

Maija-Leena Kivioja

RAHASTOT SIJOITUSVAIHTOEHTONA

Asiakastyytyväisyys
Pankki X:n tarjoamiin rahastoihin

Opinnäytetyö
Liiketalous

2018



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tekijä	Tutkinto	Aika
Maija-Leena Kivioja	Tradenomi (AMK)	Toukokuu 2018
Opinnäytetyön nimi		
Rahastot sijoitusvaihtoehtona Asiakastyytyväisyys Pankki X:n tarjoamiin rahastoihin		66 sivua 3 liitesivua
Toimeksiantaja		
Pankki X, Kouvola		
Ohjaaja		
Katriina Vesala		
Tiivistelmä		
<p>Tässä opinnäytetyössä käsitellään sijoitusrahastoja ja niiden ominaisuuksia kuten, riskiä ja tuottoa. Tutkimuksen kohteena on Pankki X:n rahastoasiakkaiden asiakastyytyväisyys. Tutkimuksella selvitetään asiakkaiden tyytyväisyyttä tarjottuihin rahastotuotteisiin, vaikuttavako tuotto-odotus, sijoitusriski, hajautus ja rahaston muoto asiakastyytyväisyyteen, onko rahastoista tarjolla riittävästi tietoa ja miten asiakkaat kokevat rahastosijoittamisen tulevaisuudessa. Tutkimus suoritettiin Kouvolan, Kotkan, Haminan ja Lappeenrannan kontto-reissa.</p> <p>Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys koostuu kolmesta osasta, joista ensimmäisessä perehdytään sijoitusrahastoihin ja niiden ominaisuuksiin. Toisessa osassa asiakastyytyväisyyteen ja sen tutkimiseen ja kolmannessa Pankki X:n tarjoamiin Sp-Rahastoyhtiön rahastoihin.</p> <p>Opinnäytetyön empiirisessä osiossa syvennytään tutkimuksen suorittamiseen ja saatuihin tuloksiin. Tutkimuksessa on käytetty kvantitatiivista tutkimusmenetelmää ja tutkimusaineisto on kerätty lomakekyselyn avulla rahastoasiakkailta. Tutkimusaineiston avulla pyritään selvittämään asiakkaiden tyytyväisyyttä tarjolla oleviin rahastoihin ja, sitä miten rahastojen ominaisuudet vaikuttavat asiakkaiden tyytyväisyyteen, sekä löytämään kehitysehdotuksia rahastoasiakkaiden asiakastyytyväisyyden parantamiseksi.</p> <p>Tutkimuksen tulosten perusteella voidaan sanoa, että Pankki X:n rahastoasiakkaat ovat tyytyväisiä tarjottuihin sijoitusrahastoihin. Asiakkaat olivat tyytyväisiä myös rahastojen tuotto-odotuksiin, riskiin ja hajautukseen. Rahaston muodolla ei näyttänyt olevan isoa vaikutusta tyytyväisyyteen rahastojen ominaisuuksista. Tutkimuksesta selvisi, että asiakkaat saavat tietoa rahastoista hyvin ja osa on tulevaisuudessakin kiinnostunut rahastosijoitusten lisäämisestä.</p>		
Asiasanat		
rahastot, sijoittaminen, asiakastyytyväisyys, riski, tuotto		

Author	Degree	Time
Maija-Leena Kivioja	Bachelor of Business Administration	May 2018
Thesis title Funds as investment option Customer satisfaction of Bank X offered funds		66 pages 3 pages of appendices
Commissioned by Bank X, Kouvola		
Supervisor Katriina Vesala		
Abstract <p>This thesis dealt with investment funds and their properties such as, risk and return. The purpose of this study was to improve investors customer satisfaction in Bank X. The survey investigated customer satisfaction with the fund products, investment risk, diversification and how the form of the fund affects customer satisfaction; how information is available on the funds and how customers will experience fund investment in the future. The survey was conducted at the offices of Kouvola, Kotka, Hamina and Lappeenranta.</p> <p>The theoretical framework of this thesis consisted of three parts. The first part discussed the investment funds and their risk and profit. The second part concentrated on customer satisfaction and the third part consisted of Sp-Rahastoyhtiö investment funds.</p> <p>The empirical section of the thesis consisted of the research results from the study. The research was executed as quantitative survey and the data was obtained through a questionnaire.</p> <p>The research results showed that the investment funds customers are satisfied with the product. Customers were also satisfied with the return expectations, risks and diversification of the funds. The form of the fund did not seem to have a big impact on the satisfaction of the fund. Customers are well informed about the funds and are in the future interested in increasing fund investments.</p>		
Keywords funds, investing, customer satisfaction, risk, profit.		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	RAHASTOT	7
2.1	Säästäminen, sijoittaminen ja rahastosijoittaminen yleisesti.....	8
2.2	Rahastotyypit.....	9
2.2.1	Korkorahastot	10
2.2.2	Osakerahastot	11
2.2.3	Yhdistelmärahastot	12
2.2.4	Erikoisrahastot	12
2.2.5	Muut rahastot.....	13
2.3	Rahastotyypin valinta.....	14
2.4	Rahastojen tuotto ja verotus	15
2.5	Rahastojen kulut.....	16
2.6	Rahastojen riskit	17
2.6.1	Korkoriski	18
2.6.2	Markkinariski	18
2.6.3	Muut riskit	19
2.7	Rahastojen edut.....	20
2.7.1	Riskin hajautus	20
2.7.2	Valvonta ja tiedon saatavuus	21
2.7.3	Muut edut.....	22
3	ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA SEN TUTKIMINEN	23
3.1	Asiakaskeskeisyys.....	23
3.2	Tuotteiden ja palvelun laatu	24
3.3	Mittausprosessi.....	25
3.4	Tutkiminen kvantitatiivisesti	27
3.5	Mittaaminen kyselylomakkeella	28
3.6	Kyselylomakkeen kysymysten muotoilu.....	29

3.7	Kyselytutkimuksen eteneminen	30
3.8	Hyvä tutkimus ja mittaaminen	31
4	PANKKI X JA TARJOLLA OLEVAT RAHASTOT	32
4.1	Korkorahastot	34
4.2	Yhdistelmärahastot	35
4.3	Osakerahastot	36
4.4	Rahastojen tuotto ja riskiluokka	39
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	40
5.1	Tutkimusmenetelmä	41
5.2	Kyselyn suunnittelu, toteuttaminen ja aineiston käsittely	42
6	TUTKIMUKSEN TULOKSET	43
7	PÄÄTELMÄT	54
7.1	Tutkimuksen validius ja reliabiliteetti.....	57
7.2	Toimenpide-ehdotukset	58
7.3	Oma pohdinta	59
	LÄHTEET.....	62

LIITTEET

Liite 1. Pankki X:n asiakkaiden rahastokokemukset kyselylomake

1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö tarkastelee rahastosijoittamista ja tutkimuksen tarkoituksena on selvittää Pankki X:n asiakkaiden tyytyväisyyttä ja kokemuksia pankin tarjoamiin Sp-Rahastoyhtiön rahastoihin. Tutkimuksessa ovat mukana Kouvolan, Haminan, Kotkan ja Lappeenrannan konttorit. Pankki X haluaa olla tyytyväisten asiakkaiden pankki ja tuntee asiakkaansa sekä vastata muuttuviin asiakkaiden tarpeisiin nopeasti. Tutkimuksella selvitetään asiakkaiden tyytyväisyyttä tarjottuihin rahastotuotteisiin, vaikuttavatko tuotto-odotus, sijoitusriski, hajautus ja rahaston muoto asiakastyytyväisyyteen, onko rahastoista tarjolla riittävästi tietoa ja miten asiakkaat kokevat rahastosijoittamisen tulevaisuudessa.

Kiinnostus rahastosijoittamiseen Suomessa on kasvanut jatkuvasti. Tarjolla on paljon erilaisia rahastoja, ja rahoitusmarkkinoilla kilpailu asiakassuhteista on kiristynyt entisestään. Rahastosijoittaminen voi olla kuluttajalle epäselvää ja, rahastot saattavat tuntua erittäin vierailta tai riskialttiilta, jolloin tietämättömyys tarjolla olevien sijoitustuotteiden ominaisuuksista voikin olla syy mahdolliseen sijoittamatta jättämiseen. Rahastosijoittamisessa tuotto ja riski ovat hyvin keskeisiä sijoituspäätökseen vaikuttavia tekijöitä. Hajautus, sijoitusaika ja palkkiot ovat myös rahastojen tuoton kannalta merkittäviä, ja siksi näiden kaikkien ominaisuuksien tutkiminen rahastoasiakkaiden tyytyväisyyteen on tarpeellista.

Menestyäkseen kovassa kilpailussa on pankin pystyttävä tarjoamaan asiakkailleen sopivia tuotteita ja laadukasta palvelua. Tutkimus olemassa olevien rahastotuotteiden asiakastyytyväisyydestä on välttämätöntä, ja on tärkeätä tietää, kuinka asiakkaiden asiakastyytyväisyyttä voidaan parantaa ja tarjota mahdollisimman hyvä ja sopiva rahastosijoitustuote sekä kokemus nyt ja tulevaisuudessa. Finanssialan keskusliiton toteuttamasta sijoitusrahastotutkimuksesta (2015) löytyy aikaisempaa tietoa suomalaisten kotitalouksien rahastosijoitusten valintakriteereistä ja tyytyväisyyden tasosta. Pankki X tutkii yleisesti asiakastyytyväisyyttä vuosittain, mutta tutkimusta ei ole kohdennettu mihinkään tuoteryhmään erikseen, ja näin ollen pankin rahastoasiakkaiden tyytyväisyydestä ei ole aiempaa tutkimustietoa.

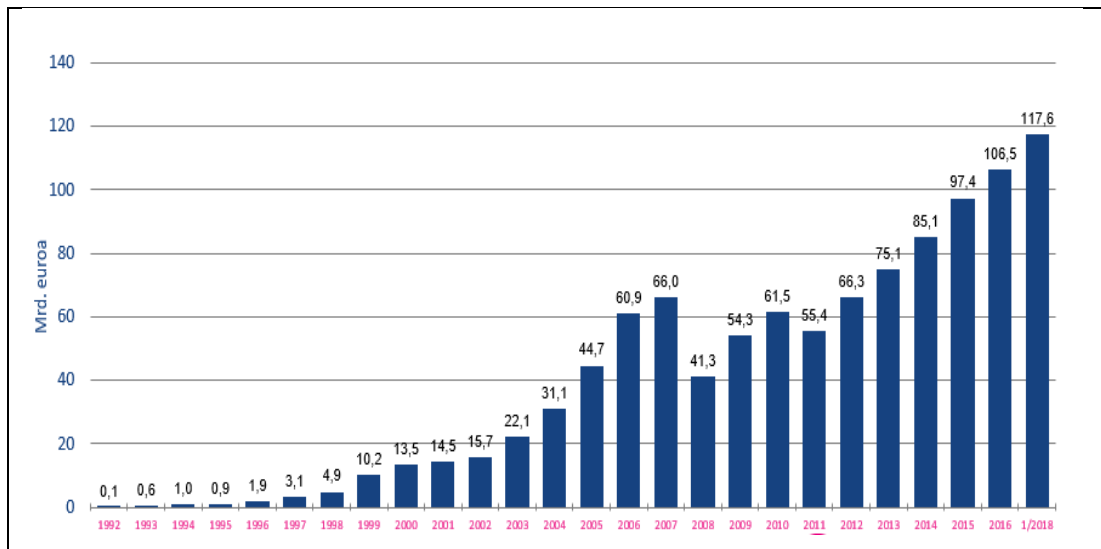
Työn teoreettisessa osuudessa luodaan vahva pohja rahastosijoittamisen ymmärtämiseen. Teoriaosuudessa kuvataan yleisesti rahastosijoittamista sekä rahastosijoittamisen muodot, riskit ja edut niin, että rahastosijoittamisesta täysin tietämätönkin pystyy luomaan ymmärrettävän kuvan aiheesta. Teoriaosuudessa syvennyttään myös asiakastyytyväisyyteen ja tutustutaan Pankki X:n tarjoamiin Sp-Rahastoyhtiön rahastoihin ja niiden ominaisuuksiin pääosin tuoton ja riskin osalta.

Varsinainen tutkimus suoritetaan kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena pankin rahastoasiakkaille. Pankki X:n asiakkaiden tyytyväisyyttä ja asiakaskokemuksia tutkitaan paperisella kyselylomakkeella, jonka avulla pyritään selvittämään asiakkaiden tyytyväisyyttä tarjolla oleviin rahastoihin ja niiden ominaisuuksiin.

2 RAHASTOT

Sijoitusrahasto on korkoinstrumenteista, osakkeista ja muunlaisista arvopapereista koostuva salkku, ja sen omistavat siihen sijoittaneet yksityiset sijoittajat, yritykset ja muut yhteisöt. Sijoitusrahasto on yhteisomistuksellinen eli kollektiivinen instituutio, joka tarjoaa sijoittajilleen suuren sijoittajan asiantuntemuksen ja kustannustehokkuuden. Sijoitusrahastojen toimintaperiaate on selkeä, eli eri säästäjien varoja kerätään yhteen sijoittamalla ne useisiin erilaisiin arvopapereihin, jotka yhdessä muodostavat rahaston. Rahasto jakautuu rahasto-osuuksiin, jotka ovat keskenään yhtä suuret ja näin ollen antavat yhtäläiset oikeudet rahastossa olevaan sijoitettuun omaisuuteen. Rahaston arvopaperit ovat sijoittajien omaisuutta, vaikka sijoituspäätöksistä ja muusta hallinnosta vastaa rahastoyhtiö. (Puttonen & Repo 2011, 30.)

Finanssiala Ry:n Säästäminen, luotonkäyttö ja maksutavat (2017, 11) -raportin mukaan rahastoihin sijoittamisen suosio on kasvanut selkeästi vuoden 2015 keväästä ja sijoitusrahastoihin säästävien osuus on noussut viisi prosenttiyksikköä kokonaisprosentin ollessa nyt 28 prosenttia. Rahastosäästäminen on edelleen suomalaisten toiseksi suosituin säästämisen ja sijoittamisen muoto. Rahastosijoituksia on noin miljoonalla suomalaisella, ja rahastosijoittajille on tarjolla yli 450 suomalaista rahastoa. (Finanssiala Ry 2016.)



Kuva 1. Rahastopääoma suomalaisissa sijoitusrahastossa (Suomen Sijoitustutkimus 2018)

Suomalaisten rahastojen pääoma on kasvanut jatkuvasti. Rahastojen lähtötaso on ollut kuitenkin huomattavan alhainen, jolloin pääoman kasvattaminen on ollut helppoa. (Puttonen & Repo 2011, 46.) Kuvasta 1 voimme nähdä, että vuonna 2018 tammikuussa rahastopääoma suomalaisissa sijoitusrahastoissa oli 117,6 miljardia euroa ja rahastopääoma on kasvanut melko tasaisesti koko tarkkailujakson ajan.

2.1 Säästäminen, sijoittaminen ja rahastosijoittaminen yleisesti

Säästäminen on sitä, että rahaa jää käytön jälkeen yli ja sijoittaminen taas säästetyn rahan laittamista tuottamaan eli kasvamaan korkoa ja arvoa. Kaikki säästäjät eivät siis ole sijoittajia vaan pitävät rahoja pankkitilillä tai matalan riskin rahastoissa. Sijoittaminen tuo tuotto-odotuksen mukana toimintaan riskin eli epävarmuuden siitä, saako sijoittaja kaikkia sijoittamiaan rahoja takaisin. Sijoittamisessa on aina suurempi riski, mitä suurempi tuotto-odotus on. (Hämäläinen 2005, 15.)

Varainhoitoala on kehittynyt nopeasti Euroopassa osittain siksi, että sotien jälkeiset sukupolvet ovat entistä kiinnostuneempia sijoitustoiminnasta ja huolissaan eläke-etujen riittävydestä, mikä on johtanut säästämisen lisääntymiseen. Säännösten purkaminen, Euroopan yhteismarkkinoiden luominen ja jyrkästi laskeneet korot ovat myös lisänneet varainhoidon alan kasvua. (Anderson 2001, 151.)

Finanssiala Ry:n Säästäminen, luotonkäyttö ja maksutavat (2017) -raportin mukaan suomalaisten kiinnostus on lisääntynyt säästämiseen ja sijoittamiseen vähitellen jo vuodesta 2004 alkaen, ja kasvu jatkuu edelleen. Suomalaisten säästämisen ja sijoittamisen osuus on kasvanut kahdella prosenttiyksiköllä vuoden 2015 keväästä, ja vuonna 2017 62 prosentilla suomalaisista on säästettyjä tai sijoitettuja varoja. Tutkimuksen mukaan suomalaiset haluavat myös aikaisempaa enemmän hajauttaa varojaan useampaan kohteeseen samanaikaisesti. Säästö- ja sijoituskohteiden valinnassa näkyvät kotitalouksien halu kasvattaa omaa varallisuutta ja huonoihin aikoihin varautuminen. Kohteiden valinnassa esiin nousee myös turvallisuushakuisuus.

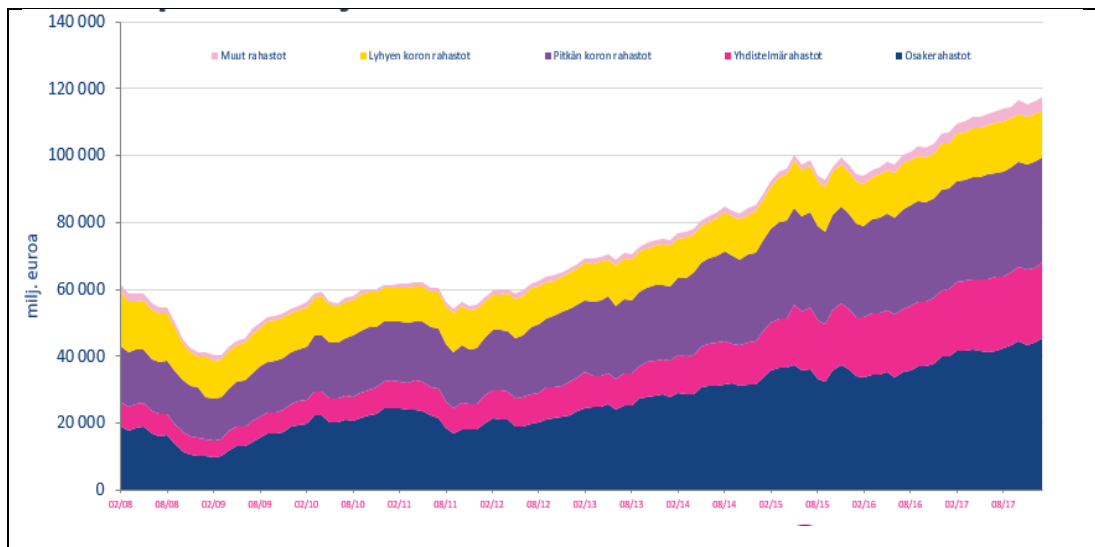
Rahastot tulivat Suomeen vuonna 1987, jolloin Suomeen syntyi sijoitusrahastolaki. Varainhoitoala alkoi kasvamaan Suomessa kuitenkin vasta laman jälkeen 1990-luvun puolivälissä, ja tällä vuosituhanella rahastojen suosio on kasvanut entisestään. Rahastot ovat lukumäärällisesti ylittäneet jo selvästi pörssiyritykset ja rahastoista on tullut tavallisen kuluttajan kuukausisäästämisen kohde suursijoittamisen lisäksi. (Puttonen & Repo 2011, 7–8.) Erilaisia rahastoja on tarjolla paljon ja niitä tulee koko ajan lisää (Pesonen 2011, 127). Morningstar-sivuston (2018) mukaan erilaisia sijoitusrahastoja on tarjolla yhteensä 20 553.

Rahastosijoittaminen ja -säästäminen ovat Suomessa vielä kohtuullisen uusi asia, mikä aiheuttaa usein helposti vääriä uskomuksia ja ennakkoluuloja. Usein rahastosijoittamista verrataan suoraan osakesijoittamiseen ja helposti mielletään, että kaikki rahastot sijoittuvat osakemarkkinoille. Virheellisesti odotetaan sijoituksen arvon kaksinkertaistumista lyhyessä ajassa, pidetään suurin osa varallisuudesta pankkitileillä tai rahastoja ostetaan kurssien lyhyen aikavälin kehityksen perusteella. (Puttonen & Repo 2011, 38–40.)

2.2 Rahastotyypit

Rahastot voidaan jaotella usealla eri tavalla, kuten sijoituskohteen ja sijoituspolitiikan tai rahastoon kohdistuvan sääntelyn mukaan. Sijoitusrahastolaki jakaa rahastot UCITS-rahastoihin, jotka ovat sijoitusdirektiivin mukaisia rahastoja ja vaihtoehtorahastoihin, joita ovat esimerkiksi erikoissijoitusrahastot. (Pörssisäätiö 2015, 7.)

Puttosen ja Revon (2011, 33–34) mukaan sijoitusrahastot voidaan sijoituspolitiikan perusteella jakaa lyhyenkoron rahastoihin, pitkän koron rahastoihin, keskipitkän koron rahastoihin, osakerahastoihin, yhdistelmärahastoihin ja erikoissijoitusrahastoihin. Kontkanen (2009, 121–122) jakaa sijoitusrahastot valitun sijoituskohteen mukaan pitkän koron rahastoihin, keskipitkän koron rahastoihin, lyhyen koron rahastoihin, osakerahastoihin, yhdistelmärahastoihin ja erityisrahastoihin. Tarjolla voi olla myös vaihtovelkakirjarahastoja, raaka-ainerahastoja ja yrityslainarahastoja.



Kuva 2. Rahastopääomien jakautuminen Suomessa (Suomen Sijoitustutkimus 2018)

Kuvasta 2 näemme rahastopääomien jakautumisen ja kehittymisen Suomessa eri rahastotyyppien välillä. Kaikkien rahastomuotojen rahastopääomat ovat kasvaneet melko tasaisesti tarkkailujakson aikana. Osakerahastojen osuus on hieman suurempi kuin pitkän koron rahastojen. Yhdistelmärahastot sijoittuvat pääomakehityksessä kolmanneksi, minkä jälkeen tulevat lyhyen koron rahastot ja muut rahastot.

2.2.1 Korkorahastot

Korkorahastot voidaan jakaa juoksuajan eli korkoinstrumenttien laina-ajan perusteella lyhyen, keskipitkän ja pitkän koron rahastoihin. Korkorahastoissa varat sijoitetaan korkoa tuottaviin rahoitusvälineisiin. (Alhosuo ym. 2012, 305.) Korkorahastojen sijoituspolitiikan keskeisin ero on sijoituskohteiden laina-ajan eli maturiteetin tai toisin sanoen juoksuajan pituus (Kallunki ym. 2007, 133).

Lyhyen koron rahastot, joita voidaan kutsua myös markkinarahastoiksi sijoittavat erilaisiin lyhyen koron sijoituksiin. Tällaisia lyhyen koron sijoituksia ovat korkopaperit, joiden laina-aikaa on jäljellä enintään vuosi. Lyhyen koron rahastojen tavoite on ylittää kolmen kuukauden Euribor-koron tuotto pitkällä aikavälillä. Ajoittain lyhyenkoron rahastot kärsivät tappioita päivittäin, kuitenkin harvoin lyhyenkoron rahastojen kokonaiset kuukaudet ovat tappiollisia. (Pesonen 2011, 129.) Lyhyen koron rahastoa voidaan pitää vastineena pankkitilleille ja ne sijoittavat varoja valtion, yritysten tai pankkien liikkeelle laskemiin korkoinstrumentteihin (Puttonen & Repo 2011, 34).

Keskipitkän koron rahastossa sijoitukset muodostuvat sekä lyhyen ja pitkän koron korkoinstrumenteista. Kysymyksessä on siis eräänlainen yhdistelmäkororahasto, joka on sekoitus lyhyen ja pitkän koron sijoituksia. (Pesonen 2011, 129.) Keskipitkän koron rahastot sijoittavat joukkovelkakirja- ja rahamarkkinoille (Puttonen & Repo 2011, 34).

Pitkän koron rahastot sijoittavat varat pitkäaikaisiin sijoituksiin, jotka tuottavat korkoa. Tällaisia kohteita ovat kuntien, valtion, pankkien ja yritysten liikkeelle laskemat joukkovelkakirjat. Pitkän koron rahastoilla juoksuaika on yli vuoden. (Tuhkanen 2006, 204.) Tuotto-odotus pitkän koron rahastossa on yleensä lyhyen koron rahastoja parempi, mutta riski arvon laskuun on suurempi (Puttonen & Repo 2011, 24).

2.2.2 Osakerahastot

Osakerahastot ovat rahastoja, jossa varat sijoitetaan osakkeisiin tai osakesidonnaisiin tuotteisiin. Käteisen turvaamiseksi osa pääomasta sijoitetaan rahamarkkinainstrumentteihin, koska rahasto-osuuksia joudutaan lunastamaan sijoittajilta takaisin. (Anderson & Tuhkanen 2004, 306.)

Osakerahastot voidaan jaotella monella eri tavalla, kuten yhtiöiden toimialan, sijoituskohteiden maantieteellisen sijainnin tai yhtiön koon perusteella. Sijoitusalueena voi olla Suomi, Pohjoismaat, Eurooppa, Koko Maailma tai Kehittyvät markkinat, joita ovat esimerkiksi Aasian, Baltian, Venäjän ja Latinalaisen Amerikan alueet. (Pesonen 2011, 134.) Osakerahastoissa voidaan myös si-

joittaa tyylin mukaan, kuten esimerkiksi pieniin yhtiöihin, suuriin yhtiöihin, kasvuyrityksiin tai arvoyhtiöihin. Osakerahasto voi myös erikoistua tietyille toimialalle kuten biotekniikkaan, lääketeollisuuteen tai metsäteollisuuteen. Yhteiskuntavastuu ja eettisyys voivat olla myös kohdennettuja sijoittamisen kohteita. (Mts. 135.)

