

Vastuullisen rahastosijoittamisen merkitys asiakkaiden keskuudessa. Case: OP Keski-Suomi

Samuli Hyötylä

Opinnäytetyö
Joulukuu 2020
Liiketalouden ala
Tradenomi (AMK), liiketalous
Finanssiala

Tekijä(t) Hyötylä, Samuli	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Joulukuu 2020
	Sivumäärä 31	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi Vastuullisen rahastosijoittamisen merkitys asiakkaiden keskuudessa. Case: OP Keski-Suomi		
Tutkinto-ohjelma Liiketalouden koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) Välimäki, Nina		
Toimeksiantaja(t) OP Private Keski-Suomi		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön toimeksiantajana oli OP Private Keski-Suomi. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, millainen merkitys vastuullisella rahastosijoittamisella on OP Keski-Suomen nuorimpien sijoitusasiakkaiden keskuudessa. Tarve tutkimukselle syntyi toimeksiantajan halusta ohjata sijoitustoimintaa kohti vastuullisempia sijoitustuotteita.</p> <p>Tutkimus suoritettiin laadullisena tutkimuksena. Aineistonkeruumenetelmänä toimi teemahaastattelut, joita tehtiin yhteensä viisi. Haastateltavina olivat toimeksiantajan kohdeyhmästä valitut asiakkaat. Haastattelut suoritettiin puhelimitse. Haastattelut äänitettiin ja litteroitiin tarkempaa analyysia varten.</p> <p>Tutkimustuloksista kävi ilmi, että suurin osa haastatelluista ei ole sijoittanut vastuullisiin sijoitusrahastoihin. Rahastojen kysyntää hillitsee niiden korkeaksi koetut hallinnointikulut ja tuotto-odotus. Esille nousi myös näkemys, että vastuullista sijoittamista on helpompi suorittaa suorien osakesijoitusten kuin rahastosijoitusten kautta. Tutkimuksen mukaan asiakkaat kuitenkin pitivät vastuullisia yrityksiä potentiaalisina sijoituskohteina erityisesti pitkällä aikavälillä. Tästä huolimatta vastuullisuutta ei ole huomioitu suurimman osan sijoituspäätöksissä millään tavalla.</p> <p>Johtopäätöksenä tutkimustuloksista on se, että asiakkaat eivät pidä vastuullisia sijoituskohteita niin kannattavina pitkällä ajanjaksolla, kuin välttämättä itse sanovat. Asiakkaiden mielestä vastuulliset sijoituskohteet ovat vain osa eettistä sijoitusstrategiaa, jossa tuotto-odotuksesta ollaan valmiita joustamaan. Vastuullisista sijoitusrahastoista ovat siis kiinnostuneimpia he, jotka hakevat maltillista, pankin talletuskoron päihittävää tuottoa.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Vastuullinen sijoittaminen, rahastosijoittaminen, vastuullisuus,		
Muut tiedot (Salassa pidettävät liitteet)		

Author(s) Hyötylä, Samuli	Type of publication Bachelor's thesis	Date December 2020 Language of publication: finnish
	Number of pages 31	Permission for web publication: x
Title of publication The meaning of responsible fund investing among customers. Case: OP Keski-Suomi		
Degree programme Degree programme in business administration		
Supervisor(s) Välimäki, Nina		
Assigned by OP Private Keski-Suomi		
Abstract <p>The thesis was assigned by OP Private Keski-Suomi. The purpose of the assignment was to find out the importance of responsible fund investing among the youngest investing customers of OP Keski-Suomi. The need for research came from the mandator's desire to direct investment activities towards more responsible investment products.</p> <p>The study was carried out as a qualitative study. The material was collected by five thematic interviews. The interviewees were customers selected from the mandator's target group. Interviews were recorded and transcribed afterward for further analysis.</p> <p>The results of the study showed that most of the interviewees have not invested in responsible mutual funds. Demand for the funds is curbed by their perceived high management costs and low return expectations. There was also a view that it is easier to invest responsibly through shares than through fund investments. However, according to the study, customers saw responsible companies as potential investment targets especially in the long run. Despite this, responsibility has not been considered in most investment decisions.</p> <p>The conclusion from the research results are that customers do not consider responsible investments to be as profitable in long run as they necessarily say. Customers seem to believe that responsible investments are only part of an ethical investment strategy in which they are prepared to lower their return expectations. The most interested in responsible mutual funds are therefore those who seek a moderate return that exceeds the bank's deposit rate.</p>		
Keywords/tags (subjects) Responsible investment, fund investment, responsibility		
Miscellaneous (Confidential information)		

Sisältö

1	Johdanto	3
2	Tutkimusasetelma	4
2.1	Tutkimusongelma ja -tavoitteet	4
2.2	Tutkimusote.....	5
2.3	Aineistonkeruu- ja analyysimenetelmät	5
3	Sijoittaminen	8
3.1	Yleistä sijoittamisesta.....	8
3.2	Rahastosijoittaminen	10
4	Vastuullisuus	13
4.1	Vastuullisuus pankkien toiminnassa	13
4.2	Vastuullinen sijoittaminen	14
5	Asiakaslähtöisyys	17
5.1	Asiakastieto	17
5.2	Asiakasymmärrys	18
6	Tutkimuksen tulokset	20
6.1	Lähtötilanne.....	20
6.2	Tulokset	21
7	Johtopäätökset ja pohdinta	25
	Lähteet	28
	Liitteet	31
	Liite 1. Haastattelurunko.....	31

Kuviot

Kuvio 1. Sijoituskohteen valintaan vaikuttavat tekijät	9
Kuvio 2. Vastuulliseen sijoittamiseen vaikuttavat tekijät	15
Kuvio 3. Asenteiden ja taloudellisten tekijöiden vaikutus asiakaskäyttäytymiseen	19

1 Johdanto

Sijoittaminen on muun maailman tavoin murroksessa tällä hetkellä. Vastuullisuus ja eettisyys näkyvät yhä enemmän sijoituspäätöksissä. Pelkän tuotto-odotuksen lisäksi sijoituskohteiden valinnassa painottuu myös muun muassa sosiaaliseen vastuuseen ja ympäristöön liittyvät asiat. Eettisiin asioihin keskittyminen ei kuitenkaan tarkoita suoraan tuotto-odotuksesta tinkimistä, vaan se voidaan valjastaa myös tuotto- ja riskiprofiilia parantavaksi tekijäksi. (Hyrskke, Lönnroth, Savilahti, Sievänen 2017, 11-12.)

Aiheidea tutkimukseen syntyi mielenkiinnosta tällä hetkellä vallitsevaa trendiä kohtaan. Vastuullisen sijoittamisen ollessa suhteellisen tuore ilmiö on mielenkiintoista selvittää, kuinka toimeksiantajan piensijoittajat ovat ottaneet vastuullisuuden osaksi sijoitusstrategiaansa. Toimeksiantaja OP Private Keski-Suomi haluaa olla osana kestävä kehitystä ja tarjota jatkossa yhä enemmän vastuullisia sijoitustuotteita asiakkailleen.

Tutkimuksessa pyritään saamaan tietoa siitä, millainen merkitys vastuullisella rahastosijoittamisella on piensijoittajille. Laadullisia tutkimuksia vastuullisesta sijoittamisesta on suhteellisen vähän, joten tutkimus tuo lisää tietoa piensijoittajien käyttäytymisestä ja motiiveista niin toimeksiantajalle kuin koko finanssialalle. Toimeksiantaja tutkimuksesta saatava tieto on tärkeää, jotta tulevaisuudessa asiakkaille pystytään tarjoamaan yhä paremmin heidän kysyntäänsä vastaavia palveluita ja tuotteita. Vastauksia etsitään muun muassa seuraaviin kysymyksiin: Kuinka sijoittajat kokevat vastuullisuuden ja sijoittamisen yhdistämisen? Mitkä asiat ohjaavat sijoituspäätöksen teossa? Mitkä asiat koetaan vastuullisen rahastosijoittamisen vahvuuksina, ja mitkä heikkouksina?

2 Tutkimusasetelma

2.1 Tutkimusongelma ja -tavoitteet

Hyvä tutkimusongelma on selkeä ja ytimekäs. Se kiteyttää tutkittavan aiheen ja mitä siitä halutaan tutkia ja oppia lisää. Tutkimusongelman voi usein kiteyttää yhteen tai useampaan kysymyksen. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006, luku 2.3.1.) Tämän tutkimuksen ongelma voidaan muotoilla seuraavasti: Millainen on vastuullisen rahastosijoittamisen merkitys nuorien sijoittajien keskuudessa? Vaikka vastuullisuus on trendikäs sana ja sitä on tutkittu eri toimialoilla paljon, ei tutkimusta juuri nuorten vastuullisesta sijoittamisesta ole tehty. Vastuullista sijoittamista Suomessa on toki tutkittu, mutta suuri osa tutkimuksista on kohdistunut alan asiantuntijoihin tai tutkimuksia ei ole kohdennettu mihinkään tiettyyn ikäryhmään.

