joita sijoitusneuvonnassa otetaan huomioon. Myös etäyhteyden avulla tapahtuvan sijoitusneuvonnan kokeminen asiakkaan näkökulmasta mystery shoppingin kautta toi uutta näkökulmaa itselleni, kun otetaan huomioon asiat joita teoriaosuudessa käytiin lävitse.

4.3 Jatkotutkimusaihe

Olisi mielenkiintoista käydä tällainen sijoitusneuvonta etätapaamisen avulla muutaman vuoden päästä. Silloin voisi verrata, että onko etätapaamisen rakenne muuttunut, ja miten tarkasti etäyhteyden avulla käytävässä sijoitusneuvonnassa asioita silloin käydään lävitse. Tämän hetken tiedon mukaan vuoden 2018 alussa voimaan tulevat MiFID II -direktiivi ja MiFIR-asetus tuovat muutoksia juuri esimerkiksi sijoitusneuvontaan ja sitä antaville tahoille. Näiden myötä sijoittajan suojan ja tiedonantovelvollisuuden pitäisi lisääntyä. Käymällä etätapaaminen muutaman vuoden päästä voitaisiin tutkia, miten nämä direktiivin ja asetuksen tuovat muutokset on otettu huomioon etäyhteydellä käytävässä sijoitusneuvonnassa. Myös pankkien digitalisoitumisen myötä varmasti tällaiset etätapaamiset yleistyvät huomattavasti ja kehittyvät. Tällöin voitaisiin myös tutkia, että onko pankkien digitalisoitumisella ollut muutosta etäyhteydellä käytävään sijoitusneuvontaan ja tekniikkaan jolla tämä tapaaminen käydään ja toteutetaan.

Lähteet

Alhonsuo, Sampo & Nisén, Anne & Nousiainen, Satu & Pellikka, Tuula & Sundberg, Sirpa 2012. Finanssitoiminnan käsikirja. 2. uud.painos. FINVA, Finanssi- ja vakuutus-kustannus, Helsinki.

Hoppu, Kari, 2009. Sijoituspalvelusopimukset. Talentum Media, Helsinki. Talentum Fokus-verkkokirjahylly. Ilmestynyt 2009.
<http://verkkokirjahylly.talentum.fi.ezproxy.metropolia.fi/teos/CAGBGXGTCF#kohta:1>.
Luettu 12.1.2017.

Kapitalisaatiosopimukset. 2012. Finanssivalvonta. Päivitetty 23.7.2012.
<Http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Tuotteita/Sijoittaminen/Kapitalisaatiosopimukset/Pages/Default.aspx>. Luettu 14.4.2017.

Kapitalisaatiosopimusten ominaisuuksia. 2011. Finanssivalvonta. Päivitetty 17.5.2011.
<Http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Tuotteita/Sijoittaminen/Kapitalisaatiosopimukset/Ominaisuuksia/Pages/Default.aspx>. Luettu 14.4.2017.

Kapitalisaatiosopimuksen tekeminen. 2013. Finanssivalvonta. Päivitetty 12.7.2013.
<Http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Tuotteita/Sijoittaminen/Kapitalisaatiosopimukset/Sopimus/Pages/Default.aspx>. Luettu 14.4.2017.

Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38. Finlex.
<Http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1978/19780038#L6a>. Luettu 25.10.2016.

Luhtanen, Raimo & Korhonen, Sari 2013. Arvopaperimarkkinalainsäädäntö. Uudistettu painos. Edita, Helsinki.

Manninen, Jyrki, 2008. Mitä on luvanvarainen sijoitusneuvonta? Edilex.
<Https://www.edilex.fi/artikkelit/5080.pdf>. Luettu 12.12.2016.

MiFID – Rahoitusvälineiden markkinat-direktiivi. Danske Bank
<Https://www.danskebank.fi/fi-fi/Sivut/Mifid/MiFID/Pages/MiFID.aspx>. Luettu 12.1.2017.

MiFID II ja MiFIR. 2016. Finanssivalvonta. Päivitetty 21.12.2016.
<Http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Saantely/Saantelyhankkeet/MiFID/Pages/Default.aspx>.
Luettu 12.1.2017.

Nousiainen, Sirpa & Sundberg, Sirpa 2009 Sijoituspalveluopas. Finanssi- ja vakuutus-kustannus FINVA, Helsinki.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka Anna 2006a. Tapaustutkimus, KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto, Tampere.
Http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L5_5.html Luettu 14.4.2017.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka Anna 2006b. Strukturoitu ja puolistrukturoitu haastattelu, KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto, Tampere. Http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_3.html. Luettu 14.4.2017.

