

Mico Laakkonen

Sijoituspalvelututkinnon koulutusopas uuden työntekijän tueksi, Investium Oy

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Tradenomi

Liiketalouden tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö

Toukokuu 2019

Tekijä Otsikko Sivumäärä Aika	Mico Laakkonen Sijoituspalvelututkinnon koulutusopas uuden työntekijän tu- eksi, Investium Oy 36 sivua + 2 liitettä 6.5.2019
Tutkinto	Tradenomi
Koulutusohjelma	Liiketalous
Suuntautumisvaihtoehto	Laskentatoimi ja rahoitus
Ohjaaja(t)	Lehtori Iiris Kähkönen
<p>Sijoitusneuvontaan erikoistuneiden palvelutarjoajien määrä on kasvanut Suomessa viime vuosien aikana. Kilpailun lisääntymisen lisäksi, sijoitusmarkkinoita koskeva sääntely on kokenut uudistusta MiFID II -direktiivin tullessa voimaan EU:ssa vuoden 2018 alussa. Uudistuksen tavoitteena on muun muassa lisätä rahoitusmarkkinoiden läpinäkyvyyttä ja sijoituspalveluiden vertailtavuutta. Kilpailun ja sääntelyn lisäksi myös digitalisaation vaikutukset ulottuvat finanssialalle ja sijoitustoimintaan.</p> <p>Tämä opinnäytetyö on tyypiltään toiminnallinen, ja sen tarkoituksena oli tuottaa koulutusopas toimeksiantaja yritykselle Investium Oy:lle. Tavoitteena oli saada koottua selkeä ja hyvin tiivistetty koulutusopas, joka tulee uudelle työntekijälle perehdytysmateriaaliksi asiakashankkijan työtehtäviin. Alustava rajaus työlle oli Sijoituspalvelututkinnon ensimmäisen osan eli APV1-tason tietotaito. Työn tarkoituksena oli lisäksi selvittää, minkälainen ja kuinka laaja opas olisi tarpeellinen uudelle asiakashankkijalle.</p> <p>Selvitystä varten tehtiin asiantuntijahaastatteluita. Haastattelut toteutettiin puhelimitse ja haastattelumuotona käytettiin teemahaastattelua. Haastateltaviksi valikoitui kaksi henkilöä, joilla on aiempaa kokemusta asiakashankkijan työstä Investiumilla. Haastattelun vastauksista tehtiin johtopäätöksiä, joiden avulla saatiin tarkempi rajaus koulutusoppaan sisällölle. Sijoituspalvelututkinto APV1 käsittelee sijoittamisen ja rahoitusmarkkinoiden lisäksi myös esimerkiksi kansantaloutta ja yritystaloutta sekä perintöoikeutta eli pääosin finanssialaa. Laajan teoriamäärän vuoksi oli tarpeen saada tiukka rajaus siitä, mitä oppaan oli järkevää sisältää. Liian suuri määrä tietoa vaikeuttaisi oppaan hyödynnettävyyttä ja turhaa tietoa haluttiin välttää.</p> <p>Haastattelusta selvisi, että oppaasta olisi hyvä tehdä selkeä ja hyvin tiivistetty, ja sen olisi hyvä sisältää ainakin suurimmaksi osakseen Investiumin ja sen emoyhtiön Titaniumin tuote- ja palveluvaihtoehtoja. Haastattelun vastauksissa oli eriäviä mielipiteitä siitä, mitä oppaan tulisi sisältää ja kuinka laaja opas olisi tarpeen. Työn lopullinen rajaus haluttiin pitää samassa linjassa toimeksiannon alkuperäisten tavoitteiden kanssa, ja haastattelun vastauksista tehdyt johtopäätökset tukivat päätöksentekoa oppaan sisällön valitsemisessa.</p>	
Avainsanat	Sijoituspalvelututkinto APV1, toiminnallinen opinnäytetyö, koulutusopas, finanssiala, sijoittaminen, asiakashankkija

Author(s) Title Number of Pages Date	Mico Laakkonen Training guide for a new employee based on theory of Investment Services Degree APV1. 36 pages + 2 appendices 5 May 2019
Degree	Bachelor of Business Administration
Degree Programme	Economics and Business Administration
Specialisation option	Accounting and Finance
Instructor	Iiris Kähkönen, Senior Lecturer
<p>The number of service providers specialising in investment advisory services has increased in Finland in recent years. In addition to increased competition, the regulation of the investment market has been a major reform when the MiFID II Directive came into force in the EU in early 2018. The objective of the reform is, among other things, to increase the transparency of financial markets and the comparability of investment services. In addition to competition and regulation, the effects of digitalisation also extend to finance and investment.</p> <p>This thesis is project based and its purpose was to produce a training guide for Investium Oy. The goal was to compile a clear and well-summarized training guide, which will become a guide for the new employee in the customer contractor's work. The preliminary limitation of the thesis was the knowhow included in the first part of the Investment Services Diploma, ie APV1. The purpose of the thesis was also to find out what kind of a guide would be needed and how extensive it should be.</p> <p>The answers for these questions were sought through an expert interview. The interview was conducted by telephone and the interview format was a theme interview. Two people with previous experience of Investium's client acquisition work were selected to be interviewed. The conclusions were made from the interview responses which provided a more detailed definition of the content for the training guide. Investment Services Qualification APV1 covers not only investment and financial markets but also, for example, the economy and corporate finance, as well as inheritance law, so it mainly deals with the financial sector. Because of the large amount of theory, it was necessary to get a rigorous definition of what it was sensible to include in the guide.</p> <p>The interviews revealed that it would be a good idea to make the guide clear and well summarised, and it would be good to include at least most of the product and service options of Investium and its parent company Titanium. The interview responses differed on what the guide should contain and how extensive the guide would be. The final definition of the work was to be kept in line with the original objectives of the assignment, and the conclusions of the interview responses supported decision-making in choosing the content of the guide.</p>	
Keywords	Investment services degree APV1, project based thesis, investing, client acquisition

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Lähtökohdat ja toimeksiantaja	1
1.2	Opinnäytetyön tavoite ja rajaukset	2
1.3	Työn rakenne ja menetelmä	3
2	Sanastoa	4
2.1	Sijoittaminen	4
2.2	Rahoitusmarkkinat	5
2.3	Finanssivalvonta	5
2.4	MiFID II	6
2.5	Sijoitusneuvonta- ja omaisuudenhoitopalvelut	7
2.5.1	Mitä on sijoitusneuvonta?	7
2.5.2	Mitä on omaisuudenhoito?	8
2.5.3	Asiakastapaamiset	10
2.5.4	Tukiverkosto	12
2.5.5	Jakelukanavat asiakashankinnassa	13
2.6	Tavallisimmat finanssisijoituskohteet	15
2.6.1	Osakkeet	15
2.6.2	Rahastot	15
2.6.3	Joukkovelkakirjalainat	16
2.7	Asiakashankkija – Investium Oy	19
2.8	Finanssialalle kouluttautuminen	20
2.8.1	Sijoituspalvelututkinto (APV 1)	21
2.8.2	Sijoitusneuvojan tutkinto (APV 2)	21
2.8.3	APV-Sijoitustutkinnot Oy	22
2.8.4	Sijoituspalvelututkinnon (APV1) osaamisvaatimukset	22
2.9	Digitalisaation vaikutus sijoituspalveluiden tarjontaan	23
3	Toteutus	24
3.1	Haastattelun toteutus	24
3.2	Haastattelun tulokset	25
3.2.1	Yrityskaupan vaikutukset asiakashankkijaan	25
3.2.2	Minkälaiselle oppaalle olisi tarvetta asiakashankkijan työssä?	26
3.2.3	Minkä laajuinen opas palvelee asiakashankkijaa parhaiten?	26
3.2.4	Mille liiketalouden osa-alueelle tarvitaan opastusta?	27
3.2.5	Mitä materiaalia tulisi oppaaseen sisällyttää?	27

3.2.6	Kokisitko oppaassa olevan sanaston hyödylliseksi?	28
3.2.7	Mitä asiakashankkijan työ on Investiumilla?	29
3.2.8	Haastateltavien vapaa puheenvuoro haastattelussa	29
4	Koulutusopas	30
4.1	Koulutusoppaan esittely	30
4.2	Arviointi ja analysointi	32
5	Johtopäätökset	33
5.1	Pohdinta	33
5.2	Jatkokehitysehdotukset	34
	Lähteet	35
	Liitteet	
	Liite 1. Haastattelukysymykset	
	Liite 2. Koulutusopas	

1 Johdanto

1.1 Lähtökohdat ja toimeksiantaja

Opinnäytetyön aiheena on koulutusoppaan koostaminen Sijoituspalvelututkinnon (APV1) osaamisvaatimusten mukaisesta teoriasta finanssialan yritykselle. Päädyin aiheeseen siten, että kysyin toimeksiantajayritykseltä, olisiko heillä tarvetta lopputyöprojektille ja he ehdottivat minulle kyseistä toimeksiantoa. Otin toimeksiannon mielelläni vastaan, sillä olin juuri etsinyt lopputyöaihetta finanssialalta.

Minulla on aiempaa kokemusta sijoittamisesta ja rahoituksesta ainoastaan opiskelujeni ja sijoitusharrastuksen pohjalta. Työkokemusta finanssialalta minulla ei ole vielä lainkaan. Monet vastaantulevat asiat tässä opinnäytetyössä ovat jo ennestään tuttuja minulle ja odotan pääseväni syventymään paremmin niihin.

Opinnäytetyön toimeksiantaja on sijoituspalveluyhtiö Investium Oy, joka on siirtynyt yrityskaupassa elokuussa 2018 Titanium-konsernin tytäryhtiöksi. Yrityskauppa toteutui tämän opinnäytetyöprojektin aikana. Titanium Oyj osti kaikki Investium-yhtiöt. Titanium Oyj omistaa kokonaan Investium Oy:n ja sen kolme aiempaa tytäryhtiötä, joita ovat: vakuutusasiamiesyhtiö Investium Life Oy ja Ruotsissa sijaitseva vakuutusvälitysyhtiö Investium Insurance AB, sekä Investium Lakiasiantomisto Oy. (Investium 2019.)

Investiumin keskeisin tehtävä on neuvoa, vertailla ja välittää ensiluokkaisia sijoitus- ja vakuutusratkaisuja asiakkailleen. Investium tarjoaa myös oman konsernin sijoitusratkaisuja. Yritys on toiminut vuodesta 1994 asti ja on välittänyt yli 10 000 asiakkaalleen reilun kahden miljardin euron edestä sijoitus- ja vakuutusratkaisuja. Palvelun ydin on valita asiakkaille parhaat ratkaisut Investiumin laajasta yhteistyöverkostosta ja tarjota varainhoitoratkaisuja omien tuotteidensa kautta. (Investium 2019.) Välitettävät sijoitustuotteet eivät aiheuta asiakkaille lisäkustannuksia, vaan ovat samanhintaisia kuin suoraan valittavalta palveluntarjoajalta ostettuna (Investium Group 2018).

Investiumin toimipisteet sijaitsevat Helsingissä, Jyväskylässä, Oulussa, Tampereella, Turussa ja Vaasassa. Toimipisteiden lisäksi Investium palvelee yritys- ja yhteisöasiakkaiden omissa tiloissaan. Yritys palvelee yksityissijoittajia ja yrityksiä, sekä yhteisöjä ja

instituutioita. Yritys palvelee jokaista asiakastaan yksilöllisesti, koska jokaisella sijoittajalla on erilaiset toiveet ja tarpeet. Aluksi kartoitetaan asiakkaan tilanne henkilökohtaisessa tapaamisessa, ja sen pohjalta asiantuntija suosittelee sopivaa ratkaisua. (Investium 2019.)

1.2 Opinnäytetyön tavoite ja rajaukset

Työn tavoitteena on saada koottua selkeä ja hyvin tiivistetty opas finanssialan perusteista uuden asiakashankkijan työntekijän tueksi. Tarkemmin kuvailtuna opas sisältäisi sijoituspalvelututkinnon ensimmäisen osan, eli APV1-tason tietotaidon koulutusmateriaalin, joka räätälöitäisiin yrityksen omien tuotteiden ja palveluiden mukaisesti.

Asiakashankkijan työtehtäviin tuleva uusi työntekijä pystyy toivon mukaan hyödyntämään opasta oppimalla sieltä jotain uutta, tai sitten pitämällä sitä tietolähteenä siltä varalta, että sieltä pitää tarkistaa jokin unohtunut asia. Jos toimeksiantaja hyväksyy oppaan omaksi perehdytysmateriaaliksi, niin se tallennetaan toimeksiantajan intranettiin ja on sieltä saatavilla kaikille Investiumin työntekijöille. Asiakashankkijan työhön tulevat uudet henkilöt saavat oppaan yhdessä muiden perehdytysmateriaalien kanssa. Tätä ennen opas käy läpi tarkastuksen siltä varalta, että siellä on jotain ristiriitaista tai väärää tietoa.

Teen oppaan toimeksiantajalle heidän hallittavakseen ja heillä on täysi oikeus muokata sitä tarvittaessa. On mahdollista, että oppaassa on päällekkäisyyksiä toimeksiantajan muiden perehdytysmateriaalien kanssa. Päällekkäisyyksiä pyritään välttämään ja minulla on jonkinlainen käsitys siitä, millaisia perehdytysmateriaaleja uudet asiakashankkijat saavat. En pääse käsiksi heidän materiaaleihinsa, mutta työprosessikohdassa selvää, millä tavalla aion ottaa päällekkäisyyksistä selvää.

Opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa työn rajaukseksi sovittiin toimeksiantajan kanssa Sijoituspalvelututkinto APV1-tietotason teoriamateriaali. Laajan aiheen takia rajausta haettiin tarkentaa. APV1-sijoituspalvelututkinto sisältää teoriaa myös sijoittamisen ulkopuolelta, joka menee opinnäytetyön rajauksen ulkopuolelle. Oppaaseen valittiin alustavaksi rajaukseksi Sijoitustuotteet ja sijoittaminen, sekä sijoituspalvelujen tarjontaa koskeva toiminta. Rajauksen ulkopuolelle jääneet aiheet olivat sijoituspalvelututkintorakenteesta kansantalous, yritystalous ja sijoittajan verotus, sekä perhe- ja perintöoikeuden perusteet.

1.3 Työn rakenne ja menetelmä

Tämä työ on kaksiosainen. Ensimmäinen osa on raportti, jossa esitellään työ, kerrotaan sen toteutuksesta ja lopuksi analysoidaan tuotosta. Toinen osio on konkreettinen tuotos, jossa toteutetaan ratkaisu havaittuun tarpeeseen. Opinnäytetyö on tyypiltään toiminnallinen, jonka tarkoituksena on tuottaa konkreettinen tuotos. Tässä työssä tuotoksella tarkoitetaan opasta, joka tulee uuden työntekijän tueksi. Opas sijaitsee työn loppuosassa liitteenä 2.

Vaikka tämä työ on toiminnallinen, niin silti on tarpeellista tehdä selvitystyötä, jotta oppaasta saadaan tarpeeksi hyödyllinen. Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa toiminnallinen tuotos. Siinä yleensä myös ratkaistaan jokin ongelma, sekä kuvaillaan jokin prosessi ja analysoidaan sen vaiheita tai kehitetään jotain alan käytäntöä. (Heikka & Halonen 2008.) Selvitystyön tarkoituksena on selvittää, minkälaiselle oppaalle olisi tarvetta ja mitä sen olisi hyvä sisältää.

Työssä lähdetään aluksi selvittämään, mitkä ovat lähtökohdat ja toimintasuunnitelma. Seuraavaksi kerätään työn aiheeseen liittyvää teoriaa olemassa olevan ammattikirjallisuuden perusteella. Sanasto-luvussa selvitetään työn viitekehys ja siinä avataan työn tuotokseen eli oppaaseen liittyvää taustateoriaa.

Tämän jälkeen on vuorossa itse työn toteutuksen ja prosessin kuvaus. Työn alkuvaiheessa kävi ilmi, että tässä työssä on mahdollisuus toteuttaa asiantuntijahaastattelu, ja se mahdollistaisi saamaan tarkan vastauksen selvitystyölle. Haastatteluprosessista kerrotaan lisää Toteutus-luvussa Haastattelun toteutus 3.1.

Kun opas on saatu valmiiksi, sitä analysoidaan ja arvioidaan Koulutusopas-luvussa 4. Viimeisessä luvussa 5 Johtopäätökset, tehdään johtopäätöksiä työstä ja kerrotaan työn mahdollisista jatkokehitysehdotuksista.

2 Sanastoa

2.1 Sijoittaminen

Kaikki henkilöt ovat sijoittajia tavalla tai toisella. Esimerkiksi oma asunto on sijoitus, eläkkeet maksetaan sijoitustuotoilla, pankki sijoittaa asiakkaidensa tilillä olevat varat uudelleen ja myös töiden vähentäminen on sijoittamista vapaa-aikaan. Sijoittaminen kuuluu jokaisen arkeen ja siitä syystä sijoittamiseen kannattaisi perehtyä, sekä mahdollisesti aloittaa sijoittaminen. (Investment Intelligence 2019a.)

Perinteisesti sijoittaminen on varojen sijoittamista osakkeisiin ja velkakirjoihin. Nykyään sijoittajalla on huomattavasti enemmän eri sijoituskohteita vaihtoehtonaan. (Investment Intelligence 2019a.) Sijoittaminen on kokenut muutosta digitaalisen murroksen myötä. Aiemmin vain suursijoittajien ulottuvilla olleet omaisuuslajit ja sijoituskohteet ovat nykyään kaikkien saatavilla älypuhelimella, tietokoneella ja tabletilla paikasta riippumatta. Tästä johtuen ongelmaksi on muodostunut informaatiotulva ja eri sijoitusvaihtoehtojen suuri valikoima. (Investment Intelligence 2019b.)

Jeremy Siegel on tutkinut vuodesta 1802 lähtien eri omaisuusluokkien tuottoja ja hänen mukaansa osakkeiden pitkän aikavälin reaalityttö on ollut 6,7 %. Reaalityttö saadaan, kun tuotosta vähennetään inflaatio. Eli jos sijoittaja olisi sijoittanut osakkeisiin yhden dollarin vuonna 1802, niin sen arvo olisi nykyään noin miljoona dollaria. Osakkeiden tuottoon voidaan verrata korkosijoitusten tuottoa, jotka olisivat samassa ajassa tuottaneet noin 1600 dollaria. Tässä tulee kuitenkin huomioida se, että osakkeiden arvot vaihtelevat enemmän kuin korkosijoitusten ja näin ollen niiden riski on myös suurempi. (Investment Intelligence 2019a.)

Sijoittajat voivat eri puolilta maailmaa käydä kauppaa, eli sijoittaa pörssissä. Pörssi on säännelty julkinen kauppapaikka, jossa sijoittajille on tarjolla eri sijoituskohteita. Pörssissä tarjolla olevia sijoitustuotteita ovat muun muassa osakkeet, ETF:t eli pörssinoteeratut rahastot, valuutat, raaka-aineet, sekä joukkovelkakirjalainat ja johdannaispöimukset. Pörssin nousulla tarkoitetaan yleensä laajasta osakejoukosta muodostetun osakeindeksin nousua. (Investment Intelligence 2019c.)

2.2 Rahoitusmarkkinat

Rahoitusmarkkinoilla ostetaan ja myydään rahaa ja arvopapereita. Rahoitusmarkkinoita kutsutaan myös finanssimarkkinoiksi. Yksinkertaisesti selitettynä rahoitus tarkoittaa sitä, että määritellään ehdot, joilla joku saa tarvitsemansa summan rahaa sovittuun aikaan. Esimerkiksi yritykset hakevat rahoitusta tällä tavalla osakeannilla tai laskemalla liikkeelle velkakirjoja. Ostajaosapuolena voi olla esimerkiksi sijoittaja, joka tavoittelee tuottoa ostamalleen osakkeelleen. (Attac 2013.)