Tutkittavaa aihetta tulee rajata, jotta tutkimus kohdentuu nimenomaan selvitetyn haluttuun aiheeseen. Liian laaja-alaista ongelmaa ei saa mahdutettua yhteen tutkimukseen. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006, luku 2.3.1.) Tässä työssä kohde-ryhmä rajataan alle 40-vuotiaisiin OP Keski-Suomen sijoitusasiakkaisiin. Nuorten sijoittajiin kohdistuvia tutkimuksia on vähän ja sen takia tutkimus tuo lisäarvoa myös toimeksiantajalle. Vastuullisen sijoittamisen tuotteissa rahastot ovat korostetussa asemassa, joten sen takia tutkimus rajataan koskemaan vastuullisia sijoitusrahastoja. Rahastojen koostuessa erilaisista sijoituskohteista sivutaan tutkimuksessa myös muita sijoitusmuotoja, erityisesti suoria osakesijoituksia. Suuri osa OP Keski-Suomen sijoitusasiakkaista on yli 50-vuotiaita. Yhtiössä ymmärretään, että mitä vanhemmaksi nuori sukupolvi kasvaa, sitä suuremmaksi asiakaskunnaksi he kasvavat niin sijoittajien määrän kuin talletusten rahallisen arvon nimissä. Niinpä tutkimuksella pyritään saamaan tarkempaa informaatiota myös tällä hetkellä marginaalisemmaksi jääneen asiakaskunnan vastuullisesta sijoittamisesta.

2.2 Tutkimusote

Tutkimus on joko kvantitatiivinen tai kvalitatiivinen riippuen siitä, millä tavalla tutkittavaa aihetta lähestytään ja siihen liittyvää aineistoa kerätään. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa aihetta analysoidaan ja tulkitaan lukujen ja tilastojen avulla. Laadullisessa eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineistoa tulkitaan ja tarkastellaan kokonaisuutena. (Alasuutari 2012, 27, 30.)

Laadullisen tutkimuksen voi toteuttaa usealla eri menetelmällä. Näissä menetelmissä korostuu tutkittavan kohteen syvälinen ymmärtäminen muun muassa kielen ja ilmaisen näkökulmia ja kohteen taustaa hyväksi käyttäen. (Laadullinen tutkimus 2015.)

Tutkittavan asian ollessa uusi tai tuntematon, on järkevämpää käyttää laadullista tutkimusmenetelmää. Parhaiten laadullinen tutkimus soveltuu tilanteisiin, joissa ilmiöstä halutaan saada aiempaa syvällisempi näkemys ja hyvä kuvaus. (Kananen 2008, 30–32.)

Tämä tutkimus toteutetaan laadullisena tutkimuksena. Tutkimuksessa halutaan ymmärtää, millainen merkitys vastuullisuudella on rahastosijoituspäätöksissä. Vastuullisen sijoittamisen ollessa nouseva ilmiö pyritään asiakkaiden sijoittamiseen vaikuttavista tekijöistä saada syvällisempää tietoa ja ymmärtää, miten vastuullisuutta määritellään ja tärkeyttä mitoitetaan suhteessa muihin sijoittamiseen vaikuttaviin tekijöihin. Nimenomaan piensijoittajia koskevia vastuulliseen sijoittamiseen liittyviä laadullisia tutkimuksia ei juuri ole.

2.3 Aineistonkeruu- ja analyysimenetelmät

Tutkimusongelma vaikuttaa olennaisesti tiedonkeruumenetelmän valintaan. Kananen (2008) jaottelee suositeltavat tiedonkeruumenetelmät sen mukaan, kuinka paljon tutkittavasta ilmiöstä on tietoa. Jos tutkittava aihe on täysin uusi tai tuntematon, tulee kysymykseen havainnointi. Jonkin verran tietoa ilmiöstä löytyessä suositellaan haastattelua ja puolestaan suuren tietomäärän vallitessa suositellaan kvantitatiivisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmiä. (Kananen 2008, 68.)

Haastattelu on yksi yleisimmistä tiedonkeruutavoista. Siinä tutkija sekä haastateltava keskustelevat tutkimusaiheesta enemmän tai vähemmän suunnitellusti, riippuen haastattelutyypistä. Haastattelulla tulee olla selkeä tavoite, jotta se voi onnistua. Haastattelua käytetään nimenomaan aineiston keräämiseen, joten tutkijan tulee tietää jo ennen haastatteluja, millaista tietoa haastatteluista halutaan löytää. Tämä puolestaan vaikuttaa siihen, laaditaanko haastattelukysymykset tarkasti muotoilluiksi vai jätetäänkö kysymykset avoimemmiksi. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006, luku 6.3)

Teemahaastattelu on täysin ennalta suunnitellun lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun välimalli. Teemahaastattelussa käydään läpi ennalta suunnitellut teemat, mutta tarkasti suunniteltuja yksityiskohtaisia kysymyksiä ei haastattelurungossa ole. Vaikka haastatteluissa käydään läpi ennalta suunnitellut aiheet ja teemat, niiden käsittelyjärjestys voi vaihdella haastattelujen välillä. Haastattelu on siis varsin keskustelunomainen tilanne, joka vaatii kuitenkin haastateltavalta asiantuntemusta oikeiden asioiden läpi käymiseksi. Teemahaastattelua pidetään sopivana haastattelumuotona silloin, kun tutkittava aihe on vähemmän tunnettu ja siitä halutaan lisää tietoa. (Mts., luku 6.3.1)

Puolistrukturoidussa haastattelussa haastateltaville esitetään samat tai lähes samat kysymykset. Joidenkin määritelmien mukaan myös puolistrukturoidussa haastattelussa voidaan vaihdella kysymysten järjestelyä. Puolistrukturoidusta haastattelusta voidaan puhua myös teemahaastatteluna, jos tietyistä aiheista esitetään tarkkoja kysymyksiä, mutta kysymysten muotoilu ei välttämättä ole aina samanlainen. (Mts., luku 6.3.3.) Tässä tutkimuksessa käytetään teemahaastattelua, sillä aihe voi olla haastateltaville suhteellisen vieras ja haastatteluilla pyritään löytämään syvempiä merkityksiä sijoituspäätösten takana. Haastattelun teemojen järjestyksellä ei ole väliä halutun lopputuloksen kannalta. Toisaalta tietyt kysymykset ovat tutkimuksen kannalta oleellisia, joten aineistonkeruumenetelmästä löytyy myös puolistrukturoidun haastattelun piirteitä.

Tässä tutkimuksessa haastatteluehdokkaat rajattiin toimeksiantajan toimesta. Toimeksiantaja listasi omien kriteereidensä mukaan mielenkiintoisimmat asiakkaat, joihin tutkija otti yhteyttä. Tutkija ei siis tiennyt entuudestaan muuta kuin potentiaalisten tutkittavien nimen ja iän. Haastatteluehdokkaisiin otettiin yhteyttä puhelimitse ja kartoitettiin halukkuutta osallistua tutkimukseen. Lopulta haastateltaviksi saatiin viisi OP Keski-Suomen sijoitusasiakasta.

Laadullista tutkimusta tehdessä aineistoa voidaan kerätä esimerkiksi äänen tallennusta käyttäen. Oikein käytettynä tekniset apuvälineet luovat tutkimustuloksille luotettavuutta. Tekniset ratkaisut mahdollistavat haastatteluhetkeen palaamisen ja tulkintaan syventymisen. Olennaista on mahdollisuus palata tapahtumahetkeen, jotta mahdollisesti olennaiset tilanteet voidaan käydä läpi uudelleen ja löytää potentiaalisia uusia näkökulmia, joita ei itse haastattelun aikana ole tullut huomatuksi. (Kananen 2008, 79.) Tutkimuksessa tehtävät haastattelut tehdään puhelimitse. Ne taltioidaan joko tutkijan puhelimeen, josta ne siirretään välittömästi haastattelun jälkeen pilvipalveluun tietosuojan vuoksi.

Haastattelut litteroidaan mahdollisimman nopeasti haastattelutilanteen jälkeen. Litterointi on tallenteiden läpikäymistä ja avaamista kirjalliseen muotoon. Haastattelut kirjataan mahdollisimman sanatarkasti, jotta tapahtumahetkestä saadaan kirjattua mahdollisimman realistinen dokumentti. (Kananen 2008, 80.) Tutkimuksen haastattelut litteroidaan Word -sovelluksella .docx -muotoon. Myös litteroidut aineistot tallennetaan tutkijan oman tietokoneen lisäksi pilvipalveluun. Pääsyä aineistoihin ei siis ole kenelläkään muulla, kuin tutkijalla.

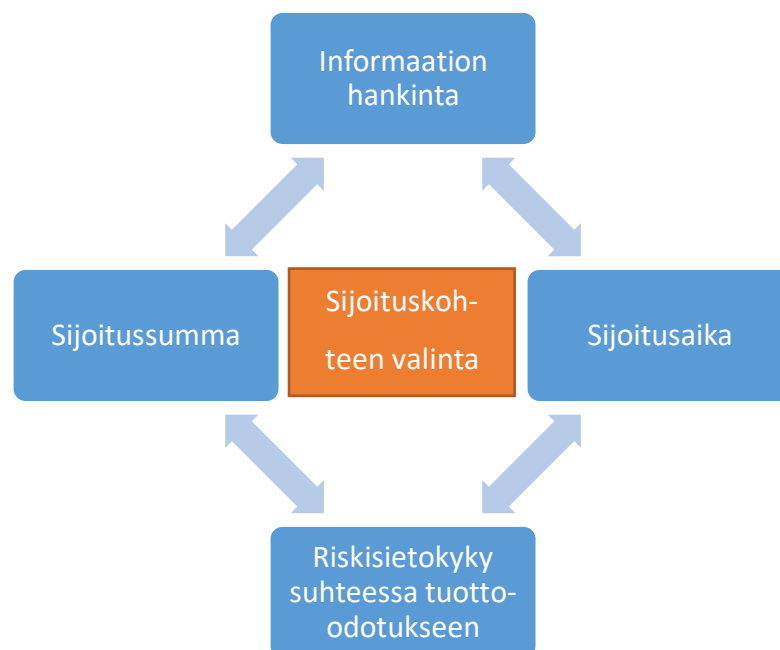
Lopulta litteroitua aineistoa käydään läpi, etsitään sieltä esille nousevia asioita ja uusia löydöksiä. Litteroidut tekstit ovat usein todella laajoja, joten analysointia varten tekstiä kannattaa pelkistää. Koodaamalla eli luokittelemalla tekstiä pyritään sen ydin-sanoma saamaan tiivistettyyn muotoon. Tämä tapahtuu usein sekä alitajuntaisesti että tietoisesti. Pelkästään tekstiä lukiessa tutkija pyrkii löytämään usein toistuvia asioita ja tiivistämään tekstiä helpommin ymmärrettävään muotoon. Laadullista sisältöä ei siis karsita, vaan sitä tiivistetään koodaamalla. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006, luku 7.2.2; Kananen 2008, 89.) Haastatteluista tehdään lyhyet yhteenvedot ja

tehdyt tiivistelmät lähetetään haastateltaville luettavaksi. Haastateltavilla on näin vielä mahdollisuus korjata tutkijan tulkintavirheitä.