Salo, Marika 2016. Sijoittamisen ohjaaminen. Sijoitusneuvot ja -suositukset sijoittajan päätöksenteossa. Talentum Media, Helsinki. Talentum Fokus- verkkokirjahylly. Ilmestynyt 2016. Luku 2: Sijoittamisen ohjaamisen sääntely > Sijoitusneuvonnan ja sijoitus-suositusten sääntely > Rahoitusvälineiden markkinat – direktiivi > MiFID II – mikä muuttuu? Luku 2: Sijoittamisen ohjaamisen sääntely > Osapuoliasetelmaan perustuva sääntely > Sijoitusneuvojan asema asiantuntijana. Luku 3: Sijoitusinformaatio sijoittajan päätöksenteossa > Rahoitusteorian näkemykset sijoittajan päätöksenteosta > Hajauttamisen merkitys. [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.metropolia.fi/teos/BAXBBAUEGCI#kohta:3\(\(20\)\(\(a0\)\(\(20\)Sijoitusinformaatio\(\(20\)sijoittajan\(\(20\)p\(\(e4\)\(\(e4\)t\(\(f6\)ksenteossa\(\(20\):3.2\(\(20\)Rahoitusteorian\(\(20\)n\(\(e4\)kemykset\(\(20\)sijoittajan\(\(20\)p\(\(e4\)\(\(e4\)t\(\(f6\)ksenteosta\(\(20\).](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.metropolia.fi/teos/BAXBBAUEGCI#kohta:3((20)((a0)((20)Sijoitusinformaatio((20)sijoittajan((20)p((e4)((e4)t((f6)ksenteossa((20):3.2((20)Rahoitusteorian((20)n((e4)kemykset((20)sijoittajan((20)p((e4)((e4)t((f6)ksenteosta((20).) Luettu 14.4.2017. Saata- vissa myös painettuna kirja.

Selonottovelvollisuus. 2012. Finanssivalvonta. Päivitetty 12.11.2012. http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Sijoituspalvelut/Menettelytavat/Selonottovelvollisuus/Pages/Default.aspx. Luettu 21.11.2016.

Sijoitusalan palveluntarjoajat. 2014. Finanssivalvonta. Päivitetty 3.4.2014. <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Palveluntarjoajat/Sijoitusala/Pages/DefDefa.aspx>. Luettu 13.9.2016.

Sijoitusneuvonta. 2014 Finanssivalvonta. Päivitetty 3.4.2014. http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Sijoituspalvelut/Sijoitusneuvonta/Pages/Default.aspx. Luettu 12.12.2016.

Sijoituspalvelulaki 14.12.2012/747. Finlex. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120747?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=Sijoituspalvelulaki#L10P5>. Luettu 25.10.2016.

Sijoituspalvelut. 2015. Finanssivalvonta. Päivitetty 29.12.2015. http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Sijoituspalvelut/Pages/Default.aspx Luettu 8.11.2016.

Toimihenkilöt A & B, 2017. Suomessa toimiva pankki, Helsinki. Haastattelu 28.3.2017.

Toimiluvat ja rekisteröinti. 2016. Finanssivalvonta. Päivitetty 5.2.2016. <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Toimiluvat/Pages/Default.aspx>. Luettu 13.9.2016.

Wuolijoki, Sakari 2009. Pankin neuvontavastuu. Varallisuus oikeudellinen tutkimus pankin neuvonta- ja tiedonantovelvollisuuksista. Helsingin Kamari, Helsinki.

MiFIDin kannalta tärkeimmät asiat tapaamisessa

Neuvottelu

Pankki A

Miten varautua tapaamisen

Sanottiin että kirjautua verkkopankkiin ja sinulle soitetaan tiettyyn kellon aikaan.

Ennakko tietoja, lähtökohtien lisäksi

Kysyttiin, että minkä verran olen valmis sijoittamaan

Kerrottiinko että miten toteutetaan

Kerrottiin, että käytetään etäyhteyttä, että olisi hyvä olla tietokone. Voitaisiin jakaa kuvaa minulle.

TAPAAMINEN

Tapaamisen toteutus

Verkkopankin kautta, ~~skype~~ for business ohjelmalla

Asiakkaan tunnistaminen ja tunteminen

Kun olin kirjaantunut tapaamiseen verkkopankin kautta kysyttiin tarkistuskysymyksiä, että varmistettiin henkilöllisyydestä

Yhteystiedot

asiakastiedot päivitettiin, osoite, nimet, kansalaisuus yms.

Henkilötunnus

asiakastiedot päivitettiin, osoite, nimet, kansalaisuus yms.