Rahoituksen tarjoamisen ja ostamisen ympärillä pyörivät valtavat markkinat. Aiemmin rahoituksella pyrittiin ainoastaan saamaan varoja liiketoimintaan, mutta nykyään rahoituksessa käytettäville arvopapereille on muodostunut oma markkina. Rahoitusta kutsutaan myös toissijaiseksi taloudeksi, johtuen siitä, että rahoitusmarkkinoilla kaupataan sopimuksia konkreettisten tavaroiden ja palveluiden sijaan. Näiden konkreettisten tavaroiden ja palveluiden markkinoita kutsutaan ensisijaisiksi markkinoiksi, joita kutsutaan toiselta nimeltään reaalityaloudeksi. (Attac 2013.)

Suomen rahoitusmarkkinat ovat osa kansainvälisiä rahoitusmarkkinoita. Tämä johtuu yhteysvaluutta eurosta ja lyhyen koron määräytymisestä euroalueen markkinoilla. Suomen osakemarkkinat ovat myös vahvasti yhteydessä kansainväliseen talouteen, ja se mahdollistaa suomalaisten yritysten osakekurssien voimakkaan vaihtelun, riippumatta yritysten omista tulevaisuuden näkymistä. (Elinkeinoelämän keskusliitto.)

2.3 Finanssivalvonta

Finanssivalvonta on rahoitus- ja vakuutusvalvontaviranomainen, jonka valvottavia toimijoita ovat muun muassa vakuutus- ja eläkeyhtiöt sekä muut vakuutuslalla toimivat, pankit, sijoituspalveluyritykset, rahastoyhtiöt ja pörssi. Finanssivalvonnan toiminnan rahoittaa 95-prosenttisesti valvottavat toimijat ja loppuosa rahoituksesta tulee Suomen Pankilta. Finanssivalvonta toimii hallinnollisesti Suomen Pankin yhteydessä, mutta tekee päätöksensä kuitenkin itsenäisesti. (Finanssivalvonta 2017.)

Finanssivalvonta valvoo sijoitustuotteista annettavaa sijoittajainformaatiota ja tuotteiden kehittämiseen liittyviä menettelytapoja. Näiden lisäksi se osallistuu aktiivisesti eurooppalaisen ja kotimaisen sääntelyn valmisteluun ja täytäntöönpanoon. Finanssivalvonta edis-

tää finanssimarkkinoiden luottamusta, vakautta, sekä asiakkaiden, sijoittajien ja vakuutettujen suojaa. (Finanssivalvonta 2018.) Finanssivalvonta valvoo myös tämän opinnäytetyön toimeksiantajaa Investiumia.

Finanssivalvonta seuraa valvottavien toimittamien tietojen perusteella sijoituspalveluyritysten kannattavuuden ja vakavaraisuuden kehitystä. Lainsäädännössä on määrätty vakavaraisuusvelvoite, joka rajoittaa sijoituspalveluyritysten riskinottoa. Nämä valvottavat eivät saa ottaa sellaista riskiä, joka vaarantaa niiden vakavaraisuuden. (Finanssivalvonta 2018.)

2.4 MiFID II

Sijoitusmarkkinoita koskeva sääntely on kokenut uudistusta MiFID II -direktiivin tullessa voimaan EU:ssa vuoden 2018 alussa. MiFID II on lyhenne direktiivin nimestä Markets in Financial Instruments Directive ja se on osa EU:n rahoituspalveluiden toimintasuunnitelmaa. Uudistuksen tavoitteena on muun muassa kehittää rahoituspalveluiden sisämarkkinoita ja parantaa sijoittajan suojaa lisäämällä rahoitusmarkkinoiden läpinäkyvyyttä ja sijoituspalveluiden vertailtavuutta. (Jacksén 2017.)

MiFID II -direktiivi koskee sijoituspalveluyrityksiä ja sijoituspalvelua, jota on muun muassa sijoitusneuvonta ja omaisuudenhoito. Direktiivi ja sen aiheuttama sääntely on laajaa ja monimutkaista ja se vaikuttaa moniin eri asioihin. Uusien velvollisuuksien tulo on aiheuttanut sijoituspalveluyrityksissä massiivisen tarpeen toimintatapojen uudelleen järjestämiseen ja tietojärjestelmien kehittämiseen. (Flittner 2017.)

MiFID II laajensi aiemman MiFID -direktiivin vaatimuksia, korjasi sen virheitä, sekä toi paljon uusia vastuita ja rajoituksia alan toimijoille. Direktiivin myötä palveluntarjoajat ovat kehittäneet prosessejaan ja toimintatapojaan niin, että ne täyttävät regulaation tiukentuneet vaatimukset. (Jacksén 2017.)

2.5 Sijoitusneuvonta- ja omaisuudenhoitopalvelut

2.5.1 Mitä on sijoitusneuvonta?

Sijoitusneuvonnasta on kyse silloin, kun annetaan tietystä rahoitusvälineestä yksilöllinen liiketoimi suositus asiakkaalle. Asiakkaalle tehtävä suositus on esitettävä hänelle soveltuvana tai sen on oltava sellainen, jossa on otettu huomioon hänen yksilölliset olosuhteensa. Näitä ovat mm. sijoitustavoitteet ja rixsinottokyky. (Nousiainen & Sundberg 2013, 67.)

Sijoitusneuvonnassa suositellaan jonkin tietyn rahoitusvälineen myymistä, ostamista, vaihtamista, merkitsemistä, lunastamista, hallussapitoa tai tällaiseen rahoitusvälineeseen liittyvän merkintäsitoumuksen antamista, tai tietyn rahoitusvälineeseen perustuvan osto-, myynti-, merkitsemis-, vaihtamis- tai lunastusoikeuden käyttämistä tai jopa käyttämättä jättämistä. Esimerkiksi sijoituskonsultointia koskevan sopimuksen perusteella asiakkaalle annetut neuvot rahoitusvälineestä ovat sijoitusneuvontaa. (Nousiainen & Sundberg 2013, 67–68.)

Sijoitusneuvontana ei kuitenkaan pidetä yleisiä suosituksia, kuten suositusta hankkia jostain tiettyä rahoitusvälinetyyppiä. Tällainen voisi olla esimerkiksi suositus tietyn toimialan joukkovelkakirjalainoista tai osakkeista. Jos tämä yksilöllinen suositus koskee tietyn liikkeeseenlaskijan osakkeen hankkimista, niin kyseessä on silloin sijoitusneuvonta. Jos sijoituspalveluiden tarjoamisen yhteydessä annetaan sijoitusneuvontaa, niin se katsotaan sijoitusneuvonnaksi siitä huolimatta, vaikka sen antamisesta ei ole tehty erillistä sopimusta tai siitä ei peritä maksua. (Nousiainen & Sundberg 2013, 68.)

Finanssivalvonnan mukaan sijoitusneuvontaa antavan henkilön on hankittava ennen sijoituspalvelun tarjoamista riittävät tiedot asiakkaan taloudellisesta asemasta, kyseisestä sijoituspalvelusta tai rahoitusvälineestä, sekä asiakkaan sijoitustavoitteista, jotta se voi suositella soveltuvia rahoitusvälineitä tai palveluita asiakkaalle (Erkkilä 2017).

Suomessa sijoitusneuvontaa saa antaa vain yritys, jolle on myönnetty toimilupa sijoitusneuvonnan antamiseen. Sijoitusneuvontaa voivat tarjota myös esimerkiksi ulkomaiset ETA-alueen palveluntarjoajat, joilla on sivuliike Suomessa tai jotka ovat ilmoittaneet Finanssivalvonnalle tarjoavansa kyseistä palvelua Suomessa. Sijoitusneuvontaa voi tarjota myös sijoitusneuvontaa tarjoavan yrityksen sidonnaisasiamies, joka työskentelee

toimiluvan saaneen sijoituspalveluja tarjoavan yrityksen vastuulla, eikä asiamiehellä ole omaa toimilupaa. Sidonnaisasiamiehiä käyttävän yrityksen on ylläpidettävä rekisteriä käyttämistään sidonnaisasiamiehistä. (Erkkilä 2017.)

Sijoitusneuvojille on tyypillistä, että ne tarjoavat neuvontapalveluita, jotka liittyvät omaisuudenhoitoon. Kyseisiä palveluita ovat esimerkiksi tuotto- ja riskinottotavoitteiden selvittäminen, sopivien sijoitustuotteiden kartoitus- ja sijoitussuunnitelmien tekeminen, lisäksi sijoitusneuvojat ovat usein myös vakuutusvälittäjiä. Sijoitusneuvontapalveluihin erikoistuneiden toimijoiden määrä on kasvanut Suomessa viime vuosien aikana. Sijoitusneuvojille on tyypillistä Suomessa, että ne myyvät myös yhteistyökumppaneidensa tuotteita asiakkailleen. (Andersén 2013, 19–20.)

2.5.2 Mitä on omaisuudenhoito?

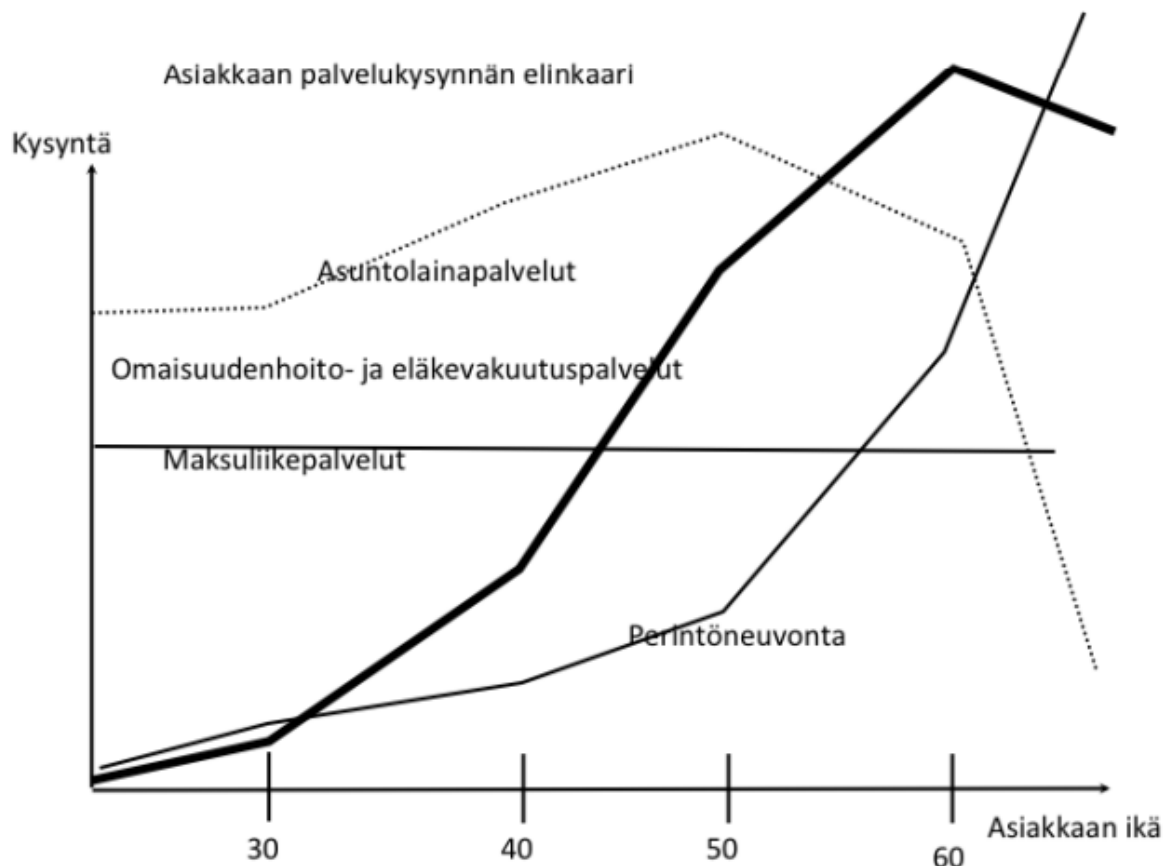
Omaisuudenhoidolla tarkoitetaan asiakkaan rahoitusvälineiden hoitamista tehdyn sopimuksen nojalla siten, että päätösvalta on annettu osittain tai kokonaan toimeksiannon saajalle. Omaisuudenhoidossa pääsääntöisesti edellytetään asiakkaan ja toimeksiantajien välistä kirjallista sopimusta. Useimmiten asiakkaan kanssa tehdyt sopimukset ovat niin sanottuja täyden valtakirjan omaisuudenhoitosopimuksia. Omaisuudenhoidossa rahoitusvälineitä hoidetaan ja käsitellään asiakkaan valtuuttamana ja asiakkaan lukuun. Omaisuudenhoidon kohteena olevista sijoituksista vähintään yhden pitää olla rahoitusväline ja näin ollen niiden joukossa voi olla myös muuta omaisuutta kuin rahoitusvälineitä. (Nousiainen & Sundberg 2013, 67.)

Suurten finanssilaitosten rinnalle on kehittynyt omaisuudenhoitajiksi luokiteltava sijoituspalveluyritysten joukko. Omaisuudenhoitajien palveluvalikoima on kehittynyt voimakkaasti viime vuosina. Perinteisimpinä omaisuudenhoidon palveluina ovat olleet talletukset, luotot, arvopaperisijoitukset ja sijoitusrahastot. Uudempia tarjolla olevia tuotteita ovat muun muassa strukturoidut tuotteet, sijoitusobligaatit ja erikoissijoitusrahastot. Omaisuudenhoitajat hakevat yhä useammin pankkitoimilupaa, sillä se on lähes välttämätön asioiden käytännön hoitamisessa. (Andersén 2013, 19.)

Omaisuudenhoidon katsotaan usein olevan työlästä ja monimutkaista. Työlästä omaisuudenhoidosta tekee jatkuva tietoisuus omaisuuden tilasta ja sen mahdollisista riskeistä. Esimerkiksi osakemarkkinoilla osakkeiden hintakehitys vaihtelee jatkuvasti ja sijoitukset vaativat seurantaa ja toimenpiteitä. Monimutkaista omaisuudenhoidosta tekee

yleensä runsas sopimusten määrä, sekä sijoituskohteiden arvojen ja riskien jatkuva vaihtelu hyvin monimuotoisilla tavoilla. Näistä syistä johtuen omaisuudenhoitoon on kehittynyt oma ammattikuntansa. Omaisuudenhoitopalveluiden tarjoaminen ammattina on Suomessa melko nuori ala, jos verrataan Eurooppaan ja Yhdysvaltoihin, joissa on vanha ja perinteikäs omaisuudenhoidon ammattikunta ja näissä maissa nykymuotoista omaisuudenhoitotoimintaa on harjoitettu jo useiden satojen vuosien ajan. Suomessa maa-, metsä- ja kiinteistöomaisuudenhoitoa on jo harjoitettu pidempään, mutta itse sijoittaminen rahoitusmarkkinoille on yleistynyt vasta 1980-luvun jälkeen ja omaisuudenhoitotoimiala on kehittynyt vasta 2000-luvun aikana nykymuotoonsa. (Andersén 2013, 6.)

Kuviosta 1 voidaan huomata, kuinka yksityisasiakkaan ikä vaikuttaa eri pankkipalveluiden kysyntään. Alle 30 ikävuoden kohdalla omaisuudenhoito- ja eläkevakuutuspalveluiden kysyntä on todella pientä verrattuna pankkien muihin palveluvaihtoehtoihin. Tämä johtuu osittain tietysti siitä, että nuorille asiakkaille ei ole kerennyt kertyä varoja lyhyen työuransa aikana verrattuna yli 50-vuotiaisiin, jotka alkavat kuvion mukaan käyttämään nousujohteisesti perintöneuvontapalveluita. (Andersén 2013, 32.)



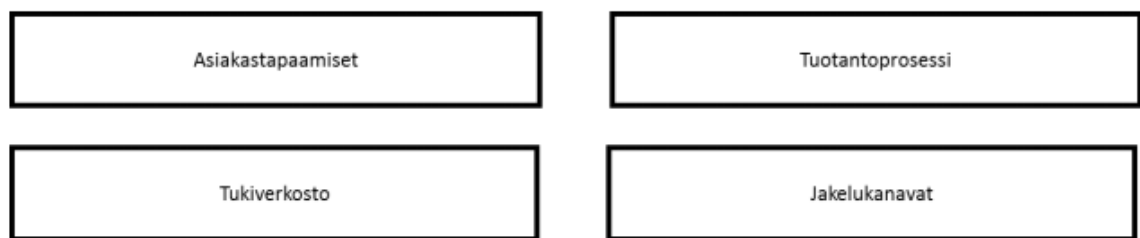
Kuvio 1. Asiakkaan palvelukysynnän elinkaari (Andersén 2013, 32).

2.5.3 Asiakastapaamiset

Sijoitusneuvonta- ja omaisuudenhoitopalveluissa keskeisimpänä osana ovat asiakastapaamiset. Lähes kaikissa finanssilaitoksissa omaisuudenhoitopalveluiden tarjoamisen prosessi on perusteiltaan samankaltainen. (Andersén 2013, 53.)

Kuvio 2 näyttää omaisuudenhoidon tarjoamisen prosessin neljä eri osa-aluetta ja ne ovat asiakastapaamiset, tukiverkosto, tuotantoprosessi ja jakelukanavat. Tuotantoprosessilla tarkoitetaan itse sijoituksen toteuttamista ja sen onnistumista. Sijoituspalvelun tarjoamisen tuotantoprosessilla on suuri merkitys, koska sillä sijoituspalveluyritykset luovat kyvyn erottua kilpailijoistaan. (Andersén 2013, 53.) Tukiverkostosta ja jakelukanavista lisää omissa luvuissaan. Tässä luvussa tarkastellaan hieman asiakastapaamisen eri muotoja ja asiakastapaamisten rakennetta asiakassuhteen edetessä

Omaisuudenhoidon tarjoamisen prosessin osat

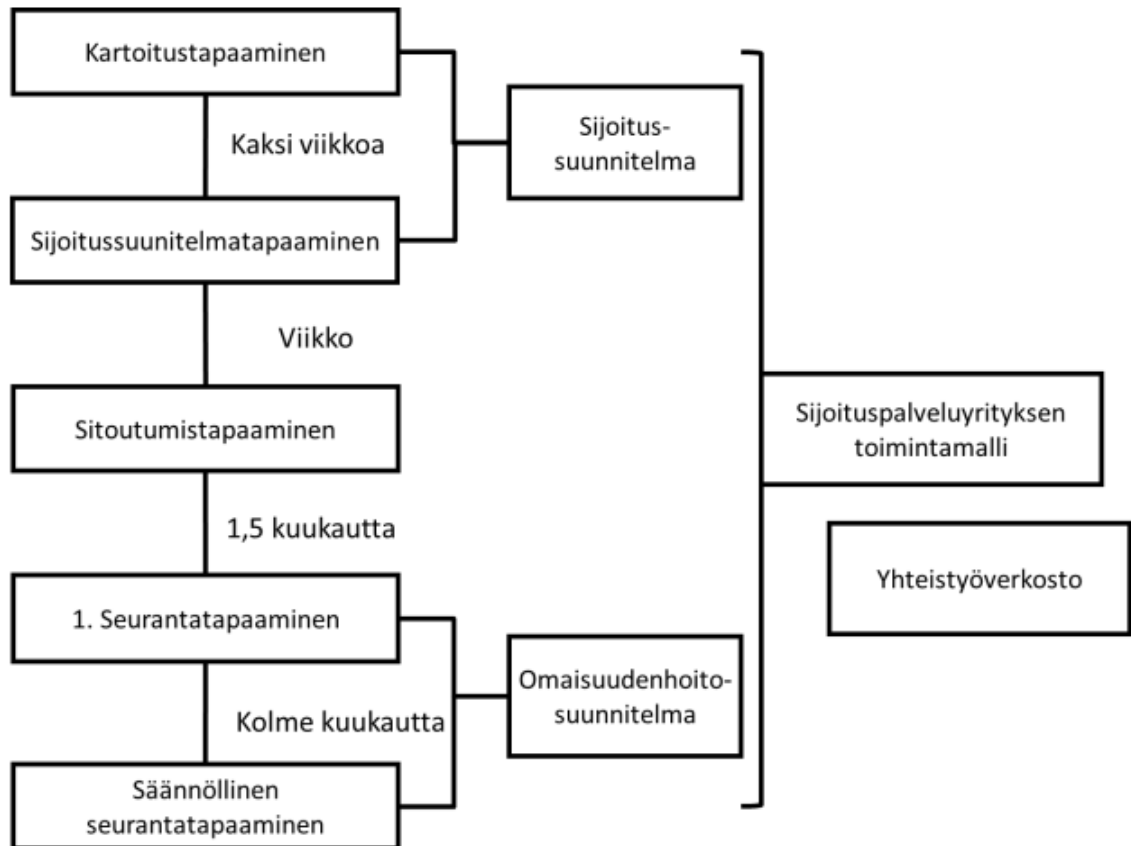


Kuvio 2. Omaisuudenhoidon tarjoamisen prosessin osat (Andersén 2013, 53).