3 Sijoittaminen

3.1 Yleistä sijoittamisesta

Sijoittamisen perimmäisenä tarkoituksena on sijoittajan nettovarallisuuden kasvattaminen. Sijoituskohteita on monia erilaisia, joista suosituimpia ovat korko-, osake- ja kiinteistösijoitukset. (Kallunki, Martikainen, Niemelä 2019, 59.) Sijoittamisen pitäisi olla pitkän aikavälin prosessi, jonka pohjana toimii alussa laadittu sijoitussuunnitelma. Suunnitelmassa tulisi määritellä muun muassa sijoittamiseen käytettävä varallisuus, odotettu tuotto, valmiudet riskinottoon sekä sijoitusajan pituus. Nämä määriteltyään sijoittajan on helpompi kartoittaa itselleen sopivat sijoituskohteet, sillä niiden välillä on eroja niin riskien kuin tuotto-odotustenkin suuruudessa. (Anderson & Tuhkanen 2004, 15-17.) Puttosen ja Revon (2011) mukaan myös informaatioon hankintaan käytettävät resurssit tulee määrittää ennen sopivan sijoituskohteen etsimistä, kuten kuviosta yksi käy ilmi.



Kuvio 1. Sijoituskohteen valintaan vaikuttavat tekijät (Puttonen & Repo 2011, 18.)

Sijoittamiseen käytetty varallisuus tulee suhteuttaa sijoittajan kokonaisvarallisuuteen. Sijoittajan tulee ymmärtää, miten suurta osuutta hänen kokonaisvarallisuudestaan ollaan sijoittamassa. Mitä suuremmasta osuudesta on kyse, sitä tarkemmin riittävään hajautukseen on suhtauduttava. Näin ollen sijoittajan on hyvä kartoittaa omaa riskinsietokykyään. Käytännössä sijoittaja hahmottaa sen mieltimällä suurimman euromääräisen tappion, jonka hänen on valmis kestämään. Suurempaa summaa ei kannata sijoittaa markkinoille. (Puttonen & Repo 2011, 19-24.) Etenkin rahastossijoittamisessa on suositeltavaa sijoittaa omaisuutta, jonka voi sitoa sijoitukseen pitkäksi aikaa. Tämä mahdollistaa rahasto-osuuksien myynnin silloin, kuin sijoittaja itse haluaa. Näin esimerkiksi epävarma markkinatilanne ei yhtä helposti altista sijoittajaa myymään osuuksiaan alhaiseen hintaan. (Pörssisäätiö 2015, 16.)

Mitä suurempi tuotto-odotus on, sitä suurempi on myös siihen liittyvä riski. Tämä on pitkällä aikavälillä todettu lainalaisuus sijoittaessa. Riski mielletään usein negatiiviseksi termiksi suomen kielessä, mutta sijoituksista puhuttaessa se tarkoittaa myös mahdollisuutta voittoon, ei pelkästään tappioon. Osakkeet ovat olleet pitkällä aikavälillä tuottavimpia sijoituskohteita, mutta niiden volatiliteetti eli arvonvaihtelu on lyhyellä aikavälillä kaikkein suurinta. Tästä hyvänä esimerkkinä on vuoden 2008 finanssikriisi, jolloin tasaisesti hajautetunkin sijoitussalkun arvo saattoi tippua kolmanneksen Yhdysvaltain pörssimarkkinoilla. Niinpä osakkeet toimivat parhaiten pitkäjänteisessä sijoittamisessa, jossa on varaa lyhyen aikavälin arvonlaskuihin. (Kallunki, Martikainen, Niemelä 2019, 12, 16; Heikinheimo 2019b.)

Sijoittamisessa yksi tärkeimmistä tekijöistä on sijoituskohteiden hajauttaminen. Tämä portfolioteoriaksi kutsuttu ajattelutapa kannustaa nimensä mukaisesti sijoittamaan portfolioihin eli sijoitussalkkuihin, joiden sisällä riskiä on hajautettu. Hajauttaminen voi tapahtua hajauttamalla omaisuutta sijoituslajien välille, esimerkiksi osakkeisiin ja korkosijoituksiin. Halutessaan sijoittaja voi valita salkkuunsa myös pelkkiä osakkeita, mutta tällöin sijoitussalkkuun tulisi valita sellaisia kohteita, joiden tuotto-

kehitys ei ole samanlainen. (Anderson & Tuhkanen 2004, 85-86.) Sijoituksia voi hajauttaa ajallisesti, toimialoittain tai vaikkapa maantieteellisesti, jolloin yhden toimialan tai alueen suhdannelaskut eivät vaikuta koko sijoituskokonaisuuteen. Osakkeisiin sijoittaessa on hyvä pitää kiinni vähintään viiteen yhtiöön hajauttamisesta, jotta yritys kohtaista riskiä saadaan pienennettyä. (OP n.d.)

Pitkällä aikavälillä on huomattu kahden teeman olevan tärkeässä roolissa menestyksessä sijoittamisessa. Ensinnäkin suuria tappioeriä tulee välttää ja riskiä tulee ottaa hallitusti. Niinpä Nobel-voittaja Harry Markowitzin mukaan mahdollisimman kannattavaan sijoittamiseen tähtäävän sijoittajan tulee maksimoida tuottoensa asettamallaan riskitasolla ja vastaavasti minimoida riskinsä asetetulla tuotto-odotuksella. Tiivistettynä sijoittaja tavoittelee mahdollisimman suurta voittoa mahdollisimman pienellä riskitasolla. Tavoitteeseen päästäkseen sijoittajan pitää löytää sijoitussalkkuunsa kohteita, joiden voitot korreloivat mahdollisimman vähän. Silloin yhden sijoituksen arvonlasku kompensoituisi toisen arvonnousuna. Näin sijoitussalkkua rakentamalla onnistutaan hallitsemaan riskiä, jota ei kuitenkaan pystytä kokonaan poistamaan. (Oksaharju 2013, 21–22.)

3.2 Rahastosijoittaminen

Osakkeisiin voi sijoittaa myös välillisesti esimerkiksi rahastojen avulla. Rahastojen ideana on, että ne keräävät sijoittajien varoja, jotka rahaston hoitaja sijoittaa hajautetusti eri kohteisiin. Tästä kokonaisuudesta muodostuu sijoitusrahasto. (Sijoitusrahasto-opas 2015, 5.) Rahastot omistavat siihen sijoittaneet tahot siinä suhteessa, jossa he ovat siihen sijoittaneet. Rahastot voivat sisältää osakkeiden lisäksi myös joukkolainoja, rahamarkkinainstrumentteja, muita arvopapereita sekä käteistä rahaa. (Kallunki, Martikainen, Niemelä 2019, 116.)

Sijoitusrahastodirektiivin alaisille sijoitusrahastoille on asetettu tiukat määräykset. Rahastojen sisäiset varat tulee olla sijoitettu sääntöjen mukaisesti ja hajautuksen pi-

tää olla tarpeeksi laaja, jotta se täyttää lain asettamat ehdot. Esimerkiksi samaan arvopaperiin saa sijoittaa korkeintaan 10% sijoitusrahaston varoista. Erilaisia sijoitusrahastotyyppisiä on muun muassa yhdistelmärahastot, osakerahastot sekä ETF-rahastot. (Kallunki, Martikainen, Niemelä 2019, 118.) Tässä tutkimuksessa keskitytään yhdistelmä- ja osakerahastoihin.

Yhdistelmärahastot koostuvat osakkeista sekä joukkolainoista. Tämä luo matalamman riskidottaman kuin pelkissä suorissa osakesijoituksissa, mikä toisaalta korreloi tuu myös matalampana tuotto-odotuksena. Usein rahastojen ehdoissa on määritelty, mikä on osakepainotuksen enimmäismäärä. Osakesijoitusten määrä vaihtelee salkunhoitajan markkinanäkemyksen mukaan. (Kallunki ym. 2019, 122.) Osakerahastot sijoittavat nimensä mukaisesti varansa vain osakkeisiin. Tämän takia niiden riski ja tuotto-odotus ovat yhdistelmärahastoon verrattuna korkeammat. (Heikinheimo 2019a.)

Indeksirahaston varat sijoitetaan valitun indeksin mukaisesti. Rahastoon ei siis poimita indeksin ulkopuolisia kohteita, vaan rahasto ostaa niitä samassa suhteessa kuin ne ovat valitussa indeksissä. Indeksirahaston painotus tarkistetaan ja muutetaan muutaman kerran vuoden aikana. (Sijoitusrahasto-opas 2015, 8-9.) Indeksirahastot ovat usein pienikuluisia ja kustannustehokkaita, sillä sen salkunhoitaja ei käy aktiivisesti kauppaa. Passiivisella strategialla on tarkoitus saavuttaa kohteeksi valitun markkinan tuotto. (Passiiviset osakerahastot n.d.)

