



Talletuksen ja sijoituksen yhdistelmä asiakkaan ja pankin näkökulmasta - Case Pankki X

Tuhkasaari, Niina

2013 Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara

Talletuksen ja sijoituksen yhdistelmä asiakkaan ja pankin näkökulmasta - Case Pankki X

Tuhkasaari, Niina
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Maaliskuu, 2013

Tuhkasaari Niina

Talletuksen ja sijoituksen yhdistelmä asiakkaan ja pankin näkökulmasta - Case Pankki X

Vuosi 2013

Sivumäärä 36

Tämä opinnäytetyö käsittelee Pankki X:n yhdistelmätalletusta ja sen mahdollista kehittämistä kilpailukykyisemmäksi, jotta se vastaa asiakkaiden mielipiteisiin ja odotuksiin. Yhdistelmätalletus on sijoitustuote jossa puolet varoista talletetaan tilille ja puolet sijoitetaan joko rahastoon, sijoitusvakuutukseen tai indeksilainaan. Työn tavoitteena on saada käsitys, mitä mieltä asiakkaat ovat nykyisestä tuotteesta, minkälaisia vastaavia tuotteita kilpailijoilla on ja miten nykyistä tuotetta tulisi mahdollisesti kehittää. Opinnäytetyön tarkoituksena on saada tietoa, miten yhdistelmätuotteita tulisi jatkossa rakentaa kilpailukykyisesti ja ottaen asiakkaiden mielipiteet huomioon.

Opinnäytetyön teoriaosuus käsittelee säästämistä, sijoittamista ja sijoitusneuvonnan keskeisiä asioita. Työssä käsitellään myös, miten asiakkaat tulee ottaa huomioon yrityksen jokapäiväisessä tekemisessä ja miten asiakaskokemus vaikuttaa ostopäätöksen tekemiseen ja pankin valintaan. Teoriatietoa on hankittu kirjallaisista, Internetistä ja Pankki X:n sisäisestä materiaalista.

Opinnäytetyön lähestymistapa on tapaustutkimus. Tutkimussuuntaus on kvalitatiivinen ja aineistonkeruumenetelmänä on käytetty puolistrukturoitua haastattelua. Haastattelut suoritettiin kolmessa eri konttorissa ja haastatteluun vastasi yhteensä 22 pankin asiakasta. Tietoa kilpailijoiden tuotteista on kerätty heidän verkkosivuiltaan, Sijoitus Invest 2012 - messuilta, mainoksista ja vierailemalla heidän konttoreissa.

Tutkimuksen perusteella Pankki X:n tämänhetkistä yhdistelmätalletusta voidaan pitää kilpailukykyisenä ja asiakkaat ovat melko tyytyväisiä nykyiseen yhdistelmätalletukseen. Tutkimustulosten mukaan voi tehdä johtopäätöksen, että asiakkaat haluavat valinnanvapautta ja selkeitä sijoittamisen vaihtoehtoja, jotka voi muokata itselle ja omaan tilanteeseen sopivaksi.

Tutkimuksesta saatujen tulosten perusteella muotoutui kaksi erilaista ehdotusta muokatusta yhdistelmätalletuksesta, yhdistelmätalletus 5 ja yhdistelmätalletus 10. Uudet yhdistelmätuotteet on rakennettu vastaamaan mahdollisimman hyvin asiakkaiden erilaisiin toiveisiin ja kilpailijoiden tarjoamaa mukailen. Uusia tuotteita rakennettaessa on otettu huomioon kannattavuus pankin näkökulmasta ja kilpailukykyisyys vallitsevassa markkinatilanteessa.

Asiasanat säästäminen, sijoittaminen, sijoitusneuvonta, sijoitustuote

Tuhkasaari Niina

Combination of deposit and investment from a customer's and a bank's point of view

Year	2013	Pages	36
------	------	-------	----

This thesis examines the combination deposit, which is an investment product at Bank X. The combination deposit is where a part of the client's money is invested in an account and the rest is invested in stocks and shares, resulting in, increased opportunities for a more competitive return on investment corresponding to the customers' opinions and expectations. The objective of this thesis project is to understand the customers' views of this product, to compare it with equivalent products offered by competitors and to establish how the current product should be improved. The purpose of this thesis is to obtain information on how the combination deposit should be upgraded competitively and to take the customers' opinions into consideration.

The theoretical section of this thesis discusses the concepts of savings, investments and the key areas of investment consultation. The study also examines how customers should be taken into consideration in the organization's daily routines and how the customer experience affects the decision to buy the product and choose the bank. The theory has been drawn from printed and online literature sources, and the Bank's own internal materials.

The research approach of this thesis is that of the case study. The method of inquiry is qualitative research and the method of obtaining data was through the semi-structured interview. The interviews were held in three different offices and a total of 22 bank customers responded the questions. Information about competitors' products has been collected from their web pages, at the Sijoitus Invest 2012 exhibition, from advertisements and by visiting their offices.

Based on this study, Bank X's current combination deposit can be considered a competitive product, which matches the customers' expectations. According to the results of the research it can be concluded that customers require a degree of flexibility and options, which they can adjust as is convenient for their situations.

Based on the results of this research, two different combination deposits emerged, product number 5 and number 10. The new products were developed to meet the majority of the customers' wishes and to adapt to existing products offered by competitors'. While developing the new products, profitability from the bank's point of view and competitiveness in the dominant market economy were taken into consideration.

Key words savings, investment, investment consultation, investment product

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Asiakas liiketoiminnassa	7
2.1	Asiakas, liiketoiminnan ydin.....	7
2.2	Asiakassuhde ja - kokemus	7
3	Säästäminen ja sijoitustoiminta	8
3.1	Sijoitusneuvonta.....	10
3.1.1	Tiedonantovelvollisuus	10
3.1.2	Selonottovelvollisuus	11
3.2	Sijoittamisen avainasiat.....	12
3.2.1	Tuotto ja korko	12
3.2.2	Riski	12
3.2.3	Sijoitusaika	13
3.2.4	Hajautus	14
4	Yhdistelmätalletus	15
4.1	Määräaikaistalletus	15
4.2	Sijoitusvakuutus	16
4.3	Indeksilaina.....	17
4.4	Osake- ja yhdistelmärahasto	19
5	Tutkimuksen toteutus ja tulokset	19
5.1	Kilpailijakartoitus	21
5.2	Haastattelut.....	22
5.3	Kehitysideat	25
5.4	Ehdotus uudesta yhdistelmätalletuksesta	29
6	Johtopäätökset	32
	Lähteet	33
	Kuviot	35
	Liite 1. Haastattelukysymykset.....	36

1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö käsittelee Pankki X:n yhdistelmätalletusta ja sen mahdollista kehittämistä tutkimustulosten mukaisesti. Yhdistelmätalletus on sijoittamisen tuote, jonka ensimmäinen osa koostuu tilitalletuksesta ja toinen osa joko rahastosta, sijoitusvakuutuksesta tai indeksilainasta. Erilaisia sijoittamisen tuotteita on tarjolla kirjava määrä ja valinnan varaa on runsaasti. Kilpailu markkinoilla on kovaa ja asiakkaat ovat elinehto yritystoiminnalle. Toimeksiantajayritys toivoo saavansa vastauksia, miten palvella asiakkaita jatkossa enemmän heidän toiveidensa mukaisesti, niin että kilpailukyky ja kannattavuus säilytetään.

Tutkimuksen avulla halutaan selvittää, mitä asiakkaat haluavat, mitkä seikat vaikuttavat heidän sijoituspäätöksensä tekemiseen, miten he suhtautuvat riskiin ja minkälaista tuottoa he odottavat. Lisäksi tarkoituksena on selvittää, miten hyvin asiakkaat tuntevat tuotteen ja minkälaisia ajatuksia nykyinen yhdistelmätalletus asiakkaissa herättää. Tavoitteena on saada selkeä käsitys, miten tuotetta tulisi mahdollisesti muuttaa ja miten tuotteita tulisi rakentaa vastaamaan paremmin asiakkaiden haluja ja toiveita.

Opinnäytetyön lähestymistapana käytetään tapaustutkimusta. Työn tavoitteena on tuottaa kehittämis ehdotuksia ja -ideoita toimeksiantajayritykselle. Tapaustutkimus lähestymistapana on soveltuva, sillä tutkittavana kohteena on ainoastaan yksittäinen tuote. Tutkimuksen menetelmäsuuntaus on kvalitatiivinen ja tiedonkeruumenetelmänä käytetään puolistrukturoitua haastattelua. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 51 - 55.)

Työn tutkimusosio jakautuu kahteen osaan. Ensiksi selvitetään, minkälaisia tuotteita samoilla markkinoilla kilpailevat yritykset tarjoavat, ja toiseksi kysytään, mitä asiakkaat haluavat ja odottavat. Kilpailijakartoituksen tavoitteena on saada tietoa, jota voi hyödyntää jatkossa, kun mietitään, miten Pankki X voisi muuttaa omaa tuotettaan vastaamaan vallitsevaa kilpailutilannetta. Haastattelujen ja kilpailijakartoituksen pohjalta pyritään saamaan vastauksia, miten yhdistelmätuote tällä hetkellä koetaan asiakkaiden keskuudessa ja miten uusia yhdistelmätalletuksia tulisi jatkossa rakentaa.

Opinnäytetyön teoriaosuus käsittelee sijoittamiseen kuuluvia keskeisiä asioita ja sitä, mitä on otettava huomioon annettaessa sijoitusneuvontaa asiakkaalle. Teoriaosuudessa tehdään katsaus sijoitustoiminnan markkinakenttään, havainnollistetaan, ketkä ovat potentiaalisia sijoitusasiakkaita ja miten tähän päivään tultaessa sijoitusvarallisuus on jakautunut eri instrumenttien välillä. Teoriaosuudessa selvitetään myös, miten asiakas tekee ostopäätöksen ja miten asiakaskokemus vaikuttaa sijoituspäätöksen tekemiseen. Lisäksi käydään läpi tarkemmin yhdistelmätalletusta ja siihen liittyviä osia.

2 Asiakas liiketoiminnassa

Teoriaosuudessa käsitellään säästämisen ja sijoittamisen asioita ja asiakkaan roolia liiketoiminnassa. Selvitetään, mitkä seikat tulee ottaa huomioon annettaessa sijoitusneuvontaa ja mitä asioita tulee tiedostaa sijoituspäätöstä tehtäessä. Seuraavissa luvuissa käsitellään asiakkaan ja laadukkaan asiakkuuden tärkeyttä liiketoiminnassa.

2.1 Asiakas, liiketoiminnan ydin

Yritys ei voi toimia ilman asiakkaita. Asiakkaalta saadaan taloudelliset voimavarat yrityksen tarpeisiin. Asiakkaan on koettava, että yrityksen tarjoama tuote tai palvelu tuottaa hänelle jotain lisäarvoa kilpailukykyiseen ja edulliseen hintaan. Mikäli asiakasta ei aseteta päivittäisen tekemisen keskiöön, saattaa käydä niin, että tuote tai palvelu ei vastaa markkinoiden kysyntään. (Rissanen 2002, 23 - 24.)

Tuote on hyödyke, tulos teollisesta toiminnasta. Tuote voi olla tarvike, raaka-aine, palvelu tai tietoa. Asiakkaan kannalta tuote tai palvelu on hyödyke, jolla hän saa tarpeensa tyydytetyksi. Asiakkaiden tarpeet muuttuvat kuitenkin koko ajan ja ne ohjaavat tuotekehitystä ja -suunnittelua oikeaan suuntaan. Ilman asiakkaita ja heidän tarpeitaan ei ole mielekästä suunnitella uusia tuotteita. Tarpeet voidaan tyydyttää monella tavalla, joten yhtä oikeaa ratkaisua tuotekehityksen kannalta ei löydy. Kehitettäessä uusia tuotteita pyritäänkin löytämään sellainen ratkaisu, joka mahdollisimman kustannustehokkaasti ja kannattavasti tyydyttää asiakkaiden tarpeet. (Hietikko 2008, 27.)

2.2 Asiakassuhde ja -kokemus

Pitkät ja kannattavat asiakassuhteet ovat toiminnan perusta finanssialalla. Asiakkaat ovat tärkeää pääomaa mutta kilpailu alalla on kovaa ja pankin vaihto on yleistynyt. Asiakassuhteen syntymisessä ja säilyttämisessä oleellisinta on luottamus asiakkaan ja pankin välillä. Asiakas haluaa, että toiminta on hänen parhaakseen ja hänestä oikeasti välitetään. Luottamus lisääntyy, kun hänen odotuksensa ylitetään. Asiakassuhde muotoutuu ajan kuluessa ja luottamusta testataan aina silloin, kun kohdataan pankki jossain kanavassa. Kun asiakas on tyytyväinen ja luottaa pankin toimintaan, ainekset pitkään asiakassuhteeseen ovat valmiit. (Ylikoski & Järvinen 201, 66 - 68.)

Asiakkaan valitessa finanssipalvelua, hän miettii, mitkä ovat konkreettisesti niitä asioista, joista hän hyötyy. Asiakas punnitsee hintaa ja saatavaa hyötyä. Asiakas pyrkii valitsemaan sen vaihtoehdon, joka on hänelle kaikkein eniten lisäarvoa tuova. Arvoa tuovia elementtejä on

useita, esimerkiksi alhainen hinta, kaikki se mitä palvelulla halutaan, laatu, jonka saa tiettyä korvausta vastaan sekä kaikki se, mitä saa vastineeksi, kun itse antaa jotain. (Ylikoski & Järvinen 2011, 24.)

Asiakkaan ostoprosessi sisältää useita eri vaiheita. Läheskään aina käynnistynyt prosessi ei johda loppuun saakka ja sopimuksen syntymiseen. Pääsääntöisesti voidaan ajatella ostoprosessin alkava, kun jokin ärsyke herättää tarpeen. Kyse voi olla esimerkiksi elämäntilanteen muutoksesta tai halusta turvata eläkepäivät. Markkinointiviestinnällä pyritään vaikuttamaan ostoprosessin käynnistymiseen. Kun tarve on havaittu, asiakas selvittää erilaisia mahdollisuuksia tyydyttää tarve. Asiakas vertailee eri ratkaisuja ja valitsee sen jälkeen itselleen sopivimman vaihtoehdon. Asiakas tekee ostopäätöksen saatujen tietojen perusteella ja on valmis tekemään sopimuksen valitsemansa palveluntarjoajan kanssa. (Ylikoski & Järvinen 2011, 41 - 42.)

