



KUOLINPESÄN PANKKIASIAT

Pankin palveluiden myynti kuolinpesän
osakkaille

Siiri Lahtinen

Opinnäytetyö
Helmikuu 2015
Liiketalous
Oikeudellinen asiantuntijuus

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Oikeudellinen asiantuntijuus

Lahtinen, Siiri:
Kuolinpesän pankkiasiat
Pankin palveluiden myynti kuolinpesän osakkaille

Opinnäytetyö 36, joista liitteitä 2 sivua
Helmikuu 2015

Opinnäytetyön tarkoituksena on kertoa selkeästi kuolinpesään liittyvästä perustermistöstä ja kuolinpesän pankkiasioden hoitamisessa muistettavista asioista sekä asiakkaan että pankin näkökulmasta. Tutkimuksen pohjalta tavoitteena on selvittää, miten kuolinpesän pankkiasioden hoitoa olisi mahdollista hyödyntää pankin palveluiden myynnissä.

Työn teoriaosuus on rajattu koskemaan kuolinpesän selvittämisen kannalta keskeisimpiä peruskäsitteitä. Työn tärkeimpänä osana on empiirinen tutkimus, jonka tavoitteena oli selvittää pankissa kuolinpesien asioita hoitavien toimihenkilöiden ja pankkilakimiesten näkemystä asioiden hoidon nykytilasta ja havaituista myyntimahdollisuuksista. Tutkimus suoritettiin laadullista tutkimusmetodia käyttäen sähköpostitse lähetetyllä kyselylomakkeella. Kysely lähetettiin viidelletoista pankkialan ammattilaiselle ja vastauksia saatiin yksitoista.

Tutkimuksesta selvisi, että kuolinpesän pankkiasioden hoitamiseen liittyy monia haasteita, jotka hankaloittavat myynninpaikkojen tehokasta käyttämistä. Mahdollisuuksia myyntiin kuolinpesien asioita hoidettaessa olisi tarjolla huomattavasti enemmän kuin mitä tällä hetkellä pankeissa hyödynnetään. Myyntiä voitaisiin tehostaa muun muassa kouluttamalla henkilökuntaa enemmän ja luomalla selvät ohjeet sekä tavoitteet myös kuolinpesien pankkiasioden hoitamiseen.

ABSTRACT

Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Administration
Legal Expertise

Lahtinen Siiri:
Banking of an Estate
Selling Banking Services to the Members of an Estate

Bachelor's thesis 36 pages, appendices 2 pages
February 2015

The purpose of this thesis was to explain the basic terminology of an estate and the matters to be remembered when working with an estate, either as a member of an estate or as a bank official. On the basis of a study, the goal was to figure out how banks could increase the sales of their banking services to estates.

The theoretical part of the thesis was restricted to involve the most fundamental terms of estates. The most significant part of the thesis was the empirical survey the purpose of which was to find out the bank officials' and bank lawyers' views about the current state of managing the banking affairs of the estate clients of the bank. The purpose was also to find out if they have noticed some special opportunities to sell banking services to the members of an estate. The survey was carried out by using qualitative analysis. The questionnaire was sent by email to fifteen professionals working at banks, and eleven of them answered.

The survey showed that many problems are involved in the banking of estates, and it might be quite difficult to start talking about services that the bank could offer to these clients, especially if they are not already clients of the same bank. At the moment, only a few opportunities are exploited to sell new products to the members of estates. The sales could be increased for example by training the employees and by creating clear instructions for dealing with the estates.

Key words: estate, banking of an estate, sales, qualitative analysis

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	PERUSKÄSITTEITÄ	7
2.1	Kuolinpesä ja kuolinpesän osakkaat	7
2.1.1	Lakimääräinen perimysjärjestys.....	7
2.1.2	Testamenttimääräysten vaikutus pesän osakkuuteen	8
2.1.3	Lakiosa	9
2.1.4	Muut erikoistilanteet	9
2.2	Testamentti.....	10
2.2.1	Testamentin muotovaatimukset	10
2.2.2	Testamentin monet mahdollisuudet	10
2.2.3	Testamentin tiedoksianto ja hyväksyminen	11
2.3	Perunkirjoitus.....	12
2.3.1	Yleistä perunkirjoituksesta.....	12
2.3.2	Sukuselvitys	13
2.3.3	Perunkirjoitukseen kutsuminen ja läsnäolo.....	13
2.3.4	Perukirjan rakenne ja sisältö	14
3	KUOLINPESÄN PANKKIASIOIDEN HOITO OSAKKAAN NÄKÖKULMASTA	16
3.1	Heti kuoleman jälkeen perunkirjoitukseen saakka	16
3.2	Perunkirjoituksen jälkeen	17
3.3	Perinnönjako ja sen vaikutus	18
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TULOKSET	19
4.1	Tutkimuksen toteutus.....	19
4.2	Tutkimuksen tulokset.....	21
4.2.1	Ennakkotiedot ja pankin tiedottaminen.....	21
4.2.2	Ongelmat	22
4.2.3	Pankki perunkirjoituksen järjestäjänä	24
4.2.4	Perunkirjoituksen järjestämisen hyödyt pankille	24
4.2.5	Kuolinpesän uudet palvelut.....	25
4.2.6	Uusiasiakashankinta ja mahdolliset palvelut.....	26
4.2.7	Haasteet ja myynnin esteet.....	27
4.2.8	Nykytilanne	27
5	PANKIN PALVELUIDEN MYYNTI KUOLINPESÄN OSAKKAILLE.....	28
5.1	Mahdollisuudet	28
5.2	Haasteet.....	29
5.3	Päätelmä.....	30

5.4 Ratkaisuehdotus	30
5.5 Tutkimuksen luotettavuus	32
LÄHTEET	34
LIITTEET	35
Liite 1. Kyselytutkimus 1(2)	35

1 JOHDANTO

Tässä työssä käsitellään kuolinpesän pankkiasioita ja niiden hoitamista sekä pankin että asiakkaan kannalta. Tarkoituksena on tuoda työhön uudenlaista ajattelumallia käsiteltäessä asiaa myös pankin myynnillisestä näkökulmasta.

Kuolinpesän pankkiasioden hoitamiseen liittyy monia haasteita sekä asiakkaan että pankin puolelta. Asiakkaan puolelta kyseessä on usein täysin uusi tilanne, jota elämässä ei tarvitse kovin usein kohdata, ellei kuolinpesän pankkiasioden hoitaminen kuulu työnkuvaan. Pankin puolella haasteita luo nimenomaan asiakkaille herkkien asioiden käsitteleminen, joista kuitenkin pitäisi saada pankille hyötyä.

Teoriaosuudessa käsitellään kuolinpesään ja pesän selvittämiseen liittyviä peruskäsitteitä, jotka ovat olennaisia kuolinpesän pankkiasioden hoitamisessa. Käsitelyssä on muun muassa kuolinpesäosakkaat ja lakimääräinen perimysjärjestys, perusteita testamentista sekä perunkirjoituksen järjestämisestä.

Empiriaosassa perehdytään kyselytutkimuksen pohjalta kuolinpesän pankkiasioden hoitamiseen liittyviin haasteisiin ja myynnin paikkoihin. Työn tavoitteena on selvittää, mikä tilanne pankeissa tällä hetkellä on kuolinpesän pankkiasioden hoidossa, mitä palveluita kuolinpesän osakkaille olisi myytävissä ja millaisia haasteita myyntiin liittyy. Tarkoitus on luoda ratkaisuehdotus, jonka pohjalta pankkien olisi helpompi hyödyntää kuolinpesien asiointia pankin liiketoiminnan kasvattamisessa.

2 PERUSKÄSITTEITÄ

2.1 Kuolinpesä ja kuolinpesän osakkaat

Kuolinpesä muodostuu kun henkilö menehtyy. Rakenteeltaan se on taloudellinen kokonaisuus, joka muodostuu vainajan omaisuuden laskennallisesta arvosta, eli kun velat on vähennetty varoista. Kuolinpesän osakkaiksi tulevat vainajan perilliset, mahdollinen leski sekä mahdolliset testamentin saajat. Kuolinpesän osakkaiden tehtävänä on yhdessä hoitaa ja hallinnoida kuolinpesän omaisuutta. Kuolinpesän asioista päätettäessä kaikkien osakkaiden tulee olla siitä yksimielisiä. Helpointa on jos osakkaat ovat asioista samaa mieltä ja voivat valita keskuudestaan yhden osakkaan, jonka muut valtuuttavat hoitamaan kuolinpesän asioita. Mahdollista on valtuuttaa asioidenhoitajaksi myös pesän ulkopuolinen henkilö. Jos vainaja on tehnyt elinaikanaan edelleen voimassa olevia sopimuksia, sitovat ne kuolinpesää. Kuolinpesä on voimassa siihen asti, että perinnönjako on suoritettu. (Koskinen & Salo 2013, 2.)

2.1.1 Lakimääräinen perimysjärjestys

Lakimääräinen perimysjärjestys pohjautuu laissa määriteltyyn perintökaareen (PK) ja sen asettamiin säädöksiin. Perintökaaren mukaan vainajan jälkeensä jättämä perintö kuuluu ensisijaisesti vainajan rintaperillisille, eli lapsille ja lapsenlapsille sekä tarvittaessa rajattoman sijaantulo-oikeuden mukaisesti tästä vielä eteenpäin heidän lapsilleen ja lapsenlapsilleen. Kullekin lapselle kuuluu yhtä suuri osa perinnöstä ja jos perintö siirtyy sijaantulo-oikeuden mukaisesti seuraavalle polvelle, jakavat edesmenneen lapsen perilliset hänelle kuuluvan osuuden. Myös ottolapsen katsotaan perimysjärjestyksen mukaan olevan samassa asemassa kuin rintaperillinen. (Lehtola 2001, 31.)

Mikäli vainaja ei jättänyt jälkeensä rintaperillisiä, ovat hänen vanhempansa seuraavana lainmukaisessa perimysjärjestyksessä. Omaisuus jaetaan tässä tapauksessa puoliksi äidin ja isän kesken. Jos toinen tai molemmat vanhemmista ovat kuolleet, menee heidän osuutensa heidän muille lapsilleen, eli vainajan sisaruksille, ja tarvittaessa sijaantulo-oikeuden mukaisesti taas heidän lapsilleen. Jos vainajalla ei ole ollutkaan sisaruksia ja

toinen vanhemmista on kuollut, saa elossa oleva vanhempi koko perinnön. (Lehtola 2001, 32.)

Kolmannessa vaiheessa, eli jos vainajalta ei löydy elossa olevia vanhempia, sisaruksia tai heidän lapsiaan, menee koko perintö vainajan isovanhemmille. Jos taas isovanhematkaan eivät ole enää elossa, menee perintö heidän lapsilleen, eli vainajan sedille ja tädeille. Mikäli vainajan isän ja äidin kaikki sisaruksetkin ovat jo kuolleet, ei perintö enää siirry heidän lapsilleen. Vainajan serkut eivät siis voi saada perintö lakimääräisen perimysjärjestyksen mukaan. Jos elossa olevia perillisiä ei ole tähän mennessä löytynyt ja testamenttia ei ole tehty, kuuluu vainajan koko omaisuus valtiolle. (Ossa 2007, 196.)