Rahaston sisäisillä tuotteilla on usein yhteinen tekijä, minkä takia ne ovat päätyneet samaan rahastoon. Tällaisia tekijöitä voivat olla maantieteellinen sijainti, toimiala tai pelkästään omaisuusluokka. (Heikinheimo 2019a.) Niinpä jokainen voi etsiä omaan riskinsietokykyynsä, sijoitusmotivaatioonsa ja arvoihinsa nähden sopivan rahaston. Tähän tarpeeseen on muodostunut muun muassa kestävän kehityksen huomioivia vastuullisia sijoitusrahastoja. Näiden kohdalla voi olla haastavaa erottaa vastuullinen rahasto tavallisesta rahastosta, koska vastuullisuus on iso osa monen pörssiyrityksen toimintaa. (Puttonen & Repo 2011, 160.) Vertailun helpottamiseksi vastuullisuudelle on laadittu omia tunnuslukuja, kuten MSCI:n ESG-arvosana. Esimerkiksi OP:n vastuullisiksi luokitellut sijoitusrahastot OP-Kestävä Maailma, OP-Ilmasto, OP-Puhdas Vesi ja

OP-Vähähiilinen Maailma saivat lokakuun 2020 arvioissa ESG-arvosanansa väliltä 6,7—8,6 arvosteluasteikon ollessa 0—10. (Rahastoraportti – Lokakuu 2020; Vastuullinen sijoittaminen OP:n rahastoilla n.d.)

Rahastosijoittamisen tärkeimpänä hyötynä on riskien helppo hajauttaminen. Ostamalla yhden rahasto-osuuden sijoittaja saa automaattisesti hajautettua sijoituksiaan. Rahaston säännöissä on määriteltä, millä tavalla rahaston sisäiset sijoituskohteet on valittu. Myös rahasto-osuuksien helppo muutettavuus rahaksi madaltaa kynnystä niihin sijoittamiseen. Lisäksi sijoittajan ei tarvitse seurata aktiivisesti markkinoita, sillä rahasto tekee mahdolliset painotuksien muutokset hänen puolestaan. Sijoittaja saa myös mahdollisuuden päästä osaksi sijoituskohteita, joihin suoraan sijoittaminen ei liian suuren pääomavaatimuksen takia ole mahdollista. (Sijoitusrahasto-opas 2015, 6.)

Rahastosijoittamisessa on myös heikot puolensa. Rahastosijoittamisesta kertyy sijoittajalle kuluja muun muassa rahaston merkintä-, hallinnointi- ja lunastuspalkkioista. Käytännössä sijoittaja joutuu maksamaan rahastosijoittamisen vaivattomuudesta. Lisäksi sijoittaja joutuu luottamaan salkunhoitajan ratkaisuihin varojen allokoinnin osalta. (Puttonen & Repo 2011, 36—37.) Rahastojen kulurakenteen vertailun helpottamiseksi on tullut aiemmin TER -nimellä tunnettu rahastojen juoksevat kulut -tunnusluku. Tunnusluku kertoo rahaston todelliset kulut vuositasolla. (Sijoitusrahasto-opas 2015, 14.) Mitä aktiivisemmin rahaston varoja hoidetaan, sitä suuremmat kulut sillä usein on. Esimerkiksi OP-Suomi Indeksi -sijoitusrahasto A -rahaston juoksevat kulut ovat vuositasolla 0,39%, kun OP-Puhdas Vesi A -rahaston vastaava luku on 1,86%. (Rahastoraportti – Lokakuu 2020, 2020.)

4 Vastuullisuus

4.1 Vastuullisuus pankkien toiminnassa

Pankkien toimintaa on pitkään säädelty tiukasti, jotta sijoittajilla ei olisi ongelmia saataviensa kanssa. Valvontaa ja sääntelyä tapahtuu sekä Suomessa Finanssivalvonnan toimesta että kansainvälisesti EU-tasolla. (Kontkanen 2015, 24.) Sijoituspalvelulaissa säädetään tarkemmin nimenomaan sijoituspalveluita tarjoavien yritysten toimista, joiksi luottolaitostoimiluvan saaneet pankit lukeutuvat. Sijoituspalveluiksi lasketaan esimerkiksi toimeksiantojen suorittaminen, sijoitusneuvonta sekä omaisuudenhoito. Luottolaitostoimiluvan saaneen pankin toiminnan tulee olla kansainvälisten sopimusten, hyvien tapojen ja lainsäädännön kanssa sopusoinnussa. (Sijoituspalveluyritykset 2018.)

Yksi kansainvälisistä sopimuksista kestävään pankkitoimintaan liittyen tehtiin syksyllä 2019 New Yorkissa, kun yhteensä 130 pankkia ympäri maailman sitoutui YK:n vastuullisen pankkitoiminnan periaatteisiin. Periaatteita on yhteensä kuusi, ja ne antavat pohjan vastuulliselle toiminnalle, mikä edesauttaa pankkien lisäksi myös ympäröivää yhteiskuntaa. Periaatteet ovat

1. Strategian suuntaaminen
2. Vaikuttavuus
3. Asiakkaat
4. Sidosryhmät
5. Hallinto
6. Vastuullisuus ja läpinäkyvyys

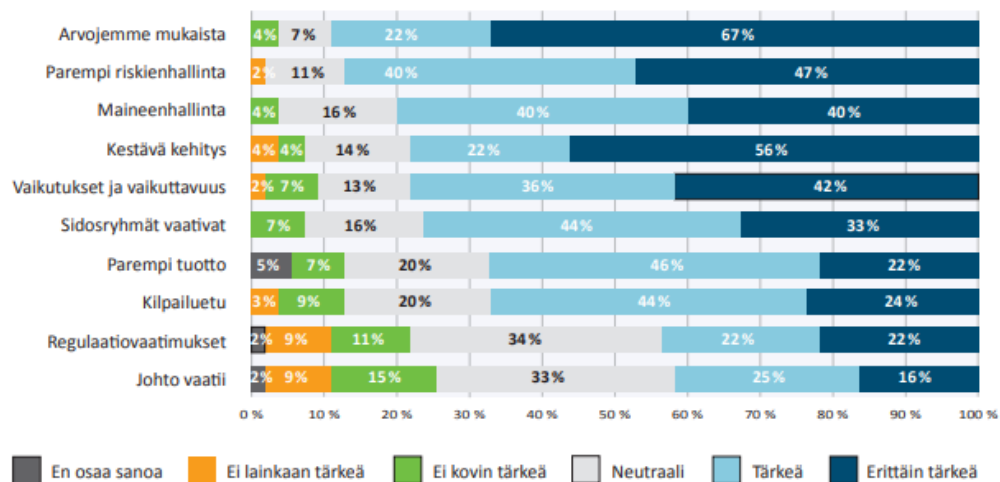
Periaatteet ohjaavat pankkeja tarjoamaan asiakkailleen kestävästä kehitystä edistäviä tuotteita ja palveluita ja samalla kehittämään pankkien omaa toimintaa kestävämpään suuntaan. Pankkien tulee kehittää sekä omaa että sidosryhmiensä toimintaa, jotta kansainvälisesti asetetut tavoitteet yhteiskunnan parantamiseksi toteutuvat. Tämä tarkoittaa positiivista nettoarvoa ympäristölle ja ihmisille tuottavien toimintojen, tuotteiden ja palveluiden kehittämistä. (Principles for responsible banking n.d.)

OP Ryhmä oli yksi sopimuksen allekirjoittaneista pankeista. OP Ryhmän pääjohtaja Timo Ritakallion mukaan he haluavat kehittää vastuullista toimintaa muun muassa tarjoamalla asiakkaille aiempaa enemmän vihreitä rahoitustuotteita. (OP Ryhmä sitoutuu YK:n vastuullisen pankkitoiminnan periaatteisiin, 2019.) Tähän on johtanut myös EU:n vuonna 2018 asettamat tavoitteet, joissa rahoitusalan toimijoilla on iso rooli vihreämmän talouden kehittäjänä. Komission esityksessä institutionaalisten sijoittajien tulee ottaa vastuullisuus aiempaa enemmän huomioon niin sijoituksissaan kuin tarjoamassaan sijoitusneuvonnassa. (Kestävä rahoitus: Rahoitusala tärkeä toimija ilmastonmuutoksen torjunnassa 2018.) Tämän takia tutkimuksessa pyritään selvittämään, millainen merkitys vastuullisella rahastosijoittamisella on tällä hetkellä toimeksiantajan asiakkaiden keskuudessa.