Jo ensimmäisistä ostoprosessin vaiheista alkaen asiakas kiinnittää huomiota esimerkiksi palveluntarjoajan verkkosivuihin, esitteisiin, henkilöstöön, palveluympäristöön ja laitteisiin. Asiakas puntaroi, vaikuttavatko nämä asiat palvelun laatuun. Brändi saattaa luoda asiakkaalle tietynlaisia odotuksia palvelun laadusta ja asiakkuuden arvosta. Koetut kokemukset palveluntarjoajasta vaikuttavat pitkään joko negatiivisesti tai positiivisesti ostoprosessin aikana ja ostopäätöstä tehtäessä. (Ylikoski & Järvinen 2011, 44 - 45.)

3 Säästäminen ja sijoitustoiminta

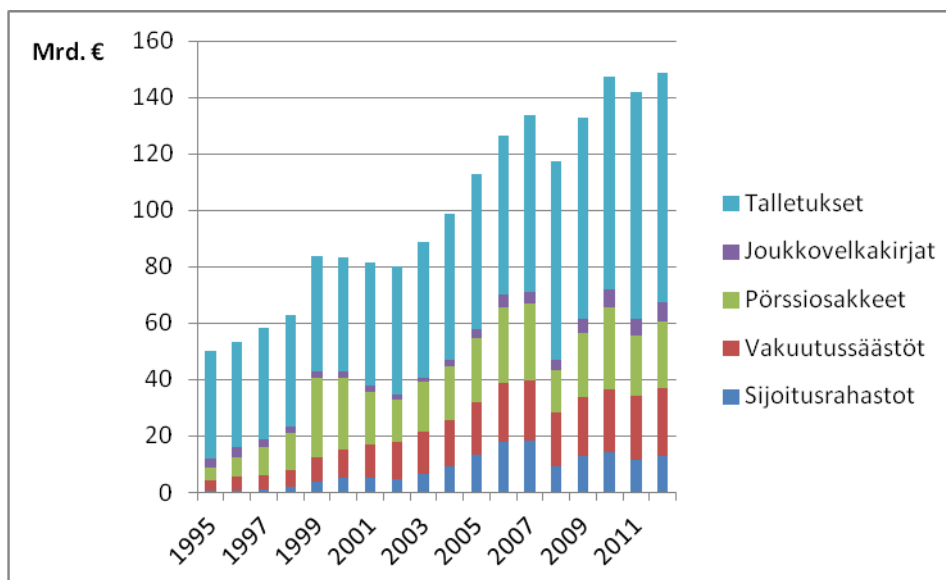
Käsitteitä säästäminen ja sijoittaminen on vaikea selventää erikseen, sillä lähes poikkeuksetta ne voi mieltää samaksi asiaksi. Karkeasti ottaen säästäminen voi olla rahan laittamista sivuun jotain tiettyä hankintaa tai tulevaa tapahtumaa varten. Säästämisellä voi olla myös tarkoitus kartuttaa varallisuutta sen erityisemmin miettimättä tulevia käyttökohteita. Sijoittaminen taas mielletään projektiksi, jossa jo kertyneille varoille tavoitellaan tuottoa ostamalla ja myymällä eri sijoituskohteita. Säästäjä ei välttämättä tavoittele rahalle lainkaan tuottoa, ei edes inflaation kattavaa mutta sijoittaja pyrkii voittamaan inflaation ja saamaan pääomalle tuottoa. Rahastosäästäjä ei välttämättä luokittele itseään sijoittajaksi, vaikka selvästi odottaakin rahasto-osuuksiensa arvon nousevan. (Pesonen 2011, 10 - 11.)

Suomessa on viimeisen viidentoista vuoden aikana tapahtunut suuri rakennemuutos rahoitusmarkkinoilla. Pankkitalletukset olivat pitkään suomalaisten tärkein säästämismuoto verovapauden ja rajattoman takaisinmaksusuojan ansiosta. Tähän päivään tultaessa suomalaiset ovat vaurastuneet, talletusten verovapaus on poistunut ja korot ovat alhaisemmat kuin ennen. Näiden muutosten johdosta kotitaloudet ovat kiinnostuneet uusista säästämismuodoista ja varainhoitopalveluista. Uudet säästämismuodot kuten rahastot, sijoitussidonnaiset vakuu-

tukset ja suorat osakesijoitukset ovat tuoneet vaihtoehtoja perinteisen pankkitalletuksen rinnalle ja näiden suosio onkin kasvanut moninkertaisesti vuodesta 1995 lähtien. Muutoksista huolimatta talletukset ovat silti säilyttäneet vankan suosion suomalaisten sijoituskohteena. (Kallunki, Martikainen & Niemelä 2007, 15 - 16.)

Suomalaiset kotitaloudet ovat vaurastuneet vajaan kahdenkymmenen vuoden aikana merkittävästi. Vuonna 1995 kotitalouksien rahoitusvarallisuus oli 50,1 miljardia, kun kymmenen vuotta myöhemmin se oli noussut jo 110,3 miljardiin. (Kallunki ym. 2007, 16.) Tilastokeskuksen mukaan vuoden 2011 lopussa suomalaisten rahoitusvarallisuus oli lähes kaksinkertaistunut vuodesta 2005 ollen 218 miljardia euroa. Tästä summasta 80 miljardia eli 37 prosenttia oli sijoitettuna talletuksiin. Loput rahoitusvaroista oli sijoitettuna muihin kohteisiin. Noteeraamattomiin osakkeisiin ja osuuksiin oli sijoitettuna yhteensä 46 miljardia, vakuutussaamisiin 42 miljardia, pörssiosakkeisiin 21 miljardia ja 12 miljardia rahasto-osuuksiin. (Tilastokeskus 2012.)

Sijoitustoiminta on Suomessa melko nuorta ja tästä syystä finanssialalla on potentiaalia kasvattaa toimintaa. Ihmiset tulevat jatkuvasti tietoisemmiksi eri sijoitusvaihtoehtoista ja osaa- vat odottaa monipuolista palvelua. Alla olevasta kuviosta 1 voi nähdä, miten talletukset ovat säilyttäneet suosiota vuodesta toiseen muutoksista riippumatta. Huomioitavaa on myös, miten paljon pörssiosakkeet ja sijoitusrahastot ovat kasvattaneet suosiota rahoitusmarkkinoiden vapautumisen ja 90-luvun laman jälkeen.



Kuvio 1: Rahoitusvarallisuuden jakautuminen (Finanssialan Keskusliitto 2013a.)

Suomessa varallisuus on painottunut vanhempiin ikäluokkiin. Varakkaimpia ikäluokkia vuonna 2009 olivat 55 - 64 vuotiaat. Heille on ehtinyt kerääntyä omaisuutta, kuten asuntoja, mökkejä ja rahoitusvarallisuutta. Heistä 79 % asuu omistusasunnossa, kun taas nuorista, 25 - 34-vuotiaiden henkilöiden talouksista 49 % asuu omassa asunnossaan. Pienin keskimääräinen varallisuus vuonna 2009 oli nuorilla henkilöillä, joiden ikä oli alle 25 vuotta. (Tilastokeskus 2011.)

3.1 Sijoitusneuvonta

Jokainen sijoittamisesta kiinnostunut on varmasti jossain vaiheessa saanut kuulla erilaisia sijoitusvinkkejä ja -neuvoja naapureilta, sukulaisilta, työkavereilta tai ystäviltä. Sijoitusneuvoja ei tule ottaa tosissaan, mikäli riittävää perehtymistä sijoittajan taustoihin ja tavoitteisiin ei ole tehty. Sijoitusneuvonta käsitteenä tarkoittaa yksilöllisen suosituksen antamista asiakkaalle tiettyä rahoitusvälinettä koskevaksi liiketoimeksi. Sijoituspalvelun tarjoajan on selvitettävä riittävän tarkkaan asiakkaan taustat, sijoittamisen tavoitteet ja riskinsietokyky. Kun nämä asiat on selvitetty, voi asiakkaalle antaa suosituksia sijoituspäätöksen tekemiseksi. Sijoitusneuvontana ei pidetä yleisluonteisia suosituksia sijoittaa esimerkiksi tiettyyn omaisuusluokkaan tai pelkkää tuotteen esittelyä. Tästä syystä television ja lehtien ilmoitukset tai artikkelit eivät ole sijoitusneuvontaa. (Nousiainen & Sundberg 2009, 60.)

Sijoitusneuvontaa ja sijoituspalveluja voivat tarjota vain viranomaisvalvonnassa olevat luottolaitokset tai siihen toimiluvan saaneet sijoituspalveluyritykset. Luonnollinen henkilö ei voi toimia itsenäisenä sijoitusneuvojana mutta luonnollinen henkilö voi kuitenkin toimia sijoituspalveluyrityksen tai pankin sidonnaisasiamiehenä. Laki ei määrää sijoitusneuvontaan vaadittavaa ammattitaitoa. (Kontkanen 2009, 129-130.) EU-säätelyssä kiinnitetään kuitenkin huomiota siihen, että toimihenkilöllä on riittävä ammattitutkinto, jos hän toimii sijoituspalvelutehtävissä. Finanssialan Keskusliitto suosittelee, että kaikki sijoitusneuvontaa antavat henkilöt suorittavat sijoituspalvelututkinnon. Tutkinnon avulla varmistutaan siitä, että sijoituspalveluyritysten henkilökunnan osaamisen taso on korkeaa ja laadukasta. (Finanssialan Keskusliitto 2013b.)

3.1.1 Tiedonantovelvollisuus

Sijoituspalveluita tarjottaessa tiedonantovelvollisuus on yksi tärkeimmistä lain määäämistä velvollisuuksista ja kuuluu sijoitusneuvontaan oleellisesti. Tiedonantovelvollisuus perustuu arvopaperimarkkinalakiin, jonka mukaan arvopapereita markkinoidessa tulee antaa riittävät tiedot asiakkaalle sijoituspäätöksen tekemiseksi ja riskin arvioimiseksi. Tiedonantovelvollisuus riippuu siitä, luokitellaanko asiakas ei-ammattimaiseksi vai ammattimaiseksi asiakkaaksi. Jako näiden kahden välillä tehdään niin, että pääsääntöisesti yksityishenkilöt, pienet yhtiöt, seura-

kunnat ja yhdistykset ovat ei-ammattimaisia asiakkaita. Asiakkaat, joilla on riittävästi kokemusta, tietämystä ja asiantuntemusta sijoituspäätösten tekemiseen ja riskien arviointiin, luokitellaan ammattimaiseksi asiakkaaksi. Ei-ammattimaiset asiakkaat kuuluvat talletussuojan piiriin, kun taas ammattimaiset eivät. Ammattimainen asiakas voi kuitenkin pyytää, että häntä kohdellaan, kuin ei-ammattimaista asiakasta ja on palvelun tarjoajasta kiinni suostuuko asiakkaan pyyntöön. (Nousiainen & Sundberg 2009, 41.)

Arvopaperimarkkinalain mukaan ei-ammattimaiselle asiakkaalle tulee antaa riittävät tiedot sijoituspalvelun tarjoajasta, palvelun kohteena olevista tuotteista, riskeistä, sijoitusstrategiasta, toimeksiantojen toteutuksesta, asiakasvarojen säilytyksestä, kuluista ja palkkioista. Yleensä palveluntarjoajat käyttävät vakimuotoisia tiedotteita tai esitteitä, joista vaadittavat asiat käyvät ilmi. Palveluntarjoajan on annettava tiedot hyvissä ajoin, jotta asiakkaalle jää riittävästi aikaa perehtyä tietoihin. Arvopaperimarkkinalain mukaan myös mainonnan ja markkinoinnin täytyy antaa totuudenmukaista tietoa ja kaupallinen tarkoitus on käytävä ilmi. Markkinoinnissa ja mainonnassa täytyy tulla ilmi palveluntarjoajan nimi, tietojen tulee olla paikkansapitäviä ja sijoituspalvelun etua ei saa korostaa, mikäli mahdollisia riskejä ei tuoda tarpeeksi esille. Lisäksi mainonnassa on annettava riittävästi ymmärrettävää informaatiota, palveluun liittyviä keskeisiä seikkoja, väitteitä tai varoituksia ei saa peitellä tai vähätellä sekä verotukselliset seikat on ilmoitettava, jos palveluun liittyy erityistä verokohtelua. Tiedot on annettava ei-ammattimaiselle asiakkaalle pysyvässä muodossa henkilökohtaisesti. Suullinen tiedonanto ei riitä, vaan ne on annettava kirjallisesti tai asiakkaan suostumuksella sähköisesti verkkopalveluun. (Nousiainen & Sundberg 2009, 64 - 66.)

Palveluntarjoajan tiedonantovelvollisuus ei ole niin laaja, kun kyseessä on ammattimainen asiakas. Ammattimaisen asiakkaan oletetaan tietävän ja ymmärtävän sijoituspalvelut ja rahoitustuotteet. Palveluntarjoajan on kuitenkin annettava ammattimaiselle asiakkaalle yleiskuva palvelun kohteena olevista rahoitusvälineistä, niiden luonteesta ja riskeistä. Palveluntarjoajan tulee tuoda ilmi, mikäli asiakkaan rahoitusvälineisiin tai rahavaroihin käytetään muuta, kuin Euroopan talousalueeseen kuuluvan valtion lainsäädäntöä. Lisäksi on tuotava ilmi, jos asiakkaan oikeudet ovat tästä syystä erilaiset. (Nousiainen & Sundberg 2009, 71.)