Jos vainajalla ei ole rintaperillisiä mutta hän oli naimisissa, perii leski vainajan koko omaisuuden ja vainajan toissijaisten perillisten (eli vainajan vanhempien, sisarusten tai heidän lastensa) oikeus perintöön siirtyy. Kun leski kuolee, pääsääntö on että hänen silloinen omaisuutensa jaetaan puoliksi lesken omien perillisten sekä ensiksi kuolleen puolison toissijaisten perillisten kesken. Puolittamissääntöön löytyy kuitenkin jotain poikkeuksiakin, eli esimerkiksi jos lesken omaisuus on kasvanut toisen puolison kuoleman jälkeen lesken saaman perinnön tai lahjan kautta tai jos hän on vaurastunut ansio- toiminnalla, ei tätä omaisuutta oteta puolittamisessa huomioon vaan se lasketaan suoraan lesken omien perillisten eduksi. (Ossa 2007, 196 -197.)

2.1.2 Testamenttimääräysten vaikutus pesän osakkuuteen

Jos perinnönjättäjä on jättänyt jälkensä yleistestamentin, tulee sen saajasta yksi pesän osakkaista huolimatta siitä, onko hänelle testamentattu koko omaisuus vai joku tietty osa, esimerkiksi puolet, siitä. Yleistestamentin saajalle tulee siis samat oikeudet sekä velvollisuudet kuin rintaperillisilläkin on. Sen sijaan erityistestamentin eli legaatın saajasta ei tule pesäosakasta, eikä hän siten osallistu myöskään kuolinpesän hallintoon. (Kangas 2013, 519.)

2.1.3 Lakiosa

Riippumatta siitä minkälaisen testamentin vainaja on jättänyt jälkeensä, kuuluu hänen rintaperillisilleen aina lakiosa perinnöstä. Lakiosa, joka rintaperillisillä on oikeus testamentista huolimatta vaatia, on aina puolet perinnöstä. Rintaperilliset tulevat siis aina kuolinpesän osakkaiksi testamentista huolimatta. Muilla lakimääräisen perimysjärjestyksen mukaisilla perillisillä kuin rintaperillisillä ei ole oikeutta lakiosaan. Saadakseen lakiosansa perinnöstä, tulee rintaperillisen vaatia lakiosaa kuuden kuukauden sisällä testamentin tiedoksiannosta, eli testamentin moiteaikana. Usein lakiosa vaatimus tehdään viimeistään perunkirjoituksen yhteydessä jos myös testamentin saaja on paikalla, jolloin asia kirjataan perukirjaan ja otetaan suoraan huomioon perintöverotuksessa. Lakiosavaatimuksen esittäminen todisteellisesti on olennaista koska jos näin ei toimita, voi testamentin saaja saada omaisuuden testamentin mukaan vaikka se loukkaisikin rintaperillisen lakiosaa. Perillisen ei ole pakko vaatia lakiosansa mikäli hän hyväksyy testamentin. (Koponen 2009, 35 -37.)

2.1.4 Muut erikoistilanteet

Perillisellä on oikeus luopua perinnöstään, mikäli hän ei ole tehnyt perittävän kuoleman jälkeen sellaisia toimia, joiden seurauksena hänen voitaisiin katsoa ottaneensa jo vastaan kyseessä olevan perinnön. Perillinen saattaa olla velvollinen ottamaan pesän haltuunsa perunkirjoituksen toimittamista varten, mutta hän ei saa ryhtyä käyttämään omistajan oikeuksia omaisuuden suhteen mikäli aikoo luopua perinnöstä tehokkaasti. Tehokas perinnöstä luopuminen on mahdollista ainoastaan alenevassa suhteessa perillisen rintaperillisten hyväksi, jolloin perukirjaan pesän osakkaaksi merkitään esimerkiksi ”Perinnöstä luopuneen pojan xyx tytär xxx”. Tehokkaalla perinnöstä luopumisella on mahdollista siirtää omaisuutta useamman sukupolven yli ilman ylimääräisiä veroseuraamuksia. Perintöveroa maksaa ainoastaan se, kenen hyväksi perinnöstä luopuminen lopulta tapahtuu. (Ossa 2007, 210 -211.)

Alaikäistä kuolinpesän osakasta edustavat yleensä hänen vanhempansa, mutta mikäli lapsen etu on kuolinpesässä mahdollisessa ristiriidassa hänen huoltajansa edun kanssa, on lapselle haettava ulkopuolista edunvalvojaa. Huoltajan on haettava lapselle edunvalvojaa vaikka kuolinpesään liittyvistä asioista ei olisikaan riitaa. Kun pesän osakkaana

on alaikäinen tai muuten vajaavaltainen henkilö, on heidän edunvalvojansa toimitettava poikkeuksetta jäljennös perukirjasta maistraatille kuukauden kuluessa sen toimittamisesta. Alaikäisen tai vajaavaltaisen puolesta hyväksyttävään perinnönjakokirjaan on aina saatava hyväksyntä maistraatilta. (Koponen 2009, 22 -23.)

2.2 Testamentti

Jokaisella 18 -vuotta täyttäneellä henkilöllä on oikeus määrätä jälkeensä jäävästä omaisuudestaan testamentilla. (PK 9Luku 1§). Jos henkilö siis jo eläessään haluaa varautua kuolemaansa ja haluaa poiketa lakimääräisestä perimysjärjestyksestä esimerkiksi lieventääkseen perinnönsaajien veroseuraamuksia tai jakaakseen perintönsä muuten toisella tavalla, voi hän vielä eläessään laatia omaisuuttaan koskevan testamentin. Testamenttia voidaan kutsua myös jälkisaadokseksi (Lehtola 2001, 35.)

2.2.1 Testamentin muotovaatimukset

Testamentille on lain asettamat tarkat muotovaatimukset (PK 10 Luku 1§). Testamenttia luetaan henkilön viimeisenä tahtona, joten normaalissa tapauksessa testamentin olisi hyvä olla koneella kirjoitettu sekä päivätty ja sen pitää ehdottomasti olla henkilökohtaisesti allekirjoitettu. Henkilön oman allekirjoituksen lisäksi kahden nimenomaan tätä varten paikalle kutsutun esteettömän todistajan pitää todistaa allekirjoituksen oikeellisuus sekä varmistaa että henkilö toimii täydessä ymmärryksessä. Esteellisyyteen voi olla moniakkin syitä, mutta pääsääntönä voidaan pitää että todistajana ei voi toimia henkilö, joka hyötyy testamentin sisällöstä. Äärimmäisessä poikkeustilanteessa omaisuudesta on lain mukaan mahdollista määrätä myös normaaleista muotovaatimuksista poikkeavalla tahdon ilmauksella, mutta nämä tilanteet ovat hyvin harvinaisia ja liittyvätkin yleensä hätätilanteeseen. (Kangas 2013, 513-514.)

2.2.2 Testamentin monet mahdollisuudet

Testamentteja on monenlaisia ja sisältö onkin mahdollista muokata jokaisen tilanteeseen sopivaksi. Karkeasti testamentit voi luokitella muutamaankin eri päätyyppiin, eli yleistes-

tamentteihin, erityisjälkisäädöksiin eli legaatteihin, sekä ryhmään johon kuuluvat muun muassa omistus- ja hallintaoikeustestamentit. Yleistestamentissa testamentin saajalle määrätään joku tietty osa omaisuudesta, eli esimerkiksi puolet tai vaikka neljäsosa koko omaisuudesta. Yleistestamentin saajasta tulee aina myös kuolinpesän osakas vaikka hän ei perimysjärjestyksen mukaan siihen kuuluisikaan. Legaatista on kyse, jos testamentin saajalle on määrätty joku tietty osa perinnöstä, kuten esimerkiksi tietty rahasumma tai nimetty asunto-osake. Omistusoikeustestamentilla voidaan sen nimen mukaisesti määrätä omaisuuden omistusoikeudesta joko rajoittamattomasti, jolloin omaisuus ja sen hallinta siirtyy rajoittamatta testamentinsaajan omaisuudeksi, tai rajoitetusti, joka tarkoittaa puolestaan sitä että testamentin saaja voi tehdä omaisuudella elinaikanaan mitä haluaa, mutta ei voi määrätä omaisuudesta oman kuolemansa jälkeen. Toisin sanoen rajoitetulla omistusoikeustestamentilla perintöä saanut ei voi sisällyttää näin saamaansa omaisuutta omaan testamenttiinsa. Hallintaoikeustestamentilla perinnön saaja saa oikeuden omaisuuden hallintaan ja tulon keräämiseen, vaikka omistusoikeus siirtyy jollekin muulle. Tyypillisintä tällainen testamentti on avio- ja avopuolisoiden välillä, jolloin omistusoikeus menee esimerkiksi lapsille, mutta eloonjäävä puoliso saa hallita omaisuutta. (Ossa 2007, 200 -201.)

Testamenttiin voi sisällyttää myös monenlaisia muita ehtoja jotka eivät suoraan koske omaisuuden osoittamista tietyille henkilölle juuri sillä hetkellä. Testamenttiin kirjattava ehto ei saa kuitenkaan olla sellainen, joka velvoittaisi testamentin saajaa käyttäytymään yleisen hyvän tavan vastaisesti tai rajoittaisi kohtuuttomasti hänen normaalia elämäänsä. Testamentissa ei saa myöskään rajoittaa saajan valintoja tärkeissä henkilökohtaisissa asioissa, eli esimerkiksi avioliiton kieltävä ehto testamentissa ei ole sallittu. Testamentissa voi kuitenkin määrätä, että testamentinsaajan mahdollisella nykyisellä tai tulevalla aviopuolisolla ei ole oikeutta testamentilla saatuun omaisuuteen. (Ossa 2007, 200.)