4.2 Vastuullinen sijoittaminen

Vastuullisesta sijoittamisesta on kasvamassa sopiva lähestymistapa sijoittamiseen monelle. Se on kasvattanut suosiotaan vahvasti viime vuosina niin pienten kuin suurtenkin sijoittajien keskuudessa. Vastuullisella sijoittamisella tarkoitetaan ympäristön, sosiaalisen vastuun ja hallintotapa-asioiden huomioimista sijoituskohteita valittaessa. Tämän takia sitä on vuosien varrella kutsuttu muun muassa kestäväksi sijoittamiseksi, ESG-sijoittamiseksi ja vihreäksi sijoittamiseksi. (Louche & Lydenberg 2011, 16.) ESG-lyhenteen voi mieltää synonyymiksi vastuullisuudelle, sillä siitä puhuttaessa tarkoitetaan ympäristönäkökohtia (*Environmental*), sosiaalista vastuuta (*Social*) ja hyvää hallinnointitapaa (*Governance*) huomioivaa ajattelutapaa (Silvola & Landau 2019, 11.) Edellä mainitut asiat huomioidessa sijoituspäätöksissä pyritään parantamaan sekä tuotto- että riskinäkömää portfoliossa. Tämän lisäksi taustalla on usein eettistä sijoittamista, jolloin sijoittaja on valmis karsimaan tuotto-olettamasta vahvistaakseen omia arvojaan sijoitussalkussa. (Hyrskke, Lönnroth, Savilaakso & Sievänen 2017, 11-12.) Sijoittajan on hyvä selvittää itselleen, onko hän enemmän vastuullinen vai eettinen sijoittaja. Mitä eettisempää sijoittaminen on, sitä enemmän sijoituskohteet valikoituvat arvojen, ei tuotto- tai riskiprofiilien perusteella. (Vaarala 2017.)

Vuoden 2019 markkinatutkimuksessa (Finsif) käy ilmi, että vastuullisessa sijoittamisessa tärkeimpinä tekijöinä on sijoittajan arvot sekä mahdollisuus parempaan maineen- ja riskienhallintaan kuvion kaksi mukaisesti. Erityisesti suorissa osakesijoituksissa suurin osa sijoittajista koki vastuullisuuden olevan tärkeässä roolissa. On tulkittavissa, että vastuullisen sijoittamisen koetaan olevan helpointa juuri suorissa osakesijoituksissa. Myös pääoma- ja korkosijoituksissa yli 50% vastaajista koki vastuullisuuden joko tärkeäksi tai erittäin tärkeäksi. (Vastuullisen sijoittamisen markkinaselvitys 2019, 9-10.)



Kuvio 2. Vastuulliseen sijoittamiseen vaikuttavat tekijät (Vastuullisen sijoittamisen markkinaselvitys 2019, 9)

Sekä yksityishenkilöllä että organisaatiolla voi olla arvoja, jotka ovat juurtuneet syvälle toimintatapoihin. Arvomaailman ollessa tärkeä osa elämää, se saatetaan myös valjastaa osaksi sijoitusstrategiaa. Ympäristöasioiden ollessa lähellä sydäntä voi sijoittaa esimerkiksi uusiutuvia energianlähteitä valmistaviin yrityksiin. Vastuullisia sijoituskohteita voi myös lähestyä toisesta suunnasta, eli omasta mielestä epäeettisiä yhtiöitä, esimerkiksi tupakkavalmisteiden tuottajia, pois sulkemalla. (Hyrskke, Lönnroth, Savilahti, Sievänen 2017, 34, 67.) Louchen ja Lydenbergin (2011) mukaan vastuulli-

seen sijoittamiseen löytyy neljä selkeää motivaattoria riskienhallinnan ja tuotto-odotuksen lisäksi. Sijoittajat eivät ensinnäkään halua hyötyä epäeettisestä liiketoiminnasta. Toiseksi vastuulliset sijoittajat haluavat rohkaista yrityksiä, jotka ovat aktiivisesti pyrkimään toimimaan ESG-asioiden edelläkävijöinä. Vastuullisia sijoittajia saattaa myös motivoida halu löytää toistaiseksi aliarvostettuja yrityksiä tai toimialoja, joilta löytyy usein kasvupotentiaalia ja tätä myöden alihinnoiteltuja sijoituskohteita. Neljäs motivaattori voi olla halu muuttaa yrityksen toimintaa. (Louche & Lydenberg 2011, 23–24.)

Monelle vastuullinen sijoittaminen voi toimia riskinhallinnan ja tuoton edistämisen työkaluna. Se ei kuitenkaan sulje pois sijoittajan mahdollisuutta huomioida omia arvojaan sijoituksissaan. ESG-asioiden ymmärtäminen toimialakohtaisesti auttaa sijoittajaa tekemään riskianalyysin ja asettamaan realistisen tuotto-odotuksen yritykselle. ESG-asiat kulkevat usein käsi kädessä pitkäaikaisen yhteiskuntakehityksen kanssa. Tämä vaatii sijoittajalta kärsivällisyyttä ja pidemmän ajan sijoitussuunnitelmaa. Pitkäjänteisyys on olennainen osa vastuullista sijoittamista, mikä ei kuitenkaan tarkoita sitä, ettei sopivan markkinatilanteen vallitessa olisi suotavaa myydä vastuullisen sijoitustuotteen osuutta. (Hyrskke, ym. 2017, 35–36.)

Sijoittaja voi vaikuttaa vastuullisesti:

- sijoittamalla vastuullisuuden ja kestävän kehityksen kriteerit täyttäviin rahastoihin ja indekseihin
- suosimalla vastuullisesti toimivia omaisuudenhoitajia
- sijoittamalla oman analyysin pohjalta vastuullisiin yrityksiin
- olemalla mukana aktiivisesti yrityksen päätöksenteossa

Vastuulliset osakerahastot voivat poiketa toisistaan sijoitusstrategioiltaan. Sijoittajan tuleekin perehtyä sijoitusrahastojen sääntöihin ja löytää itselleen sopivin vaihtoehto. Vastuulliset osakerahastojen lähestymistapoja on sijoituskohteiden välttäminen, sijoitusanalyysissä ESG-asioiden painottaminen tai sijoituskohteiden toimintaan vaikuttaminen. Toisaalta tarjolla on myös vastuullisesti toimivia teemarahastoja. Teemarahastojen sijoituskohteet valikoituvat tietyn aihealueen tai toimialan ympärille.

(Hyrskke ym. 2017, 99.) Teemarahastojen ero osakerahastoihin on siinä, että rahaston salkusta osa voi koostua osakkeiden lisäksi myös muista vastuullisen sijoittamisen instrumenteista, kuten korkotuotteista. (Vastuullinen sijoittaminen OP:n rahastoilla.)

Tutkimuksia suhtautumisesta vastuulliseen sijoittamiseen on tehty entuudestaan muun muassa instituutiosijoittajien näkökulmasta. Eläkesijoittajia koskeneessa tutkimuksessa suomalaisten asenne vastuullista sijoittamista kohtaan oli positiivinen eikä vastuullisen sijoittamisen koettu heikentävän tuotto-odotusta. Vastuulliseen sijoittamiseen ei kuitenkaan sitouduttu, jos tuotto on huono. (Hyrskke ym. 2017, 57.) Tässä tutkimuksessa tutkimuskohteena olevien piensijoittajien asenteista pyritään tekemään vastaavanlaisia nostoja.

5 Asiakslähtöisyys

5.1 Asiakastieto

Asiakastiedolla on asiakasta kuvaavaa ja käsittelemätöntä tietoa. Asiakastietoa voi löytää asiakas- ja markkinatutkimuksilla, asiakaspalautteilla, hiljaisena tietona, laitekäyttöä ja taustatietoja hyväksi käyttäen sekä Business Intelligencen avulla. Asiakasymmärrystä syntyy, kun asiakasta koskevaa informaatiota käsitellään ja sieltä löydettyä tietoa sisällytetään osaksi omaa liiketoimintaa. Esimerkiksi asiakastutkimuksessa vapaamuotoista palautetta ja tietoa kerätessä voidaan saada palvelujen kehittäjille tärkeää tietoa. On tärkeää löytää asiakkaalle arvokkaita asioita sekä ymmärtää, mitä on tehty asiakkaan näkökulmasta hyvin ja mitä huonosti. (Arantola & Simonen, 21.) Tässä tutkimuksessa käytetään asiakastutkimusta asiakasymmärryksen kehittämisen tukena ja asiakkaiden taustatietoja rajattaessa tutkittavaa kohderyhmää.

Asiakslähtöisyys on yksi tämän hetken yritystoiminnan kulmakivistä. Se tarkoittaa asiakkaan asettamista keskiöön liiketoimintaa suunniteltaessa. Aiemmin liiketoiminnan keskiössä on ollut vain itse tavara tai palvelu, jota yritys tuottaa. Siirryttäessä asiakslähtöisyyteen tulee yrityksen ymmärtää, mitä lisäarvoa se tuottaa asiakkaalle ja miten arvo syntyy. Tämä pohdinta haastaa aiemmin tuote- ja palvelukeskeisessä

ajattelussa vallinneen pelkästä hinta-laatu-suhteesta puhumisen. (Arantola & Simonen 2009, 2–4.)

Nykyään pankkien toiminta on kilpaillumpaa ja monimuotoisempaa kuin koskaan aiemmin. (Rai & Pal Singh 2012) Kilpailua markkinaosuuksista ei käydä pelkästään pankkien välillä, vaan pankkisektorin ulkopuolelta tulleiden yritysten kasvu on nopeutunut erityisesti teknologian kehittymisen ansioista. Pankkisektorin ulkopuolelta tulevat yritykset voivat erikoistua jonkin tietyn asiakaskunnan eli segmentin palvelemiseen, jolloin segmentille kohdennettu palvelu voi päihittää pankin vastaavan. Tällaista kilpailua luovat esimerkiksi erilaiset rahastot sekä sijoitus- ja varainhoitopalveluihin keskittyneet yritykset. (Fungacova, Toivanen & Tölö 2015.) Niinpä nykyisten asiakkaiden tyytyväisyydestä huolehtiminen ja kestävien asiakassuhteiden luominen on erittäin tärkeää nykyisessä pankkitoiminnassa. Uusien trendien ja suuntausten ymmärtäminen auttaa pankkeja pysymään kilpailussa mukana ja samalla kehittämään toimintaansa kestäväälle pohjalle. (Rai & Pal Singh 2012.)