Useat osakerahastot käyttävät sijoitustoiminnassaan myös johdannaisia, joka selviää jokaisen rahaston säännöistä ja tarjolla olevista esitteistä. Osakerahaston riski on sitä suurempi mitä pienemmälle tai vähemmän kehittyneelle osakemarkkinalle rahasto tekee sijoituksensa. (Finanssivalvonta 2011.) Tuototavoitteena useat osakerahastot pyrkivät aktiivisen toiminnan avulla ylittämään pitkällä aikavälillä viiteindeksin tuoton (Anderson & Tuhkanen 2004, 306).

2.2.3 Yhdistelmärahastot

Yhdistelmärahastoissa sijoitetaan sekä osakkeisiin että sijoituskohteisiin, jotka tuottavat korkoa. Tämä mahdollistaa sen, että sijoitusten painopistettä on mahdollista vaihtaa markkinatilanteen muuttuessa. Osake- ja korkosijoitusten väliset painoarvot sekä vaihtelurajat määritellään yhdistelmärahastojen säännöissä. Yhdistelmärahastoissa osakkeiden ja korko-osuuksien painoarvo voidaan myös jättää määrittelemättä, jolloin painoarvo riippuvat salkunhoitajan päätöksistä. Yhdistelmärahastojen korko- ja osakepainotuksen muutokset eli allokatiomuutokset toteutetaan niin, että mahdollisia syntyviä myyntivoittoveroja ei synny sijoittajalle. (Pesonen 2011, 135–136.)

Yhdistelmärahasto on osakerahastoa riskittömämpi vaihtoehto (Anderson & Tuhkanen 2004, 313). Yhdistelmärahastojen menestymisen määrittelee pitkällä aikavälillä salkunhoitajan kyky painottaa korko ja osakeosuuksia eri markkinatilanteissa (Puttonen & Repo 2011, 35). Osakkeita painottavassa yhdistelmärahastossa tuotto-odotus ja riski ovat suurempia kuin joukkolainoihin sijoittavan rahaston (Kallunki ym. 2007, 134).

2.2.4 Erikoisrahastot

Erikoissijoitusrahastoissa hajautetaan riskiä sijoittamalla useisiin eri kohteisiin. Erikoissijoitusrahastot saavat sijoittaa vapaammin ja voivat ottaa suurempia

riskejä, sillä niillä on oikeus poiketa sääntöjensä puitteissa sijoitusrahastolain asettamista sijoitusrajoituksista. (Pesosen 2011, 136.) Erikoissijoitusrahastoissa ei aina ole määritelty prosenttirajoja, joita yksittäiset sijoitukset eivät saa ylittää koko rahaston varoista (Puttonen & Repo 2011, 70).

Erikoissijoitusrahastoja ovat rahasto-osuusrahastot, jotka sijoittavat toisiin rahastoihin ja vipurahastot, jotka käyttävät aktiivisesti sijoitustoiminnassaan johdannaisia. Rahasto-osuusrahaston riski on tavallista sijoitusrahastoa pienempi, koska hajautusta tehdään useisiin rahastoihin. (Puttonen & Repo 2011, 71–72.) Vipurahastot tavoittelevat johdannaisten avulla osakerahastoja parempaa tuottoa ja käyttävät johdannaisia myös salkun suojaamiseen. Osakeriski vipurahastoilla voi olla yli sata prosenttia. (Kallunki ym. 2007, 135.)

Erikoissijoitusrahastoihin lukeutuu myös Hedge Fund -sijoitusrahastot. Hedge Fund on yhteisnimitys hyvin erilaisille sijoitusrahastoille, joiden tuotto perustuu aktiiviseen sijoituspolitiikkaan ja tavoitteena on positiivinen tuotto, vallitsi markkinoilla millainen markkinatilanne tahansa. Hedge Fund -rahastot voivat sijoittaa listaamattomien ja listattujen yhtiöiden osakkeisiin, johdannaisiin ja erityyppisiin korkokohteisiin. (Puttonen & Repo 2011, 73.) Hedge Fund -sijoitusrahastojen minimimerkintäsummat ovat usein yksityissijoittajille korkeita ja Hedge-rahastot onkin suunnattu pitkälti ammattimaisille ja institutionaalisille sijoittajille (Morningstar 2016).

2.2.5 Muut rahastot

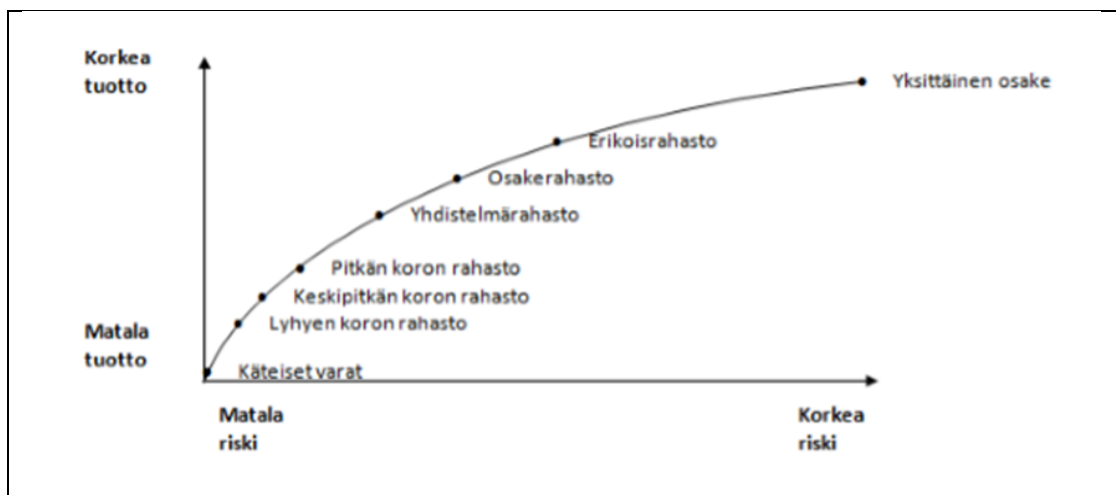
Indeksirahastoon sijoittaminen on passiivista sijoittamista, ja siinä rahasto seuraa mahdollisimman tarkasti valittua korko- tai osakeindeksiä (Pesonen 2011, 123). Indeksirahastoon ei siis valita osakkeita vaan niitä ostetaan samassa suhteessa kuin niiden paino on indeksissä. Sijoitusedirektiivin määrittelemässä indeksirahastossa voidaan sijoittaa yhteensä enintään 20 % sijoitusrahaston varoista saman liikkeellelaskijan arvopapereihin ja yhden arvopaperin paino saa olla enintään 35 % rahaston varoista. Indeksirahasto voi olla myös erikoissijoitusrahasto. (Pörssisäätiö 2015, 8–9.) Passiivisesti hallinoidun indeksirahaston kustannukset ovat aktiivisesti hallinnoituja rahastoja pienemmät (Havia ym. 2014, 234).

ETF-sijoitusrahastot ovat pörssissä noteerattavia rahastoja, joiden osuuksilla käydään kauppaa pörssissä ja ne ovat useimmiten passiivisia (Kaartinen & Pomell 2012, 13). ETF-rahasto voi olla tavallinen tai erikoissijoitusrahasto, kysymyksessä on yleensä indeksirahasto (Pörssisäätiö 2015, 9–10). ETF-rahaston kautta voi sijoittaa osakeindekseihin, joukkovelkakirjalainoihin, raaka-aineisiin tai valuuttoihin (Nousiainen & Sundberg 2013, 93).

Tarjolla on myös rahastoja, jotka sijoittavat muihin kohteisiin kuten raaka-aineisiin, kiinteistöihin tai muihin hyödykkeisiin. Nämä muut rahastot poikkeavat arvopapereihin sijoittavista rahastoista joiltakin osin ja voivat olla harvemmin auki merkinnöille tai lunastuksille. (Pörssisäätiö 2015, 10.)

2.3 Rahastotyypin valinta

Erilaisia rahastoja on tarjolla paljon, ja jokaiselle sijoittajalle löytyy omiin tarpeisiin sopiva rahasto. Rahaston muotoa valitessa on hyvä miettiä, kuinka pitkäksi ajaksi sijoitus tehdään, millainen on oma riskinotto-kyky ja -halu sekä millaista tuottoa sijoituksilta halutaan. (Sp-Rahastoyhtiö Oy 2018a.) Sijoitusrahastoihin tai muiden sijoituskohteiden valintaan liittyy usein kaksi hyvinkin keskeistä valintakriteeriä, jotka ovat tuotto ja riski (Puttonen & Repo 2011, 80).



Kuva 3. Sijoitusmuotojen käyttäytyminen tuotto-odotuksen ja riskin suhteen (Puttonen & Repo 2011, 34)

Kuvasta 3 voimme nähdä eri rahastotyyppien käyttäytymisen riskin ja tuotto-osuuden suhteen verrattuna käteisvaroihin tai yksittäisiin osakkeisiin. Lyhyen koron rahastot ovat ominaisuuksiltaan lähinnä käteisvaroja, eli riski ja tuotto-

odotus ovat pieniä. Erikoisrahastojen riski ja tuotto-odotus ovat taas korkeat, ja ne ovat ominaisuuksiltaan enemmän yksittäisen osakkeen kaltaisia.

Suurin osa rahastoista vertaa tuottoa vertailuindeksiin. Indeksiksi kutsutaan mittaria, jonka avulla seurataan tietyn osakeryhmän kehitystä. Osakeryhmä voi koostua muutamasta osakkeesta tai olla tuhansien osakkeiden ryhmä. Seuratuimmat indeksit Suomessa ovat OMX Helsinki, joka seuraa Helsingin pörssin osakkeiden kehitystä, suurten amerikkalaisten yritysten kurssikehitystä seuraava Dow Jones Industrial Average ja Nasdaq Composite, joka seuraa teknologiayhtiöitä. Rahaston tulee valita sellainen indeksi, joka antaa parhaan käsityksen rahaston osakkeiden arvon kehittymisestä. (Erola 2009, 22–23.)

2.4 Rahastojen tuotto ja verotus

Sijoitusrahastoista saatu tuotto syntyy, kun sijoituskohteen tuotosta vähennetään sijoitustoiminnan kulut ja verot. Rahaston kuluilla on siis aina merkitystä tuottoon, jonka sijoittaja saa rahastosta. (Finanssivalvonta 2011.)

Tuottoon vaikuttaa rahastotyyppi, sijoitusrahaston johdon, analyytikkojen ja salkunhoitajan kyky tuotteiden valinnassa, ostoissa ja myynnissä. Rahaston tuotto-odotuksien suhteen tulee olla aina realistinen. Korkorahaston tuotto riippuu korkotasosta ja sen vaihteluista, kun taas osakerahaston tuotto osakemarkkinoiden kehityksestä. (Pörssisäätiö 2015, 15.) Rahastojen tuoton vertailu tulee tehdä riittävän pitkällä tarkkailujaksolla ja vertailussa tulee huomioida, että kohteet ovat keskenään vertailukelpoisia. Vertailu voi hyvinkin johdattaa väärin odotuksiin tuotosta, jos vertailua tehdään vain muutaman kuukauden pohjalta. Huomioitavaa on, että aiemman tuotot eivät koskaan vastaa tulevaisuuden tuottoja. Rahastot ilmoittavat säännöissään vertailuindeksin, jonka tuoton ne pyrkivät ylittämään. (Mts. 20–21.)

Tuotonjaon perusteella sijoitusrahastot voidaan jakaa tuottorahastoihin, jotka jakavat voittoa vuosittain tai kasvurahastoihin, joissa voitto kasvattaa rahasto-osuuden arvoa. Rahastossa voi olla sekoitettuna sekä kasvu että tuotto-osuuksia. Tuottorahastot pyrkivät jakamaan mahdollisimman suurta vuotuista tuotto-osuutta. Kasvurahastot taas pyrkivät kasvattamaan sijoitusrahasto-

osuuksien arvoa, jolloin vuotuinen voitto-osuus siirretään rahaston arvoon. (Kontkanen 2009, 121.) Kasvuosuusrahastot ovat usealle sijoittajalle hyvä valinta, sillä rahastossa raha pysyy kasvamassa korkoa korolle. Tuotto-osuusrahastot sopivat taas sijoittajille tai säätiöille, jotka odottavat sijoituskohteeltaan vuosittaista tuottoa. (Pesonen 2011, 115.)

Sijoitusrahaston tuotto-osuus verotetaan vuosittain ja kasvuosuus liitetään rahaston pääomaan ja verotetaan rahasto-osuuden myynnin yhteydessä. Sijoitusrahasto-osuuden vuotuinen tuotto verotetaan pääomatulona ja myös osuuksien myyntivoitto on pääomatuloa. Pääomatulojen veroprosentti on 30 % ja yli 30 000 euron pääomatuloista vero on 34 %. (Verottaja 2017.)

Tuotto-osuuksien vaihto kasvuosuuksiin tai toisinpäin samassa sijoitusrahastossa on verovapaata. Myyntivoitoista maksetaan veroa, jos osuuksia vaihdetaan rahastoyhtiön hallinnoimasta rahastosta toiseen. Lunastuksen yhteydessä syntyneet tappiot on mahdollista vähentää verovuoden tai viiden seuraavan vuoden aikana syntyneestä luovutusvoitosta. Luovutusvoitto lasketaan vähentämällä lunastushinnasta merkintähinta ja hankinnasta aiheutuneet kulut tai käytetään vaihtoehtoisesti hankintameno-olettamaa. (Pörssisäätiö 2015, 23.) Hankintameno-olettama on aina vähintään 20 % myyntihinnasta ja yli 10 vuotta omistettujen osuuksien myyntihinnasta voidaan vähentää 40 %. Hankintameno-olettaman lisäksi ei vähennetä todellista ostohintaa ja kuluja, vaan hankintameno-olettama on vaihtoehto niiden vähentämiselle. (Verottaja 2017.)

Sijoitusrahastoyhtiö ilmoittaa verottajalle rahasto-osuus lunastukset sekä rahastosijoitukset. Rahastosijoittajan tulee kuitenkin tarkistaa tiedot veroilmoituksesta ja korjata mahdolliset virheelliset sekä puuttuvat tiedot. (Korpela 2016, 123.)

2.5 Rahastojen kulut

Sijoitusrahastosta aiheutuu sijoittajalle kuluja, kuten kaikesta sijoittamisesta. Rahastojen kulut voidaan jakaa suoraan sijoittajalta perittäviin kuluihin ja rahastosta maksettaviin kuluihin. Rahastojen kulut vaihtelevat ja määrittyvät eri sijoitustyypin ja rahoitusyhtiön mukaan. Kulut ilmoitetaan rahastojen esitteissä.

(Pörssisäätiö 2015, 13.) Kuluilla on suuri merkitys sijoittajalle, sillä kuluja lisäävät palkkiot ovat suoraan pois sijoittajan saamasta rahastotuotosta. Mitä suuremmat ovat kulut, sitä pienempi on sijoittajan saama tuotto. Kulut voivat piilokuluja, joita sijoittajan on vaikea selvittää, koska niitä ei tarvitse eritellä rahasto-oesitteessä. (Havia ym. 2014, 229.)

Rahastoyhtiö veloittaa sijoitusrahasto-osuuden ostamisesta merkintäpalkkion ja myynnistä lunastuspalkkion. Sijoitusrahaston varoista peritään myös rahaston toimintaan liittyvät kulut, joita ovat hallinnointi ja säilytyspalkkiot. (Nousiainen & Sundberg 2013, 93.) Eerola (2009, 33) mainitsee rahastosta suoraan tai välillisesti rahastopääomasta perittäviksi kuluiksi hallinnointipalkkiot, merkintä- ja lunastuspalkkiot, tilinhoito- ja pankkikulut, kaupankäyntikulut ja mahdollisen tuottopalkkion.

Kulut ovat usein rahasto kohtaisia ja usein ne on suunniteltu niin, että ne palkitsevat pitkäaikaisia sijoituksia. Rahaston toiminta aiheuttaa kuluja ja siksi rahastoista peritään hallintopalkkiota, joka on yleensä prosenttiosuus rahaston varoista. Merkintäpalkkiot ja lunastuspalkkiot vaihtelevat rahastotyypistä ja rahastoyhtiöstä riippuen 0–3 prosentin välillä. (Pörssisäätiö 2015, 13.) Hallinnointipalkkio vähennetään rahasto-osuuden päivittäisestä arvosta ja siihen tulee sijoittajan kiinnittää huomiota, sillä se voi vaikuttaa suuresti rahaston tuottoon (Kallunki ym. 2004, 255).

2.6 Rahastojen riskit

Kaikkeen sijoittamiseen liittyy riski, myös rahastosijoittamiseen. Sijoitusrahastojen riskit liittyvät rahaston valitsemien kohteiden riskeihin. Hajauttamalla sijoitukset pyritään vähentämään riskejä, jolloin epäonnistuneet sijoitukset voidaan korvata onnistuneilla. Riskijaon tarve on osakemarkkinoiden lisäksi myös korko ja valuuttamarkkinoilla. (Pörssisäätiö 2015, 11.) Erilaisia rahastoja on tarjolla hyvinkin erilaisiin tarkoituksiin ja siksi niiden riskitkin poikkeavat toisistaan paljon. (Hämäläinen 2005, 24).

Riskinottopolitiikka vaikuttaa rahastojen riskiin. Rahastojen riskinottopolitiikka selviää rahaston avaintieto-oesitteestä ja rahaston säännöistä. Rahastoissa, jotka ottavat enemmän riskiä käytetään johdannaisia salkun suojaukseen ja

tehokkaaseen hallintaan eli johdannaisten avulla pyritään kasvattamaan rahaston tuottoja. Riskiä karttavan tulee valita vähiten riskejä sisältävä vaihtoehto. Rahastoissa pääoman menettäminen kokonaan on käytännössä mahdotonta, mutta rahasto-osuuden arvo voi kuitenkin laskea merkittävästi. Markkinoilta löytyy myös pääomaturvattuja rahastoja, joissa sijoitetun nimellispääoman tai osan siitä saa takaisin säännöissä määriteltynä aikana. (Pörssisäätiö 2015, 12.)

Rahaston aikaisempi kehitys ei ole koskaan taee tulevasta kehityksestä ja sijoituksen arvo voi laskea tai nousta. Sijoitusten tuotto ja riski kulkevat lähes aina sijoituksissa käsi kädessä. Sijoituskohteen riski on aina suurempi mitä enemmän kohteen arvo heilahtelee, mutta tuotto on riskitöntä kohdetta parempi. (Finanssivalvonta 2011.) Sijoitusrahastoissa sijoittaja ei itse voi vaikuttaa sijoituskohteen valintaan, vaan valinnan kohteesta ja riskistä tekee rahastonhoitaja (Prestbo & Sease 1997, 50).

2.6.1 Korkoriski

Korkotason muutokset vaikuttavat korkorahastojen arvon kehitykseen ja näkyvät osuuksien myynti- sekä lunastushinnoissa. Korkotason nousu laskee arvoa, kun taas korkotason lasku nostaa rahaston arvoa. Korkorahastoihin liittyy myös riski siitä että, lainan liikkeelle laskija ei pysty maksamaan lainaa tai korkoa takaisin sijoittajalle. Duraatio on korkosijoitusrahaston tuotto ja hintariskin mittari. (Pörssisäätiö 2015, 11–12.) Duraation avulla kuvataan korkosalkun tai joukkolainan hintaherkkyyttä korkotason muutoksille. Duraatio on keskimääräinen takaisinmaksuaika vuosina korkosalkussa oleville korkopapereille ja, mitä suurempi duraatioluku on, sitä suurempi on hinnanmuutos ja rahaston korkoriski. (Anderson & Tuhkanen 2004, 339.)

2.6.2 Markkinariski

Markkinariski on yleisin sijoitusrahastoihin liittyvä riski, joka tarkoittaa rahaston arvon laskua sijoituskohteiden arvon laskiessa (Finanssivalvonta 2011). Osakekurssien yleisestä laskusta aiheutuvaa laskua kutsutaan siis markkinariskiksi ja osakerahastoissa on aina riski markkina-arvon vaihteluun. Rahaston arvoon vaikuttaa osakemarkkinoiden yleinen kehitys markkina-alueella, jonne

rahasto on kohdentanut sijoituksiaan. Arvon vaihtelu voi olla voimakasta lyhyellä sekä pitkällä aikavälillä, kuitenkin pitkä sijoitusaika nostaa positiivisen tuoton odotetta ja pienentää negatiivisen tuoton todennäköisyyttä. (Sp-Rahastoyhtiö Oy 2018b, 6).

2.6.3 Muut riskit

Aktiiviriski on rahaston arvon laskua, kun rahastonhoitaja epäonnistuu sijoituskohteen valinnassa (Finanssivalvonta 2011). Aktiiviriski syntyy aktiivisesta salanhoidosta ja ilmenee voimakkaana rahaston arvon kehityksen heilahteluna suhteessa vertailuindeksiin. (Sp-Rahastoyhtiöt 2018b, 6).

Likviditeettiriski on tilanne, jossa sijoituskohteiden markkinatilanne vaikuttaa rahaston likviditeettiin. Sijoituskohteita ei ole mahdollista myydä suunnitellussa aikataulussa, heikko likviditeetti muuttaa lunastusten aikataulua tai vaikuttaa merkittävästi rahaston kehitykseen. (Pörssisäätiö 2015, 12.)

Valuuttakurssiriski liittyy vieraisiin valuuttoihin sijoittaviin rahastoihin. Valuuttakurssien väliset liikehdinnät voivat aiheuttaa ulkomaisen sijoituksen arvon laskua sijoittajan kotimaan valuutassa laskettuna. (Finanssivalvonta 2011.) Valuuttakurssiriski liittyy muualle kuin euroalueelle tehtäviin sijoituksiin. Rahastoilla on mahdollista suojata sijoituksiaan omissa säännöissään määritellyillä tavoilla. (Pörssisäätiö 2015, 12.) Valuuttariskiä voidaan seurata valuuttakohtaisesti valuuttaposition ja valuuttariskiä ei ole, kun valuutan saatavat ja velat kattavat toisensa (Anderson & Tuhkanen 2014, 355).

Luottoriski voi vaikuttaa korkorahaston arvoon. Sijoittajat voivat vaatia parempaa korkoa, jos joukkolainan liikkeellelaskijan veloista selviytymisen kyky on heikentynyt. Joukkolainan arvo laskee luottoriskin kasvaessa. (Finanssivalvonta 2011.)

Yritysriski on yrityksen taloudellisen menestymisen vaikutus osakkeiden arvoon. Yritysriski liittyy yhteen yritykseen ja yksi yritysriskin muodoista on konkurssiriski. (Pesonen 2011, 97, 202.)

Poliittiset riskit ovat sijoituskohteen markkinoihin sisältyviä riskejä joka saattaa realisoitua rahaston arvoon vaikuttavana markkinariskinä. Poliittisia riskejä ovat sodat sekä yllättävät muutokset rahaston sijoituskohteena olevan markkina-alueen talouspolitiikassa tai poliittisessa ympäristössä, joilla voi olla odottamatonta vaikutusta rahaston sijoituskohteena olevien arvopapereiden hintoihin. Poliittinen riski voi olla myös sanktio, kuten veroseuraamuksina, valuuttasäännöstelynä ja varojen kotiuttamisen vaikeuttamisena ulkomailta. (Sp-Rahastoyhtiö Oy 2018b, 7.)

2.7 Rahastojen edut

Sijoitusrahastot ovat sijoittajalle helppo vaihtoehto ja sopivat monentyyppiselle sijoittajalle. Rahastosijoittaminen on vaivatonta, mutta palvelusta joutuu maksamaan. Kun sijoittaja haluaa tuloksia systemaattisesti pitkällä aikavälillä, on sijoitusrahasto silloin sopiva vaihtoehto. (Puttonen & Repo 2011, 38.) Piensijoittajalle on hyötyä rahaston hajauttamisesta ja tehokkaasta salkunhoidosta. Osuuksia rahastoihin voi hankkia vaivattomasti ja niiden muuttaminen rahaksi on myös vaivatonta. (Anderson 2001, 151–152.)

Sijoitusrahastojen kustannukset ovat pienemmät kuin yksityisen sijoittajan, koska sijoitusyhtiöt suurena sijoittajana voivat käydä kauppaa pienemmillä kustannuksilla. Sijoitusrahastot voivat käydä kauppaa arvopapereilla ilman myyntivoittoveroa, sillä sijoitusrahastolta ei peritä veroa myyntivoitosta kuten yksityishenkilöiltä. (Pörssisäätiö 2015, 6.)

2.7.1 Riskin hajautus

Sijoitusrahaston suurin etu on sen riskien hajauttaminen. Ostamalla osuuden rahastosta sijoittaja saa siis automaattisesti rahaston sääntöjen mukaan hajautetun sijoitussalkun. (Pörssisäätiö 2015, 6.) Sijoitusdirektiivin mukaisilla rahastoilla on tarkat säännöt, miten varat tulee hajauttaa sijoituskohteisiin ja kuinka paljon yksittäiseen sijoituskohteeseen on mahdollista sijoittaa. (Mts. 26.)

Hajauttamisella eli diversifioinnilla tarkoitetaan sijoittamista useampaan erilaiseen sijoituskohteeseen yhden sijoituskohteen sijaan. Hajauttaessa sijoittajan on mahdollista valita portfolioonsa eli salkkuunsa erilaisia osakkeita, jolloin

tiettyyn yritykseen liittyvä riski pienentyy. Hajauttamisen hyöty perustuu sal-
kussa olevien sijoitusten eri tahtiin muuttuviin hintoihin. (Puttonen & Repo
2011, 96–97.) Hajautuksen perusajatuksena on se, että toisen sijoituskohteen
hinnan laskiessa voi taas toisen hinta nousta (Puttonen 2009, 22).

