

HENKILÖKOHTAISEN PALVELUNEUVOJAN SIJOITUSOSAAMINEN

**Case: Nordea Pankki Suomi Oyj,
Keski-Suomi**

Janne Juvonen

Opinnäytetyö
Elokuu 2011

Liiketalouden koulutusohjelma
Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala





Tekijä(t) JUVONEN, Janne	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 11.8.2011
	Sivumäärä 79	Julkaisun kieli Suomi
	Luottamuksellisuus () saakka	Verkojulkaisulupa myönnetty (X)
Työn nimi HENKILÖKOHTAISEN PALVELUNEUVOJAN SIOITUSOSAAMINEN, Case: Nordea Pankki Suomi Oyj, Keski-Suomi		
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) KOKKO, Jorma		
Toimeksiantaja(t) Nordea Pankki Suomi Oyj		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyön päätavoitteena oli selvittää, mikä on henkilökohtaisten palveluneuvojien sijoitusosaamisen taso Nordean Keski-Suomen alueen konttoreissa. Tutkimustulosten pohjalta etsittiin myös mahdollisia lisäkoulutustarpeita sijoitusosaamisen kehittämiseksi. Työn alatavoitteena pyrittiin lisäksi selvittämään sijoitusosaamisen kannalta syitä pankkien sijoitusneuvonnasta julkaistuihin negatiivisiin uutisointeihin ja keinoja niiden välttämiseen. Työn teoreettisessa viitekehityksessä paneuduttiin sijoitusosaamisen eri osa-alueisiin kuten sijoituspalveluiden tarjontaan ja sääntelyyn, sijoitustuotteisiin, sijoittamisen riskeihin sekä riskien pienentämiseen ja mittaamiseen.</p> <p>Työn tutkimusosuus suoritettiin kvantitatiivisena tutkimuksena. Tutkimus toteutettiin verkkokyselynä, joka lähetettiin saatekirjeessä mukana olevana linkkinä vastaajien työ sähköposteihin. Kyselyyn vastasi 26 Keski-Suomen alueen henkilökohtaista palveluneuvojaa (palautusprosentti 44 %). Kyselylomake muodostui strukturoidusta, sekamuotoisista ja avoimista kysymyksistä. Lomake oli jaettu viiteen osioon, joiden avulla kartoitettiin vastaajien koulutusta ja kokemusta, riskienkartoitusta ja sijoitusmarkkinaosaamista, sekä riski- ja tuoteosaamista.</p> <p>Tutkimuksen tulosten perusteella, suhteellisen usein tarjottavien sijoitustuotteiden sijoitusosaaminen oli hyvällä tai melko hyvällä tasolla. Lisäkoulutusta näistä tuotteista kaipasi vain pieni osa kyselyyn vastanneista. Harvemmin tarjottavia tuotteita, kuten sertifikaatteja, ETF:iä ja warrantteja osattiin huonommin ja lisäkoulutus tuotteista koettiin tarpeelliseksi, varsinkin siinä tapauksessa, jos tuotteiden tarjonta kasvaa tulevaisuudessa. Sijoitusmarkkinaosaamisessa koulutuksen tarvetta havaittiin osakesijoittamiseen liittyen. Alatavoitteen osalta negatiivisten uutisointien mahdollisia aiheuttajia löydettiin eniten riskienkartoitusosaamisen osa-alueelta ja niiden välttämiseksi mm. sijoitusoppaan käytön lisääminen koettiin tulosten perusteella tärkeäksi. Kehitysehdotuksena osaamiskartoitusta toivotaan suoritettavan jatkossa vuosittaisin kyselyin ja haastatteluin sijoitusosaamisen jatkuvaksi kehittämiseksi.</p>		
Avainsanat (asiasanat) henkilökohtainen palveluneuvoja, sijoitustuotteet, sijoitusriskit, kvantitatiivinen tutkimus		
Muut tiedot		



Author(s) JUVONEN, Janne	Type of publication Bachelor's / Master's Thesis	Date 11.8.2011
	Pages 79	Language Finnish
	Confidential () Until	Permission for web publication (X)
Title KNOWLEDGE OF INVESTMENT BANKING AMONG PERSONAL BANKING ADVISERS, Case : Nordea Bank Finland Plc, Central Finland		
Degree Programme Business Administration		
Tutor(s) KOKKO, Jorma		
Assigned by Nordea Pankki Suomi Oyj		
<p>Abstract</p> <p>The main aim of the bachelor's thesis was to find out the level of investment knowledge among the personal banking advisers of the Nordea Bank Finland Plc, Central Finland. Another aim was to search if there were further education needs considering knowledge of investments. The sub aim of the study was to examine the reasons for negative reporting about investment advice provided by banks in general including solutions to avoid them in the future. The supply of investment services and the related regulations, investment products, risks of investing and the reduction and measurement of those risks were clarified in the background theory of the study.</p> <p>The survey was quantitative. It was executed as an online survey, where the survey link was sent to the respondents' office e-mail addresses as part of the covering letter. The response rate was 44% (26 personal bank advisors of Nordea Central Finland replied). The questionnaire included pre-structured questions, mixed questions and open questions. It was divided into five sections: education and experience, risk mapping, investment market knowledge, risk knowledge and product knowledge.</p> <p>The survey indicated that the knowledge of investments among the banking advisers was on a good or quite good level when considering the most popular products of the bank. Few respondents wanted further education concerning these products. Investment knowledge of the less popular products such as certificates, ETF's and warrants was on a less good level. Therefore, additional education was needed if the supply of these products would increase in the future. In the investment market knowledge section, educational needs were discovered in share investing in particular. Possible reasons for the negative reporting were mostly discovered in the risk mapping section. One potential solution to this problem was to add the use of the financial planning tool. To constantly improve the investment knowledge, it is suggested that these kinds of surveys and interviews should be carried out every year.</p>		
Keywords personal banking adviser, investment products, investment risks, quantitative research		
Miscellaneous		

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO.....	3
2 NORDEA PANKKI SUOMI OYJ.....	5
3 HENKILÖKOHTAINEN PALVELUNEUVOJA.....	6
3.1 Työnkuva Nordeassa.....	6
3.2 Sijoituskoulutus	7
4 SIJOITUSPALVELUIDEN TARJONTA JA SÄÄNTELY	8
4.1 Sijoitusneuvonta käsitteenä	8
4.2 Arvopaperimarkkinalaki.....	9
4.3 MiFID.....	9
5 PANKKIEN TARJOAMAT SIJOITUSTUOTTEET	12
6 SIJOITTAMISEN RISKIT	27
6.1 Riskit ja tuotto-odotus	27
6.2 Sijoitusten riskien mittaaminen.....	29
7 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	34
7.1 Tutkimuksen tulokset ja analysointi	40
7.2 Vastauskadon käsittely	57
7.3 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi.....	59
8 POHDINTA.....	61
LÄHTEET.....	68
LIITTEET	71
Liite 1. Saatekirje Keski-Suomen henkilökohtaisille palveluneuvojille.....	71
Liite 2. Kyselylomake Keski-Suomen henkilökohtaisille palveluneuvojille.....	72

KUVIOT

KUVIO 1. Sijoitusrahastotoiminnan periaate.	15
KUVIO 2. Eri sijoitusinstrumenttien vertailu tuotto-odotusten ja riskin suhteen	28

TAULUKOT

TAULUKKO 1. Erialaisten sijoittajien riskinsietokyky.	29
TAULUKKO 2. Korkein koulutustaso	41
TAULUKKO 3. Suoritettut koulutukset ja tutkinnot sijoitusosaamisen kartuttamiseksi	41
TAULUKKO 4. Työuran pituus pankkialalla.....	42
TAULUKKO 5. Työuran pituus henkilökohtaisena palveluneuvojana Nordea Pankki Suomi Oyj:ssä	43
TAULUKKO 6. Henkilökohtaisten palveluneuvojien omakohtainen sijoituskokemus erilaisista sijoitustuotteista (mahdollisuus valita yksi tai useampi vaihtoehto)	43
TAULUKKO 7. Ennen asiakkaan kannalta merkittävää sijoituspäätöstä kartoitettavien tietojen yleisyys.....	45
TAULUKKO 8. Oletetaan, että asiakas haluaa monimutkaisen sijoitustuotteen (esim. indeksilaina). Kuinka toimitte, mikäli ette saa riittäviä pohjatietoja asiakkaasta?.....	46
TAULUKKO 9. Riskien kartoitus	47
TAULUKKO 10. Sijoitustuotteisiin kohdistuvien riskien tuntemus.....	48
TAULUKKO 11. Riskien arvioinnissa käytettävien tunnuslukujen tuntemus	49
TAULUKKO 12. Sijoitusmarkkinatietämys: Kuinka hyvin vastaajat arvioivat hallitsevansa sijoitusmarkkinoihin liittyviä tekijöitä.	51
TAULUKKO 13. Sijoitustuotteiden kokonaisosaaminen (tuotonmuodostus, riskit, kulut, verotus)	52
TAULUKKO 14. Tuotteiden tarjoamisen yleisyys.....	54
TAULUKKO 15. Tuoteosaamisen lopputesti. Arvioikaa ovatko seuraavat väittämät mielestänne oikein vai väärin?.....	55

1 JOHDANTO

Sijoittamisen suosio ja erilaisten sijoitus- ja säästämistuotteiden tarjonta ovat kasvaneet viimeisen vuosikymmenen aikana huomasti. Tarjonnan kasvua selittää osin se, että vuoden 2011 maaliskuussa Tilastokeskuksen julkaiseman kuluttajabarometrin mukaan 81 % kotitalouksista uskoi pystyvänsä säästämään seuraavan vuoden kuluessa (Kuluttajien usko yleiseen talouteen heikentynyt 2011a). Säästämisen ja sijoittamisen neuvonnassa kotitaloudet ovat kääntyneet usein pankkien puoleen, sillä esimerkiksi OP-Pohjola-ryhmän vuoden 2009 sijoittajabarometrin mukaan jopa 59 % vastaajista kertoi hankkivansa tietoa säästämis- ja sijoituskohteista pankkien sijoitusneuvonjalta (OP-Pohjola-ryhmän sijoittajabarometri: Sijoittaja arvostaa nyt luotettavuutta 2009). Pankkien sijoitusneuvojen osaamistasoa tulisi tämän vuoksi tutkia ja tarpeen vaatiessa kehittää, sillä useiden sijoittajien varallisuuden kehittyminen on sijoitusneuvojen suositusten varassa. Tarkasteltaessa viime vuosien lehtien ja verkkosivujen artikkeleita voitaisiin luulla, että pankkien sijoitusneuvojen osaamistasossa olisi mahdollisesti puutteita. Pankkien sijoitusneuvonnasta on nimittäin ollut negatiivisyytteisiä uutisointeja lehtien talousosioissa mm. otsikoin ”Voi pankki, mikset kertonut riskeistä?”, ”Sijoitusneuvonta yhä hakoteillä” tai ”Nordea voitti Blomqvistit sijoituskriisistä.” Uutisoinnit ovat pääasiassa koskeneet tapauksia, joissa sijoittajille ei ole kerrottu riittävästi tuotteiden riskeistä tai sijoitustuotteiden ominaisuuksia ei ole osattu selittää ymmärrettävästi asiakkaille. Viimeisin uutisointi aiheesta on kuluvalta vuodelta.

Opinnäytetyön päätavoitteena on kvantitatiivisen tutkimuksen avulla selvittää vastauksia seuraaviin kysymyksiin: Mikä on Nordean Keski-Suomen alueen henkilökohtaisten palveluneuvojen sijoitusosaamisen taso? Onko osaamista tarvetta kehittää lisäkoulutuksin? Alatavoitteena pyritään lisäksi selvittämään henkilökohtaisten palveluneuvojen sijoitusosaamisen kannalta mahdollisia syitä pankkien sijoitusneuvonnasta julkaistuihin negatiivisiin uutisointeihin. Alatavoitteen osalta etsitään vastauksia kysymyksiin: Mistä negatiiviset uutisoinnit mahdollisesti johtuvat? Miten uutisointeja saataisiin vähennettyä?

Tutkimusalueeksi valikoitui Keski-Suomi, sillä tutkimuksen tekijä suoritti Jyväskylän Nordeassa työharjoittelunsa, jolloin Keski-Suomen alueen toimihenkilöitä oli helppo lähestyä tutkimuksen osalta. Sijoitusosaaminen jaettiin tutkimuksessa koskemaan sijoitusten tuote-, markkina-, riskienkartoitus- ja riskiosaamista, jotka nähtiin tärkeimpinä osaamisalueina henkilökohtaisten palveluneuvojien työssä tarvittavan sijoitusosaamisen kannalta. Työn toimeksiantajana toimii Nordea Pankki Suomi Oyj, Jyväskylä. Työ toteutettiin käyttäen verkkokyselylomakkeita, jotka lähetettiin Nordean Keski-Suomen henkilökohtaisille palveluneuvojille sähköpostin liitteenä olevana linkkinä.

Hypoteeseja tutkimuksen mahdollisista tuloksista sijoitusosaamisen osalta voidaan etsiä vuonna 2007 julkaistusta Pentti Virkajärven opinnäytetyöstä: Sijoitusneuvonta Nordeassa, MiFID -direktiivin tuomat muutokset. Yhtenä kyseisen työn tavoitteista oli selvittää sijoitusneuvontaa antavien toimihenkilöiden osaaminen Nordean Pirkanmaan alueen konttoreissa. Työn tulosten pohjalta sijoituskoulutuksen perustason nostaminen nähtiin tarpeellisena ja lisäämisen tarve korostui erityisesti henkilökohtaisten palveluneuvojien osalta. Tuloksista havaittiin myös, että työhön liittyvän kyselylomakkeen täyttäneistä 50 palveluneuvojasta ja henkilökohtaisesta palveluneuvojasta vain 3 oli suorittanut APV1 -tutkinnon, jota suositellaan pohjatutkinnoksi sijoitusneuvontaa antaville. Sijoitustuotteiden tuntemus oli tutkimuksen mukaan huonointa vakuutus- ja sijoitustuotteissa ja strukturoiduissa tuotteissa, joissa koko tutkimusryhmän osalta nähtiin eniten koulutustarvetta. Työssä käsiteltiin myös riskiottokyvyn sekä tuotteen ominaisuuksien selvittämistä MIFID- direktiivin vaatimusten pohjalta. Näissä toiminnoissa ei nähty suuria korjaamisen tarpeita. (Virkajärvi 2007, 32, 36, 48–50.)

Opinnäytetyön tutkimuksen avulla saadaan viitteitä henkilökohtaisten palveluneuvojien tämänhetkisestä osaamisen tasosta Keski-Suomen alueella, sekä mahdollisista kehittämistarpeista. Kehittämistarpeiden ilmetessä voidaan työn pohjalta parantaa alueen osaamista mahdollisten lisäkoulutusten avulla. Mikäli tutkimuksen kautta saadaan myös viitteitä työn alatavoitteena oleviin pankkien sijoitusneuvonnasta saatujen negatiivisten uutisointien syistä, voidaan uutisten aiheuttajia mahdollisesti vähentää.

Työn raportoinnissa muodostetaan aluksi kuva tutkimuksen kohteesta, eli kerrotaan lyhyesti Nordea pankista ja Nordean Keski-Suomen alueesta sekä henkilökohtaisen palveluneuvojan työnkuvasta ja sijoituskoulutuksesta. Alun jälkeen seuraa työn teoreettinen viitekehys, joka muodostuu tutkimusongelman kannalta oleellisesta olemassa olevasta tutkitusta tiedosta (Kananen 2008b, 94). Teoriaosassa pureudutaan yleisesti sijoituspalveluiden tarjontaan ja sääntelyyn, sekä perehdytään sijoitusosamiseen liittyviin käsitteisiin, kuten eri sijoitustuotteisiin, sijoittamisen riskeihin sekä riskien pienentämiseen ja mittaamiseen. Teorian pohjalta lukija saa kattavan kuvan siitä, minkälaisia sijoitustuotteita henkilökohtaiset palveluneuvojat käsittelevät työssään, sekä millaisia riskejä heidän tarjoamiinsa sijoitustuotteisiin ja yleisesti sijoittamiseen liittyy. Näiden riskien olemassa olon vuoksi teoriaosiossa perehdytään myös sijoitusneuvonnan sääntelyyn, jonka avulla näiltä riskeiltä pyritään välttymään sijoitusneuvonnassa. Teoriaosion jälkeen kerrotaan tutkimuksen toteuttamisesta ja työn lopussa analysoidaan tutkimustuloksia ja tehdään johtopäätöksiä niiden pohjalta.

2 NORDEA PANKKI SUOMI OYJ

Nordea on pankki, joka tarjoaa asiakkailleen kattavan valikoiman pankkitoimintaan, vakuutuksiin ja varallisuudenhoitoon liittyviä palveluita. Laajan tarjonnan avulla Nordea auttaa asiakkaitaan pääsemään tavoitteisiinsa, joka pyritään tuomaan esille myös pankin ”Teemme sen mahdolliseksi” tunnuslauseessa. Nordean visiona on olla vahva eurooppalainen pankki, joka tunnetaan osaavasta henkilöstöstään ja joka luo merkittävää arvoa omistajilleen ja asiakkailleen. (Tietoa Nordeasta 2011.) Arvot, joita Nordea toteuttaa toiminnassaan voidaan jakaa kolmeen kategoriaan: erinomaiset asiakaskokemukset, ihmiset ratkaisevat ja yksi Nordean joukkue (Tehtävä, visio ja arvot 2011).

Nordeaa voidaan pitää markkina-asemaltaan suurena pankkina, sillä se on ensimmäisellä tai toisella sijalla lähes kaikilla pohjoismaisilla markkinoilla. Nordean markkina-arvo oli joulukuun 2010 tietojen mukaan 33 miljardia euroa ja sen osake noteerataan

Helsingin, Tukholman ja Kööpenhaminan pörseissä. Nordean asiakaskuntaan kuuluu noin 11 miljoonaa asiakasta ja se toimii tällä hetkellä noin 1400 konttorin voimin. (Avaintietoja 2011.)

Nordean asiakkaat jaetaan asioinnin keskittämisen mukaan eri asiakastasoihin etuohjelman mukaisesti. Mitä enemmän asiointia Nordeaan keskittää, sitä korkeammalle asiakastasolle nousee ja sitä parempia etuja saa. Etuohjelman tasot ovat: perus-, kanta-asiakas- ja avainasiakastaso. Avainasiakastasoon kuuluvat kattavimmat edut, joista merkittävimpana voisi mainita jokaiselle avainasiakkaalle nimetyn henkilökohtaisen palveluneuvojan.

Nordean Keski-Suomen alue

Nordean Keski-Suomen alueeseen kuuluvia konttoreita ovat: Hankasalmi, Joutsa, Jyväskylä, Jämsä, Jämsänkoski, Karstula, Keuruu, Korpilahti, Laukaa, Pihtipudas, Saarijärvi, Suolahti, Vaajakoski, Viitasaari ja Äänekoski. Jyväskylän konttori on suurin ja se jaetaankin 2 palvelukonttoriin, 4 neuvontakonttoriin ja 2 yrityskonttoriin. Näin ollen Keski-Suomen alueella voidaan katsoa olevan yhteensä 22 konttoria. Alue työllistää n. 200 henkilöä kun työharjoittelijat ja määräaikaiset työntekijät lasketaan mukaan. Henkilökohtaisten palveluneuvojien määrä alueella on 59 henkilöä, joista Jyväskylän konttori työllistää noin puolet. (Savolainen 2011.) Keski-Suomen aluejohtajana toimii tällä hetkellä Kari Kolomainen ja varajohtajana Mika Jokiranta.

3 HENKILÖKOHTAINEN PALVELUNEUVOJA

3.1 Työnkuva Nordeassa

Henkilökohtaisen palveluneuvojan työnkuva muodostuu asiakkaiden kokonaisvaltaisesta raha-asioiden hoitamisesta. Raha-asioiden hoidoksi luetaan: päivittäispalvelut, sijoittaminen, varallisuudenhoito, rahoittaminen sekä vakuutukset. Henkilökohtaisten palveluneuvojien voidaankin katsoa olevan moniosaajia, joiden tavoitteena on

löyttää asiakkaiden kannalta parhaat ratkaisut asiakkaan senhetkisiin tarpeisiin. Henkilökohtaiset palveluneuvojat palvelevat Nordeassa lähinnä avainasiakkaita, sillä oma henkilökohtainen palveluneuvoja on yksi tärkeimmistä Nordean avainasiakaseduista. (Savolainen 2011.)

3.2 Sijoituskoulutus

Konsernitason henkilökohtaisten palveluneuvojien suositellaan suorittavan Nordean tarjoamat Sijoitus 1 (säästämisen perusohjelma) ja Sijoitus 2 (säästämisen ja sijoittamisen syventävä koulutus) koulutuskokonaisuudet, sekä arvopaperivälittäjäyhdistyksen tarjoama sijoituspalvelututkinto (APV 1). Lisäksi paikallistasolla henkilökohtaisille palveluneuvojille järjestetään lähes viikoittain koulutuksia ja infoja sijoitusasioista. Sijoitusneuvontaan on myös tarpeen vaatiessa mahdollista saada tukea Nordean sijoitusasiantuntijoilta. (Savolainen 2011.) Sijoitusosaamisen kartuttamiseksi Nordea tarjoaa lisäksi sijoittamiseen liittyviä itseopiskelukokonaisuuksia, jotka muodostuvat lukupaketeista ja verkkoluennoista. Sijoitusneuvonnan tukena ja apuvälineenä henkilökohtaisilla palveluneuvojilla on mahdollisuus myös käyttää eri sijoitusohjelmia, joiden avulla direktiivit ja lakipykälät täyttävää sijoitusneuvontaa on vaivatonta toteuttaa.

Työn tutkimusosioon liittyvän kyselylomakkeen sijoituskoulutuskysymyksessä vastajille annetaan mahdollisuus myös mainita arvopaperinvälittäjäyhdistyksen tarjoaman sijoitusneuvojan tutkinnon (APV2) ja rahoitus- ja vakuutusalan ammattitutkinnon (RAVA) suorittamisesta. Nämäkin tutkinnot otetaan kyselyyn mukaan, sillä niitä pidetään merkittävänä osaamista lisäävinä tutkintoina sijoitusosaamisen kannalta. Vastauksissa saa mainita myös koulutuksista, joita vaihtoehtoisista ei löydy.

4 SIIJOITUSPALVELUIDEN TARJONTA JA SÄÄNTELY

4.1 Sijoitusneuvonta käsitteenä

Sijoitusneuvonnalla tarkoitetaan Kontkasan (2008, 123) mukaan yleensä joko sijoituspalveluyrityksen tai pankin aloitteesta tai asiakkaan pyynnöstä annettavaa suositusta koskien yhtä tai useampaa rahoitusvälineeseen liittyvää liiketoimea. Suositus voi koskea esimerkiksi tietyn rahoitusvälineen osto-, myynti- ja merkintätoimeksiantoa. Sijoitusneuvontaan liittyvässä suosituksessa on huomioitava suosituksen soveltuvuus kulloinkin kyseessä olevalle asiakkaalle tai se, että asiakkaan yksilölliset olosuhteet, kuten riskinottokyky ja sijoitustavoitteet, tulevat huomioiduiksi. (Kontkanen 2008, 123.)

Sijoitusneuvontaa ja muita sijoituspalveluja saavat tarjota vain viranomaisvalvonnan alaisuudessa olevat luottolaitokset sekä sijoitusneuvontaan toimiluvan saaneet sijoituspalveluyritykset. Sijoitusneuvonnan tarjoamiseen vaadittavaa ammattitaitoa ei ole määriteltä laissa, vaan jokainen palveluntarjoaja voi määrittellä osaamistason perustuen esimerkiksi rahoitusvälineiden monimutkaisuuteen.

Sijoitusneuvonnan sääntelyssä on huomioitu tarkkaan tilanteet, joissa palveluita tarjotaan ei-ammattimaisille sijoittajille. Sijoitusneuvontaa antavien täytyy esimerkiksi perehtyä tarkkaan asiakkaan tilanteeseen ja kertoa, kuinka eri tuotteet soveltuvat asiakkaalle. Ennen palvelun tarjoamista on lisäksi saatava selvyys asiakkaan taloudellisesta asemasta, sijoitustavoitteista, -kokemuksesta ja -tietämyksestä, jotta asiakkaalle voitaisiin antaa yksilöllinen sijoitusneuvo. Erilaisten sijoitustuotteiden valikoima on lisääntynyt vuosi vuodelta, mikä on vaikeuttanut asiakkaalle yksilöllisesti tarjottavan sijoituskohteen valintaa. (Mts. 123.)

Pankin tai sijoituspalveluyrityksen on tärkeä tunnistaa, milloin palvelu katsotaan sijoitusneuvonnaksi, sillä sijoitusneuvontaan liittyy laajempi selonottovelvollisuus kuin esimerkiksi pelkkään tuotteiden esittelyyn. Esimerkiksi yleisen neuvon tai yleisölle suunnatun sijoitussuosituksen antamista ei katsota sijoitusneuvonnaksi. Myöskään television, radion tai Internetin välityksellä annettavat suositukset, eivät ole sijoitus-

neuvontaa. Varsinaisessa sijoitusneuvonnassa edellytetään arvopaperimarkkinalain menettelytapasäännösten noudattamista. (Mts. 123–124.) Menettelytapasäännöksiä päivitettiin EU:n alueella tapahtuvan sijoitusneuvonnan ja sijoituspalveluiden tarjonnan osalta 1.11.2007 voimaan tulleella Rahoitusvälineiden markkinat -direktiivillä (MiFID), joka toi mukanaan uusia säännöksiä arvopaperimarkkinalakiin.

4.2 Arvopaperimarkkinalaki

Arvopaperimarkkinalaki sisältää säännöksiä, jotka käsittelevät mm. arvopapereiden markkinointia, tiedonantovelvollisuutta, liikkeeseenlaskua, julkista kaupankäyntiä arvopapereilla sekä selvitystoimintaa. Laissa on lisäksi säädöksiä koskien sijoituspalveluntarjoajien menettelytapavelvollisuuksia sekä markkinoiden väärinkäytöstä liittyen esimerkiksi sisäpiirintiedon väärinkäyttöön. (Laajanen, Kotkavuo & Manninen 2006, 18.) Arvopaperimarkkinalakia voidaan pitää arvopaperimarkkinoita säätelevänä yleislakina. Lain merkityksen vuoksi sitä pyritään jatkuvasti uudistamaan ja kehittämään nykypäivän tarpeita vastaavaksi. Arvopaperimarkkinalain kokonaisuudistustyöryhmä on esimerkiksi tänä vuonna tehnyt valtiovarainministeriölle ehdotuksen lain kokonaisuudistuksesta. Pää tavoitteena uudistuksella on mm. arvopaperimarkkinalainsäädännön selkeyden ja ymmärrettävyyden parantaminen, kilpailukyyn lisääminen, arvopapereiden selvitys- ja säilytystoiminnan tehostaminen ja kilpailun lisääminen. Useilla työryhmän ehdotuksilla pyritään parantamaan myös sijoittajansuojaa. (Arvopaperimarkkinalainsäädännön kokonaisuudistus 2011.)