2.2.3 Testamentin tiedoksianto ja hyväksyminen

Mikäli testamentin saanut henkilö haluaa vedota kyseiseen testamenttiin, tulee hänen huolehtia että testamentti annetaan tiedoksi vainajan kaikille lakimääräisille perillisille todisteellisesti. Suositus on että tämä tapahtuisi mahdollisimman pian testamentintekijän kuoleman jälkeen, koska tiedoksiannosta lähtee liikkeelle kuuden kuukauden moiteaika, jonka aikana perillisillä on mahdollisuus moittia testamenttia niin halutessaan. Tiedok-

siannosta on saatava jokaiselta perilliseltä kuittaus alkuperäiseen testamenttiin tai sen kopiaan. Tiedoksiannon allekirjoitus pitää tehdä kahden esteettömän todistajan läsnä ollessa. Jos perillinen ei muuten suostu allekirjoittamaan tiedoksiantoa, voi tehtävän antaa haastemiehen suoritettavaksi. Haastemies voi todistaa tiedoksiannon ja mahdollisen hyväksymisen myös yksin. Mikäli kaikki perilliset allekirjoittavat hyväksyvänsä testamentin ja lupaavat olla sitä moittimatta sitä samalla kun saavat testamentin tiedoksi, testamentti tulee heti lainvoimaseksi. Muussa tapauksessa lainvoimaisuus voidaan todeta vasta moiteajan päätyttyä. Testamentin hyväksymisellä tarkoitetaan, että perilliset uskovat testamentintekijän olleen täydessä ymmärryksessä testamenttia tehdessään ja että testamentti on laadittu oikealla tavalla. Lapsettomana kuolleen vainajan lesken hyväksi tekemä testamentti kuuluu antaa tiedoksi hänen toissijaisille perillisilleen. (Koponen 2009, 32 -34.)

2.3 Perunkirjoitus

Henkilön kuoleman jälkeen tulee poikkeuksetta järjestää perunkirjoitus, jonka tuloksena laaditaan perukirja. Perukirja on asiapaperi, jossa tulee olla luetteloituna vainajan koko omaisuus, eli varat ja velat, kuolinhetkellä. Lisäksi perukirjassa selvitetään kuolinpesän osakkaat, mahdolliset testamentit ja muut perinnön jakoon vaikuttavat tekijät. (Fine 2013.)

2.3.1 Yleistä perunkirjoituksesta

Perukirja muodostaa perusteen perintöverotukselle ja lisäksi osakkaat pystyvät perukirjan perusteella määrittelemään mitä omaisuutta tulee jaettavaksi. Laki velvoittaa perukirjan laadittavaksi kolmen kuukauden sisällä perittävän kuolemasta, mutta mikäli perukirjan laatimiseen vaaditaan paljon työtä, voi ensimmäisen kolmen kuukauden aikana hakea verottajalta tarvittaessa lisäaikaa toisen kolme kuukautta. Tällaisia syitä voi olla esimerkiksi huomattavan suuri ja monilaatuinen omaisuus tai laajempaa selvitystä vaativa sukuselvitys jonka saaminen täysin valmiiksi voi olla mahdotonta kolmen kuukauden aikana. Kuusi kuukautta on kuitenkin ehdoton aikaraja perunkirjoituksen toimittamiselle. Perunkirjoituksen jälkeen perukirja on toimitettava vainajan viimeisen kotipaikkakunnan verotoimistoon kuukauden sisällä sen valmistumisesta. Perunkirjoitus on

järjestettävä jokaisen vakituisesti Suomessa asuneen henkilön kuoltua, myös siinä tapauksessa vaikka vainajalla ei olisi mitään omaisuutta. Perunkirjoituksen toimittamisvelvollisuuden laiminlyöminen voi aiheuttaa perillisille velkavastuun vainajan veloista. (Norri 2005, 268-269.)

2.3.2 Sukuselvitys

Perunkirjoitusta varten vainajasta tulee olla tilattuna katkeamaton sukuselvitys jokaisesta seurakunnasta jossa vainaja on asunut siitä lähtien kun hän on täyttänyt 15 -vuotta. Koska sukuselvityksen tilaaminen saattaa viedä perunkirjoituksen valmisteluista pisimmän ajan, onkin järkevää että perunkirjoituksen järjestäminen aloitetaan tilaamalla virkatodistuksia. Selvitys on helpointa aloittaa tilaamalla virkatodistus ensimmäisenä vainajan viimeisen kotipaikan seurakunnasta tai maistraatista jos vainaja ei ole kuulunut kirkkoon. Tilauksen voi tehdä yleensä joko puhelimitse tai kirjallisesti esimerkiksi sähköpostin kautta. (Suomen lakiopas 2014.)

Jos vainaja on ollut naimissa, tulee aviopuolisosta ja mahdollisista aiemmista puolisoista olla sukuselvitys avioliiton ajalta. Elossa olevista kuolinpesän osakkaista pitää olla tilattuna niin kutsuttu ”Elää-todistus”, jonka saa joko maistraatista tai osakkaan nykyisestä seurakunnasta. Jos joku perillisistä on kuollut ennen perinnönjättäjää, tulee heistä myös tilata katkeamaton sukuselvitys. Suurin osa todistuksista tilataan ainakin vielä toistaiseksi seurakunnista, mutta koko ajan lisääntyy väestön määrä jotka eivät kuulu kirkkoon ja heidän osaltaan todistukset tilataan maistraatista. (Suomen lakiopas 2014.)

2.3.3 Perunkirjoitukseen kutsuminen ja läsnäolo

Kaikki kuolinpesän osakkaat ja mahdollinen leski on kutsuttava perunkirjoitustilaisuuteen. Kutsun on tapahduttava todisteellisesti, mikä tarkoittaa että mikäli kutsun esittämisestä tulee jälkepäin erimielisyyksiä, on perunkirjoituksesta vastaavalla pesän osakkaalla oltava esittää todisteet siitä että hän on kutsunut kaikki paikalle. Jos haluaa varmistaa asian, on suositeltavaa esittää kutsut kirjallisesti, mutta myös suullinen ilmoittaminen on mahdollista, mikäli eri mielisyyksistä tässä aiheessa ei ole pelkoa. (Perunkir-

joitus.fi. 2014.) Kirjallisen kutsun helpoin ja varmin toimitustapa on kirjattu kirje, joka vastaanottajan täytyy kuitata saadessaan.

Perunkirjoituksessa ei ole välttämätöntä olla läsnä muiden kuin pesänilmoittajan, mutta tilaisuudessa voi saada hyödyllistä tietoa muun muassa perinnönjaosta ja perintöverotuksesta. Jos perillinen kokee tarvitsevansa tukea perunkirjoitustilaisuuteen esimerkiksi riitaisessa tapauksessa, on hänellä mahdollisuus ottaa avustaja mukaansa. Jos perillinen ei itse pääse perunkirjoitukseen, mutta haluaisi kuitenkin olla edustettuna, voi hän valtuuttaa joko toisen pesän osakkaan tai kokonaan ulkopuolisen henkilön tähän tehtävään. (Perunkirjoitus.fi. 2014.)

2.3.4 Perukirjan rakenne ja sisältö

Perukirjan rakenne muodostuu käytännössä kolmesta osasta, jotka on liitetty toisiinsa. Nämä kolme osaa ovat johdanto, varallisuusluettelo ja vakuutusosio. Johdannossa kerrotaan ensimmäisenä perunkirjoituksen järjestämisen aika ja paikka. Ajan ja paikan jälkeen merkitään tiedot vainajasta eli hänen nimensä, henkilötunnuksensa, tieto viimeisimmästä kotipaikasta sekä kuolinpäivä. Johdannossa tulee myös kertoa ketkä toimivat uskottuina miehinä, ketä on paikalla perunkirjoitustilaisuudessa, sekä kuka on kutsunut osakkaat paikalle ja miten kutsut on toimitettu. Tärkeä osa johdantoa on osakasluettelo, jossa luetellaan kaikki kuolinpesän osakkaat ja heidän nimensä, henkilötunnuksensa, sukulaissuhteensa vainajaan sekä kotipaikka ja yleensä myös osoite. Edellä mainittujen lisäksi johdannossa pitää vähintään luetella kaikki dokumentit jotka tulevat perukirjan perusteeksi. Tällaisia dokumentteja ovat muun muassa sukuselvitys, testamentti, avioehtosopimus, isännöitsijäntodistus, lainhuutotodistus, lahjakirja, perinnöstä luopumisen asiakirjat ja pankkien saldo- ja korkotodistukset. (Aarnio, Kangas, Puronen 1998, 92 - 100.)

Johdannon jälkeen perukirjaan tehdään varallisuusluettelo sekä vainajan että mahdollisen lesken omaisuudesta. Varallisuus luetellaan ensin vainajan varat kuten pankkitilit, sijoitusvarallisuus, asunto-osakkeet, kiinteistöt, kulkuneuvot, arvoesineet, omistukset yrityksissä ja mahdolliset saatavat jos sellaisia on joltakin. Saataviin lasketaan muun muassa myös tulossa olevat veronpalautukset. Varojen jälkeen listataan vainajan velat, johon voi kirjata varsinaisten velkojen esimerkiksi vainajan elinajalta kertyneet puhelin-

ja sairaalalaskut. Vainajan varallisuuden jälkeen listataan lesken varallisuus samalla tavalla. Pesän velkoina ja vähennyksinä voidaan kirjata hautauskulut, varaus hautakiveä varten, sukuselvityksiin kuluneet varat, perunkirjoituspalkkio ja summa joka käytetään perukirjan vahvistamiseen maistraatissa jos näin aiotaan tehdä. Tämän jälkeen lasketaan vainajan velat yhteen pesän velkojen ja vähennysten kanssa, jonka jälkeen nämä yhteensä vähennetään vainajan varoista. Myös lesken velat vähennetään lopuksi lesken varoista. Varallisuusluettelosta pitää myös käydä selville, jos vainaja on viimeisen kolmen vuoden aikana lahjoittanut omaisuuttaan, tehnyt henkivakuutuksen joka nyt on eräännytynyt maksettavaksi ja kuka on vakuutuksen edunsaaja sekä lisäksi tieto siitä, jos leski aikoo pitää jakamattomana hallinnassaan pariskunnan yhteisenä kotini käyttämän asunnon tai käyttää oikeutensa olla luovuttamatta tasinkoa vainajan perilliselle osituksen perusteella. Lisäksi pitää vielä nimetä henkilö, joka ottaa vastaan perintöverotusta koskevia ilmoituksia ja tiedusteluja. Yleensä tähän nimetään sama henkilö joka toimii pesänilmoittajana, mutta perilliset voivat sopia myös muuta. (Kolehmainen 2012.)

Kun kaikki olennainen tieto on kirjattu perukirjaan, tulee loppuun vielä pesänilmoittajan ja uskottujen miesten vakuutukset tietojen oikeellisuudesta. Pesänilmoittaja vakuuttaa allekirjoituksellaan, että on antanut perunkirjoitusta varten oikeat tiedot, eikä ole tahallisesti jättänyt ilmoittamatta mitään mikä vaikuttaisi vainajan omaisuuden arvoon. Uskottujen miesten tulee omasta puolestaan allekirjoituksin vahvistaa, että ovat merkinneet perukirjaan saamansa tiedot oikein ja arvioineet omaisuuden arvon parhaan ymmärryksensä mukaan. (Kolehmainen 2012.)

3 KUOLINPESÄN PANKKIASIOIDEN HOITO OSAKKAAN NÄKÖKULMASTA

3.1 Heti kuoleman jälkeen perunkirjoitukseen saakka

Henkilön kuollessa kaikki hänen elinaikanaan antamat valtuutukset pankkiasioiden hoitoon päättyvät. Kuolinhetkestä eteenpäin vainajan varallisuus siirtyy kuolinpesän osakkaiden omistukseen ja perinnönjakoon saakka osakkaiden tulee pääsääntöisesti yhdessä päättää kuolinpesän pankkiasioiden hoidosta. Pankilla on vastuu siitä, että vain oikeat henkilöt saavat varoja käyttöönsä ja vain oikeaan tarkoitukseen. (Koponen 2009, 62.)