Sijoittajalle hajautus on tärkeätä, koska se laskee sijoituksen riskiä. Riski pie-
nenee aina, mitä useampaan osakkeeseen varat on sijoitettu ja sitä pienem-
mäksi muuttuu yksittäiseen yhtiöön kohdistuva riski. Hajautus ei laske tuotto-
odotusta, mutta pienentää sijoitussalkun riskiä. (Havia ym. 2014, 228.)

2.7.2 Valvonta ja tiedon saatavuus

Suomalaisia sijoitusrahastoja säädellään sijoitus-rahastolaissa ja vaihtoehto-
rahastoja vaihtoehtorahastojen hoidosta annetussa laissa. Sijoitus-rahastolaki
pohjautuu EU:n sijoitusrahastodirektiiviin (UCIT) ja vaihtoehtorahastot EU:n
antamaan vaihtoehtorahasto direktiiviin (AIFMD). (Pörssisäätiö 2015, 26.)

Finanssivalvonta Suomessa vahvistaa sijoitusrahastojen säännöt, joista sijoit-
taja näkee, millainen rahasto on kyseessä ja minkälaista sijoituspolitiikkaa ra-
hasto harjoittaa (Pesonen 2011, 121). Sijoitusrahastoja markkinoitaessa on
rahaston noudattama sijoituspolitiikka selitettävä niin, että kokematon sijoittaja
ymmärtää sen kohtuullisella tutustumisella. Tietojen avulla sijoittajat pystyvät
arvioimaan sijoitusrahastoa ja siihen liittyviä riskejä. Sijoitusrahasto asiakkaan
tulee saada myös avaintietoesite, jossa ovat rahaston keskeiset tiedot vakio-
muotoisina. Sijoittajan on saatava materiaalin avulla selville tiedot rahaston si-
joituspolitiikasta, sijoituskohteet, tuotto-odotukset, rahastoon liittyvät riskit, lik-
viditeetti, rahaston hallinto, asiakkailta perittävät palkkiot, vähimmäissijoituk-
sen arvo, raportointi ja verotukseen liittyvät keskeiset tiedot. (Alhosuo ym.
2012, 305–306.)

Rahastoista on sijoittajan saatavilla hyvin tietoja. Perustiedot löytyvät rahas-
toesitteestä ja avaintietoesitteestä, jotka on esitettävä kaikista eurooppalai-
sista sijoitusrahastoista. Helpoiten nämä esitteet löytyvät rahastoyhtiöiden in-
ternet- sivuilta. Rahastoyhtiöt julkaisevat myös rahastotiedotteen, vuosikerto-
muksen, puolivuotis- tai neljännesvuosikatsauksen. (Pörssisäätiö 2015, 20.)

Tietoja rahastoista saa myös rahastovertailuja tekevien yritysten internet sivuilta. Rahastovertailuja Suomessa tekevät Eufex ja Morningstar. Nämä yritykset jakavat rahastoille tähtiä tai pisteitä menestyksen mukaan vertailtuna vertailukelpoisiin rahastoihin. Morningstar antaa maksimissaan viisi tähteä ja Euflex kymmenen pistettä. (Saario 2008, 246.)

2.7.3 Muut edut

Sijoittaja voi säästää rahastoon pienissä erissä, mutta rahastoon on myös mahdollista sijoittaa kerralla suurikin summa. Sijoitusrahasto-osuudet ovat pääsääntöisesti nopeita ja helppoja muuttaa rahaksi. (Pörssisäätiö 2015, 6.) Sijoitusrahastoon on helppo sijoittaa, sillä sijoitusrahasto ottaa vastaan jatkuvasti uusia sijoituksia merkitessään sijoittajien rahasto-osuuksia. Sijoitusten lunastaminen on myös joustavaa, sillä rahasto-osuuden voi lunastaa tarvittaessa. Rahastomerkintä onnistuu helposti puhelimitse tai internetin välityksellä sekä menemällä rahastoyhtiöön tai pankkiin keskustelemaan palveluneuvojan kanssa. Rahastosijoitus on teknisesti tilisiirto, jolloin asiakkaan tililtä siirretään tietty summa rahaston tilille. (Puttonen & Repo 2011, 74.)

Yleisesti ottaen rahastot ovat likvidejä päivittäin, mutta niitä on voitu rajoittaa myös rahaston säännöissä, kuten sijoituspolitiikan takia, rahasto-osuuden omistajien edun vuoksi tai poikkeuksellisten markkinatilanteiden varalta. Erikoissijoitusrahastojen osuuksien lunastaminen on mahdollista vain tiettyinä ajankohtina, kuten kerran kuussa tai harvemmin. (Kontkanen 2009, 122.) Myyntitulo lasketaan myyntipäivän rahaston markkinahinnan perusteella, josta peritään rahaston perimät palkkiot ja jäljelle jäävä myyntituotto maksetaan sijoittajalle. (Anderson 2001, 152).

Sijoitusrahasto sijoittajan ei ole välttämätöntä seurata markkinoiden tai yhtiöiden tapahtumia siinä määrin kuin suoraan arvopapereihin sijoittaessa. Sijoitusrahastojen avulla sijoittaja voi helposti sijoittaa sellaisiin kohteisiin, mitkä voivat yksityiselle sijoittajalle olla vieraita tai niihin ei edes muuten ole mahdollista sijoittaa. Rahastojen salkunhoitajat ja sijoituspäätösten tekijät ovat ammattilaisia, jotka ovat perillä arvopaperimarkkinoista ja seuraavat markkinoiden kehitystä jatkuvasti. Sijoitukseen siis tehdään markkinatilanteen muuttuessa tarvittavia muutoksia. (Pörssisäätiö 2015, 6.) Sijoitusrahastoissa useiden

asiakkaiden varoja hoidetaan samalla vaivalla, ja asiakas joutuu tekemään paperitöitä vain ostaessaan tai myydessään rahasto-osuuksia (Pesonen 2011, 115).

3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA SEN TUTKIMINEN

Yrityksen on jatkuvasti kyettävä uudistumaan ja uudistamaan palvelujaan sekä tuotteitaan pysyäkseen mukana kilpailussa (Alhosuo ym. 2012, 65). Yrityksen menestys riippuu siitä, kuinka hyvin se pystyy tyydyttämään asiakkaidensa tarpeet ja miten se hyödyntää osaamistaan sekä resursseja (Bergström & Leppänen 2015, 73).

Asiakastyytyväisyys vaikuttaa yrityksen maineeseen. Kokonaisvaltainen asiakastyytyväisyys on asiakkaiden tarpeiden huomiointia ja seurannasta huolehtimista. Kiitettävä asiakastyytyväisyys on avaintekijä asiakasuskollisuuteen. (Rubanovitsch & Aalto 2012, 169.) Asiakastyytyväisyys liittyy asiakkaiden tarpeisiin ja odotuksiin. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttaa asiakkaan aikaisemmat kokemukset yrityksestä, tyytyväisyys tuotteisiin, yrityksen lupauksiin sekä hintoihin ja palveluihin. (Bergman & Klefsjö 2004, 311.)

Asiakastyytyväisyys on tärkeä mittari, ja kaikkien finanssialalla työskentelevien tulisi ymmärtää, miten asiakkaat käyttäytyvät ja mitä he toivovat tulevaisuudessa (Alhosuo ym. 2012, 31). Asiakastyytyväisyyden mittaamisessa tulee myös huomioida tyytyväisyyden lisäksi tyytymättömyys. Tyytymättömät asiakkaat pitää voida tunnistaa, selvittää tyytymättömyyden syyt ja hoitaa ne korjaavin toimenpitein kuntoon. Tyytymättömät asiakkaat ovat yritykselle aina riskiryhmä. (Lecklin 2002, 127.)

3.1 Asiakaskeskeisyys

Kilpailu kiristyy ja sen myötä myös asiakkaiden vaatimukset lisääntyvät. Asiakaskeskeisyys ei ole enää vain yrityksen valinta, vaan se on yrityksen selviytymisen edellytys kasvavassa kilpailussa. (Aarnikoivu 2005, 14.) Asiakaskeskeinen yritys pyrkii toteuttamaan tavoitteensa asiakastyytyväisyyden avulla. Asiakastyytyväisyyteen voidaan vaikuttaa vain siten, että saadaan täsmällistä tietoa siitä, mikä tekee asiakkaat tyytyväiseksi. Asiakaskeskeisyys edellyttää, että tieto hankitaan suoraan asiakkaalta. (Ylikoski 2001, 149.)

Yrityksen toimintaa ohjaavana ajattelutapana asiakaskeskeisyys tarkoittaa sitä, että toiminnan lähtökohtana on asiakkaan tarpeen tyydyttäminen. Yritys saavuttaa tavoitteensa määrittelemällä toiminnan kohteena olevien asiakkaiden tarpeet ja pyrkimällä tyydyttämään ne tuloksellisemmin ja tehokkaammin kuin kilpailijat. Asiakaskeskeisessä yrityksessä asiakaskeskeisyys on yrityksen tapa palvella asiakkaat ja nähdä heidän tarpeensa. Asiakaskeskeisyys ei kuitenkaan tarkoita sitä, että yritys täyttäisi asiakkaiden kaikki toiveet ja tarpeet. (Ylikoski ym. 2006, 158–159.)

3.2 Tuotteiden ja palvelun laatu

Palvelun merkitys on vuosien saatossa kasvanut, sillä tuotteiden avulla on vaikeampi erottua kilpailijoista. Palvelusta ja laadusta on tullut tärkeä kilpailukeino ja nykyisten asiakkaiden tyytyväisyyden säilyttämisessä laadulla on olennainen merkitys. (Ylikoski 2001, 117.) Finanssiyhtiöt panostavat nykyään henkilökohtaiseen palveluun, ja vuorovaikutuksen tärkeys asiakkaan kanssa on kasvanut etenkin laina ja sijoituspalveluiden osalta (Ylikoski ym. 2006, 19). Asiakkaat sijoittavat varallisuuttaan rahastoihin, mutta vain silloin kuin luottavat finanssiyhtiöön ja sen tarjoaman asiakaspalvelun ammattitaitoon (Ylikoski ym. 2006, 87).

Yleisesti ottaen voidaan ajatella, että laatu on sitä, miten hyvin tavara, tuote tai palvelu vastaa asiakkaan kokemuksia sekä odotuksia. Asiakas on laadun tuloksija ja siksi laatua tuleekin tarkastella asiakkaan näkökulmasta. Asiakkaan tyytyväisyyteen vaikuttavat kuitenkin myös monet muutkin asiat kuin hyvä laatu, joita voivat olla esimerkiksi saatavuus ja hyvä asiakassuhde. (Ylikoski ym. 2006, 55.) Palvelun tai tuotteen laatu on vain yksi asiakastyytyväisyyteen vaikuttava tekijä, johon asiakkaat ovat tyytyväisiä tai tyytymättömiä (Ylikoski 2001, 149).

Asiakastyytyväisyys on tärkein painopiste laadunkehittämiselle. Asiakas arvioi palvelun ja tuotteen lopullisen laadun ja näin ollen menestyvän yrityksen kulmakivi ovat tyytyväiset asiakkaat. (Lecklin 2002, 117.) Laatuun kuuluu myös keskeisesti tarve jatkuvasta suoritustason parantamisesta (mts. 19). Hyvä

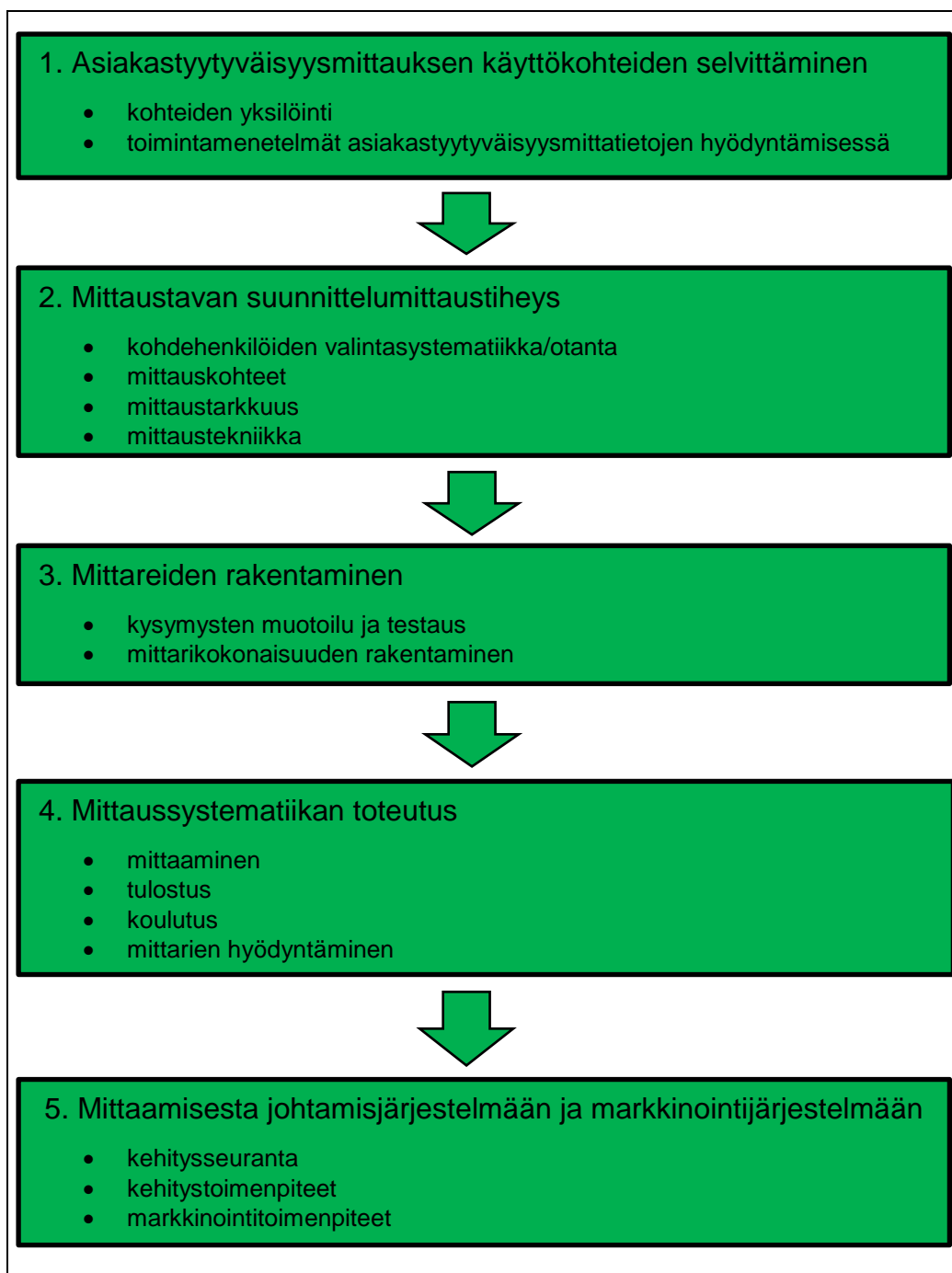
laatu synnyttää myönteisiä vaikutuksia finanssiyhtiön toimintaan, sillä laatu tekee asiakkaat tyytyväiseksi ja se kasvattaa todennäköisyyttä pysyvistä asiakassuhteista. (Ylikoski ym. 2006, 58.)

3.3 Mittausprosessi

Kokonaisvaltaisella asiakastyytyväisyysmittauksella pyritään saamaan vastauksia kolmeen asiaan. Millaiset tekijät vaikuttavat asiakastyytyväisyyteen, miten tärkeitä nämä tekijät ovat kokonaisuuden kannalta ja millaisella tasolla asiakastyytyväisyys on. (Kansanen & Väistö 1994, 54.) Asiakastyytyväisyyden mittaaminen on osa laatujohtamista, ja mittauksen avulla voidaan ymmärtää asiakkaiden vaatimukset, löytää suurimmat korjausta vaativat asiat ja osittaa, millaisista tekijöistä toimiva yhteistyö asiakkaan kanssa riippuu (Lotti 1994, 184). Asiakastyytyväisyyttä tulee seurata jatkuvasti, jotta voidaan nähdä asiakkaiden tyytyväisyys pidemmällä tähtäimellä ja näin pystytään ajoissa kehittämään uusia palvelutapoja tai puuttumaan tarvittaessa mahdollisiin ongelmiin. Asiakastyytyväisyyden seuraaminen hälyttää tekemään muutoksia, jos jokin ei toimi toivotunlaisesti. (Bergström & Leppänen 2015, 443.)

Asiakastyytyväisyyden seuraaminen yksinään ei riitä, vaan tarvitaan toimintaa, jonka avulla voidaan parantaa asiakastyytyväisyyttä. Asiakastyytyväisyys ei parane sillä, että asiakkailta pyydetään jatkuvasti palautetta tyytyväisyyden tasosta. Asiakkaat odottavat tutkimuksen aikaansaavan toimenpiteitä, jotka vaikuttavat palvelun parantumiseen. Asiakastyytyväisyyden seuranta on määrätietoista ja jatkuvaa tietojen keräämistä ja sen hyväksikäyttämistä. Asiakastyytyväisyyttä parannetaan seurannan pohjalta suoritettavien toimenpiteiden avulla. (Ylikoski 2001, 149–150.)

Osa asiakassuhteiden seuranta ja kehittämistä on oppiminen. Mittausten tuloksista ja asiakaspalautteesta tulisi oppia ja kehittää asiakassuhteita jatkuvasti. Tyytymättömiltä asiakkailta voi saada toimivia kehittämissuhteita, mutta kaikkea ei kuitenkaan tule tehdä asiakkaiden ehdoilla. (Bergström & Leppänen 2015, 450.)



Kuva 4. Asiakastyytyväisyyden mittausprosessi (Leckliniä (2002, 122) mukaillen)

Kuvasta 4 näemme asiakastyytyväisyyden mittaamisprosessin kulun. Ensinnä selvitetään mittauskohde, minkä jälkeen suunnitellaan mittaustapa ja rakennetaan sopivat mittarit. Mittauksen jälkeen selvitetään tulokset ja kehitystoimenpiteet.

3.4 Tutkiminen kvantitatiivisesti

Asiakkaiden tyytyväisyyttä pyritään parantamaan asiakastyytyväisyystutkimuksen avulla ja seuraamaan, miten aiemmin tehdyt toimenpiteet vaikuttavat asiakastyytyväisyyteen. Asiakastyytyväisyystutkimuksen päätavoitteet ovat asiakastyytyväisyyteen vaikuttavien tekijöiden selvittäminen, asiakastyytyväisyyden tason tämänhetkinen mittaaminen, asiakastyytyväisyyden parannusehdotusten tuottaminen ja seurannan kehittäminen. (Ylikoski 2001, 156.)

Asiakastyytyväisyystutkimukset kohdistetaan yrityksen olemassa olevaan asiakaskuntaan ja tutkimuksissa selvitetään yrityksen tuotteiden toimivuutta asiakkaiden odotuksiin. Kokemusten lisäksi tutkimuksen tulisi mitata asiakkaan odotuksia ja sitä, miten ne ovat toteutuneet. (Bergström & Leppänen 2015, 444.)

Tieteellisessä tutkimuksessa on kysymys ongelmanratkaisemisesta. Tutkimuksen avulla pyritään selvittämään tutkittavan asian toimintaperiaatteita ja lainalaisuuksia. Tutkimuksen onnistuminen vaatii tutkimukselle järkevän kohderyhmän ja oikeanlaisen tutkimusmenetelmän. Tutkimusmenetelmä tulee valita ensisijaisesti tutkimusongelman ja tutkimustavoitteen perusteella. (Heikkilä 2014, 12.)

Asiakastyytyväisyyttä voidaan tutkia kvantitatiivisin eli määrällisin tai kvalitatiivisin eli laadullisin menetelmin. Kvantitatiiviset tutkimukset voivat olla kyseilyitä, palautelomakkeita tai numeerisen arvion antavia haastatteluja. Kvalitatiiviset tutkimukset ovat taas haastattelut tai ryhmäkeskustelut. (Lecklin 2002, 120.)

Kvantitatiivinen tutkimus on määrällinen tutkimus, jota voidaan myös sanoa tilastolliseksi tutkimukseksi. Tällaisen tutkimuksen avulla on mahdollista selvittää prosenttiosuuksiin ja lukumääriin liittyviä tutkimuskysymyksiä. Kvantitatiivinen tutkimus edellyttää riittävän edustavaa ja suurta otosta. Tutkimusaineisto kerätään tutkimuslomakkeella, jossa on valmiit vastausvaihtoehdot ja aineistoa kuvataan numeerisesti ja tulokset voidaan havainnollistaa erilaisin kuvioin tai taulukoin. Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla selvitetään asioiden riippuvuuksia ja tapahtuneita muutoksia. Kvantitatiivinen tutkimus kartoittaa hyvin

olemassa olevan tilanteen, mutta ei selvitä välttämättä riittävästi asioiden syitä. (Heikkilä 2014, 15.)

Määrällisessä eli kvantitatiivisessa tutkimuksessa tärkeintä on mittaus, koska aineiston tutkiminen tilastollisesti edellyttää, että tiedot ovat mitattavissa erilaisilla mittareilla. Kyselytutkimuksessa mittarit ovat kysymyksiä ja väitteitä, joiden laatiminen on haasteellista sisällöllisesti ja tilastollisesti. Kyselytutkimuksen kohteena ovat mielipiteet, arvot ja asenteet. Ne ovat monesti monimutkaisia ja moniulotteisia ja siksi niiden mittaus ei ole aina yksinkertaista. (Vehkalahti 2014, 17.)

3.5 Mittaaminen kyselylomakkeella

Kyselytutkimuksen kysymysten suunnittelussa tulee olla huolellinen, sillä ne ovat perusta koko kyselytutkimuksen onnistumiselle. Kyselytutkimuksen vaikeutena on se, että tutkija ei voi tehdä tarkentavia kysymyksiä jälkikäteen, sillä aineistonkeruu on peruuttamaton vaihe. Kysymysten muotoon tulee kiinnittää erityisesti huomiota ja kyselylomakkeen ennakosuunnittelu onkin tärkeässä asemassa tehtäessä kyselytutkimusta. (Valli 2001, 28–29.) Huolellinen suunnittelu, esitutkimus ja ennakkotestaus aikaansaavat hyvän mittarin (Lotti 2001, 145).

Kyselyn vastausprosentin suuruuteen vaikuttaa kohderyhmä, tutkittava aihe, lomakkeen ulkoasu, kysymysten määrä ja mahdolliset vastaajia motivoivat palkkiot. Erityisen tärkeä asia vastausprosentin osalta on se, kuinka tärkeänä vastaajat pitävät tutkimusta. Kyselyiden vastausprosentti vaihtelee usein 20–80 % välillä. (Heikkilä 2014, 63.) Kyselyitä teetetään nykyään paljon, ja se näkyy helposti huonona vastausprosenttina. Siksi kyselyyn vastaamisen täytyy olla mahdollisimman helppoa. Kyselyn pituuteen, kielen selkeyteen ja ulkoasuun tulee kiinnittää erityisesti huomiota. Kysely tulee testata, jotta saadaan sen toimivuus ja ymmärrettävyys varmistettua. (Vehkalahti 2014, 48.)

Kyselytutkimuksen etuna on sen mahdollisuus laajan tutkimusaineiston keräämiseen. Kyselymenetelmää voidaan myös pitää tehokkaana tiedonkeruuna, joka säästää tutkijan vaivannäköä ja aikaa. Kyselytutkimukseen liittyy

kuitenkin myös heikkouksia, sillä usein aineistoa pidetään pinnallisena ja tutkimusta teoreettisesti vaatimattomana. Haittoina voidaan pitää myös sitä, että ei voida varmistua siitä, miten vakavasti vastaajat suhtautuvat tutkimukseen, ovatko annetut vastausvaihtoehdot onnistuneita ja ovatko vastaajat perehtyneitä kyselyn aihealueeseen. Kyselyyn vastaamattomuus voi olla myös suurta ja hyvän lomakkeen laatiminen on taitoa vaativaa ja aikaa vievää. (Hirsjärvi ym. 2009, 195.) Kyselytutkimus voidaan tehdä joko verkko- ja postikyselynä tai kontrolloituna kyselynä. Kontrolloitu kysely jaetaan henkilökohtaisesti, jolloin voidaan varmistaa lomakkeen täyttö ja vastaaja voi keskustella tutkimuksen kysymyksistä. (Hirsjärvi ym. 2009, 196–197.)

Kyselylomakkeiden avulla voidaan kerätä tietoa tosiasioista, tiedoista, käyttäytymisestä, toiminnasta, arvoista, asenteista, uskomuksista, käsityksistä ja mielipiteistä. Kyselyllä voidaan myös pyytää arviointeja, mielipiteitä sekä vaakaumuksille perusteluita. (Hirsjärvi ym. 2009, 197.)

3.6 Kyselylomakkeen kysymysten muotoilu

Tutkimuksen aihe on tärkein vastaamiseen vaikuttava tekijä, mutta myös lomakkeen laadinnalla ja kysymysten huolellisella suunnittelulla on vaikutusta asiakastyytyväisyystutkimuksen onnistumiseen (Hirsjärvi ym. 2009, 198). Survey-tutkimus jaetaan avoimiin tai strukturoituihin kysymyksiin. Tietokoneteknologian kehitys on lisännyt strukturoitujen kysymysten suosiota. Usein tutkimuksessa käytetään kuitenkin molempia kysymysmuotoja. (Hirsjärvi ym. 2009, 200.) Varsinaisen mittauksen lisäksi lomakkeilla tiedustellaan vastaajien taustatietoja, joka auttaa vastausten tarkastelua asiakasryhmittäin (Ylikoski 2001, 162). Hyvät kysymykset ovat lyhyitä, ne eivät johdattele, ne ovat yksinkertaisia, selkeitä ja yksiselitteisiä. Hyvä kysymys sisältää vain yhden kysymyksen eikä siinä käytetä sivistys- tai slangisanoja. (Lotti 2001, 145.)