4.3 MiFID

Rahoitusvälineiden markkinat -direktiivin (MiFID) voimaantulosta johtuvat lainsäädännön (arvopaperimarkkinalaki) sekä muun sääntelyn muutokset astuivat Suomessa voimaan 1.11.2007. Direktiivin tavoitteena on yhdentää Euroopan rahoitusmarkkinoita yhdenmukaistamalla markkinapaikkojen sääntelyä ja poistamalla sijoituspalvelun tarjoamisen esteitä.

Sääntelyn tavoitteena on markkinoiden luotettavan ja tehokkaan toiminnan varmistaminen, kilpailun lisääminen sekä sijoittajien suojan parantaminen uudenaikaisessa sääntely-ympäristössä. Direktiivin avulla rajat ylittävää sijoituspalvelujen tarjontaa tehostetaan ja yhtenä tavoitteena onkin edistää sijoituspalvelujen tarjoamista kaikkialla Euroopan talousalueella pohjautuen kotivaltiossa myönnettyyn toimilupaan. Direktiivi mahdollistaa myös palveluiden tarjoamisen samanlaisilla ehdoilla koko yhteisön alueella perustuen pitkälle harmonisoituun asiakassuhteen menettelytapojen sääntelyyn. (MiFID – rahoitusvälineiden markkinat direktiivi 2008, 4, 6.)

Aikaisempaan sääntelyyn verrattuna sääntely on yksityiskohtaisempaa sijoituspalveluyrityksien osalta. Direktiivillä ja siihen perustuvilla komission täytäntöönpanosäännöksillä yhdenmukaistetaan sijoituspalveluyritysten asiakassuhteiden menettelytapavelvoitteita. Näitä velvoitteita ovat tiedonantovelvollisuus sekä velvollisuus toimiesiintymien toteuttamiseen asiakkaan kannalta edullisimmalla tavalla. Menettelytapasääntöjen soveltamisaste perustuu siihen, onko kyseessä oleva sijoittaja vähittäissijoittaja (ei-ammattimainen sijoittaja), ammattimainen sijoittaja vai hyväksyttävä vastapuoli. (Mts.8.)

Ammattimainen asiakas ja hyväksyttävä vastapuoli

Ammattimaisena asiakkaana ja hyväksyttävänä vastapuolena voidaan pitää pankkeja, vakuutusyhtiöitä, sijoituspalvelu- ja rahastoyhtiöitä, eläkekassoja ja -säätiöitä, sekä arvopaperikeskusta, arvopaperipörssiä ja selvitysyhteisöjä. Suuryritykset, kunta ja niiden yksiköt, valtio, keskuspankit, yhteisösijoittajat sekä kokeneet sijoittajat tiettyjen edellytysten täytyessä luetaan myös ammattimaiseksi asiakkaaksi. Mikäli ammattimainen asiakas katsoo, ettei sillä ole riittävää kokemusta tai tietämystä palveluun tai liiketoimeen liittyvien riskien arvioimiseksi tai hallitsemiseksi, on asiakkaalla velvollisuus pyytää ei-ammattimaisen asiakkaan kohtelua. (Alhonsuo, Nisén & Pellikka 2009, 118.)

Ammattimaiselle asiakkaalle sijoituspalveluita tarjottaessa ovat direktiivin mukaan noudatettavat menettelytavat suppeammat kuin ei-ammattimaiselle asiakkaalle. Arvopaperinvälittäjän ei mm. tarvitse selvittää arvopaperimarkkinallain säännösten

mukaisesti asiakkaan sijoituskokemusta ja -tietämystä sellaisista arvopapereista, liiketoimista ja sijoituspalveluista, joiden osalta asiakas luokitellaan ammattimaiseksi asiakkaaksi. Arvopaperinvälittäjä voi ammattimaisen asiakkaan kohdalla olettaa, että asiakkaalla on tarpeellinen kokemus ja tietämys liiketoimeen tai sijoituspalveluun liittyvien riskien ymmärtämiseksi. Direktiivin mukaan ammattimaiselle asiakkaalle kuuluu kuitenkin antaa esimerkiksi tiedot asiakkaan rahavarojen tai muun omaisuuden säilyttämisestä tileillä, joihin sovelletaan Euroopan talousalueen ulkopuolisen valtion lainsäädäntöä. (MiFID – rahoitusvälineiden markkinat direktiivi 2008, 26.)

Ei-ammattimainen asiakas

Ei-ammattimaisena asiakkaana pidetään yleensä yksityishenkilöitä, joilla ei ole laajaa kokemus tai tietämyspohjaa sijoitustuotteista. Pankkien sijoitusneuvojien asiakkaat ovat pääasiassa ei-ammattimaisia asiakkaita.

Ei-ammattimaisen asiakkaan kohdalla menettelytapasäännöksiä on enemmän. Ennen sijoituspalvelua tai oheispalvelua koskevan sopimuksen allekirjoitusta arvopaperinvälittäjän on annettava asiakkaalle mm. tietoja:

- 1) arvopaperinvälittäjästä ja sen tarjoamista palveluista*
- 2) palvelun kohteena olevista arvopapereista ja niihin liittyvistä riskeistä;*
- 3) sijoitusstrategioista, jos niitä on ehdotettu, ja niiden riskeistä;*
- 4) siitä, missä toimeksiantoja toteutetaan;*
- 5) asiakasvarojen säilyttämisestä;*
- 6) palveluun liittyvistä kuluista ja palkkioista. (Mts. 29.)*

Omaisuudenhoitoa tai sijoitusneuvontaa tarjoavan palveluntarjoajan on direktiivin mukaan myös selvitettävä ei-ammattimaiselta asiakkaalta riittävät taustatiedot, ennen kuin se voi suositella asiakkaalle sopivia palveluja tai rahoitusvälineitä. Ennen sijoituspalvelun suosittelua palveluntarjoajan tulee hankkia tiedot asiakkaan taloudellisesta asemasta, sijoitustuntemuksesta, sijoituspalvelua koskevista tavoitteista sekä sijoituskokemuksesta. Edellä mainittujen tietojen pohjalta palveluntarjoajan tulee arvioida, onko annettava neuvo tai tarjottava palvelu asiakkaan sijoitustavoitteiden mukainen ja onko asiakkaalla edellytykset kantaa taloudellisesti mahdolliset riskit. Asiakkaan sijoituskokemus ja -tietämys riskien ymmärtämiseksi suositeltuun

toimeen tulee myös arvioida. Mikäli rahoitusväline tai palvelu katsotaan epäsovivaksi asiakkaalle, tulee palveluntarjoajan ilmoittaa tästä asiakkaalle. Asiakkaalle on myös ilmoitettava, mikäli palveluntarjoajan on mahdotonta arvioida rahoitusvälineen tai palvelun asianmukaisuutta johtuen siitä, ettei asiakas ole antanut kaikkia arvioinnin perusteeksi tarvittavia tietoja. (Mts. 25–26.)

Ei-ammattimaiset asiakkaat kuuluvat sijoittajien korvausrahaston suojan piiriin. Rahasto korvaa tällöin sijoittajalle aiheutuneet menetykset tapauksissa, joissa rahaston jäsen ei ole suorittanut suojan piiriin kuuluvia sijoittajan riidattomia ja selviä saatavia, kuten sopimuksessa on sovittu. Sijoittajakohtainen korvauksen määrä on 9/10 sijoittajan yhteen sijoituspalveluyritykseen kohdistuvasta saatavan suuruudesta. Korvaus on kuitenkin enintään 20000 € vuoden 2011 tietojen mukaan. Esimerkiksi osakekurssin laskusta tai vääristä sijoituspäätöksistä johtuvia tappioita ei korvata. (Alhonsuo ym. 2009, 118.)

5 PANKKIEN TARJOAMAT SIOITUSTUOTTEET

Kotitalouksien rahoitusvarallisuus oli syyskuussa vuonna 2010 arvoltaan 212,4 miljardia euroa. Kasvu rahoitusvarallisuudessa oli 7,2 prosenttia vuoden takaiseen tilastoon verrattuna. (Kotitalouksien rahoitusvarat kasvoivat 5,1 miljardia euroa vuoden 2010 kolmannella neljänneksellä 2011b.) Kotitalouksien rahoitusvarallisuuden kasvu merkitsee pankkien kannalta sijoitustuotteiden kysynnän kasvua, johon pankkien on reagoitava tuotetarjonnassa. Talletukset ovat olleet edelleen suosituimpia sijoituskohteita, mutta rahastot ja osakkeet ovat nostaneet viime vuosina suosiotaan. Esimerkiksi vuonna 2009 kotitaloudet sijoittivat osakkeisiin ja rahastoihin yhteensä 3,6 miljardin euron arvosta rahoitusvarallisuuttaan. Tämä merkitsi mm. osakesijoittamisen osalta runsasta 2 miljardin kasvua aikaisempiin vuosiin verrattuna. (Kotitaloudet sijoittivat viime vuonna osakkeisiin ja rahastoihin 2010.) Sijoitustuotteiden kysynnän kasvu ja pankkien tarjoamien sijoitustuotteiden monipuolistuminen merkitsee kasvavaa tarvetta sijoitusosaamisen kehittämiseen. Nykyisin sijoitustuotteita on tarjolla niin riskiä kaipaavalle kuin varmaa tuottoa tavoittelevalle sijoittajallekin.

Säästämisen ja sijoittamisen tilit

Mikäli sijoittaja ei halua menettää yöuniaan korkean riskin sijoituskohteista johtuen, turvallista sijoituskohdetta voi hakea pankkien tarjoamista erilaisista sijoitustileistä. Tilit voidaan jakaa tilin ehdoissa määritellyn nosto-oikeuden ja koron määrittelytavan mukaan sijoitus-, säästö-, määräaikais- ja käyttötileiksi. Korkeus maksetaan esimerkiksi kuukauden alimmalle saldolle tai päiväsaldolle, ja se sidotaan usein pankin prime-korkoon, kuten Nordea prime miinus 3,25 prosenttiyksikköä tai Nordea prime miinus 1,25 prosenttiyksikköä riippuen asiakkuuden tasosta. (Anderson & Tuhkanen 2004, 167.) Yksi säästämisen ja sijoittamisen tilejä yhdistävä tekijä on talletussuojarahasto, joka on tileille tehtävien talletusten takaisinmaksun suojana. Tämän hetkisten tietojen mukaan talletussuojarahaston suuruus on 100 000 €, johon asti tallettajan säästöt korvataan pankin konkurssi- tai maksukyvyttömyystilanteessa. Tämä on yksi tekijä joka tekee tilisijoittamisesta turvallista ja vähäriskistä.

Maksuliikennetileissä eli käyttötileissä korko on hyvin vaatimaton. Tällaisilla tileillä pidetäänkin yleensä pelkästään jokapäiväisen maksuliikenteen hoitoon tarvittavia varoja, joiden täytyy olla likvidejä eli helposti rahaksi muutettavia. Suuremmat säästöt kannattaa sijoittaa säästö- ja sijoitustileille, jotka tarjoavat hieman korkeampaa talletusmäärän mukaan porrastettua korkoa. Esimerkiksi määräaikaistili sopii tähän tarkoitukseen, sillä sille maksetaan kiinteää ajankohdan tilannetta noudattelevaa markkinakorkoa, jonka suuruus määräytyy talletussumman suuruuden ja juoksuajan mukaan. Korkeampaa tuottoa tarjoavissa tileissä täytyy muistaa, että niihin liittyy usein ehtoja koskien nosto-oikeutta ja tilin purkamista. Säästämistileissä voi olla nostorajoituksia esimerkiksi siten, että tilitä voi tehdä vain neljä nostoa vuodessa maksutta ja muista nostoista veloitetaan 4 €:n provisio. (Mts.167.) Lisäksi tilin ennenaikaisesta purkamisesta voi joutua maksamaan purkamiskuluja, jotka käytännössä syövät saavutetut tuotot. Näille tileille kannattaa siis sijoittaa ns. ”kärsivällistä” rahaa, jota ei tarvita lähitulevaisuudessa.

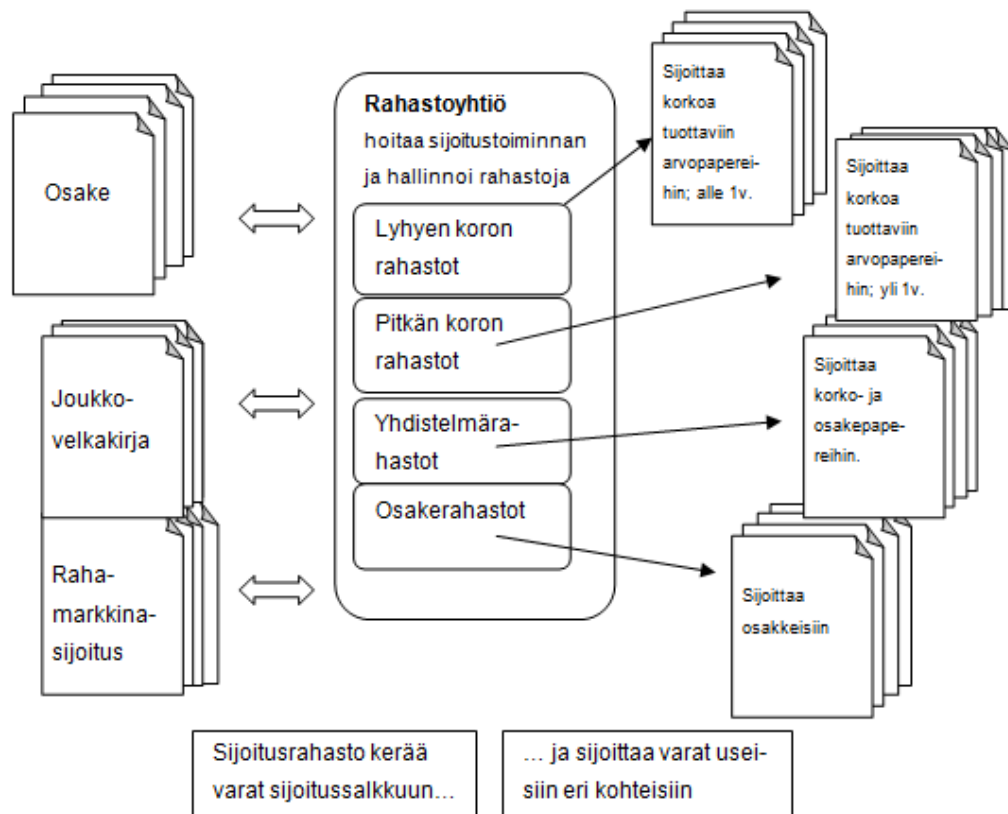
Markkinoilla on olemassa myös tiettyyn tarkoitukseen soveltuvia sijoitustilejä, kuten asuntosäästöpalkkiolain piiriin kuuluva asuntosäästöpalkkiotili (ASP-tili). Tili on tar-

koitettu ensimmäistä omistusasuntoa ostaville nuorille, asunnon hankintamahdollisuuksien parantamiseksi. Tilille tehtävät talletukset ovat verovapaita. Asuntosäästö-tallettajaksi voi ryhtyä, jos on ennen tallettamisen aloittamista täyttänyt 18 mutta ei 31 vuotta. Laki edellyttää myös, että asuntosäästäjän on tehtävä tilille vähintään kahdeksana kalenterivuosineljänneksenä talletus, jonka vähimmäis- ja enimmäissuuruudesta säädetään asetuksella. ASP-tilille maksetaan asetuksen mukaista korkoa ja lisäksi talletukselle suoritetaan tallettamisen aloittamisvuodelta ja tämän jälkeen enintään viideltä kalenterivuodelta lisäkorkoa, jonka suuruudesta sovitaan asun-tosäästösopimuksessa. (Asuntosäästö-palkkiolaki 30.12.1992/1634.) ASP- tilin säästö-tavoitteen tullessa täyteen asuntosäästäjä saa asunnon ostoon edullista korkotuki-luottoa, jos asunnon hankintahinta on säädettyjen rajojen sisällä.

Rahastot

Rahastosijoittamisessa rahastoyhtiö kerää sijoittajilta varoja, jotka se sijoittaa hajaut-taen useisiin eri sijoituskohteisiin muodostaen näin sijoitusrahaston. Sijoitusrahaston varainhoitajana toimii rahastoyhtiö finanssivalvonnan vahvistamien sääntöjen mu-kaan. Rahasto jakaantuu keskenään yhtä suuriin rahasto-osuuksiin, jotka tuottavat yhtäläiset oikeudet rahastossa olevaan omaisuuteen. (Mikä sijoitusrahasto on? 2009.) Rahastot voidaan jakaa sijoitusrahastotyyppisiin niiden vahvistetun sijoitus-politiikan mukaisesti. Sijoitusrahastotyyppisiä ovat esimerkiksi korkorahastot, osake-rahastot, yhdistelmärahastot ja erikoisrahastot. Eri sijoitusrahastotyyppien kautta rahastosijoittaja voi sijoittaa muun muassa osakkeisiin, rahamarkkinainstrumenttei-hin, joukkolainoihin, korkoihin tai muihin arvopapereihin. Sijoitusrahastojen kautta tehdyt osakesijoitukset voivat suuntautua myös listaamattomien yritysten osakkei-siin. (Kallunki, Martikainen & Niemelä 2007, 132–133.)

Kuviossa 1 on havainnollistettu sijoitusrahastotoiminnan periaatetta.



KUVIO 1. Sijoitusrahastotoiminnan periaate. (Alhonsuo, Nisén & Pellikka 2009, 159.)

Rahastosijoittamisessa on yksittäisen sijoittajan kannalta monia etuja. Yksi suurimmista eduista on se, että rahastoja hoitavat asiantuntijat, jolloin sijoittajan ei tarvitse itse seurata sijoitusmarkkinoiden ja kohdeyhtiöiden tapahtumia aktiivisesti. Jokaiseen rahastoon nimetään erikseen salkunhoitaja, joka vastaa sijoittajan puolesta rahaston päivittäisestä sijoitustoiminnasta. (Mts. 159.) Etuina voidaan pitää myös riskin hajauttamista useisiin eri instrumentteihin, jolloin yhden sijoituksen epäonnistuminen ei vaaranna rahaston kokonaistuottoa. Lisäksi rahastoilla on hyvä likviditeetti, eli rahasto-osuudet ovat muunnettavissa nopeasti käteiseksi tarpeen vaatiessa. Rahastosijoittaja pääsee rahastosijoittamisen kautta käsiksi myös suursijoittajan etuihin, joita ovat esimerkiksi myyntivoiton verottomuus sekä mahdollisuus sijoittaa kohteisiin, jotka eivät yksittäiselle sijoittajalle ole mahdollisia. Rahastosijoittamisessa pääsee alkuun jo pienilläkin summilla (n. 40 €), eikä kaikkea rahaa tarvitse sijoittaa kerralla, vaan rahaa voi siirtää rahastoihin vaikka pieninä summina kuukausittain.

Sijoitusrahaston tuotto muodostuu rahaston sijoitusten tuotoista eli sijoituskohteiden arvonnousuista tai -laskuista, osingoista sekä koroista. Rahasto-osuuden omistaja voi joko nostaa rahastosta vuosittain tuotto-osuuden tai lisätä tuoton rahasto-osuuden arvoon, jolloin tuotto saadaan vasta rahasto-osuutta lunastettaessa. Näiden vaihtoehtojen perusteella sijoitusrahasto-osuudet jaetaan tuotto-osuuksiin ja kasvuosuuksiin. (Mikä sijoitusrahasto on? 2009.) Rahastojen kustannukset muodostuvat mm. rahastoja ostettaessa ja myytäessä perittävistä merkintä- ja lunastuspalkkioista sekä säilytys- ja hallinnointipalkkioista, jotka vähennetään rahastopääomasta ennen osuuden arvon laskemista (Puttonen & Repo 2006, 35). Joistain rahastoista saatetaan periä myös tuottosidonnaista palkkiota. Tällaisia rahastoja ovat mm. erikoissijoitusrahastot. Sijoitusrahastojen kulut vaihtelevat eri rahastotyyppien ja rahastoyhtiöiden välillä.

Rahastojen riskit perustuvat eri sijoitusinstrumenttien riskeihin, joihin rahasto on sääntöjensä mukaisesti sijoittanut. Esimerkiksi korkorahastoihin heijastuvat korkomarkkinoille tyypilliset riskit ja osakerahastoihin puolestaan osakemarkkinoiden riskit. Rahastoihin voi liittyä myös valuuttakurssiriski sijoitettaessa muualle kuin euroalueelle. Rahastosijoittamisen ideana on pienentää riskejä hajauttamalla sijoitukset useisiin eri kohteisiin, jolloin onnistuneiden sijoitusten kurssinousut korvaavat epäonnistuneiden sijoitusten kurssilaskuja. Rahaston säännöistä ja yksinkertaistetusta esitteestä rahastosijoittaja näkee rahaston riskinottopolitiikan. Rahastosijoittamisessa on olemassa riski sijoitetun pääoman heikkenemisestä. Rahasto-osuuden arvo voi laskea mm. rahastonhoitajan epäonnistuneen sijoituspäätöksen tai pörssikurssien ja korkojen epäsuotuisien muutosten takia. (Millaisia riskejä sijoitusrahastoissa on? 2009.)

Vakuutussijoitukset

Vakuutussidonnaiset säästö- ja sijoitustuotteet voidaan Kallungin, Martikaisen ja Niemelän (2007, 124) mukaan jakaa karkeasti kahteen pääluokkaan: eläkevakuutuksiin ja säästö- ja sijoitusvakuutuksiin. Säästö- ja sijoitusvakuutuksissa on olemassa sekä pankkitalletustyyppisiä sijoitusratkaisuja että puhtaasti sijoitussidonnaisia tuotteita. Pankkitalletustyyppisissä vakuutustuotteissa tuotto perustuu riskittömään laskuperustekorkoon, sekä vakuutusyhtiön sijoitustoiminnan tulokseen perustuvaan

vuosittain vahvistettavaan asiakashyvitykseen. Sijoitussidonnaisten vakuutustuotteiden tuotto muodostuu puolestaan tuotteisiin valittujen sijoitusten kehityksen mukaisesti. Usein tällaisissa sijoitusvakuutuksissa sijoitukset kohdistuvat rahastoihin.

Säästö- ja sijoitusvakuutuksien riskisyys vaihtelee vakuutustuotteeseen valitun sijoituskohteen riskisyyden mukaan. Tuotteisiin kohdistuva riski sijoituksen arvon kasvamisesta tai pienenemisestä on vakuutustuotteissa sijoittajalla itsellään. Kuluja säästö- ja sijoitusvakuutuksista koituu mm. maksupalkkiona maksettuina maksuina, vuotuisena hoitopalkkiona, rahaston periminä hallinnointipalkkioina, säästöjen siirtopalkkiona, kuolemanvaraturvan arvon alennuksina, lunastuspalkkioina sekä mahdollisena takaisinostopalkkiona. (Kallunki, Martikainen & Niemelä 2007, 124–128.) Kulut vaihtelevat eri yhtiöiden välillä.

Eläkevakuutuksella tarkoitetaan yleensä vapaaehtoista eläkevakuutusta, jonka avulla eläkkeelle jäämistä voidaan aikaistaa sekä parantaa eläkeaikana maksettavaa eläketurvan tasoa. Eläkevakuutukseen maksetut maksut sijoitetaan samalla periaatteella kuin säästö- ja sijoitusvakuutuksissa, joko takuutuottoiseen vakuutussäästöön (perustekorko + mahdollinen asiakashyvitys) tai sijoitussidonnaisesti. (Mts.129.) Eläkevakuutuksen etuna moniin muihin sijoituksiin verrattuna voidaan pitää verovähennysoikeutta, joka tarkoittaa maksimissaan 1400 €:n vähennystä vuodessa. Maksimivähennykseen on oikeutettu, jos on vuoden aikana säästänyt vapaaehtoiseen eläkevakuutukseen yhteensä 5000 €:n edestä varallisuuttaan. Edellytyksenä on myös, että eläkesäästöjä ryhdytään nostamaan vasta eläkeiässä, joka tarkoittaa tällä hetkellä 63 vuoden ikää. Maksettava eläke on nostettava vähintään 10 vuoden kuluessa uusissa, 18.9.2009 ja sen jälkeen tehtävissä sopimuksissa. (Vapaaehtoinen eläkevakuutus 2010.) Kuluja vapaaehtoisista eläkevakuutuksista koituu lähes samalla tavalla kuin säästö- ja sijoitusvakuutuksissa, joitakin eroja lukuun ottamatta.

Tavallisesti säästö- ja sijoitusvakuutuksiin sekä vapaaehtoiisiin eläkevakuutuksiin on liitetty valmiiksi kuolemanvaraturva (henkivakuutus) vakuutuksenottajan kuolemantapauksen varalta. Tämä turva mahdollistaa vakuutuksenottajan kuolemantapauksessa säästössä olevien varojen maksun vakuutuksenottajan nimeämille edunsaajille. Mikäli vakuutukseen ei liitetä kuolemanvaraturvaa, jäävät vakuutussäästöt vakuutusyhtiöön jaettaviksi hyvityksinä muille vakuutuksenottajille.

PS-tili

Eläkevuosien taloudellista turvaa voi kerryttää vapaaehtoisen eläkevakuutuksen lisäksi sijoittamalla PS-tilille eli pitkäaikaissäästötillille. PS-tilille sijoitettaessa säästäjä tekee säästösopimuksen esimerkiksi rahastoyhtiön, sijoituspalveluyrityksen tai pankin kanssa. Sopimuksessa määritellään muun muassa varojen sijoituskohteet, maksujen maksuaikataulu sekä sijoitusten riskitasot. Sopimuksen valmistuttua pitkäaikaissäästäjä maksaa maksuja sopimukseen merkitylle säästämistilille (PS-tilille), josta palveluntarjoaja sijoittelee ja siirtelee maksuja hajauttaen sovitulla tavalla erilaisiin sijoituskohteisiin. Säästetyille varoille kertyvä tuottokin sijoitellaan sopimuksessa sovittujen periaatteiden mukaan eri kohteisiin, eli se kerryttää säästämisaikana ”korkoa korolle”. (PS-Tili 2010.) Tavalliseen säästämiseen PS-tili ei sovellu, sillä PS-tilille sijoitetut varat voi nostaa aikaisintaan virallisessa eläkeiässä, joka on tällä hetkellä 63 vuotta.

PS-tiliin sijoittava saa monenlaisia veroetuja. PS-tilillä olevia varoja voi siirtää kohteesta toiseen ilman veroseuraamuksia, ja PS-tilin tuottoa (korot osingot ja myyntivoitot) ei veroteta säästämisaikana. Lisäksi PS-sopimuksen avulla eläkesäästäjä voi vähentää pääomatuloistaan verovähennyksinä yhteensä 5000 euron arvosta vuoden aikana tekemiään eläkesäästöjä (PS-tili ja vapaaehtoinen eläkevakuutus yhdessä). 5 000 euron vähennysmahdollisuus tarkoittaa 28 % pääomatuloveroprosentin mukaan laskettuna 1 400 euron veroetua. (PS-tili 2010.) PS-tiliä verotetaan sen purkuvaiheessa.