Yksikin pesän osakas voi kuitenkin hoitaa tietyntyylisiä asioita ilman muiden suostumusta. Kuolinpesän tililtä saa ennen perunkirjoitusta yksikin osakas maksaa pesänselvitykseen liittyviä laskuja, kuten kohtuulliset hautajais- ja perunkirjoituskustannukset, pesän hoidosta ja hallinnosta syntyvät kustannukset, sekä lisäksi mikäli tileillä riittää varoja, myös vainajan elinaikaisia laskuja kuten sairaalalaskut, puhelinlaskut ynnä muut. Laskujen pitää olla nimenomaan vainajalle osoitettuja virallisia laskuja, sillä tililtä ei voida maksaa käsinkirjoitettuja laskuja eikä tililtä ei voi nostaa tässä vaiheessa käteistä rahaa. Osakkaalla pitää olla pankissa näitä asioita hoitaessaan mukana vähintään virkatodistus josta näkyy että hän on joko vainajan perillinen tai leski. Laskujen lisäksi osakkaalla yksin on oikeus saada pankilta kaikki tarpeelliset todistukset vainajan pankkipalveluista perunkirjoitusta varten kuolinpäivältä ja tarvittaessa tietoja muun muassa vainajan tilien tilanteesta kuolinpäivän jälkeiseltä ajalta. Saadakseen tietoja esimerkiksi vainajan tilitahtumista ennen kuolemaa, tarvitaan kuitenkin valtakirja kaikilta pesän osakkailta. Jos vainajalla on ollut tallelokero pankissa, saa luetteloida ilman muiden suostumusta, koska luetteloinnissa on aina mukana myös kaksi pankin edustajaa, jotka kirjaavat ylös mitä tallelokero sisältää ja ottavat luettelointia pyytäneelle osakkaalle tarvittaessa kopioita tallelokeron sisältämistä asiakirjoista. Tallelokeron sisältöön ei siis muuten saa koskea ennen perunkirjoitusta. (Ohjeita kuolinpesän osakkaille, www.op.fi. 2013.)

3.2 Perunkirjoituksen jälkeen

Pankin vastuulla on, että perunkirjoituksen jälkeenkin vainajan varoja pääsee käyttämään vain siihen oikeutetut henkilöt. Tämän takia perunkirjoituksen jälkeen perukirja kaikkine liitteineen tulee toimittaa vainajan pankkiin tarkastettavaksi ennen kuin osakkaat pääsevät käyttämään varoja vapaammin. Liitteenä täytyy toimittaa kaikki perukirjaan kuuluvat liitteet, jotka tarvitaan perukirjan laatimiseenkin. Ainoa poikkeus muodostuu siitä, että täydellistä sukuselvitystä ei tarvitse liittää pankkiin toimitettavaan kappaleeseen mikäli perukirjan osakasluettelo on vahvistettu maistraatissa ja todistus siitä on perukirjan liitteenä. Perukirjan toimittamista pankkiin ei yleensä tarvitse erikseen tehdä, mikäli perunkirjoitus on toimitettu vainajan oman pankin toimesta. (Selkee 2014.)

Kun perukirja on tarkastettu pankin toimesta, voivat kuolinpesän osakkaat vapaasti päättää mitä haluavat varoille tehdä. Tähän tarvitaan kuitenkin kaikkien osakkaiden suostumus, joten osakkaiden on joko asioitava pankilla aina kaikkien yhtä aikaa, tai vaihtoisesti he voivat valtuuttaa jonkun hoitamaan asian heidän puolestaan. Valtuutettu voi olla riidattomassa pesässä joku pesänosakkaista tai kuka tahansa muu osakkaiden yhdessä valitsema henkilö. Avoin valtakirja kuolinpesän pankkiasioiden hoitamiseksi ei kelpaa pankissa, vaan valtakirjassa pitää olla tarkasti yksilöity mitä toimia valtuutettu saa kuolinpesän pankkiasioihin liittyen tehdä. (Ohjeita kuolinpesän osakkaille, www.op.fi. 2013.)

Monilla pankeilla on omat valmiit valtakirjapohjat joita he toivovat käytettäväksi. Täyttöä vaille valmiin valtakirjan voi noutaa suoraan vainajan pankista ja usein valtakirjapohja on mahdollista myös tulostaa pankin omilta verkkosivuilta. (Selkee 2014.)

Kun vaadittavat asiakirjat on toimitettu pankille, pankki on tarkastanut sekä hyväksynyt ne, voivat osakkaat tai heidän valtuuttamansa henkilö hoitaa kuolinpesän asioita vapaammin. Tililtä voi nyt valtuutuksen puitteissa nostaa käteistä rahaa, tyhjentää kuolinpesän tallelokeron, myydä vainajan arvopapereita, lopettaa tilejä, pyytää tietoja vainajan elinaikaisista pankkiasioista, tai mitä sitten osakkaat ovatkaan päättäneet. Jos tilejä on tarkoitus jättää vielä voimaan, voidaan tässä vaiheessa lisätä tileihin myös käyttöoikeus valtuutetulle henkilölle, tai jopa kaikille pesänosakkaille jos he näin haluavat. (Koponen 2009, 63.)

3.3 Perinnönjako ja sen vaikutus

Jokaisella kuolinpesän osakkaalla on oikeus vaatia pesän jakamista kun vainajan varat ja velat on selvitetty. Ennen perinnönjakoa pitää maksaa vainajan mahdolliset velat pois sekä suorittaa ositus vainajan ja lesken varojen välillä jos vainaja on ollut naimisissa. Osituksella tarkoitetaan lesken avio-oikeuden toteuttamista mikäli vainajan ja lesken välillä ei ollut sen poissulkevaa avioehto. Ositus ja perinnönjako toteutetaan usein samassa toimituksessa. (Koponen 2009, 51.)

Perinnön jaon toimittamiselle ei ole määritelty aikarajaa. Osakkaat voivat jakaa pesän varat kun parhaaksi näkevät perunkirjoituksen jälkeen, tai voivat halutessaan jättää pesän jakamattakin. Jos pesän varoja ei jaeta, tulee osakkaiden yhdessä hoitaa jakamattoman kuolinpesän omaisuutta. Jos kaikkea varallisuutta ei pystytä täysin jakamaan esimerkiksi hallintaoikeustestamentin vuoksi, voi pesän omaisuudelle tehdä myös osajaon eli jakaa vain jonkun osan perinnöstä. (Fine 2013.)

Mikäli pesän osakkaat ovat yhtä mieltä siitä miten pesän varat jaetaan tai pystyvät ainakin keskustelemalla sopimaan asiasta, tehdään perinnönjako sopimusjakona. Perinnönjaosta on tehtävä perinnönjakokirja, johon pitää tulla allekirjoitus kaikkien pesäosakkaiden lisäksi myös kahdelta esteettömältä todistajalta. Pankit mielellään tekevät perinnönjakoa koskevat paperit perunkirjoituksen yhteydessä. Jos pesä on riittävä, eikä yhteisymmärrykseen jaosta päästä, pitää käräjäoikeutta pyytää määräämään asiaa varten pesänjakaja. Pesänjakaja määrittää miten perintö jaetaan osakkaiden kesken ja allekirjoittaa jakokirjan yksin. Pesänjakaja tarvitaan myös siinä tapauksessa, että jonkun osakkaan osuus kuolinpesästä on ulosmitattu tai jos joku pesän osakkaista on vajaanvaltainen, esimerkiksi alaikäinen. (Selkee 2014.)

Mikäli kaikki osakkaat hyväksyvät perinnönjaon kirjallisesti heti kun siitä on päätetty, tulee jako välittömästi lainvoimaiseksi. Jos joku osakkaista ei ole tyytyväinen perinnönjakoon, on hänellä kuusi kuukautta aikaa nostaa moitekanne käräjäoikeudessa. Mikäli kukaan osakkaista ei kuitenkaan nosta kannetta määrättyssä ajassa, tulee perinnönjaosta lainvoimainen moiteajan, eli kuuden kuukauden, kuluttua jakokirjan allekirjoittamisesta. Kun perinnönjako on kokonaisuudessaan lainvoimainen, kuolinpesän olemassa olo päättyy. (Fine 2013.)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TULOKSET

4.1 Tutkimuksen toteutus

Ennen tutkimuksen aloittamista on ymmärrettävä, että ilman laadukasta tutkimusaineistoa ei pystytä toteuttamaan hyvää tutkimusta, mutta pelkkä hyvä aineistokaan ei aina johda hyvään tutkimustulokseen. Parhaastakaan aineistosta ei ole tutkimuksen tekijälle hyötyä, jos siitä saatavaa informaatiota ei osaa käyttää oikein. Hyvän aineiston lisäksi on siis olennaista löytää tutkimukseen sopiva tutkimusmenetelmä. (Aaltola & Valli 2010, 12.) Koska tarkoitus oli selvittää, miten pankeissa toimitaan kuolinpesän asioiden kanssa ja miten niitä tällä hetkellä hyödynnetään pankin palveluiden myynnissä, oli selvää, ettei kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimusmetodi sovi tutkimukseen. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa selvitetään tuloksia perustuen tilastollisiin yhteyksiin, kuten esimerkiksi vastausten määrään tai vastaajien ikään. Kvalitatiivinen tutkimus puolestaan on laadullista tutkimusta, joka perustuu siis sanallisten vastausten analysoimiseen. Joskus myös kvalitatiiviseen tutkimukseen otetaan mukaan alkuun muutama kvantitatiivinen kysymys, joilla on tarkoitus selvittää esimerkiksi tutkimukseen vastanneiden henkilöiden ikähaitaria, mutta tässä tutkimuksessa se ei ollut tutkimustuloksen kannalta olennaista. (Alasuutari 2011, 33-34.)

Tutkimus, joka toteutetaan laadullista tutkimusmetodia käyttäen, muodostuu kahdesta toisiinsa sitoutuvasta vaiheesta, jotka ovat ”havaintojen pelkistäminen” ja ”arvoituksen ratkaiseminen”. Havaintojen pelkistämällä tarkoitetaan tutkimuksesta paljastuvien havaintojen yhdistämistä helpommin käsiteltäväksi kokonaisuudeksi. Tarkoituksena ei ole jättää huomiotta muista vastauksista poikkeavia huomioita, vaan nimenomaan saada selville mitä asioita tutkimuksen pohjalta tulisi miettiä uudelleen. Arvoituksen ratkaiseminen on tutkimuksen toinen vaihe havaintojen yhteenvedon jälkeen. Sillä tarkoitetaan tutkimustulosten tulkintaa vastauksista saatujen vihjeiden pohjalta. Jos tutkimuksen tarkoituksena on ollut esimerkiksi tutkia mitä tahansa ongelmaa tai toiminnan nykytilaa, on tässä vaiheessa mahdollista tehdä analyysin perusteella ratkaisuehdotus toiminnan parantamiseksi. (Alasuutari 2011, 40-44.)