Kyselytutkimuksissa kysymykset voidaan muotoilla monella eri tavalla. Yleisimmin käytetyt kolme muotoa ovat avoimet kysymykset, joissa esitetään vain kysymys, johon vastaaja vastaa omin sanoin. Monivalintakysymykset, joissa vastaus valitaan valmiista vastausvaihtoehdoista. Asteikollinen kysymystyyppi perustuu skaaloihin, jossa on esitetty erilaisia väittämiä, joista vastaaja valitsee lähinnä hänen mielipidettään olevan vaihtoehdon. (Hirsjärvi ym. 2009,

198.) Asteikolliset kysymykset ovat usein Likertin asteikko kysymyksiä ja asteikko muodostuu yleensä 5- tai 7-portaasta ja muodostavat joko laskevan tai nousevan asteikon (Hirsjärvi ym. 2009, 200).

Asiakastyytyväisyyttä mitataan usein 5-portaisella asteikolla, jossa 1 on erittäin tyytymätön ja 5 erittäin tyytyväinen. Tyytyväisyystuloksena pidetään vastausten keskiarvoa. Saadut tulokset voidaan esittää graafisesti, jolloin kuvasta on helppo nähdä vahvuudet ja heikkoudet. 5-portaisen asteikon ongelmana voidaan kuitenkin pitää helposti muodostuvaa profiilin tasapaksuutta, sillä usein helposti annetaan arvosana asteikon keskivaiheilta. (Lecklin 2002, 123.)

Kyselylomake muodostuu saatekirjeestä ja kyselystä. Saate selventää vastaajalle tutkimuksen taustaa ja motivoi täyttämään kyselyä. Muodoltaan saatteen tulee olla kohtelias ja ytimekäs. (Heikkilä 2014, 59.) Kyselylomakkeen alkuun tulee sijoittaa helppoja ja kiinnostavia kysymyksiä. Lomakkeen tulee olla kokonaisuutena johdonmukainen ja mielekäs. (Lotti 1994, 92.) Lomakkeessa on usein viimeisenä kohta, jossa vastaaja voi antaa risuja tai ruusuja sanallisesti (Heikkilä 2014, 48).

3.7 Kyselytutkimuksen eteneminen

Tutkimuksen perusjoukoksi kutsutaan tutkittavaa kohdejoukkoa, josta halutaan saada tietoa (Heikkilä 2014, 32). Kokonaistutkimus ei ole otos, vaan se kuvaa perusjoukkoa. Kaikki eivät kuitenkaan vastaa aina kyselyyn, ja näin ollen tiedonkeruuseen voi mahdollisesti jäädä aukkoja ja epävarmuuksia. (Vehkalahti 2014, 45.)

Tutkijan valinnat tutkimusprosessin alussa vaikuttavat siihen, miten saatua aineistoa käsitellään ja mitataan. Kerätyn tutkimusaineiston tärkein anti on sen tulkinta, analyysi ja johtopäätösten tekeminen. Analyysivaiheessa tutkijalle selviää vastaus tutkimusongelmaan tai se, miten ongelmat olisi pitänyt paremmin asettaa. Yleensä analyysi aineistosta tehdään sen jälkeen, kun tutkimus aineisto on kerätty ja järjestetty. Tällainen toimintatapa sopii hyvin sellaiseen tutkimukseen, jossa tutkimuksen tietoja on kerätty strukturoidulla lomakkeella. (Hirsjärvi ym. 2009, 221– 223.)

Käytännön tutkimustyö vaatii sopivia työvälineitä. Tilastoaineistojen analysointiin tarkoitettuja välineitä ovat tilastolliset ohjelmistot, ja ne sopivat parhaiten kvantitatiivisen tutkimusaineiston käsittelyyn sekä analysointiin. Tarjolla on lukuisia erilaisia ohjelmistoja, joilla jokaisella on erilaiset ominaispiirteensä. (Heikkilä 2014, 118.)

Aineiston muodostamien eli perustaminen on oma työvaihe, jossa paperilomakkeista luodaan havaintotiedosto ja tiedot tallennetaan. Paperilomake kyselyn tallentaminen on virhealtis ja aikaa vievä prosessi. (Vehkalahti 2014, 48–49). Ohjelmiston avulla tutkitaan eri muuttujien välisiä yhteyksiä ja näin selvitetään vastauksia annettuihin tutkimuskysymyksiin. Tilastollinen analyysi on luova prosessi, ja siinä syntyneen aineiston graafisella tarkastelulla on suuri merkitys (Heikkilä 2014, 138–139).

3.8 Hyvä tutkimus ja mittaaminen

Tutkimus on onnistunut, jos sen avulla pystytään saamaan tutkimuskysymyksiin luotettavia vastauksia. Tutkimus täytyy tehdä puolueettomasti, rehellisesti ja niin, että tutkimuksen vastaajalle ei aiheudu haittaa tutkimuksesta. Hyvän tutkimuksen perusvaatimukset ovat pätevyys eli validiteetti, luotettavuus eli reliabiliteetti ja puolueettomuus eli objektiivisuus. (Heikkilä 2014, 27–28.)

Pätevä tutkimus mittaa juuri sitä, mitä on tarkoitus selvittää. Ellei tutkija ei ole asettanut tutkimukselleen täsmällisiä tavoitteita, tutkitaan helposti vääriä asioita. Validius on varmistettava huolellisella suunnittelulla ja hyvin harkitulla tiedon keruulla. Luotettava tutkimus on tarkka. Tutkimuksen tulokset eivät saa olla sattumanvaraisia ja tutkijan on koko tutkimuksen ajan toimittava tarkasti ja kriittisesti. Puolueettoman tutkimuksen tulokset eivät saa riippua tutkijasta. Tutkimusprosessiin ei myöskään saa vaikuttaa tutkijan oma moraalinen tai poliittinen vakaumus. (Heikkilä 2014, 27–29.)

Tutkimuksessa tulee noudattaa avoimuutta ja tutkittaville tulee tietoja kerätessä kertoa tutkimuksen käyttötapa ja tarkoitus. Tutkimusraportissa tulee selvittää kaikki tärkeät johtopäätökset ja tulokset riippumatta siitä ovatko ne toimeksiantajan kannalta edullisia. Tutkimuksen tuloksia raportoitaessa on huolehdittava tietosuojasta niin että, yksityisyys tai liike- tai ammattisalaisuuksia ei

vaaranneta. Tutkittaville luvataan ehdoton luottamuksellisuus ja tuloksia raportoitaessa ei yksittäistä vastaajaa saa tunnistaa tuloksista. (Heikkilä 2014, 29.)

Mittauksen luotettavuutta ja hyvyttä kuvataan reliabiliteetilla ja validiteetilla. Tutkimusaineiston luotettavuuteen ja laatuun vaikuttavat aineistoa hankittaessa erilaiset käsittelyvirheet, mittausvirheet, otantavirheet ja peitto- ja katovirheet. Mittauksen validius kuvaa sitä, miten hyvin kyselyn kysymykset ovat onnistuneet ja saadaanko tutkimusongelmaan niiden avulla vastauksia. Validius voi laskea satunnaisvirheen tai systemaattisen virheen takia. Systemaattinen virhe syntyy aineiston keräämiseen liittyvästä tekijästä, joka vaikuttaa samansuuntaisesti koko tutkimusaineistoon. Yksi virheitä aiheuttava tekijä Survey-tutkimuksessa voi olla valehtelu. Muistamattomuus tai valehtelu alentavat reliabiliteettia, mutta vastaaja voi myös kaunistella ja vähätellä asioita systemaattisesti. Systemaattinen virhe mittauksessa alentaa sekä validiteettia ja reliabiliteettia. Mittauksen reliabiliteetti on kyky tuottaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Sisäinen reliabiliteetti selvitetään mittaamalla useaan kertaan sama tilastoysikkö. Mittaus on reliabiliteetti, jos mittausten tulokset ovat samat. Ulkoinen reliaabeli on mittausten toistettavuutta muissa tilanteissa ja tutkimuksissa. Reliabiliteetti ei ole riippuvainen validiudesta, mutta alhainen reliabiliteetti alentaa mittarin validiteettia. (Heikkilä 2014, 176–178).

4 PANKKI X JA TARJOLLA OLEVAT RAHASTOT

Pankki X on Suomen suurin säästöpankki, joka palvelee yhteensä 39 konttorissa ympäri Suomea. Pankki X haluaa olla läsnä asiakkaan arjessa kaikissa pankkiasioissa ja palvella asiakkaita tuomalla palvelut asiakkaan lähelle.

Pankki X palvelee noin 135 000 asiakasta 250 työntekijän voimin. Pankki tarjoaa asiakkaille monipuolisia pankkipalveluja oman taseen kautta ja välittämällä yhteistyökumppaneidensa tuotteita. Pankki X:n välitetyt tuotteet käsittävät luotto-, sijoitus- ja vakuutustuotteita. (Pankki X 2018.)

Sp-Rahastoyhtiö Oy on suomalainen rahastoyhtiö, joka on perustettu Helsingissä 4.2.2003. Osakepääomaa yhtiöllä on 3 717 000 euroa. Sp-Rahastoyhtiö Oy:n tarjoamat rahastot ovat suomalaisia ja Suomessa rekisteröityjä. Sp-Rahastoyhtiön asiamiehinä toimivat suomalaiset Säästöpankit ja sijoitusrahastojen merkintöjä ja lunastuksia voi tehdä Säästöpankkien konttoreissa. Yhtiön

tavoitteena on tarjota kilpailukykyisiä rahastoja pitkäaikaiseen säästämiseen Säästöpankkien asiakkaille. Sp-Rahastoyhtiö hallinnoi rahastoja, jotka voidaan jakaa luonteidensa mukaan korkorahastoihin, yhdistelmärahastoihin ja osakerahastoihin. Osa rahastoista on jaettu A- ja B-luokkiin joko tuotto-osuuksiin tai kasvuosuuksiin tähtäävän suunnitelman pohjalta. (Sp-Rahastoyhtiö Oy 2018b, 9–12.)

Rahastoyhtiön sijoitusrahastojen ominaisuudet on kerrottu kunkin sijoitusrahaston osalta avaintietoesitteessä ja säännöissä. Avaintietoesitteestä löytyvät myös tiedot kunkin sijoitusrahaston osalta perittävistä palkkioista sekä kaikkien olennaisimmat riskit. Sijoittajan oikeus on saada ennen rahasto-osuuden merkintää itselleen maksutta rahastoesite, avaintietoesite, vuosikertomus ja sen jälkeen ilmestynyt puolivuotiskatsaus, jotka ovat sijoittajan saatavissa merkintäpaikoissa ja internetissä osoitteessa www.sp-rahastoyhtio.fi. (Sp-Rahastoyhtiö Oy 2018b, 8.)

Sp-rahastoyhtiön tarjoamien sijoitusrahastojen rahasto-osuuksien merkintä ja lunastus voidaan hoitaa suomalaisten säästöpankkien konttoreissa pankkipäivinä. Kaikissa rahastoissa minimisijoitus on 50 euroa, lukuun ottamatta 100 euron minimisijoituksen Säästöpankki Kiinteistöosake Eurooppa -sijoitusrahastoa. Säästöpankin verkkopankkiasiakkaat voivat hoitaa merkinnän ja lunastamisen myös internetissä. Sp-rahastoyhtiö Oy:n hallinnoimat sijoitusrahastot eivät ole millään säännellyllä markkinapaikalla julkisen kaupankäynnin kohteena. (Sp-Rahastoyhtiö Oy 2018b, 8.)

Rahastojen kehityksen seuranta on helppoa, sillä rahasto-osuuksien arvot ovat nähtävillä Sp-Rahastoyhtiön kotisivuilla. Vuosittain rahaston omistaja saa raportin, josta ilmenee omistusten määrä, kertynyt tuotto ja mahdollisesti saadut tuotto-osuudet. Mahdollisista osuuksien myynneistä ja niistä saaduista myyntivoitoista tai -tappioista lähetetään myös raportti ja sijoitukset näkyvät myös Säästöpankin verkkopankissa kohdassa Varat. (Sp-Rahastoyhtiö 2018a.)

4.1 Korkorahastot

Säästöpankki Lyhytkorko -sijoitusrahasto

Vain B-osuuksia tarjoava lyhyenkoron sijoitusrahasto, jossa varat sijoitetaan euromääräisinä pankkien, yritysten, EU:n valtioiden, euroalueen kuntien, kuntayhtymien sekä niidenlaisten alueellisten julkisyhteisöjen liikkeelle laskemiin tai takaamiin obligaatioihin ja rahamarkkinainstrumentteihin. Korkoriski duraa-tiolla mitattuna voi olla enintään yksi vuosi. Rahaston sijoituksiin voi sisältyä myös luottoriskiä. Rahaston volatilitteetti per 31.12.2017 oli 0,19 % ja rahaston kiertonopeus 1.1.2017–31.12.2017 oli 1,66 % (Sp-Rahastoyhtiö 2018b, 15.)

Säästöpankki Pitkäkorko -sijoitusrahasto

A- ja B-osuuksia tarjoava pitkän koron rahasto, jossa sijoitetaan euromääräi-senä pääosin valtioiden liikkeelle laskemiin joukkovelkakirjalainoihin. Keskei-simpiä riskejä ovat korko-, markkina-alue ja luottoriski. Rahaston volatilitteetti per 31.12.2017 oli 2,75 % ja kiertonopeus 1.1.2017–31.12.2017 oli -10,04 %. (Sp-Rahastoyhtiö Oy 2018b, 16.)

Säästöpankki Yrityslaina -sijoitusrahasto

A- ja B-osuuksia tarjoava korkorahasto, jossa varat sijoitetaan pääsääntöisesti kansainvälisiin korkeamman luottoluokituksen yrityslainoihin. Rahaston kes-keisimmät riskit ovat korko- ja luottoriski. Rahaston volatilitteetti per 31.12.2017 oli 1,50 % ja kiertonopeus 1.1.2017–31.12.2017 oli - 30,70 %. (Sp-Rahastoyh-tiö Oy 2018b, 17.)

Säästöpankki Korkosalkku -sijoitusrahasto

Vain B-osuuksia tarjoava rahasto, jossa varat sijoitetaan pääsääntöisesti mui-den rahastojen kautta. Rahaston sijoituskohteiden neutraalipanot ovat valtion-lainat 40 %, rahamarkkinat 10 %, korkeamman luottoluokituksen Investment Grande -yrityslainat 30 %, kehittyvien markkinoiden yrityslainat 10 % ja alem-man luottoluokituksen High Yield -yrityslainat 10 %. Rahaston keskeisin riski on korkoriski ja kohderahastoihin liittyy myös luottoriski. Rahaston volatilitteetti

per 31.12.2017 oli 1,49 % ja kiertonopeus 1.1.2017–31.12.2017 oli 31,21 %. (Sp-Rahastoyhtiö Oy 2018b, 18.)

Säästöpankki High Yeald -sijoitusrahasto

A- ja B-osuuksia tarjoava pitkän koron rahasto, jossa voidaan sijoittaa varoja joukkovelkakirjoihin riippumatta niiden luottoluokituksesta. Kuitenkin pääasiallisesti varat sijoitetaan yritysten, julkisyhteisöjen ja muiden yhteisöjen joukkovelkakirjoihin, jotka ovat luokitukseltaan BB+ tai sitä alempi. Rahaston on myös mahdollista sijoittaa joukkovelkakirjoihin, joilla ei ole virallista luottoluokitusta tai ei euromääräisiin joukkovelkakirjoihin. Riskitaso rahastolla on korkeampi kuin korkean luottoluokituksen yrityslainoihin sijoittavilla rahastoilla ja valtionlainoihin sijoittavilla rahastoilla. Keskeisimmät riskit ovat luottoriski ja korkoriski. Rahaston volatiliteetti per 31.12.2017 oli 2,07 % ja kiertonopeus 1.1.2017–31.12.2017 oli 124,59 %. (Sp-Rahastoyhtiö Oy 2018b, 19.)

Säästöpankki Kehittyvät Korkomarkkinat -erikoissijoitusrahasto

Vain B-osuuksia tarjoava erikoissijoitusrahasto sijoittaa muiden rahastojen kautta maailmanlaajuisesti kehittyvien talouksien korkomarkkinoille. Keskeiset riskit ovat kehittyvien markkinoiden riskit, luottoriski, korkoriski ja valuuttakursisiriski. Rahaston volatiliteetti per 31.12.2017 oli 8,14 % ja kiertonopeus 1.1.2017–31.12.2017 oli 80,33 %. (Sp-Rahastoyhtiö Oy 2018b, 20.)

4.2 Yhdistelmärahastot

Säästöpankki Korko Plus -sijoitusrahasto

A- ja B-osuuksia tarjoava yhdistelmärahasto, jossa varat sijoitetaan markkinalanteesta riippuen pääosin suomalaisille ja eurooppalaisille korko ja osakemarkkinoille. Arvonmuutokseen vaikuttavia riskejä ovat osakeriski, korkomarkkinoiden ja kansantalouden muutokset ja luottoriski. Rahaston volatiliteetti per 31.12.2017 oli 2,49 % ja kiertonopeus 1.1.2017–31.12.2017 oli 29,84 %. (Sp-Rahastoyhtiö Oy 2018b, 21.)

Säästöpankki Maailma -sijoitusrahasto

A- ja B-osuuksia tarjoava yhdistelmärahasto, jossa varat sijoitetaan osakkeisiin, osakesidonnaisiin instrumentteihin, korkoinstrumentteihin ja rahasto-osuuksiin. Rahasto-osuuden arvon kehityksen kannalta keskeisimpiä riskejä ovat osakemarkkinariski, valuuttakurssiriski, luottoriski ja korkoriski. Rahaston volatiliteetti per 31.12.2017 oli 4,71 % ja kiertonopeus 1.1.2017–31.12.2017 oli 15,81 %. (Sp-Rahastoyhtiö Oy 2018b, 22.)

4.3 Osakerahastot

Säästöpankki Osake Maailma -sijoitusrahasto

A- ja B-osuuksia tarjoava kansainvälinen osakerahasto, jossa varat sijoitetaan osakemarkkinoille maailmanlaajuisesti. Sijoitukset toteutetaan pääosin suorina osakesijoituksina suuriin yhtiöihin. Keskeisimmät riskit arvonkehityksen osalta ovat valuuttakurssiriskit ja osakemarkkinariskit. Rahaston volatiliteetti per 31.12.2017 oli 8,80 % ja kiertonopeus 1.1.2017–31.12.2017 oli 59,32 %. (Sp-Rahastoyhtiö Oy 2018b, 23.)

Säästöpankki Amerikka -sijoitusrahasto

Vain B-osuuksia tarjoava osakerahasto, joka sijoittaa varat Pohjois-Amerikan julkisen kaupankäynnin kohteena oleviin osakkeisiin, osakesidonnaisiin instrumentteihin tai yrityksiin, joilla liiketoiminta pääasiallisesti tulee Pohjois-Amerikasta. Sijoitukset toteutetaan pääosin suorina sijoituksina ja toiminnassa käytetään satunnaisesti johdannaisinstrumentteja markkinoiden muutosten suojautumiseen. Keskeisiä riskejä ovat osakemarkkina-, markkina-alue- ja valuuttakurssiriski. Rahaston volatiliteetti per 31.12.2017 oli 10,32 % ja kiertonopeus 1.1.2017–31.12.2017 oli -6,88 %. (Sp-Rahastoyhtiö Oy 2018b, 24.)

Säästöpankki Eurooppa -sijoitusrahasto

A- ja B-osuuksia tarjoava osakerahasto, jossa varat sijoitetaan eurooppalaisiin osakkeisiin ja osakesidonnaisiin instrumentteihin tai yrityksiin, joilla liiketoi-

minta tulee pääosin Euroopasta. Yrityksen tuloksenteko- ja osingonmaksukyky sekä toimintaympäristön kehittäminen ovat asioita, joihin osakkeiden valinnassa kiinnitetään erityisesti huomiota. Keskeisimmät riskit osakemarkkinariskit ja kansantalouden muutoksiin liittyvät riskit. Rahaston volatiliteetti per 31.12.2017 oli 8,17 % ja kiertonopeus oli 1.1.2017–31.12.2017 oli 91,98 %. (Sp-Rahastoyhtiö Oy 2018b, 25.)

Säästöpankki Itämeri -sijoitusrahasto

A- ja B-osuuksia tarjoava rahasto, jossa ensisijaisesti varat sijoitetaan Pohjoismaiden ja Baltian osakemarkkinoille. Muille Euroopan talousalueen osakemarkkinoille voidaan sijoittaa enintään neljännes rahaston arvosta. Osakesijoitukset toteutetaan pääosin suorina osakesijoituksina ja Venäjän osakemarkkinoille voidaan sijoittaa enintään viidennes rahaston arvosta. Keskeisin riski on osakemarkkinariski, ja Euroalueen ulkopuolelle tehtyihin osakesijoituksiin liittyy valuuttakurssiriski. Rahaston volatiliteetti per 31.12.2017 oli 9,00 % ja kiertonopeus 1.1.2017–31.12.2017 oli 97,59 %. (Sp-Rahastoyhtiö Oy 2018b, 26.)

Säästöpankki Kiinteistöosake Eurooppa -sijoitusrahasto

A- ja B-osuuksia tarjoava rahasto, jossa varat sijoitetaan pääosin eurooppalaisille asunto- ja kiinteistömarkkinoille. Keskeiset riskit ovat toimialariski, osakemarkkinariski ja valuuttakurssiriski. Rahaston volatiliteetti per 31.12.2017 oli 8,49 % ja kiertonopeus 1.1.2017–31.12.2017 oli 53,08 %. (Sp-Rahastoyhtiö Oy 2018b, 27.)

Säästöpankki Kotimaa -sijoitusrahasto

A- ja B-osuuksia tarjoava osakerahasto, jossa varat pääasiallisesti sijoitetaan suomalaisiin osakkeisiin. Tuloksentekokyky, osingonmaksukyky ja toimintaympäristön kehitys pitkällä aikavälillä ovat osakkeiden valinnassa huomioitavia asioita. Keskeinen riski osakeriski. Rahaston volatiliteetti per 31.12.2017 oli 9,82 % ja kiertonopeus 1.1.2017–31.12.2017 oli 50,20 %. (Sp-Rahastoyhtiö Oy 2018b, 28.)

Säästöpankki Pienyhtiöt -sijoitusrahasto

A- ja B-osuuksia tarjoava osakerahasto, jossa varat sijoitetaan markkina-arvoltaan pienten ja keskisuurten yhtiöiden osakkeisiin Suomen osakemarkkinoilla. Keskeinen riski likviditeettiriski. Rahaston volatiliteetti per 31.12.2017 oli 9,77 % ja kiertonopeus 1.1.2017–31.12.2017 oli 93,80 %. (Sp-Rahastoyhtiö Oy 2018b, 29.)

Säästöpankki Kehittyvät Markkinat -erikoissijoitusrahasto

Vain B-osuuksia tarjoava erikoissijoitusrahasto, jossa varat sijoitetaan pääosin varhaisessa kehitysvaiheessa oleville osakemarkkinoille sijoittaviin sijoitusrahastoihin tai yhteissijoitusyrityksiin. Keskeiset riskit lainsäädännöllinen riski, poliittinen riski, vastapuoliin liittyvät riskit, valuuttakurssiriski ja likviditeettiriski. Rahaston volatiliteetti per 31.12.2017 oli 13,01 % ja kiertonopeus 1.1.2017–31.12.2017 oli 151,10 %. (Sp-Rahastoyhtiö Oy 2018b, 30.)

Säästöpankki Venäjä -erikoissijoitusrahasto

Vain B-osuuksia tarjoava erikoissijoitusrahasto. Kysymyksessä on rahastojen rahasto, jossa varat sijoitetaan pääosin sijoitusrahastoihin tai yhteissijoitusyrityksiin Venäjän ja sen lähialueiden osakemarkkinoille. Keskeiset riskit lainsäädännölliset riskit, vastapuoliin liittyvät riskit, poliittiset riskit, likviditeettiriski ja valuuttakurssiriski. (Sp-Rahastoyhtiö Oy 2018b, 32.)

Säästöpankki Aasia -erikoissijoitusrahasto

Vain B-osuuksia tarjoava erikoissijoitusrahasto, joka sijoittaa varat pääosin sijoitusrahastoihin, erikoissijoitusrahastoihin tai yhteissijoitusyritysten osuuksiin. Kysymyksessä on niin kutsuttu rahastojen rahasto, jossa sijoitukset toteutetaan pääasiallisesti toisten sijoitusrahastojen avulla. Varat sijoitetaan pääosin Morgan Stanley Opportunity -sijoitusrahastoon. Keskeisimmät riskit ovat osakemarkkinariski, kehittyvien markkinoiden riski, valuuttakurssiriski ja maa-alueeriski. Rahaston volatiliteetti per 31.12.2017 oli 14,07 % ja kiertonopeus 1.1.2017–31.12.2017 oli -41,43 %. (Sp-Rahastoyhtiö Oy 2018b, 31.)

4.4 Rahastojen tuotto ja riskiluokka

Sp-Rahastoyhtiö Oy:n hallinnoimien sijoitusrahastojen tavoitteena on mahdollisimman hyvän tuoton saavuttaminen pitkällä aikavälillä rahaston sijoituspolitiikan mukaisella riskillä. Tuotot esitetään rahastoesitteessä ja avaintietoesitteessä vain, jos tuottohistoria on vähintään kokonaiselta täydeltä kalenterivuodelta. Rahastojen tuottokehitys on saatavilla myös Säästöpankkirahastojen kuukausikatsauksissa, jotka löytyvät merkintäpaikoissa sekä osoitteessa www.sp-rahastoyhtio.fi. (Sp-Rahastoyhtiö Oy 2018b, 8.)