Suurin PS-sopimukseen liittyvä riski on PS-salkkuun valittujen sijoitusten epäonnistuminen. Mikäli sijoitukset eivät tuota odotetulla tavalla, joutuu säästäjä kärsimään sijoitusten arvonlaskusta koituvan tappion. Lisäksi pitkäaikaissäästämissopimuksen perusteella hallittujen varojen tappioita tai hoitokuluja ei voi vähentää säästäjän muista mahdollisista sijoitustoiminnan tuloista. (Mt.)

Joukkolainat

Joukkovelkakirjalainat eli joukkolainat ovat yritysten, yhteisöjen, kuntien tai pankkien liikkeelle laskemia, yleensä jälkimarkkinakelpoisia velkakirjoja, joiden juoksu-aika on

vuosi tai enemmän. Juoksuajalla tarkoitetaan aikaa, jonka jälkeen joukkovelkakirjalainaan suunnatut sijoitukset keskimäärin palautetaan asiakkaalle. Joukkolainaan sijoittavalle maksetaan juoksuajana nimelliskorkoa, joka ilmoitetaan lainaa liikkeeseen laskettaessa. Joukkolainoja voi merkitä joko kiinteä- tai vaihtuvakorkoisina. Vaihtuvakorkoisissa joukkolainoissa korko on sidottu tiettyyn viitekorkoon (esim. Euribor) ja marginaaliin. Joukkolainoja voidaan ostaa niiden liikkeeseenlaskijalta ns. joukkolainaemissiossa tai jälkimarkkinoiden kautta toisilta sijoittajilta. Joukkolainoille on määritelty liikkeeseenlasku eli emissiokurssi, joka ilmaistaan prosentteina nimellisarvosta. Joukkolainan nimellisarvo on 100 %. Emissiokurssi kertoo joukkolainan merkintähinnan. (Kallunki ym. 2007, 98–100.)

Varmuus sovittujen pääoma- ja korkomaksujen takaisin saamisesta määräytyy lainan liikkeeseenlaskijan ja lainan oikeudellisen aseman mukaan. Oikeudellinen asema tarkoittaa lainan takaisinmaksun etuoikeusjärjestystä liikkeeseenlaskijan ajautuessa maksukyvyttömyystilanteeseen. Etuoikeusjärjestyksessä ensimmäisenä ovat mm. valtioiden ja kuntien tarjoamat obligaatiolainat eli joukkolainat, joista on annettava turvaavavakuus ja joihin vaaditaan valtioneuvoston lupa. Viimeisenä ovat pääomalainat, jotka ovat vakuudettomia erityisehtoisia lainoja, joiden koronmaksua ja pääoman takaisinmaksua on rajoitettu. (Mts. 98–99.)

Joukkolainasijoittamisen tyypillisimmät riskit ovat luottoriski ja korkoriski. Korkoriski muodostuu korkotason vaihteluista, sillä korkotason laskiessa joukkolainan myyntiarvo nousee ja korkotason noustessa myyntiarvo laskee. Luottoriski puolestaan tarkoittaa velallisen luottokelpoisuutta, eli liikkeeseenlaskijan kykyä maksaa korko ja pääoma takaisin velkakirjaehtojen mukaisesti. (Anderson & Tuhkanen 2004, 180–187.)

Indeksilaina

Perinteinen indeksilaina yhdistää talletuksen turvan sekä mahdollisuuden hyötyä suotuisasta markkinakehityksestä. Näin ollen indeksilainan voidaan katsoa olevan houkutteleva vaihtoehto sijoittajalle, joka kaipaa turvan lisäksi positiivista tuottomahdollisuutta. Tuottomahdollisuus tarkoittaa sitä, että sijoittaja luopuu varmasta korkotuotosta ja sijoittaa varansa indeksilainan kautta esimerkiksi osakemarkkinoille

tai muuhun kohde-etuuteen turvatusti. Turvattu sijoittaminen tarkoittaa perinteisten indeksilainojen kohdalla nimellispääoman takaisinmaksua eräpäivänä, sillä ehdolla ettei liikkeeseenlaskija mene konkurssiin. (Järvinen & Parviainen 2011, 69, 81.)

Indeksilainoista on olemassa riskisyydeltään erilaisia vaihtoehtoja, mikä tarkoittaa myös sitä, etteivät kaikki indeksilainat ole pääomaturvattuja. Lainan nimi viittaa yleensä suoraan lainan riskiominaisuuksiin sekä kohde-etuusindekseihin. Esimerkiksi USA–Eurooppa Kiinteistö Perus -nimellä kulkeva indeksi sijoittaa 50 % varoista yhdysvaltalaiseen kiinteistöhintojen indeksiin (iShares DJ US Real Estate) ja 50 % eurooppalaiseen kiinteistöhintojen indeksiin (EPRA). Nimen perässä oleva liite ”perus” viittaa lainan riskisyyteen ja tarkoittaa käytännössä sitä, ettei kyseinen indeksilaina riskeeraa pääoman menetyksiä, jolloin myös tuottokerroin (tai osallistumisaste) muodostuu alhaisemmaksi. Liikkeeseenlaskijat usein emittoivat eli liikkeeseenlaskevat myös ekstra-version, joka antaa paremman tuottopotentialin, mutta samalla myös riskin osittaiseen pääoman menetykseen. (Mts. 71–72.)

Liikkeeseenlaskettaessa indeksilaina hinnoitellaan yleensä siten, että sijoittaja maksaa lainasta noin 100 % nimellispääoman määrästä. Poikkeuksina ekstra-versiot, jotka hinnoitellaan yleensä ylikurssihintaan (esim. 110 %), mikä on seurausta mm. järjestelijän palkkiosta ja suuremmasta tuotto-kertoimesta. (Mts. 74.) Mikäli merkintähinta on esim. 110 %, ottaa sijoittaja pääomariskiä ylihinnan verran. Tämä tarkoittaa, että sijoittajalla on tällöin mahdollisuus 10 %:n ylikurssitappioon päättymispäivänä, mutta samalla myös oikeus suurempaan tuottoon suotuisan kurssikehityksen kautta. (Anderson & Tuhkanen 2004, 198.) Lainan arvo ”elää” markkinoiden mukaisesti kohde-etuuden indeksin muuttuessa, mikä tarkoittaa, että lainan liikkeeseen laskun jälkeen lainan merkintähinta ostettaessa voi olla 100 % tason ylä- tai alapuolella (Järvinen ym. 2011, 73–74).

Indeksilainoille on aina olemassa liikkeeseenlaskupäivä, sekä eräpäivä, jolloin laina erääntyy ja liikkeeseenlaskija maksaa sijoittajalle lainatut rahat mahdollisine tuotto-osuuksineen (indeksihyvitys) takaisin. Maksettavan tuoton määrä perustuu lainan tuottokertoimeen, joka kertoo sijoittajalle, kuinka suurella prosenttiosuudella sijoittaja on mukana kohde-etuuden nousussa. Indeksilainojen perus-versiossa tuottokerroin on pienempi kuin ekstra-versiossa, sillä lainan nimellispääoman takaisinmaksu

on turvattu. (Mts. 72–73.) Perus-version tuotto-kerroin on yleensä alle 100 % ja ekstra-versiossa 100–200 %:n välillä. Järvisen ja Parviaisen (2011, 72–73) mukaan tuotonlaskennassa käytettävä loppuarvo on tyypillisesti useampien, esimerkiksi viimeisen vuoden ajalta otettujen hintahavaintojen keskiarvo.

Indeksilainojen riskejä ovat mm. luotto-, markkina-, ylikurssi- ja luovutustappioriski. Järvinen ja Parviainen ovat todenneet, että luottoriski perustuu lainan liikkeeseenlaskijan luottokelpoisuuteen eli kykyyn maksaa lainan pääoma ja tuotto päättymispäivänä (mts. 73). Markkinariski muodostuu puolestaan kohde-etuuden kehityksestä markkinoilla, mikä aiheuttaa myös ylikurssiriskin eli riskin ylikurssin menettämistä kohde-etuuden epäsuotuisan kehityksen johdosta. Mikäli indeksilaina myydään ennen päättymispäivää, voi myyjälle koitua luovutustappioita myyntiajankohdan markkinahinnan ollessa pienempi kuin ostohetkellä sijoitetun nimellispääoman hinta.

Osakkeet

Ostamalla osakkeita sijoittajasta tulee yrityksen osaomistaja, minkä vuoksi sijoittaja saa osallistua ja käyttää päätösvaltaa vuosittaisissa yhtiökokouksissa. Tosin pienosakkeen omistajilla päätösvalta on lähinnä nimellinen, sillä äänivalta määräytyy omistettujen osakkeiden mukaisesti. (Anderson 2001, 130–131.) Yhtiöllä voi olla eri osakesarjoja, jotka eroavat toisistaan markkinahinnan lisäksi esimerkiksi siten, että toisella sarjalla on enemmän ääniä yhtiökokouksessa ja toiselle maksetaan suurempi osinko. Eri sarjoja voidaan merkitä mm. kirjaimilla A ja B tai merkein I ja II. Osakkeen omistaja saa omistustensa kautta taloudellisia oikeuksia, kuten etuoikeuden merkitä uusia osakkeita osakeanneissa, sekä oikeuden yhtiön osinkotuottoon. (Kallunki ym. 2007, 102.) Osakeomistuksen kautta sijoittaja saa myös osansa yrityksen liiketoiminnan riskeistä.

Osakkeiden tuotto muodostuu yhtiön osakkeen omistajille yleensä keväisin jakamasta voitto-osuudesta eli osingosta sekä osakkeen arvonnoususta osakemarkkinoilla. Kontkasan mukaan osakkeen arvo mukautuu vallitsevaan näkemykseen osakkeita liikkeeseen laskeneen osakeyhtiön arvosta osakemarkkinoilla. Osakkeiden arvovaihi-

teluun vaikuttavat tiedot sijoitettavan yhtiön menestykseen liittyvistä seikoista sekä markkinoiden yleinen kehitys. (Kontkanen 2008, 113.)

Osakkeiden kurssit eli vallitsevat markkinahinnat vaihtelevat kysynnän ja tarjonnan mukaisesti. Tämä saattaa lyhyellä aikavälillä johtaa siihen, että yhtiöiden arvostus markkinoilla epäonnistuu, eli se ei perustu esimerkiksi yrityksen tuloksetekokykyyn. Tällöin osakkeen markkinahinta voi nousta liian korkealle tai laskea liian alhaiseksi. (Kallunki ym. 2007, 103.) Kontkanen arvioi tuotonvaihtelun tasoittuvan pitkällä aikavälillä hyvien ja huonojen aikojen vaihdellessa. Tämän vuoksi pitkällä aikavälillä osakemarkkinat voivat tarjota sijoittajalleen inflaation ylittävää positiivista reaalitytuottoa. Osakesijoittamisesta voi pitkällä aikavälillä saada 6–8 %:n vuotuisen tuoton vuosittaisten vaihteluiden ollessa varsin suuria. (Kontkanen 2008, 101–102.)

Maailmassa on runsaasti yrityksiä, mutta vain pieni osa niistä on julkisesti noteerattu- ja yhtiöitä, eli niiden osakkeilla käydään kauppaa jossakin arvopaperipörssissä. Osakemarkkinat jaetaan Kallungin ym. mukaan usein kahteen osaan, ensi- ja toissijaismarkkinoihin. Ensisijaismarkkinoilla yritykset tarjoavat osakkeitaan osakeannin kautta merkittäviksi, minkä kautta yritys saa sijoittajilta omaa pääomaa investointien rahoittamiseksi. Toissijaismarkkinoilla eli arvopaperipörssissä sijoittajat käyvät kauppaa toistensa kanssa yritysten osakkeilla. Suomen arvopaperipörssi on Helsingin pörssi (OMXH). Osakemarkkinat tekevät sijoituksesta likvidejä, sillä sijoittaja voi halutessaan myydä ostamansa osakkeet ja vaihtaa näin omistuksensa takaisin rahaksi. (Kallunki ym. 2007, 103–105.) Myyntiajankohta ei tosin aina saata olla suotuisa, sillä osakkeen ollessa tappiolla ei sitä ole taloudellisesti järkevää myydä.

Osakkeenomistajan kannalta osakesijoitus on riskisijoitus. Riskin suuruudessa on eroja eri osakkeiden välillä, sillä toiset osakkeet ovat herkempiä arvovaihteluille kuin toiset. Pahimmassa tapauksessa osakesijoittamisessa voidaan menettää koko sijoitettu pääoma liikkeeseen laskijan ajautuessa konkurssiin. Pääoman menettämisen riskiin vaikuttaa esimerkiksi toimiala tai maantieteellinen sijainti. Esimerkiksi kehittyvien markkinoiden osakkeisiin sijoittamista voidaan pitää riskisijoituksena, sillä markkinoille voivat olla tyypillistä vakiintumaton lainsäädäntö, poliittiset riskit, sekä riski toteuttajan kyvyistä hoitaa velvoitteitaan. Yleisesti osakesijoittamisen riskeinä voi-

daan pitää hinnanvaihteluriskiä (osakeriski), sekä likviditeettiriskiä. (Kontkanen 2008, 113.) Likviditeettiriski toteutuu kaupankäynnin laajuuden ollessa suppeaa, mikä vaikeuttaa osakkeen myymistä.

Warrantit

”Warrantti tarkoittaa yksinkertaisesti oikeutta ostaa tai myydä tiettyä arvopaperia ennalta sovittuun hintaan” (Salin 2004).

Warrantti on pörssissä noteerattu arvopaperimuotoinen johdannaisinstrumentti ja sen kohde-etuutena voi olla esimerkiksi osake (Fortum ym.), indeksi (OMX Helsinki ym.), hyödyke (kulta, öljy ym.) tai valuutta (EUR, GBP ym.) Warranttien kautta sijoittajat voivat hyötyä kohde-etuuden liikkeestä markkinoilla varsinaisesti kohde-etuutta omistamatta. (Nelskylä 2004, 17.) Toteutushinta (strike) määrää sen hinnan jolla sijoittaja voi ostaa tai myydä kohde-etuuden. Ostowarrantti (call) oikeuttaa sijoittajan ostamaan kohde-etuutena olevaa arvopaperia, kuten esimerkiksi Nokian osaketta, ennalta määriteltyyn toteutushintaan. Myyntiwarrantti (put) oikeuttaa puolestaan myymään kohde-etuuden ennalta sovittuun toteutushintaan. (Salin 2004.)

Ostowarrantin tuotto muodostuu warrantin nettoarvosta, eli kohde-etuuden hinnan ja toteutushinnan välisestä erotuksesta. Mitä suuremmaksi esimerkiksi kohde-etuutena olevan osakkeen arvo kohoaa, sitä suurempi tuotto prosentilla saadaan aikaiseksi. Myyntiwarrantteissa puolestaan sijoittajalle maksetaan toteutushinnan ja kohde-etuuden hinnan välinen erotus. Myyntiwarrantilla sijoittaja pääsee hyötymään kohde-etuuden kurssilaskusta, sillä mitä enemmän esimerkiksi kohde-etuutena olevan osakkeen kurssi putoaa, sitä suurempi on myyntiwarrantin tuotto. (Nelskylä 2004, 21.)

Warrantit voidaan jakaa amerikkalaisiin ja eurooppalaisiin warrantteihin niiden toteutusajankohdan mukaisesti. Erona näiden warranttityyppien välillä on se, että eurooppalaisen warrantin voi ostaa tai myydä ainoastaan ennalta sovittuna päättymispäivänä, kun taas amerikkalaisen warrantin voi ostaa ja myydä milloin tahansa war-

rantin juoksuaikana. Amerikkalaiset warrantit ovat suuremman vapauden vuoksi kalliimpia eurooppalaisiin verrattuna. (Mts. 21–23.)

Warrantin voi ostaa vain murto-osalla kohde-etuuden varsinaisesta markkinahinnasta. Tästä muodostuu warranteille tyypillinen vipuvaikutus, joka on sitä suurempi, mitä vähemmän varallisuutta joudutaan sijoittamaan warranttien kautta kohde-etuuteen verrattuna suoraan sijoitukseen. Warrantin kerroin määrää, kuinka monta yksittäistä warranttia yhden kohde-etuuden ostamiseen tai myymiseen tarvitaan. Warrantin liikkeeseenlaskija määrittää jokaiselle warrantille omat kertoimet, jotka riippuvat pörssierästä (pienin sallittu kaupankäyntimäärä) sekä kohde-etuuden arvosta. Jos esimerkiksi 40 € hintaan toteutettavan Metson ostowarrantin kerroin olisi 5 ja yksittäisen ostowarrantin hinta olisi 0,50 euroa, tarkoittaisi se, että Metson osakkeen tuottoon oikeuttavan ostowarrantin hinnaksi muodostuisi 2,5 €. Metson osakkeen markkinahinnan ollessa 40 € olisi warrantilla vipua yhteensä $40 \text{ €} / 2,5 \text{ €} = 16$ -kertaisesti. Näin ollen sijoittaja saisi oikeuden Metson osakkeen toteutushinnan ylittävään hintakehitykseen päättymispäivänä 16 kertaa edullisemmin kuin ostettaessa suoraan 40 €:n arvoinen Metson osake. Monia sijoittajia viehättääkin warrantteissa niiden vipuvaikutus, sillä sen avulla warranttien tuotto prosentit voivat nousta suoriin osakesijoituksiin verrattuna moninkertaisiksi. (Mts. 17, 22, 39.)

Varsinaisen osakekurssin ja warranttien kautta lasketun kohde-etuutena olevan osakkeen hinnat eivät ole täysin samoja. Warrantin kokonaishinta sisältää myös aika-arvoa, jonka osuus hinnassa pienenee sitä mukaa, kun warrantin päättymispäivä lähestyy. Tämän vuoksi päättymispäivää lähenevät warrantit liikkuvat tarkasti pörssikurssien mukaan. (Salin 2004.)

Osto- tai myyntiwarrantin arvoksi ei voida saada negatiivista tulosta. On kuitenkin olemassa riski, ettei sijoittaja saa sijoittamiaan varoja takaisin, jos warrantin arvo on päättymispäivänä nolla. Tällöin warranttisijoittamisen suurin riski toteutuu ja sijoittaja menettää koko sijoittamansa pääoman. Nelskylän mukaan warrantteihin liittyvinä riskeinä voidaan pitää markkina-, luotto- ja valuuttariskejä. Markkinariski liittyy kohde-etuuden hinnan kehitykseen markkinoilla ja luottoriski warrantin liikkeellelaskijan takaisinmaksukykyyn. Valuuttariski toteutuu, jos warrantin kohde-etuus noteerataan

jossain muussa valuutassa kuin eurossa. Tällöin valuuttamarkkinoiden muutokset kasvattavat riskiä. (Mts. 144.)

Sertifikaatit

Sertifikaatti on yleensä pankkien liikkeeseen laskema jälkimarkkinakelpoinen ja useimmiten vakuudeton rahoitusinstrumentti, jossa on sisäänrakennettu johdannaisstrategia. Sertifikaattien avulla on mahdollista sijoittaa monipuolisesti erilaisille markkinoille, sillä sertifikaattien kohde-etuutena voi olla lähes mitä vain Ukrainan pörssi-indeksin ja kahvipapujen väliltä. (Pomell 2010.)

Sertifikaatit voidaan jakaa vipuvarrellisiin ja vipuvarrettomiin tuotteisiin, joista vivulliset tuotteet sisältävät enemmän riskiä (mt.). Vivullisia tuotteita on olemassa esimerkiksi indeksisertifikaateissa, joista pankit ovat laskeneet liikkeelle muun muassa Bull X2 & Bear X2 indeksisertifikaatit. Näistä tuotteista Bull X2 liikkuu kaksinkertaisesti kohde-etuuden liikkeisiin verrattuna ja Bear X2 kaksinkertaisesti, mutta käänteisesti verrattuna kohde-etuuden kehitykseen.

Sertifikaatteja voidaan jakaa myös niiden erääntymisen suhteen, sillä sertifikaattien voimassaoloaika voi olla joko rajoittamaton (open ends) tai päättymispäivä voi olla ennalta määrätty (closed ends). Päättymispäivä voi olla lyhimmillään kuukausien päässä, mutta esimerkiksi Saksan pörssissä on tarjolla sertifikaatteja, joiden juoksuai-ka voi olla 10 vuotta. (Mt.)

Sertifikaatteihin liittyy riski osakemarkkinoiden yleisestä kehityksestä sekä kohde-etuuden menestymisestä markkinoilla. Kohde-etuuden markkina-arvo vaikuttaa suoraan indeksisertifikaatin arvoon, eli sertifikaatteihin liittyvä riski on sama kuin suorassa sijoituksessa kohde-etuuteen. Sertifikaatteihin liittyy koko sijoitetun pääoman menettämisen riski, sillä niissä ei ole pääomaturvaa. Sertifikaatteihin liittyy myös riski liikkeeseenlaskijan takaisinmaksukyvyystä.

ETF

ETF (Exchange Traded Fund) on indeksiosuusrahasto, joka on listattu pörssissä. Pörs-silistaaminen tarkoittaa sitä, että rahaston osuuksilla käydään kauppaa sijoitusmarkkinoilla osakkeiden tapaan. Kuten osakkeille myös ETF:lle on näin ollen olemassa päivän hinta, joka vaihtelee sen mukaan, kuinka paljon tuotteella on kysyntää ja tarjontaa. ETF:t seurailevat niiden kohde-etuutena olevaa indeksiä tai esimerkiksi osakekoria, mikä tekee tuotteen kulurakenteesta edullisen. (Puttonen ym. 2006, 165–167.) Kulurakenteen edullisuus on seurausta tuotteen passiivisesta hallinnoinnista, sillä ETF:ien hallinnoinnissa salkunhoitajan tehtäväksi jää pelkästään sijoitusten toteuttaminen kaavamaisesti valitun indeksin mukaan. ETF:iä voidaankin pitää rahastoja edullisempänä vaihtoehtona laajaan osakehajauttamiseen. Tuotteen eduksi luetaan alhaiset hallintokulut, vaivaton hajauttaminen, sekä tuotteen likviditeetti. (Valli 2008.)

Indeksiosuusrahaston vaivaton hajauttaminen tulee esille esimerkiksi Helsingin pörssissä noteerattavan Seligson OMX Helsinki 25 ETF indeksiosuusrahaston myötä. Rahasto koostuu samoista osakkeista kuin OMX Helsinki 25 -osakeindeksi, mikä tarkoittaa, että yhden rahasto-osuuden hankkimalla sijoittaja hajauttaa sijoituksensa Helsingin pörssin 25 vaihdetuimpaan osakkeeseen pelkästään yhdellä toimeksiannolla. (Valli 2008.)

ETF-rahasto-osuuksien ostoon ja myyntiin liittyy samoja kuluja kuin osakekauppaan eli osto- ja myyntihinnan välisestä erosta johtuvat kustannukset sekä arvopaperinvälittäjän palkkiot. Voidaan kuitenkin sanoa, että esimerkiksi osakekorin kulut voivat jäädä pienemmiksi indeksiosuusrahaston kautta sijoitettaessa kuin hankittaessa osakekorin osakkeet suorina osakesijoituksina. (Mt.)

ETF:ien merkittävin riski perustuu kohde-etuuden arvon muutoksiin. Indeksiosuuden tulisi seuralla kohde-etuuden arvoa, mutta indeksiosuuden arvon määräytyessä osto- ja myyntipäätösten mukaan, voi indeksiosuuden arvo olla eri tasolla kuin kohde-etuuden arvo. Tämä tuo lisää kurssimuutosriskiä kohde-etuuden kurssimuutosten lisäksi. Kaupankäynnin laajuus vaikuttaa myös riskisyyteen, sillä huonosti kauppaa

käytävien ETF:ien myyminen voi olla hankalaa huonon likviditeetin vuoksi. Valuuttariski toteutuu, mikäli sijoitetaan ulkomaalaisiin ETF:iin.

6 SIOITTAMISEN RISKIT

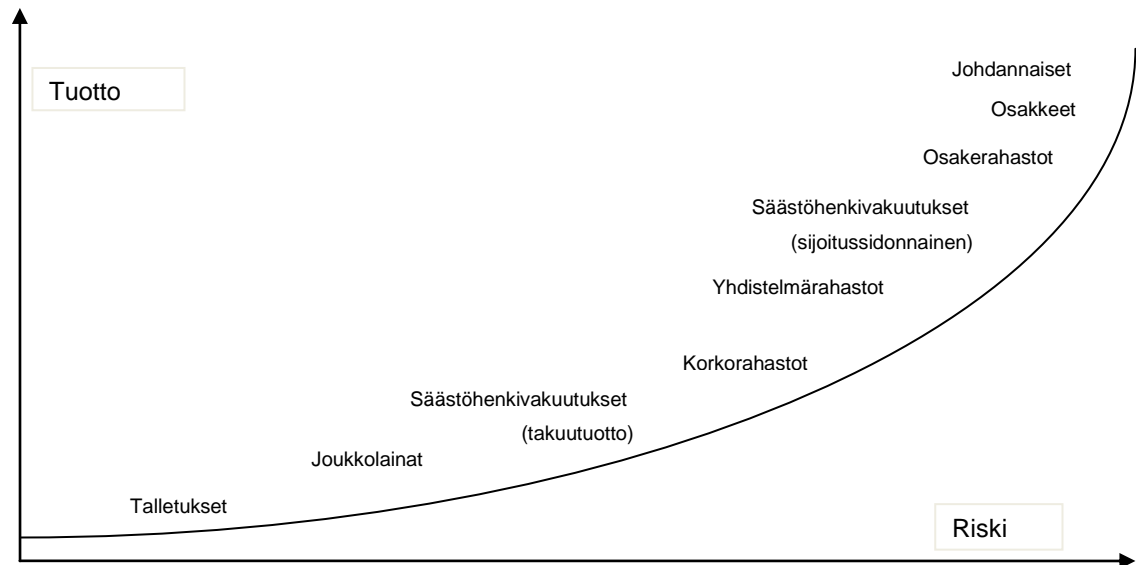
Sijoittamisen suosio olisi varmasti toisenlainen, jos sijoittamiseen ei liittyisi pienintäkään riskiä sijoitetun pääoman menettämisestä tai tuottojen suuruudesta. Täysin riskittömiä sijoittamistapoja on kuitenkin enää harvassa, mutta lähes riskittömänä esimerkkinä voidaan pitää talletussuojan piiriin kuuluvaa tilisijoittamista. Tällöinkin sijoitettava summa voi olla maksimissaan talletussuojan suuruinen (tällä hetkellä 100 000 euroa), sillä ylittävältä osalta pankki ei maksa sen maksukyvyttömyystilanteessa tai konkurssissa sijoitettuja varoja takaisin. Sijoittamisen riskit tulisi huomioida tarkkaan ennen sijoituspäätöstä, sillä pahimmassa tapauksessa sijoittajan tappioriski on rajaton (myyntioptiot) tai sijoittaja voi menettää koko sijoittamansa pääoman. Riskillä ymmärretään yleensä tappion mahdollisuutta, vaikka riskin ottaminen mahdollistaa myös suuremman tuoton. Sijoittamisen riskeistä oleellisimpina voidaan pitää korko-, valuutta-, uudelleensijoitus-, luotto- ja inflaatoriskiä. (Anderson ym. 2004, 36.)