3.1.2 Selonottovelvollisuus

Selonottovelvollisuus on käänteinen velvoite, kun ajatellaan tiedonantovelvollisuutta. Selonottovelvollisuus kuuluu yhtä olennaisesti sijoitusneuvontaan, kuin tiedonantovelvollisuuskkin. Selonottovelvollisuus tarkoittaa sitä, että palveluntarjoajan on hankittava asiakasta koskevia tietoja ennen sijoituspalvelun tarjoamista. Sijoituspalveluntarjoajan tulee tuntee asiakkaansa ja tietää tämän sijoittamista koskevat tavoitteet, taloudellinen tilanne, sijoituskokemus ja -tietämys sekä riskinsietokyky. Selonottovelvollisuuden tarkoituksena on selvittää,

soveltuuko jokin sijoituspalvelu tai rahoitusväline asiakkaalle, ja palveluntarjoaja voi näin suositella parhaiten soveltuvia arvopapereita ja palvelua. Mikäli palveluntarjoaja ei saa asiakkaalta riittäviä tietoja, ei palveluntarjoaja saa välttämättä suositella asiakkaalle mitään palvelua tai rahoitusvälineitä. Asiakkaalle ei myöskään saa esitellä hänelle sopimattomia tuotteita tai palveluja. Ammattimaisen asiakkaan selonottovelvollisuus on suppeampi. Palveluntarjoajan ei tarvitse selvittää asiakkaan sijoituskokemusta ja -tietämystä, sillä ammattimaisen sijoittajan oletetaan omaavan riittävä tietämys eri sijoitustuotteisiin liittyvistä riskeistä. (Nousiainen & Sundberg 2009, 89 - 92.)

3.2 Sijoittamisen avainasiat

Sijoittamiseen liittyy muutamia asioita, jotka täytyy selvittää ennen, kuin voi antaa sijoitusneuvoja asiakkaalle. Sijoittamisessa keskeisessä roolissa on saatava tuotto ja siihen kytköksissä oleva riski. Täytyy tietää, mitkä ovat omat rajat ja tavoitteet sijoitustoiminnassa. Kuinka pitkä on oma sijoitusaika, riskinsietokyky ja, kuinka paljon itse haluaa olla vastuussa sijoitusten hoitamisessa. Selonottovelvollisuus takaa sen, että asiakkaalta saadaan riittävät tiedot, jotta hänelle voidaan tarjota omaan tilanteeseen sopivaa ratkaisua. Kappaleissa 3.2.1 - 3.2.4 käsitellään tarkemmin, mitä asioita tulee selvittää ennen sijoituspäätöksen tekemistä.

3.2.1 Tuotto ja korko

Tuotto on laajempi käsite, kuin korko. Korko on korvaus lainasta ja tuotto on jo tienattua tuottoa. Korko maksetaan sijoittajille kerran vuodessa, vaikka sitä kertyy päivittäin. Pääsääntöisesti pankkitalletukset ovat yleisin korkosijoitus Suomessa. Vaikka talletus lasketaan usein riskittömäksi tuotteeksi, talletus on aina lainaa talletuksen vastaanottajalle eli yleensä pankille. Tuottojen kotiuttamiseksi kutsutaan tilannetta, kun mahdolliset kertyneet tuotot realisoidaan eli voitollinen sijoitus muutetaan rahaksi. Tuotto-odotus ja tuotto eivät ole sama asia. Tuotto-odotus tarkoittaa jonkun sijoituskohteen arvioitua tuottoa pitkällä aikavälillä. Tuotto-odotus määritellään historialukujen perusteella. Täytyy muistaa, että historian luvut eivät ole tae tulevasta ja tuotto-odotus on pelkkä ennuste mahdollisesta tuotosta. (Kontkanen 2009, 107; Pesonen 2011, 27.)

3.2.2 Riski

Sijoitusneuvontaa annettaessa asiakkaalta tulee selvittää, minkälainen hänen riskinsietokyky on. Riskillä tarkoitetaan karkeasti ottaen tappion mahdollisuutta ja epävarmuutta tulevista tuotoista. Sijoittajan on tiedostettava tilanne, jolloin sijoitettu pääoma saattaa sulaa ja sijoituksen arvo voi mahdollisesti laskea jopa miinuksien puolelle. Sijoittajalle hyvä riskitaso on sellainen, että hän saa yöt nukuttua rauhallisesti, vaikka talous vaikuttaisikin epävarmalta ja

kurssit ovat laskusuunnassa. Riskillä on myös kääntöpuolensa, mitä korkeampaa tuottoa tavoittelee, sitä korkeampaa riskiä täytyy olla valmis ottamaan. Riski ja tuotto kulkevat käsi kädessä. Sijoitustoiminnassa riskinmittaamiseen ei ole yhtä ainoata mittaria tai tunnuslukua. Kaikki riskimittarit perustuvat toteutuneeseen historiatietoon tai ennustuksiin ja oletuksiin. Tästä syystä täytyy muistaa, että luvut ovat vain arvioita. (Kontkanen 2009, 108; Pesonen 2011, 27 - 28.)

Sijoittajien riskitasot voi jakaa karkeasti kolmeen eri luokkaan: varovainen, maltillinen ja tuottohakuinen. Riskiprofiililtaan varovainen sijoittaja haluaa sijoitustensa arvon säilyvän ja on näin ollen riskinkarttaja. Riskitaso on matala ja varovainen sijoittaja hyväksyy matalamman tuotto-odotuksen. Matalasta riskiprofiilista huolimatta kannattaa kuitenkin tavoitella ainakin inflaation kattavaa tuottoa. Mikäli inflaatiota ei pyritä kattamaan, säästöjen reaaliarvo heikkenee. (Pesonen 2011, 33 - 34.)

Maltillinen sijoittaja on hieman varovaista rohkeampi. Maltillinen suhtautuu neutraalisti riskiin ja hyväksyy kuitenkin kohtalaisen riskinoton paremman tuoton toivossa. Maltillinen keskittyy säästöjen hallittuun ja melko turvalliseen kasvattamiseen ilman pelkoa suuremmasta arvovaihtelusta. (Pesonen 2011, 34.)

Tuottohakuinen eli riskinrakastaja on sijoitusprofiililtaan kaikkein rohkein. Tuottohakuinen sijoittaja hakee sijoituksilleen arvonnousua pitkällä tähtäimellä. Tuottohakuinen ei tarvitse varoja lähitulevaisuudessa ja on näin valmis ottamaan enemmän riskiä, ja hyväksyy voimakkaatkin arvovaihtelut parempaa tuottoa tavoitellessa. (Pesonen 2011, 34.)

3.2.3 Sijoitusaika

Sijoitusaika määrittelee pitkälti sen, minkälaisia sijoituksia sijoittajan kannattaa tehdä. Tiettyjä sijoituksia ei välttämättä ole niin helppo muuttaa rahaksi, joten sijoituspäätöstä tehdessä tulee miettiä, tarvitseeko sijoitusten olla kuinka likvidejä eli rahaksi muutettavia. Sijoitusaika määrittelee myös sen, kuinka paljon riskiä on mielekästä ottaa. Pitkä sijoitusaika tasaa arvovaihteluja, jolloin korkeampi riskitaso mahdollistaa korkeammat tuotot. Mikäli sijoitus on tarkoitus muuttaa rahaksi muutaman vuoden kuluttua sen ottamisesta, aika ei ehdi tasoittaa suurimpia kuoppia. Tällaisessa tapauksessa maltillisempi riskinotto saattaa olla paras vaihtoehto. Sijoitusneuvontaa annettaessa asiakkaalle, tai suunnitellessa omaa sijoitussuunnitelmaa, täytyy miettiä tarkkaan, mikä on oma sijoitusaika. Tärkeää on tietää, milloin tarvitsee sijoitettuja varoja tai miten on varautunut yllättäviin menoihin vai onko ne tarkoitus rahoittaa sijoituksilla. Huolellinen kartoitus ohjaa oikeisiin sijoituksiin ja sopivaan riskinottoon. (Kontkanen 2009, 108 - 109.)

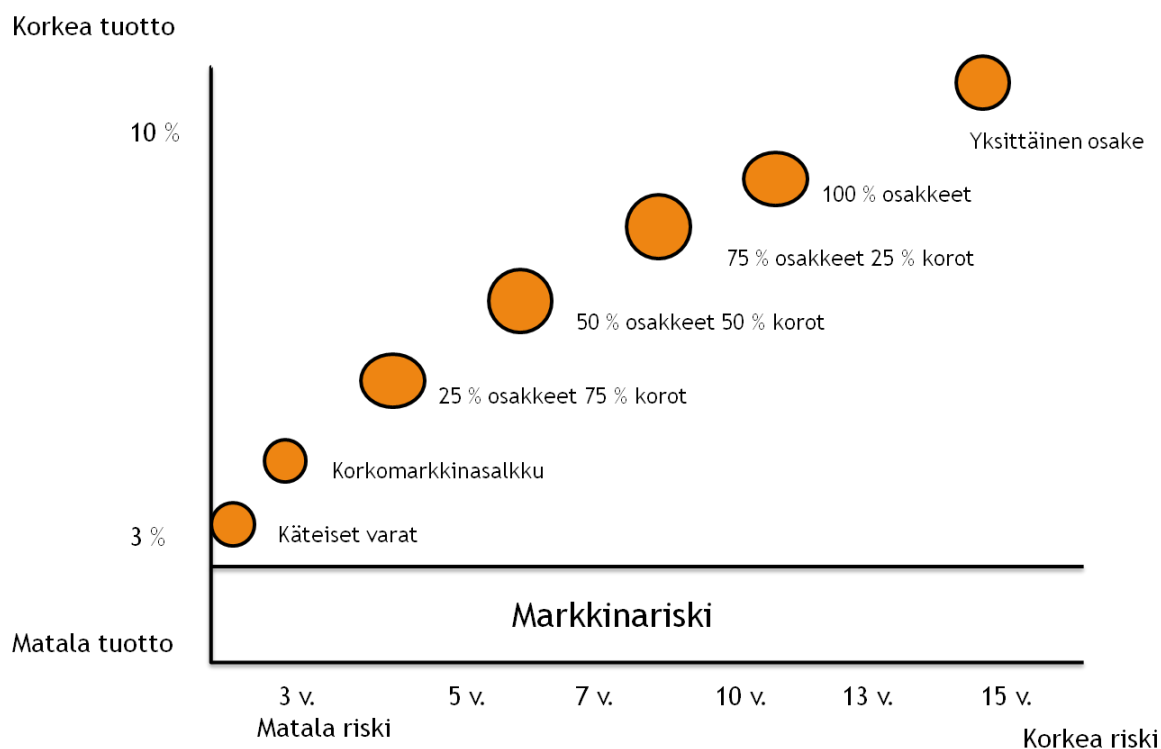
3.2.4 Hajautus

Hajauttamisella tarkoitetaan sijoitusten jakamista erilaisiin sijoituskohteisiin esimerkiksi osakkeisiin ja korkosijoituksiin. Eri sijoituskohteet reagoivat eri tavalla markkinoilla tapahtuviin muutoksiin ja hajauttamalla pyritään tasaamaan riskiä valitsemalla sijoituskohteet, jotka reagoivat talouden liikkeisiin päinvastaisesti. Korrelaatio on luku, jolla tätä sijoituskohteiden keskinäistä liikehdintää voidaan vertailla. Mikäli korrelaatio on yksi, sijoitukset kulkevat samaan suuntaan markkinoilla. Negatiivinen tai lähellä nollaa oleva korrelaatio kertoo, ettei sijoituksilla ole yhteyttä toisiinsa. Korrelaation ollessa negatiivinen toinen sijoitus nousee silloin, kun toinen laskee. (Pesonen 2011, 29 - 30.)

Hajauttaminen eri toimialojen ja maantieteellisten alueiden välillä on kannattavaa. Riskintasaamisen kannalta ei ole järkevää sijoittaa esimerkiksi useaan metsäalan yhtiöön tai pelkäämään Yhdysvaltojen rannikolla toimiviin yhtiöihin. Toimialan hiipumisen tai mahdollisen luonnonkatastrofin johdosta sijoitussalkku saattaa kärsiä huomattavan tappion. Aikahajautus on myös yksi keino tasata riskiä. Aikahajautus on vaikeaa, sillä tänään halpa osake voi olla ensi viikolla vielä edullisempi. Pääajatuksena voi pitää sitä, että ei sijoita kaikkea varallisuuttaan yhdellä kertaa. Järkevää on sijoittaa vähän kerralla ensin vähäriskisiin kohteisiin ja pikkuhiljaa lisätä riskitasoa. Säännöllinen kuukausisäästäminen esimerkiksi rahastoihin on mainio tapa harjoittaa aikahajautusta. (Pesonen 2011, 29 - 30.)

Portfolioteorian sijoitusten hajauttamisesta esitti ensimmäisen kerran Harry Markowitz vuonna 1952. Portfolioteorian mukaan sijoittaja pystyy vähentämään riskiä rakentamalla portfolioita eli tutummin sijoitussalkkuja. Portfoliossa sijoitukset tulee hajauttaa eri omaisuusluokkiin ja useampiin kohteisiin. Portfolioteorian soveltaminen sellaisenaan on vaikeaa mutta idea riskintasaamisesta hajauttamalla on yksi sijoittamisen pääkohdista. Hajauttaminen ei kuitenkaan poista täysin riskiä mutta osakkeiden lukumäärän kasvaessa osakekohtainen riski tasaantuu ja jäljelle jää käytännössä ainoastaan markkinariskiä. (Kallunki ym. 2007, 68.)

Alla olevassa kuviossa 2 on havainnollistettu, miten erilaiset sijoitusyhdistelmät asettuvat tuoton ja riskin käyrälle. Kuviosta voi lukea, minkä verran riskiä on otettava, jos tavoitellaan tiettyä tuotto-odotusta ja miten pitkään varoja olisi hyvä pitää sijoitettuna. Käteiset varat ovat riskittömin sijoitus mutta samalla myös vähiten tuottava. Jos haluaa tavoitella parempaa tuottoa, on otettava enemmän riskiä, pidennettävä sijoitusaikaa ja varauduttava mahdollisiin pääoman menetyksiin. Yksittäinen osake on tuotto-odotukseltaan paras mutta sijoitusaika on pitkä ja riski erittäin suuri.



Kuvio 2: Tuoton ja riskin suhde (Pankki X 2013a.)