Rahaston osuuksien arvonkehitykseen liittyvät riskiluokat, jotka määritellään seuraavasti 1–2 matala riski, 3–5 keskimääräinen riski ja 6–7 korkea riski. Rahaston riskimittari kuvaa rahasto-osuuden arvonkehityksen vaihtelua viimeisen viiden vuoden ajalta. Huomioitavaa on, että alinkaan riskiluokka (1) ei tarkoita, että sijoitus olisi täysin riskitön. (Sp-Rahastoyhtiö Oy 2018a.)

Taulukko 1. Rahasto osuuksien arvot ja tuotot (Sp-Rahastoyhtiö Oy 2018)

Rahaston nimi ↕	Morningstar-luokitus ↕	Arvo	Pvm ↕	1 pv tuotto % ↕	Tuotto vuoden alusta % ↕	5 v vuosit. % ↕	Riski-luokka ↕
<input type="checkbox"/> Säästöpankki Aasia B	★★★★★	78,20	01.03.2018	0,10	2,88	-	6
<input type="checkbox"/> Säästöpankki Amerikka B	★★★★	133,94	01.03.2018	-0,76	-1,44	15,05	5
<input type="checkbox"/> Säästöpankki Eurooppa A	★★★★	48,84	01.03.2018	-0,63	-3,41	10,69	5
<input type="checkbox"/> Säästöpankki Eurooppa B	★★★★	117,87	01.03.2018	-0,64	-3,41	10,72	5
<input type="checkbox"/> Säästöpankki High Yield A	★★★★	52,18	01.03.2018	0,06	-0,16	-	4
<input type="checkbox"/> Säästöpankki High Yield B	★★★★	61,89	01.03.2018	0,06	-0,16	-	4
<input type="checkbox"/> Säästöpankki Itämeri A	★★★★	50,61	01.03.2018	-1,78	-0,30	12,44	5
<input type="checkbox"/> Säästöpankki Itämeri B	★★★★	101,31	01.03.2018	-1,78	-0,30	12,47	5
<input type="checkbox"/> Säästöpankki Kehittyvät Korkomark...	★★	48,66	01.03.2018	-0,39	4,23	-	5
<input type="checkbox"/> Säästöpankki Kehittyvät Markkinat B	★★★★	81,15	01.03.2018	0,08	1,18	6,19	6
<input type="checkbox"/> Säästöpankki Kiinteistöosake Euroop...	-	94,61	01.03.2018	-0,05	-5,45	-	6
<input type="checkbox"/> Säästöpankki Kiinteistöosake Euroop...	-	100,67	01.03.2018	-0,05	-5,45	-	6
<input type="checkbox"/> Säästöpankki Korko Plus A	★★★★	48,22	01.03.2018	-0,25	-0,11	4,15	3
<input type="checkbox"/> Säästöpankki Korko Plus B	★★★★	73,20	01.03.2018	-0,25	-0,11	4,15	3
<input type="checkbox"/> Säästöpankki Korkopainoinen B	-	99,43	01.03.2018	-0,26	-0,92	-	3
<input type="checkbox"/> Säästöpankki Korkosalkku B	★★★★	52,58	01.03.2018	-0,04	-0,57	-	4
<input type="checkbox"/> Säästöpankki Kotimaa A	★★★	97,54	01.03.2018	-1,42	2,02	12,81	6
<input type="checkbox"/> Säästöpankki Kotimaa B	★★★	233,89	01.03.2018	-1,43	2,02	12,84	6
<input type="checkbox"/> Säästöpankki Lyhytkorko B	★★★★★	64,38	01.03.2018	0,03	-0,06	1,45	1
<input type="checkbox"/> Säästöpankki Maailma A	★★★★★	42,40	01.03.2018	-0,60	-0,99	7,41	4
<input type="checkbox"/> Säästöpankki Maailma B	★★★★★	96,48	01.03.2018	-0,59	-0,99	7,43	4
<input type="checkbox"/> Säästöpankki Osakepainoinen B	-	100,33	01.03.2018	-0,86	-1,18	-	5
<input type="checkbox"/> Säästöpankki Pienyhtiöt A	★★★★★	89,97	01.03.2018	-1,56	-1,49	16,30	5
<input type="checkbox"/> Säästöpankki Pienyhtiöt B	★★★★★	130,98	01.03.2018	-1,56	-1,49	16,34	5
<input type="checkbox"/> Säästöpankki Pitkäkorko A	★★★★	49,82	01.03.2018	0,08	-0,33	3,67	3
<input type="checkbox"/> Säästöpankki Pitkäkorko B	★★★★	79,15	01.03.2018	0,08	-0,33	3,67	3
<input type="checkbox"/> Säästöpankki Tasapainoinen B	-	99,97	01.03.2018	-0,54	-0,98	-	4
<input type="checkbox"/> Säästöpankki Tuottohakuinen B	-	100,66	01.03.2018	-0,93	-1,37	-	6
<input type="checkbox"/> Säästöpankki Venäjä B	★★★	69,50	01.03.2018	-1,16	7,85	2,18	7
<input type="checkbox"/> Säästöpankki Yrityslaina A	★★★	63,38	01.03.2018	0,03	-0,46	2,80	3
<input type="checkbox"/> Säästöpankki Yrityslaina B	★★★	88,48	01.03.2018	0,03	-0,46	2,80	3

Rahastojen ominaisuuksista tuotto ja riski ovat tärkeitä rahaston valintakriteereitä. Pankki X:n tarjoamien rahastojen arvo, tuotto ja riskiluokka löytyvät taulukosta 1. Taulukosta on selkeä vertailla tarjolla olevien rahastojen riskiluokkaa ja tuottoa. Näemme helposti, että Säästöpankki Venäjällä on korkein riskiluokka, kun taas Säästöpankki Lyhytkorolla se on pienin. Taulukosta 1 voidaan myös vertailla rahastojen välisiä tuottoja päivän, vuodenalusta tai viiden vuoden vuosituoton avulla.



Kuva 5. Säästöpankkirahastojen riski ja tuotto-odotus käyttäytyminen (Pankki X 2018)

Kuvassa 5 esitetään eri Säästöpankkirahastojen käyttäytyminen riskin ja tuotto-odotusten suhteen. Säästöpankki Lyhytkorolla on matalin riski ja tuotto-odotus, kun taas Säästöpankki Venäjällä korkein riski ja korkein tuotto-odotus.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Toimeksiantaja tutkimukselle on Pankki X. Tutkimuksen kohteena ovat Pankki X:n tarjoamat Sp-Rahastoyhtiön rahastot, ja tutkimus on rajattu koskemaan pankin henkilöasiakkaita, joilla on rahasto-osuuksia. Tutkimuksen tavoitteena on rahastosijoittajien asiakastytyväisyyden selvittäminen rahastoihin ja niiden ominaisuuksiin.

Tutkimuksen pääkysymys on, **ovatko Pankki X:n asiakkaat tyytyväisiä pankin tarjoamiin rahastoihin**. Tutkimuksen alakysymyksiä tarkastellaan, 1) miten tuotto-odotus, sijoitusriski, hajautus ja rahaston muoto vaikuttavat asiakastyytyvyyteen, 2) onko rahastoista saatavilla riittävästi tietoa ja 3) minkälainen on asiakkaiden kiinnostus rahastoihin tulevaisuudessa.

Tutkimuksen tarpeellisuutta ja kiinnostavuutta tukee lisääntynyt ja kiristynyt pankkien välinen kilpailu sekä Pankki X:n halu olla tyytyväisten asiakkaiden pankki. Suomen Sijoitustutkimuksen (2018) mukaan lisääntynyt kiinnostus rahastosijoittamiseen ja se, että rahastosijoittaminen on nykyään varsin yleistä Suomessa puoltavat myös tutkimuksen tarpeellisuutta. Rahastosijoittaminen voi olla kuitenkin monelle asiakkaalle vierasta, ja siksi onkin tarpeellista tutkia asiakkaiden kokemuksia ja tyytyväisyyttä sijoitusrahastoista ja sijoittamisesta. Riski, tuotto-odotus ja hajauttaminen ovat rahastosijoittamisessa rahastojen tärkeimmät ominaisuudet, jotka sijoittajien tulisi tuntea hyvin. Pankki X:ssä ei ole tutkittu sijoitusasiakkaiden tyytyväisyyttä näissä konttoreissa ja näin ollen tutkimuksella voidaan kartoittaa asiakkaiden tämänhetkisiä kokemuksia.

5.1 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi valitsin kvantitatiivisen tutkimuksen, koska kysymyksessä on asiakastyytyvyyden eli mielipiteiden ja kokemusten mittaaminen. Kvantitatiivinen tutkimus on määrällinen tutkimus, ja juuri tällaisen tutkimuksen avulla on mahdollista selvittää prosenttiosuuksiin ja lukumääriin liittyviä tutkimuskysymyksiä.

Kvantitatiivinen tutkimus soveltuu asiakastyytyvyyden tutkimiseen hyvin, sillä sen avulla saadaan selvitettyä asiakkaiden mielipiteitä sijoitusrahastoista ja niiden ominaisuuksista. Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla voidaan kartoittaa olemassa olevaa tilannetta asiakkaiden tyytyväisyydestä, ja sitä on selkeä kuvata ja havainnollistaa taulukoin ja erilaisin kuvioin sekä prosenttiosuuksilla. Kyselytutkimus on helposti toteutettavissa ja sopii pankin asiakastyytyvyyden selvittämiseen, koska vastaajien tiedot tulee pysyä suojassa ja tutkimus tehdä niin, että tietoja ei voida kohdentaa jälkikäteen vastauksen antajaan.

5.2 Kyselyn suunnittelu, toteuttaminen ja aineiston käsittely

Kyselyn perusjoukko eli tutkittava ryhmä on Pankki X:n Kouvolan, Kotkan, Haminan ja Lappeenrannan konttorin rahasto-osuuksia omistavat rahastosijoittajat, jotka asioivat konttoreissa. Suoritettava tutkimus on siis kokonaistutkimus. Alkuperäisen suunnitelman mukainen tutkimus vain Kouvolan konttorin rahastoasiakkaista osoittautui liian haastavaksi, joten tutkittavien konttoreiden määrää lisättiin.

Pankin toivomaan kyselyyn mietin mahdollisimman sopivat mittarit, kysymykset ja kyselyn toteutustavan. Kysely toteutettiin kontrolloituna kyselynä paperisen kyselykaavakkeen avulla. Konttorien palveluneuvojat jakoivat kyselyn kaikille säästämisen ja sijoittamisen asiakastapaamiseen tuleville rahastoasiakkailla. Kontrolloituun kyselyyn päädyin, koska verkkokyselyn ongelmaksi muotoutui pankin asiakkaiden lähestymisen vaikeus ja helppo vastaamatta jättäminen. Kontrolloitu kysely takaa paremman vastausten saamisen, kun se teetetään konttorilla. Asiakkaita motivoitiin vastaamaan kyselyyn tarjoamalla vastaajille kahvilipuke tai lounaslahjakortti palkkioksi vastaamisesta, ja näin pyrittiin tekemään vastaaminen miellyttäväksi ja houkuttelevaksi. Tutkimustulosten kerääminen suoritettiin 21.2 – 20.4.2018.

Tutkimuksessa käytettiin kyselylomaketta (liite 1), johon pyrin valitsemaan mahdollisimman hyvin asiakkaiden kokemuksia ja mielipiteitä mittaavat kysymykset. Kysymykset olivat monivalintakysymyksiä, avoimia kysymyksiä ja Likertin asteikkokysymyksiä. Monivalintakysymyksissä oli valmiiksi annetut vastausvaihtoehdot ja avoimissa kysymyksissä esitettiin vain kysymys, johon vastattiin sanallisesti. Likertin asteikko on skaaloihin perustuva kysymystyyppi, jossa vastaaja valitsee vaihtoehdon, kuinka voimakkaasti on samaa tai eri mieltä. Suuri osa kyselyn kysymyksistä oli 5-portaisia Likertin asteikon kysymyksiä, jotka sopivat hyvin asiakastyytyvyyden ja mielipiteiden kartoittamiseen. Kysymysten määrän kyselyssä pyrin pitämään mahdollisimman suppeana ja kysymykset helposti vastattavina, jotta vastaajan oli miellyttävä ja nopea vastata kyselyyn.

Kyselyn muotoa ja rakennetta muokkasin mahdollisimman hyvin asiakastyytyväisyyskyselyyn sopivaksi. Kyselyssä oli perustietoja kartoitettavia kysymyksiä

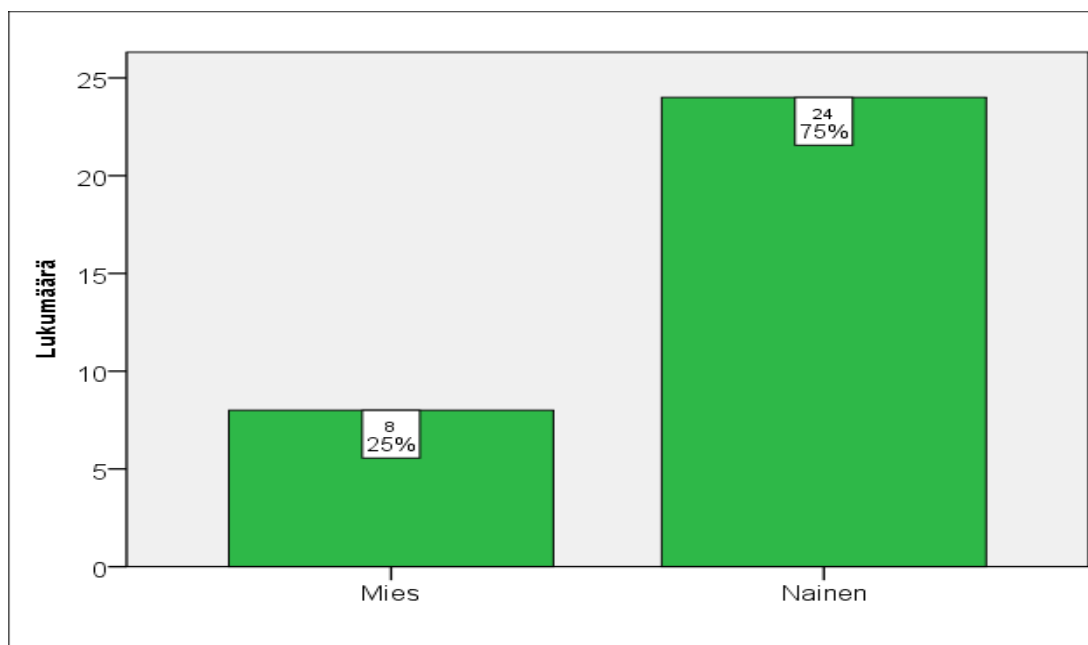
ja rahastoasiakkaiden tyytyväisyyttä kartoittavia kysymyksiä. Kyselyssä oli sekä avoimia että strukturoituja kysymyksiä, joiden avulla kartoitettiin tietoa asiakastytyväisyydestä. Strukturoidut kysymykset sopivat mielipidekyselyyn hyvin ja ne ovat analysoitavissa SPSS-ohjelman avulla. Avoimilla kysymyksillä taas pyrittiin saamaan lisää tietoa asiakkaiden kokemuksista ja toiveista. Lomaketta testattiin kolmen testivastaajan avulla, jotta saatiin selvyys kyselyn ymmärrettävyydestä. Kyselyn hyväksyin myös Pankki X:llä ja ohjaavilla opettajilla.

Kyselykaavakkeiden avulla saadun kirjallisen aineiston tallensin SPSS-ohjelmaan. Jokaista vastausta varten määrittelin oman muuttujan, joka nimesin selkeästi. Tietojen ja vastausten syöttämisessä noudatin tarkkuutta ja huolellisuutta, sillä se on perusedellytys hyvälle tutkimukselle. Vastauslomakkeista puuttuva tieto jätettiin tyhjäksi kohdaksi. Syötetyt arvot tarkistin niin, että muuttujilla ei ollut sellaisia arvoja, joita ei ollut vastausvaihtoehdoissa.

SPSS-ohjelmaan syötettyjen tietojen ja arvojen avulla tuotin tiedoista taulukoita ja kuvioita, joista voidaan lukea tutkimuksen tulokset helposti. Esitettyihin tutkimuskysymyksiin etsin analysoinnin avulla vastaukset käyttämällä jakaumia, ristiintaulukointia ja ryhmien keskiarvoja. Kuviot ja taulukot muokkasin esitettävään muotoon SPSS-ohjelman ja Excelin avulla. Saatujen taulukoiden ja pylväskuvioiden avulla analysoin aineiston ja etsin vastaukset tutkimuskysymyksiin.

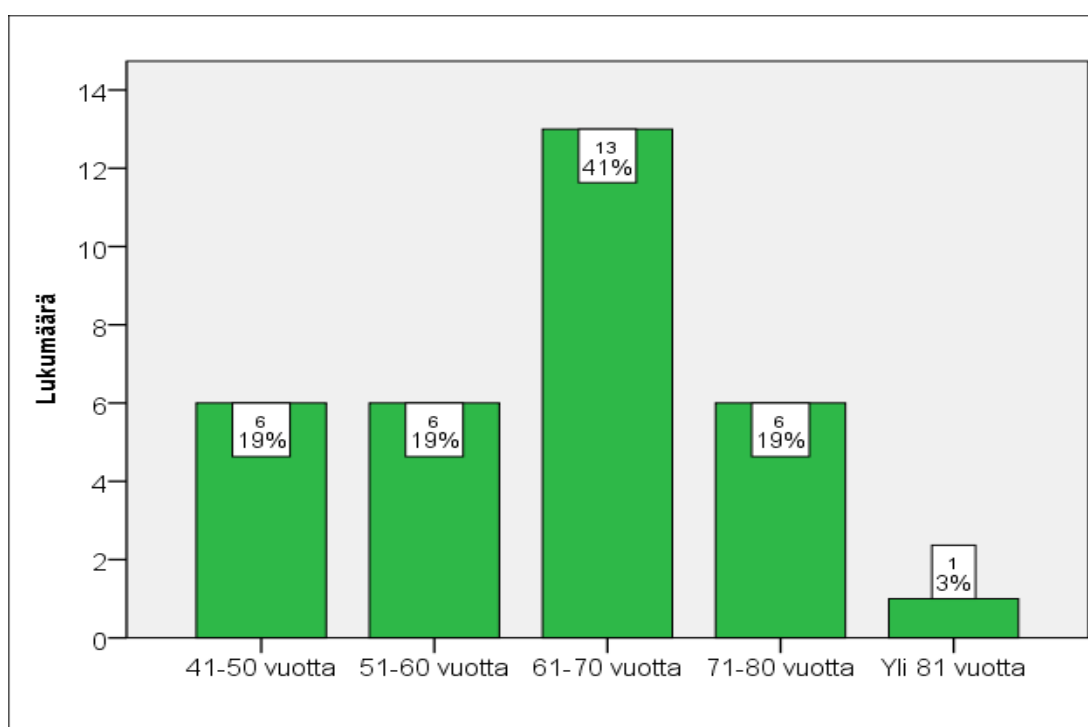
6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tutkimukseen osallistui 32 vastaajaa, joilla kaikilla oli sijoitusrahasto-osuus tai osuuksia Pankki X:n tarjoamissa rahastoissa. Tutkimus suoritettiin Kouvolan, Kotkan, Haminan ja Lappeenrannan konttoreissa paperisen kyselykaavakkeen avulla kaikille konttoreissa asioiville rahastosijoittajille.



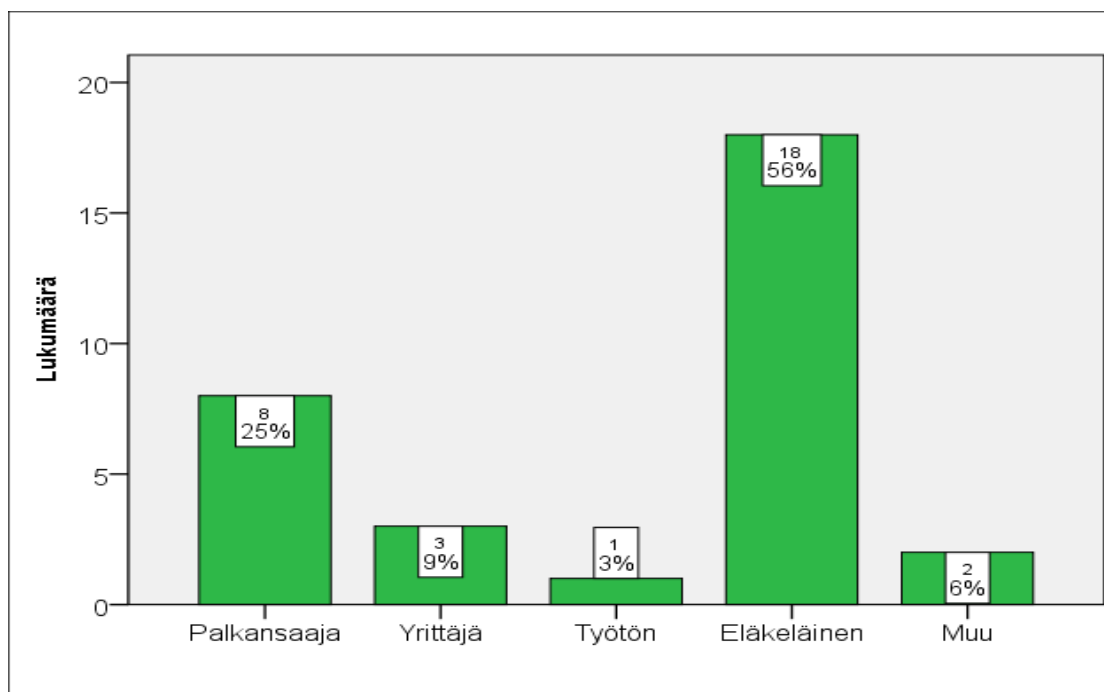
Kuva 6. Vastaajien sukupuoli (n=32)

Kuvasta 6 selviää vastaajien sukupuolijakauma. Vastaajista 8 (25 %) oli miehiä ja 24 (75 %) oli naisia. Jakaumasta voidaan todeta, että naiset rahastosijoittavat miehiä enemmän tutkituissa Pankki X:n konttoreissa.



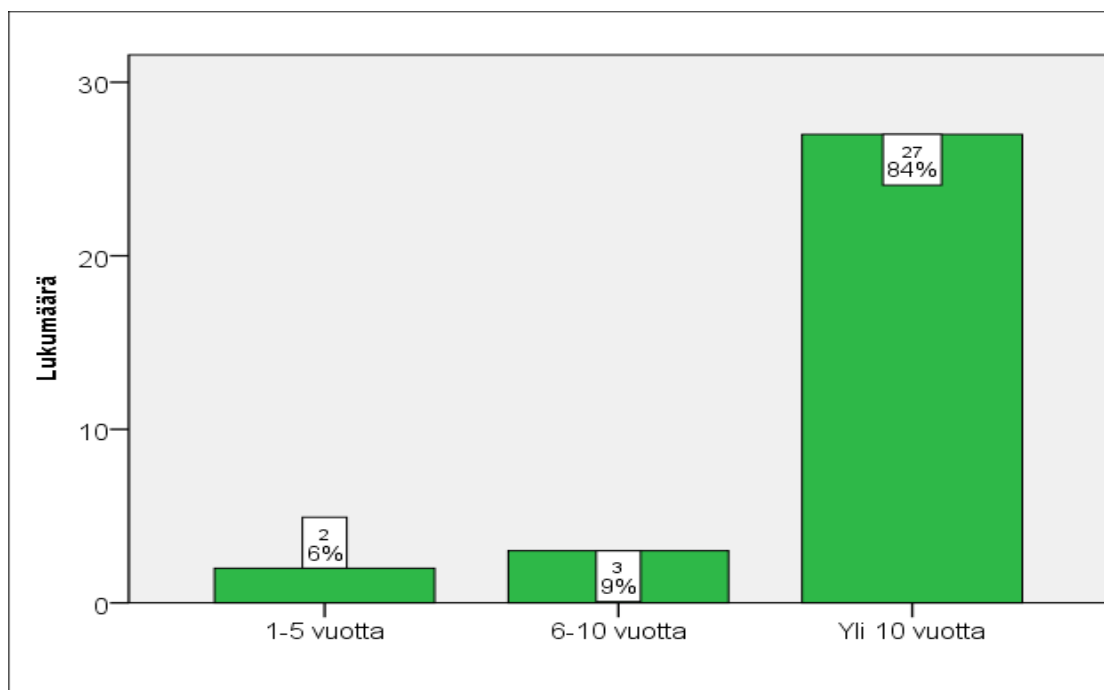
Kuva 7. Vastaajien ikäjakauma (n=32)

Kuvasta 7 on nähtävissä vastaajien ikäjakauma. Alle 40 vuotiaita rahastosijoittajia ei vastaajissa ollut lainkaan. Selkeästi suurin ryhmä oli 61–70-vuotiaat, joita oli 13 (41 %) vastaajista. Tuloksista nähdään, että tämän kyselyn vastaajat tutkituissa konttoreissa olivat iäkkäämpiä sijoittajia.