Lähtökohtaisesti kaikki omaisuudenhoidon palvelutarjoajat lähtevät siitä, että asiakas tulee tavata vähintään kerran ja mielellään useamman kerran. Asiakastapaamiset ovat palveluntarjoajan investointi asiakassuhteeseen. Asiakkaalta tapaaminen vaatii ainakin ajallista investointia. (Andersén 2013, 53.)

Kuviosta 3 voidaan havaita, että asiakastapaamiset voidaan jakaa viiteen eri tyyppiin, jotka ovat kartoitustapaaminen, sijoitussuunnitelmatapaaminen, sitoutumistapaaminen, ensimmäinen seurantatapaaminen sekä säännölliset seurantatapaamiset. Kartoitustapaamisen ja sijoitussuunnitelmatapaamisen välillä on ainoastaan kaksi viikkoa ja sen aikana sijoitussuunnitelma yleensä muodostuu. Omaisuudenhoitosuunnitelma muodostuu kuvion mukaan vasta ensimmäisen seurantatapaamisen jälkeen ja noin kolmen kuukauden kuluttua kartoitus- eli ensitapaamisesta. (Andersén 2013, 54.)

Omaisuu-denhoitopalveluiden asiakastapaamiset



Kuvio 3. Omaisuu-denhoitopalveluiden asiakastapaamiset (Andersén 2013, 54).

Kartoitustapaamisessa tutustutaan asiakkaaseen ja hänen tilanteeseensa. Tapaamisessa pyritään selvittämään esimerkiksi asiakkaan varallisuus, riskinsietokyky, sijoituskokemus ja sijoitustavoitteet. Tapaamisen aikana asiakasvastuullisen päätavoitteena tietojen selvittämisen lisäksi ovat yhteyden saavuttaminen ja luottamuksen ansaitseminen, sekä asiantuntemuksen osoitus ja asiakkaan kiinnostuksen herättäminen tai sen ylläpitäminen. (Andersén 2013, 53–54.)

Asiakasvastuullinen muodostaa asiakkaasta profiilin, sekä sijoitussuunnitelma ehdotuksen sijoitussuunnitelmatapaamista varten. Muodostettu profiili sisältää yleensä omaisuu-denhoiton tavoitteet, sekä asiakkaan riskinsietokyvyn ja sijoituskokemuksen. Sijoitussuunnitelman tulee olla kirjallinen dokumentti, ja se tulee käydä asiakkaan kanssa läpi, sillä läpikäynnin aikana voidaan tarkentaa asiakkaan tavoitteita ja varmentua siitä, että ne pitävät edelleen paikkansa. (Andersén 2013, 54–55.)

Viikko suunnittelutapaamisen jälkeen voidaan jo edetä sitouttamistapaamiseen, jonka tavoitteena on tehdä lopullinen päätös yhteistyön aloituksesta ja allekirjoittaa omaisuudenhoidosopimus. Sitouttamistapaamisen tärkein tavoite on kuitenkin saavuttaa asiakkaaseen niin vahva luottamuksen taso, että pitkäaikaisen asiakassuhteen muodostumiselle muodostuu otollinen mahdollisuus. (Andersén 2013, 55.)

Ensimmäinen seurantatapaaminen olisi hyvä järjestää, kun sopimuksen solmimisesta ja asiakasaktiviteettien aloittamisesta on kulunut noin puolitoista kuukautta. Seurantatapaamisessa asiakkaan kanssa käydään läpi markkinatilanne, sijoitussuunnitelman paikansäilyvyys ja sijoitustoiminnan onnistuminen. Keskeistä seurantatapaamisessa on vahvistaa asiakassuhdetta ja luottamusta yrityksen toimintaan. (Andersén 2013, 56.)

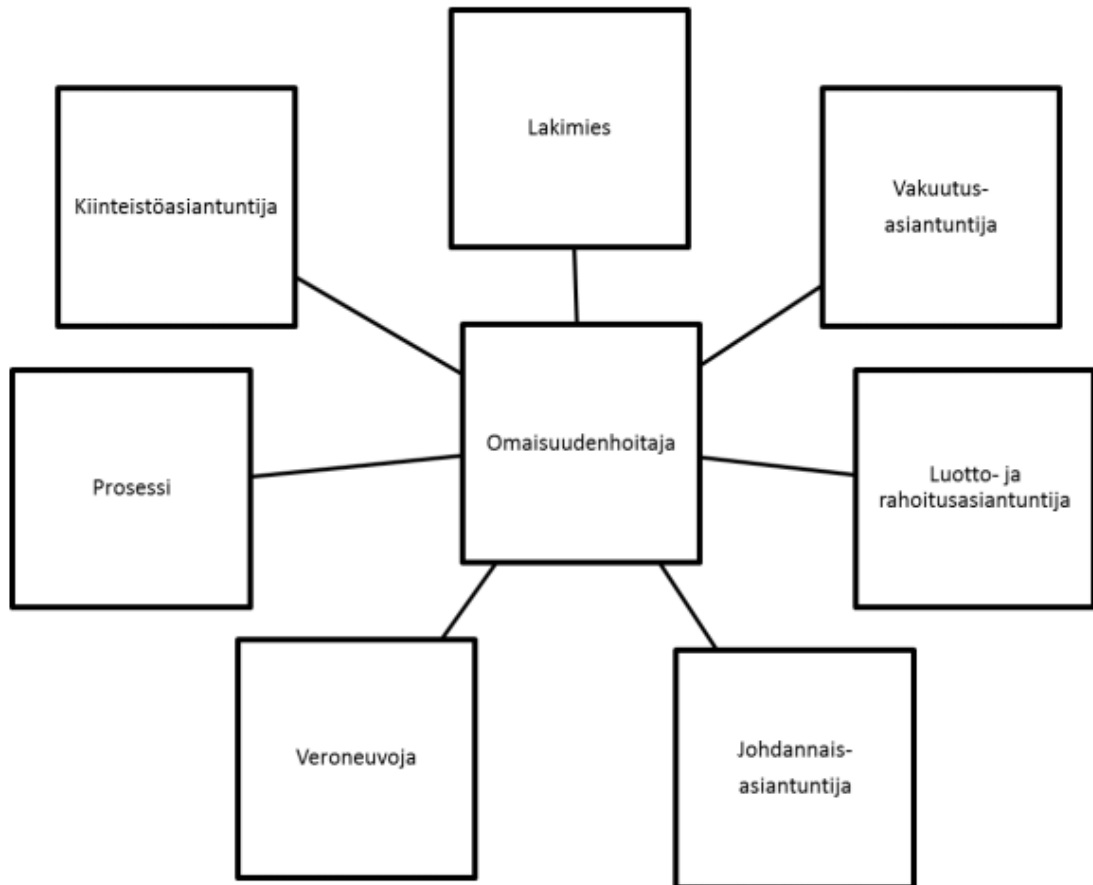
Ensimmäisen seurantatapaamisen jälkeen on tapana siirtyä säännöllisiin seurantatapaamisiin, joita järjestetään neljännesvuosittain, eli joka kolmen kuukauden välein. Nämä tapaamiset ovat tärkeitä, sillä niiden yhteydessä voidaan saada asiakaspalautetta, seurata sijoitussuunnitelman toteutumista, syventää asiakassuhdetta, sekä pyrkiä hankkimaan uusia asiakaskontakteja tämän kyseisen asiakkaan kautta. (Andersén 2013, 56.)

2.5.4 Tukiverkosto

Asiakastapaamisten ja muiden tehtävien tueksi, asiakasvastuullinen tarvitsee erikoisosaajista koostuvan tukiverkoston. Asiakasvastuullista tässä tapauksessa voidaan kutsua omaisuudenhoidajaksi tai sijoitusneuvojaksi. Tukiverkostoon tulisi kuulua ainakin osa seuraavista; lakimies, vakuutusasiantuntija, luotto- ja rahoitusasiantuntija, johdannaisasiantuntija, kiinteistöammattilainen, verotusasiantuntija, prosessiasiantuntija. Kukin edellä mainituista ammattilaisista pystyy tarjoamaan apua asiakasvastuulliselle omalla erityisosaamisalueeltaan. (Andersén 2013, 57.)

Kuviosta 4 voidaan havainnoida asiantuntijoista koostuvaa omaisuudenhoidajan tukiverkosta. Omaisuudenhoidajan lisäksi asiakasvastuullisena eli kuvion keskipisteessä voi olla myös esimerkiksi sijoitusneuvoja. Tukiverkoston osaksi voidaan laskea myös prosessiammattilaiset, jotka sisältyvät kuvion Prosessi-laatikkoon. Opinnäytetyön toimeksiantaja Investiumin käyttämät asiakashankkijat voidaan sijoittaa asiakasvastuullisen tukiverkostossa kohtaan prosessi. Asiakashankkijasta lisää omassa luvussa. (Andersén 2013, 57.)

Omaisuu denhoitajan tukiverkosto



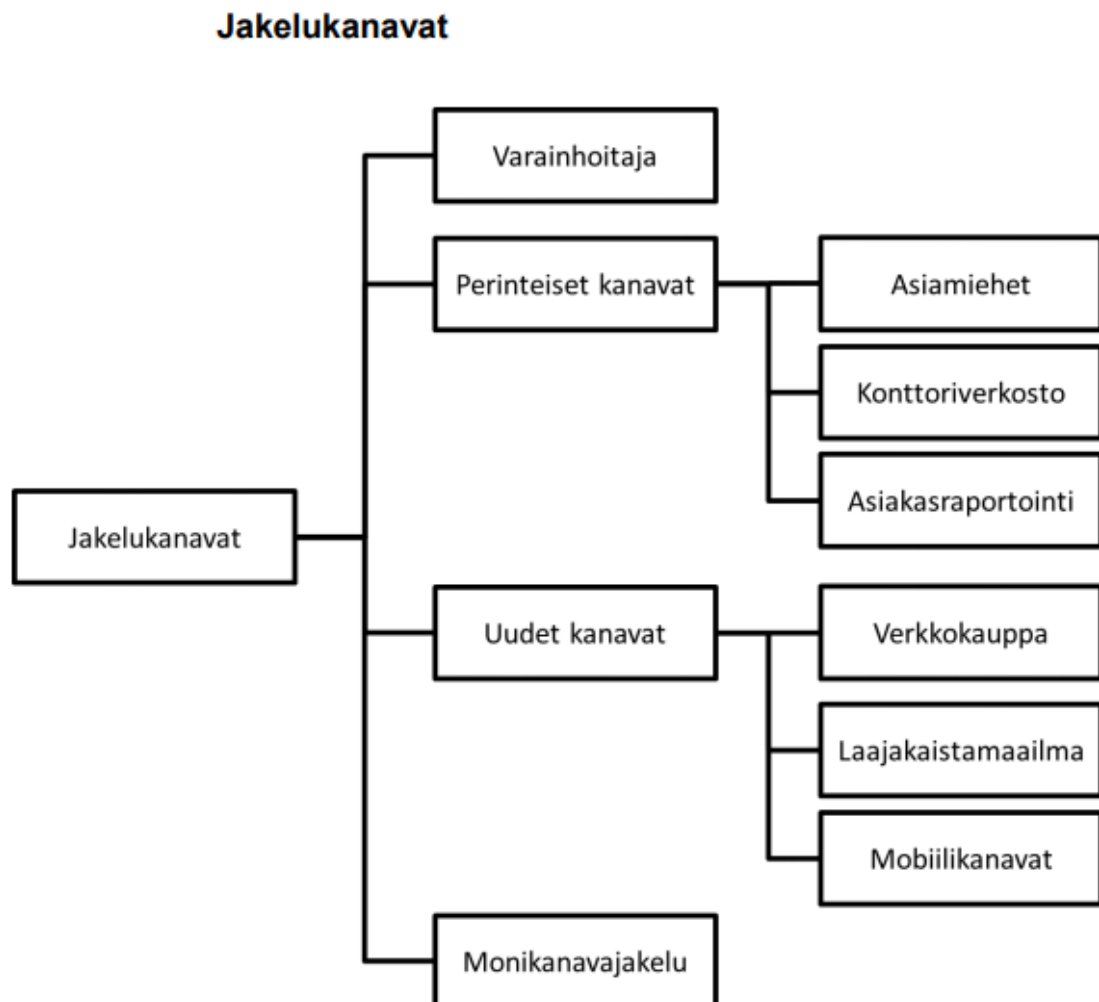
Kuvio 4. Omaisuu denhoitajan tukiverkosto (Andersén 2013, 57).

Prosessissa on kysymys hallintomallista, jonka perusteella asiakassuhteita pyritään hoitamaan. Hallintomallin ollessa hyvin toimiva ja laadukas se tarjoaa asiakasvastuulliselle huomattavan tuen asiakkuuksien hoidossa. (Andersén 2013, 57.)

2.5.5 Jakelukanavat asiakashankinnassa

Asiakkaita voidaan hankkia ja palveluja levittää monien jakelukanavien kautta ja jakelukanavista tärkein on itse asiakasvastuullinen, eli esimerkiksi omaisuu denhoitaja tai sijoitusneuvoja. Yrityksen palveluita voidaan myös tarjota muiden perinteisten kanavien ja niin sanottujen uusien kanavien kautta. (Andersén 2013, 60.)

Kuviosta 5 voidaan havaita, mitkä toimijat tai ammattilaiset edustavat mitäkin jakelukanavaa. Perinteisiksi jakelukanaviksi luokitellaan asiamiehet, konttoriverkosto ja asiakasraportointi. Uusia kanavia taas edustavat verkkokauppa, laajakaistamaailma ja mobiilikanavat. (Andersén 2013, 61.)



Kuvio 5. Jakelukanavat asiakashankinnassa (Andersén 2013, 61).

Jakelukanavista konttoriverkosto on perinteisin ja erityisesti Suomessa olevilla pankeilla on laajat konttoriverkostot. Kaikkia omaisuudenhoitopalveluita ei kuitenkaan tarjota kaikissa konttoreissa. Esimerkiksi pikkupaikkakunnalla toimiva pankkikonttori ei todennäköisesti tarjoa yksilöllistä omaisuudenhoitopalvelua, vaan asiakkaat johdatetaan konttoriverkoston kautta omaisuudenhoitokonttoriin. Myös toimiva puhelinpalvelu on merkittävä tekijä niin omaisuudenhoitopalveluissa kuin normaalissa pankki- ja vakuutustoiminnassa. Pitkien välimatkojen ja ikääntyvän väestön takia puhelinpalvelu on asiakkaan ja palvelutarjoajan eduksi. Asiakkaalle se on helpompaa ja kustannustehokas vaihtoehto se on molemmille osapuolille. (Andersén 2013, 61–62.)

2.6 Tavallisimmat finanssisijoituskohteet

2.6.1 Osakkeet

Osake on omistusosuus osakeyhtiöstä. Se voidaan määritellä yhtiön liikkeeseen laske-
maksiksi oman pääoman ehtoiseksi arvopaperiksi. Osakkeenomistaja ei vastaa yhtiön vel-
voitteista, vaan hänen vastuu rajoittuu yhtiöön sijoittamaansa pääomaan. Osake on
osuus yhtiön omaan pääomaan ja osakkeen omistajalla on oikeus saada yhtiön jakamaa
osinkoa ja etuoikeus yhtiön uusien osakkeiden merkintään osakeannissa. Osakkeet voi-
daan jakaa noteerattuihin ja noteeraamattomiin osakkeisiin riippuen siitä, millaisen kau-
pankäynnin kohteena ne ovat. Noteeraamattomat osakkeet eivät ole säännellyllä mark-
kinalla kaupankäynnin kohteena ja niiden arvon määrittäminen on hankalampaa kuin
noteerattujen osakkeiden. Noteeratun osakkeen hintataso ja kaupankäynnin laajuus jul-
kistetaan reaaliaikaisesti esimerkiksi pörssin verkkosivujen kautta. (Nousiainen & Sund-
berg 2013, 86.)

Osakesijoitusten riskejä ovat osakeriski, joka muodostuu osakkeiden hinnanvaihtelusta
ja likviditeettiriski, joka liittyy kaupankäynnin laajuuteen. Yhtiön menestykseen liittyvää
riskiä kutsutaan nimellä yritysrisi. Osakkeiden hinnanvaihteluun vaikuttavat myös mark-
kinoiden yleinen kehitys ja tiedot liikkeeseenlaskijan menestyksestä. (Nousiainen &
Sundberg 2013, 86–87.)

Hintavaihtelut osakkeissa voivat olla suuria ja niiden johdosta sijoittaja voi menettää si-
joittamansa pääoman. Sijoituksia hajauttamalla sijoittaja voi tasata kurssien paikallisten
tai toimialakohtaisten suhdannevaihteluiden vaikutusta omiin sijoituksiinsa. Osakesijoit-
tamisessa on huomioitava myös se, että sijoituspalveluyritykset yleensä perivät palvelu-
maksuja tai kaupankäyntikuluja jokaisesta toimeksiannosta, eli osakkeen ostamisesta tai
myymisestä. (FINE.)

2.6.2 Rahastot

Yksi tavallisimmista sijoituskohteista on sijoitusrahastot. Sijoitusrahastot koostuvat osak-
keista tai korkoinstrumenteista. Rahastoon sijoittaessa asiakas ostaa rahastoyhtiöltä ra-
hasto-osuuksia. Rahastoyhtiö kerää asiakkaiden sijoittamat varat yhteen ja sijoittaa ne

eteenpäin useisiin eri sijoituskohteisiin, jotka sitten muodostavat sijoitusrahaston. Sijoitusrahastoa hallinnoi rahastoyhtiö ja rahastoa hoitaa salkunhoitaja, joka vastaa rahastoon tehdyistä myynneistä ja ostoista rahaston sääntöjen puitteissa. Salkunhoitajia voi olla yksi tai useampi. (FINE.)

Kotimaiset sijoitusrahastot jaetaan kahteen eri luokkaan. Ensimmäinen luokka on sijoitusrahastodirektiivin mukaiset sijoitusrahastot eli lyhenteeltään UCITS-rahastot, joiden tulee noudattaa sijoitusrahastolain mukaisia yksityiskohtaisia varojen sijoittamista koskevia vaatimuksia, esimerkiksi ovat sijoitusrajoituksia ja sijoitettavien varojen hajauttamista. Toinen luokka on erikoissijoitusrahastot (non-UCITS), jotka voivat poiketa tietyistä sijoitusrahastodirektiivin mukaisista vaatimuksista. (Nousiainen & Sundberg 2013, 94.)