Asiakasluokittelu

Käytiin läpi ja kerrottiin, että ei ammattimainen

Kerrottiinko asiakkaalle

x

Koulutus

x

Ammatti

x

Varallisuus	x	
Velat	x	
Sijoituskokemus	x	
Sijoitustietämys	x	
Sijoitustavoitteet / sijoittamisen tarkoitus	x	
Riskinsietokyky	x	
Sijoitushorisontti	x	
Oma aktiivisuus sijoittamiseen	x	
Kulut, palkkiot, riskit miten kerrottiin		Kerrottiin, että kulut voidaan kertoa, mutta tulevat yhteenvedossa mukana
Sijoitusneuvonnan esittäminen		Etänä, kuvia ja graafeja
Sijoitusneuvonnan lopputulos		Kerrottiin pankin suositus ja miten se eroaa haamuostajan nykyisestä varallisuudesta.
Katsottiinko että asiakas ymmärtää		kyllä. Käytiin läpi ominaisimmat riskit tälle rahoitusvälineelle. Tämän jälkeen kysyttiin, että ymmärtääkö asiakas ja onko herännyt jotain mitä ei ymmärtäisi.
Kerrottiinko että mihin dokumentit lähetetään tai miten asiakas ne saa		kyllä
Vertailtiinko eri vaihtoehtoja		Käytiin kahden eritarkaisun kesken. Kerrottiin molempien edut, hyödyt, haitat.

Toimihenkilöiden A & B haastattelu 28.3.2017

1. Miten huolehditte asiakkaan luokittelusta ja miten käytte asiakasluokittelua asiakkaan kanssa lävitse?

Mikäli asiakasta ei ole luokiteltu, käymme asiakkaan kanssa keskeisenasiat läpi sijoituspalvelusopimuksesta ja luokittelemme asiakkaan lähtökohtaisesti ei-ammattimaiseksi sijoittajaksi. Asiakas saa sijoituspalvelusopimuksen sähköisesti (halutessaan postitse) luettavaksi. Sijoituspalvelusopimusta ei tarvitse erikseen allekirjoittaa (koska kaikki puhelut tallennetaan). Mikäli asiakas haluaa tulla luokitelluksi ammattimaiseksi sijoittajaksi, voi asiakas sitä anoa kirjallisesti konttorissa.

2. Miten selvitätte asiakkaan tämän hetkiset Varat, velat, koulutustaustan, sijoituskokemuksen ja tietämyksen eli täytätte selonottovelvollisuuden/asiakkaan tuntemisen.

Kun annamme asiakkaalle sijoitusneuvontaa, käymme aina laajan keskustelun tämän hetkisestä elämäntilanteesta, tavoitteista ja tulevaisuudensuunnitelmista. Osana tätä keskustelua ja sijoitussuunnitelman laatimista käymme läpi muun muassa asiakkaan varat, velat, koulutustausta ja sijoituskokemuksen ja varojen alkuperän.

3. Miten asiakas saa riittävät tiedot palveluista, tuotteista ja dokumentit, kun teette etäyhteyden avulla sijoitusneuvontaa.

Tapaamisen aikana käydään kaikki tarvittavat tiedot läpi. Asiakkaalle lähetetään tiedot tuotteista ja sijoitussuunnitelman dokumentti sähköisesti verkkopankkiin (halutessaan postitse) luettavaksi.

4. Osana sijoitusneuvontaa ja selonotto/soveltuvuusarviointia, miten huolehditte siitä että asiakas ymmärtää mistä on kysymys? Esim. mihin asiakas on sijoittamassa.

Jokaisen asiakkaan kanssa käydään tuoteryhmäominaisuudet (soveltuvuusarviointi) läpi eri tuotteista. Mikäli asiakas kokee että ei ymmärrä tuotetta, käymme uudelleen asiat läpi. Jos asiakas ei vielääkään ymmärrä tuotetta, emme sitä asiakkaalle suosittele.

5. Miten huolehditte, että kyseinen tuote jota asiakkaalle mahdollisesti suositellaan soveltuu asiakkaalle / on asiakkaan riskiprofiiliin mukainen.

Emme suosittele yksittäisiä tuotteita. Sijoitusneuvontamme perustuu asiakkaan riskiprofiiliin, jonka selvitämme asiakkaan kanssa keskustellen. Suosittelemme asiakkaalle hänen riskiprofiiliin mukaista omaisuuslajihajautusta. Käymme asiakkaan kanssa läpi millä tuotteilla suosituksen voisi mahdollisesti toteuttaa, ottaen huomioon nykyiset sijoitukset ja miten aktiivisesti asiakas itse haluaa hoitaa omaa sijoitussalkkuaan.

6. Miten laajasti käynte läpi asiakkaalle ja asiakkaan kanssa tuotteen kuluja, riskejä yms. mihin hän on sijoittamassa/ mitä hänelle suositellaan sijoitusneuvonnan tuloksena.

Asiakkaan kanssa käydään läpi sijoitustuotteiden rakenne, tuottomahdollisuudet, riskit ja kulut asiakkaalle riittävässä laajuudessa. Siten että asiakas on ne ymmärtänyt.