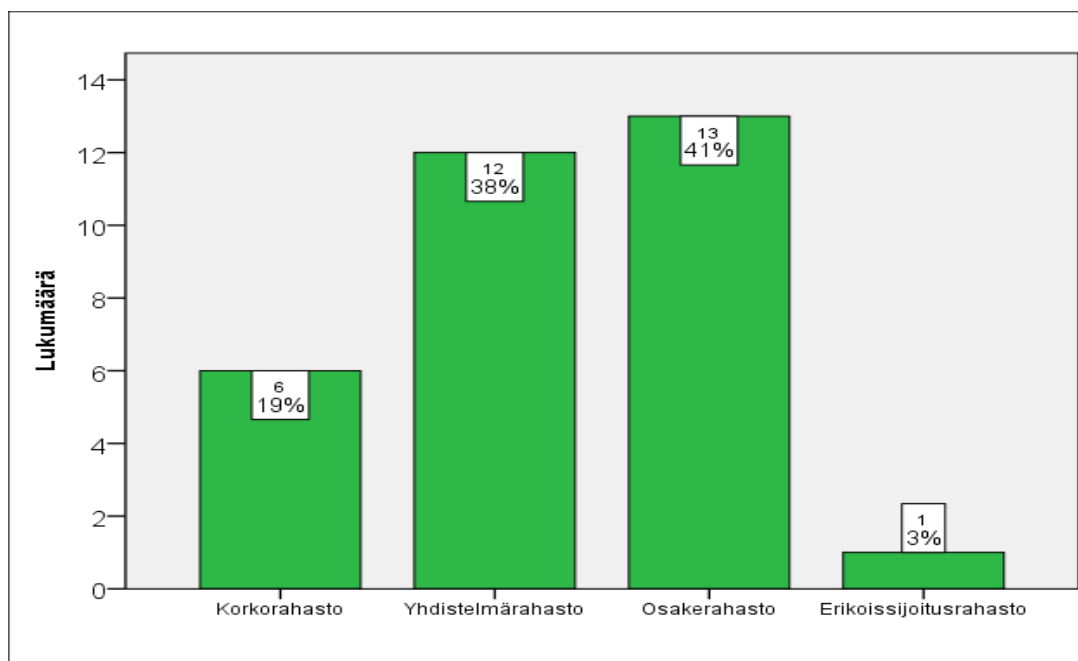
Kuva 8. Vastaajien elämäntilanne (n=32)

Kuvasta 8 selviää vastaajien elämäntilanne. Palkansaajia oli 8 (25 %), yrittäjiä 3 (9 %), työttömiä 1 (3 %), eläkeläisiä 18 (56 %) ja muita 2 (6 %). Tuloksesta näemme, että vastaajista suurin osa on eläkeläisiä.



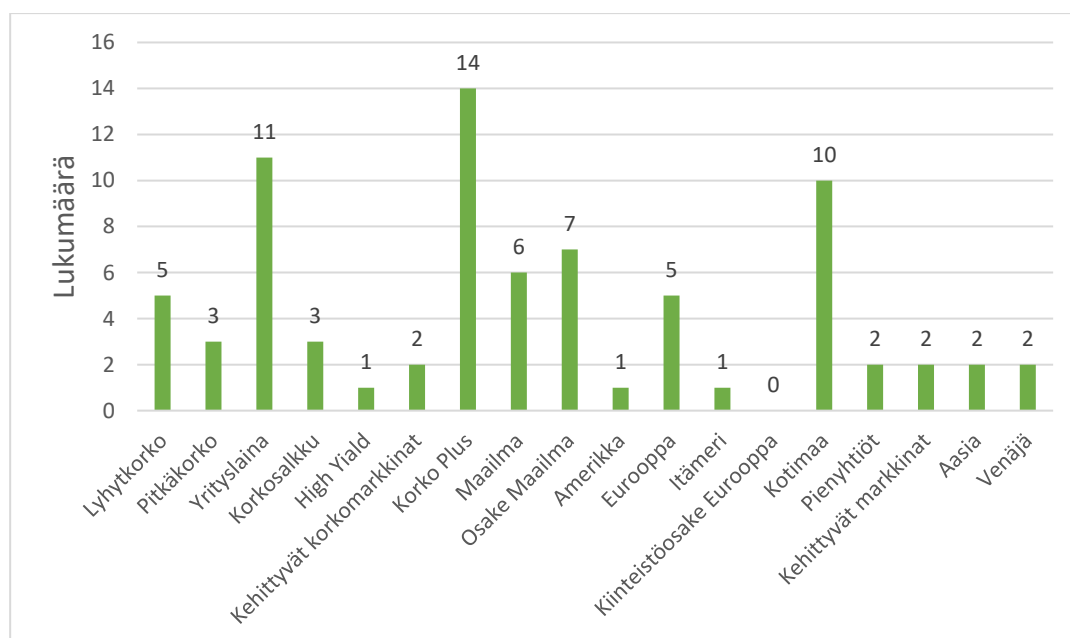
Kuva 9. Vastaajien asiakkuuden kesto (n=32)

Kuvasta 9 näemme vastaajien asiakkuuden keston. Yli 10 vuotta asiakkaana oli vastaajista ollut 27 (84 %). Voidaankin sanoa että, vastanneet rahastosijoittajat ovat pääosin asiakkaita, joilla on pitkä asiakkuus pankissa. Alle vuoden kestäneitä asiakkuuksia ei vastaajilla ollut lainkaan.



Kuva 10. Kiinnostavin rahastosijoittamisen kohde (n=32)

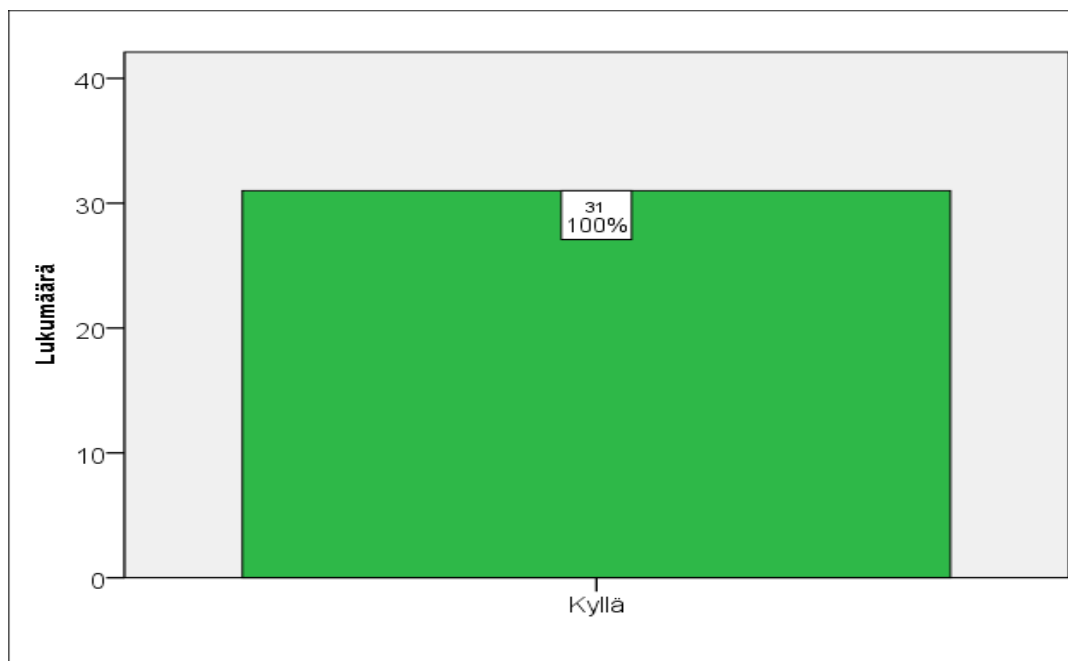
Kuvasta 10 selviää, että vastaajista 13 (41 %) pitivät osakerahastoja kiinnostavimpana sijoituskohteena, 12 (38 %) yhdistelmärahastoja ja 6 (19 %) korkorahastoja. Erikoissijoitusrahastoja kiinnostavana piti vain 1 (3 %). Kiinnostus rahastomuotoihin osake- ja yhdistelmärahastojen osalta on tasaista, selkeästi erikoissijoitusrahastot eivät olleet vastaajista kiinnostavin sijoituskohde.



Kuva 11. Asiakkaiden rahastot (n=77)

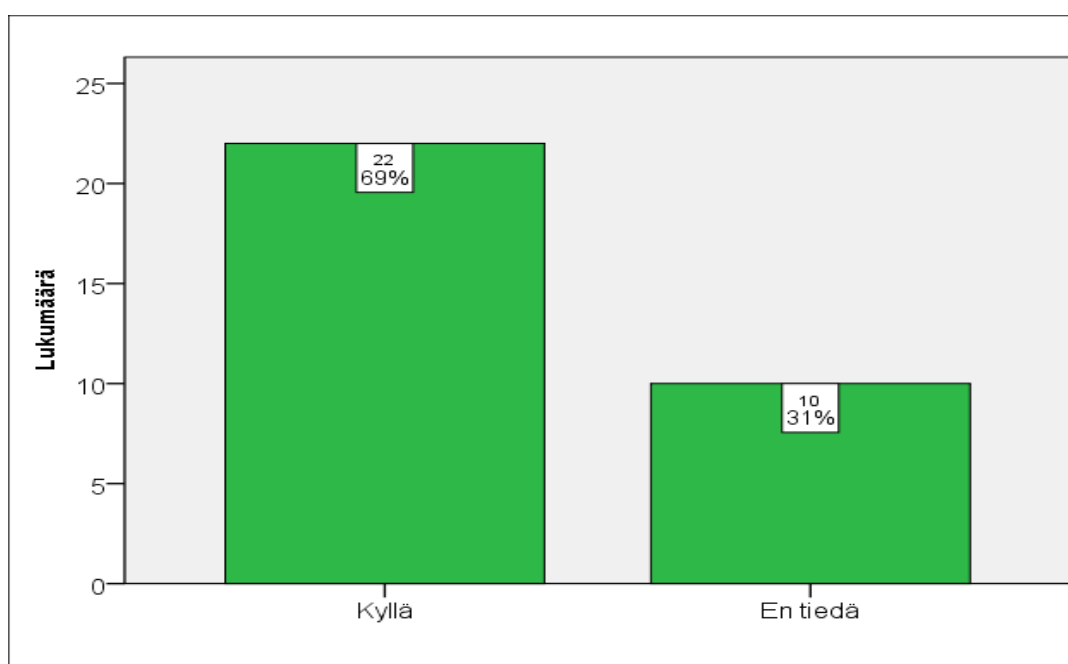
Kuvasta 11 selviää, että eniten vastaajista on sijoittanut Säästöpankki Korko Plus rahastoon (14), Säästöpankki Yrityslaina rahastoon (11) ja Säästöpankki Kotimaa rahastoon (10). Muuten eri rahastoihin sijoittaminen on melko ta-

saista ja sijoituksia näyttäisi olevan kaiken tyyppisissä Sp-Rahastoyhtiön tarjoamissa rahastoissa. Säästöpankki Kiinteistöosake Eurooppaan ei vastaajista ollut sijoittanut kukaan.



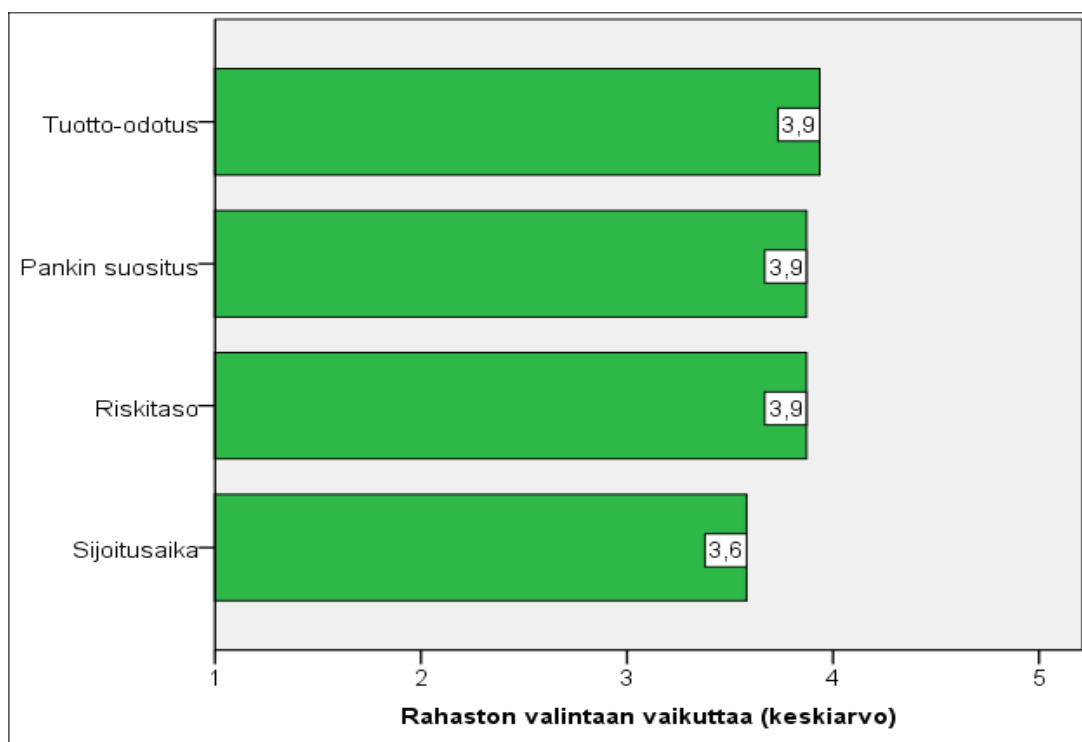
Kuva 12. Rahastojen toiveita vastaavuus (n=31)

Kuvasta 12 selviää, että vastaajista 31 (100 %) oli tyytyväinen rahastoonsa. Yksi vastaajista oli jättänyt vastaamatta koko kysymykseen. Tuloksesta voidaan näin ollen todeta, että rahastot vastaavat yksimielisesti tutkittujen rahastosijoittajien toiveita.



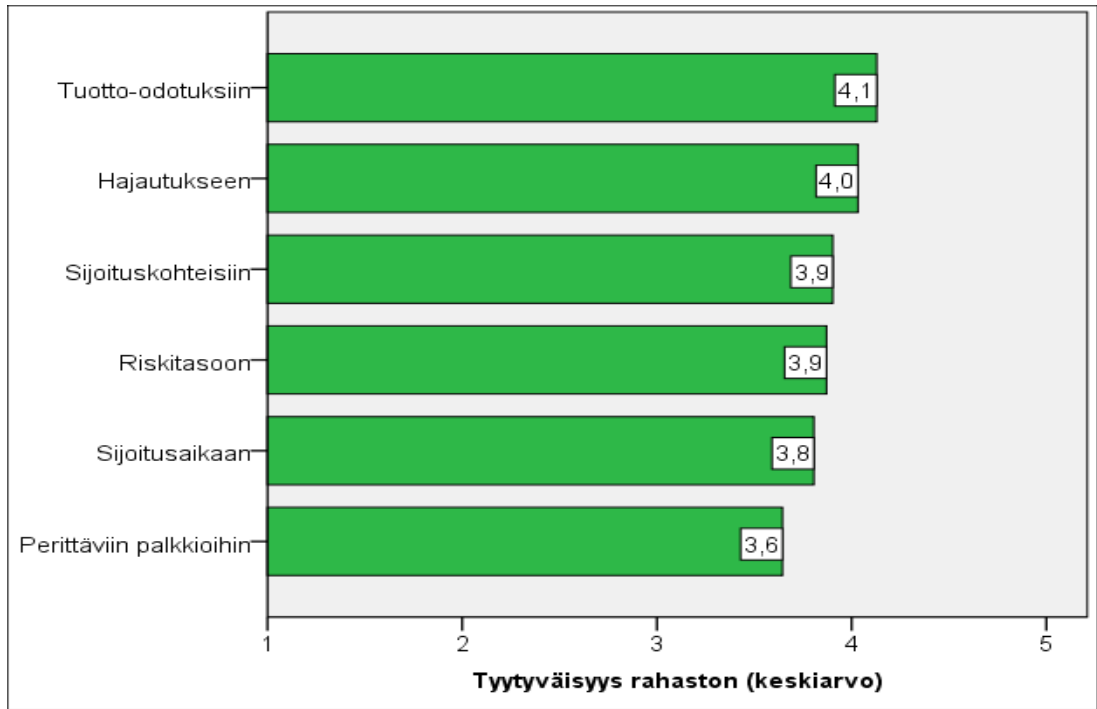
Kuva 13. Rahaston kilpailukykyisyys (n=32)

Kuvasta 13 selviää, että 22 (69 %) pitää tarjottuja rahastoja kilpailukykyisenä ja 10 (31 %) ei tiennyt, olivatko rahastot kilpailukykyisiä. Kukaan ei kokenut, että rahasto ei olisi ollut kilpailukykyinen. Vastauksista voidaan päätellä, että suurin osa vastaajista kokee Pankki X:n tarjoamien rahastojen olevan kilpailukykyisiä.



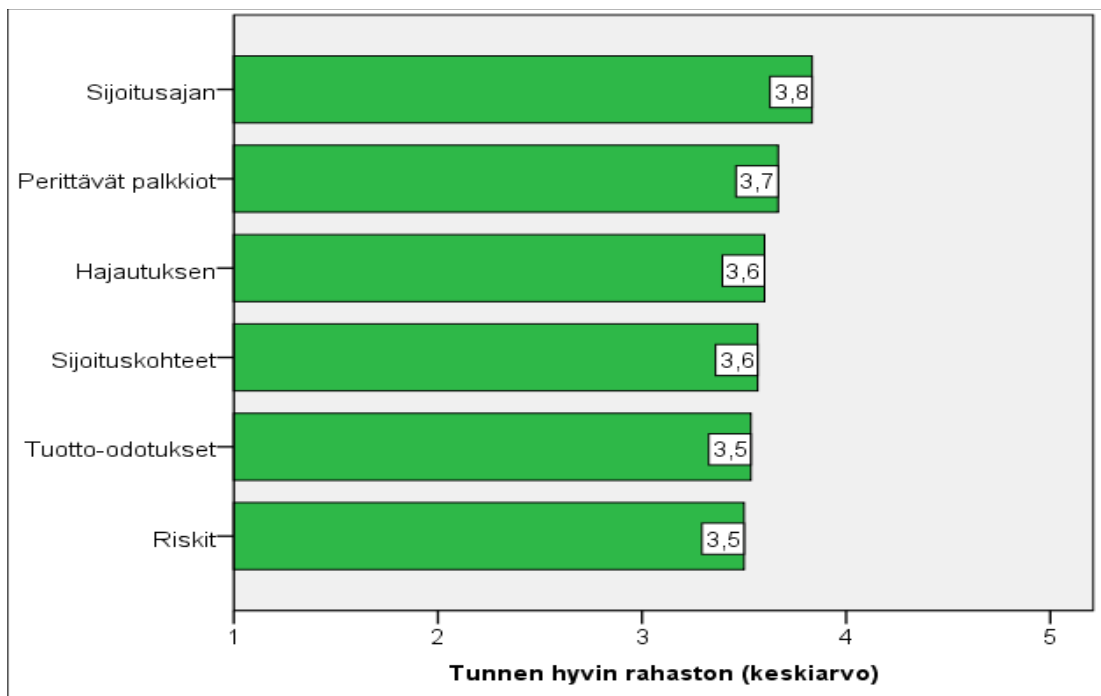
Kuva 14. Rahaston valintaan vaikuttavat ominaisuudet (n=32)

Kuvasta 14 selviää, miten rahaston valintaan vaikuttavat erilaiset rahaston ominaisuudet kuten tuotto-odotus, riskitaso, sijoitusaika ja pankin suositus. Ominaisuuksista tuotto-odotus, pankin suositus ja riskitaso vaikuttivat rahaston valintaan yhtä paljon. Sijoitusajalla koettiin olevan vähiten merkitystä rahaston valintaan.



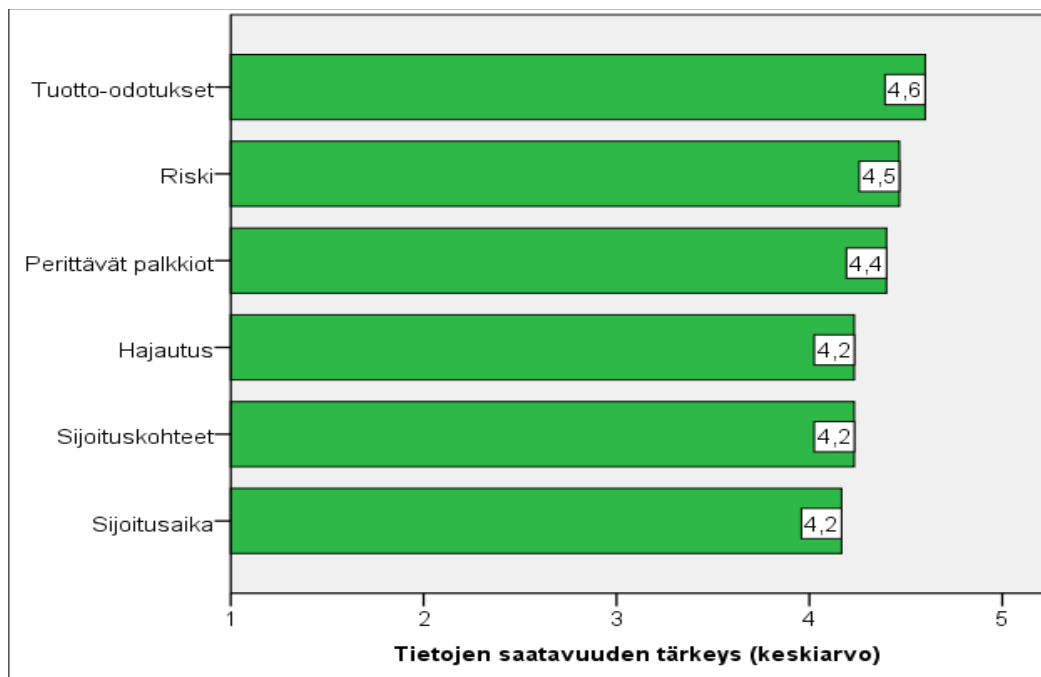
Kuva 15. Tyytyväisyys rahaston ominaisuuksiin (n=32)

Sijoitusasiakkaiden tyytyväisyyttä erilaisiin rahaston ominaisuuksiin kuten tuotto-odotuksiin, riskitasoon, sijoituskohteisiin, perittyihin palkkioihin, sijoitusaikaan ja hajautukseen voimme tarkastella kuvasta 15. Vastaajat olivat rahastojen ominaisuuksista tyytyväisimpiä tuotto-odotukseen ja hajautukseen. Vähiten tyytyväisiä oltiin rahastoista perittäviin palkkioihin.



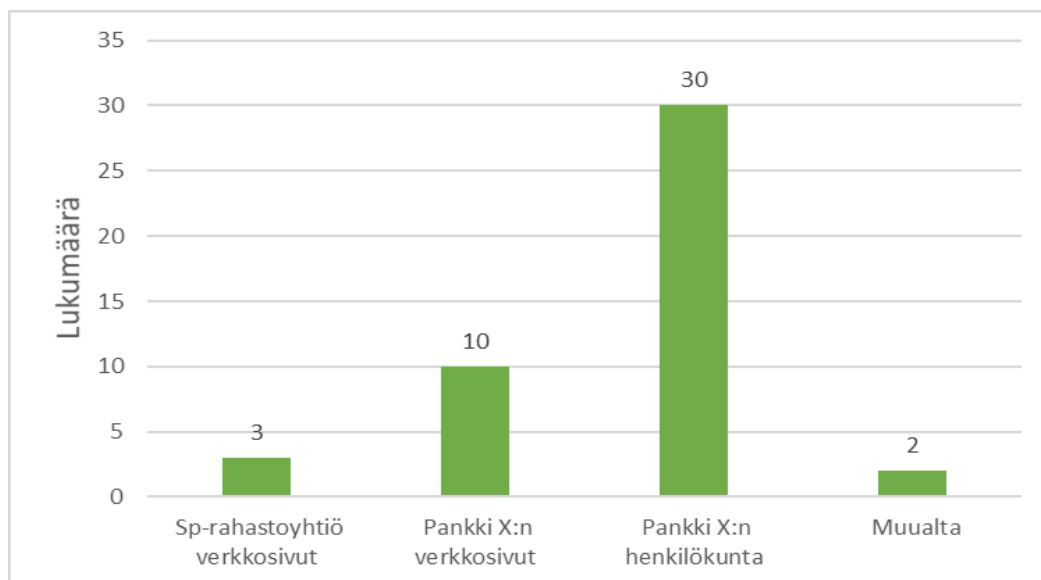
Kuva 16. Rahaston ominaisuuksien tunteminen (n=32)

Rahastosijoittajat tuntevat rahastonsa ominaisuudet tutkimuksen mukaan koh- tuullisesti (kuva 16). Nähtävissä on että, sijoitusaika tunnetaan ominaisuuksista hieman paremmin. Muut ominaisuudet eli perittävät palkkiot, hajautus, rahaston sijoituskohteet, tuotto-odotus ja riskit tunnetaan lähes yhtä hyvin.