Sijoitusrahastot voidaan myös luokitella laina-ajan mukaan. Lyhyen koron rahastot ovat matalariskisiä ja niiden tuottokehitys on melko vakaata, kun taas pitkän koron rahastojen tuotto-odotus on hieman korkeampi ja niiden arvo heilahtelee jonkin verran enemmän. Yhdistelmärahastot sijoittavat osake- ja korkomarkkinoille ja salkunhoitaja tekee päätökset osake- ja korkomarkkinoiden suhteesta rahastossa. Yhdistelmärahaston riskitaso sijoittuu korko- ja osakerahaston väliin. (FINE.)

Osakerahastot sijoittavat nimensä mukaisesti osakkeisiin. Osakerahastot saavat sijoituspolitiikkansa mukaisesti sijoittaa esimerkiksi vain kotimaisiin tai ulkomaisiin osakkeisiin ja kohdealueet voivat jakaantua maantieteellisesti esimerkiksi Eurooppaan, Aasiaan, Yhdysvaltoihin tai koko maailmaan. Osakerahastoissa tuotto-odotus on edellä mainittuja rahastoja korkeampi, mutta varsinkin lyhyellä ajanjaksolla kyseisen rahasto-osuuden arvonheilahtelut voivat olla merkittäviä. (Nousiainen & Sundberg 2013, 93.)

ETF (Exchange Traded Funds) on sijoitusrahasto, joka on listattu pörssiin. ETF-osuuksilla käydään kauppaa samalla tavoin kuin osakkeillakin. ETF:ien kautta voi sijoittaa esimerkiksi osakeindekseihin tai joukkovelkakirjalainoihin ja sitä hallinnoi rahastoyhtiö. (Nousiainen & Sundberg 2013, 93.)

2.6.3 Joukkovelkakirjalainat

Joukkovelkakirjalainat (lyhenteeltään JVK) eli bondit ja nykyisin kutsutut joukkolainat ovat pitkäaikaisia velkakirjoja, joiden maturiteetti eli kesto on normaalisti 1–30 vuotta (Sijoitustieto 2015). Ne lasketaan liikkeelle nimellisarvolla ja pääoman arvonnousun sijaan,

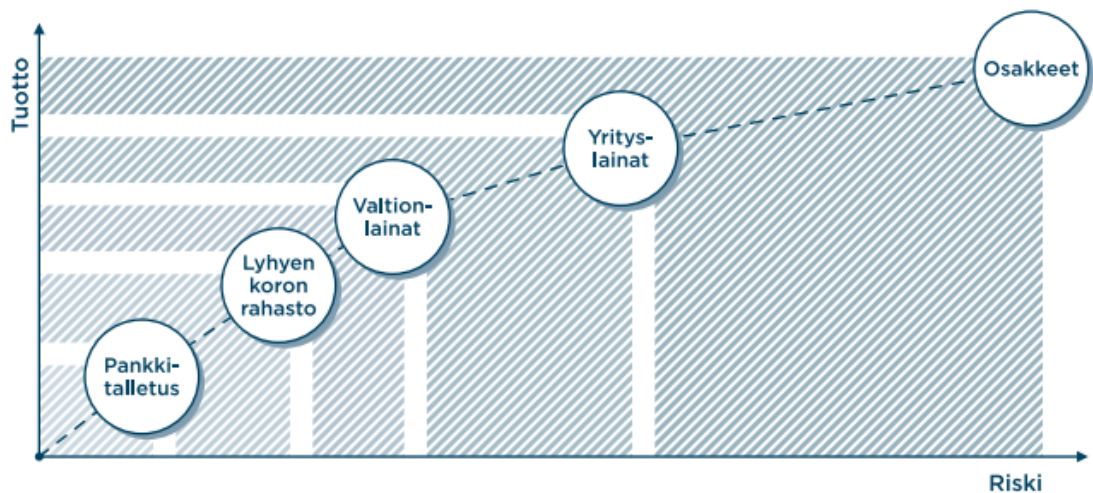
haltijalla on oikeus kuponkikorkoon. Esimerkiksi Suomen valtio lupaa maksaa velkakirjan omistajalle 10 euroa vuodessa. Lainalla voidaan vapaasti käydä kauppaa jälkimarkkinoilla ja liikkeelle laskettujen joukkovelkakirjojen hinta vaihtelee markkinaolosuhteiden mukaan. (Pilbeam 2018, 69.)

Joukkovelkakirjat lasketaan liikkeelle suuren yleisön saataville. Liikkeellelaskija voi olla valtio, yhtiö tai jokin muu suuryritys. Sijoittaessa joukkovelkakirjaan, lainaat rahaa kyseiselle liikkeellelaskijalle ja liikkeellelaskija lupaa maksaa velan takaisin ennalta määrätyn koron kanssa sen erääntyessä. Tyypillisesti joukkovelkakirjoista maksetaan sen haltijalle korkoa kaksi kertaa vuodessa ja tämän takia ne tarjoavat tasaisen ja tarkkaan ennustettavan tulovirran. Normaalisti joukkovelkakirjalainoista maksettava korko on kiinteä, mutta se voi myös koostua vaihtelevista koroista. Koska joukkovelkakirjalainojen kesto on normaalisti pitkä ja täten pitkällä horisontilla sijoittavan työkalu, eivätkä niinkään sovi aktiiviseen kaupankäyntiin. (Sijoitustieto 2015; Danske Bank 2012.)

Monien sijoitusneuvojen vinkkeinä on, että mitä iäkkäämpi sijoittaja on kyseessä, sitä suurempi joukkolainapainotuksen tulisi salkussa olla. Joukkolainat tarjoavat vakautta riskialttiisiin osakkeisiin verrattuna, sekä tarjoavat houkuttelevan tuoton tasaisella tuottovirralla. (Sijoitustieto 2015.)

Kuvio 6 havainnollistaa sijoittamiseen liittyvää riskin ja tuoton vaihtelua ja joukkolainojen tuotto-riski-suhde muihin rahoitusvälinetyyppeihin verrattuna. Kuvioista käy ilmi, että joukkolainat, tässä tapauksessa siis valtion lainat ja yrityslainat tuotto-riski-suhteessaan lyhyen koron rahastojen ja osakkeiden väliin. Joukkolainoilla on suhteellisen hyvä tuotto-odotus, jos vertaa esimerkiksi osakkeisiin, joissa tuotto on keskimäärin hieman korkeampi ja riski huomattavasti suurempi. Tämä kyseinen kuvio on suuntaa-antava, eikä se takaa tietyn rahoitusvälineen position aina olevan sama tuotto-riski-suhteeltaan. (Danske Bank 2012.)

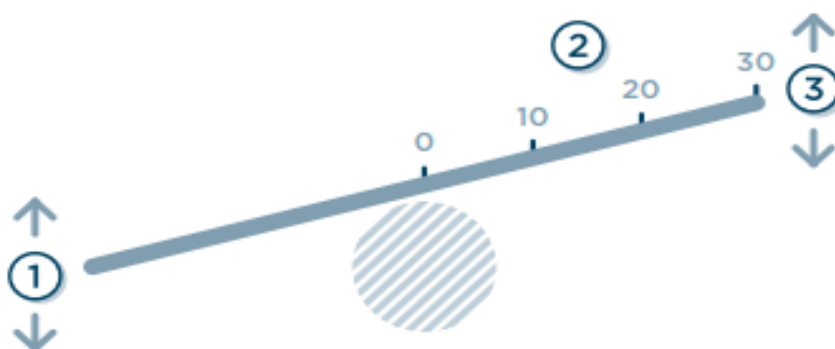
JOUKKOLAINOJEN TUOTTO JA RISKI



Kuvio 6. Joukkolainojen tuotto ja riski (Danske Bank 2012).

Kuviosta 7 huomataan, miten korkotasojen muutos vaikuttaa joukkolainojen arvoon. Kun korkotaso laskee, niin joukkolainan hinta nousee. Korkotason nousu puolestaan taas laskee joukkolainan hintaa. Tämän lisäksi mitä pidempi lauta eli laina-aika on, niin sitä suurempia liikkeet joukkolainan arvossa ovat korkojen muuttuessa.

KORKOTASO JA JOUKKOLAINOJEN ARVOT



- 1: Korkotaso
- 2: Lainan juoksuaika eli maturiteetti
- 3: Joukkolainan arvo

Kuvio 7. Korkotaso ja joukkolainojen arvot (Danske Bank 2012).

Velkakirjan omistajalle korkojen nousu on huono asia, kun taas uutta sijoitusta tekeväälle se on hyvä uutinen, sillä hän saa sijoitettua rahansa paremmalla korolla. Joukkolainan eli korkosijoituksen arvoon vaikuttavat mm. inflaatio ja sen odotukset. Esimerkiksi inflaatio-olettamien kasvaessa, sijoittajat haluavat korkosijoituksilleen korkeampaa tuottoa. Tämän lisäksi myös sijoittajien halu siirtää varojaan korkeariskisemmistä kohteista esimerkiksi osakkeista matalariskisempiin kohteisiin luo kysyntää korkopapereihin, joka puolestaan laskee korkoja. (Danske Bank 2012.)

Kuvio 8 havainnollistaa liikkeeseenlaskijan luottoluokituksen vaikutusta korkosijoituksen tuotto-odotukseen. Kuvioista voidaan päätellä, että jos sijoittaja haluaa korkean tuotto-odotuksen yrityslainalleen, hänen tulee valita liikkeeseenlaskija, jolla on matala luottoluokitus. Valtionkonttorin liikkeeseen laskemat joukkolainat eli valtion obligaatiot ovat sijoituskohteena melko riskittömiä ja ovat suunnattu yksityissijoittajille. Yrityslainoihin liittyy pääsääntöisesti valtionlainoja korkeampi riski ja niihin sijoittaessa luottoluokituksella on hyvin suuri merkitys. (Danske Bank 2012.)



Kuvio 8. Korkosijoitusten tuotto-oletus ja riski (Danske Bank 2012).

2.7 Asiakashankkija – Investium Oy

Asiakashankkijan tärkeimpinä työtehtävinä Investiumilla on luoda ja ylläpitää yhteyksiä nykyisiin ja uusiin potentiaalsiin asiakkaisiin. Asiakashankkija soittaa vanhoille ja uusille potentiaalisille asiakkaille ja järjestää asiakastapaamisia yrityksen asiantuntijoille. Asiantuntijat voivat tarjota esimerkiksi sijoitusneuvontaa tai verosuunnittelua. Asiakashankkija

tekee paljon yhteistyötä näiden asiantuntijoiden kanssa, jotta saadaan laatu ja oikeat asiat selville ja välitettyä ne asiakkaille puhelun aikana. Investiumilla asiakashankkijoilla on mahdollisuus tehdä etätöitä kotona tietokoneen ja puhelimen avulla. (Myyntiassistentti 2019.)

Asiakashankkija toimii Investiumin nimissä ja tarjoaa yrityksensä palveluita yksityishenkilöille, yrityksille ja yhteisöille. Asiakashankkija tarjoaa myös emoyhtiönsä Titaniumin palveluita ja tuotteita, mutta vain pinnallisesti, koska itse myynti-tilanne tapahtuu vasta sijoitusneuvojan tapaamisessa. (Team Leader 2019.)

Asiantuntijahaastatteluiden aikana selvisi, että asiakashankkijan virallinen työnimike Investiumilla on myyntiassistentti. Asiakashankkija kuitenkin soveltuu hyvin käytettäväksi tähän työhön, koska työ on asiakashankintaa ja tätä nimikettä on käytetty tässä projektissa tähänkin asti, sekä asiantuntija sanoi asiakashankkijan olevan hyvä nimike tässä projektissa. (Team Leader 2019.)

2.8 Finanssialalle kouluttautuminen

Finanssialan ammattilaiseksi haluavalla henkilöllä on useita eri polkuja kouluttautua. Finanssialalle voi kouluttautua suoraan suorittamalla merkonomin (2–3 vuotta), tradenomin (3 vuotta) tai kauppatieteiden maisterin (5 vuotta) tutkinnon. Finanssialan tutkinnot sisältävät usein laaja-alaisia liiketalouden opintoja, joissa yhdistyvät rahoitus-, sijoitus- ja vakuutusalojen koulutus. Finanssialan koulutusta kehitetään jatkuvasti vastaamaan muuttuvan työelämän ja alan tarpeita. (Kallonen 2019.)

Finanssialalla on myös alan omia ylläpitämiä tutkintoja, mutta ne eivät kuulu viralliseen opetushallinnon alaiseen tutkintojärjestelmään. Näitä tutkintoja ovat esimerkiksi: vakuutus­tutkinto VTS ja YVTS, sijoituspalvelututkinto APV1 ja sijoitusneuvojan tutkinto APV2 (joista kerrotaan seuraavissa alaluvuissa), analytikkotutkinnot CEGA ja CFA, sekä kansainvälinen sijoitusalan ammattitutkinto CIIA. (Kallonen 2019.)

Finanssiala suosittelee, että kaikki jotka työskentelevät sijoituspalvelutehtävissä, suorittavat sijoituspalvelututkinnon APV1 ja vaativimmissa sijoituspalvelutehtävissä työskentelevät henkilöt sijoitusneuvojan tutkinnon APV2. APV-tutkinnot on voitu vuoden 2018 alusta asti suorittaa milloin haluaa. Aiemmin on pitänyt osallistua erilliseen tenttitilaisu-

teen, joka on järjestetty neljästi vuodessa. Nykyään tentin voi suorittaa kirjastossa tabletin avulla ja kun tentti on valmis, siitä saa heti tiedon, pääsikö tentistä läpi vai ei. (Palmgren 2018.)

2.8.1 Sijoituspalvelututkinto (APV 1)

Sijoituspalvelututkinnosta APV1 ja Sijoitusneuvojan tutkinnosta APV2 on muodostunut alan ammatillisen osaamisen mitta ja yli 15 000 suomalaista sijoitusalan ammattilaista on suorittanut APV-tutkinnon. Sijoituspalvelututkinto on Finanssiala ry:n auktorisoima tutkinto, ja se on kiinteä osa alan yhteistä itsesääntelyä. Se on vastavuoroisesti tunnettu Ruotsissa ja osaamisvaatimuksiltaan vastaa Swedsec Licens -tutkintoa. (Finanssiala 2019a.)

Sijoituspalvelututkinto on suunnattu kaikille pankeissa, vakuutusyhtiöissä ja sijoituspalveluyrityksessä toimiville henkilöille, jotka tekevät sijoituspalvelujen asiakaspalvelutehtäviä sekä kaikille muillekin, jotka haluavat saada yleiskuvan arvopaperimarkkinoiden palveluista, tuotteista ja toiminnasta (Finanssiala 2019a).

2.8.2 Sijoitusneuvojan tutkinto (APV 2)

Sijoitusneuvojan tutkinto APV 2 syventää rahoitusinstrumenttien ja rahoitusmarkkinoiden, sekä sijoitustoiminnan verotuksen osaamista. Tutkinto on tarkoitettu jatkotutkinoksi sijoituspalvelututkinnolle, vaativissa asiantuntijatehtävissä ja esimiestehtävissä toimiville. (Aalto University Executive Education 2019.)

Sijoitusneuvojan tutkinto on jatkotutkinto sijoituspalvelututkinnolle ja siitä syystä perustuvat vaatimukset lähtökohdalle, että suorittaja osaa jo entuudestaan sijoituspalvelututkinnon perusasiat. Sijoitusneuvojan tutkintokysymysten ratkaiseminen edellyttää sijoituspalvelututkinnon vaatimukseen kuuluvien keskeisimpien perusasioiden tuntemista eri aloilta, kuten kansantaloudesta, yritystaloudesta, juridiikasta, rahoituksesta ja kirjanpidosta. (Finanssiala 2019b.)

2.8.3 APV-Sijoitustutkinnot Oy

Suomessa sijoituspalvelualan osaamista hallinnoi ja kehittää APV-sijoitustutkinnot Oy. Se vastaa sijoitustutkintojen järjestämisestä yhdessä Aalto University Executive Educationin kanssa. APV-sijoitustutkinnot Oy:n omistavat suuret pankkiryhmittymät ja joukko pienempiä sijoituspalveluyrityksiä. (Palmgren 2018.)

Lisääntyvä sääntely Finanssialalla on nostanut APV-tutkintojen vaikeustasoa. Esimerkiksi vakuutusten tarjoamista koskeva IDD-direktiivi ja rahanpesua koskevat säännökset ovat laajentaneet tutkinnon sisällön tietomäärää, jotka tutkinnon suorittajan tulee tietysti osasta. Myös tenttikysymykset ovat haastavampia ja monipuolisempia, kuin vanhan tutkintorakenteen oikein ja väärin monivalintakysymykset. (Palmgren 2018.)

2.8.4 Sijoituspalvelututkinnon (APV1) osaamisvaatimukset

Sijoituspalvelututkinnon vaatimukset, perusteet ja rakenteen julkaisee Finanssiala ry (Finanssiala 2019a). Sijoituspalvelututkinnon tenteissä on 100 monivalintakysymystä ja sen läpi pääsemiseksi vaaditaan 60 % vastauksista oikein. Osaamisvaatimukset päivittyvät kaksi kertaa vuodessa ja ne julkistetaan kaksi kuukautta ennen voimaan tuloa Aalto University Executive Educationin verkkosivuilla. (Aalto University Executive Education 2019.)

Vaatimuksiltaan Sijoituspalvelututkinto on monipuolinen ja se kattaa perusteet keskeisiltä sijoituspalvelutehtävissä tarvittavilta osaamisalueilta. Tutkinnon vaatimukset on jaettu viiteen aihealueeseen, jotka kaikki suoritetaan tutkintokokeessa samanaikaisesti. Niistä kaksi ensimmäistä perehdyttää suorittajan markkinoiden rakenteeseen ja yritystalouteen. Seuraava osio ja myös tässä työssä käytettävä aihealue käsittelee erilaisia sijoitustuotteita ja sijoittamista. Kaksi viimeisintä osiota kattavat menettelytapasäännöt, jotka koskevat sijoituspalvelujen tarjoajia sekä verotuksen ja perhe- ja perintöoikeuden perusteet sijoitustoiminnan näkökulmasta. (Finanssiala 2019a.)

Kuvio 9 havainnollistaa Sijoituspalvelututkinnon (APV1) eri aihealueita sijoitustuotteet ja sijoittaminen -osa-alueelta. Kuvio ei sisällä kaikkia aihealueita kyseiseltä osa-alueelta. Tutkinnon suorittajan on tunnettava kyseiseltä osa-alueelta muun muassa arvopaperimarkkinoiden rakenne ja toiminta, eri omaisuusluokkien keskeiset ominaisuudet, sekä sijoitusrahastojen toimintaperiaatteet ja rahastotyytit (Finanssiala 2019a).

Aihealue	
I Rahoitusvälineet, ominaisuudet ja hinnoittelu	VI Korkosijoitukset
- Osakkeet	- Raha- ja pääomamarkkinat
- Joukkovelkakirjalainat	- Instrumenttien hinnoittelu
- Optiot ja vaihtovelkakirjalainat	- Tuotto, riski ja likviditeetti
- Muut rahoitusvälineet	- Riskimittarit
II Sijoittamisen perusteita	- Suorat korkosijoitukset
- Osakesijoittamisen peruskäsitteet	- Korkorahastot
- Tuotto, riski	VIII Yrityksen arvonmääritys
- Hajauttaminen	- Yrityksen arvonmäärittämisen tarve ja perusteet
- CAPM, oman pääoman tuottovaatimus	- Yleisesti käytetyt arvostusmallit
- Sijoitusstrategiat	- Pääoman tuottovaatimus yrityksen arvonmäärityksessä
- Markkinoiden tehokkuus	
III Johdannaisten perusteet	IX Sijoitusrahastot
- Johdannaispörssit	- Toimintaperiaate
- Optioiden ja muiden johdannaisten peruskäsitteitä	- Rahastotyytit
- Erilaiset johdannaistuotteet	- Rahastoihin sijoittaminen
IV Johdannaisten hinnoittelu	- Rahastoyhtiön hallinto
- Optioiden arvonmääritys	- Palkkiot
- Futuurien arvoon vaikuttavat tekijät	- Rahastojen valvonta ja rahastolainsäädäntö
V Johdannaisten käyttö	- Rahastoinformaatio
- Perusstrategiat	- Rahastojen verotuksen perusteet
- Riskienhallinta johdannaisilla	

Kuvio 9. Sijoituspalvelututkimuksen aihealueita sijoittamisen aihealueesta (Finanssiala, 2019a).