6.1 Riskit ja tuotto-odotus

Riskin ja tuotto-odotuksen voidaan katsoa kulkevan käsi kädessä. Käytännössä aina tavoiteltaessa markkinakorkoa suurempaa tuottoa, on sijoittajan hyväksyttävä joko pääomaan tai tuottoon kohdistuva riski (Kontkanen 2008, 101). Esimerkiksi osakesijoittamisessa pääoman suuruus voi vaihdella sijoitusaikana suuresti, kun taas pääomaturvatuissa indeksilainoissa epävarmuus liittyy lähinnä tuoton suuruuteen.

Lähdettäessä tarjoamaan tuotetta sijoittajalle on ensin selvitettävä sijoittajan riskinsietokyky. Sen jälkeen voidaan kartoittaa, mitä tuotteita sijoittajalle voidaan tarjota ja minkälaisiin tuotto-odotuksiin kyseisillä tuotteilla voidaan päästä. Riskinsietokyky

on henkilökohtainen asia ja se riippuu usein sijoittajan elämäntilanteesta, varallisuudesta ja riskinottohalukkuudesta, sillä jokainen meistä pystyy sietämään esimerkiksi tappiota eri määrin. Toisille sijoitetun pääoman menettäminen kokonaan kuulostaa riskinä liian suurelta, kun taas toiset pitävät sitä pienenä riskinä siitä, että sijoituksen tuoton saa parhaassa tapauksessa esimerkiksi tuplattua. Riskit ja tuotto-odotus voidaan jakaa taulukkoon eri sijoitusinstrumenttien mukaan seuraavasti:



KUVIO 2. Eri sijoitusinstrumenttien vertailu tuotto-odotusten ja riskin suhteen (Hämäläinen 2003, 142)

Kuviosta 2 voidaan huomata, että tuotto-odotus ja riskit kasvavat kun mennään turvallisista talletussuojaan kuuluvista talletuksista kohti johdannaisia, joissa riski voi olla jopa rajaton ja tuotto useita satoja prosentteja. Pankit ovat usein rakentaneet tuotteensa juuri riskit ja tuotto-odotus periaatteella, jolloin asiakkaille voidaan tarjota tuotteita yksilöidysti tuotto-odotusten ja riskinsietokyvyn perusteella. Varovaisemmille asiakkaille on olemassa esimerkiksi vähäriskisiä talletussuojanpiiriin kuuluvia säästötilejä, joissa tuotto-odotuksetkaan eivät ole kuin korkeintaan parin prosentin luokkaa. Kyseiset tuotteet ovat kuitenkin tuotoltaan varmoja ja pääomaturvattuja, eikä niiden takia tarvitse menettää yöuniaa. Suurempaa tuottoa vaativille uskaltavammille asiakkaille on olemassa esimerkiksi osakerahastoja, jotka pyrkivät hyötymään osakkeiden kehityksestä osakemarkkinoilla. Tällaisissa sijoituskohteissa tuotot voivat heilahdella suurestikin markkinoiden ja yhtiöiden kehityksen mukaan eikä tuotto ole varmaa missään tilanteessa.

Sijoittajat voidaankin jakaa riskinsietokyvyn mukaan esimerkiksi seuraavanlaisesti:

TAULUKKO 1. Erialaisten sijoittajien riskinsietokyky. (Kallunki ym. 2007.)

Henkilö	Riskinsietokyky
Ville Varovainen	Hyvin matala riskinsietokyky. Ei halua sijoituksissaan ottaa riskiä. Hankittu pääoma ei saa pienentyä sijoitusten arvonalentumisen vuoksi. Tyytyy pieneen tuottoon.
Maija Maltillinen	Matala riskinsietokyky. Valmis tavoittelemaan parempaa tuottoa pienellä riskillä. Riski alkuperäisen pääoman pienenemisestä parempaa tuottoa tavoiteltaessa ei ole mahdoton ajatus.
Timo Tuotto	Kohtuullinen riskinsietokyky. Valmis ottamaan riskin alkuperäisen pääoman osittaisesta pienenemisestä parempaa tuottoa tavoiteltaessa.
Raija Rohkea	Korkea riskinsietokyky. Tavoittelee hyvää tuottoa suurella riskillä. Alkuperäisen pääoman merkittävä pieneneminen ei ole ongelma.

6.2 Sijoitusten riskien mittaaminen

Sijoittajan tai sijoitusneuvojan apuvälineeksi sijoitusten riskien arvioimiseksi ja mittaamiseksi on olemassa lukemattomasti tunnuslukuja ja mittareita. Tunnuslukujen ja riskimittareiden avulla sijoituspäätösten tekeminen voi helpottua, sillä niitä hyödyntämällä on mahdollista saada vertailukelpoista informaatiota sijoituspäätöksiä tueksi. Tunnuslukujen avulla voidaan saada käsitys esimerkiksi yhtiön arvosta markkinoilla verrattuna yhtiön kirjanpidolliseen arvoon. Tämä tieto auttaa vähentämään yhtiöriskiä, sillä luvut saattavat antaa viitteitä siitä, onko sijoitettava yhtiö ali- vai yliarvostettu markkinoilla eli onko osake halpa vai kallis. Saatu tieto saattaa näin ollen vaikuttaa sijoittajan lopulliseen ostopäätökseen. Yleisesti kannattaa hyödyntää useampaa kuin yhtä tunnuslukua, sillä useita tunnuslukuja vertailemalla saadaan kattavampi kuva

osakkeen potentiaalista. Sijoitettavan yhtiön arvostuksen määrittämiseen käytettävistä tunnusluvuista tärkeimpinä ja yleisimpinä voidaan pitää P/E-, P/S-, P/B -lukuja sekä osinkotuottoa.

Yhtiön arvonmäärityksen tunnusluvut

P/e -luku = Osakkeen hinta / Osakekohtainen tulos

P/e-luku (price / earnings) eli voittokerroin on sijoittamisessa eniten hyödynnetty tunnusluku. Sen avulla saadaan karkeasti selville, montako vuotta nykyisellä tuloksentekotasolla kuluu siihen, että yhtiön voidaan katsoa tienanneen nykyisen markkina-arvonsa verran tuottoa. P/e-luku saadaan laskettua myös, kun jaetaan yhtiön markkina-arvo sen nettotuloksella. (Hämäläinen 2005, 65.) Usein ajatellaan pienen p/e-luvun (esim. 10) tarkoittavan, että osakkeen voi ostaa edullisesti tai osakkeen arvioidaan olevan aliarvostettu, ja suuren luvun (esim. 40) puolestaan kertovan osakkeen yliarvostuksesta tai korkean kasvupotentiaalin osakkeesta. Tulkinnoissa voi tosin olla eroja, sillä esimerkiksi p/e-luku 10 voidaan tulkita myös riskisijoitukseksi, koska kasvunäkymiä ei pidetä suurina. Toisaalta lukua voidaan pitää tuloksena siitä, että markkinat eivät ole vielä huomanneet osakkeen kasvupotentiaalia, jolloin se ei näy markkinahinnassa ja osakkeen ajatellaan olevan edullinen ostos.

P/b -luku = osakkeen hinta / osakekohtainen oma pääoma

P/b -luvussa omana pääomana voidaan pitää sitä rahamäärää, joka jäisi jäljelle, jos yhtiö maksaisi kaikki velkansa ja myisi pois kaiken omaisuutensa. P/b luvun voidaan ajatella kertovan osakkeen hinnoittelusta markkinoilla yrityksen tasearvoon verrattuna. Mitä pienempi luku, sitä edullisemmin sijoittajan voidaan katsoa pääsevän käsiinsä yhtiön omaisuuteen. Jos p/b-luku on alle yhden, yhtiö on ikään kuin alennusmyynnissä, eli sen pörssi-arvo on sen omaisuuden arvoa pienempi. Esimerkiksi p/b:n arvo 0,5 voitaisiin ajatella siten, että yrityksen tuhannen euron arvoisen omaisuuden saisi pörssistä viidelläsadalla eurolla. Alhainen p/b-luku saattaa kuitenkin usein olla merkki siitä, että yhtiö tuottaa huonosti, eli sen pääoma ei tuota sijoittajien vaatimusten mukaisesti. P/b:tä olisikin hyvä käyttää yhdessä oman pääoman tuotto-

prosentin eli ROE:n (Return on equity) kanssa. Tällöin osakkeen p/b-luvun ollessa alhainen ja ROE-prosentin korkea voitaisiin yrityksen katsoa olevan edullinen näiden lukujen valossa. (Hämäläinen 2005, 68.)

P/S = Yhtiön markkina-arvo / liikevaihto

P/s (price / sales) suhteuttaa yhtiön markkina-arvon sen liikevaihtoon. P/s-lukua hyödynnetään yleensä sellaisissa tapauksissa, joissa p/e-luku ei saa järkeviä arvoja (yhtiön tulos esim. negatiivinen). (Hämäläinen 2003, 92–93.) P/s-lukua voidaan käyttää yhtiöiden käännekohtien arvioimisessa. Esimerkiksi yhtiön johdon saadessa liike-toiminnan pyörimään hyvin, huolimatta useiden vuosien alamäestä tai negatiivisesta tuloksesta, p/s-luvun avulla tällaisista edullisista yhtiöistä voi tehdä löytöjä. (Hämäläinen 2005, 67.) P/s-luku ei sovellu yritysten vertailuun, koska yritysten liikevaihdot vaihtelevat paljon eri toimialojen ja yritysten välillä. P/s-lukua käytetäänkin lähinnä yrityksen osakkeiden arvostuksen tarkkailussa.

Osinkotuotto = Yrityksen maksama osinko / Osakkeen päivän kurssi

Osinkotuotto tai osinkotuottoprosentti vertaa osingon määrää osakkeen hintaan. Osakkeen hinnan ollessa esimerkiksi 10 euroa ja jokaiselta osakkeelta maksettavan osingon 0,50 senttiä on osinkotuotto tällöin viisi prosenttia. Osinkotuoton laskemisessa olisi hyvä käyttää ennustetta tulevasta osingosta, sillä maksettavat osingot tavallisesti vaihtelevat vuosittain. Vaihteluun voi vaikuttaa esimerkiksi yrityksen omaisuuden myyminen siten, että saadut tuotot jaetaan osinkona omistajille. (Hämäläinen 2003, 97, 228.) Yleisesti voidaan ajatella korkean osinkotuoton osakkeiden olevan turvallisempia matalan osinkotuoton osakkeisiin verrattuna. Matalan osinkotuoton yhtiöt ovat nimittäin usein riskisempiä kasvuyhtiöitä, jotka käyttävät yhtiön tuloksen esim. investointeihin, eivätkä jaa niitä osinkoina omistajilleen.

Sijoitusten riskien tunnusluvut

Yrityksen arvonmääritykseen käytettävien tunnuslukujen lisäksi on sijoitusten riskisyyden arvioimiseen olemassa erilaisia riskimittareita. Riskimittarit ovat yleisesti käy-

tössä esimerkiksi pankkien tarjoamien sijoitusrahastojen riskien arvioinnissa. Riskimittareita on nähtävissä rahastojen riskiprofiileissa tai rahastoesitteissä, mikäli kyseisille sijoitustuotteille on pystytty laskemaan tunnuslukuja. Pankkien rahastojen riskien arviointiin käytettäviä tunnuslukuja ovat muun muassa: Alfa, Beta, Sharpen luku, volatilitteetti, tracking error, information ratio, duraatio sekä TER-luku.

Alfa

Alfalla mitataan sijoituksen riskikorjattua tuottoa. Alfa saadessa positiivisen arvon, voidaan sijoituksen katsoa tuottaneen keskimääräisesti enemmän kuin muut vastaavan riskitason sijoitustuotteet. (Puttonen ym. 2006, 189.)

Beta

Beta on arvopaperin markkinariskiä kuvaava riskimittari eli sillä mitataan, kuinka herkkä esimerkiksi yksittäinen arvopaperi on sijoitusmarkkinoiden muutoksille (mts. 190). Jos Beta saa arvon yksi, arvopaperin kuten osakkeen tuotto vaihtelee samalla tavalla kuin markkinoiden keskimääräinen tuotto. Jos yhtiön osakkeen Beta saa arvon kaksi ja osakemarkkinat ovat nousseet 10 prosenttia, on osakkeen kurssi noussut tällöin kaksinkertaisesti eli 20 prosenttia. (Hämäläinen 2005, 107–108.) Tämä tarkoittaa myös sitä, että osakemarkkinoiden laskiessa 10 prosenttia laskee osakkeen kurssi tällöin 20 prosenttia verrattuna keskimääräiseen markkinoiden tuottoon.

Sharpen luku

Sharpen luvulla mitataan, kuinka paljon enemmän tuottoa arvopaperilla kuten rahasto-osuudella on saavutettu verrattaessa riskittömään talletukseen yhtä volatilitteettiyksikköä kohden. Mitä suuremman arvon Sharpen luku saa, sitä paremmin rahaston katsotaan tuottaneen suhteessa sen ottamaan riskiin. (Puttonen ym. 2006, 194.) Sharpen luvulla voidaan arvioida, kuinka kannattavaa esimerkiksi rahaston riskinotto on ollut verrattuna riskittömään korkoon.

Volatiliteetti

Volatiliteetti on arvopapereiden, kuten osakkeiden, kurssien heilahtelua mittaava kokonaisriskin mittari. Sen avulla mitataan korkojen, markkinahintojen, pörssikurssien ja valuuttakurssien muutosherkkyyttä. Volatiliteetin arvo ilmoitetaan prosentteina vuodessa ja lasketaan päivätuottojen keskihajonnan avulla. Jos esimerkiksi yrityksen osakkeiden vuotuinen tuotto-odotus on 20 prosenttia volatiliteetin saadessa arvon 40, niin kahden kolmasosan todennäköisyydellä voidaan tuoton katsoa vaihtelevan välillä 20 prosenttia. Muutosalttius lasketaan tietyltä ajanjaksolta prosentteina, jolloin volatiliteetti kertoo laskijan odotukset esimerkiksi osakkeiden hintojen muutoksissa. Jos jonkin osakkeen vuotuisesti volatiliteetiksi saadaan esim. 60, niin tällöin oletetaan, että hinta on + tai - 60 prosenttia nykyisestä hinnasta vuoden kuluttua. Mitä korkeamman arvon volatiliteetti saa, sitä suuremmat hinnan/koron/kurssien muutokset ovat. (Anderson ym. 2004, 356.) Suuri volatiliteetin arvo kertoo suuresta riskistä ja myös mahdollisuudesta suureen tuottoon.

Tracking error

Tracking error on tunnusluku, jolla kuvataan, kuinka paljon sijoitusrahaston salkun tuotto poikkeaa sen vertailuindeksistä (Puttonen & Repo 2006, 195). Tunnusluku mittaa käytännössä, kuinka suuri riski rahastosijoituksella voidaan katsoa olevan sen vertailuindeksiin suhteutettuna. Mitä suuremman tai pienemmän arvon tracking error saa, sitä enemmän sijoitusrahaston tuotto on vertailuindeksin ala- tai yläpuolella.

Information ratio

Information ratio kuvaa, kuinka hyvin esimerkiksi rahaston vertailuindeksistä poikkeavalla riskinotolla on keskimäärin saavutettu vertailuindeksin ylittävää lisätuottoa yhtä volatiliteettiyksikköä kohden mitattuna. Tunnusluku lasketaan vähentämällä rahasto-osuuden tuotosta vertailuindeksin tuotto ja jakamalla saatu tulos tuottoeron volatiliteetillä. (Goodwin 1998.)

Duraatio

Duraation avulla mitataan korkosijoituksen korkoriskiä eli sitä, kuinka herkästi sen markkina-arvo muuttuu korkotason muuttuessa. Mitä suurempi duraatio, sitä suurempi on esimerkiksi rahastossa oleva korkoriski ja rahaston hinnan muutos korkotasojen muuttuessa. (Puttonen ym. 2006, 190.) Duraatio ilmoitetaan korkosalkussa olevien korkopapereiden keskimääräisenä takaisinmaksuajankohtana (vuosi). Esimerkiksi markkinakorkojen muuttuessa yhdellä prosenttiyksiköllä ja duraation ollessa 4,5 vuotta muuttuu pitkän korkorahaston tai joukkolainan arvo 4,5 prosenttiyksikköä ($= 1 \% \times 4,5$). Perussäännön mukaisesti korkojen laskiessa hinta nousee ja päinvastoin. (Anderson ym. 2004, 238, 339.)

TER -luku

TER-luku (Total Expençe Ratio) mittaa rahastoyhtiön perimien palkkioiden osuutta rahaston pääomasta eli kokonaiskuluastetta. Suomessa kuluihin luetaan tilinhoito- ja pankkikulut sekä hallinnointi- ja säilytyspalkkiot. Maailmalla rahaston pääomasta voidaan veloittaa kuluina myös mahdollisia muita palkkioita kuten mainos- tai muita kuluja. (Puttonen & Repo 2006, 194–195.) TER-luku ilmoitetaan prosentuaalisena osuutena esimerkiksi 1,8 % p.a.

7 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Empiiriseen tutkimukseen käytettävät tutkimusmenetelmät

Empiirisen eli havainnoivan tutkimuksen toteuttamiseen on olemassa kaksi vaihtoehtoa, joko kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus tai kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. Määrällinen tutkimus tutkii tapausten joukkoa, kun taas laadullinen tutkimus yksittäistä tapausta. Yleisesti kvalitatiivista tutkimusta käytetään, kun ilmiöstä ei ole aiempaa tietoa, siihen liittyviä muuttujia on vaikea mitata ja ilmiötä halutaan tutkia syvällisesti. Kvantitatiivista menetelmää hyödynnetään puolestaan silloin, kun

tutkittavasta ilmiöstä on olemassa teorioita, siihen liittyviä muuttujia voidaan mitata ja ilmiön rakenne tunnetaan. (Kananen 2008a 18, 24–27.)

Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä

Laadullisessa tutkimuksessa yhdestä havaintoyksiköstä pyritään saamaan mahdollisimman paljon irti, mikä tarkoittaa tapauksen perusteellista käsittelyä syvyysuunnassa. Laadulliseen tutkimukseen käytetäänkin usein suoraa kontaktia tutkijan ja tutkittavan välillä, eli tutkimus toteutetaan ”kentällä” haastatellen ja havainnoiden tutkimuksen kohdetta. (Mts. 25.) Heikkilän (2008, 16) mukaan laadullisella tutkimuksella pyritään ymmärtämään tutkimuksen kohdetta (esim. asiakas) ja selittämään mikä vaikuttaa sen päätöksiin ja käyttäytymiseen.

Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä

Määrällisen tutkimuksen avulla pyritään yleistämään. Idea perustuu siihen, että tutkittavaa ilmiötä kysytään pieneltä joukolta tutkimusongelmaan liittyvillä kysymyksillä. Tämän pienen joukon eli otoksen edellytetään edustavan vastauksillaan koko joukkoa jota kutsutaan myös perusjoukoksi. Määrällinen tutkimus edellyttää, että havaintoyksiköitä on ”riittävä” määrä, jotta tuloksia voitaisiin pitää luotettavina ja niiden voitaisiin ajatella koskevan koko perusjoukkoa. (Kananen 2008b, 10.) Aineisto kerätään yleensä standardoiduilla tutkimuslomakkeilla, joissa on valmiit vastausvaihtoehdot. Saatua aineistoa kuvataan numeerisilla suureilla ja tuloksia havainnollistetaan taulukoiden ja kuvioiden avulla. Usein aineistosta pyritään selvittämään eri asioiden välisiä riippuvuuksia tai tutkimuksen kohteena olevassa ilmiössä tapahtuneita muutoksia. Määrällisen tutkimuksen avulla pystytään yleensä kartoittamaan olemassa oleva tilanne, mutta ei selvittämään syitä siihen. (Heikkilä 2008, 16.)

Tutkimusmenetelmän valinta

Koska sijoitusosaamiseen liittyen on olemassa aiempaa tietoa ja tutkimuksia jotka sivuavat aihetta, valikoitui tämän tutkimuksen menetelmäksi kvantitatiivinen tutkimus. Kvantitatiivinen tutkimus tuli perustelluksi myös sen takia, että tutkimuksen kohdetta haluttiin kuvata numeerisilla suureilla ja siitä haluttiin saada tilastollista materiaalia, jotta eri muuttujien riippuvuuksia voitaisiin tutkia.

Kvantitatiivinen tutkimus oli myös tutkimuksen kohde huomioon ottaen helpompi toteuttaa vähemmän resursseja vaativasti. Esimerkiksi jos tutkimus olisi toteutettu Keski-Suomen alueen henkilökohtaisille palveluneuvojille kvalitatiivisesti käyttäen haastatteluja, olisi niiden takia täytynyt matkustaa eri puolille Keski-Suomea. Tällöin opinnäytetyön aikatauluttaminen olisi ollut vaikeampaa ja resursseja olisi kulunut enemmän. Lisäksi Aaltolan ja Vallin (2001, 53) mukaan haastattelussa käytettävät avoimet kysymykset antavat vastaajalle mahdollisuuden valita vastauksissaan minkä suunnan hyvänsä ja käyttää mitä sanoja tahansa ilmaistakseen itseään. Tämä mahdollisuus olisi saattanut vääristää opinnäytetyön tutkimuksen tulosta, jos osaamiseen liittyvä tutkimus olisi toteutettu kokonaan haastattelulla, jossa olisi vastattu avoimesti. Vastaaja olisi saattanut antaa henkilökohtaisesti haastateltaessa mahdollisesti paremman kuvan omasta osaamisestaan kuin nimettömästi kvantitatiivisella kyselylomakkeella tutkittaessa. Kvalitatiivisen menetelmän käyttö sulkeutui pois myös sen takia, että henkilökohtaisten palveluneuvojien kiireelliset aikataulut olisivat vaikeuttaneet haastattelujen järjestelyä. Kiireellisten aikataulujen takia kysymyksiin olisi myös mahdollisesti vastattu kiireessä ilman tarkkaa harkintaa.

Tutkimusstrategian valinta

Työn tutkimusstrategiaksi valikoitui tapaustutkimus eli case study, sillä tutkimuksessa tutkimusongelmaa tarkasteltiin pienen joukon kesken. Tapaustutkimuksessa tutkittavana yksikkönä eli tapauksena voi olla esimerkiksi yritys, yrityksen osasto, ihmisryhmä tai yhteisö (Kananen 2008a, 84). Työn yksiköksi valikoituivat Keski-Suomen alueen henkilökohtaiset palveluneuvojat, sillä yksikköä pidettiin riittävän kattavana ja monipuolisena joukkona tutkimuksen kannalta. Tutkittava joukko oli myös ryhmitelty

Nordean sisäisessä sähköpostissa omaksi ryhmäkseen, jolloin kyselylinkin lähettämisen sähköpostitse oli helppoa.

Otantamenetelmän valinta

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa otantamenetelmän valinta on tärkeää, sillä otoksen tulisi olla mahdollisimman tarkka pienoiskuva perusjoukosta, jotta otantatutkimuksen tuloksia voitaisiin pitää luotettavina. Perusjoukon muodostuessa alle sadasta yksiköstä kannattaa kvantitatiivinen tutkimus tehdä kokonaistutkimuksena, eli tutkia jokainen perusjoukon eli populaation jäsen. Otos muodostuu tällöin jokaisesta perusjoukon jäsenestä. (Heikkilä 2008, 33.) Tutkimuksen perusjoukko muodostui kaikista Keski-Suomen alueella toimivista yhteensä 59 henkilökohtaisesta palveluneuvojasta, joten tutkimus toteutettiin kokonaistutkimuksena. Kyselyn vastausjoukkoa voidaan pitää suhteellisen pienenä määrällisen tutkimuksen mittapuun mukaan. Tämä perusteltiin sillä, että tutkimuksen alkioiden ollessa samanlaisia, riittäisi otoskooksi yksikin havaintoyksikkö. Yleensä mitä kirjavampi perusjoukko on, sitä suurempi täytyy myös otoskoon olla. (Kananen 2008, 71.) Tutkimuksen kohderyhmän muodostuessa homogeenisestä ryhmästä eli pelkästään henkilökohtaisista palveluneuvojista, ei tutkittavan joukon tarvinnut muodostua erityisen suuresta määrästä tutkittavia.

Kyselylomake

Tutkittava aineisto kerättiin verkkokyselylomakkeella, joka laadittiin, kun tutkimusongelmaa oli pohdittu ja täsmennetty riittävästi, tutkimukseen tarvittava tieto oli määritelty ja tutkimuksen tavoite oli tiedossa. Heikkilän (2008, 47) mukaan kyselylomakkeen laatimista ei pidäkään aloittaa, ennen kuin tutkimuksen tavoite on täysin selvillä. Lomake laadittiin Heikkilän (2008, 48) mainitsemien tutkimuslomakkeen laatimisen vaiheiden mukaisesti:

- *tutkittavien asioiden nimeäminen*
- *lomakkeen rakenteen suunnittelu*
- *kysymysten muotoilu*
- *lomakkeen testaus*
- *lomakkeen rakenteen ja kysymysten korjaaminen*
- *lopullinen lomake.*

Tutkittavat asiat nimettiin paljolti tutkimukseen liittyvän teorian pohjalta. Kyselyn tarkoituksena oli selvittää henkilökohtaisten palveluneuvojien sijoitusosaamisen taso jaoteltuna sijoitusmarkkinaosaamiseen, riskiosaamiseen, riskien kartoittamisosaamiseen sekä tuoteosaamiseen. Lisäksi lomakkeen avulla oli tarkoitus selvittää henkilökohtaisten palveluneuvojien sijoitusosaamisen kannalta mahdollisia syitä pankkien sijoitusneuvonnasta julkaistuihin negatiivisiin uutisointeihin. Lomakkeen rakenne suunniteltiin näiden tavoitteiden pohjalta.

Lomake muodostui 16 kysymyksestä, joista 10 oli strukturoituja, 3 sekamuotoisia (vaihtoehto jokin muu mikä? mahdollistettu) ja 3 avoimia. Kysymysten muotoilussa suosittiin strukturoituja eli valmiit vastausvaihtoehdot omaavia kysymyksiä, sillä Kananen (2008b, 26) mukaan strukturoitujen vastausten käsittely on helppoa, koska ne ovat valmiiksi koodattuja. Lisäksi käytettäessä strukturoituja kysymyksiä vastaajien ei tarvitse olla kielellisesti lahjakkaita, kun vastaukset on jo valmiiksi muotoiltu (Heikkilä 2008, 51). Strukturoidut kysymykset tekevät myös lomakkeeseen vastaamisesta houkuttelevampaa, sillä kysymyksiin on nopeampi vastata, mikä nostaa osaltaan vastausprosenttia. Strukturoiduissa kysymyksissä käytettiin Likertin asteikkoa, koska sen avulla pystytään tutkimaan, kuinka vastaukset jakautuvat kahden ääripään välillä. Tätä asteikkoa pidettiin kaikkein informatiivisimpana tutkimuksen tavoitteiden kannalta. Avoimia kysymyksiä käytettiin, sillä joidenkin tutkimusongelman kannalta tärkeiden tietojen saamiseksi ei löytynyt tarkoituksenmukaisia vastausvaihtoehtoja.