4 Yhdistelmätalletus

Yhdistelmätalletus on sijoittamisen tuote. Pankki X:n tuotteessa vähimmäissijoitusmäärä on 10 000 euroa, josta puolet sijoitetaan 6-12 kuukauden määräaikaistalletukseen ja puolet joko yhdistelmä- tai osakerahastoon, sijoitusvakuutukseen tai indeksilainaan. Seuraavissa luvuissa 4.1 - 4.4 kerrotaan enemmän näistä yhdistelmätalletukseen kuuluvista komponenteista.

4.1 Määräaikaistalletus

Talletukset ovat sijoittajan näkökulmasta lähes riskittömiä sijoituskohteita. Talletuksille on yleistä erityinen luotettavuus, turvallisuus ja salassa pysyminen, nämä on myös lainsäädännössä varmistettu (Kontkanen 2009, 110). Jokaisen talletuksia vastaanottavan pankin on kuultava talletussuojarahastoon. Vuoden 2011 alusta kaikissa EU-maissa talletussuoja on 100 000 euroa. Mikäli palveluntarjoaja joutuu maksuvaikeuksiin, talletussuoja takaa sen, ettei asiakas menetä varojaan. Talletussuoja koskee yhtä henkilöä per palveluntarjoaja.

Määräaikaistalletuksen alussa sovitaan talletettava summa, talletuksesta maksettava korko ja eräpäivä. (Nettipankkiiri 2012.) Eräpäivän jälkeen talletettu pääoma vapautuu. Yleensä kesken talletusajan rahaa ei pysty nostamaan eikä tallettamaan lisää. Määräaikaistalletuksen voi

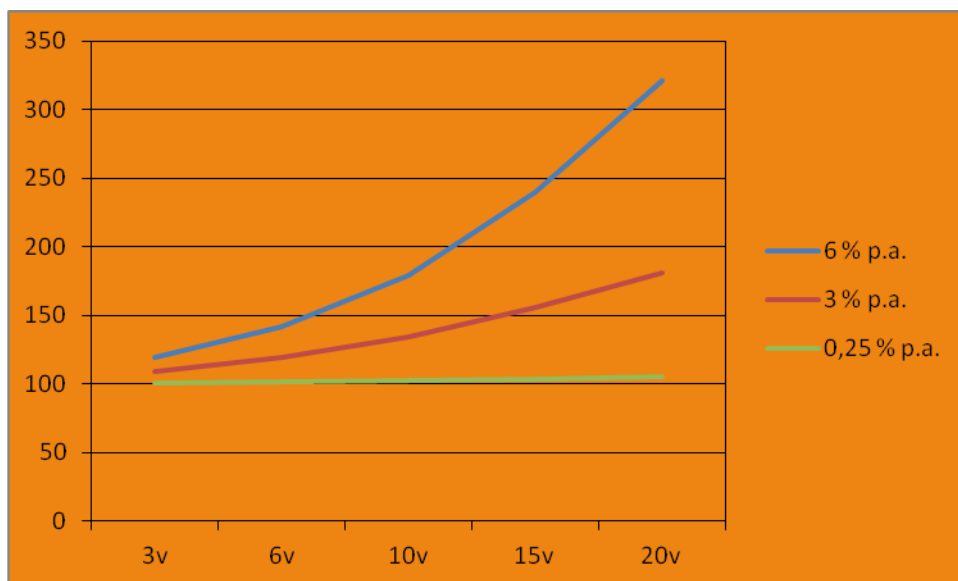
kuitenkin purkaa mutta tässä tapauksessa joutuu maksamaan purkamisesta aiheutuvat kulut, joka tarkoittaa käytännössä talletuskoron menettämistä. (Kallunki ym. 2007, 96.)

4.2 Sijoitusvakuutus

Sijoitusvakuutus on vakuutussidonnainen tuote. Muita vakuutussidonnaisia tuotteita ovat esimerkiksi säästövakuutus ja eläkevakuutus. Sijoitusvakuutuksen avulla pystyy sijoittamaan välikäsitteellisesti korko- ja osakemarkkinoille rahastojen tapaan. Sijoitusvakuutuksessa mahdollinen tuotto riippuu joko siihen liitettyjen sijoitusten arvon kehityksestä tai vakuutusyhtiöiden laskuperustekorosta. Laskuperustekoron lisäksi vakuutusyhtiö maksaa asiakashyvitystä, joka lasketaan vuosittain erikseen. Sijoitusvakuutuksen sisällä olevista rahastoista ei tarvitse maksaa merkintä- ja myyntikuluja. Tämä mahdollistaa aktiivisen kaupankäynnin sillä rahastoja voi vaihdella vaikka päivittäin ilman kuluja. (Kallunki ym. 2007, 124 - 125; Pankki X 2012b.)

Sijoitusvakuutukseen kuuluu ominaisuuksia, jotka mahdollistavat verosuunnittelua ja turvaa kuoleman varalta. Sijoitusvakuutuksen mahdollisia tuottoja ei veroteta sijoitusaikana, vaan tuotot jäävät kokonaisuudessaan edelleen sijoitettavaksi korkoa korolle periaatteella. Mahdollinen vero voitoista maksetaan vasta, kun niitä lunastetaan tai vakuutussopimus päättyy. Sijoitusvakuutukseen on mahdollista liittää kuolemanvaraturva. Mikäli vakuutuksenottaja kuolee, hänen säästöt palautetaan joko vakuutuksen ottajan nimeämälle edunsaajalle tai kuolinpesälle. Kuolemantapauksissa perintöverovapaasti voi saada enintään 35 000 euroa kutakin perillistä kohden. Mikäli korvauksen saaja on muu, kuin lähiomainen tai kuolinpesä, säästö määrän ylittävä osa on perintöverotuksessa verovapaata mutta tuloverotuksessa se verotetaan pääomatulona. (Kallunki ym. 2007, 130 - 131; Pörssisäätiö 2012a, 17 - 19.)

Alla olevassa kuviossa 2 on havainnollistettu korkoa korolle vaikutusta. Kuviossa on laskettu kolmella eri korkoprosentilla, kuinka paljon 100 euron sijoitus tuottaa 20 vuoden aikana. Korkoa korolle vaikutus kertaantuu, mitä korkeampi tuotto on ja kuinka kauan varoja pidetään sijoituksessa. Kuviossa olevat arvot on laskettu kaavalla $FV = PV(1+r)^n$.

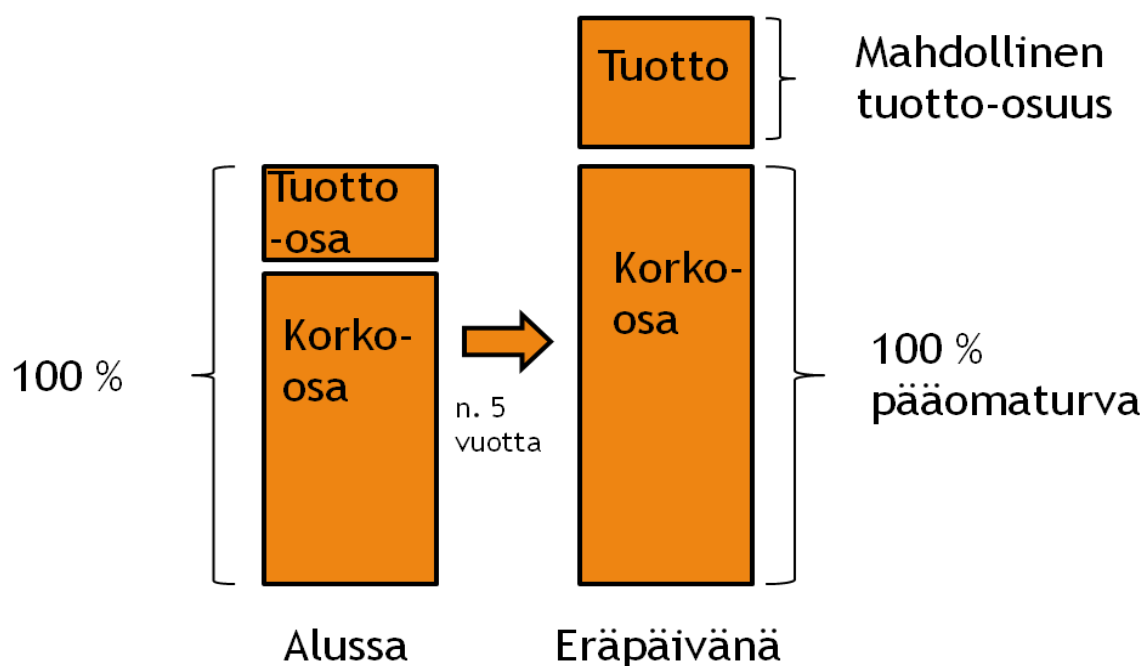


Kuvio 3: Korkoa korolle

4.3 Indeksilaina

Indeksilaina on pohjimmiltaan joukkovelkakirjalaina, jonka tuotto on sidottu määrätyn kohde-etuuden arvon kehitykseen. Kohde-etuutena voi olla esimerkiksi osake, osakekori, osakeindeksi, valuuttakurssi, raaka-aine tai useiden hyödykkeiden muodostama hyödykekori. Indeksilainalla on monta eri markkinointinimeä. Sitä voidaan kutsua esimerkiksi osakeindeksilainaksi, osakeobligaatioksi, pääomaturvatuksi sijoituslainaksi, hyödykelainaksi tai pörssiobligaatioksi. Nimestään riippumatta perusajatus on sama mutta lainakohtaiset erot vaihtelevat. (Finanssivalvonta 2010; Koistinen 2011.)

Indeksilainaa kutsutaan myös strukturoiduksi tuotteeksi. Strukturoitu tuote koostuu useammasta eri komponentista. Yleensä strukturoitu joukkovelkakirjalaina sisältää vähäriskisen korkokomponentin ja riskisemmän johdannaisosan tai muun riskisijoituksen. (Suomen strukturoitujen sijoitustuotteiden yhdistys ry 2012.) Korkokomponentilla haetaan sijoitukselle pääomaturvaa ja riskisempi osa tekee mahdolliseksi tuoton tavoittelun. Kuviossa 3 on havainnollistettu pääomaturvatun indeksilainan rakennetta.



Kuvio 4: Indeksilainan rakenne (Kohti taloudellista riippumattomuutta 2009.)

Indeksilainojen avulla pääsee käsiksi sellaisille markkinoille, jonne suoraan sijoittaminen ei ole mielekästä joko kalliiden kaupankäyntikulujen tai suurien kertsijoitussummien vuoksi. Lisäksi indeksilaina on usein pääomaturvattu sijoituskohde. Jos lainan pitää itsellään eräpäivään saakka, saa sijoittaja takaisin vähintään sijoitetun pääoman. Laina-aika on yleensä muutamman vuoden mittainen. Indeksilainoilla voi käydä kauppaa myös jälkimarkkinoilla. Mutta mikäli lainan myy ennen eräpäivää, ei mahdollista pääomaturvaa silloin ole. (Hämäläinen 2008, 18 - 19.)

Laina-ajan päätyttyä lasketaan, kuinka suuri takaisin maksettava summa on. Mahdollisen pääomasuojan ansiosta takaisin saa ainakin nimellisarvon eli sijoitetun pääoman, vaikka kohde-etuuden arvo olisi laskenut. Vastaavasti, jos kurssi on noussut, lasketaan sijoitukselle lisähyvitys. Lisähyvityksen määrä perustuu sijoitettuun pääomaan, kohde-etuuden nousuun ja osallistumisasteeseen. (Handelsbanken 2012.) Osallistumisasteella tarkoitetaan tuottokerrointa eli prosentuaalista osuutta siitä, kuinka paljon sijoittaja saa kohde-etuuden tuotosta. Osallistumisaste on yleensä noin 60 -100 % mutta voi olla myös yli 100 %, eli ylikurssivaihtoehto. Mikäli lainasta maksaa ylikurssia, ottaa hieman enemmän riskiä mutta silloin saa mahdollisesti korkeamman tuoton, mitä kohde-etuuden tuotto on. Ylikurssi ei kuitenkaan ole pääomaturvattu, eikä sitä makseta takaisin. (Arvopaperi 2012.)

4.4 Osake- ja yhdistelmärahasto

Osake- ja yhdistelmärahastot sijoittavat nimensä mukaan joko suoraan osakemarkkinoille tai sekä korko- että osakepapereihin. Yhdistelmärahastoissa yhdistyy osakkeiden hyvä tuotto ja korkojen tasaisuus. Tästä syystä riski ja tuotto-odotus yhdistelmärahastoissa ovat suurempia verrattuna puhtaisiin korkorahastoihin. Talouden tilanteen ja rahaston sijoituspolitiikan, eli valintaperiaatteen, mukaan salkunhoitaja tekee päätöksiä, miten paljon näitä kahta omaisuuslajia painotetaan. Kun osakekurssit ovat nousussa, salkun painopistettä siirretään osakkeisiin ja päinvastoin korkopainotusta lisätään osakkeiden laskiessa. Rahaston sijoituspolitiikasta riippuen toiset yhdistelmärahastot välttävät riskiä ja toiset sijoittavat hyvinkin rohkeasti. (Möttölä 2008, 41 - 42.)

Osakerahastot sijoittavat osakkeisiin, ja niiden riski ja tuotto-odotus ovat mahdollisesti korkeammat kuin yhdistelmärahastoissa. Osakerahastoissa on eroja, jotka riippuvat niiden sijoituspolitiikasta. Rahastot voivat sijoittaa joko suomalaisiin yhtiöihin tai pelkästään ulkomaisiin osakkeisiin, esimerkiksi Eurooppaan, Aasiaan tai yksittäiseen maahan. (Kallunki ym. 2007, 134.) Rahastot voivat sijoittaa myös tietyn tyyppisiin tai kokoisiin yhtiöihin, se voi keskittyä tietylle toimialalle tai sijoituskohteiden valintaperusteet voivat olla eettisiä tai yhteiskuntavastuuta korostavia (Pörssisäätiö 2012b, 10)

Sijoitusaika määrittelee pitkälti, kumpi rahastovaihtoehdoista on sijoittajalle parempi. Yhdistelmärahasto sopii muutaman vuoden sijoituskohteeksi, kun taas osakemarkkinoilla kurssit saattavat heilua runsaasti, joten suositeltu sijoitusaika osakerahastoon on vähintään viisi vuotta. Osakerahasto ei sovi henkilölle, jonka on tarkoitus kotiuttaa varoja vuoden tai kahden kuluttua. (Möttölä 2008, 42, 47.)