2.9 Digitalisaation vaikutus sijoituspalveluiden tarjontaan

Digitalisaation vaikutukset ulottuvat niin maksamiseen ja rahoituksenvälitykseen, kuin myös arvopaperikaupankäyntiin, vakuutustoimintaan ja sijoitusneuvontaan. Vakuutus- alalle tulee kilpailevia toimijoita ja uusia innovatiivisia sovelluksia käytetään vakuutusten asiakaskohtaisessa hinnoittelussa. Ammattimaisessa kaupankäynnissä jo pitkään käytetyt algoritmi- ja robottipohjaiset sijoitusstrategiat yleistyvät myös laajemman sijoittajakunnan keskuudessa samalla, kun toimitsijat automatisoivat sijoitusneuvontapalveluitaan. (Tölä 2016.)

Finanssiteknologia muuttaa nykyisiä markkinarakenteita ja finanssialan toimijoiden liiketoimintamalleja. Finanssialan liiketoimintaympäristö on ollut aikojen saatossa hyvin suljettu, mutta erilaiset tekijät mahdollistavat finanssialan kilpailun leviämisen eri toimijoille. Finanssialalle tulee esimerkiksi uusia globaaleja teknologiayrityksiä ja ulkopuolisia startup-yrityksiä. Finanssialan kiristynyt sääntely ja muutokset kuluttajakäyttäytymisessä, sekä jatkuva teknologian kehitys vaikuttavat myös osaltaan toimialan murrokseen. (Finanssiala 2018.)

Digitalisaatiossa on myös omat riskinsä. Esimerkiksi kyberrikollisuus ja nopeasti ilmentyvät ja pian ohitse menevät niin sanotut flash-crash-pörssiromahdukset ovat yleistyneet. (Tölä 2016.) Finanssiala toimii luottamusbisneksessä ja alalla toimiminen edellyttää luottamusta toimijoiden ja kuluttajien välillä. Luottamukseen ovat tähän mennessä vaikuttaneet toimijoiden vakavaraisuus- ja menettelytapavaatimukset ja toiminnan valvonta. Finanssialalla ei vielä tunnisteta kaikkia riskejä liittyen uusiin palveluihin ja toimintamalleihin. (Finanssiala 2018.)

3 Toteutus

3.1 Haastattelun toteutus

Selvitystyön tarkoituksena oli selvittää, mitä sisältöä oppaaseen haluttaisiin ja minkälaiselle oppaalle olisi tarvetta. Näille kysymyksille haettiin vastauksia teemahaastattelun avulla. Teemahaastattelu on lomake- ja avoimen haastattelun välimuoto. Yleensä teemahaastattelussa sen aihepiirit eli teema-alueet ovat tiedossa, mutta kysymysten tarkka järjestys ja muoto kuitenkin puuttuvat. Teemahaastattelu on käyttökelpoinen niin kvalitatiivisessa kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa. (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2009, 208.)

Teemahaastattelu haluttiin kohdistaa asiantuntijoihin, joilla on kokemusta asiakashankkijan työstä. Asiantuntijoiden mielipiteistä saadaan näkökulmaa selvitystyön pääkysymyksiensä lisäksi myös sille, minkälaisia ohjeita tai oppaita heillä on jo ja mitä ei enempää tarvita.

Teemahaastattelusta sovittiin toimeksiantajan yhteyshenkilön kanssa ja hän järjesti kaksi asiantuntijaa haastattelua varten. Molemmat haastateltavista työskentelevät Investiumilla. Ensimmäinen haastateltava toimii myyntiasistenttina, eli asiakashankkijana ja toinen haastateltava toimii Team Leader -nimikkeellä, eli tiimin vetäjänä asiakashankkija tiimissä. Haastateltavia henkilöitä lähestyttiin saatekirjeen avulla. Saatekirje lähetettiin haastateltaville sähköpostitse yhdessä teemahaastattelun kysymyksiensä kanssa. Kysy-

mykset haluttiin lähettää etukäteen, jotta haastateltavat pystyivät valmistautumaan haastatteluun ja näin ollen haastattelu toteutuisi tehokkaammin. Haasteltavien kanssa sovittiin henkilökohtaisesti haastattelun ajankohta ja sen toteutustapa.

Haastattelu toteutettiin puhelinhaastatteluna ja puhelut tallennettiin matkapuhelimeen asianomaisten luvalla. Puhelinhaastattelu osoittautui erinomaiseksi vaihtoehdoksi, sillä muistiinpanojen merkintä luonnistui helposti ja etänä tehty haastattelu säästi aikaa ja järjestelykuluja. Tallennettujen puheluiden lisäksi muistiinpanoja tehtiin puhelun aikana tietokoneelle. Puhelut litteroitiin ja referoitiin tekstiksi valikoidusti. Litteroinnista on kyse silloin, kun tallennettu laadullinen aineisto kirjoitetaan puhtaaksi sanasanaisesti. Kerätty aineisto voidaan litteroida kokonaan tai valikoiden, esimerkiksi teema-alueiden mukaisesti. (Hirsijärvi ym. 2009, 222.)

Haastattelun avoimuuden takia puheluissa on jonkin verran ylimääräistä puhetta ja se haluttiin jättää vastauksista pois. Vastauksia analysoitiin ns. ymmärtämiseen pyrkivällä lähestymistavalla ja niistä tehtiin johtopäätöksiä. Kun aineistoa analysoidaan ymmärtämiseen pyrkivällä lähestymistavalla, niin tavallisesti tutkimuksessa käytetään laadullista analyysia ja päätelmien tekoa (Hirsijärvi ym. 2009, 224). Analysoinnista ja johtopäätöksistä lisää luvuissa 5. ja 6. Haastattelun tulokset -luvussa haastateltavista käytetään nimityksiä haastateltava A, joka on asiakashankkija ja haastateltava B on Team Leader.

3.2 Haastattelun tulokset

3.2.1 Yrityskaupan vaikutukset asiakashankkijaan

Ensimmäisen kysymyksen tarkoituksena oli selvittää elokuussa 2018 tapahtuneen yrityskaupan mahdollisista vaikutuksista asiakasvastaavien toimenkuvaan, sekä Investiumin tuotteiden ja palveluiden tarjontaan. Tähän kysymykseen haluttiin saada vastaus, sillä mahdolliset muutokset vaikuttaisivat työn lopputulokseen ja viitekehyyksen sisältöön.

Haastateltava A on aloittanut asiakasvastaavan työssä vasta tapahtuneen yrityskaupan jälkeen, joten hänellä ei ole omaperäistä kokemusta yrityskaupan muutoksista. Hänen tietääkseen yrityskauppa ei ole kuitenkaan aiheuttanut muutoksia asiakasvastaavan toimintaan tai tuotteiden tarjontaan. Asiakasvastaavat työskentelevät Investiumin nimissä

edelleen, eivätkä ole siirtyneet Titaniumin työntekijöiksi. (Myyntiassistentti 2019.) Haastateltava B on samaa mieltä A:n kanssa siitä, että yrityskauppa ei ole vaikuttanut heidän toimintaan juuri mitenkään (Team Leader 2019).

3.2.2 Minkälaiselle oppaalle olisi tarvetta asiakashankkijan työssä?

Toinen kysymys koski opasta ja sillä haluttiin selvittää vastaus ensimmäiseen pääkysymykseen, eli minkätyyppiselle oppaalle tai tukimateriaalille olisi tarvetta asiakashankkijan työssä. Tässä yhteydessä esitettiin lisäkysymyksiä, joilla haluttiin tietoa siitä, onko Sijoituspalvelututkinto APV1 jo ennestään tuttu ja minkälaista opasta voisi käyttää asiakaspuhelun aikana.

Haastateltava A:lle Sijoituspalvelututkinto APV1 on ennestään tuttu. Hän kertoi, että asiakaspuhelun aikana on hankala käyttää isoa materiaalitulvaa hyödyksi, sillä vähintään 95 prosenttia huomiosta pitää käyttää itse puheluun ja asiakkaaseen. Tukimateriaali tai opas voisi sisältää neuvoja ja apuvälineitä siihen, miten vastata haasteelliseen kysymykseen tai tuoda esille se, että tähän asiaan osaa sijoitusneuvojamme vastata paremmin ja sitä varten olisi hyvä varata tapaaminen. Hänen mielestään tukimateriaalille ei olisi tarvetta asiakaspuhelun aikana, vaan tukimateriaalien pitäisi olla asiakashankkijan tietoisuudessa jo ennen asiakaspuhelua. (Myyntiassistentti 2019.)

Haastateltava B:lle Sijoituspalvelututkinto APV1 on ennestään tuttu ja hän on suorittanut kyseisen tutkinnon. Haastateltava vertailee Sijoituspalvelututkinnon tentin kysymysten eriävän asiakashankkijan työstä yhtä paljon, kuin ero on yöllä ja päivällä. Haastateltava ei näe kyseisen Sijoituspalvelututkinnon teorian olevan tarpeellinen aihe oppaassa. Hän kertoo, että ”myyntiprosesseja ja ohjeita kehitetään jatkuvasti talon sisällä ja ne pyritään pitämään mahdollisimman ajan tasalla”. (Team Leader 2019.)

3.2.3 Minkä laajuinen opas palvelee asiakashankkijaa parhaiten?

Kolmannella kysymyksellä haluttiin selvittää, minkä laajuinen opas palvelisi asiakashankkijaa parhaiten ja kokeeko haastateltava hyödyllisemmäksi tiivistetyn oppaan selkeän sisällön, vai laajemman ja syvällisemmän version.

A:n mielestä opas olisi isoimmassa roolissa ja hyödyllisimpänä asiakasvastaavan koulutus- ja tai perehdytysvaiheessa, eikä niinkään puhelun aikana. Tämän takia haastateltavan mielestä laajempi ja syvällisempi opas olisi hyödyllisempi. ”Hän itse tekisi laajemman ja syvemmän koulutusmateriaalin asiakashankkijoiden kouluttajalle tai esimiehelle ja siitä tiivistetympi versio annettaisiin sitten asiakashankkijalle.” (Myyntiassistentti 2019.)

Haastateltava B sanoo tiivistetyn ja selkeän oppaan olevan parempi vaihtoehto kuin laajemman ja syvällisemmän, sillä epämukavaksi oppaasta tekee sen liian suuri sivumäärä. Tähän kysymykseen haastateltavilla oli hyvin eriävä mielipide. Helppo ja yksinkertainen opas olisi haastateltava B:n mukaan hyvä asiakashankkijoille. Suuressa tietomäärässä on se riski, että asiakashankkijat kertovat tuotteista liian syvällisesti asiakkaille. ”On sijoitusneuvojan tehtävä kertoa tuotteista tarkemmin asiakkaalle.” (Team Leader 2019.)

3.2.4 Mille liiketalouden osa-alueelle tarvitaan opastusta?

Neljännellä kysymyksellä haettiin vastausta siihen, onko oppaaseen tarpeellista saada sisältöä ja teoriaa joltain muulta liiketalouden osa-alueelta kuin sijoittamisesta. Haastateltava A:n mukaan ”asiakashankkijan teoriaosaamisen tarve sijoittamiseen liittyen on vähän harmaa alue ja itse sijoitusneuvontaa ei edes saa puhelun aikana antaa”. Sijoituksen asiantuntijat vastaavat omalla ammattitaidollaan vaativampiin kysymyksiin. (Myyntiassistentti 2019.) Haastateltava B ei koe tarvitsevansa tukea muille liiketalouden osa-alueille kuin sijoittamiseen. Hän ei myöskään erikseen maininnut tarvitsevansa tukea sijoituksen teoriassa. (Team Leader 2019.)

3.2.5 Mitä materiaalia tulisi oppaaseen sisällyttää?

Viidennellä kysymyksellä haluttiin saada vastaus toiseen pääkysymykseen, eli mitä kaikkea oppaan tulisi sisältää. Lisäkysymyksillä haluttiin saada vastaus siihen, olisiko yrityksen omat tuote- ja palveluvaihtoehdot hyvä selittää teoriapohjaisesti ja mitä sisältöä oppaaseen tarvitaan ja mitä ei niinkään.

A:n mukaan oppaassa voisi olla lista siitä, mitä kaikkea Investium pystyy tarjoamaan asiakkailleen. Näitä palveluita ovat esimerkiksi oikeaoppinen verosuunnittelu, sekä osake- ja rahastosijoittamisen neuvonta. Asiakashankkijat voivat kertoa puhelun aikana

mitä tuotteita asiakkaalle voidaan tarjota, ilman että sen aikana annetaan sijoitusneuvontaa. Haastateltavan mielestä oppaassa olisi hyvä tuoda esille laajemmin, mitä kaikkia vaihtoehtoja on tarjolla. (Myyntiassistentti 2019.) Haastateltava B:n mielestä oppaan tulisi sisältää vain oman yrityksen tarjoamia tuotteita ja palveluvaihtoehtoja (Team Leader 2019).

3.2.6 Kokisitko oppaassa olevan sanaston hyödylliseksi?

Kuudennella kysymyksellä haluttiin arvioida sanaston tarpeellisuutta oppaassa. Sanastossa voisi olla selityksiä esimerkiksi sijoitustermeistä ja Investiumin tuotteista. Haastateltava A uskoisi sanaston olevan oppaassa hyödyllinen. Jos asiakashankkija kohtaa työssään asiakkaan joka selvästi tietää sijoittamisesta ennestään ja käyttää alan terminologiaa, niin asiakashankkijan tulisi pystyä puhumaan samaa kieltä hänen kanssaan. Esimerkiksi jos asiakas sanoo omistavansa defensiivisiä osakkeita, niin asiakashankkija ymmärtää mistä on kysymys eikä jatka keskustelua epätietoisena. ”Asiakkaalle ei haluta myöskään antaa robottimaista kuvaa, vaan että siinä puhutaan ihmisenä ihmiselle.” (Myyntiassistentti 2019.)

Haastateltava B:n mielestä opasta ei tulisi käyttää asiakaspuhelun aikana, vaan se voidaan tallentaa yrityksen intranettiin, jossa siihen voi rauhassa tutustua ja sen jälkeen lähteä soveltamaan opittuja asioita työssä. ”Jos asiakaspuhelun aikana käytettäisiin yli kymmenensivuista opasta apuna, siitä aiheutuisi suuri riski katastrofille.” Katastrofilla haastateltava B viittaa kolmannen kysymyksen vastaukseensa, jossa hän kertoi liian laajan tietomäärän olevan riski sille, että asiakashankkija alkaa omin päin toimimaan sijoitusneuvojana. B:n mielestä oppaan sisältämä sanasto osio voisi olla hyödyllinen. Heillä on jo olemassa tiivistelmät myytävistä rahastoista ja siitä mitä rahastot pitävät sisällään. Haastateltava B on asiakashankkijoiden tai niin sanottujen myyntiassistenttien tiiminvetäjä, ja hän kertoo asiakashankkijoille, mitkä tuotteista heidän tulee opetella ulkoa ja minkä takia. (Team Leader 2019.)

3.2.7 Mitä asiakashankkijan työ on Investiumilla?

Seitsemäs kysymys oli lisäkysymys, johon sai vastata vapaaehtoisesti. Tällä kysymyksellä haluttiin saada tietoa asiakashankkijan työstä ja mitä se on nimenomaan Investiumilla. Tämän yhteydessä haastateltavilta pyydettiin lupaa käyttää heitä lähteenä tässä työssä luvussa 2.7 Asiakashankkija – Investium Oy.

Haastateltava A:lla on mahdollisuus tehdä etätöitä, ja hän hyödyntää sitä tekemällä asiakasvastaavan työtehtävät kotona tietokoneen ja puhelimen avulla. Asiakashankkijan päätehtävänä on soittaa asiakkaille ja järjestää asiakastapaamisia yrityksen asiantuntijoille. Asiakashankkija tekee paljon yhteistyötä asiantuntijoiden kanssa, jotta pystytään tarjoamaan laadukasta palvelua ja toteuttamaan oikeat ratkaisut asiakkaille. (Myyntiasistentti 2019.)

Haastateltava B tuo esille asiakashankkijan virallisen työnimikkeen, joka on myyntiasistentti. Asiakashankkija-nimike kuitenkin soveltuu hyvin käytettäväksi tähän työhön, koska työ on asiakashankintaa ja tätä nimikettä on käytetty tässä projektissa tähänkin asti. (Team Leader 2019.)

3.2.8 Haastateltavien vapaa puheenvuoro haastattelussa

Haastattelun kysymyksien jälkeen haastateltaville haluttiin antaa tilaisuus esittää kommenttejaan ja toiveitaan liittyen projektiin. Vapaalla puheenvuorolla katsottiin saatavan täydennystä haastattelun vastauksiin ja näin ollen tuomaan lisäarvoa koko työlle.

Haastateltava A on nähnyt monia eri asiakashankkijan käsikirjoja ja se, mitä hän niissä yleensä jää kaipaamaan, on psykologinen puoli kommunikoinnissa. Usein oppaissa unohdetaan, että ollaan ihmisenä puhetilanteessa toisen ihmisen kanssa. Asiakaspuhe- lussa on tärkeää ottaa huomioon, miten asiakkaalle puhutaan ja miten omaa puhumista lähdetään muuttamaan puhelun edetessä. Esimerkiksi jos asiakas puhuu kiireessä nopeasti, niin alkamalla myös itse puhumaan nopeasti vie tilannetta väärällä tavalla eteenpäin. Haastateltava A:n mukaan oppaassa olisi hyvä saada ohjeita siitä, miten toimia hankalissa tilanteissa ja minkälaisessa tilanteessa kannattaa ottaa soittopyyntö ja missä taas puskea päälle, eli myydä täysillä. (Myyntiasistentti 2019.)

Haastateltava B huomauttaa, että he soittavat asiakkailleen Investiumin nimissä, mutta myyvät silti Titaniumin tuotteita ja palveluita. Asiakaspuhelun aikana ei aleta suoraan myymään mitään tiettyä tuotetta, esimerkiksi Titaniumin hoivakiinteistöjä, vaan heillä on etukäteen määritelty myyntipuhe, joka etenee järjestelmällisesti. Myyntipuhe on rakennettu mahdollisimman yksinkertaisesti, jotta asiakas ymmärtää, mitä hänelle tarjotaan. (Team Leader 2019.)

Haastateltava B mainitsee heillä olevan jo perehdytysopas, jota ”kutsutaan partiolaisen käsikirjaksi”. Kyseinen opas perehdyttää myyntikoulutukseen ja käsittelee esimerkiksi sitä, mitä on bookaaminen eli asiakashankinta, miten soitat, millä asenteella soitat ja yleisimmät vastaväitteet. B kertoo myös, että oppaassa ei tule liian syvällisesti kertoa Investiumin tuotteista. Jos oppaassa kerrotaan esimerkiksi, mistä kiinteistörahaston tuotto rakentuu, sellaista opasta hän ei itse antaisi missään nimessä asiakashankkijalle, sillä siinä on vaarana, että heille tulee liikaa tietoa ja pahimmassa tapauksessa asiakashankkija rupeaa toimimaan omin päin sijoitusneuvojana. Mitä selkeämpi ja tyypistetympi opas, niin sen parempi, haastateltava B kuvailee. (Team Leader 2019.)