Lomake testattiin parilla koevastaajalla joilla on pankkialan työkokemusta, jotta mahdolliset kirjoitusvirheet saataisiin poistettua ja kysymykset saataisiin mahdollisimman ymmärrettävään muotoon. Testausvaiheella pyrittiin vähentämään myös kysymysten monitulkinnallisuutta eli tavoiteltiin sitä, että kaikki vastaajat ymmärtäisivät kysymykset samalla tavalla. Lomake-ergonomia huomioitiin myös kyselyssä ja sitäkin muokattiin testauksen jälkeen. Lomakepohjaisessa kyselyssä on tärkeää huomioida ergonomiset seikat, sillä mikäli kysely on huonosti suunniteltu ja ulkomuodoltaan epähoukuttava, voi vastaaja hermostua ja lomake jäädä täyttämättä. Päinvastaisessa tilanteessa lomake houkuttelee vastaamaan. (Kananen 2008b, 36.) Testauksen

jälkeen kyselylomake hyväksytettiin opinnäytetyön ohjaajalla ja toimeksiantajalla, minkä jälkeen kysely lähetettiin vastaajille.

Tutkittavan aineiston kerääminen

Verkkokyselylomake laadittiin tiedonkeruuseen ja analysointiin käytettävällä Digium-ohjelmistolla ja se lähetettiin sähköpostilinkkinä vastaajille. Kyselylomaketutkimus valittiin siksi, että kyselylomakkeella toteutetussa tutkimuksessa tutkija ei pysty vaikuttamaan läsnäolollaan tai olemuksellaan vastauksiin toisin kuin käytettäessä esimerkiksi haastattelumenetelmää. Kyselylomakkeen etuna työn kannalta nähtiin myös se, että lomakkeen avulla kysymykset voitiin esittää jokaiselle vastaajalle täysin samassa muodossa ja että tutkimuskysymyksien suuri määrä mahdollistui, kun työssä hyödynnettiin pääosin valmiita vastausvaihtoehtoja. Verkkokyselylomake ei myöskään sitonut vastaajia mihinkään tiettyyn vastausajankohtaan, vaan vastaajan oli mahdollista pohtia rauhassa vastauksiaan ja valita itselleen sopivin vastausajankohta. (Mts. 101.) Verkkokyselyn toteutuksessa huomioitiin lisäksi vastaajien kiireelliset aikataulut. Kyselylomake laadittiin siten, että vastaamiseen laskettiin menevän ainoastaan 15 minuuttia ja verkkokyselyohjelma mahdollisti kyselyyn vastaamisen keskeyttämisen ja jatkamisen missä vaiheessa kyselyä tahansa.

Saatekirje (liite 1) ja verkkokyselylomake (liite 2) lähetettiin 23.3.2011 Digium-ohjelmiston kautta kaikille 59:lle Keski-Suomen palveluneuvojalle. Hirsjärven, Remksen ja Sajavaaran (2009, 204) mukaan on tärkeää harkita, milloin kysely on viisainta postittaa. Kyselyn lähetyspäiväksi valikoitui keskiviikko, sillä tuolloin pankeissa on yleensä selvitty alkuvuikon kiireistä eikä viikonloppu ole vielä liikaa mielessä. Päivää ennen varsinaisen nettikyselyn lähettämistä Nordean Jyväskylän konttorin palvelupäällikköä pyydettiin lähettämään vastaajille viesti, jossa mainittiin tulevasta kyselystä ja kehoitettiin vastaamaan siihen. Tämä viesti lähetettiin, jotta nettikyselyn sisältämä viesti ei häviäisi henkilökohtaisten palveluneuvojien sähköposteihin, vaan he osaisivat odottaa sen saapumista. Saatekirjeessä pyydettiin vastaamaan nettikyselyyn mahdollisimman pian, mutta viimeistään 6.4.2011 mennessä. Vastausajaksi kyselyyn muodostui näin ollen kaksi viikkoa (23.3–6.4.2011).

7.1 Tutkimuksen tulokset ja analysointi

Kun tutkimuksen vastausaikaa oli kulunut viikko, vastauksia oli palautunut ainoastaan 13 kappaletta (22 %). Tämän seurauksena kyselystä lähetettiin muistutus sähköposti vastaajille vastauskadon pienentämiseksi. Muistutusviestin avulla vastausten määrä saatiin nostettua 26 kappaleeseen (44 %), joka oli vastausten lopullinen määrä kyselyn päättymispäivänä.

Saadut vastaukset analysoitiin käyttäen tilasto-ohjelmaa nimeltä Sphinx Survey. Kyseinen ohjelma valittiin, koska tutkijalla oli aiempaa kokemusta ohjelman käytöstä.

Ohjelman avulla saatujen tulosten analysoinnissa edetään kyselylomakkeen rakenteen mukaisesti. Kyselylomake muodostuu viidestä eri osiosta, joista ensimmäisessä käsitellään vastaajien taustatietoja, kuten koulutusta ja kokemusta, ja lopuissa sijoitusosaamisen eri osa-alueita. Kyselylomakkeen osioita ovat: koulutus ja kokemus, riskien kartoitus, riskiosaaminen, sijoitusmarkkinaosaaminen ja tuoteosaaminen.

Työn tuloksia havainnollistetaan pääosin frekvenssijakaumina, painotettuina keskiarvoina ja keskihajontana, sillä tutkittavan aineiston muodostuessa vain 26 havaintoyksiköstä, ei tuloksia pystytä analysoimaan kovinkaan monimenetelmäisesti. Tämä johtuu siitä, että jokaisella analyysimenetelmällä on olemassa mittaustasoihin liittyen minimikriteerit, joita tutkija ei saa rikkoa. Työssä ei voitu hyödyntää tämän vuoksi esimerkiksi ristiintaulukointia, sillä alle 30 havaintoarvolla tulisi ristiintaulukoidun aineiston yhteen soluun riittämätön määrä havaintoja, eikä myöskään tilastollisia testejä pystyittäisi näin ollen käyttämään. Käytettävien tutkimusmenetelmien lisäksi tutkimuksen muodostuessa pienestä aineistosta tulee tuloksissa ottaa huomioon se, että sattuma on saattanut vaikuttaa tuloksiin. (Kananen 2008b, 51, 72.) Tulostaulukoiden paremmaksi havainnollistamiseksi taulukoissa on käytetty vuorovärisiä rivejä.

Koulutus ja kokemus

Kyselylomakkeen ensimmäinen osio muodostui viidestä taustatietoja ja sijoituskokemusta kartoittavasta kysymyksestä, jotka olivat muodoltaan strukturoituja, sekamuotoisia ja monivalintakysymyksiä. Saadut tulokset on taulukoitu ja tuloksia on analysoitu jokaisen taulukon alapuolella.

TAULUKKO 2. Korkein koulutustaso

	N=26
	%
Kansakoulu ja/tai keskikoulu tai peruskoulu	12
Toisen asteen koulutus (ammattikoulu tai ylioppilastutkinto)	23
Alempi korkeakoulututkinto (esimerkiksi tradenomi)	42
Ylempi korkeakoulututkinto (maisterin tutkinto tai ylempi AMK - tutkinto)	0
Jokin muu, mikä	23
YHT	100

Ensimmäisen kysymyksen vastaukset osoittavat, ettei toisen asteen koulutus ollut terminä tuttu vastaajille, sillä Jokin muu mikä? -osion vastaukset olisivat kuuluneet toisen asteen koulutuksiin. Vastauksissa mainittiin mm. kauppateknikon ja merkonomien koulutukset. Tämä huomioiden suurimmalla osalla vastanneista voitiin katsoa olevan toisen asteen koulutus, sillä kun luokat yhdistää keskenään, lähes puolet (46 %) kyselyyn vastanneista oli korkeimmalta koulutustasoltaan toisen asteen koulutuksen suorittaneita. Seuraavaksi suurin luokka eli noin kaksi viidesosaa vastaajista (42 %) vastasi korkeimmaksi koulutustasokseen alemman korkeakoulututkinnon. Yksikään (0 %) kyselyyn vastanneista ei ollut suorittanut ylempää korkeakoulututkintoa.

TAULUKKO 3. Suoritetut koulutukset ja tutkinnot sijoitusosaamisen kartuttamiseksi

	N=26
	%
Säästämisen ja sijoittamisen itseopiskelumateriaali	88
Nordean sijoitus 1 (säästämisen perusopinnot)	73
Nordean sijoitus 2	65
Sijoituspalvelututkinto (APV1)	77
Sijoitusneuvojan tutkinto (APV2)	0
Rahoitus- ja vakuutusalan ammattitutkinto (RAVA)	8
En mitään edellä mainituista	0
Jokin muu, mikä	15
Jokin muu, mikä	4
Jokin muu, mikä	4

Sijoitusosaamisensa kartuttamisessa vastaajat käyttivät eniten säästämisen ja sijoittamisen itseopiskelumateriaalia, sillä lähes jokainen (88 %) vastaajista oli hyödyntänyt itseopiskelumateriaalia sijoitusopinnoissaan. Nordean tarjoamia sijoituskoulutuksia kuten Nordean sijoitus 1 ja 2, joita koko Nordean konsernitasolla suositellaan suoritettavaksi, oli myös hyödynnetty vahvasti sijoitusosaamisen kartuttamisessa. Nor-

dean sijoitus 1:sen oli suorittanut hieman yli seitsemän kymmenesosaa vastaajista (73 %) ja Sijoitus 2:sen puolestaan lähes kaksi kolmasosaa vastaajista (65 %). Sijoitusosaamisen tueksi Nordean konsernitasolla suositeltu sijoituspalvelututkinto (APV1) oli suoritettuna lähes kahdeksalla vastaajalla kymmenestä (77 %). Tämä tulos on huomattavasti suurempi kuin vuonna 2007 toteutetussa Virkajärven työssä, sillä kyseisessä työssä toteutetun kyselyn vastanneista vain kolme oli suorittanut sijoituspalvelututkinnon (Virkajärvi 2007, 31–32). Sijoituspalvelututkinnon suorittaneiden määrän kasvu on luultavimmin seurausta tutkinnon yleistymisestä ja sen suosituksesta sijoitusneuvontaa antavien pohjakoulutukseksi. Sijoituspalvelututkintoa vaativampaa ja erityisesti sijoitusneuvojille suunnattua sijoitusneuvojan tutkintoa (APV2) ei ollut suorittanut yksikään vastaaja (0 %). Kysymyksen sekamuotoisuus mahdollisti vastaajaa mainitsemaan kolmeen eri kohtaan myös muita kuin jo valmiiksi listattuja koulutuksia ja tutkintoja. Avoimissa vastauksissa mainittiin mm. sisäisten sijoitusopaskoulutuksien, palveluneuvojakoulutuksen, vanhan sijoitusneuvojaohjelman ja Keski-Suomen alueella järjestetyn Sijoitusstrategiat-koulutuksen suorittamisesta. Kokonaisuudessaan sijoitusosaamiseen oli näin ollen kouluttauduttu monipuolisesti vastaajien keskuudessa.

TAULUKKO 4. Työuran pituus pankkialalla

N=26	
	%
Alle 5 vuotta	15
5–10 vuotta	15
10–15 vuotta	0
15–20 vuotta	0
Yli 20 vuotta	69
YHT	100

Vastaajista yli kaksi kolmasosaa (69 %) oli työskennellyt pankkialalla yli 20 vuotta. Loppuosalla vastanneista oli lyhyempi kokemus pankkialan töistä, sillä hieman alle kuudennes (15 %) vastanneista oli työskennellyt joko alle viisi vuotta tai 5–10 vuotta pankkialalla. Kokonaisuutena katsottuna pääosalla vastaajista oli paljon pankkialan kokemusta taustallaan. Tämä tulee ottaa huomioon tulosten luotettavuuden arvioinnissa, sillä tulokset saattavat näin ollen muodostua paremmiksi kuin normaalisti, koska suurella osalla vastaajista on kymmenien vuosien kokemus alalta.

TAULUKKO 5. Työuran pituus henkilökohtaisena palveluneuvojana Nordea Pankki Suomi Oyj:ssä

N = 26

	%
Alle 1v	4
1–5 v	31
5–10 v	23
Yli 10 v	42
YHT	100

Kyselyyn vastanneiden voidaan katsoa olevan kokenutta myös henkilökohtaisen palveluneuvojan työuran pituuden mukaan mitattuna, sillä hieman yli kaksi viidesosaa vastaajista (42 %) oli työskennellyt yli 10 vuotta henkilökohtaisena palveluneuvojana. Huomattavasti lyhyemmän työuran eli 1–5 vuotta työskennelleitä oli seuraavaksi eniten vastanneista, ja he muodostivat lähes kolmasosan (31 %) kyselyyn vastanneista. Vasta lähiaikoina henkilökohtaisen palveluneuvojan työt aloittaneita oli vastaajista vähiten, sillä alle kahdeskymmenesosa vastaajista (4 %) oli työskennellyt alle vuoden kyseisissä työtehtävissä.

TAULUKKO 6. Henkilökohtaisten palveluneuvojien omakohtainen sijoituskokemus erilaisista sijoitustuotteista (mahdollisuus valita yksi tai useampi vaihtoehto)

N = 26

	%
Tilit	96
Sijoitusrahastot	85
Osakesijoitukset	38
Strukturoidut tuotteet (esim. joukkolainat)	31
Säästövakuutukset	19
Warrantit	0
Sertifikaatit	0
ETF:t	0
Eläkesäästämisen tuotteet	77

Ensimmäisen osion viimeisenä kysymyksenä selvitettiin vastaajien omakohtaisia kokemuksia eri sijoitustuotteista eli sitä, mihin luetelluista tuotteista he olivat sijoittaneet varallisuuttaan. Tileihin sijoittamisen suuri määrä ei tullut yllätyksenä, sillä tilisijoittaminen on sijoitusten turvallisuuden vuoksi Suomessa edelleen suosituin sijoit-

tusmuoto. Vastaajista lähes kaikki (96 %) olivat harjoittaneet tilisijoittamista. Monimutkaisemmista sijoitustuotteista selkeästi eniten oli sijoitettu sijoitusrahastoihin, joka muodostui toiseksi suosituimmaksi sijoituskohteeksi viiden kuudesosan osuudellaan (84 %). Myös pankkien paljon mainostamat eläkesäästämisen tuotteet olivat vastaajien suosiossa, sillä lähes joka kahdeksas vastaaja kymmenestä (77 %) oli sijoittanut varallisuuttaan eläkesäästämisen tuotteisiin. Vastaajista kukaan (0 %) ei ollut sijoittanut kyselyyn mukaan otettuihin monimutkaisempiin sijoitustuotteisiin kuten warrantteihin, sertifikaatteihin tai ETF:iin. Varallisuuden sijoittamisen osalta voitiin huomata, että vastaajat sijoittivat eniten tuotteisiin, joiden riskit (taulukko 10) ja tuotteen kokonaisuusaamisen (taulukko 13) he arvioivat osaavansa parhaiten.

Riskien kartoitus

Kyselylomakkeen riskien kartoitus-osion alussa selvitettiin kuinka hyvin vastaajat kartoittivat asiakkailtaan mm. MiFID-direktiivin edellyttämiä tietoja ennen asiakkaan kannalta merkittävää sijoituspäätöstä. Kysymys muodostui yhdeksästä valmiiksi strukturoidusta väittämästä, joiden vastausasteikko oli 1–5 (1 = en koskaan, 2 = harvoin, 3 = silloin tällöin, 4 = lähes aina, 5 = aina). Väittämiä on muokattu taulukkoon sopiviksi, sillä jos väittämiä käytettäisiin kokonaisuudessaan, tulisi taulukoista raskaita ja vaikeatulkinnaisia. Väittämät voi lukea kokonaisuudessaan liitteenä 2 olevasta kyselylomakkeesta. Saavutetut tulokset jakautuivat seuraavasti.

TAULUKKO 7. Ennen asiakkaan kannalta merkittävää sijoituspäätöstä kartoitettavien tietojen yleisyys

	1. en koskaan %	2. harvoin %	3. silloin tällöin %	4. lähes aina %	5. aina %	YHT %	N
1. Asiakkaan kokonaisva- rallisuus (myös muu kuin Nordea)	0	4	15	58	23	100	26
2. Asiakkaan sijoitusko- kemus ja tietämys tarjot- tavasta tuotteesta	0	0	12	35	54	100	26
3. Sijoituskohteen luonne ja tyypilliset riskit	0	0	8	27	65	100	26
4. Tuotteen vastaavuus asiakkaan sijoitustavoit- teisiin	0	0	15	50	35	100	26
5. Asiakkaan riskinsieto- kyky	0	0	15	50	35	100	26
6. Asiakkaan Sijoitustie- tämysten ja – kokemuk- sen riittävyys tuotteen riskien ymmärtämiseksi	0	4	27	31	39	100	26
7. Sijoituskohteen vero- tuksellinen kohtelu	0	0	19	35	46	100	26
8. Sijoitustuotteen koko- naiskulut	0	0	19	39	42	100	26
9. Sijoituskohteen tuo- tonmuodostus	0	0	12	35	50	100	25

Koko aineiston keskiarvo: 4,3

Keskihajonta: 0,74

Kaikkien vastausten keskiarvo oli 4,3, eli tietoja kartoitettiin asiakkailta keskimäärin lähes aina. Saadut tulokset myös jakautuivat koko aineiston keskiarvon ympärille, sillä vastausten keskihajonta oli alle yhden (0,74). Vastausten määrä ei vaihtelee juuri-kaan eri väittämien välillä, sillä ainoastaan yksi vastaaja jätti vastaamatta kohdan nro 9 väittämään. Vastausten pohjalta asiakkaille kartoitettiin useimmin väittämää nro 3, sillä lähes kaksi kolmasosaa (65 %) vastaajista arvioi kartoittavansa kyseiset tiedot asiakkailleen aina ennen asiakkaan kannalta merkittävää sijoituspäätöstä. Huonommin kartoitettiin väittämien 7 ja 8 tietoja, sillä jopa viidennes (19 %) vastaajista valitsi näiden väittämien kohdalla vaihtoehdon ”silloin tällöin”. Tulosten perusteella harvimminkin voitiin kuitenkin katsoa kartoitettavan kohdan nro 6 väittämää, sillä lähes kolmasosa (27 %) vastaajista valitsi väittämän kohdalla vaihtoehdon ”silloin tällöin”. Kyseinen väittämä yhdessä väittämän nro 1. kanssa olivat ainoat, jotka saivat vasta-

uksen vastausvaihtoehtoon ”harvoin”. Vastausvaihtoehdon valitsi kummankin väittämän kohdalla vain yksi vastaaja (4 %). Kyselylomakkeessa ”harvoin” tai ”en koskaan” -vastanneita pyydettiin kertomaan, mistä selvittämisen vähyyks johtui. Väittämään numero 6, ”harvoin”, vastausvaihtoehdon valinnut perusteli vastauksensa seuraavanlaisella kommentilla: ”Asiakas monta kertaa kuvittelee, että kun pankista jostain tarjotaan, siihen ei sisältyisi riskejä.” Väittämän nro 1 vastausta ei perusteltu. Kysymyksen vastausvaihtoehtoa ”en koskaan” ei valinnut yksikään (0 %) vastaajista.

TAULUKKO 8. Oletetaan, että asiakas haluaa monimutkaisen sijoitustuotteen (esim. indeksilaina). Kuinka toimitte, mikäli ette saa riittäviä pohjatietoja asiakkaasta?

N = 26

	%
1. Myyn tuotteen asiakkaalle, koska hän sen haluaa	8
2. Myyn tuotteen olettaen asiakkaan tietävän riittävästi tuotteen riskeistä ja ominaisuuksista, sillä ei asiakas muuten niin määrätietoisesti haluaisi tuotetta	42
3. Kerron etten voi suositella tuotetta, sillä oman arvioni pohjalta en ole saanut riittävästi tietoa tuotteen soveltuvuuden arvioimiseksi asiakkaalle	19
4. Jokin muu, mikä?	31
YHT	100

Riskien kartoitus-osion toisella kysymyksellä haluttiin kartoittaa kuinka vastaajat toimivat tilanteessa, jossa asiakkaasta ei saada riittäviä pohjatietoja monimutkaisen sijoitustuotteen suosittelemiseksi. Kysymyksen strukturoiduista vastausvaihtoehdoista kolmas oli muodostettu MiFID-direktiivin ohjeistuksen pohjalta. Ohjeistuksessa monimutkaisten sijoitustuotteiden myymistä ei olisi suositeltavaa toteuttaa huolimatta siitä, että se tapahtuu asiakkaan aloitteesta. Tilanne olisi toinen, jos kyseessä olisi jokin yksinkertainen arvopaperi. Kyseisen vastausvaihtoehdon valitsi vain viidesosa (19 %) vastaajista. Puolet (50 %) kyselyyn vastanneista olisi myynyt tuotteen asiakkaalle joko asiakkaan ostohalukkuuteen perustuen (8 % vastaajista) tai sillä oletuksella, että asiakkaan voi olettaa tietävän tuotteen riskeistä ja ominaisuuksista, koska asiakas niin määrätietoisesti haluaa tuotteen (42 % vastaajista). Tulos voi selittyä sillä, että tuotteen myymättä jättäminen voi olla hankalaa asioitaessa asiakkaan kanssa kasvotusten, varsinkin jos asiakas määrätietoisesti haluaa tuotteen. Lisäksi sijoitusneuvoja voi ajatella asiakkaan saavan tarvittavat tiedot tuotteen riskien arvioimiseksi myynnin ohessa annettavasta lakisääteisestä materiaalista, huolimatta riit-

tämättömistä pohjatiedoista tuotteen suosittelemiseksi. Lähes kolmasosa (31 %) vastaajista vastasi avoimeen kysymykseen. Avoimet vastaukset koostuivat pääosin maininnoista, joiden mukaan asiakkaalta kysellään tarvittaessa lisätietoja arvioinnin tueksi, ja asiakkaille kerrotaan tuotteen riskit ja ominaisuudet ja niiden pohjalta tai sijoitusoppaan avulla arvioidaan tuotteen soveltuvuus asiakkaalle kyseisessä tilanteessa. Lisäksi muutama vastaus poikkesi yleisestä linjasta. Eräs vastaajista kertoisi asiakkaalle, ettei tuotetta voitaisi hänelle suositella, mutta tuote kuitenkin myytäisiin asiakkaan omaan valintaan perustuen.

TAULUKKO 9. Riskien kartoitus

	Keskiarvo	N
1. Ennen sijoituspäätöstä asiakkaalla on mahdollisuus tutustua sijoitustuotetta koskevaan lakisääteiseen materiaaliin.	4,1	26
2. Mielestäni Nordean tarjoamia esitteitä on helppo ymmärtää ja tulkita. Asiakas saa niistä selkeän kuvan sijoituskohteesta.	3,9	26
3. Mielestäni Nordean tarjoamissa esitteissä sijoituskohteen riskit on kerrottu selkeästi, siten että asiakas voi ne ymmärtää.	4,0	26
4. Osaan määritellä asiakkaan kannalta turvalliset (matalariskiset) sijoitustuotteet.	4,5	26
5. Ymmärrän mitä tarkoitetaan sanonnalla: Riski ja tuotto kulkevat käsi kädessä.	4,9	26
6. Ennen sijoituspäätöstä määrittelen asiakkaalle tuotteen todellisen tuoton, kun verot ja kokonaiskulut on huomioitu.	3,4	26
7. Myytyäni asiakkaalle ennestään tuntemattoman sijoitustuotteen, koen että asiakas ymmärsi ostamansa tuotteen riskit ennen ostopäätöstä.	4,3	26
8. Myytyäni asiakkaalle ennestään tuntemattoman sijoitustuotteen, koen että asiakas ymmärsi ostamansa tuotteen kokonaiskulut ennen ostopäätöstä.	4,0	26
9. Myytyäni asiakkaalle ennestään tuntemattoman sijoitustuotteen, koen että asiakas ymmärsi ostamansa tuotteen tuoton muodostumisen ennen ostopäätöstä.	4,4	25
YHT	4,2	
Keskihajonta: 0,75		

Riskien-kartoitus-osion viimeisessä kysymyksessä selvitettiin, mitä mieltä vastaajat olivat esitetyistä väittämistä asteikolla 1–5 (5 = täysin samaa mieltä, 4 = jokseenkin samaa mieltä, 3 = en samaa enkä eri mieltä, 2 = jokseenkin eri mieltä, 1 = täysin eri mieltä). Kaikkien väittämien keskiarvoksi muodostui jokseenkin samaa mieltä (4,2), ja väittämien vastaukset liikkuvat lähellä keskiarvoa, sillä keskihajonta oli alle yhden (0,75). Lähes kaikki vastasivat kysymyksen jokaiseen väittämään, sillä ainoastaan kohdassa yhdeksän yksi vastaaja oli jättänyt vastaamatta. Kysymyksestä ei muodostettu frekvenssitaulukkoa tulosten yhteyteen, koska suurempaa hajontaa eri vastaus-

ten välillä ei ollut. Keskiarvolla mitattuna useimmin täysin samaa mieltä (4,9) oltiin väittämän kanssa, jonka mukaan vastaaja ymmärsi, mitä sanonnalla ”riski ja tuotto kulkevat käsi kädessä” tarkoitettiin. Alle neljän keskiarvon saivat väittämät numero kaksi ja kuusi, missä tulokseen vaikutti se, että molemmat kysymykset saivat vastauksia kohtaan ”jokseenkin eri mieltä”. Pienin keskiarvo (3,4) oli väittämällä kuusi, jonka mukaan vastaaja määrittelee asiakkaalle tuotteen todellisen tuoton, kun verot ja kokonaiskulut on huomioitu ennen sijoituspäätöstä. Tulos voi olla seurausta siitä, ettei vastaajilla ole aikaa määritellä todellista tuottoa asiakkaille, eikä sen määrittely ole myöskään lain mukaan välttämätöntä. Tarvittavien tietojen voidaan ajatella olevan esitteissä, mikä voi vaikuttaa todellisen tuoton määrittelyyn. Tuntemattomien tuotteiden myynnin jälkeen asiakkaiden arvioitiin pääosin ymmärtäneen tuotteiden kokonaiskulut, tuoton muodostumisen sekä riskit, sillä väittämien 7–9 keskiarvot olivat 4 tai yli.

Riskiosaaminen

Riskiosaamisen osiossa kartoitettiin, kuinka hyvin vastaajat arvioivat osaavansa sijoitustuotteisiin kohdistuvia riskejä ja riskitunnuslukuja.