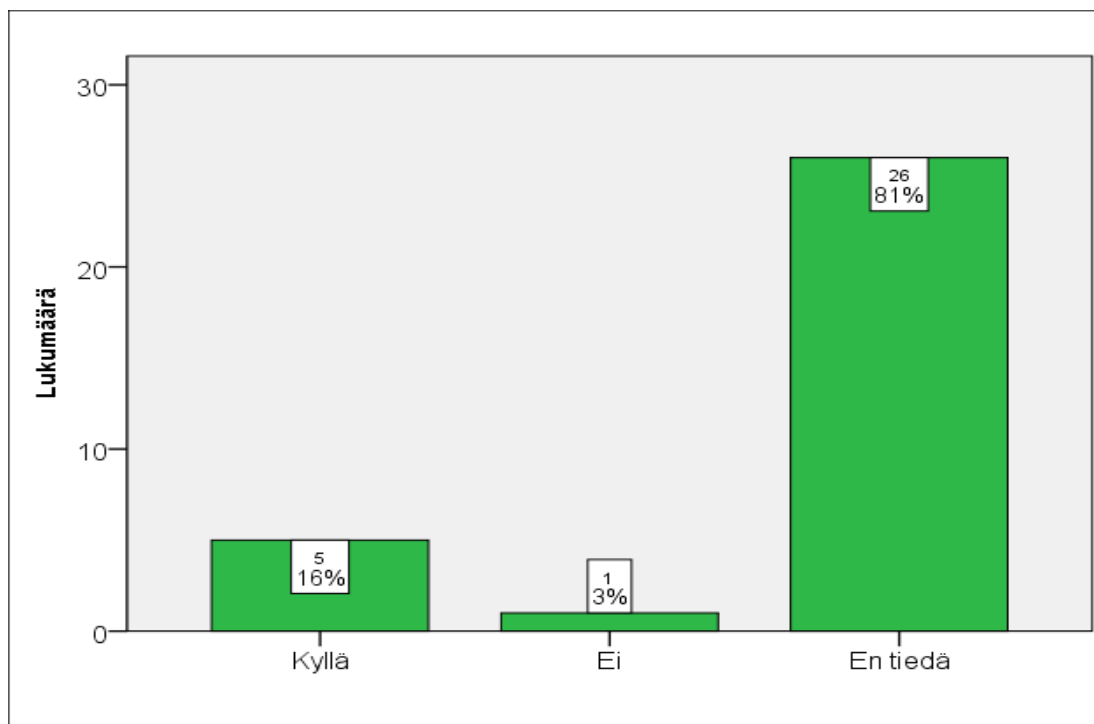
Kuva 17. Tietojen saatavuuden tärkeys (n=32)

Kuvasta 17 selviää tietojen saatavuuden tärkeys eri rahastojen ominaisuuksista. Tietojen saatavuutta tuotto-odotuksista pidettiin tärkeimpänä ominaisuutena, mutta myös tietojen saatavuus riskistä ja perittävistä palkkioista koettiin tärkeäksi. Keskiarvoja tarkasteltaessa rahastosijoittajat näyttävät pitävän kaikkien tietojen saamista tärkeänä asiana.



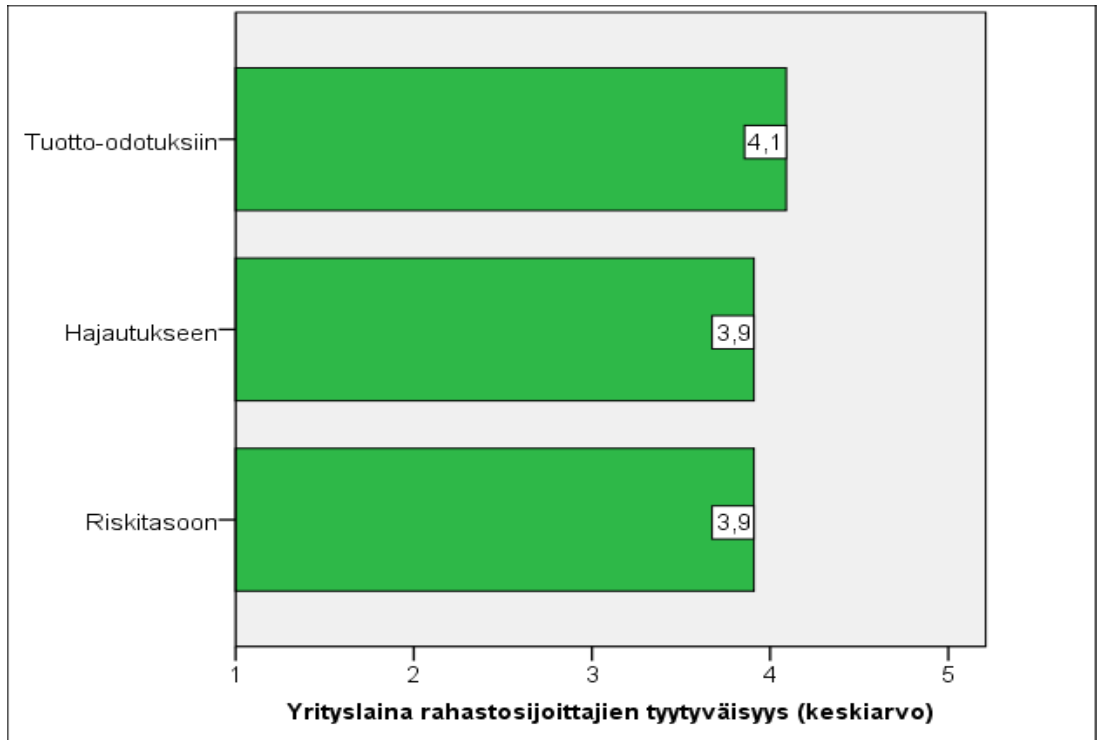
Kuva 18. Rahastojen tietojen saanti (n=45)

Kuvasta 18 nähdään, että selkeästi parhaiten tietoa rahastoista vastaajat kokivat saavansa Pankki X:n henkilökunnalta (30). Vastaajat saivat valita useamman vaihtoehdon ja tietoa koettiin saatavan myös Pankki X:n verkkosivuilta (10) ja Sp-Rahastoyhtiön verkkosivuilta (3). Tietoja ilmoitettiin myös saatavan muualta (2), jotka mainitsivat tietolähteekseen lehdet.



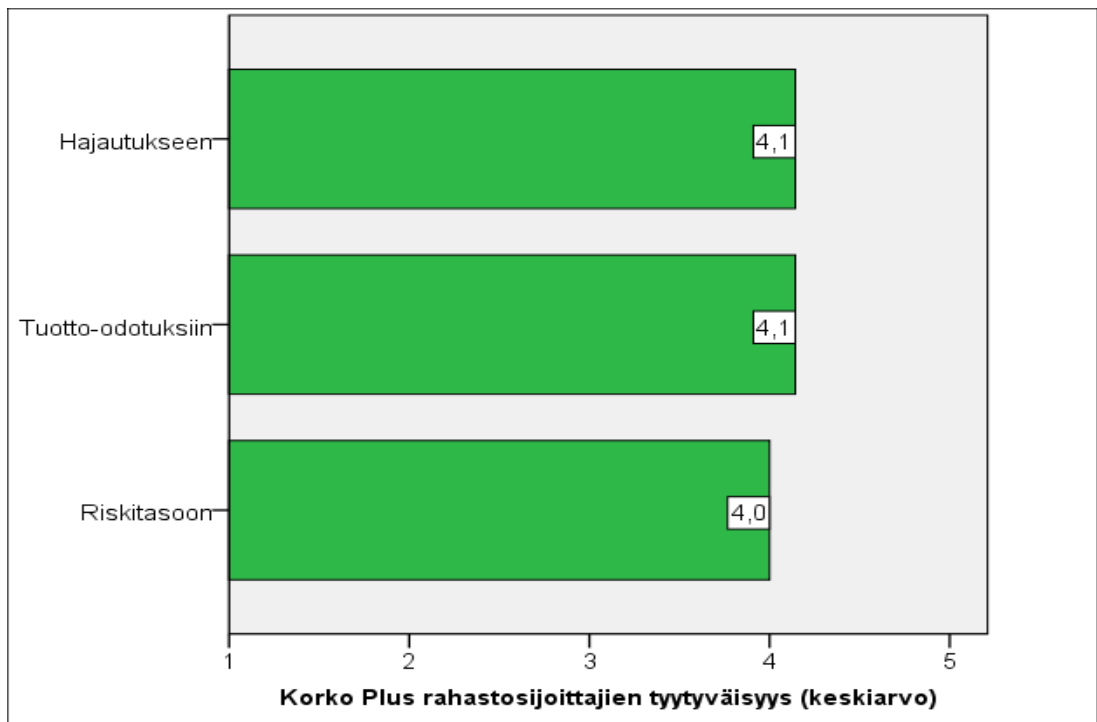
Kuva 19. Varojen lisääminen tulevaisuudessa rahastoihin (n=32)

Kuvasta 19 selviää, että 5 (16 %) oli aikeissa lisätä varoja rahastoihin, 1 (3 %) ei ollut lisäämässä varoja rahastoihin ja 26 (81 %) ei tiennyt vielä, oliko lisäämässä varoja rahastoihin. Avoimessa kysymyksessä kerrottiin tulevaisuudessa sijoituskohteista kiinnostavimmaksi osakerahastot ja erikseen mainittiin Säästöpankki Eurooppaan ja Venäjä kiinnostaviksi sijoituskohteeksi tulevaisuudessa. Selkeiden rahastojen kerrottiin kiinnostavan ja rahastojen, joista saa hyvän tuoton, mutta riski on vähäinen. Useassa vastauksessa oli mainittu nykyisten rahastojen riittävän.



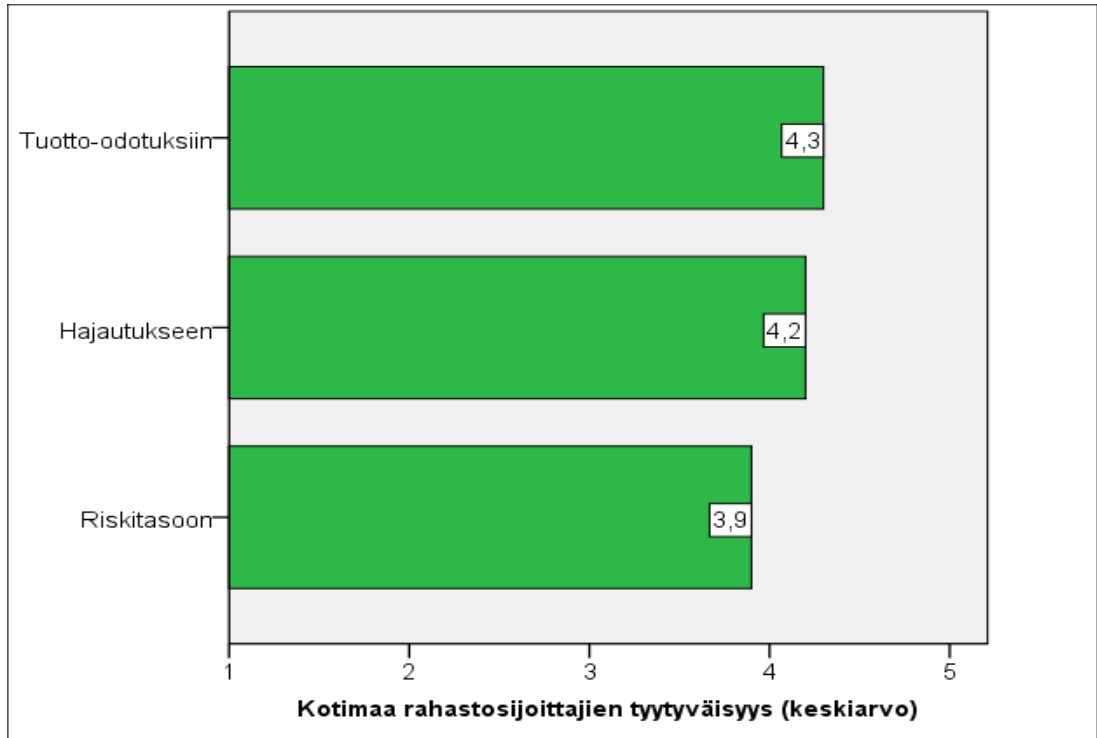
Kuva 20. Yrityslaina rahastosijoittajien tyytyväisyys (n=32)

Kuvasta 20 nähdään Säästöpankki Yrityslaina rahastosijoittajien tyytyväisyys rahaston tuotto-odotuksiin, hajautukseen ja riskitasoon. Tyytyväisyys tuotto-odotuksiin on hieman parempi kuin hajautukseen ja riskitasoon.



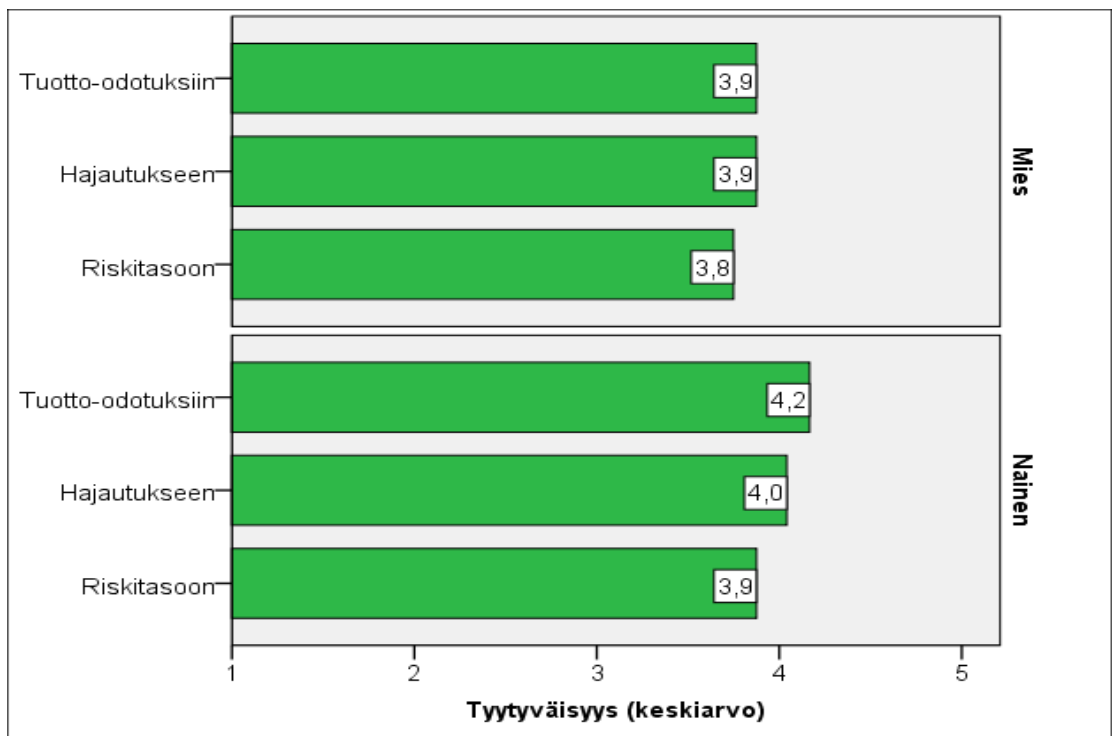
Kuva 21. Korko Plus rahastosijoittajien tyytyväisyys (n=32)

Kuvasta 21 selviää Säästöpankki Korko Plus rahastosijoittajien tyytyväisyys. Hajautukseen, tuotto-odotuksiin ja riskitasoon näytetään olevan yhtä lailla tyytyväisiä.



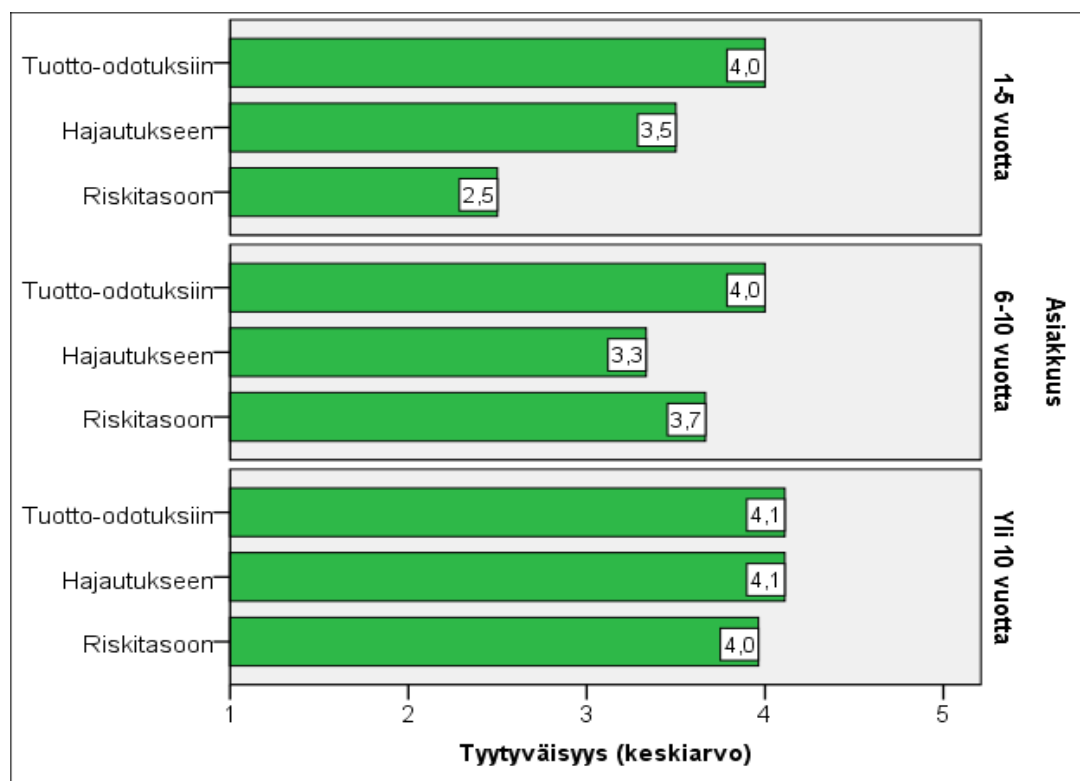
Kuva 22. Kotimaan rahastosijoittajien tyytyväisyys (n=32)

Kuvasta 22 selviää, että Säästöpankki Kotimaan rahastosijoittajat olivat tyytyväisiä tuotto-odotuksiin ja hajautukseen. Tyytyväisyys riskitasoon oli hieman muita ominaisuuksia matalampi.



Kuva 23. Sukupuolen vaikutus tyytyväisyyteen (miehet n=8, naiset n=24)

Kuvasta 23 nähdään sukupuolen vaikutus vastaajien tyytyväisyyteen rahastojen ominaisuuksista. Vastaajista naiset näyttävät olevan hieman tyytyväisempiä tuotto-odotuksiin, hajautukseen ja riskitasoon kuin miehet.



Kuva 24. Asiakkuuden keston vaikutus tyytyväisyyteen (n=32)

Kuvasta 24 nähdään vastaajien asiakkuuksien keston vaikutus tuotto-odotuksiin, hajautukseen ja riskiin. Tyytyväisimpiä rahastojen ominaisuuksiin näyttävät olevan yli 10 vuotta asiakkaina olleet rahastosijoittajat. Vastaajien tyytyväisyys rahastojen hajautukseen ja riskitasoon näyttää myös nousevan asiakassuhteen keston pidentyessä. Tuotto-odotukseen vastaajat ovat lähes yhtä tyytyväisiä asiakkuuden kehosta riippumatta.

7 PÄÄTELMÄT

Tutkimustuloksista voidaan päätellä, että Pankki X:n asiakkaat ovat tyytyväisiä rahastosijoittamiseen ja tarjottuihin rahastoihin. Asiakkaiden tyytyväisyyden merkitys korostui asiakastyytyväisyyttä käsittelevässä kirjallisuudessa ja siksi kiristyvässä pankkien kilpailutilanteessa asiakastyytyväisyydentutkiminen on tärkeää ja välttämätöntä. Tutkimuksessa selvisi, että asiakkaat ovat yksimielisesti sitä mieltä, että Pankki X:n tarjoamat rahastot vastaavat sijoitusasiakkaiden toiveita. Asiakkaat kokivat rahastot kilpailukykyisiksi ja eniten asiakkaita kiinnostivat tarjolla olevista rahastoista osakerahastot ja yhdistelmärahastot.

Samansuuntaisia tuloksia osoittivat myös aiemmin tehdyt Suomen Sijoitustutkimuksen tulokset, jossa osakerahastot olivat myös eniten sijoitettu rahastoryhmä.

Kyselyyn vastanneiden ikärakenne oli selkeästi painottunut yli 60-vuotiaisiin ja samansuuntaista tulosta tutkimuksessa kertoi se, että suuri osa vastanneista rahastosijoittajista oli eläkeläisiä. Tuloksen ikärakenteeseen voi varmasti vaikuttaa se, että moni nuorempi rahastosijoittaja hoitaa rahastosijoittamisen sähköisesti. Tutkimuksen tuloksista selvisi myös, että tutkittujen konttoreiden rahastosijoittajista enemmistö on naisia.

Vastaajat olivat rahastojen ominaisuuksista tyytyväisimpiä rahastojen tuotto-odotuksiin ja hajautukseen. Hajautus on sijoitusrahastojen suurin etu kirjallisuuden perusteella, ja sen avulla sijoitusriskiä voidaan pienentää. Tyytymättömmimpiä vastaajat olivat rahastoista perittäviin palkkioihin, jotka taas vaikuttavat rahaston tuottoon. Tutkimuksessa selvisi, että asiakkaat kokivat tuntevuansa kaikki rahastojen ominaisuudet melko hyvin. Tähän varmasti on vaikutusta finanssivalvonnan säädöksellä, jonka mukaan asiakkaalle tulee ymmärrettävästi selvittää rahastojen tiedot ja ominaisuudet ennen rahasto-osuuden myyntiä.

Eniten rahastoista oltiin sijoitettu Säästöpankki Korko Plus Yhdistelmärahastoon, joka oli Sp-Rahastoyhtiön tietojen mukaan riskitasoltaan luokkaa 3 ja viiden vuoden vuosituotto-odotukset olivat 4,15 %. Korko Plus -rahastossa sijoitetaan markkinatilanteesta riippuen pääosin suomalaisille ja eurooppalaisille korko- sekä osakemarkkinoille. Rahaston riskejä ovat osakeriski, korkomarkkinoiden ja kansantalouden muutokset sekä luottoriski. Riskin ja tuotto-odotuksen suhteen tämä rahasto on melko maltillinen.

Tuotto-odotus ja riski olivat yleisesti merkittävimmät tekijät sijoitusrahaston valinnassa rahastoja käsittelevää kirjallisuutta tutkittaessa. Ominaisuuksista juuri tuotto ja riski kulkevan käsikädessä, ja näin ollen ne ovat monelle sijoittajalle merkittävimmät rahaston ominaisuudet. Tutkimuksesta selvisi että, niillä on myös merkitystä Pankki X:n rahastoasiakkaille sijoitusrahastoa valitessa. Tuotto-odotuksen ja riskitason lisäksi rahaston valintaan oli selkeästi merkitystä pankin suosituksella. Vähiten rahaston valintaan vaikutti sijoitusaika.

Rahastomuodon vaikutusta tyytyväisyyteen vertasin kolmen eniten tutkimuksessa sijoitetun rahaston välillä. Tutkittavat rahastot olivat Säästöpankki Yrityslaina (korkorahasto), Säästöpankki Korke Plus (yhdistelmärahasto) ja Säästöpankki Kotimaa (osakerahasto). Rahaston muodolla ei näyttänyt olevan merkittävää vaikutusta tyytyväisyyteen tuotto-odotuksista, riskistä tai hajautuksesta, sillä keskiarvot tyytyväisyyteen tutkittujen rahastojen ominaisuuksista olivat melko lähellä toisiaan. Kaikissa rahasto muodoissa oltiin tyytyväisimpiä tuotto-odotuksiin ja tyytymättömiä riskiin.

Tutkimuksessa selvisi, että kyselyyn osallistuneet naiset näyttivät olevan miehiä hieman tyytyväisempiä rahastojen tuotto-odotukseen, riskiin ja hajautukseen. Riskitasoon vastaajat olivat sukupuoleen katsomatta ominaisuuksista tyytymättömiä. Vastaajien asiakkuuden kesto vaikutti tyytyväisyyteen tuotto-odotuksista, hajautuksesta ja riskistä. Vastaajista Yli 10 vuotta asiakkaana olleet olivat tyytyväisimpiä tutkittuihin rahastojen ominaisuuksiin, ja nähtävissä oli tyytyväisyyden lisääntymistä asiakassuhteen pidentyessä. Kirjallisuudessa mainittiin selkeästi hyvän asiakastyytyväisyyden luovan pitkiä asiakassuhteita, mikä näkyy tutkimuksen tuloksissa.

Tutkimus osoitti, että rahastoista on saatavilla riittävästi tietoa. Tietoa saadaan parhaiten Pankki X:n henkilökunnalta, mikä tukeekin asiakastyytyväisyys kirjallisuuden painottamaa henkilökohtaisen palvelun tärkeyttä asiakkaiden palvelemisessa. Tietoa rahastoista saatiin vastaajien mielestä myös melko hyvin Pankki X:n verkkosivuilta, Sp-Rahastoyhtiön verkkosivuilta ja muutama vastaaja mainitsi tiedonsaanti lähteekseen lehdet. Vastaajat kokivat tärkeimmiksi ominaisuuksiksi tiedon saamisen rahastojen tuotto-odotuksista, riskistä ja palkkioista.

Pankki X:n asiakkaiden kiinnostus rahastoihin tulevaisuudessa näyttää olevan kohtalainen. Vastaajista 16 % oli lisäämässä rahastosijoittamista tulevaisuudessa, mutta kuitenkin 81 % vastaajista ei vielä tiennyt, onko sijoittamassa lisää varoja rahastoihin. Tämä ei tiedä ryhmä on asiakastyytyväisyystutkimuksen kannalta tärkeä ryhmä, joihin asiakastyytyväisyystutkimus kirjallisuudessa kehoitettiin erityisesti kiinnittämään huomiota. Avoimessa kysymyksessä selvisi, että tulevaisuudessa vastanneiden rahastosijoittajien kiinnostus kohdistuu osakerahastoihin.

Terveisiä pankille kohdassa kiitettiin erittäin hyvästä palvelusta, pyydettiin jatkamaan samaan malliin, kiitettiin hyvistä sijoitusneuvoista, kerrottiin henkilökohtaisen palvelun tärkeydestä, tyytyväisyydestä palveluun, hyvästä yhteistyöstä ja henkilökohtaista kiitosta saivat myös pankin työntekijät. Avoimet vastaukset tukevat myös tuloksia siitä, että vastaajat ovat tyytyväisiä rahastosijoittamiseen Pankki X:ssä.