4 Koulutusopas

4.1 Koulutusoppaan esittely

Koulutusoppaan lopullinen rajaus toteutettiin haastattelusta saatujen tulosten ja alkupe-
räisen sovitun rajauksen perusteella. Haastatteluista kävi ilmi, että toimeksiantajalla voisi
olla tarvetta ainakin kahdelle erilaiselle koulutusoppaalle. Haastateltavat olivat eri mieltä
siitä, mitä sisältöä oppaassa olisi hyvä olla ja kuinka laaja oppaan tulisi olla. Haastatteli-
joiden mukaan koulutusoppaan tulisi olla laajuudeltaan sekä tiivistetty ja selkeä että laa-
jempi ja syvällisempi. Molemmat haastateltavat olivat sitä mieltä, että jos oppaaseen tu-
lee teoriaa ja selityksiä sijoitustuotteista ja sijoittamisesta yleensä, niiden pitäisi liittyä
yritykseen tai olla yrityksen omia tuotteita ja palveluvaihtoehtoja. Haastateltavien mieli-
piteet oppaan sisällöstä jakautuivat siten, että ensimmäinen haastateltava näki psykolo-
gian ja erilaisten haastavien tilanteiden opastuksen tärkeämmäksi, kun taas toinen haas-
tateltava oli sitä mieltä, että oppaan tulisi keskittyä yrityksen tuotteisiin ja palveluihin.

Koulutusopas on tarkoitettu luettavaksi uudelle perehdytysvaiheessa olevalle asiakas-
hankkijalle, eikä sitä ole tarkoitus käyttää asiakaspuhelun aikana tukimateriaalina, niin

kuin oli tarkoitus vielä haastattelun suunnitteluvaiheen aikana. Haastattelun vastauksista voitiin yksimielisesti todeta, että puhelun aikana käytettävä opas olisi liian hankala käytettäväksi ja kyseinen teoratieto pitäisi sisäistää ja oppia perehdytysvaiheessa.

Koska toimeksiannossa määritelty koulutusoppaan rajausta oli Sijoituspalvelututkinto AVP1:n teoriaan rajoitettu ja toimeksiannon tavoitteena oli tuottaa selkeä ja hyvin tiivistetty koulutusopas, sen toteuttamisessa pysyttiin samalla linjalla. Teoriaa ei lähdetty etsimään finanssialan ulkopuolelta, ja tarkennettu rajausta haluttiin pitää sijoitustoiminnassa ja toimeksiantajan sijoitustuotteissa ja palveluissa. Toimeksiantajan tuotteilla ja palveluilla tarkoitetaan Investiumin ja Titaniumin tuote- ja palveluvalikoimaa. Oppaan teoriasisältö on suurimmaksi osaksi opinnäytetyön viitekehyksen eli Sanasto luvun (2) sisältä kerättyä ja tiivistettyä teoriaa. Tämän mahdollisti viitekehyksen hyvä kohdennus Sijoituspalvelututkinto APV1:seen ja sijoituspalvelutoimintaan, jota myös Investiumilla tarjotaan.

Koulutusopas sisältää kansilehden, sisällysluettelon sekä itse koulutusoppaan teoriaosuuden ja niiden lähteet. Kansilehti haluttiin pitää samantyyllisenä kuin opinnäytetyön kansilehti, koska lukijalle halutaan oppaan alussa kertoa, että kyseessä on toiminnallisella opinnäytteellä tuotettu opas. Lisäyksenä kansilehteen haluttiin liittää Investiumin yrityksen logo, joka tuo virallisuutta oppaaseen.

Koulutusoppaan teoriaosuus koostuu kahdeksasta pääluvusta. Ensimmäinen luku on sanasto, jossa on ainoastaan linkki Pörssisäätiön Sijoittajan korko-oppaaseen. Haastattelun vastauksista kävi ilmi, että sijoitusterminologiaa olisi hyvä avata sanaston avulla. Itse tuotettu sanasto jätettiin pois oppaasta, koska kattava sanasto löytyy jo Pörssisäätiöltä ja sanasto nostaisi oppaan sivumäärän liian suureksi. Toinen ja kolmas luku kertovat sijoittamisesta ja pörssistä. Näillä luvuilla haluttiin saada oppaan alkuun perustietoa sijoittamisesta. Seuraavissa luvuissa neljä ja viisi keskitytään enemmän yrityksen tarjoamiin sijoitustuotteisiin ja palveluihin, sekä siihen, mikä asiakashankkijan rooli on sijoitusneuvonnan ja omaisuudenhoidon tukena. Viidennen luvun avulla uusi työntekijä saa näkemystä sijoitusneuvojan ja omaisuushoitajan toimikuvasta.

Viimeiset luvut kuusi, seitsemän ja kahdeksan liittyvät sijoittamiseen ja ne haluttiin sijoittaa oppaan loppuun, perusteorian ja syventyvän teorian jälkeen. Koulutusoppaan luvut etenevät helpoista aiheista hieman haastavampiin aiheisiin. Haastavuudella tarkoitetaan tässä sitä, että jos lukija ei tiedä, mitä on sijoittaminen tai mikä on pörssi, viimeiset luvut

saattavat olla liian haasteellisia ymmärtää. Tästä syystä opas kannattaa lukea järjestelmällisesti alusta loppuun. Koulutusoppaasta tuli kokonaisuudessaan 14 sivua pitkä tuotos. Sivumäärä jakautuu niin, että teoriaosuus on noin 11 sivua pitkä ja loput kolme sivua muodostuu kansilehdestä sekä sisällys- ja lähdeluettelosta.

4.2 Arviointi ja analysointi

Opinnäytetyön lopussa huomasin, että tämä työ olisi voitu toteuttaa monella eri tapaa. Toiminnallisen työn sijaan olisi voitu toteuttaa tutkimustyyppinen työ, ja tutkimuskysymyksenä olisi ollut selvittää, mitä tällaisen oppaan tulisi sisältää. Seuraava projekti olisi tutkimisen jälkeen voinut keskittyä koulutusoppaan tuottamiseen tutkimustyön vastauksien pohjalta. Näin ollen molemmille vaiheille olisi jäänyt enemmän aikaa ja lopputulos olisi voinut olla parempi.

Koulutusoppaan tuottamisessa haastavaa oli teoriamäärän rajausta. Opas haluttiin pitää tiivistettynä ja siitä syystä enimmäissivumääränä pidettiin kymmentä sivua. Ihannesivumäärä olisi ollut noin kuudesta yhdeksään. Toisaalta liian pitkä opas ei ole suuri ongelma, koska lukija kuitenkin itse päättää, mitä lukee ja pystyy valikoimaan itselle hyödylliset luvut.

Yllätyin siitä, kuinka vähän sijoitusteoriaa saa sisällytettyä kymmenelle sivulle. Vaikka sisällysluettelo suunniteltiin etukäteen ja suunnitteluvaiheessa otettiin huomioon itse asettama enimmäissivumäärä, niin joitain asioita ei pystytty aina selittämään tarpeeksi lyhyesti ja selkeästi. En halunnut lyhentää oppaan teoriaa nykyisestä 12 sivusta esimerkiksi kahdeksaan, koska silloin olisin joutunut jättämään siitä paljon hyödyllistä tietoa pois.

Mielestäni koulutusoppaan lopputulos on hyvä. Se olisi voitu toteuttaa vielä selkeämmin ja lyhyemmin, jolloin se olisi noudattanut työn tavoitteita paremmin. Oppaan sisältö perustuu osin omaan näkemykseeni siitä, mitä sen tulisi sisältää ja osin siihen, mitä asiantuntijahaastattelussa kävi ilmi.

5 Johtopäätökset

5.1 Pohdinta

Opinnäytetyön tekeminen omasta mielestä mielenkiintoiselle alalle, yritykselle ja mielenkiintoisesta aiheesta on myös kannustava tekijä työn tekemisessä. Mielestäni on hyvä tehdä opinnäytetyö sellaiseen yritykseen, jossa voisi nähdä itsensä työskentelemässä tulevaisuudessa. On myös mukava huomata, että toimeksiantajayrityksellä on tarvetta tämän kaltaiselle opinnäytetyölle ja se myös motivoi minua panostamaan enemmän tähän projektiin.

Toimeksiannon rajauksen aikana olin iloinen saadessani toimeksiannon finanssialalta ja aiheen ollessa vielä sijoittamisesta, jota olen opiskellut tradenomiopintojeni aikana. Uskoin, että minulla on paljon annettavaa tähän projektiin ja että opin samalla itse lisää aiheesta. Yllätyin kuitenkin positiivisesti, kuinka paljon enemmän minä opin tämän projektin aikana kuin olin etukäteen ajatellut. Yllätyin myös siitä, kuinka paljon selvitystyötä projektissa piti tehdä ja kuinka tarkkaan eri asioita piti miettiä.

Suurin ongelma opinnäytetyössä oli aikataulussa pysyminen. Vaikka opinnäytetyön vaiheet oli aikataulutettu, en pystynyt pitäytymään alkuperäisessä aikataulussa. Suurimpana syynä tähän oli terveydentilani. Terveydentilaani koetteli aktiivinen moniniveltulehdus ja se vaikutti negatiivisesti työkykyyni. Sairauteeni otettavat lääkkeet aiheuttivat omat sivuoireensa, eivätkä ne saaneet minua hetkessä työkuuntoon. Onnekseni reumalääkitys alkoi jossain määrin toimimaan ja sain itseni työkykyiseksi. Ostamani sähköisesti säädettävä työpöytä oli myös yksi syy työkyvyn parantumiseen. Työkyvyttömyyteni ja opinnäytetyön etenemättömyys aiheutti suurta huolta ja stressiä minulle, enkä ollut varma, tulenko koskaan saamaan työtä valmiiksi. Pahimmat oireet saatiin kuriin, mutta sairaudesta en välttämättä tule koskaan parantumaan.

Opinnäytetyön työstämisen ohella, minun tuli tehdä osa-aikatöitä ja se oli varmasti myös yksi syy, miksi en pysynyt aikataulussa. Työn loppuvaiheessa huomasin, että siitä tuli laajempi kuin kuvittelin ja sen olisi voinut tehdä suppeamminkin, jolloin se olisi pysynyt paremmin aikataulussa.

Asiantuntijahaastatteluista minulle jäi sellainen epävarmuus, että onkohan tätä koulutusopasta oikeasti tarpeellista toteuttaa. Toimeksiantajalla on kuitenkin jo paljon omia perehdytysmateriaaleja ja oppaita. Haastatteluista ei saanut yhtenäistä kuvaa siitä, mitä oppaan olisi hyvä sisältää. Koulutusoppaan tarpeellisuus on mahdollista selvittää sitten, kun se on ollut pidemmän aikaa käytössä ja käyttäjät sitten kertovat kokemuksiansa perusteella, onko opas tuonut mitään lisäarvoa perehdytysvaiheeseen.

Kaikesta huolimatta olen positiivisesti yllätynyt projektin lopputuloksesta. Olen saanut toteutettua koulutusoppaan, josta pitäisi olla hyötyä jos ei vanhoille asiakashankkijoille, niin ainakin uusille työntekijöille. Tärkeintä työn toteuttamisessa oli se, että siitä oli minulle hyötyä ja opin myös kirjoittamaan ja raportoimaan paremmin. Suosittelen myös muita aiheesta kiinnostuneita lukemaan sanasto-osion tästä työstä.

5.2 Jatkokehitysehdotukset

Tuotettu koulutusopas jäi kuitenkin vain pintaraapaisuksi siitä, mitä Sijoituspalvelututkinto APV1 pitää sisällään. Ensimmäinen jatkokehitysehdotus koulutusoppaalle on uusi projektityö. Työssä aluksi selvitetään, miten tämä koulutusopas on ollut hyödyksi ja mitä siihen tulisi lisätä. Selvityksen jälkeen tuotetaan tarvittavat ja puuttuvat osat, jotka voisi liittää oppaaseen, tai tehdä uusi opas vanhan rinnalle. Jatkokehitysidea kannattaisi toteuttaa vasta, kun vanhasta oppaasta pystytään saamaan riittävä määrä arvosteluita sen toimivuudesta.

Toinen jatkokehitysidea kehittyi asiantuntijahaastattelun vastauksista. Se on tutkimuspohjainen ja tutkimuskysymyksenä olisi selvittää, onko Investiumilla tai Titaniumilla tarvetta jonkin muunlaiselle oppaalle tai perehdytysmateriaalille. Lisäksi voidaan pohtia, onko tarvetta esimerkiksi oppaalle, jossa on toimintaohjeita niin sanottuihin vaikeisiin asiakastilanteisiin.

Lähteet

Aalto University Executive Education 2019. Sijoituspalvelualan tutkinnot. Päivitetty 1.1.2019. <https://www.aaltoee.fi/ohjelmat/sijoituspalvelualan-tutkinnot>. Luettu 1.5.2019.

Attac 2013. Finanssimarkkinat. <http://maailmantalous.net/fi/abc/finanssimarkkinat>. Luettu 19.4.2019.

Andersén, Atso 2013. Omaisuudenhoito. APV-Tutkinnot materiaali. Aalto University Executive Education. <https://www.aaltoee.fi/media/aaltoee-documents/apv-tutkinnot/omaisuudenhoito.pdf>. Luettu 23.4.2019.

Bilbeam, Keith 2018. Finance & financial markets. Monetary policy and interest rate determination. 4. painos. Palgrave, London.

Danske Bank 2012. Säästäminen on matka opas 3. Joukkolainat. <https://www.danskebank.fi/flash/epages/webbank/joukkolainat-11-2012/fullpdf/fullpdf.pdf>. Luettu 11.3.2019.

Elinkeinoelämän keskusliitto. Finanssimarkkinat. <https://ek.fi/mita-teemme/talous/perustietoja-suomen-taloudesta/finanssimarkkinat/>. Luettu 27.4.2019.

Erkkilä, Jorma 2017. Salkunrakentaja. Sijoitusneuvonta voi johtaa ikävään yllätykseen. Julkaistu 3.4.2017. <https://www.salkunrakentaja.fi/2017/04/sijoitusneuvonta-voi-johtaa-ikavaan-yllatukseen/>. Luettu 1.4.2019.

Finanssiala 2018. Digitalisaatiosta finanssialalla. <http://www.finanssialalle.fi/opintomateriaalit/finanssialan-perusteet/innovaatiot/digitalisaatiosta-finanssialalla.html>. Luettu 2.5.2019.

Finanssiala 2019a. Sijoituspalvelututkinnon APV1 osaamisvaatimukset. Päivitetty 1.1.2019. https://www.aaltoee.fi/media/apv/apv_osaamisvaatimukset1_1.pdf. Luettu 1.5.2019.

Finanssiala 2019b. Sijoitusneuvojan tutkinnon APV2 vaatimukset. Päivitetty 1.1.2019. https://www.aaltoee.fi/media/apv/apv_osaamisvaatimukset2_1.pdf. Luettu 1.5.2019.

Finanssivalvonta 2017. Tietoa Finanssivalvonnasta. Päivitetty 28.8.2017. <https://www.finanssivalvonta.fi/finanssivalvonta/>. Luettu 27.4.2019.

Finanssivalvonta 2018. Pääomamarkkinat. Päivitetty 15.6.2018. <https://www.finanssivalvonta.fi/paaomamarkkinat/sijoituspalvelun-tarjoajat/>. Luettu 27.4.2019.

Fine. Sijoituslautakunta. Tavallisimmat sijoitustuotteet. https://www.fine.fi/finanssitieto/arvopaperiasiat/tavallisimmat-sijoitustuotteet.html#id_1. Luettu 28.4.2019.

Flittner, Katja 2017. Osakesäästäjien keskusliitto. Uusi EU-direktiivi tuo muutoksia sijoittajansuojaan – Mitä minun tulee tietää? Päivitetty 19.10.2017. <https://www.osakeskusliitto.fi/uutiset/uusi-eu-direktiivi-tuo-muutoksia-sijoittajansuojaan-mita-minun-tulee-tietaa/>. Luettu 20.4.2019.

Heikka, Tuuli & Halonen, Katri 2008. Toiminnallisen opinnäytetyön erityispiirteitä. Metropolia wikipalvelu. Päivitetty 3.9.2012. <https://wiki.metropolia.fi/pages/viewpage.action?pageId=57182852#app-switcher>. Luettu 2.5.2019.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Tammi, Helsinki.

Investium Group 2018. Helsinki. Toimeksiantoneuvottelu. 8.3.2018.

Investium 2019. Investium yrityksenä. [Http://www.investium.fi/yritys/](http://www.investium.fi/yritys/). Luettu 12.3.2019.

Investment Intelligence 2019a. Miksi sijoittaa? [Https://www.sijoittaja.fi/sijoittaminen/miksi-sijoittaa/](https://www.sijoittaja.fi/sijoittaminen/miksi-sijoittaa/). Luettu 30.3.2019.

Investment Intelligence 2019b. Mihin voi sijoittaa? [Https://www.sijoittaja.fi/sijoittaminen/mihin-voi-sijoittaa/](https://www.sijoittaja.fi/sijoittaminen/mihin-voi-sijoittaa/). Luettu 30.3.2019.

Investment Intelligence 2019c. Pörssi. [Https://www.sijoittaja.fi/sijoittaminen/porssi/](https://www.sijoittaja.fi/sijoittaminen/porssi/). Luettu 30.3.2019.

Jacksén, Juhana 2017. Mikä ihmeen MiFID II? Osuuspankki Keski-Suomi. [Https://op.media/alueet/keski-suomi/mika-ihmeen-mifid-ii-d05f307414354f03ad3079e06705f107](https://op.media/alueet/keski-suomi/mika-ihmeen-mifid-ii-d05f307414354f03ad3079e06705f107). Luettu 26.4.2019.

Kallonen, Tarja 2019. Finanssialan koulutus. Finanssiala. Päivitetty 8.1.2019. [Http://www.finanssiala.fi/finanssialasta/finanssialan-koulutus](http://www.finanssiala.fi/finanssialasta/finanssialan-koulutus). Luettu 10.3.2019.

Myyntiassistentti 2019. Asiakashankkija A. Investium Oy, Helsinki. Haastattelu 27.3.2019.

Nousiainen, Satu & Sundberg, Sirpa 2013. Sijoituspalveluopas. 2. uud. painos. Finva, Vantaa.

Palmgren, Johannes 2018. Sijoitusneuvojaksi voi tonttia milloin tahansa. Finanssiala. Päivitetty 27.9.2018. [Http://www.finanssiala.fi/uutismajakka/Sivut/Sijoitusneuvojaksi-voitonttia-milloin-tahansa.aspx](http://www.finanssiala.fi/uutismajakka/Sivut/Sijoitusneuvojaksi-voitonttia-milloin-tahansa.aspx). Luettu 12.3.2019.

Sijoitustieto 2015. Joukkovelkakirjalainat eli bondit sijoitusportfolion osana. [Https://www.sijoitustieto.fi/sijoitusartikkelit/joukkovelkakirjalainat-eli-bondit-sijoitusportfolion-osana](https://www.sijoitustieto.fi/sijoitusartikkelit/joukkovelkakirjalainat-eli-bondit-sijoitusportfolion-osana). Luettu 11.3.2019.

Team Leader 2019. Asiakashankkija B. Investium Oy, Helsinki. Haastattelu 27.3.2019.

Töölö, Eero 2016. Mullistaako digitalisaatio vielä rahoitusalan? Suomen Pankki. Päivitetty 19.5.2016. [Https://www.eurojatalous.fi/fi/2016/2/mullistaako-digitalisaatio-viela-rahoitusalan/](https://www.eurojatalous.fi/fi/2016/2/mullistaako-digitalisaatio-viela-rahoitusalan/). Luettu 2.5.2019.

Haastattelukysymykset

Hei!