5 Tutkimuksen toteutus ja tulokset

Tutkimusosuus on jaettu kahteen osaan. Ensimmäisessä osassa selvitetään, mitä kilpailijat tarjoavat asiakkailleen. Tarkoituksena on saada selville, minkälaisia yhdistelmätalletustuotteita markkinoilla on saatavilla ja kerätä tietoa, jota voi mahdollisesti hyödyntää, kun mietitään miten nykyistä yhdistelmätuotetta voisi parantaa ja muokata. Tutkimuksen toisessa osassa kysytään asiakkaiden mielipidettä säästämisestä ja sijoittamisesta. Lisäksi halutaan selvittää, mitä mieltä he ovat nykyisestä yhdistelmätalletuksesta. Tutkimuksen perusteella tulisi saada vastaus, miten tuotteita tulisi rakentaa vastaamaan asiakkaiden ajatuksia ja toiveita mahdollisimman kilpailukykyisesti ja palvelun tarjoajalle kannattavasti.

Tutkimus toteutetaan puolistrukturoituna haastatteluna. Haastattelumuoto valikoitui parhaiten soveltuvaksi tiedonkeruumenetelmäksi, sillä kaikilta asiakkailta halutaan kysyä samat ky-

symykset, jotta vastaukset ovat mahdollisimman tarkkoja ja antavat varmasti vastauksen tutkimusongelmaan. Avoimessa haastattelussa keskustelu saattaa laajentua liikaa ja näin voi olla vaikea saada vastauksia juuri haluttuihin kysymyksiin. Puolistrukturoidulla haastattelulla pyritään välttämään tilannetta, jossa aineisto sisältää liikaa niin sanottua turhaa tietoa, joka ei välttämättä tutkimuksen kannalta pystytä hyödyntämään.

Kaikille haastateltaville esitetään samat kysymykset. Kysymykset on laadittu yhteistyössä toimeksiantajayrityksen edustajan kanssa. Alkuosan kysymyksillä kartoitetaan asiakkaan kiinnostusta ja tietämystä sijoitus- ja säästämisasioihin. Mikäli asiakas ei ole kuullut pankin yhdistelmätuotteesta, eikä hän seuraa uutisia tai mitä sijoitusmarkkinoilla tapahtuu, haastattelua ei jatketa eteenpäin. Haastattelun loppuosuuden kysymyksien tarkoituksena on selvittää tarkemmin asiakkaiden mielipiteitä sijoituspäätöksen tekemiseen liittyen, korko- ja riskitasosta, hajauttamisesta eri sijoitusinstrumentteihin ja sopivasta kertsijoitussummasta. Kaksijakoisella haastattelurungolla pyritään saamaan mahdollisimman laadukkaita vastauksia asiakkailta, jotka ovat kiinnostuneita tutkimuksen aiheen asioista ja haluavat mahdollisesti vaikuttaa omilla ajatuksillaan pankin tuotteiden kehittämiseen.

Haastattelut tehdään pankin toimitiloissa kolmessa eri konttorissa. Tutkimukseen haastateltavat ovat pankissa vierailevia asiakkaita. He voivat tulla konttoriin hoitamaan päivittäisiä kassa-asioita tai aikavarauksella yritys-, laina- tai sijoitusasioita. Haastattelija ei valikoi haastateltavia millään kriteereillä. Haastattelijan resurssien puitteissa mahdollisimman montaa asiakasta pyydetään osallistumaan haastatteluun. Jokaisessa asiakkaassa on potentiaalia säästäjäksi ja sijoittajaksi, joten heidän mielipiteillään on merkitystä. Lisäksi kaikki asiakkaiden kehitysideat, palautteet ja ajatukset ovat tärkeitä mietittäessä, miten asiakkaita voisi palvella paremmin.

Konttorit valikoituivat haastattelukohteiksi asiakasmäärän perusteella. Haastattelukonttorit ovat melko vilkkaita ja asiakasvirtaa on sopivasti. Liian kiireinen konttori antaa levottoman vaikutelman ja sekä haastateltavan että haastattelijan voi olla vaikea keskittyä haastatteluun, jos ympärillä on paljon häiriötekijöitä. Konttoreissa, joissa käy päivän aikaan vähemmän asiakkaita, voi olla vaikea saada laadukkaita vastauksia. Suurin osa hiljaisen konttorin päivittäisistä asiakkaista saattaa koostua samoista vakiokävijöistä, joten tutkimuksellisesti ajatellen heillä ei välttämättä ole paljoa tietoa annettavana. Hiljaisemmassa konttorissa on yleensä myös vähemmän aikavarauksella asioivia asiakkaita.

Haastattelut pyritään ajoittamaan konttorikäynnin loppupuolelle. Silloin virallinen asia on hoidettu ja vastaaja pystyy keskittymään täysin pelkästään haastatteluun. Haastattelupaikka tulee olemaan konttorista riippuen jonkin rauhallinen penkki tai pöytä, jonka ääreen voi het-

keksi asettua. Jokaisen vastaajan vastaukset kirjataan ylös paperille, josta ne sitten koostetaan yhteen analysointia varten.

Haastatteluita tehdään niin monta, että seuraavilta ei saada enää uutta ja oleellista tietoa. Jotta voidaan olla varmoja aineiston riittävydestä ja monipuolisuudesta, tehdään vielä muutama ylimääräinen haastattelu. Aineiston keräämisen jälkeen vastaukset kirjoitetaan puhtaaksi ja aineisto luetaan läpi tutustuen siihen huolella. Tämän jälkeen vastaukset luokitellaan soveltuviin kategorioihin ranskalaisin viivoin analysointia selkeyttämään ja helpottamaan.

Haasteena saattaa olla asiakkaiden haluttomuus vastata haastatteluun. Asiakkailta voi olla kiire tai he luulevat, että osallistumalla tutkimukseen sitoutuu johonkin. Haastattelun aluksi pyritäänkin painottamaan, ettei vastaaminen velvoita mihinkään, henkilötietoja ei tarvitse antaa ja kaikki vastaukset käsitellään nimettömänä. Toisena mietittävänä haasteena saattaa tulla vastaajien ikäjakauma. Etenkin päivittäisiä kassa-asioita hoitamaan tulleet ovat pääsääntöisesti vanhempia henkilöitä. Nuoremmat hoitavat pankkiasiansa verkkopankin kautta, eivätkä he asioi konttorilla kovinkaan usein. Toisaalta vanhemmat henkilöt ovat pääsääntöisesti varakkaampia kuin nuoret, joten heillä sijoittamisasiat saattavat olla hyvinkin ajankohtaisia.

Huomioitavana haasteena saattaa tulla vastausten säilyttäminen mahdollisimman alkuperäisenä. Haastattelija saattaa muokata ja karsia vastauksia, joko tietämättään tai tiedostaen, vastaamaan haluttua lopputulosta. Tämän ongelman välttämiseksi vastaukset kirjoitetaan ylös mahdollisimman yksityiskohtaisesti. Puhtaaksi kirjoitettaessa vastauksia tullaan muokkaamaan mahdollisimman vähän, jotta vastauksen sisältö ei muutu.

5.1 Kilpailijakartoitus

Kilpailijoina voidaan pitää kaikkia pankkeja, joilla on kattava tarjonta erilaisia säästämisen ja sijoittamisen vaihtoehtoja. Tietoa kilpailijoista on kerätty vierailemalla Sijoitus Invest 2012 -messuilla, lehtimainoksista, verkkosivuilta ja vierailemalla eri pankkien konttoreissa.

Sijoitusmessuilla oli tarjolla Aktia pankin Tuplatalletus, jossa voi valita suhdeluvun, kuinka paljon sijoitetaan talletukseen ja muihin vaihtoehtoihin. Minimisumma on 10 000 euroa ja sijoitusvaihtoehdot ovat Aktia Bond Allocation -rahasto, osake- tai yhdistelmärahasto, säästövakuutus tai indeksilaina. Talletukselle saa vuotuista korkoa 3,00 %, mikäli sijoittaa vähintään 50 % muuhun kuin talletukseen. Kun sijoittaa vähintään 25 % muuhun kuin talletukseen, korko on 2,20 % ja jos ainoastaan 10 % sijoitetaan muuhun kuin talletukseen korko on 2,00 %. Talletusaika on 3-12 kuukautta ja mikäli varat nostaa ennen eräpäivää, peritään nostosta 0,5

% palkkio. Talletuksen voi yhdistää Aktia profiilipalveluun. Profiilipalvelu on säästövakuutusmuotoinen ja palvelu hoitaa sijoituksia asiakkaan puolesta. Erilaisia profiileja on viisi, joista asiakkaalle valitaan paras vaihtoehto. Jos talletuksen sitoo profiilipalveluun, saa talletukselle korkoa 3,50 %. (Aktia 2012.) Aktian tuotteen ideana on, että asiakas saa itse päättää kuinka paljon pääomasta sijoitetaan tilille ja muihin vaihtoehtoihin. Parempi korko houkuttelee ja kannustaa sijoittamaan tilitalletuksen sijaan enemmän muihin tuotteisiin.

Vieraillessani Säästöpankin konttorissa Leppävaarassa toimihenkilö kertoi heidän tuotteestaan ja antoi mukaan esitteitä. Säästöpankin Juhlatalletus tarjoaa 2,25 % korkoa 3 - 12 kuukauden talletukselle, kun puolet sijoittaa talletukseen ja toisen puolen joko rahastoihin, eläke- tai säästövakuutukseen tai Säästöpankin tarjoamaan indeksilainaan. Rahastovaihtoehtoja on valittavissa rajallisesti. Kaikki Säästöpankin rahastot eivät esitteen mukaan ole liitettävissä Juhlatalletukseen. Tarjous on voimassa toistaiseksi ja vähimmäistalletus on 5000 euroa. (Säästöpankki 2012.)

Nordea tarjosi mainoksessaan asiakkailleen 10. - 15.10.2012 välisenä aikana puolen vuoden talletukselle 2,75 %:n koron, kun puolet pääomasta sijoitetaan Nordean sijoitusobligatioon. Sijoitussumman tuli olla vähintään 2 000 euroa ja enintään 100 000 euroa. Sijoitusobligation sijoitus aika on 3 - 5 vuotta ja talletuksen korko lasketaan vuotuisena korkona. (Nordea 2012.) Nordean konttorissa Klaukkalassa vieraillessani pankin toimihenkilö kertoi heillä olevan yhdistelmätalletus myynnissä jatkuvasti mutta mitään esitettä tai muita tietoja heillä ei ollut antaa tuotteesta. Toimihenkilö suositteli tutustumaan erilaisiin rahastoihin ja antoi erilaisia esitteitä Nordean tarjoamista rahastoista.

5.2 Haastattelut

Haastattelut toteutettiin kahtena peräkkäisenä päivänä tammikuun puolessa välissä. Haastatteluihin pyydettiin satunnaisesti yhteensä 44 pankissa asioivaa asiakasta. Haastattelusta kieltäytyi 17, joista naisia oli yhdeksän ja miehiä kahdeksan. Haastatteluun osallistui yhteensä 27 vastaajaa ja näistä 13 oli miehiä ja 14 naisia. Haastatteluun osallistuneista viisi vastasi, ettei ole kuullut pankin tarjoamasta yhdistelmätalletuksesta, eikä ole kuullut muiden pankkien vastaavista tuotteista. Lisäksi nämä viisi haastateltavaa kertoivat, etteivät he seuraa uutisia tai ole kiinnostunut säästämisen ja sijoittamisen asioista. Heidän kanssaan haastattelua ei jatkettu jatkokysymyksiin.

Yhteensä 22 haastateltavaa vastasi kokonaisuudessaan haastatteluun. Heistä viisi kertoi kuulleensa yhdistelmätalletuksesta. Haastateltavista kolme oli kuullut tuotteesta konttorilla asioidessaan, neljäs lehdestä ja viides vastaaja oli nähnyt mainoksen netissä. Kolme vastaajista oli kuullut muiden pankkien samankaltaisesta tuotteesta. Kaksi näistä vastaajista kertoi ole-

vansa myös Nordean asiakkaita ja heille oli tuotetta siellä esitelty. Yksi vastaajista oli kiinnittänyt huomiota useampien pankkien vastaavaan tuotteeseen. Haastateltavista 15 kertoi seuraavansa uutisia ja, mitä sijoitusmarkkinoilla tapahtuu. Suurin osa, 17 haastateltavaa, vastasi, ettei tiedä mikä on yhdistelmätalletus, eikä ole siitä aikaisemmin missään kanavassa kuullut.

Kysyttäessä, mitkä seikat vaikuttavat oman sijoituspäätöksen tekemiseen, nousi selvästi tärkeimmäksi korko, riski ja tuotto-odotus. Useita vastauksia tuli koskien riskiä ja nimenomaan niin päin, että riskiä ei saa olla ja pääoman tulee säilyä. Vastauksien mukaan oma taloudellinen tilanne vaikuttaa suuresti siihen, minkälaisia sijoituspäätöksiä tekee. Hajautus, helppous, oikea ajoitus ostaa ja myydä sekä varojen siirrettävyys sijoittajan jälkipolville verotehokkaasti nousivat myös esille haastatteluissa.

Seuraavaksi kysyttiin, minkälaista tuottoa asiakkaat odottavat tilitalletukselle. Viisi vastaajaa kertoi, että tämän hetkinen yhdistelmätalletuksen korko 2,5 % kuulostaa hyvältä suhteutettuna vallitsevaan korkotasoon. Suurin osa vastaajista toivoi kuitenkin paljon enemmän tuottoa kuin, mitä tällä hetkellä on tarjolla. Kaksi vastaajaa totesi tavoittelevansa inflaation kattavaa tuottoa. Yksi haastateltava kertoi sopivan tuoton olevan 12 kuukauden Euribor lisättynä pankin marginaalin päälle. Osakkeisiin sijoittava haastateltava vastasi saavansa sijoituksilleen 6 %:n tuoton eikä ole kiinnostunut tilitalletuksista juuri huonojen korkojen vuoksi.