Laadullisessa tutkimuksessa on mahdollista käyttää harkinnanvaraista otantaa, jolloin tutkija muodostaa ennakkotietojensa pohjalta käsityksen siitä, millä otannalla saadaan

tutkimusta varten tarpeeksi laaja näyte vastaajilta. Tutkimuksessa on siis mahdollista keskittyä jopa varsin pieneen otantaan, sillä laadullisen tutkimuksen periaatteen mukaisesti tällaisen tutkimuksen pohjana on aineiston laatu eikä määrä kuten kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Jos tutkimukseen laadukkaasti vastaaminen vaatii erityisosaamista, on tutkijan hyvä miettiä etukäteen keneltä vastauksia kannattaa pyytää, eikä tehdä tutkimusta sattuman varaisesti. (Eskola & Suoranta 1998, 18.)

Tutkimuksen kannalta parhaaksi lähestymistavaksi katsottiin kyselylomake, johon oli laadittu kysymyksiä aiheista joihin haluttiin saada vastauksia. Kyselylomaketta laadittaessa kysymykset on suunniteltava huolella, ettei kysymysten muodosta aiheudu tilannetta jossa vastaaja tulkitse kysymyksen eri tavalla kuin tutkija on tarkoittanut (Aaltola & Valli 2010, 103). Tutkimus toteutettiin huhtikuussa 2014 sähköpostitse. Kysely lähetettiin harkinnanvaraisen otannan mukaan 15:sta ennalta valitulle pankkialan ammattilaiselle eri pankkeihin, joiden joukossa oli sekä pankkilakimiehiä että pankkitoimihenkilöitä, jotka toimivat päivittäin kuolinpesän pankkiasioiden kanssa. Koska jokaisella pankilla on omat toimintatavat joita ei kilpailullisistakaan syistä haluta muiden tietoon, kyselyn lähettämisen yhteydessä luvattiin että tutkimuksen analysoinnin yhteydessä ei eritellä mistä pankista on vastattu mitään. Kyselyn palautti 11 vastaajaa.

Tutkimuksen analysointi aloitettiin vetämällä yhteen jokaisesta kysymyksestä saadut vastaukset. Monissa vastauksissa oli paljon samaa, mutta toisaalta saattoi olla niinkin, että tietty näkökulma oli otettu huomioon vain yhdessä vastauksessa. Kysymyksissä kannustettiin vastaajia miettimään mahdollisimman laajasti ja oli selvästi huomattavissa että toiset vastaajista ovat olleet enemmän tekemisissä aiheen kanssa kuin toiset, vaikka vastaajat olikin pyritty valitsemaan mahdollisimman tarkasti etukäteen. Kun jokaisesta kysymyksestä oli muodostettu lyhennetty näkemys, piti alkaa miettimään koko tutkimuksen tulosta ja mahdollista ratkaisua ongelmiin jotka vastauksista selvisivät. Lopulta saatiin rakennettua näkemys pankin palveluiden myyntiin kuolinpesän osakkaille liittyvistä mahdollisuuksista ja haasteista. Tutkimuksen pohjalta rakentui myös ratkaisuehdotus, jonka avulla pankit pystyvät halutessaan kehittämään kuolinpesien hyödyntämistä liiketoiminnassaan.

4.2 Tutkimuksen tulokset

Tutkimuksessa lähdettiin liikkeelle siitä, mitkä ovat pankin välittömät toimet kun tieto asiakkaan kuolemasta saadaan. Tutkimuksesta selvisi, että pankki saa tiedon asiakkaan kuolemasta joko suoraan vainajan läheisiltä tai viimeistään kun tieto rekisteröityy väestötietojärjestelmään. Kun tieto pankille tulee, on pankin muistettava lisätä asiakkaan perustietoihin tieto kuolinpäivästä ja tehdä muutoksia asiakkaan tileihin ja palveluihin. Koska kaikki henkilön elinaikanaan antamat valtuutukset päättyvät hänen kuoltuaan, tulee pankin välittömästi poistaa tileihin annetut käyttöoikeudet, lukita asiakkaan pankkikortit ja poistaa asiakkaan verkkopalvelusopimus jos sellainen on käytössä ollut. Kuolinpesän osakkailla on ennen perunkirjoitusta oikeus maksaa tililtä ainoastaan pesän selvitykseen liittyviä laskuja, kuten hautauslaskut, sekä mikäli niiden jälkeen tilille jää varoja, voi sieltä maksaa myös vainajan elinaikaisia hänelle osoitettuja laskuja. Käteistä tililtä ei saa missään tapauksessa antaa ennen perunkirjoitusta, eikä siirtää rahaa muualle pelkällä käsikirjoitetulla tilisiirrolla. Osakkaat saattavat joskus tietämättömyyttään maksaa jotain laskuja itse tai esimerkiksi kukkakaupan laskut suoraan käteisellä ja tulla sen jälkeen pyytämään rahaa kuitteja vastaan, mutta heille on selitettävä että valitettavasti rahojen saaminen käteisellä onnistuu vasta perunkirjoituksen jälkeen.

Perunkirjoitusta varten osakkaat tarvitsevat saldo- ja korkotiedot pankin palveluista kuolinpäivältä. Osakkaat eivät välttämättä huomaa itse kysyä tietoja hyvissä ajoin, joten olisikin hyvä jos pankkitoimihenkilö kysyisi asioita hoitavalta osakkaalta hänen asioidessaan pankissa, haluaako hän tilata sen samalla. Näin osakkaat saavat tiedot ajoissa, eivätkä tule viime tipassa kyselemään todistusta pankilta, kun varsinkin isommissa pankeissa todistuksen saaminen voi viedä jonkun aikaa niiden keskitetyn laatimisen takia.

4.2.1 Ennakkotiedot ja pankin tiedottaminen

Toisella ja kolmannella kysymyksellä selvitettiin, minkälainen tietämys kuolinpesän osakkailla yleensä on pankkiasioden hoitamisesta ja miten pankki pyrkii ohjeistamaan heitä. Kuten odotettua, osakkaiden lähtötiedot ovat hyvin vaihtelevia. Toiset eivät ollenkaan tiedä mistä edes aloittaa, kun toiset ovat ehkä hoitaneet vastaavia asioita aiemminkin ja tietävät tarkalleen miten asioiden kanssa tulee edetä. Käytännöt kuolinpesän osakkaiden ohjeistamisesta eroavat jonkin verran pankkien välillä. Toiset pankit lähet-

tävät kuolinpesän osoitteeseen kirjeen heti saatuaan tiedon asiakkaansa kuolemasta. Kirje voi olla nimetty ”Kirje kuolinpesän osakkaille” tai muuten vastaavasti ja osakkaat saavat siitä monesti ensimmäisenä tarvitsemaansa tietoa pankkiasioiden hoitoa varten. Osalla pankeista on myös valmiiksi painettuja esitteitä tai lehtisiä kuolinpesän pankkiasioiden hoidosta ja esite yleensä liitetään kirjeen yhteyteen. Monilla pankeilla löytyy tietoa kuolinpesän pankkiasioiden hoidosta myös niiden verkkosivuilta. Kuolinpesän osakkaat saattavat kuitenkin tulla jo ennen kirjeen saamista kyselemään neuvoja suoraan pankilta ja silloin on tärkeää, että heitä osataan neuvoa oikein. Pankin pitäisi tässä ottaa rooli aktiivisena tiedon jakajana, koska osakkaat eivät välttämättä osaa kysellä kaikkea tarvitsemaansa tietoa. Aktiivisella tiedottamisella ja hyvällä informoinnilla pankki pysyy tuomaan esiin asiantuntijuuttaan ja herättämään osakkaissa luottamusta, joka puolestaan helpottaa merkittävästi uusien pankkipalveluiden myymistä jatkossa kuolinpesän osakkaille.

4.2.2 Ongelmat

Neljännessä kysymyksessä pyydettiin vastaajia pohtimaan kuolinpesän pankkiasioiden hoitoon liittyviä ongelmia. Tutkimuksen mukaan yleisimmät ongelmat kuolinpesän pankkiasioiden hoidossa syntyvät usein ensimmäisillä kerroilla kun omaiset tulevat hoitamaan asioita pankkiin. Suurin yksittäinen syy ongelmien syntymiseen on osakkaiden tietämättömyys asioista. Osakkaat ovat usein epävarmoja siitä kenen asioita kuuluu hoitaa ja mitä tietoja kenelläkin on oikeus saada. Monesti osakkaat tulevat ensimmäistä kertaa pankille hyvin pian kuoleman jälkeen, eikä heillä silloin ole välttämättä mukana tarvittavia papereita, kuten esimerkiksi virkatodistusta josta nähdään hänen olevan pesän osakas.

Ongelmia saattaa aiheuttaa myös tilien käyttöoikeudet. Jos vainajan puoliso tai lapset ovat olleet valtuutettuja hoitamaan vainajan asioita ennen kuolemaa, voi heille tulla yllätyksenä että he eivät voikaan asioida yhtä vapaasti enää kuoleman jälkeen. Toisen hankalan ongelman varsinkin iäkkäämpien pariskuntien kohdalla aiheuttaa tilanne, jossa vainaja on hoitanut pääsääntöisesti pariskunnan kaikki asiat pankkiasiointi mukaan lukien. Leski ei välttämättä tiedä omistakaan pankkiasioistaan juuri mitään, jolloin hän tarvitsee erityistä apua asioiden hoitamisen kanssa. Tilien käyttö aiheuttaa ongelmia myös siinä tapauksessa, jos vainajalla ja leskellä on ollut käytössään vain yhteisiä tilejä,

jolloin myös heidän eläkkeensä ovat tulleet samalle tilille. Tällaisessa tapauksessa vainajan ja lesken yhteiseltä tililtä on mahdollista ennen perunkirjoitusta nostaa lesken kolmen kuukauden eläkkeen yhteen laskettu summa lesken omiin menoihin. Muuten tiliä koskevat samat säännöt kuin vainajan henkilökohtaisiakin tilejä.

Perunkirjoituksen jälkeen ongelmia ilmenee lähinnä perukirjan toimittamisessa pankille, mikäli perunkirjoitusta ei ole järjestetty pankin toimesta. Osakkaat eivät aina ymmärrä että pankille pitää todella toimittaa koko perukirja liitteineen. Monesti toimitetaan vain pelkkä perukirja, josta puuttuu joko virkatodistuksia, testamentin tiedoksiannot tai ensiksi kuolleen puolison perukirja. Joissain tapauksissa perillisillä alkaa olla tässä vaiheessa jo kiire päästä rahoihin käsiksi, eikä pankin näkökulmaa asiaan heti ymmärretä.