Opiskelen tradenomiksi Metropolian ammattikorkeakoulussa Myyrmäessä. Opinnoisani olen erikoistunut laskentatoimeen ja rahoitukseen/sijoitukseen. Teen Investiumille toiminnallista opinnäytettä. Työn tarkoituksena on tuottaa opas tai perehdytysmateriaali asiakasvastaavan työtehtävien tueksi. Sisältö on rajattu Sijoituspalvelututkinto APV1 teoriaan. Oppaan sisältöön haetaan tarkempaa rajausta haastattelun avulla ja siitä halutaan tehdä tiivis ja käyttäjälle sopiva, ilman turhaa sisältöä.

Alla on kysymyksiä, joihin toivon saavani vastauksia puhelimitse teemahaastattelun muodossa. Erikseen sovittaessa, kirjallinen vastaus tai avoin haastattelu kasvotusten onnistuu myös. Haastattelun ajankohdasta sovitaan jokaisen haastateltavan kohdalla erikseen. Puhelinhaastattelu on tarkoitettu tallentaa, jotta muistiinpanot saadaan kirjattua mahdollisimman tehokkaasti.

1. Titanium Oyj osti Elokuussa 2018 Investium-yhtiöt. Vaikuttaako tämä yritys-kauppa asiakasvastaavien toimintaan ja tuotteiden tarjontaan?
2. Minkälaiselle tukimateriaalille tai oppaalle olisi tarvetta asiakasvastaavan työssä? (Onko APV1 ennestään tuttu? Minkälaista opasta voisi käyttää puhelun aikana?)
3. Minkä laajuinen opas palvelisi asiakasvastaavaa parhaiten? (Koetko tärkeämmäksi oppaan selkeyden ja tiivistetyn version, vai laajemman ja syvällisemmän version?)
4. Onko jokin liiketalouden osa-alue, johon kokisitte tarvitsevanne tukea, eli jokin muu kuin sijoitukseen liittyvä?
5. Mitä materiaalia tulisi mielestäsi sisällyttää oppaaseen? (Yrityksen omia tuotteita ja palveluvaihtoehtoja? Mitä tarvitaan ja mitä ei niinkään?)
6. Tarkoitus olisi, että opasta voisi käyttää hyödyksi myös puhelun aikana. Kokiisitko oppaassa olevan sanaston hyödylliseksi? (Esim. Selostus eri sijoitustermeistä ja tuotteista, joita tarjotaan asiakkaille)
7. Lisäkysymys, jos haastattelijä suostuu olla lähteenä: Selitä todella lyhyesti mitä asiakasvastaavan työ Investiumilla/Titaniumilla on?
8. Tähän kohtaan saa kommentoida ja selittää vapaasti:

Kiitos vaivannäöstänne etukäteen ja toivottavasti kuulemme pian.

Ystävällisin terveisin

Mico Laakkonen

sposti

puh. xxx xxx xx xx

Koulutusopas

Mico Laakkonen

Sijoituspalvelututkinnon koulutusopas uuden työntekijän tueksi, Investium Oy.

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Tradenomi

Liiketalouden tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö

Toukokuu 2019

Sisällys

1	Sanasto	3
2	Miksi sijoittaa?	3
3	Mikä on pörssi?	3
4	Tavallisimmat sijoitustuotteet	4
4.1	Mikä on osake?	4
4.2	Rahastot	4
4.3	Joukkovelkakirjalainat	6
5	Sijoitusneuvonta- ja omaisuudenhoitopalvelut	8
5.1	Mitä on sijoitusneuvonta?	8
5.2	Mitä on omaisuudenhoito?	8
5.3	Asiakastapaamiset	9
5.4	Tukiverkosto	10
5.5	Jakelukanavat asiakashankinnassa	11
6	Finanssivalvonta, mikä se on?	12
7	MiFID II	13
8	Digitalisaatio finanssialalla	13
	Lähteet	14

1 Sanasto

Sanastoa ei teetetty tähän oppaaseen, koska valmis ja hyvä sanasto löytyy Pörssisäätiöltä: http://www.porssisaatio.fi/wp-content/uploads/2011/12/korko_opas_2016_fin_final_172x250_web.pdf

2 Miksi sijoittaa?

Sijoittamisen avulla voit:

- Turvata tulevaisuutesi
- Varautua yllättäviin tilanteisiin
- toteuttaa unelmasi
- Voit vaikuttaa

(Investment Intelligence 2019a.)

Jeremy Siegel on tutkinut vuodesta 1802 lähtien eri omaisuusluokkien tuottoja ja hänen mukaansa osakkeiden pitkän aikavälin reaalituotto on ollut 6,7 %. Reaalituotto saadaan, kun tuotosta vähennetään inflaatio. Eli jos sijoittaja olisi sijoittanut osakkeisiin yhden dollarin vuonna 1802, niin sen arvo olisi nykyään noin miljoona dollaria. Osakkeiden tuottoon voidaan verrata korkosijoitusten tuottoa, jotka olisivat samassa ajassa tuottaneet noin 1600 dollaria. Tässä tulee kuitenkin huomioida se, että osakkeiden arvot vaihtelevat enemmän kuin korkosijoitusten ja näin ollen niiden riski on myös suurempi. (Investment Intelligence 2019a.)

3 Mikä on pörssi?

Sijoittajat voivat eri puolilta maailmaa käydä kauppaa, eli sijoittaa pörssissä. Pörssi on säännelty julkinen kauppapaikka, jossa sijoittajille on tarjolla eri sijoituskohteita. Näitä ovat muun muassa osakkeet, ETF:t eli pörssinoteeratut rahastot, valuutat, raaka-aineet, sekä joukkovelkakirjalainat ja johdannaisopimukset. Jos uutisissa puhutaan pörssin

noususta, sillä tarkoitetaan yleensä laajasta osakejoukosta muodostetun osakeindeksin nousua. (Investment Intelligence 2019c.)

4 Tavallisimmat sijoitustuotteet

4.1 Mikä on osake?

Osake on omistusosuus osakeyhtiöstä. Se voidaan määritellä yhtiön liikkeeseen laske-
maksi oman pääoman ehtoiseksi arvopaperiksi. Osakkeenomistaja ei vastaa yhtiön vel-
voitteista, vaan hänen vastuu rajoittuu yhtiöön sijoittamaansa pääomaan. Osake on
osuus yhtiön omaan pääomaan ja osakkeen omistajalla on oikeus saada yhtiön jakamaa
osinkoa ja etuoikeus yhtiön uusien osakkeiden merkintään osakeannissa. Osakkeet voi-
daan jakaa noteerattuihin ja noteeraamattomiin osakkeisiin riippuen siitä, millaisen kau-
pankäynnin kohteena ne ovat. Noteeraamattomat osakkeet eivät ole säännellyllä mark-
kinalla kaupankäynnin kohteena ja niiden arvon määrittäminen on hankalampaa kuin
noteerattujen osakkeiden. Noteeratun osakkeen hintataso ja kaupankäynnin laajuus jul-
kistetaan reaaliaikaisesti esimerkiksi pörssin verkkosivujen kautta. (Nousiainen & Sund-
berg 2013, 86.)

4.2 Rahastot

Miksi sijoittaa rahastoihin?

- Rahastoissa varasi pääsevät tuottamaan
- Se on helppoa ja voit aloittaa pienelläkin summalla
- Jokaiselle löytyy sopiva rahasto
- Ammattilaiset hoitavat rahastoa puolestasi ja riskit ovat hajautettu
- Se on joustavaa ja saat tarvittaessa rahat käyttöösi nopeasti

(OP Ryhmä.)

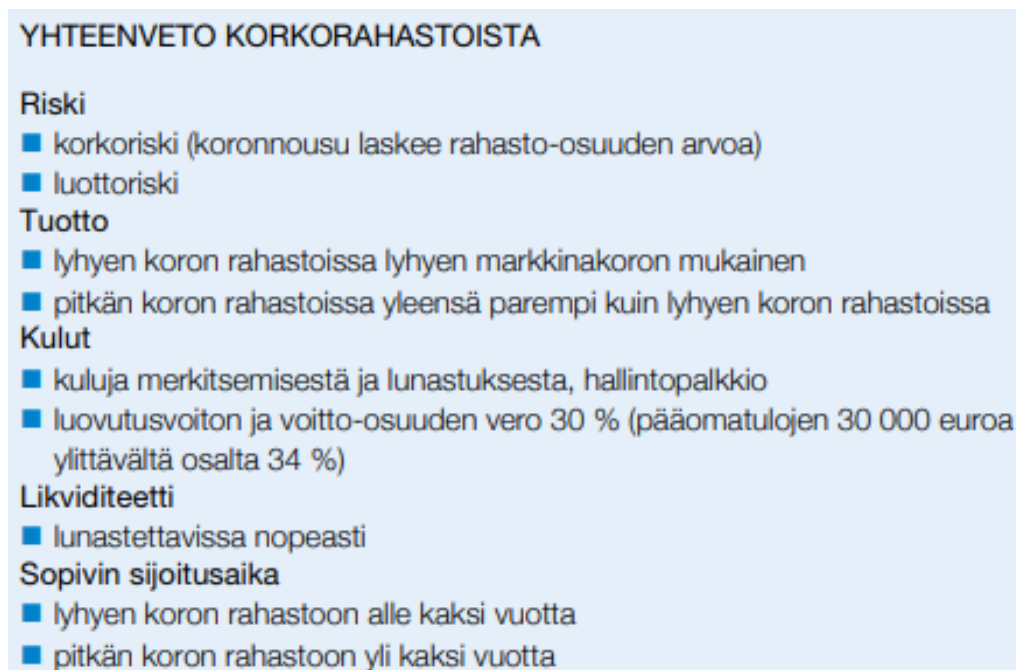
Kotimaiset sijoitusrahastot jaetaan kahteen eri luokkaan. Ensimmäinen luokka on sijoit-
usrahastodirektiivin mukaiset sijoitusrahastot eli lyhenteeltään UCITS-rahastot, joiden
tulee noudattaa sijoitusrahastolain mukaisia yksityiskohtaisia varojen sijoittamista kos-

kevia vaatimuksia, esimerkiksi ovat sijoitusrajoituksia ja sijoitettavien varojen hajauttamista. Toinen luokka on erikoissijoitusrahastot (non-UCITS), jotka voivat poiketa tietyistä sijoitusrahastodirektiivin mukaisista vaatimuksista. (Nousiainen & Sundberg 2013, 94.)

Osakerahastot sijoittavat nimensä mukaisesti osakkeisiin. Osakerahastot saavat sijoituspolitiikkansa mukaisesti sijoittaa esimerkiksi vain kotimaisiin tai ulkomaisiin osakkeisiin ja kohdealueet voivat jakaantua maantieteellisesti esimerkiksi Eurooppaan, Aasiaan, Yhdysvaltoihin tai koko maailmaan. Osakerahastoissa tuotto-odotus on edellä mainittuja rahastoja korkeampi, mutta varsinkin lyhyellä ajanjaksolla kyseisen rahasto-osuuden arvonheilahtelut voivat olla merkittäviä. (Nousiainen & Sundberg 2013, 93.)

ETF (Exchange Traded Funds) on sijoitusrahasto, joka on listattu pörssiin. ETF-osuuksilla käydään kauppaa samalla tavoin kuin osakkeillakin. ETF:ien kautta voi sijoittaa esimerkiksi osakeindekseihin tai joukkovelkakirjalainoihin ja sitä hallinnoi rahastoyhtiö. (Nousiainen & Sundberg 2013, 93.)

Kuvio 1 kertoo lyhyesti korkorahastojen riskistä, tuotosta, kuluista, likviditeetistä ja sopivasta sijoitusaikasta.



Kuvio 1. Yhteenveto korkorahastoista (Pörssisäätiö 2011).

4.3 Joukkovelkakirjalainat

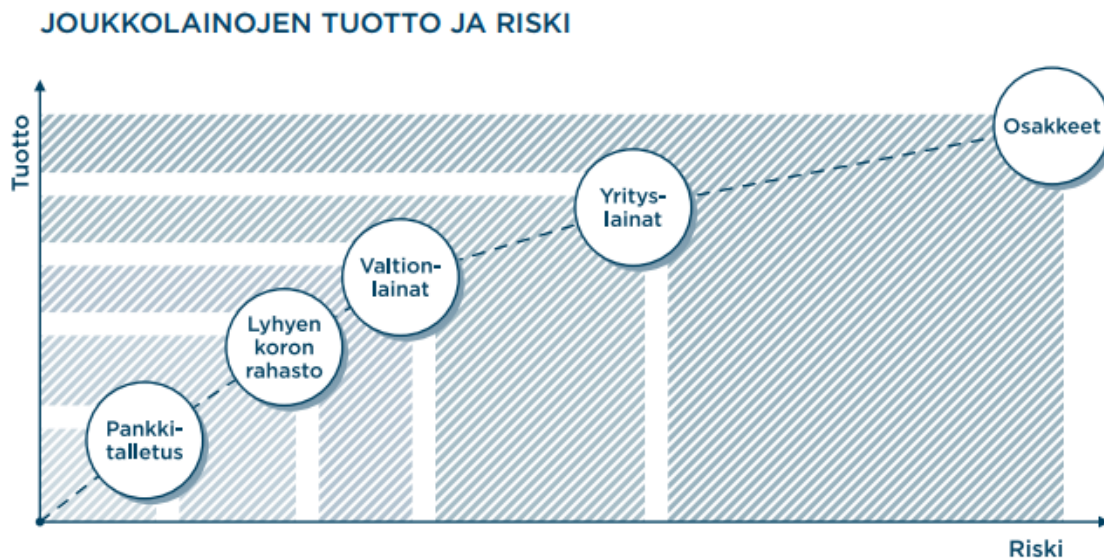
Miksi sijoittaa joukkovelkakirjalainoihin?

- Joukkolainoista saat vakaata kassavirtaa
- Muutat ne helposti rahaksi
- Valittavanasi on eri pituisia lainoja
- Niitä on valittavana eri riskiprofiileille

(Danske Bank 2012.)

Joukkovelkakirjalainat (lyhenteeltään JVK) eli bondit lasketaan liikkeelle suuren yleisön saataville. Liikkeellelaskija voi olla valtio, yhtiö tai jokin muu suuryritys. Sijoittaessa joukkovelkakirjaan, lainaat rahaa kyseiselle liikkeellelaskijalle ja liikkeellelaskija lupaa maksaa velan takaisin ennalta määritetyn koron kanssa sen erääntyessä. Tyypillisesti joukkovelkakirjoista maksetaan sen haltijalle korkoa kaksi kertaa vuodessa ja tämän takia ne tarjoavat tasaisen ja tarkkaan ennustettavan tulovirran. Normaalisti joukkovelkakirjalainoista maksettava korko on kiinteä, mutta se voi myös koostua vaihtelevista koroista. Koska joukkovelkakirjalainojen kesto on normaalisti pitkä ja täten pitkällä horisontilla sijoittavan työkalu, eivät ne niinkään sovi aktiiviseen kaupankäyntiin. (Sijoitustieto 2015; Danske Bank 2012.)

Kuvio 2 havainnollistaa sijoittamiseen liittyvää riskin ja tuoton vaihtelua ja joukkolainojen tuotto-riski-suhde muihin rahoitusvälinetyyppeihin verrattuna. Kuvioista käy ilmi, että joukkolainat, tässä tapauksessa siis valtion lainat ja yrityslainat tuotto-riski-suhteessaan lyhyen koron rahastojen ja osakkeiden väliin.



Kuvio 2. Joukkolainojen tuotto ja riski (Danske Bank, 2012).

Tämä kyseinen kuvio on suuntaa-antava, eikä se takaa tietyn rahoitusvälineen position aina olevan sama tuotto-riski-suhteeltaan.

Kuvio 3 kertoo joukkovelkakirjalainojen riskistä, tuotosta, kuluista ja sen likviditeetistä.

YHTEENVETO PERINTEISISTÄ JOUKKOVELKAKIRJALAINOISTA

Riski

- korkoriski
- luottoriski
- inflaatoriski
- valuuttakurssiriski (jos laina laskettu liikkeeseen muussa valuutassa kuin euroissa)
- myyntitappio, jos myy kesken laina-ajan

Tuotto

- kuponnikorko parempi kuin talletuksissa
- mahdollisuus hyötyä lainan arvon noususta
-

Kulut

- korkotulon lähdevero
- arvo-osuustilimaksu
- mahdollinen merkintä- ja säilytyspalkkio

Sijoitusaika

- yleensä 3–5 vuotta

Likviditeetti

- takaisinmaksu eräpäivänä
- kuponnikorko maksetaan vuosittain
- jälkimarkkinakelpoisia

Kuvio 3. (Yhteenveto perinteisistä joukkovelkakirjalainoista. Pörssisäätiö 2011).

5 Sijoitusneuvonta- ja omaisuudenhoitopalvelut

5.1 Mitä on sijoitusneuvonta?

Sijoitusneuvonnasta on kyse silloin, kun annetaan tietystä rahoitusvälineestä yksilöllinen liiketoimi suositus asiakkaalle. Asiakkaalle tehtävä suositus on esitettävä hänelle soveltuvana tai sen on oltava sellainen, jossa on otettu huomioon hänen yksilölliset olosuhteensa. Näitä ovat mm. sijoitustavoitteet ja rixsinottokyky. (Nousiainen & Sundberg 2013, 67.)

Sijoitusneuvontana ei kuitenkaan pidetä yleisiä suosituksia, kuten suositusta hankkia jotain tiettyä rahoitusvälinetyyppiä. Tällainen voisi olla esimerkiksi suositus tietyn toimialan joukkovelkakirjalainoista tai osakkeista. Jos tämä yksilöllinen suositus koskee tietyn liikkeeseenlaskijan osakkeen hankkimista, niin kyseessä on silloin sijoitusneuvonta. Jos sijoituspalveluiden tarjoamisen yhteydessä annetaan sijoitusneuvontaa, niin se katsotaan sijoitusneuvonnaksi siitä huolimatta, vaikka sen antamisesta ei ole tehty erillistä sopimusta tai siitä ei peritä maksua. (Nousiainen & Sundberg 2013, 68.)

Sijoitusneuvojille on tyypillistä, että ne tarjoavat neuvontapalveluita, jotka liittyvät omaisuudenhoitoon. Kyseisiä palveluita ovat esimerkiksi tuotto- ja riskinottotavoitteiden selvittäminen, sopivien sijoitustuotteiden kartoitus- ja sijoitussuunnitelmien tekeminen, lisäksi sijoitusneuvojat ovat usein myös vakuutusvälittäjiä. Sijoitusneuvontapalveluihin ekoistuneiden toimijoiden määrä on kasvanut Suomessa viime vuosien aikana. Sijoitusneuvojille on tyypillistä Suomessa, että ne myyvät myös yhteistyökumppaneidensa tuotteita asiakkailleen. (Andersén 2013, 19–20.)

5.2 Mitä on omaisuudenhoito?

Omaisuudenhoidolla tarkoitetaan asiakkaan rahoitusvälineiden hoitamista tehdyn sopimuksen nojalla siten, että päätösvalta on annettu osittain tai kokonaan toimeksiannon saajalle. Omaisuudenhoidossa pääsääntöisesti edellytetään asiakkaan ja toimeksiantajan välistä kirjallista sopimusta. Useimmiten asiakkaan kanssa tehdyt sopimukset ovat

niin sanottuja täyden valtakirjan omaisuudenhoitosopimuksia. Omaisuudenhoidossa rahoitusvälineitä hoidetaan ja käsitellään asiakkaan valtuuttamana ja asiakkaan lukuun. Omaisuudenhoidon kohteena olevista sijoituksista vähintään yhden pitää olla rahoitusväline ja näin ollen niiden joukossa voi olla myös muuta omaisuutta kuin rahoitusvälineitä. (Nousiainen & Sundberg 2013, 67.)