Kun haastateltavat olivat kertoneet omat tuotto-odotukset tilitalletuksille, kysyttiin heidän mielipidettä tämän hetkiseen korkotasoon. Tavoitteena oli selvittää, miten realistisesti asiakkaat ajattelevat korkotasoa ja vastaavatko heidän vaatimukset tämän hetkiseen tilanteeseen. Kysymykseen tuli 14 vastausta ja ainoastaan kaksi piti korkotasoa tyydyttävänä. Loput olivat sitä mieltä, että korkotaso on erittäin alhainen. Vastaajat tiedostivat vallitsevan tilanteen, jossa tallettajat kärsivät huonosta korkotasosta mutta velalliset saavat nauttia siitä. Korkotaso on velalliselle hyvä mutta tallettajalle huono. Yksi vastaajista kertoi EU:n säätelevän liian paljon korkoja ja nykyään ei talletuksille saa niin hyvää korkoa, kuin ennen on saanut.

Kahdeksas kysymys käsitteli talletusaikaa ja sitä, miten pitkään olisi valmis sitomaan varoja. Vastauksista ilmeni jälleen kerran riski ja korko. Yksi haastateltavista kertoi, että mikäli sijoitus on riskinen, ei ole halua pitää varoja kiinni päivääkään. Poikkeuksena kuitenkin, jos sijoitus on varma ja riskitön, voi varat olla sidottu useammaksi vuodeksi. Yksi vastaaja oli valmis sitomaan varoja 2-4 vuotta, mikäli saa talletukselle kilpailukykyisen kiinteän koron. Kaksi vastaajaa oli valmis tallettamaan 1-5 vuotta, jos oma taloudellinen tilanne on vakaa. Kuusi haastateltavaa vastasi, että sopiva talletusaika on kahdesta kolmeen vuotta ja viiden vastaajan mielestä alle vuosi olisi sopiva aika. Neljä haastateltavaa oli sitä mieltä, että 1-2 vuotta on sopivin talletusaika.

Tutkimuksessa haluttiin selvittää asiakkaiden mielipiteitä siitä, tulisiko varojen olla nostettavissa kesken sijoitusajan. Vastaajista 17 oli sitä mieltä, että nosto-oikeus tulisi olla. Vastaajista viisi perusteli nosto-oikeutta sillä, että täytyy olla varautunut mahdollisiin odottamattomiin menoihin. Muita perusteluja olivat muun muassa pyrkimys pitää mahdollisimman vähän varoja käyttötilillä. Esiin tuli myös, että osa varoista tulisi olla nostettavissa ja osa ei. Yksi vastaajista oli sitä mieltä, että mikäli sijoitusaika on lyhyt, ei välttämättä tarvitse olla nosto-oikeutta mutta, jos varoja ei nosta kesken sijoitusajan, siitä palkittaisiin paremmalla korolla. Vastaajista ainoastaan viiden mielipide oli, että varojen ei tarvitse olla nostettavissa kesken sijoitusajan.

Tutkimuksessa kysyttiin, miten asiakkaat suhtautuvat riskiin ja tuotto-odotukseen. Haluttiin tietää, ovatko asiakkaat valmiita saamaan parempaa tuottoa lisäämällä riskiä jakaen varoja esimerkiksi rahastoon tai indeksilainaan. Vastaajista 12 ei ole valmis lisäämään riskiä lainkaan ja 10 vastaajaa suostuisi maltilliseen riskinottoon. Vastauksista ilmeni, että haastateltavilla on käsitys riskin kasvavan suhteessa enemmän kuin tuotto-odotus. Muutamat kommentoivat riskin lisäämisen olevan tervetullut tiettyyn pisteeseen saakka. Jos riskiä ottaa lisää, sen täytyy olla erittäin maltillista. Muutama vastaus korosti erityisesti sitä, että pääoman täytyy säilyä ja rahastoja pidettiin pääsääntöisesti liian riskisenä sijoituksena.

Yhdistelmätalletukseen liittyy olennaisesti varojen jakosuhde talletuksen ja rahaston, indeksilainan tai sijoitusvakuutuksen välillä. Haastateltavilta kysyttiin, mikä heidän mielestä olisi sopiva suhde näiden sijoitusmuotojen välillä. Kymmenen vastaajaa kertoi, että suhdeluku tulisi olla itse määriteltävissä oman tilanteen mukaan. Kuusi vastaajaa oli sitä mieltä, että tämän hetkinen suhde 50/50 on hyvä jako. Kahden vastaajan mielestä jakosuhde tulisi olla 60/40, jolloin riskittömän talletuksen osuus sijoitettavasta summasta on isompi ja vähemmän varoja menee riskisempään sijoitukseen. Muita ehdotuksia olivat 70/30, 30/70 ja 40/60.

Tällä hetkellä myynnissä olevan yhdistelmätalletuksen kertasijoitussumma on 10 000 euroa. Haastateltavilta kysyttiin, mitä olisi heidän mielestä sopiva kertasijoitussumma. Haastateltavista 12 oli sitä mieltä, että 10 000- 15 000 euroa on sopiva kertasijoitus. Kahdeksan vastaajaa toivoi, että summa olisi pienempi esimerkiksi 5 000- 10 000 euroa. Yksi vastaaja oli sitä mieltä, että sijoitussumman saisi olla 15 000 tai enemmän. Kommentteja tuli myös, että summan tulisi olla itse valittavissa ja omaan varallisuuteen sopiva. Yksi haastateltava teki havainnon, että summa ei kuitenkaan voi olla kovin pieni, jotta sille saisi edes vähän tuottoa.

Tämän hetkiseen yhdistelmätalletukseen ei ole mahdollisuutta säästää kuukausittain. Haluttiin kuitenkin selvittää, minkä verran asiakkaat olisivat valmiita säästämään kuukausittain. Vastauksista suurin osa, kahdeksan vastaajaa, ei ollut valmis säästämään lainkaan joko pienen eläkkeen, tulojen tai huonon taloudellisen tilanteen vuoksi. Viisi vastaajaa olisi valmis sääs-

tämään 100 euroa kuukausittain ja kolme vastaajaa 50 euroa. Kaksi haastateltavaa kertoi, että kuukausittainen summa voisi olla 500 euroa. Lisäksi tuli yksittäisiä vastauksia, jossa tutkimukseen osallistuneet olisivat valmiita säästämään 10-20 euroa, 30 euroa ja 200-300 euroa.

Haastattelun lopuksi kysyttiin vielä, mitä ajatuksia heillä tulee mieleen yhdistelmätalletuksesta ja, mitä asioita he pitävät siinä tärkeimpänä. Eniten huomiota sai hyvä korko tilitalletukselle ja varojen hajauttaminen tuotteen avulla. Tuotetta pidettiin monipuolisena, kun voi valita itselleen soveltuvat sijoituskohteet. Muita mielipiteitä olivat mahdollisuus yhtä aikaa riskittömään ja riskilliseen sijoitukseen. Yhdistelmätalletusta pidetään hoitovapaana ja kehittyneenä tuotteena, joka antaa uusia vaihtoehtoja sijoittaa. Hyviä puolia ovat mahdollisuus maltilliseen riskinottoon valitsemalla matalariskiset sijoituskohteet, helppous ja tuotteen läpinäkyvyys. Huonoina puolina esiin nousi riskillinen sijoitusosuus ja tuotteen markkinointi hyvällä talletuskorolla, kun todellisuudessa puolet sijoitetaan muualle kuin talletukseen. Haastatteluista kuudelle yhdistelmätalletus ei herättänyt mitään ajatuksia tai kommentteja.

5.3 Kehitysideat

Haastattelujen perusteella nousi esiin muutamia ajatuksia ja kehitysideoita. Pankki X on lisännyt viime vuoden aikana yhdistelmätalletusten myyntiä tuntuvasti (Pankki X 2012c). Vaikka myynti on kasvanut, vain harva konttorissa vieraileva oli kuullut tuotteesta. Tästä voidaankin päätellä, että markkinointia ja mainontaa voisi mahdollisesti lisätä ja tavoitella sitä kautta vielä laajempaa asiakaskuntaa tutustumaan tuotteeseen tarkemmin. Positiivista on todeta, että vaikka harva tuotteesta tiesikin, niin silti se käy kaupaksi. Voidaan päätellä sijoitusneuvojen tehneen hyvää työtä esitellessään ja tarjotessaan tuotetta asiakkaille, joiden kanssa he ovat olleet tekemisissä.

Haastatteluista kävi ilmi, että suurin osa vastaajista oli ainoastaan Pankki X:n asiakkaita ja tyytyväisiä nykyiseen asiakassuhteeseensa. He eivät seuranneet kilpailijoiden tarjoamia tuotteita tai palveluita mutta toisaalta suurin osa ei tiennyt oman pankkinsakaan yhdistelmätuotteesta. Mikäli vastaajalla oli asiakkuus toisessakin pankissa, hän kertoi sen avoimesti. Näillä asiakkailla oli myös tietoa kilpailevien pankkien tuotteista. Uskollisista asiakkaista tulee jatkossa pitää yhä tiukemmin kiinni. Kilpailu on kovaa ja vallitseva liiketoimintaympäristö antaa haasteita liiketoiminnan kannattavuuden säilyttämiseksi. Asiakkaiden sitouttamiseksi tarjouskorko keskittäjäasiakkaille kannattaa jatkossakin pitää korkeampana, kuin ei keskittäjäasiakkaille. Parempi korko keskittäjälle motivoi kysymään tarjousta vakuutuksista ja kynnys siirtää vakuutukset samaan yritykseen laskee paremman talletuskoron vuoksi.

Pääsääntöisesti haastatteluihin vastanneet olivat riskinkarttajia. Tämä tuli esille monissa eri kohdissa. Muun muassa matalan riskitason voi sanoa vaikuttavan kaikkein eniten sijoituspää-

töksen tekemiseen. Riskiä karttaville asiakkaille jakosuhde 60/40 tai 70/30 voisi olla sopivampi, kuin 50/50, jolloin riskisemmän sijoituksen osuus on pienempi kokonaissijoitussummasta. Toisaalta jako, jossa alle puolet varoista laitetaan rahastoon tai indeksilainaan, kartuttaa vähemmän palkkiotuottoja pankille. Tätä tilannetta kompensoimaan voisi tarjota hieman matalampaa korkoa, jos haluaa sijoittaa enemmän kuin puolet talletukseen.

Haastatteluihin vastanneista viisi piti tämän hetkistä yhdistelmätalletuksen tarjouskorkoa hyvänä mutta suurin osa vastanneista toivoisi paljon enemmän, kuin mihin tällä hetkellä pystytään talletuskorot asettamaan. Yllättävää oli kuitenkin se, että haastateltavat tiedostivat vallitsevan korkotason erittäin hyvin. Heidän tiedossa on, että lainan korot ovat alhaalla ja samoin talletusten korot. Näiden vastatusten perusteella voikin tehdä johtopäätöksen, etteivät asiakkaiden odotukset ja toivomukset ole realistisia.

Tutkimuksen toteutusajankohtana vallitseva korkotaso on erittäin alhainen. Euribor 12 kuukautta on noin 0,55 % ja 12 kuukauden määräaikaistalletusten korot asettuvat hieman 1 %:n yläpuolella (Pankki X 2012d). Kun mietitään sopivaa tarjouskorkoa, tulee laskelmoida, kuinka paljon yleisen markkinatason päälle lisätään yhdistelmätalletuksen tuomaa preemiota. Tarjouskoron tarkoituksena on olla houkutteleva asiakkaille. Haastatteluun vastanneista viisi piti tämän hetkistä tarjouskorkoa tilanteeseen verraten hyvänä. Voidaan ajatella, että tällä hetkellä määräaikaistalletukselle tarjottavan koron päälle on lisätty noin 1,5 % ja siitä rakentuu tarjouskorko yhdistelmätalletukselle. Tästä voi tehdä karkean päätelmän, että jatkossa yhdistelmätalletuksen tarjouskorkoa mietittäessä sopiva taso on markkinoilla tarjolla oleva talletuskorko lisättynä 1,5 %:n preemiolla. Esimerkiksi, jos yleiset talletuskorot ovat 3,5 %, niin tarjouskorko olisi tässä tilanteessa $3,5 \% + 1,5 \% = 5 \%$. Tarjouskorkoa mietittäessä tulee ottaa huomioon myös kilpailijoiden tarjoama korkotaso, jotta tuote pysyy sekä houkuttelevana asiakkaille että kilpailukykyisenä markkinoilla.

Tutkimuksesta selvisi, että 12 vastaajaa ei halua ottaa minkäänlaista riskinlisäystä paremman tuotto-odotuksen toivossa. Kymmenen vastaajaa taas oli valmiita riskintason kasvattamiseen. Huomioitavaa kuitenkin on, että vastauksissa korostettiin ainoastaan maltillista riskinlisäämistä. Haastateltavat odottavat mahdollisimman hyvää tuottoa rahoilleen mutta vain alle puolet on valmiita riskintason kasvattamiseen. Tämä yhtälö ei voi toimia, eikä pankki pysty tarjoamaan asiakkailleen tyydyttävää ratkaisua. Asiakkaiden toivomaa tuotto-odotusta ei riskittömillä vaihtoehtoilta tulla saavuttamaan. Sen sijaan asiakkaiden, jotka ovat valmiita riskintason lisäämiseen, joskin vain hyvin maltillisesti, yhdistelmätalletus vastaa heidän tarpeisiinsa.

Haastatteluun vastanneista valtaosa on valmis sitomaan varojaan alle kolmeksi vuodeksi. Ainoastaan viisi vastanneista oli sitä mieltä, että varojen ei tarvitse olla nostettavissa kesken sijoitusajan. Nämä vastaukset vahvistavat sen, että suurin osa haastatteluun osallistuneista on

maltillisia riskinottajia ja sijoitushorisontti on lyhyt. Varoille ei haeta mahdollisimman hyvää arvonnousua pitkällä tähtäimellä, vaan rahojen tulee olla nostettavissa ja käytettävissä yllättävien menojen varalle. Rahastoista on mahdollista nostaa varoja mutta usean haastateltavan mielestä he kokevat rahastot liian riskillisiksi joko huonojen kokemusten tai ennakkoluulojen perusteella.