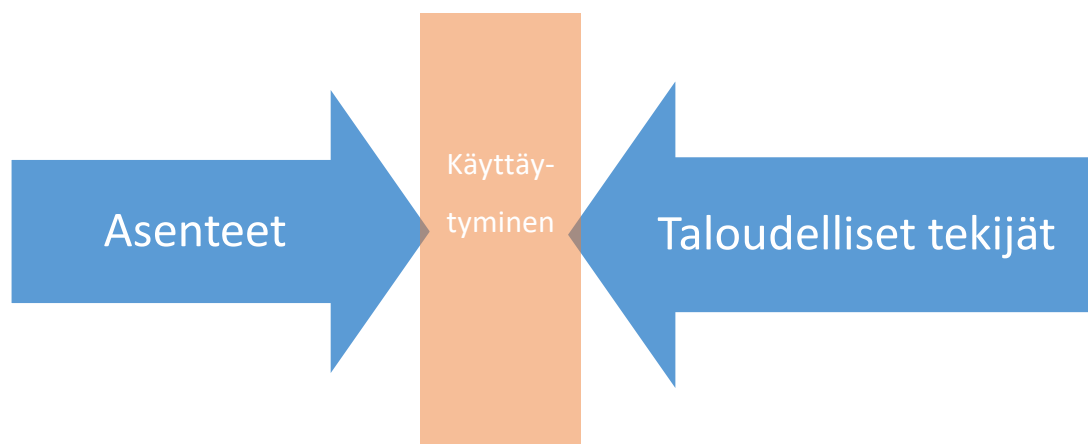
5.2 Asiakasymmärrys

Customer Insight eli asiakasymmärrys on keskeisessä roolissa palvelun kehittämisessä asiakaslähtöisempään suuntaan. Arantolan (2006) mukaan asiakasymmärrys tarkoittaa:

- Asiakkaan tarpeiden ja käyttäytymisen ymmärtämistä jopa yli sen, mitä asiakas osaa itse sanoa
- Lähestymistapaa, jossa asiakas on keskeisessä roolissa ymmärryksen tuottamisessa
- Sitä, että asiakkaasta voidaan saada kaikki tarvittava tieto organisaation eri osien kautta

Tiedosta tulee ymmärrystä vasta siinä kohdassa, kun sitä voidaan käyttää päätöksenteon välineenä. Asiakasymmärrys on siis asiakkaan syvällistä tuntemista. (Arantola 2006, 53.) Asiakkaan käyttäytymismalleja ja tarpeita tulee tunnistaa jopa yli sen, mitä asiakas itse osaa ääneen sanoa. Tällöin oikeanlainen asiakasymmärrys auttaa sekä ymmärtämään asiakkaan haasteet, että kehittämään ongelmiin ratkaisuja. (Arantola & Simonen 2009, 3–4.)

Langfordin ja Schulzin (2006) mukaan asiakkaan teot kertovat kuitenkin enemmän kuin sanat. Asiakkaiden arvot ja mieltymykset saattavat olla jopa ristiriidassa itse toiminnan kanssa. Niinpä asiakkaiden arvomaailmaa ja käyttäytymistä kannattaisi tutkia kokonaisuutena, jotta asiakkaiden ostokäyttäytymistä olisi helpompi selittää. Tähän Langford ja Schulz ovat kehittäneet kolmiulotteiseksi asiakasnäkemykseksi (3-D customer insight) kutsutun lähestymistavan, jota on havainnollistettu kuviossa kolme.



Kuvio 3. Asenteiden ja taloudellisten tekijöiden vaikutus asiakaskäyttäytymiseen. (Langford & Schulz 2006.)

Asiakkaan taloudellista näkökulmaa ja käyttäytymistä yhdistäessä tulee ymmärtää, mitkä taloudelliset motiivit ovat asiakkaalle tärkeitä. Mieltymykset tuotteeseen tai palveluun sekä niihin liitetyt ominaisuudet voivat olla keskeisiä syitä siihen, että asiakas päätyy käyttäytymään eri tavalla kuin aikaisemmin. Tällaisia taloudellisia tekijöitä ovat muun muassa lojaalisuus brändiä tai tuotetta kohtaan, ostojen volyyymi sekä ostokerrat. (Langford & Schulz 2006.)

Syvällisen ymmärryksen saavuttamiseksi tulee myös tarkkailla asiakkaiden asenteita suhteessa käyttäytymiseen. Aiemmalla toiminnallaan mielenkiinnon herättäneen asiakkaan käyttäytymistä ohjaavia motiiveja tulee tutkia tarkemmin, jotta potentiaali-

simmille asiakkaille pystytään tarjoamaan heitä kiinnostavia palveluita. Haasteelliseksi tämän luo se, että asiakkaan kertomat arvot eivät välttämättä korreloidu ostopäätöstä tehdessä, vaan ostopäätöksen määrittää aivan muut arvot tai ominaisuudet. (Langford & Schulz 2006.)

Yhdistämällä asiakkaan arvojen ja käyttäytymisen sekä taloudellisten tekijöiden ja käyttäytymisen väliset analyysit voidaan liiketoimintaa kehittää asiakaskeskeisempään suuntaan. Tämä johtaa pitkällä aikavälillä myös liiketoiminnan kasvuun joko lojalimpien tai tuottavampien asiakkuuksien myötä. Tärkeintä ei siis ole vain kuunnella asiakasta, vaan ymmärtää ja tulkita asiakkaan toimintaa suhteessa sanomaan ja löytää todelliset käyttäytymistä ohjaavat tekijät. (Langford & Schulz 2006.)

6 Tutkimuksen tulokset

6.1 Lähtötilanne

Tutkimustulosten kerääminen suoritettiin puhelimitse teemahaastatteluin. Toimeksiantaja rajasi haastatteluehdokkaat, joiden halua osallistua tutkimukseen lähdettiin kartoittamaan puhelimitse. Lähes kaikki tavoitetut henkilöt suostuivat haastatteluun. Haastateltuja henkilöitä oli yhteensä viisi. Haastatteluihin oli varattu aikaa 30-40 minuuttia, mutta kaikkien haastateltavien kanssa koko aikaa ei käytetty.

Haastatteluiden alussa kartoitettiin haastateltavan taustatietojen lisäksi tämän sijoitushistoriaa ja -motiiveja (liite 1). Tavoitteena oli saada selville, millaisia sijoituskohteita asiakkaat suosivat ja onko rahastosäästäminen kuinka suurella painolla mukana asiakkaan sijoitusportfoliossa. Toimeksiantajaa varten kartoitettiin myös sitä, kuinka paljon henkilökohtaisen omaisuudenhoitajan suosituksilla on painoarvoa sijoituspäätöksiä tehdessä.

Toisena teemana haastatteluissa oli vastuullisuus. Haastateltavien kanssa käytiin läpi, mitä vastuullisuus tarkoittaa heille sijoittamisessa. Koetaanko vastuullinen sijoittaminen trendikkäänä, tuotto-odotusta kasvattavana tai riskiä pienentävänä tekijänä muihin sijoituskohteisiin nähden. Lisäksi kartoitettiin, vaikuttaako sijoituspäätöksiin yrityksen vastuullisuus vai onko sijoittamisen motiivina pelkästään taloudellinen hyöty.

Haastateltavat pysyvät anonyymeina toimeksiantajan pyynnöstä. Tutkimuksen tarkoitus on käsitellä OP Keski-Suomen nuoria sijoitusasiakkaita kokonaisuutena, joten haastateltavien henkilöllisyyden paljastamiselle ei ole myöskään tutkimuksen onnistumisen kannalta tarvetta. Haastateltavat on yksilöity opinnäytetyössä kirjaimin (Haastateltava A, haastateltava B jne.).

6.2 Tulokset

Sijoitusprofiili

Ensimmäisenä käsiteltävänä aiheena haastateltavien sijoitusprofiilit. Tarkoituksena oli selvittää, mihin haastateltavat ovat varojaan sijoittaneet ja mihin he aikovat sijoituksia tulevaisuudessa tehdä. Haastateltavat saivat myös määrittää sijoitushorisonttinsa, jotta vastuullisten sijoitusrahastojen sopivuutta pystyttiin kartoittamaan tarkemmin.

Haastateltavat A ja D kertoivat sijoittavansa sekä suoraan osakkeisiin että sijoitusrahastoihin. Haastateltava B kertoi omistavansa yhden matalariskisen, rahastoja sisältävän sijoitusvakuutuksen. C ja E sijoittavat aktiivisesti pelkästään rahastoihin. Haastateltavalla C oli lisäksi vanhemmiltaan täysikäistyttyään saamat osakesijoitukset sekä sijoitusasunto.

Riippumatta siitä, mihin haastateltavat olivat sijoittaneet, sijoitushorisontit olivat kaikilla useamman kymmenen vuoden päähän. Sijoitustavoitteet kuitenkin vaihtelivat.

Osa ei ollut ajatellut saavansa sijoituksillaan muuta kuin pankin talletuskorkoa parempaa tuottoa, toiset taas nimesivät eläkkeen kartuttamisen tärkeimmäksi tavoitteekseen. Ainoastaan haastateltava B oli suunnitellut käyttävänsä sijoituksiaan lyhyemmän ajan sisään ”isompaa hankintaa, esimerkiksi asuntoa varten”.