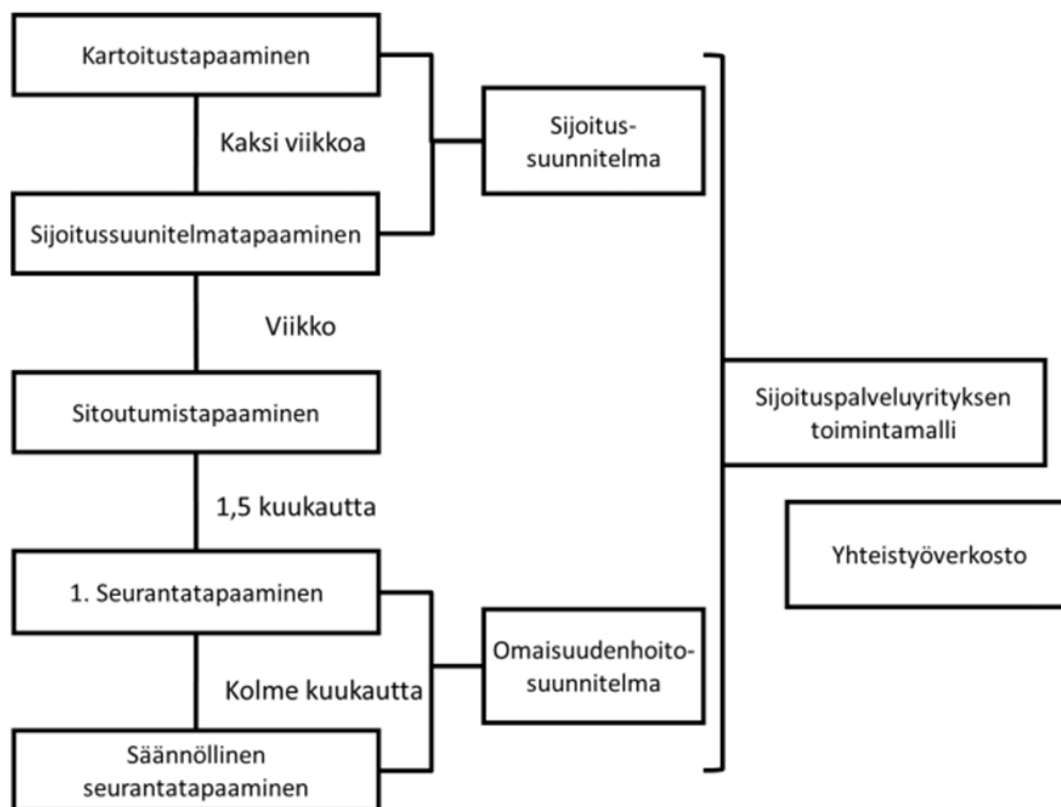
5.3 Asiakastapaamiset

Sijoitusneuvonta- ja omaisuudenhoitopalveluissa keskeisimpänä osana ovat asiakastapaamiset. Lähes kaikissa finanssilaitoksissa omaisuudenhoitopalveluiden tarjoamisen prosessi on perusteiltaan samankaltainen. (Andersén 2013, 53.)

Lähtökohtaisesti kaikki omaisuudenhoidon palvelutarjoajat lähtevät siitä, että asiakas tulee tavata vähintään kerran ja mielellään useamman kerran. Asiakastapaamiset ovat palveluntarjoajan investointi asiakassuhteeseen. Asiakkaalta tapaaminen vaatii ainakin ajallista investointia. (Andersén 2013, 53.)

Kuviosta 4 voidaan havaita, että asiakastapaamiset voidaan jakaa viiteen eri tyyppiin, jotka ovat kartoitustapaaminen, sijoitussuunnitelmatapaaminen, sitoutumistapaaminen, ensimmäinen seurantatapaaminen sekä säännölliset seurantatapaamiset. Kartoitustapaamisen ja sijoitussuunnitelmatapaamisen välillä on ainoastaan kaksi viikkoa ja sen aikana sijoitussuunnitelma yleensä muodostuu. Omaisuudenhoitosuunnitelma muodostuu kuvion mukaan vasta ensimmäisen seurantatapaamisen jälkeen ja noin kolmen kuukauden kuluttua kartoitus- eli ensitapaamisesta. (Andersén 2013, 54.)

Omaisuuhoitopalveluiden asiakastapaamiset



Kuvio 4. Omaisuuhoitopalveluiden asiakastapaamiset (Andersén 2013, 54).

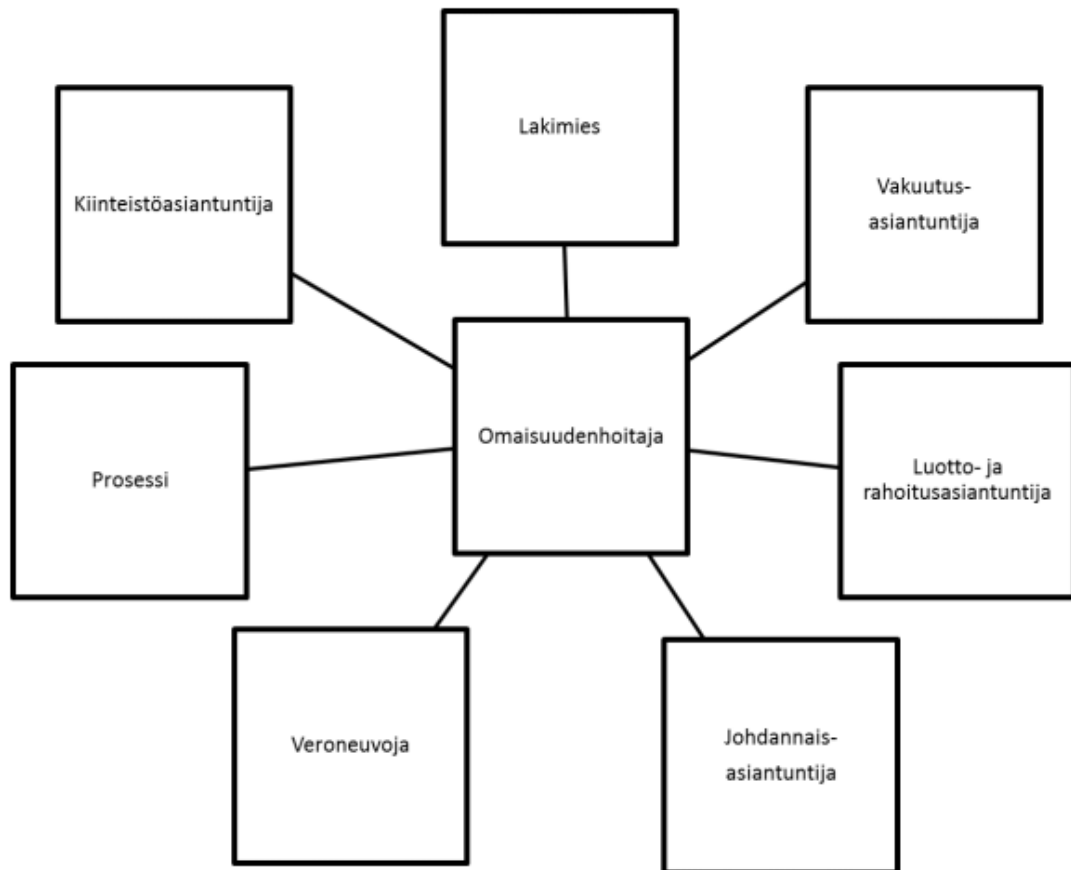
5.4 Tukiverkosto

Asiakastapaamisten ja muiden tehtävien tueksi, asiakasvastuullinen tarvitsee erikoisosaajista koostuvan tukiverkoston. Asiakasvastuullista tässä tapauksessa voidaan kutsua omaisuuhoitajaksi tai sijoitusneuvojaksi. Tukiverkoston tulisi kuulua ainakin osa seuraavista; lakimies, vakuutusasiantuntija, luotto- ja rahoitusasiantuntija, johdannaisasiantuntija, kiinteistöammattilainen, verotusasiantuntija, prosessiasiantuntija. Kukin edellä mainituista ammattilaisista pystyy tarjoamaan apua asiakasvastuulliselle omalla erityisosaamisalueeltaan. (Andersén 2013, 57.)

Kuviosta 5 voidaan havainnoida asiantuntijoista koostuvaa omaisuuhoitajan tukiverkosta. Omaisuuhoitajan lisäksi asiakasvastuullisena eli kuvion keskipisteessä voi olla myös esimerkiksi sijoitusneuvoja. Tukiverkoston osaksi voidaan laskea myös prosessiammattilaiset, jotka sisältyvät kuvion Prosessi-laatikkoon. Opinnäytetyön toimeksi-

antaja Investiumin käyttämät asiakashankkijat voidaan sijoittaa asiakasvastuullisen tukiverkostossa kohtaan prosessi. Asiakashankkijasta lisää omassa luvussaan. (Andersén 2013, 57.)

Omaisuudenhoitajan tukiverkosto

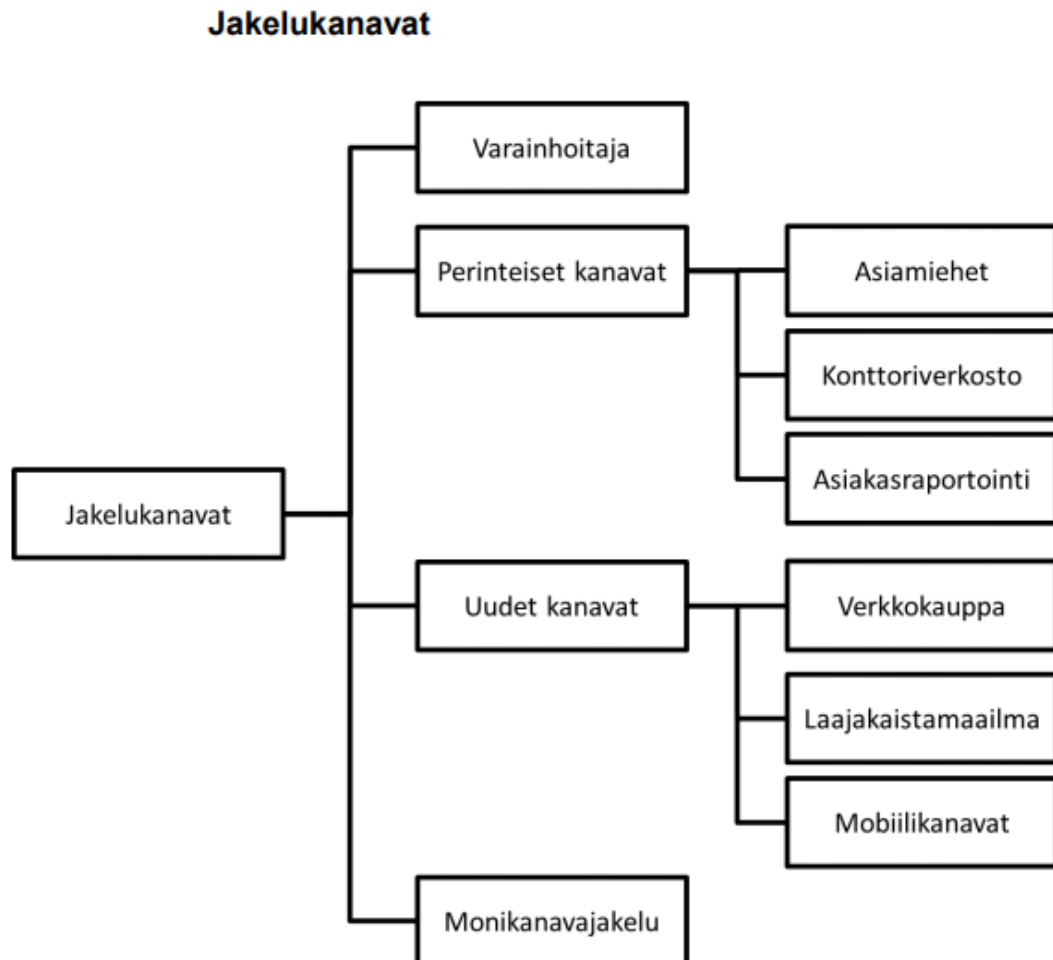


Kuvio 5. Omaisuudenhoitajan tukiverkko (Andersén 2013, 57).

5.5 Jakelukanavat asiakashankinnassa

Asiakkaita voidaan hankkia ja palveluja levittää monien jakelukanavien kautta ja jakelukanavista tärkein on itse asiakasvastuullinen, eli esimerkiksi omaisuudenhoidaja tai sijoitusneuvoja. Yrityksen palveluita voidaan myös tarjota muiden perinteisten kanavien ja niin sanottujen uusien kanavien kautta. (Andersén 2013, 60.)

Kuviosta 5 voidaan havaita, mitkä toimijat tai ammattilaiset edustavat mitäkin jakelukanavaa. Perinteisiksi jakelukanaviksi luokitellaan asiamiehet, konttoriverkosto ja asiakasraportointi. Uusia kanavia taas edustavat verkkokauppa, laajakaistamaailma ja mobiilikanavat. (Andersén 2013, 61.)



Kuvio 6. Jakelukanavat (Andersén 2013, 61).

6 Finanssivalvonta, mikä se on?

Finanssivalvonta on rahoitus- ja vakuutusvalvontaviranomainen, jonka valvottavia toimijoita ovat muun muassa vakuutus- ja eläkeyhtiöt sekä muut vakuutuslalla toimivat, pankit, sijoituspalveluyritykset, rahastoyhtiöt ja pörssi. Finanssivalvonta toimii hallinnollisesti Suomen Pankin yhteydessä, mutta tekee päätöksensä kuitenkin itsenäisesti. (Finanssivalvonta 2017.)

Finanssivalvonta valvoo sijoitustuotteista annettavaa sijoittajainformaatiota ja tuotteiden kehittämiseen liittyviä menettelytapoja. Näiden lisäksi se osallistuu aktiivisesti eurooppalaisen ja kotimaisen sääntelyn valmisteluun ja täytäntöönpanoon. Finanssivalvonta edistää finanssimarkkinoiden luottamusta, vakautta, sekä asiakkaiden, sijoittajien ja vakuutettujen suojaa. (Finanssivalvonta 2018.) Finanssivalvonta valvoo myös Investiumia.

7 MiFID II

Sijoitusmarkkinoita koskeva sääntely on kokenut uudistusta MiFID II -direktiivin tullessa voimaan EU:ssa vuoden 2018 alussa. MiFID II on lyhenne direktiivin nimestä Markets in Financial Instruments Directive ja se on osa EU:n rahoituspalveluiden toimintasuunnitelmaa. Uudistuksen tavoitteena on muun muassa kehittää rahoituspalveluiden sisämarkkinoita ja parantaa sijoittajan suojaa lisäämällä rahoitusmarkkinoiden läpinäkyvyyttä ja sijoituspalveluiden vertailtavuutta. (Jacksén 2017.)

MiFID II -direktiivi koskee sijoituspalveluyrityksiä ja sijoituspalvelua, jota on muun muassa sijoitusneuvonta ja omaisuudenhoito. Direktiivi ja sen aiheuttama sääntely on laajaa ja monimutkaista ja se vaikuttaa moniin eri asioihin. Uusien velvollisuuksien tulo on aiheuttanut sijoituspalveluyrityksissä massiivisen tarpeen toimintatapojen uudelleen järjestämiseen ja tietojärjestelmien kehittämiseen. (Flittner 2017.)

8 Digitalisaatio finanssialalla

Sijoittaminen on kokenut muutosta digitaalisen murroksen myötä. Aiemmin vain suursijoittajien ulottuvilla olleet omaisuuslajit ja sijoituskohteet ovat nykyään kaikkien saatavilla älypuhelimella, tietokoneella ja tabletilla paikasta riippumatta. Tästä johtuen ongelmaksi on muodostunut informaatiotulva ja eri sijoitusvaihtoehtojen suuri valikoima. (Investment Intelligence 2019b.)

Digitalisaation vaikutukset ulottuvat niin maksamiseen ja rahoituksenvälitykseen, kuin myös arvopaperikaupankäyntiin, vakuutustoimintaan ja sijoitusneuvontaan. Ammattimaisessa kaupankäynnissä jo pitkään käytetyt algoritmi- ja robottipohjaiset sijoitusstrategiat yleistyvät myös laajemman sijoittaja-kunnan keskuudessa samalla, kun toimitsijat automatisoivat sijoitusneuvontapalveluitaan. (Tölö 2016.)

Lähteet

Andersén, Atso 2013. Omaisuudenhoito. APV-Tutkinnot materiaali. Aalto University Executive Education. <https://www.aaltoee.fi/media/aaltoee-documents/apv-tutkinnot/omaisuudenhoito.pdf>. Luettu 23.4.2019.

Danske Bank 2012. Säästäminen on matka opas 3. Joukkolainat. <https://www.danske-bank.fi/flash/epages/webbank/joukkolainat-11-2012/fullpdf/fullpdf.pdf>. Luettu 11.3.2019.

Finanssivalvonta 2017. Tietoa Finanssivalvonnasta. Päivitetty 28.8.2017. <https://www.finanssivalvonta.fi/finanssivalvonta/>. Luettu 27.4.2019.

Finanssivalvonta 2018. Pääomamarkkinat. Päivitetty 15.6.2018. <https://www.finanssivalvonta.fi/paaomamarkkinat/sijoituspalvelun-tarjoajat/>. Luettu 27.4.2019.

Flittner, Katja 2017. Osakesäästäjien keskusliitto. Uusi EU-direktiivi tuo muutoksia sijoittajansuojaan – Mitä minun tulee tietää? Päivitetty 19.10.2017. <https://www.osakeliitto.fi/uutiset/uusi-eu-direktiivi-tuo-muutoksia-sijoittajansuojaan-mita-minun-tulee-tietaa/>. Luettu 20.4.2019.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Tammi, Helsinki.

Investment Intelligence 2019a. Miksi sijoittaa? <https://www.sijoittaja.fi/sijoittaminen/miksi-sijoittaa/>. Luettu 30.3.2019.

Investment Intelligence 2019b. Mihin voi sijoittaa? <https://www.sijoittaja.fi/sijoittaminen/mihin-voisijoittaa/>. Luettu 30.3.2019.

Investment Intelligence 2019c. Pörssi. <https://www.sijoittaja.fi/sijoittaminen/porssi/>. Luettu 30.3.2019.

Jacksén, Juhana 2017. Mikä ihmeen MiFID II? Osuuspankki Keski-Suomi. <https://op.media/alueet/keski-suomi/mika-ihmeen-mifid-ii-d05f307414354f03ad3079e06705f107>. Luettu 26.4.2019.

Nousiainen, Satu & Sundberg, Sirpa 2013. Sijoituspalveluopas. 2. uud. painos. Finva, Vantaa.

OP Ryhmä. 5 syytä miksi rahastosäästäminen on sinullekin järkevää. <https://www.op.fi/henkioloasiakkaat/teemat/saastaminen/viisi-syyta-miksi-rahastosaastaminen-on-jarkevaa>. Luettu 3.5.2019.

Pörssisäätiö 2011. Sijoittajan korko-opas. Päivitetty toukokuu 2016. http://www.porssisaa-tio.fi/wp-content/uploads/2011/12/korko_opas_2016_fin_final_172x250_web.pdf. Luettu 2.5.2019.

Sijoitustieto 2015. Joukkovelkakirjalainat eli bondit sijoitusportfolion osana. <https://www.sijoitustieto.fi/sijoitusartikkelit/joukkovelkakirjalainat-eli-bondit-sijoitusportfolion-osana>. Luettu 11.3.2019.

Tölö, Eero 2016. Mullistaako digitalisaatio vielä rahoitusalan? Suomen Pankki. Päivitetty 19.5.2016. <https://www.eurojatalous.fi/fi/2016/2/mullistaako-digitalisaatio-viela-rahoitusalan/>. Luettu 2.5.2019.