Yhdistelmätalletukseen kuuluva indeksilaina on pääomaturvattu ja tätä kautta sitä voidaan pitää lähes varmana sijoituksena. Tuotetta markkinoidessa tulisi mahdollisesti korostaa enemmän pääomaturvattua indeksilainaa. Tämä saattaa herättää kiinnostusta asiakaskunnassa, jotka haluavat pääoman säilyvän. Haastatteluista kävi ilmi, että monelle varma ja turvallinen sijoitus on lähtökohta sijoituspäätöksen tekemiselle. Asiakkaat eivät välttämättä tiedä, mikä on indeksilaina ja ensivaikutelmasta saattaa syntyä negatiivinen mielikuva, kun ajatellaan sen olevan riskisijoitus samoin kuin rahastotkin.

Yhdistelmätalletuksen vähimmäissijoitussumma vaikuttaa tutkimuksen perusteella sopivalta, sillä valtaosa vastaajista oli sitä mieltä, että 10 000 euroa kertasijoituksena on sopiva. Vastaajista kahdeksan mielestä summa voisi olla vähemmänkin, esimerkiksi 5 000- 10 000 euroa. Vähimmäissijoitussumman laskeminen 10 000 eurosta 5 000 euroon toisi mahdollisesti lisää potentiaalista kohderyhmää yhdistelmätuotteelle. Lisäksi pienempi summa antaa joustavuutta sijoittaa oman taloudellisen tilanteen mukaan. Tutkimuksesta saaduista tuloksista voi tehdä johtopäätöksen, että asiakkaat haluavat itse määrätä ja valita sopivan summan, sijoitusajan ja jakosuhteen. Haastatteluista selvisi, että liian tiukat säännöt ja ehdot eivät houkuttele, vaan tuotteen tulee joustaa asiakkaan tilanteen mukaan. Yhdistelmätalletuksen vähimmäissijoitussummaa voisi mahdollisesti laskea. Markkinoilla on tarjolla samankaltaisia yhdistelmätuotteita, jossa vähimmäissijoitus on 5 000 euroa. Esimerkkinä voi mainita Säästöpankin Juhlatalletuksen, jossa sijoitussumma on vähintään 5 000 euroa ja sijoitusaika 3-12 kuukautta (Säästöpankki 2012).

Tutkimukseen osallistuneet toivoivat varojen olevan nostettavissa kesken sijoitusajan. Kuitenkin vaikuttaa siltä, että tilitalletus kannatta pitää jatkossakin sellaisena, ettei varoja ole tarkoitus nostaa kesken talletusajan. Talletusaika on ainoastaan 6-12 kuukautta ja se on lyhyt aika mietittäessä sijoittamista ja varallisuuden kartuttamista suunnitelmallisena prosessina. Mahdollisuuden varojen nostoon voi tarjota tietyin ehdoin. Esimerkiksi, jos rahoja nostaa kesken talletusajan, sanktiona voi olla osan tai koko talletuskoron menettäminen. Aktian Tupla-tarjouksessa nostopalkkio ennen eräpäivää nostetusta määrästä on 0,5 % (Aktia 2012). Aktian nostopalkkio kuulostaa melko pieneltä varsinkin, jos yhdistelmätalletuksen kertasijoitus on 5 000 euroa. Tässä tilanteessa, kun talletuksessa on varoja 2 500 euroa, koko talletuskoron menettäminen ei kuulosta lainkaan kohtuuttomalta menetykseltä. Jos talletuskorko olisi 2,5 %, niin 2 500 eurosta nostopalkkio olisi 62,50 euroa. 5 000 euron talletuksesta 2,5 %:n nosto-

palkkio olisi 125 euroa. Mikäli nostopalkkio olisi sama kuin Aktialla, 2 500 euron talletuksessa 0,5 %:n nostopalkkio olisi 12,50 euroa ja 5 000 talletuksesta 25 euroa.

Asiakkaiden toiveiden mukaan yhdistelmätalletukseen voisi liittää mahdollisesti muitakin tilejä kuin määräaikaistilin. Jos asiakas haluaa nostaa varoja tililtä tai tallettaa lisää, hänelle voi tarjota mahdollisuutta tallettaa hieman matalammalla korolla sellaiselle tilille, josta voi esimerkiksi neljä kertaa vuodessa nostaa ilman kuluja. Tilille tarjotaan hieman parempi korko, kuin tavallisille säästötileille, jotta se kannustaa sijoittamaan myös rahastoihin tai indeksilainaan. Tällaisen tilin hinnoittelussa täytyy käyttää erityistä harkintaa, jotta se pystyy pankin kannalta kannattavana mutta myös tarpeeksi houkuttelevana asiakkaalle. Matalan korkotason aikaan talletuskoroissa ei ole paljoa varaa tehdä suuria liikkeitä ja varsinkaan sellaisia, jotka miellyttävät asiakkaita. Tämän hetkisessä tilanteessa varmintä on pitäytyä määräaikaaisessa talletuksessa ja miettiä mahdollisia muita tilivaihtoehtoja korkotason noustessa.

Yhdistelmätalletuksen jakosuhte talletuksen ja rahaston, indeksilainan tai sijoitusvakuutuksen välillä on tällä hetkellä 50 % ja 50 %. Tutkimuksesta selvinneiden tulosten perusteella suurin osa vastaajista toivoo mahdollisuutta itse valita jakosuhteen. Valinnan vapaus tuo mahdollisuuksia räätälöidä tuote vastaamaan juuri omia haluja ja tarpeita. On kuitenkin vaikea tietää, millä perusteella jako sijoitustuotteiden välillä lopulta tehdään ja onko tehty jakosuhte perusteltavissa itselle sopivin argumentein. Tästä syystä kompromissi voisi olla muutama vaihtoehto, mistä valita itselle sopiva jako. Esimerkiksi Aktian Tuplatalletus antaa mahdollisuuden sijoittaa joko 50 %, 25 % tai 10 % muuhun kuin talletukseen (Aktia 2012). Sitä parempaa korkoa on mahdollisuus saada mitä enemmän on valmis sijoittamaan muualle kuin talletukseen. Tässä ratkaisussa toteutuu asiakkaan valinnanvapaus ja maltilliselle sijoittajalle pienempi osuus sijoitettuna muualle, kuin talletukseen saattaa vaikuttaa houkuttelevammalta ratkaisulta, kuin tämän hetkinen jako 50 % ja 50 %.

Mikäli vähimmäissijoitussummaa lasketaan 10 000 eurosta 5 000 euroon, saattaa käydä niin, että suurin osa haluaa sijoittaa ainoastaan sen vaaditun vähimmäissumman. Tässä tilanteessa rahastojen ja indeksilainojen myynnistä saatavat palkkiot pienenevät ja sopimuksia täytyy tehdä suhteessa puolet enemmän, jotta sama taso säilytetään saatavissa palkkioissa. Tämä on huomionarvoinen riski, jota ei kannata sivuuttaa. Jos kertsijoitussumma lasketaan 10 000 eurosta 5 000 euroon, täytyy luottaa siihen, että sopimuksia syntyy sen jälkeen suhteessa enemmän kuin ennen. Tämän tilanteen saavuttamiseksi vaaditaan aktiivista myyntiä ja yhteydenpitoa potentiaaliin asiakkaisiin, jotta he tiedostavat uuden mahdollisuuden.

Yhdistelmätalletukseen ei ole mahdollisuutta säästää kuukausittain. Kartoituksen perusteella säästämismahdollisuutta ei ole kilpailijoillakaan. Tutkimustulosten mukaan kuukausittaiselle säästämiseksi yhdistelmätalletukseen ei ole kysyntää. Kahdeksan vastaajaa ilmoitti, että ei

ole halukas säästämään lainkaan. Muut vastaukset hajaantuivat 10 - 500 euron välille. Mikäli asiakas haluaa säästää, hän voi tehdä sen muilla tarjolla olevilla vaihtoehtoilta ja sijoittaa yhdistelmätalletukseen, kun säästösumma on kerätty. Vaarana on, että yhdistelmätalletuksesta tulee liian monimutkainen useiden erilaisten mahdollisuuksien vuoksi. Liiallinen monimutkaisuus saattaa vaikeuttaa sekä tuotteen myymistä että asiakkaan mielenkiinnon herättämistä. Asiakkaan on vaikea tehdä valintaa, jos se täytyy tehdä useammasta, kuin kahdesta tai kolmesta vaihtoehdosta. Kilpailijat eivät tarjoa säännöllistä säästämistä, asiakkaat eivät sitä toivo ja tuote saattaa muuttua liian moniulotteiseksi, joten näistä syistä säännöllistä säästämistä ei kannata lisätä tähän tuotteeseen.

5.4 Ehdotus uudesta yhdistelmätalletuksesta

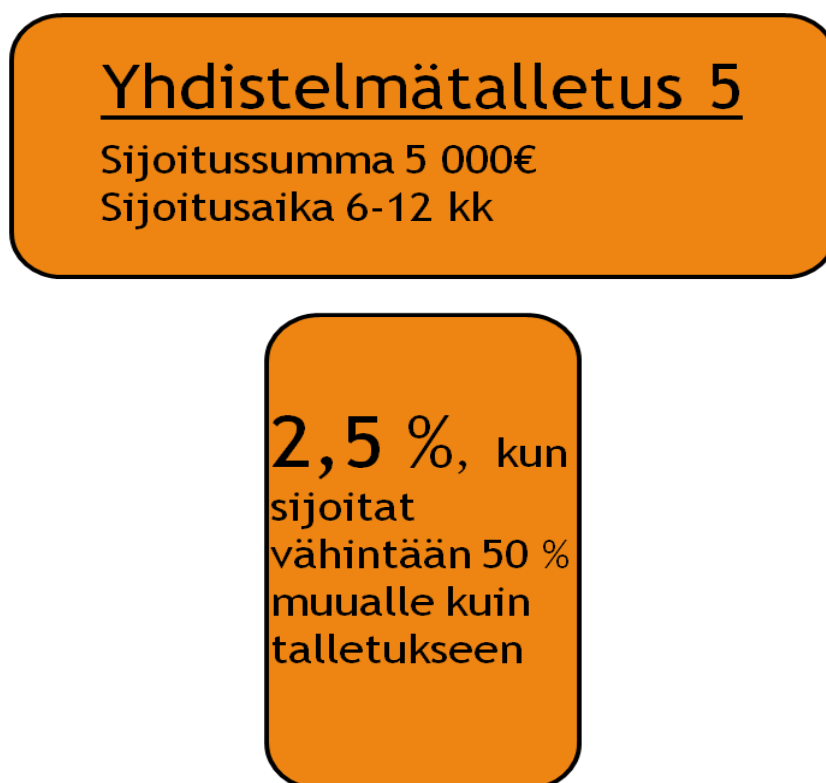
Tutkimuksesta saatujen tulosten perusteella voi tehdä havainnon, että asiakkaat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä nykyiseen yhdistelmätuotteeseen. Tarkemman analyysin jälkeen kuitenkin löytyy kohtia, joita voisi muuttaa. Toiveina tuli tuotteen räätälöinti enemmän joustavammaksi ja omaan tilanteeseen sopivaksi ja mukautuvaksi. Tutkimuksesta saatujen tulosten mukaan asiakkaiden kaikkia toiveita ei voida toteuttaa kannattavuuden rajoissa.

Tutkimuksen perusteella muotoutui kaksi erilaista ehdotusta uudeksi yhdistelmätuotteeksi, yhdistelmätalletus 10 ja yhdistelmätalletus 5. Nämä tuotteet pyrkivät omilta osiltaan vastaamaan mahdollisimman hyvin ja realistisesti asiakkaiden tarpeita ja haluja. Tuotteet eivät välttämättä päädy myyntiin mutta nämä kaksi tuotetta on kehitetty tutkimuksesta saatujen tulosten pohjalta ottaen huomioon pankin kannattavuuden ja kilpailijoiden tarjoamat vastaavat tuotteet.

Yhteistä molemmissa tuotteissa on talletuksen määräaika. Tilitalletuksen määräaika 6 - 12 kuukautta vaikuttaa sopivalta ja vastaa hyvin tutkimuksesta saatuihin tuloksiin. Asiakkaat eivät ole valmiita sitomaan varoja pitkäksi aikaa, joten talletuksen tarjousjaksolle ei ole mitään syytä tehdä muutoksia. Sen sijaan asiakkaat toivovat, että varat olisi mahdollista nostaa kesken talletusajan odottamattomiin menoihin. Lähtökohtaisesti tulee ajatella, että varat pidetään talletuksessa eräpäivään saakka mutta joskus saattaa tulla yllätyksiä ja varat on saatava käyttöön ennen määräaika. Näihin tilanteisiin voisi varautua kertomalla asiakkaalle, että mikäli varoja nostaa ennen eräpäivä, talletuskorkotarjous irtisanotaan ja menettää koko talletuskoron. Tässä tilanteessa pankin ei tarvitse maksaa kertynyttä korkoa ja asiakas voi jatkaa säästämistä jonkun muun vaihtoehdon avulla.

