



Osakesäästötilin myynti  
konttoreissa -  
Case Helsingin Seudun Osuuspankki

Iiris Mähönen ja Jesse Eklund

2019 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

## **Osakesäästötilin myynti konttoreissa - Case Helsingin Seudun Osuuspankki**

Iiris Mähönen  
Jesse Eklund  
Liiketalous  
Opinnäytetyö  
Huhtikuu, 2019

Iiris Mähönen & Jesse Eklund

**Osakesäästötilin myynti konttoreissa - Case Helsingin Seudun Osuuspankki**

Vuosi 2019

Sivumäärä 46

Opinnäytetyön tavoitteena oli kertoa uudesta piensijoittajille tarkoitetusta sijoitustyökalusta, osakesäästötilistä, ja sen myynnistä Helsingin Seudun Osuuspankin konttoreissa. On tärkeää, että mahdollisimman moni asiakas olisi aktiivinen ja käyttäisi laaja-alaisesti Osuuspankin tarjoamia palveluita. Tästä hyöttyy sekä pankki, että asiakas. Osakesäästötilin lakiehdotus hyväksyttiin eduskunnassa ja sen voi ottaa käyttöön vuodesta 2020 alkaen. Sen tavoitteena on kannustaa suomalaisia sijoittamaan sekä yksinkertaistaa ja tasapuolistaa verotusta. Suomalaiset tunnetusti karttavat riskiä ja se lieneekin yksi syy sille, miksi tilille säästäminen on suosituin säästämisen muoto. Se ei kuitenkaan kerrytä varallisuutta tai lisää kansankapitalismia.

Työn tarkoitus on olla informatiivinen tietopaketti Helsingin Seudun Osuuspankin konttoreiden asiakasneuvojille, jotta tuote on työntekijöille tuttu ja myynti onnistuu sujuvasti sekä ammattitaitoisesti tuotteen tullessa markkinoille. Myynnin kannalta on oleellista, että asiakasneuvojat tuntevat osakesäästötilin sekä taustaa osakesäästämisestä, sillä silloin osakesijoittamisen ja säästämisen idean myyminen asiakkaille on helpompaa. Lisäksi myynnille on asetettava tavoitteet. Osakesäästötili ja sijoittaminen ylipäänsä ovat viime aikoina olleet hyvin esillä mediassa. Moni asiakas onkin ehkä pohtinut sijoittamisen aloittamista ja keskustelu pankin asiakasneuvojan kanssa saattaa olla riittävä vahvistus osakesijoittamisen aloittamiseen. Lisäksi Pörssisäätiön tekemän kyselyn perusteella suurin osa vastaajista olivat kiinnostuneita osakesäästötilistä, joten halukkuutta tilin avaamiselle löytyy.

Osakesäästötili ei kuitenkaan ole oikea ratkaisu kaikille ja siinä nähtiin joitakin haasteita. Näitä on kuitenkin mahdollista muuttaa ja siksi onkin toivottavaa, että käyttöön ottamisen jälkeen osakesäästötiliä tarvittaessa kehitetään saadun palautteen perusteella. Osakesäästötili on tästä huolimatta askel lähemmäksi eri sijoitusmuotojen veroneutraalisuutta, mutta on mielenkiintoista seurata, onnistuuko se tavoitteessaan lisätä suomalaisten sijoitusaktiivisuutta. Valtion tekemät tämän tyyppiset muutokset yhdessä muiden toimien kanssa voivat murtaa yleistä tapaa säästää. Lisäksi nuorten kasvanut kiinnostus sijoittamista kohtaan kielivät siitä, että pitkällä aikavälillä Suomessa sijoittamiskulttuurin muutos on mahdollinen.

Asiasanat: osakesäästötili, sijoittaminen, myynti

Iiris Mähönen & Jesse Eklund

Equity savings account sales in branch offices - Case Helsingin Seudun Osuuspankki

Year	2019	Pages	46
------	------	-------	----

The goal of the thesis was to provide information on a new tool for small investors, equity savings account, and its sales in the branch offices of Helsingin Seudun Osuuspankki. It is important that as many customers as possible are active and use the bank services extensively. This benefits both the customer and the bank. Parliament has approved the law proposal for equity savings account and investors can begin using the product in beginning of 2020. It aims to encourage Finns to invest more and to improve the tax neutralization between investment instruments. Finns are known to avoid risks and that might be one of the reasons why savings accounts are the most common type of saving. However, that does not increase wealth or promote people's capitalism.