TAULUKKO 10. Sijoitustuotteisiin kohdistuvien riskien tuntemus

	1. huonosti %	2. melko huonosti %	3. en hyvin enkä huo- nosti %	4. melko hyvin %	5. hyvin %	YHT %	N
1. Tilit	0	0	0	4	96	100	25
2. Sijoitusrahastot	0	0	0	32	68	100	25
3. Osakesijoitukset	0	0	4	33	63	100	24
4. Strukturoidut tuotteet (esim. joukkolainat)	0	0	16	28	56	100	25
5. Säästövakuutukset	0	0	12	40	48	100	25
6. Warrantit	24	28	32	12	4	100	25
7. Sertifikaatit	36	20	32	12	0	100	25
8. ETF:t	24	28	28	16	4	100	25
9. Eläkesäästämisen tuotteet	0	0	4	40	56	100	25

Kysymykseen jätti vastaamatta jokaisen sijoitustuotteen kohdalla ainakin yksi vastaaja ja osakesijoittamisen ollessa kyseessä vain 24 vastasi väittämään.

Tulosten mukaan tilisijoittamisen riskit arvioi tuntevansa hyvin lähes jokainen (96 %) kyselyyn vastannut. Sijoitusrahastojen, strukturoitujen tuotteiden ja osakesijoittamisen riskien tuntemus oli myös hyvällä tasolla, sillä noin kaksi kolmasosaa vastaajista arvioi tuntevansa näiden tuotteiden riskit hyvin ja noin kolmasosa melko hyvin. Huonoiten arvioitiin tunnettavan warranttien, sertifikaattien ja ETF:ien riskejä. Kyseisissä tuotteissa warranttien ja ETF:ien kohdalla kyselyn vastauksista hieman yli puolet (52 %) koostui vastauksista ”huonosti” tai ”melko huonosti”. Sertifikaatteja arvioitiin osattavan kaikista huonoiten, sillä sertifikaateissa ”huonosti” -vastausvaihtoehdon valitsi yli kolmannes (36 %) vastaajista.

TAULUKKO 11. Riskien arvioinnissa käytettävien tunnuslukujen tuntemus

	1. huonosti %	2. melko huonosti %	3. en hyvin enkä huonosti %	4. melko hyvin %	5. hyvin %	YHT %	N
1. Alfa	8	15	31	42	4	100	26
2. Beta	8	12	27	39	15	100	26
3. Sharpen luku	8	12	35	39	8	100	26
4. Volatiliteetti	0	4	12	35	50	100	26
5. Tracking error	8	12	46	15	19	100	26
6. Information ratio	12	12	54	15	8	100	26
7. Duraatio (modifioitu duraatio)	8	12	39	23	19	100	26
8. TER-luku	8	8	39	15	31	100	26

Koko aineiston keskiarvo 3,4

Keskihajonta 1,08

Nordean rahastojen riskiprofiileista ja rahastoesitteistä poimittuja tunnuslukuja arvioitiin osattavan keskinkertaisesti, sillä koko aineiston keskiarvoksi muodostui 3,4 (en hyvin enkä huonosti) keskihajonnan ollessa hieman yli yhden (1,08). Keskihajonnan osalta voidaan tulkita, että hajontaa vastausten välillä oli havaittavissa melko paljon. Keskiarvo puolestaan kertoo, että useilla vastaajista ei ollut tarkkaa kuvaa riskitunnuslukujen osaamisestaan, sillä luultavammin osaaminen tulee harvoin testatuksi. Tunnusluvuista parhaiten tunnettiin volatilitteetti, joka onkin yksi tärkeimmistä sijoi-

tusten riskin arvioinnin tunnusluvuista. Vastaajista puolet (50 %) arvioi ymmärtävänsä volatilitteen hyvin ja hieman yli kolmannes (35 %) melko hyvin. Tulosten perusteella Beta-luvun tuntemus oli myös suhteellisen hyvällä tasolla, sillä yli puolet (54 %) vastaajista arvioi tuntevansa Beta-luvun joko hyvin (15 %) tai melko hyvin (39 %). Huonoiten arvioitiin tunnettavan information ratio, jonka arvioi tuntevansa huonosti noin joka kymmenes (12 %) vastaajista.

Sijoitusmarkkinaosaaminen

Sijoitusmarkkinaosaamisen osio muodostui kyselylomakkeessa vain yhdestä kysymyksestä, jossa haettiin valmiiden vastausvaihtoehtojen avulla vastaajien arvioita omasta osaamisestaan erilaisin väittämin. Osiossa ei ollut tämän enempää kysymyksiä, koska tutkijan oli vaikea löytää tutkimuksen tavoitteen kannalta olennaisimpia kysymyksiä tai väittämiä, joilla vastaajien sijoitusmarkkinaosaaminen tulisi selvitettyksi. Väittämiä on muokattu, koska muuten taulukosta tulisi raskas ja vaikeasti tulkittava. Väittämät voi lukea kokonaisuudessaan liitteestä 2.

TAULUKKO 12. Sijoitusmarkkinatietämys: kuinka hyvin vastaajat arvioivat hallitsevansa sijoitusmarkkinoihin liittyviä tekijöitä

	1. huonosti %	2. melko huonosti %	3. en hyvin enkä huono- nosti %	4. melko hyvin %	5. hyvin %	YHT %	N
1. Sijoitusmarkkinoiden toiminta	0	4	4	69	23	100	26
2. Osakekurssien muutoksiin vaikuttavat tekijät	0	4	0	73	19	100	25
3. Korkomarkkinoiden kehitykseen vaikuttavat tekijät	0	4	15	58	23	100	26
4. Ajoituksen arviointi osakkeiden ostolle ja myynnille	0	12	54	27	4	100	25
5. Osakkeen edullisuuden tai kalleuden arviointi	0	12	54	27	8	100	26
6. Sijoittamiseen liittyvät avainluvut (esim. P/E, P/B, P/S)	12	19	39	31	0	100	26
7. Sijoitusmarkkinainformaation hyödyntäminen asiakkaan neuvonnassa	0	8	27	54	12	100	26
8. Sijoitusten verotus	0	4	12	62	23	100	26
9. Moderni portfolioteoria	12	27	27	27	8	100	26
10. Rahoitusvälineiden markkinat direktiivin (MiFID) merkitys työn kannalta	0	0	8	54	39	100	26
11. Arvopaperimarkkinalain merkitys työn kannalta	4	12	15	54	12	100	25

Keskiarvo yht. 3,7, Keskihajonta. 0,80

Pääasiassa kaikki kyselyyn vastanneista vastasivat kysymyksen jokaiseen väittämään, sillä vain väittämistä 2, 4 ja 11 puuttui yksi vastaus kustakin väittämästä (N = 25). Koko aineiston keskiarvoksi muodostui 3,7, eli sijoitusmarkkinoihin liittyviä tekijöitä arvioitiin osattavan keskimääräisesti melko hyvin keskihajonnan ollessa 0,80. Kysymyksen väittämistä MiFID-direktiivin vaikutus työn kannalta arvioitiin tunnettavan parhaiten, sillä lähes kaikki (93 %) vastasivat joko tuntevansa direktiivin merkityksen työn kannalta hyvin (39 %) tai melko hyvin (54 %). Yli 90 % vastauksista jakautui näihin vastausvaihtoehtoihin myös väittämien 1 ja 2 kohdalla. Arvopaperimarkkinalain merkitystä, johon myös MiFID-direktiivi kuuluu, arvioitiin tunnettavan työn kannalta myös suhteellisen hyvin, sillä kaksi kolmasosaa vastauksista (66 %) jakautui vastauksiin ”melko hyvin” (54 %) tai ”hyvin” (12 %). Huonoiten arvioitiin osattavan sijoittamiseen liittyviä avainlukuja sekä modernia portfolioteoriaa, sillä molemmat kysymykset

keräsivät noin kolmanneksen vastauksista vastausvaihtoehtoihin ”melko huonosti” tai ”huonosti”.

Tuoteosaaminen

Kyselylomakkeen viimeisessä osiossa selvitettiin kuinka hyvin vastaajat osasivat sijoitustuotteita kokonaisuutena ja kuinka usein he tarjosivat näitä tuotteita työssään. Osion lopuksi selvitettiin myös sijoituspalvelututkimnon (APV1) tyyliin oikein/väärin-väittämillä eri sijoitustuotteiden ominaisuuksien syvempää tuntemusta.

TAULUKKO 13. Sijoitustuotteiden kokonaisosaaminen (tuotonmuodostus, riskit, kulut, verotus)

	1. huonosti %	2. melko huonosti %	3. en hyvin enkä huonosti %	4. melko hyvin %	5. hyvin %	YHT %	N
1. Tilit	0	0	0	15	85	100	26
2. Sijoitusrahastot	0	0	0	46	54	100	26
3. Osakesijoitukset	4	8	15	58	15	100	26
4. Strukturoidut tuotteet (esim. joukkolainat)	4	0	8	65	23	100	26
5. Säästövakuutukset	4	12	12	54	19	100	26
6. Warrantit	50	23	19	8	0	100	26
7. Sertifikaatit	54	27	15	4	0	100	26
8. ETF:t	39	31	23	8	0	100	26
9. Eläkesäästämisen tuotteet	0	8	12	42	39	100	26

Tuotteista ylivoimaisesti parhaiten arvioitiin osattavan tilisijoittamisen tuotteet, sillä yli viisi kuudesosaa vastaajista (85 %) arvioi osaavansa kyseiset tuotteet ”hyvin” ja hieman alle kuudesosa (15 %) vastaajista ”melko hyvin”. Myös sijoitusrahastojen osalta kaikki vastaukset jakautuivat näiden kahden vastausvaihtoehdon välille. Osakesijoitusten, strukturoitujen tuotteiden, säästövakuutusten ja eläkesäästämisen tuotteiden vastaukset jakautuivat hajautuen enemmän eri vastausvaihtoehtoihin, mutta ”melko hyvin ja ”hyvin” -vastausvaihtoehdot keräsivät kuitenkin 70–90 prosenttia tuotteisiin kohdistuneista vastauksista. Kyselyn pohjalta huonoiten arvioitiin osattavan warrantteja, sertifikaatteja ja ETF:iä, sillä vastaukset keskittyivät näiden tuotteiden osalta pääosin ”huonosti” tai ”melko huonosti” -vastausvaihtoehtoihin.

Sertifikaatteja arvioitiin osattavan kokonaisuutena kaikista huonoiten, sillä yli puolet (54 %) vastanneista valitsi vastausvaihtoehdon ”huonosti” sertifikaattien ollessa kyseessä.

Kysymyksen jatkokysymyksenä oli avoin kysymys, jossa vastaajat saivat mahdollisuuden kertoa lisäkoulutuksen tarpeensa liittyen johonkin kysymyksen tuotteista sekä myös sen, mihin tuotteen ominaisuuteen liittyen koulutusta kaivattaisiin Nordealta. Avoimissa vastauksissa lisäkoulutusta kaivattiin pääosin yleisimpiin pankin tarjoamiin tuotteisiin, kuten rahastoihin, säästövakuutuksiin, eläkesäästämisen tuotteisiin ja strukturoituihin tuotteisiin. Näistä tuotteista lisäkoulutusta kaivattiin tuotteista kokonaisuudessaan sekä joistain tuotteista pelkästään liittyen tuoton muodostumiseen, riskeihin tai verotukseen. Osa vastaajista kaipasi myös lisäkoulutusta liittyen pankeissa harvemmin tarjottaviin tuotteiden, kuten warranttien, kokonaisosaamiseen. Avoimet vastaukset koostuivat seuraavanlaisista maininnoista:

- *Selekta -tuotteet kokonaisuudessaan. Rahastot kokonaisuudessaan*
- *Lisäkoulutusta osakkeisiin, warrantit ym. niin sanotut ei pankin tuotteet ja niiden riskeihin, kuluihin ja tuotonmuodostukseen ja verotukseen*
- *Riskit, tuotot, kulut ja verotus*
- *Joukkolainat ja rahastot. Tuoton muodostuminen ja riskit*
- *Säästövakuutukset ja warrantit. Tekninen osaaminen*
- *Strukturoidut tuotteet, indeksilainat. Joskus tuotto ei vastaakaan indeksin kehitystä*
- *HPN:ien tehtävänä on sijoitusoppaan perusteella tarjota eri tuotteita asiakkaan riskinottokyvyn ja sijoitusajan puitteissa. Suoriin osakesijoituksiin ei anneta suosituksia, vain käytettävissä oleva markkinainformaatio (mallisalkku, osaketutkimus, pörssitiedotteet) tulee antaa osakkeiden ostopäätöstä harkitsevalle asiakkaalle*
- *Verotuksesta lisäkoulutusta, kiitos. Olen parhaillaan lukemassa APV -tenttiin, joten sieltä saa aika paljon tietoa. Tämäkin tieto tulisi jotenkin saada käytännölläisemmäksi*
- *Säästövakuutukset ja eläkesäästämisen tuotteet.*

Avointen vastausten vähäisen määrän vuoksi (9 kpl) voidaan tulkita, että suurin osa vastaajista pitää tuotteiden kokonaisosaamistaan riittävän hyvänä eikä kaipaa lisäkoulutusta tuotteisiin liittyen. Avointen vastausten vähäiseen määrään voi toisaalta vaikuttaa myös se, että vastaajat ovat halunneet nopeuttaa kyselyyn vastaamista jättämällä avoimet kohdat tyhjiksi.

TAULUKKO 14. Tuotteiden tarjoamisen yleisyys

	en ole koskaan tarjonnut %	harvoin %	toisinaan %	melko usein %	usein %	YHT %	N
1. Tilit	0	0	0	31	65	100	25
2. Sijoitusrahastot	0	0	8	54	35	100	25
3. Osakesijoitukset	23	54	15	4	0	100	25
4. Strukturoidut tuotteet (esim. joukkolainat)	4	0	15	46	27	100	24
5. Säästövakuutukset	4	19	42	23	8	100	25
6. Warrantit	89	8	0	0	0	100	25
7. Sertifikaatit	89	8	0	0	0	100	25
8. ETF:t	85	12	0	0	0	100	25
9. Eläkesäästämisen tuotteet	4	4	27	39	19	100	24

Jokaisen tuotteen kohdalla kysymykseen jätti vastaamatta yksi tai kaksi vastaajaa, jolloin vastaajien määrät liikkuvat 24:n tai 25 vastaajan välillä. Tuotteista tarjottiin yleisimmin tilisijoittamisen tuotteita, sijoitusrahastoja, sekä strukturoituja tuotteita, jotka keräsivät yli kaksi kolmasosaa vastauksistaan vastausvaihtoehtojen ”usein” tai ”melko usein” välille. Useimmin tarjottiin tilisijoittamisen tuotteita, sillä lähes kaksi kolmasosaa (65 %) vastaajista arvioi tarjoavansa tilisijoittamisen tuotteita usein. Tilisijoittamisen tarjoamisen yleisyys ei tullut yllätyksenä, sillä riskittömyytensä ja yksinkertaisuutensa vuoksi tilisijoittaminen pitää suosionsa vuosi toisensa jälkeen. Tuotteista vähiten tarjottiin warrantteja, sertifikaatteja sekä ETF:iä, sillä lähes kukaan (yli 84 %) vastanneista ei ollut tarjonnut kyseisiä tuotteita koskaan asiakkailleen. Noin joka kymmenes vastaaja oli kuitenkin tarjonnut kyseisiä tuotteita joskus, mutta harvoin. Tuloksissa osakesijoitusten tarjonnan vähyyks tuli yllätyksenä, sillä yli viidennes (23 %) vastaajista ei ollut koskaan tarjonnut asiakkailleen osakkeita.

TAULUKKO 15. Tuoteosaamisen lopputesti. Arvioikaa ovatko seuraavat väittämät mielestänne oikein vai väärin?

	oikein %	väärin %	YHT %	N
1. Vuonna 2011 talletussuojarahaston suuruus on 50 000€	13	(88)	100	24
2. ASP -tilin voi avata henkilö, joka ennen tallettamisen aloittamista on täyttänyt 18 mutta ei 31 vuotta	(88)	13	100	24
3. Rahaston yhtiökokous päättää hallituksen esityksen pohjalta rahaston tuotto-osuuksille maksettavan tuoton suuruudesta sekä maksupäivästä	(64)	36	100	22
4. Korkorahaston arvo kasvaa lyhyellä aikavälillä, kun korot nousevat	21	(79)	100	24
5. Sijoitussidonnaisiin säästöhenkivakuutuksiin ei liity riskiä mahdollisesta pääoman arvon menettämisestä	0	(100)	100	24
6. Indeksilainoille maksetaan aina indeksiyhvyitys	0	(100)	100	24
7. Pörssiyhtiöstä saatu osinko on vuoden 2011 tietojen mukaan kokonaan verotettavaa pääomatuloa	27	(73)	100	22
8. Osakekurssin noustessa ostowarrantin arvo kasvaa	(63)	37	100	19
9. Ps-sopimuksen siirroista palveluntarjoajalta toiselle koituu veroseuraamuksia	0	(100)	100	24
10. Indeksisertifikaateilla voidaan suojata osakesalkkua	(53)	47	100	19

Kyselyn viimeiseen kysymykseen vastasi paikoitellen vain 19 vastaajaa, mikä täytyy ottaa huomioon tulosten luotettavuuden arvioinnissa. Mikään väittämä ei kerännyt 26:ta vastausta, vaan vastausten määrä liikkui 24:n, 22:n ja 19 vastauksen välillä. Vastausten vähyyteen vaikuttaa luultavammin viimeisen kysymyksen vaikeus, sekä mahdollisesti kyselyyn vastaamiseen uupuminen. Kyselyn viimeisessä kysymyksessä vastaajien täytyi miettiä ovatko esitetyt väittämät ”oikein” vai ”väärin”. Tulostaulukossa väittämän oikea vastaus on merkitty sulkuihin. Kaikki vastaajat (100 %) vastasivat oikein väittämiin 5, 6 ja 9, joissa käsiteltiin säästövakuutuksia, indeksilainoja ja eläkesäästämisen tuotteita. Lähes kaikki vastanneista (88 %) vastasivat oikein myös tilisijoittamista koskeviin väittämiin, jotka kohdistuivat ASP-tileihin ja talletussuojan suuruuteen. Eniten vääriä vastauksia kertyi väittämään numero 10, joka koski sertifikaatteja. Väittämään valitsi väärän vaihtoehdon lähes puolet (47 %) vastaajista. Seuraavaksi eniten vääriä vastauksia keräsivät väittämät numero 3 (36 %) ja 8 (37 %), sillä hieman yli kolmannes vastaajista vastasi väärin näihin väittämiin. Väittämien vaikeustaso pyrittiin pitämään samana eri tuotteiden osalta, mutta vaikeusasteissa voi olla eroja, mikä saattaa vaikuttaa saatuihin tuloksiin.

Avoimet kysymykset

Avoimista kysymyksistä vain yksi oli erillinen eikä liittynyt edelliseen kysymykseen täydentävänä osiona. Tämän kysymyksen avulla haluttiin kartoittaa vastaajien mielipiteitä tutkimuksen alaongelmaan liittyen. Kysymyksessä tiedusteltiin vastaajien mielipiteitä siitä, miksi lehdissä on ollut oikeusjuttuja pankkien antamasta sijoitusneuvonnasta ja kuinka niiltä voitaisiin välttyä Nordea pankki Suomi Oyj:llä. Saadut vastaukset voidaan jakaa kolmeen eri kategoriaan. Suurin osa vastaajista mainitsi vastauksissaan sijoitusneuvonnan apuvälineenä käytettävän sijoitusopas-ohjelman hyödyntämisen, ja loput vastaajista tarkasteli asiaa joko myyjän tai asiakkaan näkökulmasta. Sijoitusoppaaseen liittyvissä vastauksissa mainittiin mm. seuraavanlaisia asioita:

- *Tieto on pohjautunut oletuksiin -lisäkoulutusta sijoitustuotteista ja sijoitusoppaan käyttö*
- *Sijoitusoppaan käyttö ja riittävä dokumentointi*
- *Sijoitusopasta ei ole tehty, tai jos se on tehty, niin sitä ei ole käyty läpi asiakkaan kanssa eikä annettu asiakkaalle dokumentiksi asiasta*
- *Tilanteita voidaan välttää valmentamalla perusteellisesti neuvoja sijoitusoppaaseen ja tuotteiden ominaisuuksiin liittyen. Hyviä valmentamiskeinoja ovat esimerkiksi APV1 tutkinto ja konkreettinen neuvonta sijoitusoppaan käytössä*
- *Välttää voi kartoittamalla sijoitusoppaan avulla asiakkaan riskiprofiilin ja suosittelemalla asiakasta toimimaan sen mukaisesti.*

Vastausten perustella sijoitusopasta tulisi käyttää entistä enemmän sekä järjestää koulutuksia oppaan käytöstä uutisointien välttämiseksi. Lisäksi sijoitusneuvojille tulisi vastausten mukaan tarjota lisäkoulutusta sijoitustuotteista ja niiden ominaisuuksista.

Myyjän vastauksissaan maininneet painottivat mm. myyjien koulutuksen lisäämistä ja myyntimoraalia. Vastauksissa mainittiin seuraavaa:

- *Mahdollisesti myyjäkään ei ole ollut täysin tietoinen tuotteen riskeistä. Esim. Korkosalkkurahastoja kehoitettiin (=painostettiin) jossakin vaiheessa myymään asiakkaille pankkitiliä vastaavana riskittömänä tuotteena. Samoin oli laita jokin aika sitten indeksilainojen kanssa. Kovat myyntitavoitteet eri tuotelajeissa saattaa myös aiheuttaa ylilyöntejä. Sijoitustuotteiden myyjien am-*

mattitaidon tinkimätön ylläpito ja myyntimoraalin korostaminen auttavat välttämään hankalia tilanteita

- *riskit esille jo ko. tuotteen esitteeseen selkeästi. Koulutuksen lisääminen "myyjille"*
- *Kaikkein tärkeintä on huolehtia siitä, että asiakkaan kanssa käydään huolellisesti läpi tuotteen riskit ja kulut, sekä selvitetään asiakkaan kokonaisvarallisuus. Milloin asiakkaalla on tarve sijoitetulle summalle, on myös olennainen osa riskikartoitusta. Tämä kaikki pitää dokumentoidaan niin, että niihin voidaan palata myöhemmin ja myös ulkopuolinen ymmärtää tekstin. Jos huomataan, että asiakas ei ymmärrä tuotteen riskejä, tuotetta ei pidä myydä vain sen takia, että saavutetaan myyntitavoitteet.*

Asiakasta koskevia vastauksia oli hieman vähemmän ja ne koostuivatkin pelkästään seuraavista maininnoista:

- *Asiakkaat unohtavat heille kerrotun informaation, kun sijoitus menee huonosti*
- *Asiakkaat kokevat neuvot hyviksi, jos ne tuottavat hyvin. Mikäli maailman talous ei kehity suotuisasti ja sijoitukset laskee, se on pankin syy. Useinkin! Vaikka riskit on kartoitettu ja kerrottu vaikutuksista. Usein uutisoidaan julkisuudessa julkisuuden hakuisten henkilöiden kommentit. Sillä myydään. Uskon että pettymyksiä on myös muissa rahalaitoksissa, mutta Nordea suurena yhtiönä on helppo ottaa hampaisiin uutisoinnissa!*

Näiden vastausten perusteella uutisointien voidaan katsoa johtuvan siitä, että huonojen aikojen kohdatessa pankit saavat syyt niskoilleen eikä tuoteinformaatiotakaan enää muisteta, kun sijoitukset tuottavat huonosti.

7.2 Vastauskadon käsittely

Suurimpana ongelmana posti- ja verkkokyselyssä voidaan pitää vastausten katoa. Katoon vaikuttavat tutkimuksen aihepiiri sekä vastaajajoukko. (Hirsjärvi ym. 2009 196.)

Vastanneiden määrän ollessa vain 44 % ei tutkimusta voida pitää kovin luotettavana tai kattavana, sillä määrällisessä tutkimuksessa otoskoon kasvamisen katsotaan yleensä lisäävän luotettavuutta (Kananen 2008b, 71). Vastausprosenttia voidaan pi-

tää kuitenkin korkeampana kuin suurelle yleisölle lähetetyn lomakkeen tuottamaan vastausprosenttia, joka on yleensä 30–40 % (Hirsjärvi ym. 2009, 196).

Kadon määrän uskotaan johtuvan melko raskaaksi muodostuneesta kyselylomakkeesta, sillä testauksista huolimatta tutkimusongelmaa ei saatu muodostettua kysymysten muotoon ilman melko vaativalta tuntuvaa lomaketta. Vaativuus korostui lomakkeen loppua kohden, sillä paljon miettimistä vaativat kysymykset painottuivat kyselyn loppupuolelle, mikä näkyi vastauskatona. Esimerkiksi viimeisen kysymyksen joihinkin väittämiin vastasi ainoastaan 19 vastaajaa 26:sta. Kyselyn loppua kohden vastauskadon voitiinkin tulkita kasvavan.

Lomakkeen pituudella voi olla myös tekemistä kadon kanssa, vaikka lomake pyrittiin muodostamaan siten, että vastaamiseen kuluisi aikaa vain noin 15 minuuttia. Todellisten vastausaikojen keskiarvoksi muodostui n. 21 minuuttia. Keskiarvon laskemisessa on huomioitava, että yksi vastaajista oli käyttänyt vastaamiseen yli tunnin ja muutama vastaajista yli puoli tuntia, mikä vaikutti keskiarvoa kohottavasti. Keskimäärin vastausaika oli noin 13 minuuttia, jos kyseisiä tapauksia ei oteta huomioon. Kysely muodostui 16 kysymyksestä, jotka oli jaettu 6 sivulle.

Osa kadosta voi johtua siitä, että kysely oli mahdollista keskeyttää ja jatkaa haluttaessa myöhempänä ajankohtana. Kyselyyn vastaamisen päättymispäivänä noin 15 vastaajalla kyselyyn vastaaminen oli kesken. Lomakkeen kysymykset koettiin luultavammin liian raskaiksi, minkä vuoksi kysely keskeytettiin eikä vastaamista jaksettu viedä loppuun ennen määräpäivää. Kyselyn katoa olisi voitu mahdollisesti pienentää toisella muistutusviestillä, mutta toinen viesti jätettiin lähettämättä, koska viestin ajateltiin närkästyttävän vastaajia, sillä työsähköpostit täyttyvät muustakin postista.

Katoon vaikuttivat myös henkilökohtaisten palveluneuvojien poissaolot. Osalta vastaajista nimittäin tuli automaattinen sähköpostiviesti, jossa mainittiin heidän poissaolostaan. Näissä viesteissä mainitut ajat, jolloin he olisivat taas tavattavissa, sopivat kuitenkin kyselyn vastausajan puitteisiin. Tämä on voinut kuitenkin vähentää vastaamisinnokkuutta, sillä esim. lomalta palattaessa työsähköpostiin on tullut varmasti paljon muitakin sähköposteja, jolloin kysely voi hukkua muiden postien joukkoon.

Kadon määrään on voinut vaikuttaa myös vastaajien ajanpuute, unohtaminen tai kyselyn kokeminen liian vaativaksi.

7.3 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Kvantitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan validiteetti- ja reliabiliteetti käsitteillä. Validiteetilla arvioidaan tutkimusongelman kannalta oikeiden asioiden tutkimista ja reliabiliteetillä sitä, kuinka pysyviä tutkimustulokset ovat. (Kananen 2008b, 79.)