Rahastosijoittaminen

Siirryttäessä keskustelemaan rahastosijoittamisesta haastateltavilta selvitettiin ensin, miten rahastosijoittaminen on saanut alkunsa. Neljällä viidestä rahastosäästäminen on alkanut jo noin kymmenen vuotta sitten, D:n aloitettua sijoittamisen noin kolme vuotta sitten. Keskeisin keskusteluista noussut syy rahastosijoittamisen aloittamiselle oli sen helppous. Haastateltava A tiivisti asian seuraavasti:

Se on niin kuin porttiteoriaa. Että niihin on helppoa lähteä sijoittamaan ja koska niin kuin jonnekin oli järkevää sijoittaa, muualle kuin säästötilille, niin silloin mä oon valinnut pari rahastoa ja ruvennut sijoittamaan niihin.

Helppouden lisäksi myös sijoituskohteiden hajauttaminen koettiin helpoksi rahastojen kautta. Oli kyseessä sitten aikaan, toimialaan tai maanosaan liittyvä hajautustarve, haastateltavat kokivat sen onnistuvan helposti

Toinen iso tekijä rahastosijoittamisen suosiolle oli tuotto-odotuksen suhde riskiin. Haastateltavista löytyi sekä matalan että korkean riskin sijoittajia, mutta lähes jokaisen mielestä he olivat löytäneet sopivat sijoituskohteet suhteessa sijoitustavoitteisiin. Kukaan ei siis ollut aktiivisesti etsimässä uusia rahastoja portfolioonsa. Ainoastaan haastateltava A aikoi tulevaisuudessa supistaa omistamiensa rahastojen määrää.

Haastattelujen perusteella rahaston valintaan vaikuttaa paljon se, kuinka aktiivisesti sijoittaja seuraa markkinoita. Haastateltavat B ja C olivat valinneet rahastonsa

pankki- tai vakuutusvirkaileijan ehdotettua heidän sijoitusprofiileihinsa sopivia tuotteita. He seurasivat markkinoita ja sijoitustensa tuoton kehitystä vain harvoin, muutamana kerran vuodessa.

Haastatellut A, D ja E seurasivat markkinoita ja sijoitustensa tuottoa kerran kuussa tai useammin. Jokainen heistä sijoitti indeksirahastoihin, jotka he olivat itse valinneet. Haastatteluissa rahaston valintaan vaikuttavista tekijöistä korostui erityisesti ylimääräisten kulujen karsiminen. Teemarahastoihin verrattaessa indeksirahastot pärjäävät paremmin D:n mielestä nimenomaan matalien hallinnointipalkkioiden takia.

Enemmän painaa vaakakupissa se tuotto ja että ne on edullisia tavallaan pitää. Mutta ne tuottaa kuitenkin kohtuu hyvin ja sillä on eniten painoarvoa tällä hetkellä

Samaa mieltä olivat myös A ja E. Molemmat olivat tutustuneet erilaisiin vastuullisiin rahastotuotteisiin, mutta kumpikaan heistä ollut sijoittanut kyseisiin rahasto-osuuksiin. Vastauksista nousi esiin, että rahastojen hallinnointipalkkiot koettiin liian suuriksi verrattuna indeksirahastoihin. Haastateltujen mielestä vastuullisuuden ja rahastosijoittamisen yhdistäminen kuulostaa mielenkiintoiselta mahdollisuudelta, mutta tuotto-odotuksesta he eivät ole valmiita tinkimään paljoa.

Vastuullisuus

Haastattelujen siirryttyä käsittelemään vastuullisuutta pyrittiin selvittämään, miten tärkeänä tekijänä vastuullisuus koetaan sijoituspäätöksissä. Tämän selvittämiseksi haastatellut saivat määritellä itse vastuullisuuden ja vastuullisen yrityksen. Sen jälkeen käytiin läpi, onko vastuullisuudella ja vastuullisella yritystoiminnalla ollut vaikutusta haastateltujen rahastosijoituspäätöksissä.

Kysyttäessä vastuullisen yrityksen määritelmää haastelluista jokainen mainitsi ympäristöystävällisesti toimivat yritykset. Kaksi viidestä nosti esiin sosiaalisen vastuun merkityksen ja yksi mainitsi myös yrityksen hallinnolliset asiat osana vastuullisuuden määritelmää. Tutkijan esiolettamuksen mukaisesti ESG:n osa-alueista Environment

nousi eniten keskusteluissa esille. Haastateltavat olivat yksimielisiä siitä, että ympäristöasiat tulee ottaa huomioon yritystoiminnassa ja mitä paremmin ne huomioidaan, sitä paremmin yritys menestyy pitkällä aikavälillä.

Vastuullisuuden kannattaminen yritystoiminnassa ei kuitenkaan konkretisoitunut sijoitusvalinnoissa kuin haastateltava C:llä. Vastuullisen rahaston valintaan vaikutti suurelta osin OP Keski-Suomen yhteyshenkilöltään saamat suositukset. Hän säästää säännöllisesti kyseiseen rahastoon ja pitää mahdollisena myös useampaan vastuulliseen rahastoon sijoittamista.

Oisin kaikkein kiinnostunein niistä vastuullisista rahastoista. Että aina jos vaan niitä kattoo et niihin ois järkevää sijoittaa, niin sellaisiin mieluummin sijoitan.

Muut haastatelluista eivät olleet ottaneet vastuullisuutta huomioon rahastovalinnoissaan. Haastatelluista D piti mahdollisena, että sijoittaisi tulevaisuudessa myös vastuullisiin rahastoihin. Tähän mennessä rahastosijoituspäätöksiin on vaikuttanut vain mahdollisimman laaja maantieteellinen hajautus, jossa ei ole ajateltu alakohdista painotusta tai teemarahastojen valintaa.

Haastateltavat A ja D kokivat vastuullisen sijoittamisen helpommaksi suorien osakesijoitusten kuin rahastojen kautta. Molemmat mielsivät helpommaksi etsiä yhden tai useamman vastuullisen yhtiön osakkeita kuin valita itselleen sopivan vastuullisen rahaston. A kiteytti vastuullisina markkinoitujen rahastojen ongelman seuraavasti:

Tosiaan, ongelma on se, että mä en voi luottaa siihen että jonkun rahaston, oli se yhdistelmärahasto tai ETF -indeksirahasto what not, että se vastuullisuus nimessä tarkoittaisi että se olisi myös minun mielestä vastuullista.

Molempien vastauksista on tulkittavissa, että juuri itselleen sopivien vastuullisten rahastojen etsintä koetaan työlääksi. Lisäksi rahastojen vastuullisen yrityksen määri-

telmä ei välttämättä vastaa asiakkaan omaa näkemystä vastuullisuudesta. Vastuullisuuden sisällyttäminen osaksi sijoitusstrategiaa on heidän mielestään mielekkäämpää suorien osakesijoitusten kuin rahastojen kautta, vaikkei sijoitusten hajauttaminen osakesijoituksissa onnistukaan yhtä helposti kuin rahastoiden kautta.

7 Johtopäätökset ja pohdinta

Tässä luvussa nidotaan yhteen tutkimuksesta seuranneet johtopäätökset ja koko opinnäytetyöprosessin tuoma oppi. Lukijalle pyritään tiivistämään, minkä takia tutkimus tehtiin, kuinka tutkimuskysymykseen löydettiin vastauksia, mitä uutta tietoa tutkimuksella saavutettiin ja millaisia kehityskohteita tutkija löysi tutkimukseen tai tutkittavaan aiheeseen liittyen.

Lähtökohdat

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, millainen merkitys vastuullisella rahastosijoittamisella on toimeksiantajan asiakkaiden keskuudessa. Toimeksiantajan toiveesta tutkimukseen osallistuneet olivat asiakaskunnan nuorimmasta päästä. Tutkimuksessa pyrittiin löytämään syitä ja motiiveja vastuulliselle sijoittamiselle tai sille, miksi se ei asiakkaita kiinnosta. Euroopan komissio asettamassa uudessa direktiivissä finanssialan toimijoita ohjataan kestäväää kehitystä edistävään toimintaan, ja pankkisektorilla tämä konkretisoituu muun muassa vastuullisten sijoitustuotteiden tarjontaa lisäämällä. (Regulation on sustainability-related disclosure in the financial services sector n.d.) Jotta vastuullisten rahastojen tarjontaa osataan kohdentaa oikealla tavalla, haluaa toimeksiantaja ymmärtää asiakkaidensa sijoituspäätöksiin vaikuttavia tekijöitä paremmin.

Tutkimuksen toteutus

Aiemmin vastuullista rahastosijoittamista koskevia tutkimuksia on tehty kvantitatiivisina tutkimuksina tai haastateltuina on ollut alan asiantuntijoita. Tämä tutkimus poikkeaa aiemmista vastuullista rahastosijoittamista koskeneista tutkimuksista siinä, että

tutkimuksessa kerättiin dataa piensijoittajilta, joista osalle aihe oli melko vieras. Tämä aiheutti haasteita myös tutkimuksessa aineistonkeruumenetelmän käytetyille teemahaastatteluille. Syvällisempää keskustelua oli paikoin haastavaa saada aikaan, kun aihe oli haastateltavalle vieras. Vaikka kaikki tutkimuksessa saatu tieto asiakkaiden käyttäytymisestä on tärkeää, olisi tarkemmalla haastateltavan valinnalla voitu saada myös laadukkaampia tutkimustuloksia. Nyt tulokset jäivät osittain pintapuoliseksi.