Suurimmat ongelmat kuitenkin syntyvät niissä tapauksissa kun pesän osakkaat ovat riidoissa keskenään. He eivät välttämättä pysty sopimaan mistään asiasta sovussa, eivätkä luota toisiinsa asioiden hoidossa, joten haluavat aina kaikki olla paikalla kun asioita hoidetaan. Läheisen ihmisen poismeno saattaa vaikuttaa toisiin henkilöihin myös niin että he hankaloittavat asioiden hoitoa omalla asenteellaan, jolloin mikään asia ei sovi heille ja kaikki pitää hoitaa vaikeimman kautta. Joskus on myös tapauksia jolloin esimerkiksi joku pesäosakkaista epäilee että vainajan varoja on käytetty väärin. Tästä syystä on tärkeää että pankki omalta osaltaan huolehtii velvollisuuksistaan ja vastaa siitä että rahoja ainakin kuoleman jälkeen käytetään vain siihen mihin kuuluu. Kuolemaa edeltävältä ajalta tapahtumia voidaan antaa vain kaikkien pesäosakkaiden yhdessä sitä pyytäessä.

Pankin näkökulmasta ongelmia aiheuttaa myös se, jos vainajalla on ollut paljon pankissa säilytettävää varallisuutta. On selvää että jossain vaiheessa varat tulevat joka tapauksessa jaettavaksi osakkaiden kesken ja vaarana on että varat hajaantuvat pois vainajan pankista. Monille pankeille varainhankinta on tärkeä osa liiketoimintaa ja isojen talletusten lähteminen pankista on luonnollisesti huono asia. Pankin edun kannalta olisikin tärkeää pyrkiä toimimaan niin, että varat saataisiin pidettyä pankin sisällä avaamalla uusia palveluita pesän osakkaiden nimiin.

4.2.3 Pankki perunkirjoituksen järjestäjänä

Viides ja kuudes kysymys oli tarkoitettu selvittämään, ovatko pankin asiakkaat tietoisia pankin tarjoamista lainopillisista palveluista ja varsinkin jos eivät, markkinoidaanko näitä palveluita asiakkaille. Tutkimuksesta selviää, että monet asiakkaat ovat nykyään jo tietoisia, että pankit tarjoavat myös perunkirjoituspalvelua asiakkailleen. Toiset eivät kuitenkaan osaa yhdistää sitä pankin toimenkuvaan, joten on tärkeää että perunkirjoitusmahdollisuudesta kerrotaan kuolinpesän osakkaille heti heidän ollessaan yhteydessä pankkiin ja tämä onkin ohjeistuksena lähes kaikissa pankeissa.

Pankissa järjestettävä perunkirjoitus on sekä asiakkaan että pankin etu. Perunkirjoitus on pankille ratkaiseva tilaisuus, jossa viimeistään päästään kertomaan pankin palveluista kuolinpesän osakkaille ja johon suuri osa osakkaista vielä nykyäänkin osallistuu henkilökohtaisesti. Perunkirjoituksesta saatava hyöty on sitä suurempi, mitä paremmat myynti- ja vuorovaikutustaidot perunkirjoituksen toimittajalla on ja mitä laajalaisempaa hänen osaamisensa on pankin muistakin palveluista notariaattipalveluiden lisäksi.

4.2.4 Perunkirjoituksen järjestämisen hyödyt pankille

Seitsemännessä kysymyksessä vastaajia pyydettiin miettimään pankin järjestämän perunkirjoituksen hyötyjä pankille mahdollisimman laajasti. Jos perunkirjoitus järjestetään pankin toimesta, saa pankki siitä välittömänä hyötynä palkkiotuottoja. Perunkirjoituksesta perittävän palkkion suuruus vaihtelee tapauskohtaisesti pesän varallisuuden laadun ja selvitettävien asioiden määrän mukaan. Varallisuuden laadulla tarkoitetaan tässä kohdalla sitä, kuuluuko vainajan omaisuuteen esimerkiksi vain tilivarallisuutta ja mahdollisesti asunto-osake, vai esimerkiksi useita kiinteistöjä ja sijoitusvarallisuutta mahdollisesti monessakin pankissa. Jälkimmäisessä esimerkissä on luonnollisesti enemmän työtä, joten perunkirjoituksen hintakin on korkeampi. Samalla kaavalla selvitystyön kanssa: jos vainaja on esimerkiksi muuttanut paljon ja asunut jopa ulkomailla, ollut mahdollisesti useamman kerran naimisissa ja hänellä ei olekaan rintaperillisiä, on selvitystyötä tehtävä sukuselvityksen kanssa huomattavasti enemmän kuin tapauksessa jossa vainaja on muuttanut Suomessa korkeintaan kerran tai kaksi, ollut kerran naimisissa ja tästä avioliitosta lapset elossa. Pankeilla on usein olemassa suositushinnastot valmiina perun-

kirjoitusta varten, mutta edellä mainituilla perusteilla niistä voi olla mahdollista poiketa suuntaan jos toiseen. Nyt kun yleinen korkotaso on todella matalalla ja pankkien tuotot lainojen koroista jää alhaiseksi, korostuu erilaisista muista palveluista, kuten perunkirjoituksista, saatavien palkkiotuottojen merkitys pankin toiminnassa.

Välittömänä hyötynä voi tutkimuksen mukaan pitää myös asiakastyytyväisyyden ja asiakaspidon lisääntymistä. Kuolinpesän osakkaat osaavat arvostaa pankin tarjoamaa perunkirjoituspalvelua varsinkin sen helppouden takia. Pankissa järjestettävä perunkirjoitus muodostaa osakkaille kokonaispaketin, joka pitää sisällään varsinaisen perunkirjoituksen lisäksi myös muut pankkiasioiden järjestämiseen liittyvät käytännön asiat. Selvä etu tästä syntyy esimerkiksi asianajotoimistojen järjestämiin perunkirjoituksiin nähden, joissa ei puututa pankkiasioiden hoitamiseen millään tavalla, vaan perunkirjoituksen jälkeen osakkaat neuvotaan menemään pankkiin erikseen selvittämään kuolinpesän pankkiasioita.

Perunkirjoituksen järjestämisestä on pankille paljon muitakin etuja kuin pelkät välittömät hyödyt. Perunkirjoituksen yhteydessä saadaan luonnollisesti yhteys pesän osakkaisiin ja päästään puhumaan heidän kanssaan pankkiasioista laajemmin. Kun osaava toimihenkilö toimittaa perunkirjoituksen, hän pystyy vaikuttamaan osakkaiden mielikuviin pankin palveluista ja saa mahdollisuuden keskustella henkilökohtaisemmin heidän kanssaan. Ensimmäisenä tavoitteena on tietenkin säilyttää pesän tämän hetkinen varallisuus vainajan omassa pankissa perinnönjaon jälkeenkin, mutta taitava myyjä hyödyntää avautuvat mahdollisuudet vielä paremmin. Jos osa pesän osakkaista on jo kyseisen pankin asiakkaita, heille kannattaa tarjota sijoitusneuvontaa tai muuta heille tilanteeseen sopivaa palvelua ja sitä kautta päästään sitouttamaan heitä entistä tiiviimmin nykyiseen pankkiinsa.

4.2.5 Kuolinpesän uudet palvelut

Kysymykseen kuolinpesän uusista palveluista vastattiin suurimmassa osassa vastauksia melko niukasti. Periaatteessa perunkirjoituksen jälkeen kuolinpesälle on mahdollista avata myös uusia pankkipalveluita mikäli osakkaat niin haluavat. Tämä on kuitenkin harvinaisempaa, sillä usein varat jaetaan ja mahdolliset uudet palvelut avataan suoraan kuolinpesän osakkaan omiin nimiin. Yleisimmin kuolinpesän nimiin avattava uusi pal-

velu on perinteinen tili. Tili voidaan avata kuolinpesän nimiin esimerkiksi parempaa tuottoa silmällä pitäen jos varoja ei ole tarkoitus heti jakaa. Toinen yleinen tilanne syntyy, jos vainajan kaikki tilit ovat olleet yhteisomistuksessa esimerkiksi lesken kanssa, jolloin tilien käyttö on yksinkertaisempaa kun lesken rahat eivät ole sekaisin kuolinpesän rahojen kanssa.

Tavallisten tilien avaamisen lisäksi kuolinpesän nimiin saattaa joskus olla tarkoituksen mukaista avata uusi arvo-osuustili, jos vainajalla on ollut osakesäilytyksiä useammassa pankissa. Osakkaille on helpompaa hallinnoida vain yhtä arvo-osuustiliä tutussa pankissa, kuin monessa pankissa olevia mahdollisesti pienempi säilytyskokonaisuuksia. Hyvin harvinaista on esimerkiksi uuden lainan ottaminen kuolinpesän nimiin, mutta toki sekin on mahdollista jos pesällä on riittävästi vakuuksia lainan saamiseen ja lainan käyttötarkoitus liittyy esimerkiksi kuolinpesän arvon säilyttämiseen. Kuolinpesän osakkaista tulee tässä tilanteessa yhteisvastuullisia lainan takaisinmaksusta, joten heille on myös tarkkaan selvitettävä lainaan liittyvän sitoumuksen sisältö. Lainaa kuolinpesän nimiin ei voi tehdä valtakirjalla, vaan kaikkien pesäosakkaiden on allekirjoitettava paperit henkilökohtaisesti

4.2.6 Uusiasiakashankinta ja mahdolliset palvelut

Tutkimuksen mukaan on selvää, että mikäli kuolinpesän osakkaat eivät jo ole kyseisen pankin asiakkaita, heistä kannattaisi rohkeasti yrittää sellaisia saada. Tämä saattaa helposti unohtua, kun käsitellään läheisen kuolemaan liittyviä asioita, mutta taitava toimihenkilö ottaa asian esille sopivan hienotunteisesti. Osakkaille kannattaa tarjota laajasti pankin palveluita ja yrittää saada heille avattua uusia palveluita edes sen verran, että jättäisivät perintönä saamansa omaisuuden kyseisen pankin säilytettäväksi. Asiakkaiden tarpeet täytyy tietenkin selvittää aina tapauskohtaisesti ja tarjota juuri kyseiselle asiakkaalle sopivia palveluita. Parissa vastauksessa otettiin esiin hyvä huomio, että vaikka pankit pääasiassa tavoittelevat ja toivovat vain kokonaisasiakkaita, tässä tilanteessa voi olla kannattavaa tyytyä myös osa-asiakkuuteen. Pankki hyötyy siitä heti varojen jäädessä heidän säilytykseensä ja jos kaikki menee hyvin, voi näistä asiakkaista myöhemmin tulla pankin uskollisia kokonaisasiakkaitakin. Perunkirjoitusten kautta saatava hyöty voi vaikuttaa positiivisesti koko pankkitoiminnan volyymin kasvuun uusien asiakkaiden ja heille saatavan lisämyynnin kautta.