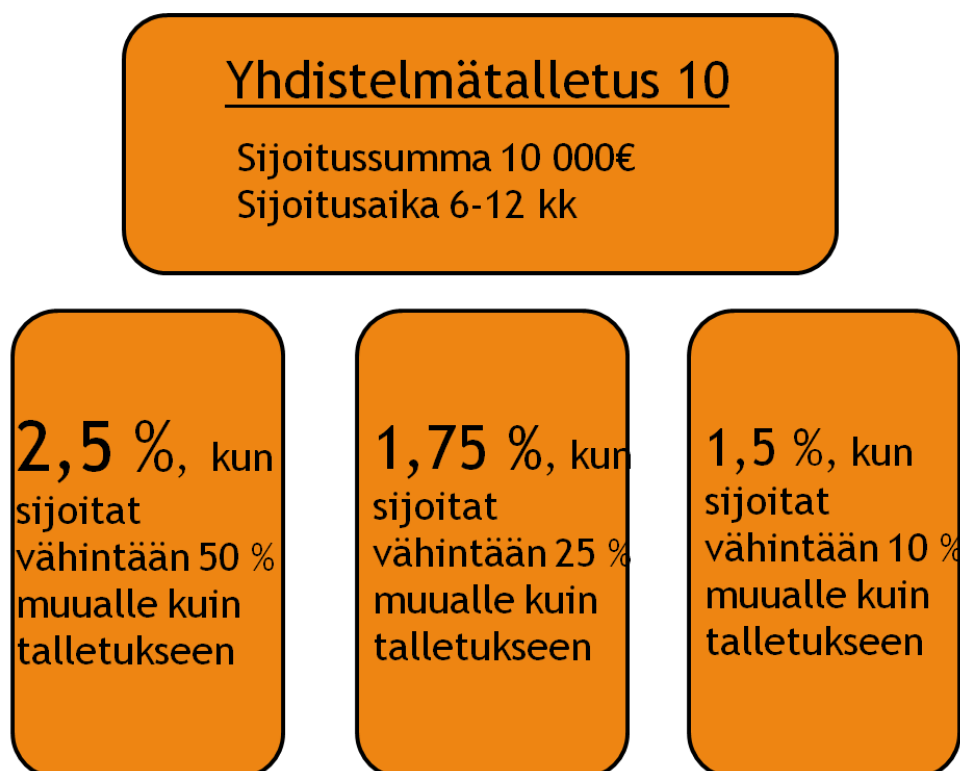
Tutkimustulosten mukaan tulisi olla mahdollisuus 5 000 euron vähimmäissijoitukseen. 10 000 euroa saattaa kuulostaa suurelta kertosijoitukselta ja monilla ei ole välttämättä laittaa tämän hetkistä vähimmäissummaa kerralla sijoitukseen. Suuri kertosijoitus rajaa pois mahdollisia

asiakkaita, joilla olisi sijoitettavana alle 10 000 euroa. Tähän ongelmaan vastaamaan on rakennettu yhdistelmätalletus 5, jossa vähimmäissijoitussumma on 5 000 euroa. Talletuksen määräaika on 6 - 12 kuukautta ja korko 2,5 % per annum. Sijoitussumma jaetaan puoliksi talletuksen ja rahaston, sijoitusvakuutuksen tai indeksilainan välillä. Kuvio 3 havainnollistaa uuden yhdistelmätalletuksen rakenteen.



Kuvio 5: Yhdistelmätalletus 5

Asiakkaiden toiveiden mukaan talletussuhde tilin ja muiden vaihtoehtojen välillä tulisi olla omaan tilanteeseen joustava ja itse päätettävissä. Yhdistelmätalletus 10 on kehitetty vastaamaan erityisesti tähän tarpeeseen. Yhdistelmätalletus 10 vähimmäissijoitussumma on 10 000 euroa ja tilin määräaika on 6 - 12 kuukautta. Tässä tuotteessa asiakas voi itse valita kolmesta jakosuhteesta sopivimman. Parhaimman talletuskoron saa, kun sijoittaa vähintään puolet muuhun kuin talletukseen, ja hieman matalamman koron, jos sijoittaa vähintään 25 % tai 10 % muualle kuin talletukseen. Jos sijoittaa vähintään 50 % muualle kuin talletukseen, saa 2,5 % koron. Kun sijoittaa vähintään 25 % muualle kuin talletukseen, korko on 1,75 % ja jos vain 10 % sijoitetaan muualle kuin talletukseen, korko on 1,50 %. Kuviossa 4 on havainnollistettuna yhdistelmätalletus 10 ja sen eri osat.



Kuvio 6: Yhdistelmätalletus 10

Rakentamalla kaksi erilaista yhdistelmätuotetta pystytään laaja-alaisesti tarjoamaan asiakkaille palveluita. Yhdistelmätalletus 5 on tarkoitettu asiakkaille, jotka haluavat tehdä pienemmän kertsijoituksen mutta silti nauttia markkinatasoa parempaa korkoa hajauttamalla varoja. Yhdistelmätalletus 5 kohderyhmään kuuluvat erityisesti hieman nuoremmat henkilöt, joille ei ole vielä varallisuutta ehtinyt niin paljoa kerääntyä. Jakosuhdetta tässä yhdistelmässä ei pysty itse valitsemaan. Sijoitussumma on lopulta niin pieni, että sitä ei ole mielekästä jakaa niin, että ainoastaan kymmenesosa menee esimerkiksi rahastoon.

Yhdistelmätalletus 10 tarjoaa asiakkaille valinnanvapauden päättää, kuinka paljon varoja sijoitetaan muualle kuin talletukseen. Mahdollisuus talletussuhteen valinnalle sopii erityisesti asiakkaille, jotka ovat varovaisia riskinottajia. Halutessaan voi sijoittaa suuremman summan tilille ja pienemmällä summalla ottaa enemmän riskiä ja tavoitella parempaa tuottoa. Tämän tuotteen potentiaalista uutta kohderyhmää voi tavoitella asiakkaista, jotka uusivat samaa määräaikaistiliä vuodesta toiseen mutta haluaisivat kuitenkin hieman enemmän tuottoa varoilleen. Halutessaan rahastoon ei tarvitse sijoittaa kuin 1 000 euroa.

6 Johtopäätökset

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää Pankki X:n asiakkaiden sijoituspäätökseen vaikuttavia seikkoja sekä mielipiteitä ja tietoisuutta nykyisestä yhdistelmätalletuksesta. Tavoitteena oli saada tuloksia, joiden pohjalta saa suunnan, miten yhdistelmätuotteita tulisi jatkossa rakentaa. Tavoitteena oli myös kerätä tietoa kilpailijoista ja heidän tarjoamistaan samankaltaisista tuotteista. Tarkoituksena oli saada selville, mitä kilpailijat tarjoavat asiakkailleen, ja voiko Pankki X jotenkin muuttaa tuotettaan saaden siitä entistä kilpailukykyisemmän ja houkuttelevamman asiakkaille.

Tutkimuksesta saatujen tulosten pohjalta voi tehdä johtopäätöksen, että nykyinen yhdistelmätalletus vastaa melko hyvin asiakkaiden toiveita ja odotuksia. Asiakkailla on epärealistisia toiveita esimerkiksi tuoton ja riskin suhteen. Joustavuus ja valinnan vapaus ovat asioita, jotka tuntuvat olevan asiakkaille tärkeitä, kun mietitään pankkipalveluiden käyttöä ja sijoituspäätöksen tekemistä.

Hyvä asiakaskokemus ja palvelun laatu nousi esille haastatteluissa. Suurin osa vastaajista oli pelkästään Pankki X:n asiakkaita ja kertoivat avoimesti olevan tyytyväisiä nykyiseen asiakassuhteeseen. He eivät olleet kiinnostuneita toisten pankkien tarjonnasta. Jatkossakin tulee varmistua siitä, että jo olemassa oleville asiakkaille tarjotaan parasta palvelua, parhaat keskittämisedut ja kilpailukykyiset tuotteet ja hinnat. Johtopäätöksenä tästä voi todeta, että säännölliset asiakastyytyväisyysmittaukset ja saadut palautteet eri kanavissa tulee ottaa vastaan ja toimia niiden edellyttämällä tavalla ja tärkeydellä.

Tästä tutkimuksesta saatujen tulosten perusteella kehittyi kaksi erilaista ehdotusta uusiksi yhdistelmätuotteiksi. Asiakkaiden toiveita ei täydellisesti pystytä toteuttamaan mutta tehtyjen johtopäätösten avulla voidaan varmistua siitä, että nämä kaksi vaihtoehtoa antavat heille tilanteeseen nähden parhaan mahdollisen ratkaisun. Yhdistelmätuotteet ovat myös kilpailukykyisiä markkinoilla. Kilpailijoilla on tarjolla vastaavanlaisia tuotteita ja uudet yhdistelmätalletukset on kehitetty mukaillen kilpailijoiden tarjoamaa ja asiakkaiden toiveita. Johtopäätöksenä tästä voi tehdä sen, että molemmat yhdistelmätalletukset ovat valmiita markkinoille.

Lähteet

Aktia. 2012. Tuplatarjouksemme. Esite.

Arvopaperi. 2012. Osakemarkkinoiden tuotto ilman pääoman alenemisen riskiä - Onko tämä mahdollista? Viitattu 23.10.2012.

http://www.arvopaperi.fi/multimedia/archive/00031/inka_noramaa_31702a.pdf

Finanssialan Keskusliitto. 2013a. Kotitalouksien rahoitusvarat ja -velat. Viitattu 26.1.2013.

<http://www.fkl.fi/materiaalipankki/esitysaineistot/Sivut/default.aspx>

Finanssialan Keskusliitto. 2013b. Sijoituspalvelututkinnon (APV1) vaatimukset. Viitattu 25.1.2013.

http://www.sijoittajapalvelin.net/pdf/APV1_vaatimukset2013.pdf

Finanssivalvonta. 2010. Indeksilainat. Tulostettu 21.10.2012.

<http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Tuotteita/Sijoittaminen/Indeksilainat/Pages/Default.aspx>

Handelsbanken. 2012. Mitä pääomasuojatut sijoitukset ovat. Viitattu 23.10.2012.

<http://hcm.handelsbanken.fi/struktureraedeprodukter-finland/Strukturoidut-sijoitukset/Paaomasuojatut-sijoitukset/Mita-paaomasuojatut-sijoitukset-ovat/>

Hietikko, E. 2008. Tuotekehitystoiminta. Kuopio: Savonia-ammattikorkeakoulun kuntayhtymä.

Hämäläinen, K. 2008. Indeksilainan avulla helposti monille markkinoille. Evli Pankin asiakaslehti, 18 - 19. Viitattu 21.10.2012.

<http://www.digipaper.fi/evli/17497/>

Kallunki, J.-P., Martikainen, M. & Niemelä, J. 2007. Ammattimainen sijoittaminen. 5. uudistettu painos. Helsinki: Talentum.

Kohti taloudellista riippumattomuutta. 2009. Pääomaturvattu indeksilaina on kusetusta. Viitattu. 31.1.2013.

<http://www.taloudellinenriippumattomuus.com/2009/08/paaomaturvattu-indeksilainan.html>

Koistinen, J. 2011. Indeksilainat. Investori. Tulostettu 21.10.2012.

<http://www.investori.com/j/artikkelit/korkosijoitukset/82-indeksilainat>

Kontkanen, E. 2009. Pankkitoiminnan käsikirja. 2. uudistettu painos. Vammala: Vammalan Kirjapaino.

Möttölä, M. 2008. Rahaa rahastoilla. Helsinki: Karisto.

Nettipankkiiri. 2012. Määräaikaistalletus - varmaa tuottoa. Viitattu 16.10.2012.

<http://www.nettipankkiiri.fi/web/pankki/maaraaikaistalletus>

Nordea. 2012. Yhdistelmätalletustarjous. Esite.

Nousiainen, S. & Sundberg, S. 2009. Sijoituspalveluopas. Espoo: Painotalo Redfina.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro.

Pankki X. 2013a. Sisäinen materiaali.

Pankki X. 2012b. Sisäinen materiaali.

Pankki X. 2012c. Sisäinen materiaali.

Pankki X. 2012d. Sisäinen materiaali.

Pesonen, M. 2011. Säästäjästä sijoittajaksi - jokamiehen sijoitusopas. Jyväskylä: WSOY.

Pörssisäätiö. 2012a. Sijoittajan vero-opas 2012.

Pörssisäätiö. 2012b. Sijoitusrahasto-opas 2012.

Rissanen, T. 2002. Kehityshankkeen toteuttaminen yrityksessä. Yrittäjän käsikirja 2002. Saarijärvi: Kustannusyhtiö Pohjantähti PoleStar.

Suomen strukturoitujen sijoitustuotteiden yhdistys ry. 2012. Strukturoidut tuotteet. Viitattu 21.10.2012.
<http://www.sijoitustuotteet.fi/>

Säästöpankki. 2012. Juhlatalletus. Esite.

Tilastokeskus. 2012. Varallisuus kasvaa ja monipuolistuu iän myötä. Viitattu 4.1.2013.
http://www.stat.fi/til/vtutk/2009/vtutk_2009_2011-12-21_kat_002_fi.html

Tilastokeskus. 2012. Kotitalouksien rahoitusvarat supistuivat hallussapitotappioiden myötä vuonna 2011. Viitattu 4.12.2012.
http://www.stat.fi/til/rtp/2011/rtp_2011_2012-07-12_tie_001_fi.html

Ylikoski, T. & Järvinen, R. 2011. Asiakkaan kokema arvo kilpailutekijänä finanssialalla. Jyväskylä: Bookwell.

Kuviot

Kuvio 1: Rahoitusvarallisuuden jakautuminen (Finanssialan Keskusliitto 2013a.)	9
Kuvio 2: Tuoton ja riskin suhde (Pankki X 2013a.)	15
Kuvio 3: Korkoa korolle	17
Kuvio 4: Indeksilainan rakenne (Kohti taloudellista riippumattomuutta 2009.)	18
Kuvio 5: Yhdistelmätalletus 5	30
Kuvio 6: Yhdistelmätalletus 10	31

Liite 1. Haastattelukysymykset

1. Oletko kuullut yhdistelmätalletusvaihtoehdosta, jossa sijoitetaan 10 000 euroa ja siitä puolet laitetaan tilille ja puolet joko rahastoon, sijoitusvakuutukseen tai indeksilainaan?
2. Jos olet kuullut, niin missä kanavissa?
3. Oletko kuullut muiden pankkien vastaavista tuotteista?
4. Seuraatko kuinka usein sijoitusmarkkinoita ja uutisia asiaan liittyen?

5. Mitkä seikat vaikuttavat oman sijoituspäätöksen tekemiseen?
6. Minkälaista tuottoa odotat tilitalletukselle?
7. Minkälainen korkotaso tällä hetkellä on?
8. Miten pitkään olisit valmis sitomaan varoja?
9. Olisitko valmis saamaan parempaa tuottoa lisäämällä riskiä jakamalla varoja muihin tuotteisiin kuten rahastoon tai indeksilainaan?
10. Mikä olisi mielestäsi sopiva suhde talletuksen ja rahastojen välillä?
11. Tulisiko varojen olla nostettavissa kesken sijoitusajan?
12. Mikä on mielestäsi sopiva kertsijoitussumma yhdistelmätalletukseen?
13. Minkä verran olisit valmis kuukausittain säästämään?
14. Mitä asioita pidät tärkeimpänä yhdistelmätalletuksessa?