Pääsääntöisesti asiakkaat vaikuttivat olevan sijoitusrahastoihin tyytyväisiä ja kaikkiin tutkimuskysymyksiin saatiin vastaus. Tuloksista ei löytynyt asioita, joihin rahastosijoittajat olisivat olleet selkeästi tyytymättömiä. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että kehitettävää ei olisi. Jatkuva tyytyväisyyden tarkkailu ja sijoitusrahastojen ominaisuuksien kuten riskin, hajautuksen ja tuotto-odotusten tyytyväisyyden seuranta on välttämätöntä, jotta asiakkaat pysyvät tyytyväisinä tarjottuihin rahastoihin jatkossakin. Asiakkaiden kokemuksia ja tyytyväisyyttä on seurattava ja jo pieniinkin muutoksiin tulee reagoida ajoissa.

7.1 Tutkimuksen validius ja reliabiliteetti

Tässä asiakastyytyväisyystutkimuksessa otin huomioon hyvän tutkimuksen perusvaatimukset. Tutkimuksessa validius oli huomioitu miettimällä tutkimuskysymykset huolella ja ennen tutkimuskysymysten suunnittelua olin tutustunut sijoitusrahasto kirjallisuuteen. Tutkimuskysymykset oli suunniteltu niin, että ne kattoivat koko tutkimusongelman ja kyselylomake oli tehty niin, että sen avulla saatiin asetettuihin kysymyksiin vastauksia. Kyselylomake oli hyväksytetty Oma Säästöpankissa ja testattu ennen sen käyttöön ottoa, jotta kysely olisi ymmärrettävä ja oikeaa tietoa keräävä.

Kyselyyn asiakkaat vastasivat nimettömänä ja näin taattiin tietosuoja, eikä asiakkaita pystytä tunnistamaan tutkimuksen tuloksista. Kyselyn saatekirjeessä kerrottiin avoimesti, mitä tarkoitusta varten tietoja kerätään, tutkitaan ja kuka sen tekee. Tutkimus tehtiin puolueettomasti, eikä tuloksiin vaikutettu omilla mielipiteillä.

Satunnaisvirheitä on tutkimukseen voinut syntyä, jos vastaaja on vastannut vahingossa väärään kohtaan kysymyslomakkeella. Reliabiliteettia alentavia satunnaisvirheitä on voinut syntyä myös tietojen käsittelyssä ja syöttämisessä

SPSS-ohjelmaan. Omalla huolellisuudella, tarkkuudella ja tietojen tarkistamisella pyrin poistamaan tällaiset virheet.

Tutkimus suoritettiin kokonaistutkimuksena kaikille tutkittavissa konttoreissa asioiville sijoitusasiakkaille ja tutkimuksesta selvisi tämän hetkinen tyytyväisyyden tilanne tutkituissa konttoreissa. Tutkimuksen luotettavuutta olisi parantanut suurempi vastaajien määrä, ja nyt tutkimus antaa vain viitteitä asiakkaiden kokemuksista ja tyytyväisyydestä. Vaikka kysymyksessä oli kokonaistutkimus, eivät kaikki aina vastaa kyselyyn, mikä jättää aukkoja tutkimukseen. Kyselytapa mahdollisesti rajasi nuoremmat rahastosijoittajat tutkimuksesta, joka myös heikentää tuloksen luotettavuutta. Kontrolloitu kysely vastausten keräystapana on voinut myös vaikuttaa kyselyn luotettavuuteen, sillä palveluneuvojan aktiivisuus ja mahdollisuus valita vastaajat voivat muuttaa tutkimuksen tuloksia.

7.2 Toimenpide-ehdotukset

Tehty tutkimus antaa tietoa tämän hetken asiakastyytyväisyydestä. Asiakastyytyväisyyden tutkimisesta olisi enemmän hyötyä, jos se tehtäisiin jatkossa vuosittain. Jatkuvalle seurannalle voidaan havaita muutoksia ja nähdä mahdollisten tehtyjen muutosten vaikutukset. Toimenpide-ehdotukseni pankille on teettää tutkimus uudelleen seuraavana vuonna. Tutkimukseen olisi hyvä käyttää samaa kyselylomaketta, jotta tulosten vertaaminen ja seuraaminen olisi mahdollista. Jatkossa asiakastyytyväisyyttä rahastojen osalta olisi ehkä hyvä kerätä pidemmällä ajanjaksolla, jos sen haluaa tehdä asiakastapaamisissa. Sähköinen kysely olisi varmasti paremmin toteutettavissa ja laajentaisi tutkittavien rahastoasiakkaiden ikäryhmää, joka näin ollen antaisi kattavamman ja luotettavamman kuvan asiakkaiden tyytyväisyydestä. Tutkimusta sijoitusasiakkaiden tyytyväisyydestä voisi myös syventää kvalitatiiviseksi ja pyrkiä haastattelemaan löytämään tarkempia syitä ja mielipiteitä tyytyväisyydestä, jos se vain pankissa on mahdollista asiakkaan tietosuoja huomioiden.

Tulosten perusteella asiakkaat olivat tyytyväisiä rahastoihin ja niiden ominaisuuksiin kuten riskiin ja tuotto-odotuksiin. Tyytymättömmimpiä rahastojen ominaisuuksista oltiin perittäviin palkkioihin. Tyytyväisyyttä perittyihin palkkioihin voidaan parantaa tiedottamalla sijoittajille selkeästi palkkioiden tarkoitus ja

kertomalla avoimesti, mistä ja miksi palkkiot muodostuvat. Tuloksista ilmeni, että vastaajat pitivät juuri tiedon saamista palkkioista tärkeänä, joten rahastojen kulujen selkeään kertomiseen tuleekin kiinnittää huomiota.

Tutkimuksen tuloksista oli nähtävissä kuitenkin myös vähäisempää tyytyväisyyttä tai ei osata kertoa mielipidettä, ja juuri näihin asiakkaisiin tulisi pankin kohdentaa huomiota. Tärkeätä on pitää tyytyväiset asiakkaat tyytyväisinä, mutta vielä tärkeämpää on kiinnittää huomiota ei niin tyytyväisiin asiakkaisiin. Tutkimustulokset kertoivat, että suurin osa vastaajista ei tiennyt, onko lisäämässä rahastosijoituksiaan tulevaisuudessa. Nämä asiakkaat ovat potentiaalisia asiakkaita lisäämään varoja rahastoihin, ja siksi heidän tyytyväisyydestään tulisi huolehtia ja tarjota heille riittävästi tietoa sijoitusmahdollisuuksista.

Rahastojen ominaisuuksien tuntemisessa ei ollut suuria eroja. Keskiarvoltaan kuitenkin ominaisuuksien tunteminen oli alle 4, mikä tarkoittaa, että ominaisuudet tunnetaan kohtalaisesti. Asiakastyytyväisyyden parantamiseksi ja rahastojen ominaisuuksien selventämiseksi rahastosijoittajille tulisi kertoa vielä enemmän rahastojen riskeistä, tuotosta, hajautuksesta, sijoitusajasta, palkkioista ja sijoituskohteista. Tähän tulisi erityisesti kiinnittää huomiota asiakastapaamisissa.

7.3 Oma pohdinta

Tutkimuksen tavoitteena oli saada tietoa asiakkaiden kokemuksista ja tyytyväisyydestä Pankki X:n tarjoamiin rahastoihin. Asiakkaiden tyytyväisyyden tutkiminen on mielestäni tarpeellista, jotta yritys voi olla kilpailukykyinen. Asiakastyytyväisyystutkimuksen avulla voidaan kehittää tuotteita ja palveluita vastaamaan asiakkaiden tarpeita ja näin pystytään löytämään kehityskohteita sekä tarkkailemaan jatkossa asiakkaiden tyytyväisyyden kehittymistä. Sijoitusrahastojen ominaisuuksista riski ja tuotto-odotus ovat eniten sijoitusrahaston valintaan ja tyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä, ja siksi asiakkaiden kokemuksia näistä tulisi tutkia.

Sijoitusrahastoista löytyi hyvin kirjallisuutta tietoperustaa varten ja Sp-Rahastoyhtiön sivuilta löytyi tietoja tutkimuksen rahastoista ja niiden ominaisuuksista. Asiakastyytyväisyyttä ja sen tutkimista käsitteleviä teoksia löytyi myös

paljon. Kokonaisuudessaan aiheesta oli saatavilla hyvin tietoa ja tutkimuksia, joten tiedon rajaaminen osoittautui kaikkein haasteellisemmaksi tehtäväksi tietoperustaa kerätessä.

Tutkimuksessa haastavinta oli vastausten saaminen, koska pankki on asiakkaiden yksilöturvan ja tietosuojan osalta hyvin tarkka ympäristö. Lisäksi alkuperäisen suunnitelman mukainen asiakastyytyvyyden tutkiminen vain yhdestä konttorista osoittautui hankalaksi ja mahdottomaksi. Vastauksia saatiin 32 henkilöltä, mikä on tällaisessa tutkimuksessa varsin pieni määrä. Sijoitusasiakkaiden ryhmä oli melko pieni, ja näin ollen tutkimusaikaa ja -tapaa olisi voinut miettiä tarkemmin sekä itse olisin voinut aikaisemmin havahtua tutkimustulosten heikkoon saatavuuteen. Kyselytapa kuormitti myös hieman pankin henkilökuntaa, ja siksi verkkokysely voisi olla jatkossa toimivampi vaihtoehto. Kaikkein kattavin ja paras tapa mielestäni asiakastyytyvyyden kartoittamiseksi olisi kerätä tietoa yhdistetysti sekä nettikyselyn ja kontrolloidun kyselyn avulla, jolloin saataisiin mahdollisimman kattava tulos rahastoasiakkaista.

Kysymysten suunnittelussa olisin voinut myös miettiä erilaista asteikkoa, sillä monesti Likertin 5-portainen asteikko voi houkutella laittamaan vastauksen keskivaiheille, jolloin tutkimustulokset antavat neutraaleja tuloksia. Kysymysten muotoiluun olisin voinut kiinnittää myös enemmän huomiota, sillä nyt jotkin kysymykset mittasivat melko samanlaisia asioita. Avoimiin kysymyksiin vastauksia tuli vähän, ja kysymykset eivät juurikaan tuottaneet tutkimuksen kannalta merkittävää tietoa.

Koko prosessi sujui mielestäni pieniä hankaluuksia lukuun ottamatta hyvin. Projekti eteni hyvin aikataulussa, ainoastaan tutkimusmateriaalin saaminen viivästytti aikataulua, joka johtikin suunnitelmaan muutoksen lisäämällä tutkittavien konttorien määrää. Opin, että asiakastyytyvyyden tutkiminen on haasteellinen tutkimus. Asiakkaan mielenkiinto täytyy saada heräämään ja asiakas vastaamaan tutkimuskysymyksiin. Oleellisen tiedon löytäminen tutkimustuloksista on myös haasteellinen tehtävä, jos kysymykset eivät mittaa juuri oikeaa asiaa.

Kokonaisuudessaan opinnäytetyöprosessi oli vaativa ja aikaa vievä. Opinnäytetyössä tutustuin rahastoihin ja kvantitatiiviseen asiakastyytyväisyyden tutkimiseen. Prosessin aikana opin paineensietokykyä, tilanteen vaatimaa mukautumista, yhteistyökykyä ja kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän käyttämistä sekä analysointia. Opin, että tutkimusta suunnitellessa on ehdottoman tärkeää rajata aihe oikein ja tarkasti, jotta tutkimus on helppo kohdentaa ja toteuttaa. Itse kiinnittäisin vielä enemmän huomiota tutkimuksen rajaamiseen ja kysymysten sisältöön, jos tekisin tutkimuksen uudelleen.

Sijoitusasiakkaiden tyytyväisyydestä ei ole tehty aiempaa tutkimusta Pankki X:ssä, joten uskon pankin saavan tutkimuksesta itselleen uutta tietoa asiakkaiden kokemuksista ja tyytyväisyydestä sijoitusrahastoihin sekä tietoa millaisia asiakkaita rahastosijoittajat ovat. Näiden tulosten avulla voidaan kehittää ja seurata asiakastyytyväisyyden kehittymistä jatkossa, jos tutkimusta jatketaan. Kehittämällä ja jatkotutkimalla rahastosijoittamisen tuotteita ja palveluita voi Pankki X tarjota mahdollisimman hyviä rahastosijoitustuotteita asiakkailleen tulevaisuudessa.

LÄHTEET

- Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: WSOY.
- Alhonsuo, S., Nisén, A., Nousiainen, S., Pellikka, T. & Sundberg, S. 2012. Finanssitoiminnan käsikirja. 2. uudistettu painos. Helsinki: Finanssi- ja vakuutus-kustannus Oy.
- Anderson, N. 2001. Sijoittamisen käsikirja. Helsinki: Edita.
- Anderson, N. & Tuhkanen, J. 2004. Järkevän sijoittamisen perusteet. Helsinki: Edita.
- Bergman, B. & Klefsjö, B. 2004. Quality from customer needs to customer satisfaction. 2004. Lund. Sweden: Studentlitteratur AB.
- Bergström, S. & Leppänen, A. 2015. Yrityksen asiakasmarkkinointi. 16 uudistettu painos. Helsinki: Edita.
- Erola, M. 2009. Paras sijoitus, itsepuolustusopas sijoittajalle. 2. painos. Helsinki: Talentum.
- Finanssiala 2015. Sijoitusrahastotutkimus. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwj8k8yivc7ZAhUziaYK-HarKCecQFggoMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.finanssiala.fi%2Fmateriaalit%2FFFK-julkaisu-Sijoitusrahastotutkimus-2015.pdf&usq=AOv-Vaw3BW2LAomoW1R0hj4Nf4KGT> [viitattu 25.2.2018].
- Finanssiala Ry 2016. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.finanssiala.fi/finanssialasta/rahastot/> [viitattu 25.2.2018].
- Finanssiala Ry 2017. Säästäminen, luotonkäyttö ja maksutavat raportti. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://www.finanssiala.fi/materiaalit/SLM_2017_Tutkimusraportti.pdf [viitattu 9.2.2018].
- Finanssivalvonta 2011. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Tuotteita/Sijoittaminen/Sijoitusrahastot/Riskit/Pages/Default.aspx> [viitattu 20.2.2018].
- Havia, P., Lappalainen, V. & Rinta-Loppi, A. 2014. Eriäinen ote omaan talouteen, vapaus, onni ja hyvä elämä. Helsinki: Talentum.
- Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9. uudistettu painos. Porvoo: Edita Publishing Oy.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15 uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Hämäläinen, K. 2005. Sijoittajan käsikirja. Helsinki: Talentum.
- Kaarinen, A. & Pomell, P. 2012. ETF avain monipuoliseen sijoittamiseen 2012. Helsinki: Talentum.

- Kallunki, J-P., Martikainen, M. & Niemelä, J. 2007. Ammattimainen sijoittaminen. 5. uudistettu painos. Helsinki: Talentum.
- Kansanen, A. & Väistö, R. 1994. Palvelu puhuttaa. Helsinki: Yle.
- Kontkanen, K. 2009. Pankkitoiminnan käsikirja. 2. uudistettu painos. Vammala: FINVA
- Korpela, V. 2016. Sijoittajan verokirja. 5. uudistettu painos. Helsinki: Verotieto Oy.
- Lecklin, O. 2002. Laatu yrityksen menestystekijänä. 4. uudistettu painos. Helsinki: Kauppakaari.
- Lotti, L. 1994. Markkinointitutkimuksen käsikirja. 4. painos. Porvoo: WSOY.
- Lotti, L. 2001. Tehokas markkina-analyysi. Helsinki: WSOY.
- Mornigstar 2016. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.morningstar.fi/fi/glossary/101130/sharpen-luku.aspx> [viitattu 26.2.2018].
- Morningstar 2018. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.morningstar.fi/fi/fundquickrank/default.aspx> [viitattu 4.2.2018].
- Nousiainen, S. & Sundberg, S. 2013. Sijoituspalveluopas. 2. uudistettu painos. Vantaa: FINVA.
- Pankki X 2018. WWW-dokumentti. Saatavissa: Pankki X:n verkkosivut [viitattu 28.4.2018].
- Pesonen, M. 2011. Säästäjästä sijoittajaksi - jokamiehen sijoitusopas. 2. painos. Jyväskylä: WSOYpro Oy.
- Prestbo, J. A & Sease, D.R. 1997. The Wall Street Journal. Book of international investing. Everything you need to know about investing in foreign markets. New York: Hyperion.
- Puttonen, V. 2009. Osta halvalla, myy kalliilla. Helsinki: WSOY.
- Puttonen, V. & Repo, E. 2011. Miten sijoitan rahastoihin. 5 uudistettu painos. Helsinki: WSOY pro Oy.
- Pörssisäätiö 2015. Sijoitusrahasto-opas. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://www.porssisaatio.fi/blog/books/sijoitusrahasto-opas-2015/> [viitattu 30.1.2018].
- Pörssisäätiö 2017. Sijoittajan vero-opas. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://www.porssisaatio.fi/blog/books/sijoittajan-vero-opas-2017/> [viitattu: 18.2.2018].
- Rubanovitch, M. D. & Aalto, E. 2012. Myy enemmän – myy paremmin. 7. painos. Helsinki: Johtajatiimi.

Saario, S. 2008. Saarion sijoituskirja, miten sijoitan pörssiosakkeisiin. 2. painos. Helsinki: WSOY pro.

Sp-Rahastoyhtiö Oy 2018a. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.sp-rahastoyhtio.fi/rahastot/> [viitattu 24.2.2018].

Sp-Rahastoyhtiö Oy 2018b. Rahastoesite. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://www.sp-rahastoyhtio.fi/media/66417/rahastoesite.pdf> [viitattu: 15.2.2018].

Suomen Sijoitustutkimus 2018. Sijoitusrahastomarkkinoiden kehitys 31.1.2018. PowerPoint. Saatavissa: <http://www.sijoitustutkimus.fi/palvelut/instituutiosijoittajille/sijoitusomaisuuden-yhteenvetoraportointi/> [viitattu 21.1.2018].

Tuhkanen, J. 2006. Korkokäsikirja, sijoittajalle ja lainanottajalle. Helsinki: Edita.

Valli, R. 2001. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Verottaja 2017. Saatavissa: <https://www.vero.fi/henkiloasiakkaat/omaisuus/sijoitukset/sijoitusrahastoosuude/> [viitattu 7.3.2018.]

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Oy Finn Lectura Ab.

Ylikoski, T. 2001. Unohtuiko asiakas? 2. uudistettu painos. Helsinki: KY-palvelu Oy.

Ylikoski, T., Järvinen, R. & Rosti, P. 2006. Hyvä asiakaspalvelu - menestystekijä finanssialalla. 2. uudistettu painos. Helsinki: FINVA.

KUVALUETTELO

Kuva 1. Rahastopääoma suomalaisissa sijoitusrahastossa. Suomen Sijoitustutkimus 2018. Saatavissa: <http://www.sijoitustutkimus.fi/viimeisin-markkinakatsaus/> [viitattu 1.3.2018.]

Kuva 2. Sijoitusmarkkinoiden kehitys. Suomen Sijoitustutkimus 2018. Saatavissa: <http://www.sijoitustutkimus.fi/viimeisin-markkinakatsaus/> [viitattu 1.3.2018.]

Kuva 3. Sijoitusmuotojen käyttäytyminen tuotto-odotuksen ja riskin suhteen. Puttonen, V. & Repo, E. 2011. Miten sijoitan rahastoihin. 5 uudistettu painos. Helsinki: WSOY pro Oy. [viitattu 1.3.2018.]

Kuva 4. Asiakastyytyväisyyden mittausprosessi. Lecklin, O. 2002. Laatu yrityksen menestystekijänä. 4. uudistettu painos. Helsinki: Kauppakaari. [viitattu 15.3.2018.]

Kuva 5. Säästöpankkirahastojen riski ja tuotto-odotus käyttäytyminen. Pankki X 2018 intra. [viitattu 1.3.2018.]

Kuva 6. Vastaajien sukupuoli (n=32).

Kuva 7. Vastaajien ikäjakauma (n=32).

Kuva 8. Vastaajien elämäntilanne (n=32).

Kuva 9. Vastaajien asiakkuuden kesto (n=32).

Kuva 10. Kiinnostavin rahastosijoittamisen kohde (n=32).

Kuva 11. Asiakkaiden rahastot (n=77).

Kuva 12. Rahastojen toiveita vastaavuus (n=31).

Kuva 13. Rahaston kilpailukykyisyys (n=32).

Kuva 14. Rahaston valintaan vaikuttavat ominaisuudet (n=32).

Kuva 15. Tyytyväisyys rahaston ominaisuuksiin (n=32).

Kuva 16. Rahaston ominaisuuksien tunteminen (n=32).

Kuva 17. Tietojen saatavuuden tärkeys (n=32).

Kuva 18. Rahastojen tietojen saanti (n=45).

Kuva 19. Varojen lisääminen tulevaisuudessa rahastoihin (n=32).

Kuva 20. Yrityslaina rahastosijoittajien tyytyväisyys (n=32).

Kuva 21. Korko Plus rahastosijoittajien tyytyväisyys (n=32).

Kuva 22. Kotimaan rahastosijoittajien tyytyväisyys (n=32).

Kuva 23. Sukupuolen vaikutus tyytyväisyyteen (miehet n=8, naiset n=24).

Kuva 24. Asiakkuuden keston vaikutus tyytyväisyyteen (n=32).

TAULUKKOLUETTELO

Taulukko 1. Rahasto osuuksien arvot ja tuotot. Sp-Rahastoyhtiö Oy 2018.

Saatavissa: <http://www.sp-rahastoyhtio.fi/rahastot/> [viitattu 1.3.2018.]

Pankki X:n asiakkaiden rahastokokemukset

Hyvä vastaaja

Tämän kysely avulla on tarkoitus tutkia Pankki X:n asiakkaiden tyytyväisyyttä myytyihin rahastoihin. Kyselyn avulla pyritään selvittämään, onko rahastoista tarjolla riittävästi asiakkaiden tarvitsemaa tietoa, millainen on asiakkaiden kiinnostus rahastoihin tulevaisuudessa ja näin parantamaan Pankki X:n rahastoasiakkaiden asiakastyytyväisyyttä.

Kysely on osa opinnäytetyötä ja sen tekee Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun liiketalouden opiskelija Maija-Leena Kivioja.

Aineisto kerätään luottamuksellisesti ja kyselyyn vastataan ilman henkilö ja tunnistetietoja.

KIITOS VASTAUKSESTASI!

1. Sukupuoli

Mies Nainen En halua kertoa

2. Ikä

3. Elämäntilanne

Palkansaaja Yrittäjä Työtön Opiskelija Eläkeläinen Muu, mikä?

4. Kuinka kauan olette olleet Pankki X:n asiakas?

Alle vuoden 1 - 5 vuotta 6 - 10 vuotta Yli 10 vuotta

5. Mikä Pankki X:n tarjoamista sijoitusmuodoista on mielestänne kiinnostavin?

Korkorahastot Yhdistelmärahastot Osakerahastot Erikoissijoitusrahastot

6. Missä rahastossa / rahastoissa sijoituksenne ovat tällä hetkellä?**KORKORAHASTOT**

- Säästöpankki Lyhytkorko
 Säästöpankki Pitkäkorko
 Säästöpankki Yrityslaina
 Säästöpankki Korkosalkku
 Säästöpankki High Yield
 Säästöpankki Kehittyvät Korkomarkkinat

YHDISTELMÄRAHASTOT

- Säästöpankki Korko Plus
 Säästöpankki Maailma

OSAKERAHASTOT

- Säästöpankki Osake Maailma
 Säästöpankki Amerikka
 Säästöpankki Eurooppa
 Säästöpankki Itämeri
 Säästöpankki Kiinteistöosake Eurooppa
 Säästöpankki Kotimaa
 Säästöpankki Pienyhtiöt
 Säästöpankki Kehittyvät Markkinat
 Säästöpankki Aasia
 Säästöpankki Venäjä

7. Vastaavatko Pankki X:n tarjoamat rahastot toiveitanne?

Kyllä Ei En tiedä

8. Onko Pankki X:n tarjoamat rahastot mielestänne kilpailukykyisiä muiden pankkien rahastoihin verrattuna?

Kyllä Ei En tiedä

9. Rahaston valintaan vaikuttaa

1= Erittäin vähän 5= Erittäin paljon

	1	2	3	4	5
Tuotto-odotus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Riskitaso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sijoitusaika	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pankin suositus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Kuinka tyytyväinen olette rahastonne?

1= Erittäin tyytymätön 5= Erittäin tyytyväinen

	1	2	3	4	5
Tuotto-odotuksiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Riskitasoon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sijoituskohteisiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perittäviin palkkioihin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sijoitusaikaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hajautukseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Tunnen hyvin rahastoni

1= En lainkaan 5= Erittäin hyvin

	1	2	3	4	5
Tuotto-odotukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Riskit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sijoituskohteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perittävät palkkiot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sijoitusajan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hajautuksen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Kuinka tärkeinä pidätte seuraavia rahastosta saatavia tietoja

1= Ei lainkaan tärkeää 5= Erittäin tärkeää

	1	2	3	4	5
Tuotto-odotukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Riski	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sijoituskohteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perittävät palkkiot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sijoitusaika	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hajautus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Mistä saatte mielestänne riittävästi tietoa Pankki X:n sijoitusrahastoista?

Voitte valita useamman vaihtoehdon

- Sp-Rahastoyhtiön verkkosivuilta
 Pankki X:n verkkosivuilta
 Pankki X:n henkilökunnalta
 Muualta, mistä?

14. Oletteko tulevaisuudessa lisäämässä varoja Pankki X:n rahastoihin ?

Kyllä En En tiedä

15. Millaiset tai mitkä rahastot teitä kiinnostaa tulevaisuudessa? Miksi?**16. Terveisiä pankille**