4.2.7 Haasteet ja myynnin esteet

Puhtaat myynnin esteet liittyvät tutkimuksen mukaan toimihenkilöiden uskallukseen tarjota uusia palveluita kuolinpesän osakkaille. Tilanne voi luonnollisesti olla herkkä ja toiset toimihenkilöt saattavat jännittää pesän osakkaiden kohtaamista huomattavasti normaalia asiakastapaamista enemmän, joka helposti aiheuttaa sen ettei tapaamisessa muista hoitaa kuin pakollisen. Kuolinpesän osakkaat saattavat myös käyttäytyä hankalasti kun eivät välttämättä ymmärrä pankin velvollisuutta tarkastaa papereiden olevan kunnossa ja hankala käytös puolestaan nostaa toimihenkilön kynnystä ottaa tapaamisessa esiin muuta kuin tarpeellista on. Toimihenkilöt saattavat myös sortua ajattelemaan asiakkaan puolesta ja saattavat uskoa etteivät osakkaat kuitenkaan olisi kiinnostuneita pankin palveluista. Kaikista vastauksista löytyi sama huomio, eli rohkeuden puute tarjota palveluita myös muille kuin oman pankin asiakkaille.

4.2.8 Nykytilanne

Kaikki vastaajat ovat yhtä mieltä siitä, että kuolinpesiä voisi käyttää nykyistä enemmän hyödyksi sekä uusien palveluiden myynnissä, että kokonaan uusien asiakkaiden hankkimisessa. Tällä hetkellä suurin osa mahdollisuuksista jää käyttämättä rohkeuden puutteen vuoksi.

5 PANKIN PALVELUIDEN MYYNTI KUOLINPESÄN OSAKKAILLE

Uusien palveluiden myyminen kuolinpesän osakkaille saattaa tuntua hyvinkin haastavalta, mutta pankin kannalta se on erinomainen keino edistää liiketoimintaa. Kuolinpesän osakkaiden kohtaaminen koetaan monessa tapauksessa jo lähtökohtaisesti ikäväksi tilanteeksi. Tutkimuksen mukaan yksi suurimmista ongelmista näiden tilanteiden hyödyntämisessä on pankin toimihenkilöiden uskalluksen puute kysyä rohkeasti osakkailta asiasta.

5.1 Mahdollisuudet

Jokainen kuolinpesän osakas on pankille potentiaalinen uusi asiakas tai lisämyynnin kohde. Lain mukaan pankki ei saa käyttää pankille muualta tarkastettavaksi toimitettavaa perukirjaa markkinoinnin välineenä eli yhteydenotot on siis kielletty pelkän perukirjan perusteella pankin tietoon tuleville osakkaille. Siksi olisikin tärkeää, että osakkaille päästäisiin hyvissä ajoin markkinoimaan pankin järjestämää perunkirjoituspalvelua ja sitä kautta pankki saisi suoran yhteyden osakkaisiin viimeistään perunkirjoitustilaisuudessa, johon edelleen monet osallistuvat henkilökohtaisesti vaikka läsnäoloa ei edellytetäkään.

Olennaista on erottaa myynnillisesti osakkaista pankin nykyiset asiakkaat, joille on mahdollista tehdä lisämyyntiä uusien palveluiden kautta ja osakkaat, jotka toistaiseksi eivät ole kyseisen pankin asiakkaita. Perunkirjoitusta pidettäessä voidaan osakkaille pohjustaa uutta asiakassuhdetta tuomalla esiin pankin asiantuntevaa, yksilöllistä ja monialaista palvelua. Uusiasiakashankinnan kannalta on oleellista, että osakas tuntee itsensä tärkeäksi ja pankin kannalta tavoittelemisen arvoiseksi asiakkaaksi. Hienotunteisuus on siis tärkeässä roolissa, sillä kyseessä on kuitenkin osakkaalle usein herkkä tilanne.

Vaikka perunkirjoitus itsessään on ainoastaan luetteloiva toimenpide eikä varat vielä siinä vaiheessa liiku suuntaan eikä toiseen, voi siinä hyvin jo ottaa alustavasti puheeksi varojen jakamiseen liittyvät vaikutukset. Jos pesässä on sijoitusvarallisuutta, voi osakkaille lähes systemaattisesti todeta, että varojen jaon lähestyessä pankki tekee mielellään jokaisella pesän osakkaalle tarjouksen sijoituspalveluista. Tai jos joku pesän osakkaista

on selvästi kiinnostunut lunastamaan pesään kuuluvan kiinteistön itsellensä, voi pankki tarjoutua tekemään rahoitustarjouksen osakkaalle hankinnan mahdollistamiseksi. Tällä tavalla toimittaessa sekä pankki että asiakas hyötyvät, kun asian hoitaminen tehdään osakkaalle vaivattomaksi. Jos kukaan osakkaista ei halua lunastaa pesän kiinteistöä tai asunto-osaketta omiin nimiinsä, on tässä hyvä paikka tehdä ohjaus pankin omaan kiinteistökeskukseen, jonka kautta osakkaat saavat kaupat helposti tehtyä ja pankki pääsee kaupan jälkeen tarjoamaan kaupasta saaduille varoille sijoituspalveluita.

Myös päivittäispalveluita on hyvä muistaa tarjota osakkaille, mutta on muistettava että pankki voi joutua aluksi tyytymään ainoastaan uuteen osa-asiakkuuteen, jolloin osa osakkaan pankkipalveluista jää vielä hänen vanhaan pankkiinsa. Tällaisesta asiakkuudesta pankilla on mahdollisuus myöhemmin jalostaa vaihe vaiheelta syvempää asiakassuhdetta, joka lopulta voi johtaa erinomaiseen kokonaisasiakkaaseen.

5.2 Haasteet

Haasteita uusasiakashankinnalle ja lisämyynnille asettaa muun muassa tilanne, jossa kuolinpesän osakkailla on oma pankkiasiointi toisessa pankkiryhmässä ja he mahdollisesti asuvat jopa eri puolella Suomea. He saattavat olla uskollisia nykyiselle pankilleen ja sieltä on mahdollisesti jo tehty tarjous sijoituspalveluista kun ovat saaneet tiedon asiakkaan tulevasta perinnöstä. Jos osakkaat asuvat kauempana, voi olla vaikeaa perustella miksi heidän kannattaisi jättää asiointia toisen paikkakunnan pankkiin. Tässä kohtaa toimihenkilö usein tyytyy kieltävään vastaukseen, eikä vaivaudu keskustelemaan asiasta tarkemmin. Molemmissa tapauksissa pankin pitäisi pystyä vakuuttamaan osakkaat paremmuudestaan ja perustelevaan heille uskottavasti, miksi palveluiden avaaminen kyseiseen pankkiin olisi juuri heille oikea ratkaisu. Asiakkaat yleisesti arvostavat henkilökohtaista palvelua ja jos kaikki on mennyt perunkirjoituksen kanssa hyvin, luottamus pankkiin on luotu jo valmiiksi.

Vanhaan pankkiin liittyvien tunnesiteiden lisäksi asiakkaat saattavat kokea vaivalloiseksi pankkipalveluiden siirtämisen. Tässä kohtaa onkin tärkeää muistaa mahdollisuus tyytyä osa-asiakas suhteeseen ja neuvotella muiden palveluiden siirtämisestä vasta kun asiakkaat tottuneet ajatukseen että heillä on jo asiointia tässä pankissa ja he ovat ehkä todenneet sen jopa paremmaksi kuin vanhan pankkinsa.

Nykyinen korkotasoa asettaa pankit hankalaksi tilanteeseen myös siinä mielessä että pelkille tilisijoituksille voi olla hankalaa tarjota riittävän houkuttelevaa tarjousta joka yksin saisi osakkaat kiinnostumaan pankin palveluista. Pelkällä yksittäisen tilin hinnalla on hyvin hankala kilpailla ja siksi olisikin tärkeää päästä keskustelemaan asiasta tarkemmin, isompana kokonaisuutena, koska monilla pankeilla on loistavia keskittämisetuja kun asiakas keskittää enemmän palveluitaan saman katon alle.

5.3 Päätelmä

Tutkimus osoittaa, että pankeilta puuttuu systemaattiset toimintatavat kuolinpesien ja kuolinpesän osakkaiden hyödyntämiseksi lisämyynnissä. Kuolinpesien kautta syntyviä asiakaskontakteja ei pääsääntöisesti osata tai kyetä hyödyntämään riittävällä tavalla, vaikka toimihenkilöillä periaatteessa tiedossa onkin mitä mahdollisuuksia myynnin kannalta näissä tilanteissa piilee. Tähän voi vaikuttaa monet seikat, kuten muun muassa kuolinpesien kanssa työskentelevien toimihenkilöiden ja perunkirjoituksen/perinnönjaon toimittajien haluttomuus havaita oikeat kiinniottokohdat tapaamisissa. Tämän voi aiheuttaa oikean myyntiasenteen tai puhtaasti myyntiosaamisen puuttuminen. Joskus syynä voi olla myös riittävän aikaresurssin puuttuminen, jolloin on pakko keskittyä tapaamisen perustehtävään ja aikaa ei vain riitä enää myyntityöhön.

5.4 Ratkaisuehdotus

Monessa tapauksessa myynninpaikkojen käyttämättä jättäminen saattaa johtua jollekin taholta. Voi olla, että jopa pankkien myynnin johdolta puuttuu ymmärrys siitä myyntipotentiaalia kohtaan, joka kuolinpesän asioiden hoitamisesta syntyy. Lähinnä lakimiesten hoitamat lainopilliset toimenpiteet, kuten perunkirjoitukset ja perinnönjaot, koetaan liikaa erillisiksi toimeksiannoiksi, joilla ei välttämättä nähdä olevan liittymäkohtia muun pankkitoiminnan kanssa. Kun ymmärrys kuolinpesissä piilevästä myyntipotentiaalista puuttuu, ei toiminnalle ole välttämättä asetettu selkeitä tavoitteita ja niiden seuranta. Myynnin johdon voisi olla aiheellista myös havainnoida lainopillisia toimeksiantoja, jolloin aktiiviseen myyntiin suuntaava toimintamalli olisi mahdollisesti saatavissa nopeammin käyttöön.

Pankkitoimihenkilöt jotka ovat kuolinpesän asioiden kanssa tekemisissä vaikuttavat omalta osaltaan myynnin onnistumiseen, mutta avain asemassa ovat kuitenkin lainopillisia toimeksiantoja toteuttavat lakimiehet, joilla välttämättä myyntiosaaminen ja pankin muiden palveluiden tietämys ei aina ole aivan kohdallaan. Vaikka lakimiehet eivät koulukseltaan olekaan myynnin ammattilaisia, voisi heille opettaa esimerkiksi valmiin pohjan perusteella mitä asioita osakkailta pitäisi muistaa kysyä oikean hetken tullen ja määrittellä heille tarkemmin minkälaisia pankkiasioita voi ohjata millekin osastolle. Uskalluksen puute voi aiheutua myös epävarmuudesta, kun ei olla varmoja kuka asiaa voisi hoitaa jos sen saisi otettua osakkaiden kanssa puheeksi.