The purpose of the thesis was function as an informative guide for the service advisors of Helsingin Seudun Osuuspankki, so that they are familiar with the product and can sell it successfully and professionally when being launched to the market. It is essential for sales that the service advisors know the equity savings account and also background of stock investing. Thereby, it is easier to sell the idea of saving and investing to the customer. It is also important to set goals for the sales. Equity savings account and investing in general have been visible in the media recently. Many customers might have been considering stock investing and a conversation with the service advisor could be a confirmation for them to start stock investing. In addition, according to the query conducted by Pörssisäätiö most of the respondents were interested in equity savings account, so there is obvious interest towards it.

However, equity savings account is not for everyone and there were a few challenges. Hopefully equity savings accounts will be modified based on the feedback after the introduction. Despite the issues, equity savings account is a step towards tax neutralization between investment instruments, and it will be interesting to follow if it will succeed in its goal to increase the activity of investing. This type of changes made by the government alongside other actions may break the common way of saving. Furthermore, the youth have shown increasing interest towards investing which may indicate that a change of investing culture is possible in Finland.

Keywords: equity savings account, investing, sales

## Sisällys

1	Johdanto .....	6
1.1	Työn tarkoitus ja aiheen rajaus.....	6
1.2	Työn rakenne.....	7
1.3	OP-Ryhmä.....	7
1.4	Helsingin Seudun Osuuspankki .....	8
2	Suomalaiset sijoittajina.....	8
2.1	Suomalaisten sijoitushistoria .....	9
2.2	Omistus keskittynyt varakkaimmille .....	10
2.3	Erot suomalaisten välillä.....	12
3	Osakesijoittaminen .....	14
3.1	Hajauttaminen pienentää riskiä .....	16
3.2	Osakesijoittajan verotus.....	18
3.3	Osinkojen verotus.....	19
3.4	Myyntivoittojen ja -tappioiden verotus.....	21
4	Osakesäästötili .....	22
4.1	Piensijoittajille tarkoitettu sijoitustyökalu .....	23
4.2	Osakesäästötilin verotus .....	23
4.3	Osakesäästötilin kautta vaikutusmahdollisuuksia .....	25
4.4	Esimerkkilaskelma .....	25
4.5	Osakesäästötili kiinnostaa nuoria ja uusia sijoittajia .....	26
5	Myynti .....	27
5.1	Hyvän myyjän ominaisuudet .....	28
5.2	Ennakkovalmistautuminen .....	30
5.3	Tarvekartoitus.....	31
5.4	Vastaväitteet.....	33
5.5	OEH-analyysi .....	37
5.6	Kaupan päättäminen .....	38
6	Kvalitatiivinen tutkimus.....	41
6.1	Haastattelut ja toteutus.....	41
6.2	Johtopäätökset ja luotettavuus.....	43
7	Yhteenveto .....	44
	Lähteet .....	46
	Kuviot.....	50
	Taulukot .....	51
	Liitteet .....	51

## 1 Johdanto

Suomalaisten pankkitileillä on noin 80 miljardia euroa, hyvän taloustilanteen ansiosta yhä useammalla jää rahaa säästöön, tilille säästäminen on suosituin säästämisen muoto ja tällä hetkellä vallitsevan alhaisen korkotason ansiosta erinomaiset edellytykset osakesijoittamisen aloittamiselle ovat olemassa. Maaliskuussa 2019 eduskunta hyväksyi osakesäästötililait ja sijoituksia voi tehdä vuoden 2020 alusta alkaen (Etelävuori, 2019). Työn aiheen valintaan vaikutti se, että aihe on tällä hetkellä erittäin ajankohtainen ja mediassa paljon esillä. Lisäksi aihe kiinnostaa opinnäytetyön tekijöitä, jotka molemmat työskentelevät finanssialalla sekä harrastavat sijoittamista. Opinnäytetyön tavoitteena on kertoa uudesta piensijoittajille tarkoitettusta sijoitustyökalusta, osakesäästötilistä, ja sen myynnistä Helsingin Seudun Osuuspankin konttoreissa. Jotta osakesäästötilistä voidaan kertoa ja keskustella aiheesta asiakkaan kanssa, tulee ymmärtää taustaa suomalaisten osakesijoittamisesta ja osakesijoittamisen perusasiat. Näin myös ymmärtää eron nykyisen arvo-osuustilin ja osakesäästötilin välillä. Osakesäästötili on askel oikeaan suuntaan eri sijoitusmuotojen veroneutraliteettiin, sillä tähän asti vastaavanlaisista veroeduista on voinut hyötyä vain varakkaimmat sijoittajat. Tiliin liittyvien verohyötyjen tarkoituksena on kannustaa yhä useampaa suomalaista sijoittamaan pitkäjänteisesti, josta hyötyy sekä sijoittaja että valtio. Osakesäästötili tukee kansankapitalismia ja asettaa piensijoittajan samalle viivalle institutionaalisten sijoittajien kanssa. Kansankapitalismilla tarkoitetaan järjestelmää, jossa mahdollisimman monella kansalaisella on mahdollisuus omistaa pörssiyrityksen osakkeita ja tähän tulisi pyrkiä, sillä tällä on monta positiivista vaikutusta Suomeen talouteen.