Validiteetti

Opinnäytetyössä validiteetin tutkinta rajoittuu yleensä sisäisen ja ulkoisen validiteetin tutkintaan, joista muodostetaan työn kokonaisvaliditeetti. Sisäisellä validiteetilla tarkoitetaan sitä, että työn sisältö on kunnossa ja esim. kyselyyn valitut mittarit on laadittu tutkimusongelman kannalta tarkasti ja oikein ja ne on johdettu teoriasta. Työn sisäinen validiteetti on kunnossa, jos mittarit mittaavat juuri oikeaa asiaa. Sisäisen validiteetin toteutumisen arvioiminen voi tosin olla hankalaa. (Mts. 81–84.) Tämän tutkimuksen mittarit on johdettu yleisesti sijoittamisen teoriakirjallisuudesta ja käsitteistä. Näin ollen teoria tukee mitattavaksi valittuja asioita ja kyselylomakkeen kysymysten voidaan katsoa mittaavan tutkimuksen kannalta oikeita asioita. Työn sisäistä validiteettia saatiin parannettua Digium-ohjelman asetusvalinnoilla. Asetuksilla pystyttiin takaamaan, että kukin vastaaja pystyi vastaamaan työhön vain kerran ja yhden vastausvaihtoehdon kohtiin ei useampia vaihtoehtoja ollut mahdollista valita. Kyselylomake tarkastutettiin työn ohjaajalla.

Ulkoinen validiteetti tarkoittaa saatujen tulosten yleistettävyyttä. Yleistettävyyden on kunnossa, jos otoksen voidaan katsoa vastaavan populaatiota. Työn ollessa kokonais- tutkimus tutkimuksessa tutkittiin koko populaatio. Mikäli kaikki populaation jäsenet olisivat vastanneet kyselyyn, olisi ulkoinen validiteetti ollut täydellinen. Kyselyyn vastasi 44 % populaatiosta, joten ulkoista validiteettia voidaan pitää kohtalaisena. Vas-

taajien määrän ollessa 28 ei tutkimuksen tuloksia voida yleistää kovinkaan mittavasti koskemaan koko populaatiota. Lisäksi kyselyn loppua kohden vastausten määrä oli joidenkin kysymysten kohdalla vähimmillään 19 (taulukko 15), mikä vaikuttaa negatiivisesti yleistettävyyteen. Ulkoiseen validiteettiin vaikuttaa myös se, että yli kaksi kolmasosaa kyselyyn vastanneista oli työskennellyt pankkialalla yli 20 vuotta (taulukko 4). Tämä taustatekijä saattaa vääristää kyselyn tuloksia normaalia paremmiksi kokemuksen myötä karttuneen osaamisen kautta.

Tutkimuksen validiteettiin vaikuttaa myös tutkimuslomakkeen tulkinnallisuus eli se, onko tutkimuslomake laadittu siten, että vastaajat ja tutkija ymmärtävät lomakkeen kysymykset samalla tavoin. Joidenkin kysymysten muotoilua olisi tulosten perusteella voitu hioa validiteetin parantamiseksi. Esimerkiksi toisen asteen koulutus (taulukko 2) oli käsitteenä epäselvä, mikä näkyi vastausvaihtoehtojen valinnoissa.

Reliabiliteetti

Tutkimuksen reliabiliteetti on varmistettu, jos tutkimuksen uudelleen toteutuksessa saadaan samat tulokset (Kananen 2008b, 79). Yhtenä reliabiliteetin osatekijänä voidaan pitää stabiliteettia, jota käytetään mittarina ajassa pysyvyyden mittaamiseen. Tutkimuksen stabiliteettia saadaan nostettua mittaamalla sama asia useaan kertaan peräkkäin. (Mts. 80.) Stabiliteetin takaaminen opinnäytetyössä vaatisi tutkimuksen uusimista, jotta eri ajankohtina toteutettujen tutkimusten tuloksia voitaisiin vertailla keskenään. Opinnäytetyössä tämä ei ole mahdollista ajankäytön kannalta, sillä uusintakyselyssä sama asia tulisi kysyä eri mittareita käyttäen, mikä lisäisi työn määrää.

Työn toteuttamisessa reliabiliteettiä pyrittiin lisäämään toteuttamalla tutkimus verkkokyselynä. Verkkokysely mahdollisti anonyymien vastaamisen, jolloin esimerkiksi tutkijan läsnäolo ei vaikuttanut tuloksiin. Reliabiliteettiä lisäsi myös se tekijä, että tutkimuksen toteuttaja on tutkimuksen kohteeseen nähden objektiivinen, eli tutkija ei ole sidoksissa tutkimuksen kohteeseen esimerkiksi työsuhteella. Tämä parantaa tulosten pysyvyyttä, sillä tutkija pyrkii näin ollen analysoimaan tuloksia objektiivisesti, eikä pyri esittämään tuloksia paremmassa valossa kuin ne todellisuudessa ovat. Reliabiliteettiä paransi myös se tekijä, että tutkimuksen tulokset siirrettiin tarkasti kyse-

lyohjelmasta analysointiohjelmaan ja tulosten virheettömyys tarkastettiin useasti analysoinnin jälkeen. Strukturoidut kysymykset saattoivat myös vaikuttaa tutkimuksen reliabiliteettiin, sillä yhtä ainoaa tapaa tulkita valmiiksi muodostettuja vastausvaihtoehtoja ei ole, vaan jokainen peilaa vastauksiaan omien kokemuksiansa pohjalta.

8 POHDINTA

Henkilökohtaisten palveluneuvojien sijoitusosaamista on tutkittu aiemmin vain vähän. Pentti Virkajärven vuoden 2007 opinnäytetyötä voidaan kuitenkin pitää yhtenä aiempänä tutkimuksena aiheesta, ja sen pohjalta voitiin hieman ennakoida osaamisen tasoa ja mahdollisia kehitystarpeita tutkimuksen päätavoitteeseen liittyen. Työtä ei toteutettu kuitenkaan täsmällisesti aiemman tutkimuksen mukaan, koska työn alatavoitteen vuoksi haluttiin painottaa myös riskiosaamista, mikä nähtiin työn alatavoitteen kannalta olennaisena tutkimuksen kohteena. Tutkimuksen alatavoitteeseen liittyen tutkija ei löytänyt aiempia tutkimuksia.

Tutkimuksen päätavoitteena oli selvittää Nordean Keski-Suomen alueen henkilökohtaisten palveluneuvojien osaamisen taso ja etsiä mahdollisia lisäkoulutustarpeita osaamiseen liittyen. Tuoteosaamisen osalta tulosten pohjalta voidaan päätellä, että sijoitusosaaminen on joko melko hyvällä tai hyvällä tasolla tutumpien sijoitustuotteiden osalta, joita tarjotaan asiakkaille suhteellisen usein. Näitä tuotteita ovat tilit, sijoitusrahastot, strukturoidut tuotteet, säästövakuutukset ja eläkesäästämisen tuotteet. Osakesijoittamisen osalta osaaminen oli myös hyvällä tasolla, mutta suoria osakesijoituksia tarjottiin asiakkaille harvemmin. Johtopäätöksissä huomioitiin tuotteiden kokonaisuosaaminen, riskiosaaminen sekä tuotteiden tarjoamisen yleisyys. Mäntysaaren (2001, 123) mukaan sijoitusneuvojan tulisikin osata ainakin tavanomaiset sijoitustuotteet (esim. tärkeimmät kotimaiset rahastot ja eniten vaihdetut kotimaiset pörssiosakkeet) ja myös ne tuotteet, joihin liittyviä palveluita tarjotaan tai jotka on markkinoinnissa tai muuten informoitu tunnettavan. Tutkimuksen tulokset puoltavat hyvin tätä Mäntysaaren mainitsemaa sijoitusneuvonnan osaamistavoitetta.

Tulokset olivat samansuuntaiset kuin Virkajärven tutkimuksessa, sillä kyseisessä tutkimuksessa osattiin parhaiten tuttuja tuotteita, kuten tilejä, joukkolainoja, osakkeita ja sijoitusrahastoja. Eniten eroja löytyy strukturoitujen tuotteiden osalta, sillä lähes puolet tutkimukseen vastanneista arvioi vuonna 2007 tuntevansa strukturoidut tuotteet melko huonosti. (Virkajärvi 2007, 36.) Tässä tutkimuksessa pääosa vastaajista arvioi osaavansa tuotteet hyvin tai melko hyvin. Tuloksen paraneminen saattaa johtua strukturoitujen tuotteiden tarjoamisen yleistymisestä, jolloin myös osaaminen on kasvanut. Tulokseen on toisaalta saattanut vaikuttaa myös se, että strukturoitujen tuotteiden käsite on ymmärretty tutkimuksissa eri tavalla.

Sijoitusosaamisen taso oli huonointa monimutkaisemmissa tuotteissa, jotka eivät kuulu pankkien markkinoiduimpiin tuotteisiin. Näitä tuotteita ovat warrantit, sertifikaatit ja ETF:t. Tulosten pohjalta sertifikaatit osattiin kaikista huonoiten, sillä kyseinen tuoteryhmä oli tuloksia analysoitaessa lähes kaikkien osa-alueiden mukaan huonoiten osattu sijoitustuote. Näiden tuotteiden osaamisen tarkastelussa on otettava huomioon se, että suurin osa vastaajista ei ollut koskaan edes tarjonnut kyseisiä tuotteita asiakkailleen ja pieni osa vastaajista oli tarjonnut tuotteita vain harvoin. Kenelläkään vastaajista ei ollut myöskään omakohtaista kokemusta näihin tuotteisiin sijoittamisesta, mikä vaikutti varmasti myös osaamiseen. Näin ollen näiden tuotteiden merkitys tutkimusongelman kannalta nähtiin melko pienenä, sillä esimerkiksi Mäntysaaren (2001, 123) mukaan sijoitusneuvojan voidaan edellyttää osaavan vain tavanomaisimpia sijoitustuotteita sekä niitä tuotteita, joita hän tarjoaa tai mainitsee osaavansa markkinoinnissa. Tarjoamisen ja markkinoinnin ollessa vähäistä näissä tuotteissa ei sijoitusneuvojien voida näin ollen edellyttää osaavan näitä tuotteita yhtä hyvin kuin tavallisempia sijoitusinstrumentteja.

Tuotteiden vähäinen merkitys tutkimusongelman kannalta tuli esille myös siten, että harva vastaaja kaipasi edes lisäkoulutusta tuotteisiin liittyen, vaikka osaaminen oli huonointa kaikilla tutkituilla osa-alueilla näissä tuotteissa. Osaamista ei nähdä luultavammin tarpeellisena, koska tuotteita tarjotaan niin harvoin, jolloin osaamisen ei tarvitsekaan olla täydellistä. Tarjoamisen vähyyden arvellaan olevan seurausta siitä, etteivät tuotteet kuulu pankkien näkyvästi markkinoituihin tuotteisiin, jolloin harva

asiakas edes tietää tuotteiden olemassa olost. Lisäksi suomalaiset sijoittajat pyrkivät kaihtamaan riskiä, minkä takia asiakkaille suositellaan pääasiassa tili- ja rahastosijoittamista ja muita vähäriskisempiä vaihtoehtoja. Toisaalta sijoitustuotetarjonnan monipuolistuessa ja asiakkaiden tullessa tietoisemmiksi erilaisista tuotteista tulisi näitä tuotteita ottaa tutkijan mielestä enemmän huomioon sijoitustuotteiden myynnissä, sillä esim. ETF:t pystyvät passiivisen salkunhoidon takia tarjoamaan kilpailukykyisen vaihtoehdon esim. rahastosijoittamiselle. Mikäli tuotteita ruvettaisiin tarjoamaan enemmän, olisi näiden tuotteiden osalta eniten lisäkoulutuksen tarvetta kaikilla tutkituilla osa-alueilla. Muutama kyselyn kokonaisosaamiseen liittyvään avoimeen kysymykseen vastannut kaipasi jo nyt lisäkoulutusta kyseisistä tuotteista kokonaisuutena sekä erityisesti warrantteihin liittyen.

Yleisesti sijoitustuotteet koettiin tulosten perusteella osattavan hyvin, eikä osaamisessa nähty olevan lisäkoulutuksen tarvetta, sillä vain hieman yli kolmannes (35 %) kaikista vastanneista vastasi lisäkoulutuksen tarvetta kartoittavaan avoimeen kysymykseen. Avoimeen kysymykseen vastanneiden osalta lisäkoulutusta kaivattiin pääasiassa tutummista ja kyselyn mukaan parhaiten osatuista tuotteista, kuten rahastot, osakkeet, säästövakuutukset, eläkesäästämisen tuotteet, ja strukturoidut tuotteet, kuten joukko- ja indeksilainat. Lisäkoulutuksen tarpeen näistä tuotteista selittää varmaankin se, että kyseisten tuotteiden osalta osaamisen tarve saattaa korostua asiakkaiden ollessa tietoisempia tuotteiden ominaisuuksista tuotteiden tunnettavuuden ansiosta. Lisäksi henkilökohtaisten palveluneuvojien tarjotessa näitä tuotteita usein täytyy osaamisen olla kunnossa, jotta tuotteiden riskit, kokonaiskulut, tuotonmuodostus ja ominaisuudet osataan selittää asiakkaille mahdollisimman läpinäkyvästi. Näin ollen lisäkoulutuksen tarjoaminen kyseisten tuotteiden osalta voisi olla tarpeellista. Koulutus voitaisiin järjestää joko aamupalavereiden yhteydessä tai erillisinä rastikoulutuksina sijoitusasiantuntijoiden toimesta.

Muuhun kuin tuoteosaamiseen liittyvä lisäkoulutuksen tarve näkyi eniten sijoitusmarkkinaosaamisessa. Tällä osa-alueella tutkimuksen pohjalta voidaan nähdä lisäkoulutuksen tarvetta erityisesti osakesijoittamisen saralla. Lisäkoulutusta voitaisiin tarvita osakkeiden oston ja myynnin ajoitukseen ja osakkeen edullisuuden ja kalleuden arviointiin liittyen. Myös osakkeisiin liittyvät yrityksen arvostuksen tunnusluvut

oli kyselyssä arvioitu osattavan keskinkertaisesti. Osakesijoittamiseenkin liittyvä moderni portfolioteoria olisi myös hyvä käydä läpi, sillä sitä voidaan pitää tärkeimpänä tehokkaaseen sijoitussalkun hajauttamiseen liittyvänä teoriana.

Eri osaamis-alueiden osalta havaittujen lisäkoulutuksen tarpeiden arvioinnissa tulee huomioida kyselyyn vastanneiden vähäinen määrä. Tällöin näkemys osaamisen tasosta saattaa muodostua pienen joukon mielipiteenä, eikä sitä voi yleistää koskemaan kaikkia Keski-Suomen alueen henkilökohtaisia palveluneuvoja.

Tutkimuksen alatavoitteena oli selvittää syitä pankkien sijoitusneuvonnasta julkaisuun negatiivisiin uutisointeihin. Negatiiviset uutisoinnit eivät ole kohdistuneet juuri Keski-Suomen Nordean toimintaan, mutta koko maan tasolla Nordea on kokonsa vuoksi joutunut useissa uutisoinneissa suurennuslasin alle. Tämän vuoksi tutkimuksen tulosten avulla etsitään yleistyksiä koko maan tasolla, sillä koulutus käytännöt ja konttoritoiminta ovat Nordean konsernitasolla kuitenkin aika lailla samanlaista kaikissa konttoreissa. Syitä negatiivisiin uutisointeihin pyrittiin selvittämään erityisesti riskien kartoitus- ja riskiosaamisen osioissa, sillä useimmissa uutisoinneissa pankkien väitettiin kertovan riskeistä epäselvästi tai ei ollenkaan. Vastajien oli mahdollista kertoa omat näkemyksensä uutisointien syihin myös avoimeen kysymykseen vastaamalla.

Riskit kartoitettiin MiFID -direktiivin vaatimusten pohjalta laaditun kysymyksen nro. 6 mukaan pääasiallisesti hyvin, sillä pääosa kysymyksen väittämistä arvioitiin selvitetävän asiakkaille usein tai melko usein. Mutta esimerkiksi tuotteen kokonaiskuluja ja sijoitustuotteiden verotuksellista kohtelua ei selvitetty kaikkien vastaajien kohdalla usein tai edes melko usein, vaan noin viidennes vastaajista (19 %) selvitti asioita vain silloin tällöin. Noin kolmasosa (27 %) vastaajista selvitti silloin tällöin myös asiakkaan sijoitustietämyksen ja -kokemuksen riittävyttä sijoitustuotteen riskien ymmärtämiseksi ja noin kahdeskymmenesosa (4 %) selvitti kyseisen asian vain harvoin. Syitä näiden kohtien selvittämisen vähyydelle ei ollut kyselylomakkeen kautta mahdollista saada, eikä haastattelujen järjestäminen asian selvittämiseksi ollut mahdollista aikataulutuksen vuoksi. Johtopäätökset on näin ollen tehty frekvenssitaulukoiden perusteella. Taulukoituihin tuloksiin vedoten tulisi näiden asioiden selvittämistä lisätä, jot-

ta sijoitusneuvonnan läpinäkyvyys saataisiin turvattua. Tavoitetasoksi voisi asettaa sen, että tulevaisuudessa nämä kohdat selvitettäisiin jokaisen sijoitusasiakkaan kohdalla aina. Selvittämättä jättäminen tai selvityksen jättäminen ainoastaan esitteiden varaan saattaa saada asiakkaan reagoimaan negatiivisesti pankin toimintaa kohtaan varsinkin sijoitusten tuottaessa huonosti. Tällöin asiakas saattaa jälkikäteen kokea, ettei hän saanut sijoitusneuvottelussa riittävää tuoteinformaatiota tai ettei hänen sijoitustietämyksensä ollut riittävää tuotteen riskien ymmärtämiseen, mikä sijoitusneuvojan olisi tullut ottaa huomioon tuotteiden suosittelussa. Näin ollen tällaisten tapausten kertyminen saattaisi olla yksi syy negatiivisiin uutisointeihin.

Toinen syy, joka saattaisi johtaa pahimmassa tapauksessa negatiiviseen julkisuuteen pankkien sijoitusneuvonnasta, voisi olla seurausta kysymyksen 8 tuloksesta (taulukko 8). Kysymyksen tuloksen mukaan puolet (50 %) kyselyyn vastanneista olisi myynyt monimutkaisen sijoitustuotteen asiakkaalle ilman riittäviä pohjatietoja joko asiakkaan ostohalukkuuteen perustuen (8 % vastaajista) tai sillä oletuksella, että asiakkaan voi olettaa tietävän tuotteen riskeistä ja ominaisuuksista, koska asiakas niin määrätietoisesti haluaa tuotteen (42 % vastaajista). Mikäli kyseisessä tapauksessa toimisi MiFID-direktiivin opastuksen mukaan, tuotetta ei saisi suositella asiakkaille, koska asiakkaalta ei ole saatu riittävästi tietoa tuotteen soveltuvuuden arvioimiseksi asiakkaalle. Asiakkaan omasta aloitteesta tehtävän toimeksiannon saisi toteuttaa ilman riittäviä pohjatietoja pelkästään yksinkertaisemmista sijoitustuotteista. Riittävien pohjatietojen saanti voi olla käytännössä vaikeaa, sillä moni asiakas saattaa kokea tungettelevana, jos asiakkaalta ruvetaan kyselemään kokonaisvarallisuutta ja muita henkilökohtaisia riskienkartoitustietoja. Asiakkaan halutessa tuotteen voi kasvotusten olla myös vaikea kieltäytyä tuotteen myynnistä. Lisäksi on otettava huomioon, että asiakkaille on Nordeallakin annettava lakisääteinen materiaali, jossa riskit ja muut olennaiset tiedot tuotteista on kerrottu, mikä osaltaan pienentää taustatietojen selvittämisen olennaisuutta. Direktiivin vaatimusten tarkkaa toteuttamista voitaisiin tutkijan mielestä pitää yhtenä keinona vähentää negatiivista uutisointia. Tämä toteutuisi käytännössä helpoiten käyttämällä sijoitusneuvonnan apuvälineenä aina sijoitusopasta, jonka ominaisuuksia kattavasti hyödyntämällä tulee täyttäneeksi myös direktiivin vaatimukset.

Riskienkartoitusosion väittämiä ja riskienarvioinnissa käytettäviä tunnuslukuja arvioitiin osattavan tutkimuksen tulosten pohjalta riittävän hyvin, joten näiden kysymysten tuloksia ei nähdä mahdollisena syynä uutisoointeihin.

Avoimen kysymyksen pohjalta voidaan päätellä, että suuri osa kysymykseen vastaajista näkisi negatiivisten uutisointien syynä sen, etteivät sijoitusneuvojat ole käyttäneet sijoitusopasta riittävästi tai ollenkaan, eikä tuotteiden riskien selvittämiseen ole kiinnitetty tarpeeksi huomiota. Sijoitusopaskoulutuksen ja yleisesti sijoituskoulutuksen lisääminen nähtiinkin pääasiassa ratkaisuna negatiivisen uutisoinnin vähentämiseen. Joissakin vastauksissa koettiin tärkeäksi myös myyntimoraalin ylläpitäminen eli se, ettei myytäisi tuotteita vain myyntitavoitteita silmällä pitäen, sekä riskien riittävä selvittäminen. Tämän tavoitteen saavuttamiseksi ratkaisuna nähtiin myyjien koulutuksen lisääminen, sekä riskien selkeä merkitseminen esitteisiin, mikä vähentäisi väärinymmärryksen mahdollisuutta. Joissakin vastauksissa oli ajateltu uutisoinnin johtuvan pelkästään siitä, että huonojen aikojen koittaessa pankkeja syytetään sijoitusten huonosta tuotosta ja unohdetaan kerrottu informaatio. Tämä saattaisi ollakin yksi mahdollinen syy uutisoointeihin, sillä viime vuosina monet sijoitustuotteet ovat tuottaneet ennakoitua huonommin johtuen esimerkiksi Euroopan talouskriiseistä sekä Lähi-idän epävakasta tilanteesta. Asiakkaiden menettäessä sijoitettua varallisuuttaan sijoitusten epäonnistumisen takia, on syntipukkia helppo etsiä pankista, ja pyrkiä syytöksien kautta saamaan menetettyä pääomaa takaisin. Tämä saattaa johtaa riitaan pankin kanssa, mikä voi näkyä osittain julkisuudessa, varsinkin jos sijoittajana on jokin julkisuuden henkilö.

Tutkimuksen valmistuttua on jatkotutkimuksia ajatellen pohdittava, tulisiko jotakin tehdä toisin, jotta voitaisiin varmistaa entistä paremmin tutkimuksen luotettavuus ja tulosten yleistettävyys. Ensinnäkin vastaajien määrä tulisi saada suuremmaksi, sillä 26 on otoskooksi liian pieni huolimatta siitä, että kyseessä on kokonaistutkimus. Vastausprosentin ollessa vain 44 % ei tutkimuksen pohjalta voida tehdä koko joukkoa koskevia yleistyksiä kovinkaan luotettavasti. Jatkoa ajatellen osaamistutkimus olisi hyvä suorittaa esimerkiksi työnantajan toimesta, jolloin suhtautuminen kyselyyn olisi varmasti erilainen ja vastausprosentti saataisiin näin ollen kattavammaksi. Tutkimuksen toteutukseen käytetty kyselylomake todettiin tutkimuksen kannalta melko ras-

kaaksi ja sitä olisi syytä keventää jatkotutkimuksia ajatellen. Esimerkiksi viimeinen kysymys havaittiin melko vaikeatulkintaiseksi, sillä kysymykseen oli hankala keksiä väittämiä, jotka olisivat vaikeusasteiltaan samantasoisia. Tämän vuoksi viimeisen kysymyksen voisi jatkokyselyistä poistaa. Lomake-ergonomiaa tulisi myös miettiä tarkemmin, sillä tutkimuksen toteuttaneen oli ensikertalaisena hankala saada tavoitettiin sopiva kyselylomake muodostetuksi ilman, että se vaikuttaisi raskaalta. Rakenetta tulisi näin ollen keventää ja jättää loppuun pelkästään helppoja kysymyksiä, sillä tutkimuksessa havaittiin vastauskatoa viimeisissä kysymyksissä.

Osaamista kehitetään Keski-Suomen Nordean konttoreissa jatkuvasti koulutuksien ja infotilaisuuksien avulla, mutta tutkimuksen pohjalta koulutuksia voitaisiin alkaa järjestää myös perustuen vuosittain toteutettaviin osaamiskyselyihin. Tällöin koulutuksen aiheet perustuisivat suoraan henkilökohtaisten palveluneuvojien tarpeisiin, jotka saataisiin esille kyselyn avulla. Kysely voitaisiin toteuttaa opinnäytetyössä luotua kyselylomaketta hyödyntäen tai muokkaamalla sitä kulloisenkin tarpeen mukaan. Kyselyn tulosten perusteella sijoitusosaamisen eri osa-alueissa havaituista kehittämistarpeista voitaisiin järjestää vuoden mittaan koulutuksia, joissa kehitettäviä alueita käytäisiin läpi. Kyselytutkimuksen tuloksia voitaisiin mahdollisuuksien mukaan tarkentaa esimerkiksi haastatteluiden avulla, jolloin myös syitä vastauksille pystyttäisiin saamaan kattavammin ja syvällisemmin esille. Osaamiskyselyitä toteuttamalla sijoitusneuvontaa antavien koulutustoiveet saataisiin esille ja sijoitusosaamista pystyttäisiin entisestään parantamaan asiakkaiden kasvavat tarpeet huomioiden.

Opinnäytetyön toteuttaminen oli tutkijalle opettavainen ja mielenkiintoinen prosessi, sillä tutkija on kiinnostunut sijoitustoiminnasta, joten työn toteuttaminen ei tuntunut raskaalta prosessilta. Tutkimuksen avulla tekijä sai kattavaa tietoutta sijoitusosaamisen eri osa-alueilta sekä tutkimuksen toteuttamisen käytänteistä ja metodologiasta. Työn toteuttaminen opetti tutkijalle myös asioiden aikatauluttamista ja organisointikykyä, sillä tutkija ei koskaan aikaisemmin ollut toteuttanut näin laajaa työtä. Opinnäytetyön tekemisessä karttunutta kokemusta tullaan hyödyntämään varmasti myös tulevaisuudessa.