Yhteenveto

Kaikki haastatelluista mielsivät vastuullisten yritysten olevan pitkällä ajanjaksolla myös kannattavia sijoituskohteita. Tämän takia on mielenkiintoista, että vastuullisia sijoitusrahastoja oli haastatelluista vain yhdellä. Haastateltujen mukaan rahastojen korkea kulurakenne tai vastuullisuuden määritelmä ovat olleet toistaiseksi syitä siihen, miksi he eivät ole sijoittaneet vastuullisiin sijoitusrahastoihin. Kuten Langford ja Schulz (2006) totesivat, asiakkaiden ostopäätöksissä ei välttämättä korreloitu ne asiat, joita he omien sanojensa mukaan pitävät tärkeinä. On siis tulkittavissa, että vastuullista sijoittamista ei koeta vielä niin taloudellisesti kannattavana vaihtoehtona, kuin haastatellut antoivat omien sanojensa mukaan ymmärtää. Asiakkaiden mielestä vastuullisten sijoitusrahastojen valinta nähdään nimenomaan eettisenä sijoittamisena, jossa ollaan valmiita tinkimään tuotto-odotuksesta.

Tutkimus toi uutta tietoa niin toimeksiantajalle kuin finanssialallekin haastateltujen asiakkaiden asennoitumisesta vastuullista rahastosijoittamista kohtaan. Tuloksista on tulkittavissa, että vastuullisiin sijoitusrahastoihin sijoittaa matalammalla kynnyksellä ne, joille pankin talletuskoron voittaminen on tärkeämpää kuin sijoitustuoton maksimointi. Vaikka otanta on pieni, tutkimus antaa toimeksiantajalle tärkeää tietoa siitä, mitä asiakkaat ajattelevat vastuullisesta sijoittamisesta ja miten se konkretisoituu sijoituspäätöksissä. Vastausten luotettavuutta pyrittiin parantamaan äänittämällä haastattelut ja litteroimalla ne kirjalliseen muotoon. Lisäksi haastatelluilta pyydettiin näkemys tutkijan tekemien tulkintojen oikeellisuudesta sähköpostitse. Haastatelluista neljä viidestä vahvistivat ja täsmensivät tehtyjä tulkintoja vastaamalla lähetet-

tyyn viestiin. Luotettavuutta olisi puolestaan voinut parantaa esimerkiksi lähettämällä tutkittavasta aiheesta tiivistelmät haastatelluille tai esittämällä enemmän jatkokysymyksiä haastattelutilanteessa.

Tässä tutkimuksessa nousi esille erityisesti asiakkaiden mielestä vastuullista rahasto-sijoittamista rajoittavia tekijöitä. Jatkotutkimuksia tullaan varmasti tekemään vastuullisen sijoittamisen ajankohtaisuuden takia. Jatkotutkimuksen voisi tehdä esimerkiksi ottamalla tarkasteluun piensijoittajia, jotka ovat jo valinneet vastuulliseksi määritetyjä sijoitustuotteita portfolioonsa. Heiltä saisi syvällisempää informaatiota siitä, mitkä tekijät houkuttelevat vastuullisissa sijoituskohteissa ja millaisille sijoittajille niitä kannattaa erityisesti suositella.

Lähteet

Alasuutari, P. 2012. Laadullinen tutkimus 2.0. E-kirja. Tampere: Vastapaino.

Anderson, N. & Tuhkanen, J. 2004. Järkevän sijoittamisen perusteet. Helsinki: Edita-Prima Oy.

Arantola, H. 2006. Customer Insight. Helsinki: WSOY.

Arantola, H., Simonen, K. 2009. Palvelemisesta palveluliiketoimintaan. Viitattu 25.2.2020 https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/palvelemisesta_palveluliiketoimintaan.pdf

Fungacova, Z., Toivanen, M., Tölä, E. 2015. Pankkisektori muutoksen kynsissä. Suomen Pankin työntekijöiden kirjoittama analyysi. Viitattu 25.2.2020 <https://www.eurojatalous.fi/fi/2015/artikkelit/pankkisektori-muutoksen-kynsissa/>

Heikinheimo, H. 2019a. Miten valitsen parhaan rahaston? Sijoittaja.fi. Investment Intelligence Oy:n analyytikon kirjoittama artikkeli. Viitattu 4.2.2020 <https://www.sijoittaja.fi/85668/miten-valitsen-parhaan-rahaston/>

Heikinheimo, H. 2019b. Tämän listan avulla on helppo muodostaa laadukas osakesalkku ja aloittaa osakesijoittaminen. Sijoittaja.fi. Investment Intelligence Oy:n analyytikon kirjoittama artikkeli. Viitattu 3.2.2020. <https://www.sijoittaja.fi/61908/taman-listan-avulla-on-helppo-muodostaa-laadukas-osakesalkku-ja-aloittaa-osakesijoittaminen/>

Hyrskke, A., Lönnroth, M., Savilaakso, A. & Sievänen, R. 2017. Vastuullinen sijoittaminen. Turenki: Hansaprint Oy.

Kallunki, J-P., Martikainen, M. & Niemelä, J. 2019. Ammattimainen sijoittaminen. Helsinki: Alma Talent

Kananen, J. 2008. Kvali. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylän ammattikorkeakoulu Jyväskylä.

Kestävä rahoitus: Rahoitusalaista tärkeä toimija ilmastonmuutoksen torjunnassa. 2018. Euroopan komissio. Viitattu 18.11.2020. https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/fi/IP_18_3729.

Kontkanen, E. 2015. Pankkitoiminnan käsikirja. Vantaa: Hansaprint Oy. Laadullinen tutkimus. 2015. Jyväskylän yliopisto KOPPA tutkimusstrategiat. Viitattu 12.4.2020. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>.

Langford, R., Schulz, Kraig. 2006. Gaining 3-D customer insight to drive profitable growth. Viitattu 26.2.2020. <https://search-proquest-com.ezproxy.jamk.fi:2443/docview/33212686>

Louche, C. & Lydenberg, S. 2011. Dilemmas in responsible investment. ProQuest -tietokanta. E-kirja. Taylor & Francis Group. New York. <https://janet.finna.fi/Record/nelli14.2670000000333276>

Oksaharju, J. 2013. Hajauta tai hajoa. Vantaa: Hansaprint Oy.

OP.fi. Miksi sijoitukset kannattaa hajauttaa? N.d. Viitattu 4.2.2020 <https://op.media/sijoittajakoulu/miksi-sijoitukset-kannattaa-hajauttaa-630fa1e8fee3448bb2af23711c88e983>

OP.fi. OP Ryhmä sitoutuu YK:n vastuullisen pankkitoiminnan periaatteisiin. 2019. Viitattu 18.2.2020. <https://news.cision.com/fi/op-ryhma/r/op-ryhma-sitoutuu-yk-n-vastuullisen-pankkitoiminnan-periaatteisiin,c2910325>

Passiiviset osakerahastot. N.d. Seligson & Co. Viitattu 26.11.2020. <https://www.seligson.fi/sco/suomi/rahastot/passiiviset-osakerahastot/>

Principles for responsible banking. N.d. UNEP. Viitattu 5.2.2020. <https://www.unepfi.org/banking/bankingprinciples/>

Puttonen, V. & Repo, E. 2011. Miten sijoitan rahastoihin. Helsinki: WSOYpro. Pörssisäätiö. Sijoitusrahasto-opas. 2015. https://www.porssisaatio.fi/wp-content/uploads/2015/05/sijoitus_rahasto_opas_2015_b.pdf

Rahastoraportti – Lokakuu 2020. 2020. Suomen sijoitustutkimus. Viitattu 19.11.2020. https://www.sijoitustutkimus.fi/wp-content/uploads/2020/11/Rahastoraportti_202010.pdf

Rai, R., Pal Singh, R. 2012. CRM in Banking: Trends & Dynamics. Academic Journal. Viitattu 25.2.2020. Google Scholar. <https://www.gjimt.ac.in/wp-content/uploads/2017/10/N8.pdf>

Regulation on sustainability-related disclosure in the financial services sector. N.d. Euroopan komissio. Viitattu 18.11.2020. https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/sustainable-finance/sustainability-related-disclosure-financial-services-sector_fi.

Saaranen-Kauppinen, A & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 02.03.2020. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>

Sijoituspalveluyritykset. 2018. Finanssivalvonta. Viitattu 5.2.2020 <https://www.finanssivalvonta.fi/paaomamarkkinat/sijoituspalvelun-tarjoajat/>

Silvola, H. & Landau, T. 2019. Vastuullisuudesta ylituottoa sijoituksiin. Helsinki: Alma Talent.

Vaarala, N. 2017. Näin sijoitat eettisesti – viisi neuvoa aloittelijalle. Viitattu 5.2.2020
<https://op.media/talous/talous/nain-sijoitat-eettisesti-viisi-neuvoa-aloittelijalle-f2bb5ed9ce794a4d8dbe88290e8aae68>

Vastuullinen sijoittaminen OP:n rahastoilla. OP.fi. Viitattu 12.3.2020.
<https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/saastot-ja-sijoitukset/rahastot/vastuullisen-sijoittamisen-tuotteet>.

Liitteet

Liite 1. Haastattelurunko

- Mitkä asiat ohjaavat sijoituspäätöksen tekoa?
- Miten sijoittamisen ja vastuullisuuden yhdistäminen koetaan?
- Millaiseksi rahastosijoittaminen koetaan?
- Mitkä ja miten sijoittajan arvot vaikuttavat sijoitusprosessissa?

Henkilön taustat:

- ikä
- ammatti
- koulutus

(Rahasto)sijoittaminen

- Sijoitusprofiilin kartoitus
- Miten valitset sijoituskohteesi?
- Millainen merkitys muiden suosituksilla on?

Vastuullisuus:

- Mitä pidät vastuullisena sijoittamisena/yritystoimintana?
- Millaista neuvontaa olet saanut vastuullisuuteen liittyen?
- Millä tavalla seuraat sijoituskohteidesi vastuullisuutta?
- Eettisyys vs vastuullisuus