Pankissa perunkirjoitusta toimittavien toimihenkilöiden käyttöön tehtävää ohjeistusta suunniteltaessa oletuksena on pidettävä että perunkirjoitus ja sopimusjako, tai vähintään osittainen sopimusjako, on jo pankin hoidossa. Tässä tapauksessa pystytään ennalta määrittelemään, mitä kiinniottokohtia kuolinpesässä voi esiintyä ja miten niihin kannattaisi tarttua. Jos kuolinpesään kuuluu raha- tai sijoitusvarallisuutta, tulisi pesän osakkaille ehdottaa ajanvarausta pankin sijoitusneuvojalle. Ajatus, että perunkirjoituksen toimittaja tarjoaisi suoraan jotain sijoitustuotetta, ei ole käytännössä toimiva, koska jokaisella henkilöllä on omat mieltymykset sijoittamisen suhteen ja toiset henkilöt ovat valmiita ottamaan suurempia riskejä parempaa tuottoa hakiessaan kuin toiset. Sijoitusneuvojan luona osakkaat pääsevät keskustelemaan ammattilaisen kanssa siitä, mikä olisi juuri heille oikea ratkaisu. Sijoitusneuvoja pääsee myös paremmin kiinni mahdollisesti muissa pankeissa olevaan varallisuuteen ja päästään konkreettisesti keskustelemaan siitä, miten tämäkin varallisuus saataisiin siirrettyä saman pankin hoidettavaksi.

Mikäli pesässä on reaaliomaisuutta, kuten asunto-osake tai kiinteistö, on järkevää ohjata osakkaat pankin kanssa yhteistyössä toimivan kiinteistövälittäjän puheille, joka voi arvioida omaisuuden ensimmäisenä perunkirjoitusta sekä perinnönjakoa varten ja auttaa luonnollisesti myöhemmin omaisuuden myymisessä, kun reaaliomaisuus tulee muuttua rahaksi varojen jakamista varten. Jos reaaliomaisuus myydään, eli muutetaan rahaksi, avautuu pankille taas mahdollisuus päästä keskustelemaan sijoitusvaihtoehtoista kun osakkaat saavat tästä oman osuutensa. Tilanteessa, jossa pesään kuuluu ainoastaan reaaliomaisuutta, eikä ollenkaan rahavaroja ja omaisuutta ei haluta ainakaan vielä realisoida, voi osakkaille tulla tarve saada rahoitusta perintöveron maksamiseksi. Tätä on uskallettava kysyä rohkeasti, sillä osakkaat eivät välttämättä ole edes tulleet ajatelleeksi tällai-

sen vaihtoehdon olevan tarjolla. Toinen yleinen rahoitustarpeen paikka muodostuu, jos yksi pesän osakkaista on kiinnostunut lunastamaan reaaliomaisuuden muilta osakkailta kokonaan itselle.

Pankeilla on paljon tarjottavaa asiakkailleen, eikä ole tietenkään tarkoituksen mukaista että perunkirjoituksia päätyökseen toimittavat henkilöt osaisivat ulkoa koko pankin palvelutarjonnan tuotetietoineen. Tärkeintä olisi opetella tunnistamaan kiinniottokohdat ja uskaltaa aloittaa keskustelu osakkaiden kanssa niiden pohjalta. Kun ottaa rohkeasti asiat puheeksi ja saa tehtyä esimerkiksi aikavarauksen rahoitus- tai sijoitusneuvojalle, on lakimies hoitanut oman osuutensa ja sen jälkeen vastuu asian loppuun saattamisesta on aikavarauksen saaneella pankkialan ammattilaisella.

5.5 Tutkimuksen luotettavuus

Tieteellisessä tutkimuksessa luotettavuus on ratkaisevassa asemassa, mutta laadullisen tutkimuksen kohdalla se on haastavaa, koska tutkimuksen keskeisin luotettavuuden arviointiperuste on tutkija itse (Eskola & Suoranta 1998, 211). Luotettavuutta ei voida perustella samanlaisilla fyysisillä mittareilla kuin määrällistä tutkimusta, vaan se on perustettava tutkimuksen reliabiliteettiin ja validiteettiin. Reliabiliteetti tarkoittaa että tutkimuksessa esitetyt näkemykset on oltava perusteltavissa tutkimuksesta selvinneillä tiedoilla ja että tutkimuksen tuloksiin ei ole päässyt vaikuttamaan ulkoiset tekijät. Validiteetti on laadullisessa tutkimuksessa jopa tärkeämmässä asemassa ja sillä pyritään määrittelemään, onko tutkimus vakuuttava. Tutkijan pitää osata kysyä oikeita kysymyksiä saadakseen todenmukaiset vastaukset ja osattava myös analysoida vastauksia oikein, jotta tutkimuksesta saadaan luotettava. (KvaliMOTV 2014.)

Tutkimus oli mielenkiintoinen ja oli kiinnostavaa huomata, kuinka samalla tavalla eri pankkien edustajat ajattelevat vaikka pankkien sisäiset ohjeistukset saattavatkin erota toisistaan. Tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa on otettava huomioon, että myös tutkimuksen aihe ja sen luonne saattavat vaikuttaa siihen kuinka avoimesti vastaajat uskaltavat ottaa kantaa kysyttäviin aiheisiin (KvaliMOTV 2014.). Tästä johtuen tämän tutkimuksen vastaajille luvattiin, ettei työssä eritellä kuka on vastannut mitään ja kysymykset pyrittiin lisäksi muodostamaan niin, ettei vastaaja joudu paljastamaan niissä mitään yrityksen arkaluontoisia ohjeistuksia.

Koska kysymysten asettelu onnistui ja kyselyyn saatiin jopa useampi laadukas vastaus kuin mitä oli odotettavissa, voidaan katsoa tutkimustuloksen olevan tarpeeksi luotettava muodostamaan käsityksen kuolinpesän pankkiasioden hoidosta nykytilanteessa. Olisi mielenkiintoista tehdä tutkimus uudelleen mahdollisesti muutaman vuoden päästä, jotta olisi mahdollista nähdä otetaanko kuolinpesät jatkossa entistä tehokkaammin käyttöön pankkien liiketoiminnan kehityksessä.

LÄHTEET

Aaltola, J. & Valli, R. 2010. Ikkunoita tutkimusmetodeihin. Juva: PS-kustannus.

Aarnio, A., Kangas, U. & Puronen, P. 1998. Perunkirjoitusopas. Jyväskylä: Gummerus.

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Riika: Vastapaino Oy.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Riika: Vastapaino Oy.

Kangas, U. 2013. Perhe- ja jäämistöoikeuden perusteet. Liettua: Talentum Media Oy.

Kolehmainen, A. kurssimateriaali Perintö- ja lahjaverotus, KL 2012. Viitattu 1.4.2014. wanda.uef.fi/oikeustieteet/netti11-12/PERVL2012_2.pdf

Koponen, J. 2009. Kuolinpesän osakkaan opas. Helsinki: Verotieto Oy.

Koskinen, A. & Salo, H. Pankki- ja vakuutusasiat kuolinpesässä, - Ohjeita kuolinpesän osakkaille. 29.11.2013. Vakuutus- ja rahoitusneuvonta FINE.

KvaliMOTV. Viitattu 10.9.2014. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/>

Lehtola, P. 2001. Kuka sinut perii? Talous- ja lakiopas. Hämeenlinna: Kustannusosakeyhtiö Tammi Oy.

Norri, M. 2005. Perintö ja testamentti. Käytännön käsikirja. Helsinki: Talentum.

Ohjeita kuolinpesän osakkaille. Op.fi. Viitattu 2.4.2014. <http://www.op.fi>.

Ossa, J. 2007. Perheen omaisuuden verosuunnittelu. Juva: WSOY.

Perunkirjoitus.fi. Viitattu 1.4.2014. <http://www.perunkirjoitus.fi/perinnon-jako-perunkirjoitus.html>

Selkee, L. 2014. Toimitusjohtaja. Ruoveden Osuuspankki. Haastattelu 10.4.2014.

Suomen lakiopas. Viitattu 1.4.2014.

<http://www.lakiopas.com/lakitietoa/perunkirjoitus/toimittaminen/>

LIITTEET

Liite 1. Kyselytutkimus

1(2)

Hei! Teen opinnäytetyötä aiheesta, joka liittyy kuolinpesän pankkipalveluihin ja mahdollisten uusien palveluiden myyntiin kuolinpesän osakkaille. Osa työstäni pohjautuu kyselytutkimukseen, jonka tarkoituksena on saada työhön käytännön näkemystä aiheesta. Kyselyn vastauksia käsitellään opinnäytetyössä nimettömänä, eikä kyselyyn vastanneita voida tunnistaa. Kiitos paljon jo etukäteen!

1. Mitkä ovat pankin välittömät toimenpiteet, kun tieto asiakkaan kuolemasta on saatu?
2. Miten kuolinpesän asioiden hoitajaa informoidaan pankin toimesta asiakkaan kuoleman jälkeen? Annetaanko ohjeita esim. laskujen maksuun tai perunkirjoituksen pitämiseen?
3. Millainen tietämys asiakkailla on kuolinpesän pankkiasioiden hoidosta? Mistä asiakkaat hankkivat ja saavat tietoa?
4. Kun pankin asiakas kuolee, millaisia ongelmia kuolinpesän pankkiasioiden hoidossa ilmenee?
Mitkä ovat yleisimpiä ongelmia, mitkä ehkä harvinaisempia ongelmia? Luettele mahdollisimman monia.
5. Ovatko pankin asiakkaat yleensä tietoisia, että pankki tarjoaa myös lainopillisia palveluita? Esimerkiksi perunkirjoituksia ja perinnönjakoon liittyviä palveluita?
6. "Markkinoidaanko" perunkirjoitusta kuolinpesän asioiden hoitajalle, kun esim. asiakkuustietoja kysytään?
7. Mitä hyötyä pankille voi olla asiakkaan perunkirjoituksen toimittamisesta? Esim. välittömästi ja välillisesti?

8. Avataanko uusia palveluita kuolinpesän nimiin? Jos avataan, mitä palveluita ne yleensä ovat?
9. Miten uusasiakashankinta voidaan liittää perunkirjoituksiin tai esim. perinnönjakoihin?
10. Mitä pankkipalveluita kuolinpesän osakkaille on mahdollista myydä? Mieti mahdollisimman kattavasti.
11. Mitä haasteita pankkipalveluiden myyntiin kuolinpesän osakkaille liittyy? Mitkä ovat yleisimmät myynnin esteet?
12. Kuinka hyvin kuolinpesiä hyödynnetään tällä hetkellä uusien palveluiden myynnissä?

Kiitos vastauksestanne!