### 1.1 Työn tarkoitus ja aiheen rajaus

Työn tarkoitus on olla informatiivinen tietopaketti Helsingin Seudun Osuuspankin konttoreiden asiakasneuvojille, jotta tuote on työntekijöille tuttu ja myynti onnistuu sujuvasti sekä ammattitaitoisesti, tuotteen tullessa markkinoille. Myynnin kannalta on oleellista, että asiakasneuvojat tuntevat osakesäästötilin sekä taustaa osakesäästämisestä, sillä silloin osakesijoittamisen ja säästämisen idean myyminen asiakkaille on helpompaa. Lisäksi työhön kuuluu kvalitatiivinen, eli laadullinen tutkimus, joka toteutettiin teemahaastattelun muodossa. OP Ryhmän strategian keskeisenä osana on erinomainen asiakaskokemus ja yksi kilpailueduista on mahdollisuus tarjota kokonaisvaltaiset finanssipalvelut samasta paikasta ja siksi osakesäästötilin käyttöönotto asiakkaiden keskuudessa on tärkeää. Opinnäytetyön tavoite on auttaa Helsingin Seudun Osuuspankia kehittämään osakesäästötilin myyntiä niin, että lopputuloksena asiakkaille voidaan tarjota entistä parempaa kokonaisvaltaista palvelua, mikä johtaa parempaan asiakastyytyvyyteen sekä edesauttaa kilpailuetua.

Aiheen rajausta on tehty siten, että lukija saa hyvän kokonaiskäsityksen osakesäästämisestä, tulevasta osakesäästötilistä sekä sen myynnistä asiakaskohtaamisissa. Osakesäästötilille voi ostaa ainoastaan listattuja osakkeita, joten työssä keskitytään sijoitusinstrumenteista osakkeisiin, jotka ovat pitkällä aikavälillä tuottaneet parhaiten. Suorien osakesijoitusten perusteet on siis hyvä ymmärtää. Myös näkökulmaa osakesäästötilin myynnistä on rajattu konttoriverkostossa tapahtuvaan myyntiin, eli kun asiakas tapaa pankkineuvojan kasvotusten. Osakesäästötilin voi ottaa käyttöön luonnolliset henkilöt, joten yritykset ja yhteisöt eivät kuulu työn aihealueeseen. Työn lähteinä on käytetty runsaasti kirjallisuutta, sähköisiä lähteitä sekä tehtyjä tutkimuksia. Lisäksi Helsingin Seudun Osuuspankin sijoitusjohtajan kanssa käytiin työn aikana Skypen-palavereita, joissa käytiin läpi työn sisältöä ja työhön saatiin erilaisia näkökulmia ja kehitysehdotuksia.