LÄHTEET

- Aaltola, J. & Valli, R. 2001. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.
- Alhonsuo, S., Nisén, A. & Pellikka, T. 2009. Finanssitoiminnan käsikirja. Helsinki: Hakapaino.
- Anderson, N. & Tuhkanen, J. 2004. Järkevän sijoittamisen perusteet. Helsinki: Edita
- Anderson, N. 2001. Sijoittamisen käsikirja. Helsinki: Edita.
- Arvopaperimarkkinalainsäädännön kokonaisuudistus. 2011. Arvopaperimarkkinalainsäädännön kokonaisuudistus -työryhmän 18.2.2011 julkaisema muistio. Viitattu 7.5.2011.
http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/07_rahitusmarkkinat/20110216Arvopa/Arvopaperimarkkinalainsaadaennoen_kokonaisuus.pdf
- Asuntosäästöpalkkiolaki. 1992. L 30.12.1992/1634 muutoksineen. Viitattu 3.3.2011. Valtion säädöstietopankki Finlex. <http://www.finlex.fi>, Lainsäädäntö, Ajantasainen lainsäädäntö, 1992, Asuntosäästöpalkkiolaki.
- Avaintietoja. 2011. Nordean verkkosivut. Viitattu 8.4.2011.
<http://www.nordea.com/49112.html>, Tietoa Nordeasta, Avaintietoja Nordeasta, Avaintietoja ja -lukuja.
- Goodwin, T. 1998. Ote sivulta 34 CFA instituutin julkaisemasta teoksesta Financial analysts journal. Viitattu 13.5.2011. <http://www.jstor.org/pss/4480091>.
- Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. 7. p., uud. p. Helsinki: Edita.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. p., uud. p. Helsinki: Tammi.
- Hämäläinen, K. 2003. Osakesijoittajan opas. Helsinki: Tammi.
- Hämäläinen, K. 2005. Sijoittajan käsikirja. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino.
- Järvinen, S. & Parviainen, A. 2011. Pääomaturvattu sijoittaminen. Helsinki: Talentum.
- Kallunki, J-P., Martikainen, M. & Niemelä, J. 2007. Ammattimainen sijoittaminen. 5. p., uud. p. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.
- Kananen, J. 2008a. Kvali – Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

Kananen, J. 2008b. Kvantti – Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

Kontkanen, E. 2008. Pankkitoiminnan käsikirja. Vammala: Vammalan Kirjapaino.

Kotitaloudet sijoittivat viime vuonna osakkeisiin ja rahastoihin. Tilastokeskus 15.7.2010. Viitattu 2.3.2011. http://www.stat.fi/til/rtp/2009/rtp_2009_2010-07-15_tie_001.fi.html.

Kotitalouksien rahoitusvarat kasvoivat 5,1 miljardia euroa vuoden 2010 kolmannella neljänneksellä. Tilastokeskus 31.1.2011b. Viitattu 2.3.2011. http://www.stat.fi/til/rtp/2010/03/rtp_2010_03_2011-01-31_tie_001.fi.html.

Kuluttajien usko yleiseen talouteen heikentynyt. Tilastokeskus 28.3.2011a. Viitattu 10.4.2011. http://www.stat.fi/til/kbar/2011/03/kbar_2011_03_2011-03-28_tie_001.fi.html.

Laajanen, P., Kotkavuo, T. & Manninen, J. 2006. Rahoitusvälineiden markkinoista annetun direktiivin (MiFID) täytäntöönpano Suomessa. Rahoitusvälineiden markkinat -työryhmän muistio. Valtiovarainministeriö, rahoitusmarkkinaosasto. Viitattu 7.4.2011. http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/07_rahoytysmarkkinat/20061016Rahoytys/MiFID.pdf.

MiFID – Rahoitusvälineiden markkinat direktiivi. 2008. Arvopaperivälittäjien yhdistys ry:n 29.2.2008 julkaisema moniste yhdistyksen sijoituspalvelualaan liittyvien tutkintojen opintomateriaaliksi. Viitattu 7.4.2011. http://www.sijoittajapalvelin.net/pdf/MiFID_moniste.pdf.

Mikä sijoitusrahasto on? 2009. Pörssisäätiön 12.3.2009 julkaisema sijoitusrahasto-opas. Viitattu 4.3.2011. <http://www.porssisaatio.fi>, Oppaat, Luetuimmat, Sijoitusrahasto-opas, Mikä sijoitusrahasto on?

Mikä vaikuttaa osakekursseihin? 2010. Pörssisäätiön 20.4.2010 julkaisema Mitä arvopapereista tulisi tietää? -opas. Viitattu 20.3.2011. <http://www.porssisaatio.fi>, Oppaat, Mikä vaikuttaa osakekursseihin?

Millaisia riskejä sijoitusrahastoissa on? 2009. Pörssisäätiön 12.3.2009 julkaisema sijoitusrahasto-opas. Viitattu 4.3.2011. <http://www.porssisaatio.fi>, Oppaat, Luetuimmat, Sijoitusrahasto-opas, Millaisia riskejä sijoitusrahastoissa on?

Mäntysaari, P. 2001. Arvopaperinvälittäjästä sijoitusneuvoja. Vantaa: Tumma-vooren Kirjapaino.

Nelskylä, M. 2004. Warrantti: jokamiehen johdannainen. Juva: WS Bookwell.

Op-Pohjola-ryhmän sijoittajabarometri: Sijoittaja arvostaa nyt luotettavuutta. OP-Pohjolan verkkosivut. Viitattu 9.4.2011. <https://www.op.fi>, OP-Pohjola-ryhmä, Media, Tiedotearkisto.

Pomell, P. 2010. Sertifikaattiselvitystä. Artikkelivalistunut sijoittaja verkkosivustolla. Viitattu 10.5.2011. <http://www.valistunutsijoittaja.com/93>.

PS-Tili. 2010. Artikkeliveronmaksajien keskusliitto ry:n sivuilla. Viitattu 18.3.2011. <http://www.veronmaksajat.fi>, Omat veroasiat, PS-tili.

Puttonen, V. & Repo, E. 2006. Miten sijoitan rahastoihin. 2. p., uud. p. Helsinki: WSOYpro.

Salin, M. 2004. Pikkurahalla käsiksi Nokia-peliin. Talouselämä 14.5.2004. Viitattu 13.3.2011. <http://www.jamk.fi/kirjasto>, Nelli-portaali, Liiketalous, Talentum lehtiarkisto, Pikkurahalla käsiksi Nokia-peliin.

Savolainen, A. 2011. Tietoa Keski-Suomen Nordeasta ja henkilökohtaisista palveluneuvojista. Sähköpostiviesti 11.4.2011. Vastaanottaja J. Juvonen. Tietoa Keski-Suomen Nordean työntekijämääristä ja alueen konttoreista sekä Nordean henkilökohtaisten palveluneuvojien sijoituskoulutuksesta ja työtehtävistä.

Tehtävä, visio ja arvot. 2011. Nordean verkkosivut. Viitattu 8.4.2011. <http://www.nordea.com/49112.html>, Tietoa Nordeasta, Tehtävä, visio ja arvot.

Tietoa Nordeasta. 2011. Nordean verkkosivut. Viitattu 8.4.2011. <http://www.nordea.com/49112.html>, Tietoa Nordeasta.

Valli, M. 2008. Mikä ihmeen ETF? Indeksiosuusrahasto hajauttaa tehokkaasti. Pörssisäätiön artikkeli. Viitattu 18.3.2011. <http://www.porssisaatio.fi>, Markkinat, Mikä ihmeen ETF? Indeksiosuusrahasto hajauttaa tehokkaasti.

Vapaaehtoinen eläkevakuutus. 2010. Artikkeliveronmaksajien keskusliitto ry:n sivuilla. Viitattu 6.3.2011. <http://www.veronmaksajat.fi>, Omat veroasiat, Vapaaehtoinen eläkevakuutus.

Virkajärvi, P. 2007. Sijoitusneuvonta Nordeassa, Mifid-direktiivin tuomat muutokset. Opinnäytetyö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Hallinto ja kauppa, liiketalouden koulutusohjelma.

LIITTEET

Liite 1. Saatekirje Keski-Suomen henkilökohtaisille palveluneuvojille

Arvoisa henkilökohtainen palveluneuvoja!

Olen liiketalouden opiskelija Jyväskylän ammattikorkeakoulusta. Teen opinnäytetyötä Nordea Pankki Suomi Oyj:lle koskien henkilökohtaisten palveluneuvojien sijoitusosaamista Keski-Suomen alueella. Työni tutkimusosion toteutan verkkokyselynä, johon toivoisin Teidän vastaavan. Kyselyn avulla pyrin selvittämään henkilökohtaisten palveluneuvojien sijoitusosaamista keskittyen tuote-, markkina- ja riskiosaamiseen sekä sijoitusten riskien kartoittamiseen. Tutkimuksen tavoitteena on etsiä mahdollisia kehittämisen tarpeita henkilökohtaisten palveluneuvojien sijoitusosaamisessa. Tulosten pohjalta sijoitusneuvontaa voidaan tarpeen mukaan kehittää.

Toivon, että vastaatte kyselyyn sillä vastauksenne ovat erittäin tärkeitä tutkimuksen luotettavuuden kannalta. Vastaaminen kestää vain noin 15 min, sillä kysely muodostuu pääosin ”rasti ruutuun” tyyppisistä kysymyksistä.

Vastatthän mahdollisimman pian, mutta viimeistään 6.4.2011 mennessä. Kaikki vastaukset käsitellään nimettöminä ja luottamuksellisesti.

Vastaa kyselyyn klikkaamalla linkkiä:

#Linkki#

Jos linkki ei avaudu klikkaamalla, kopioi se selaimen osoiteriville hiiren avulla.

Kiitos avustanne!

Ystävällisin terveisin,

Janne Juvonen

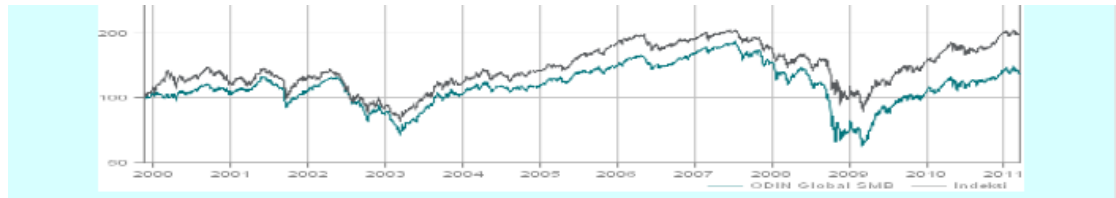
Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Liiketalouden koulutusyksikkö

janne.juvonen.hba@jamk.fi

Liite 2. Kyselylomake Keski-Suomen henkilökohtaisille palveluneuvojille

Kyselyn aloitussivu



Tervetuloa vastaamaan kyselyyn!

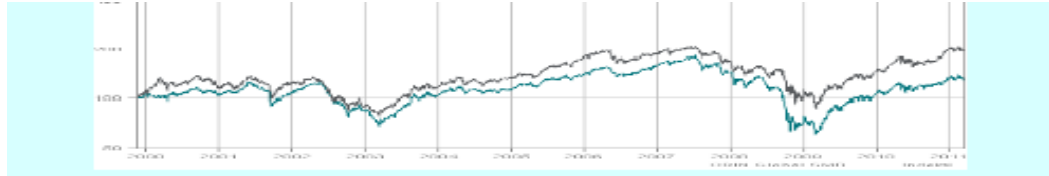
Kyselyyn vastaaminen kestää noin 15 minuuttia. Voitte tallentaa ja jatkaa kyselyyn vastaamista milloin haluatte. Vastattehan kyselyyn vain kerran.

Kiitos avustanne jo etukäteen!

Jatka myöhemmin

Jatka >

Koulutus- ja kokemusosio



Koulutus ja kokemus

1. Koulutuksenne? (valitkaa vain korkein koulutustasonne)

- Kansakoulu ja/tai keskikoulu tai peruskoulu
 Toisen asteen koulutus (ammattikoulu tai ylioppilastutkinto)
 Alempi korkeakoulututkinto (esimerkiksi tradenomi)
 Ylempi korkeakoulututkinto (maisterin tutkinto tai ylempi AMK -tutkinto)
 Jokin muu, mikä

2. Millaisia koulutuksia tai tutkintoja olette suorittaneet sijoitusosaamisenne kartuttamiseksi? (valitse yksi tai useampi vaihtoehto seuraavista)

- Säästämisen ja sijoittamisen itseopiskelumateriaali
 Nordean sijoitus 1 (säästämisen perusopinnot)
 Nordean sijoitus 2
 Sijoituspalvelututkinto (APV1)
 Sijoitusneuvojan tutkinto (APV2)
 Rahoitus- ja vakuutusalan ammattitutkinto (RAVA)
 En mitään edellä mainituista
 Jokin muu, mikä
 Jokin muu, mikä
 Jokin muu, mikä

3. Työuranne pituus pankkialalla?

- Alle 5 vuotta
 5–10 vuotta
 10–15 vuotta
 15–20 vuotta
 Yli 20 vuotta

4. Työuranne pituus henkilökohtaisena palveluneuvojana Nordea Pankki Suomi Oy:ssä?

- Alle 1v
 1–5 v
 5–10 v
 Yli 10 v

5. Mihin seuraavista sijoitustuotteista olette sijoittaneet varallisuuttanne? (valitkaa yksi tai useampi vaihtoehto)

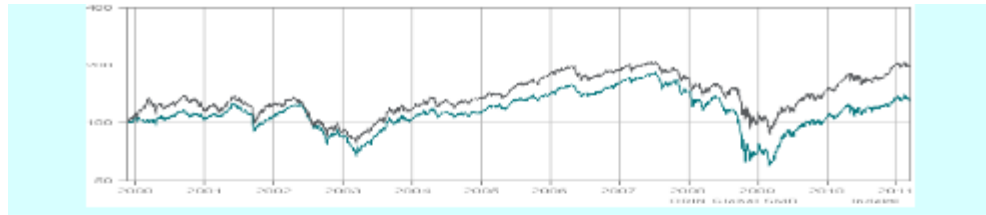
- Tilit
 Sijoitusrahastot
 Osakesijoitukset
 Strukturoidut tuotteet (esim. joukkolainat)
 Säästövakuutukset
 Warrantit
 Sertifikaatit
 ETF:t
 Eäkesäästämisen tuotteet

< Takaisin

Jatka myöhemmin

Jatka >

Riskien kartoitusosio 1/2



Riskien kartoitus 1/2

6. Ennen asiakkaan kannalta merkittävää sijoituspäätöstä, selvitän sijoitusoppaan tai jonkun muun keinon avulla... (valitkaa sopivin vaihtoehto sen mukaan, kuinka usein selvitätte kuvatun asian ennen sijoituspäätöstä)

	aina	lähes aina	silloin tällöin	harvoin	en koskaan
1. Tiedot asiakkaan kokonaisvarallisuudesta, huomioiden myös muualla kuin Nordeassa olevan varallisuuden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Tiedot asiakkaan sijoituskokemuksesta ja tietämyksestä koskien tarjottavaa sijoitustuotetta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Tiedot sijoituskohteen luonteesta ja siihen liittyvät tyypilliset riskit niin yksityiskohtaisesti, että asiakas voi perustellusti tehdä sijoituspäätöksen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Vastaako annettava sijoitusneuvo tai tarjottava tuote asiakkaan sijoitustavoitteita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Pystyykö asiakas kantamaan taloudellisesti sijoitukseen liittyvän riskin sen toteutuessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Onko asiakkaalla tarvittava sijoitustietämys ja -kokemus suositellun tuotteen riskien ymmärtämiseksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Sijoituskohteen verotuksellisen kohtelun suullisesti asiakkaalle, siten että asiakas ymmärtää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Sijoitustuotteen kokonaiskulut suullisesti asiakkaalle, siten että asiakas ymmärtää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Sijoituskohteen tuotonmuodostumisen suullisesti asiakkaalle, siten että asiakas ymmärtää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Mikäli vastasitte edelliseen kysymykseen "harvoin", tai "en koskaan", mistä koette selvittämisen vähyyden johtuvan? (mainitse vastauksessasi kyseistä väitettä koskeva numero ja syy selvittämisen vähyyteen)

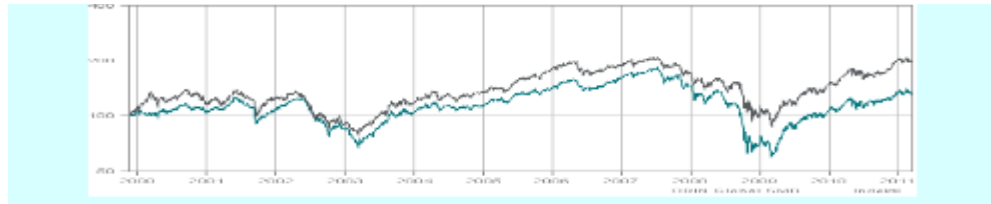
< Takaisin

Jatka myöhemmin

Jatka >

Sivu 2/ (29 %)

Riskien kartoitusosio 2/2



Riskien kartoitus 2/2

8. Oletetaan, että asiakas haluaa monimutkaisen sijoitustuotteen (esim. indeksilaina). Kuinka toimitte, mikäli ette saa riittäviä pohjatietoja asiakkaasta?

- Myyn tuotteen asiakkaalle, koska hän sen haluaa
- Myyn tuotteen olettaen asiakkaan tietävän riittävästi tuotteen riskeistä ja ominaisuuksista, sillä ei asiakas muuten niin määrätietoisesti haluaisi tuotetta
- Kerron etten voi suositella tuotetta, sillä oman arvioni pohjalta en ole saanut riittävästi tietoa tuotteen soveltuvuuden arvioimiseksi asiakkaalle
- Jokin muu, mikä _____

9. Alla olevassa taulukossa on esitetty riskien kartoitusta koskevia väitteitä. Arvioi pitävätkö väittämät paikkansa?

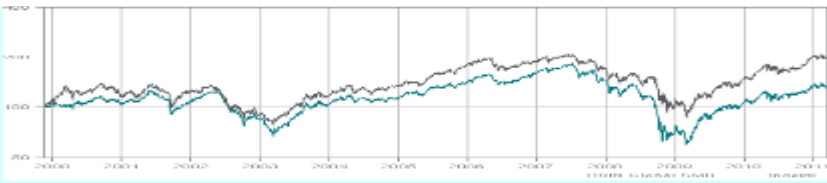
	täysin samaa mieltä	jokseenkin samaa mieltä	en samaa enkä eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	täysin eri mieltä
1. Ennen sijoituspäätöstä asiakkaalla on mahdollisuus tutustua sijoitustuotetta koskevaan lakisääteiseen materiaaliin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Melestäni Nordean tarjoamia esitteitä on helppo ymmärtää ja tulkita. Asiakas saa niistä selkeän kuvan sijoituskohteesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Melestäni Nordean tarjoamissa esitteissä sijoituskohteen riskit on kerrottu selkeästi, siten että asiakas voi ne ymmärtää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Osaan määritellä asiakkaan kannalta turvalliset (matalariskiset) sijoitustuotteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Ymmärrän mitä tarkoitetaan sanonnalla: Riski ja tuotto kulkevat käsi kädessä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Ennen sijoituspäätöstä määrittelen asiakkaalle tuotteen todellisen tuoton, kun verot ja kokonaiskulut on huomioitu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Myytyäni asiakkaalle ennestään tuntemattoman sijoitustuotteen, koen että asiakas ymmärsi ostamansa tuotteen riskit ennen ostopäätöstä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Myytyäni asiakkaalle ennestään tuntemattoman sijoitustuotteen, koen että asiakas ymmärsi ostamansa tuotteen kokonaiskulut ennen ostopäätöstä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Myytyäni asiakkaalle ennestään tuntemattoman sijoitustuotteen, koen että asiakas ymmärsi ostamansa tuotteen tuoton muodostumisen ennen ostopäätöstä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

< Takaisin

Jatka myöhemmin

Jatka >

Riskiosaamisen osio



Riskiosaaminen

10. Arvioikaa kuinka hyvin mielestänne tiedätte seuraaviin sijoitustuotteisiin kohdistuvat riskit?

	hyvin	melko hyvin	en hyvin eikä huonosti	melko huonosti	huonosti
1. Tilit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Sijoitusrahastot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Osakesijoitukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Strukturoidut tuotteet (esim. joukkolainat)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Säästövakuutukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Warrantit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Sertifikaatit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. ETF:t	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Eläkesäästämisen tuotteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

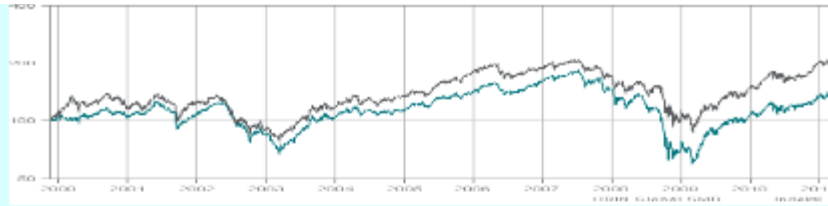
11. Arvioikaa kuinka hyvin ymmärrätte seuraavia mm. Nordean rahastojen riskiprofiilissa tai rahasto-esitteissä mainittuja riskien arvioinnin kannalta keskeisiä tunnuslukuja ja riskimittareita?

	hyvin	melko hyvin	en hyvin eikä huonosti	melko huonosti	huonosti
1. Alfa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Beta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Sharpen luku	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Volatiliteetti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Tracking error	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Information ratio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Duraatio (modifioitu duraatio)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. TER-luku	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Lehdissä on ollut vuosien mittaan artikkeleita sijoittajien pankkeja vastaan nostamista oikeusjutuista. Usein tapaukset ovat koskeneet tilanteita, joissa sijoittajille on annettu harhaanjohtavaa tietoa sijoituskohteista tai sijoitusten riskeistä ei ole kerrottu riittävästi. Mistä luulette tapausten johtuvan ja miten niitä voitaisiin mielestänne välttää Nordea Pankki Suomi Oyj:llä?

Sivu 47 (57 %)

Sijoitusmarkkinaosaamisen osio



Sijoitusmarkkinaosaaminen

13. Valitkaa tietämystänne parhaiten kuvaava vaihtoehto seuraaviin väittämiin

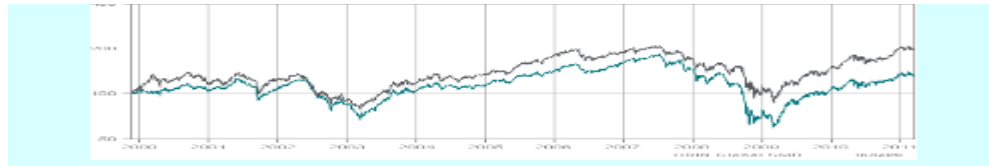
	Sijoitusmarkkinaosaaminen				
	hyvin	melko hyvin	en hyvin eikä huonosti	melko huonosti	huonosti
1. Ymmärrän kuinka sijoitusmarkkinat toimivat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Tiedän mitkä tekijät vaikuttavat osakekurssien nousuun tai laskuun	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Tiedän mitkä tekijät vaikuttavat korkomarkkinoiden kehitykseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Osaan arvioida milloin on oikea aika ostaa tai myydä osakkeita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Osaan arvioida milloin osake on halpa tai kallis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Osaan tulkita sijoituksiin liittyviä avainlukuja kuten P/E, P/B tai P/S ja niiden vaikutusta yrityksen houkuttelevuuteen sijoituskohteena	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Osaan neuvoa asiakasta hyödyntäen sijoitusmarkkinainformaatiota (esim. kurssikehitykset)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Ymmärrän sijoitusten verotuksen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Moderni portfolioteoria on laaja-alainen teoria riskin ja tuoton suhteesta sijoituksissa. Kuinka hyvin tunnet tämän teorian?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Rahoitusvälineiden markkinat -direktiivi (MIFID) tuli voimaan 1.11.2007. Direktiivi säätelee sijoitusneuvontaa ja sijoituspalveluiden tarjoamista. Kuinka hyvin tunnet direktiivin merkityksen työsi kannalta?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Arvopaperimarkkinalakia sovelletaan mm. arvopapereiden markkinointiin, liikkeeseenlaskuun ja tiedonantovelvollisuuteen. Kuinka hyvin tunnet lain merkityksen työsi kannalta?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

< Takaisin

Jatka myöhemmin

Jatka >

Tuoteosaamisen osio



Tuoteosaaminen

14. Arvioikaa, kuinka hyvin mielestänne ymmärrätte seuraavat si joitustuotteet kokonaisuutena? (tuotonmuodostus, riskit, kulut, verotus) Arvioikaa myös, kuinka usein keskimääräisesti tarjoatte kyseisiä tuotteita asiakkaille?

	Tuotteiden kokonaisuosaaminen					Tuotteiden tarjoamisen yleisyys				
	hyvin	melko hyvin	en hyvin enkä huonosti	melko huonosti	huonosti	usein	melko usein	toisinaan	harvoin	en ole koskaan tarjonnut
1. Tilit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Sijoitusrahastot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Osakesijoitukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Strukturoidut tuotteet (esim. joukkolainat)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Säästövakuutukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Warrantit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Sertifikaatit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. ETF:t	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Eäkesäästämisen tuotteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Kaipaisitteko Nordealta lisäkoulutusta joistakin edellisessä kysymyksessä mainituista tuotteista? Mikäli kaipaatte, mainitkaa vastauksessanne kyseinen tuote, sekä mihin tuotteen ominaisuuteen liittyen tunnette tarvitsevanne koulutusta (esim. riskit, kulut, tuotonmuodostuminen tai verotus)

16. Tuoteosaamisen lopputesti. Arvioikaa ovatko seuraavat väittämät mielestänne oikein vai väärin?

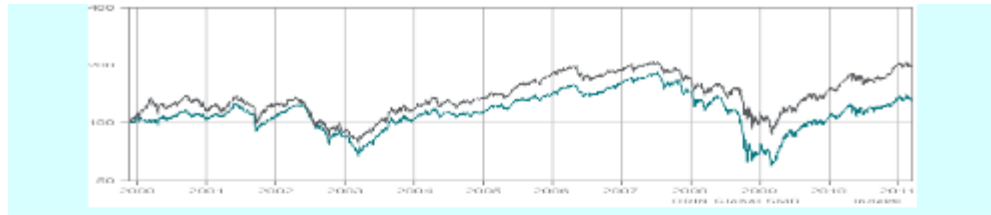
	oikein	väärin
1. Vuonna 2011 talletussuojarahaston suuruus on 50 000€	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. ASP -tilin voi avata henkilö, joka ennen tallettamisen aloittamista on täyttänyt 18 mutta ei 31 vuotta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Rahaston yhtiökokous päättää hallituksen esityksen pohjalta rahaston tuotto-osuuksille maksettavan tuoton suuruudesta sekä maksupäivästä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Korkorahaston arvo kasvaa lyhyellä aikavälillä, kun korot nousevat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Sijoitussidonnaisiin säästöhenkivakuutuksiin ei liity riskiä mahdollisesta pääoman arvon menettämisestä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Indeksilainoille maksetaan aina indeksiyhitys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Pörssiyhtiöstä saatu osinko on vuoden 2011 tietojen mukaan kokonaan verotettavaa pääomatuloa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Osakekurssin noustessa ostowarrantin arvo kasvaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Ps-sopimuksen siirroista palveluntarjoajalta toiselle koituu veroseuraamuksia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Indeksisertifikaateilla voidaan suojata osakesalkkua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

< Takaisin

Jatka myöhemmin

Jatka >

Vahvistus-sivu



Vahvistus

Oletteko tyytyväinen antamiinne vastauksiin? Tämän sivun jälkeen tapahtuu tallennus, ettekä voi enää muuttaa vastauksianne.

Vastauksenne tallentuvat, kun painatte "Lähetä"-painiketta.

[← Takaisin](#)

[Jatka myöhemmin](#)

[Lähetä](#)

Sivu 7/7 (88 %)