## 1.2 Työn rakenne

Aluksi kerrotaan yleisesti minkälaisia suomalaiset ovat osakesijoittajina, lyhyesti sijoitushistoriasta sekä kuinka pörssivarallisuus on Suomessa jakautunut pienellä kansanosalla. Osakesijoittamisesta käydään läpi tärkeimmät asiat, johon kuuluu hajauttaminen, riski sekä tämän hetkinen suorien osakesijoitusten verotus. Sitten siirrytään aiheeseen osakesäästötili ja minkälaista hyötyä sijoittaja sillä saa. Myynnistä kerrotaan seuraavassa luvussa, eli kuinka Helsingin Seudun Osuuspankin asiakasneuvojat voivat omalta osaltaan kannustaa asiakkaita ottamaan osakesäästötilin käyttöön ja näin sitouttaa yhä enemmän pankin asiakkaiksi. Osana opinnäytetyötä toteutettiin haastattelu, jossa pyrittiin selvittämään tietopaketin sisällön oleellisuutta, ymmärrettävyyttä sekä toiveita osakesäästötilin perehdytyksen suhteen. Lopuksi on yhteenveto.

## 1.3 OP-Ryhmä

OP Ryhmä on Suomen suurin finanssiryhmä. Sen muodostavat 156 itsenäistä osuuspankkia sekä niiden omistama keskusyhteisö Op Osuuskunta tytär- ja lähiyhteisöineen. Omistaja asiakkaita on yhteensä noin 1,9 miljoonaa ja he omistavat Osuuspankit. Työntekijöitä on noin 12 000. Visiona on olla johtava ja vetovoimisin finanssiryhmä Suomessa, niin henkilöstön, asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden ja sidosryhmien näkökulmasta. Strategian painopistealueina ovat erinomainen työntekijäkokemus, paras asiakaskokemus ja omistaja-asiakasmäärän kasvu vähintään kahteen miljoonaan. Kehittämisen tuottavuus halutaan maksimoida ja tuottojen kasvu kulujen kasvua nopeampaa. OP:n liiketoiminta on jaettu kolmeen pääliiketoiminta-alueeseen, jotka ovat pankkitoiminnan henkilö- ja pk-yritysassiakkaat, pankkitoiminnan yritys- ja instituutioasiakkaat sekä vakuutusasiakkaat. Osuustoiminnallisena yrityksenä OP Ryhmän tavoitteena ei ole voiton maksimointi, vaan omistaja-asiakkaille palvelujen tuottaminen mahdollisimman tehokkaasti, vahvasta vakavaraisuudesta huolehtien. (OP Vuosikertomus 2018.)

## 1.4 Helsingin Seudun Osuuspankki

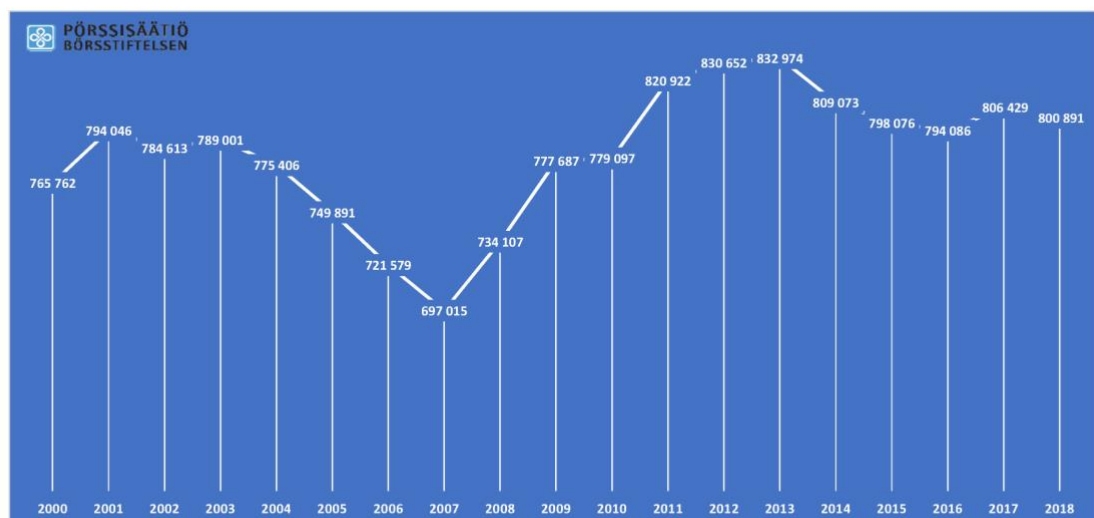
Helsingin Seudun Osuuspankki on osa OP Ryhmää ja toimii Espoossa, Helsingissä ja Vantaalla. OP Helsinki on jäsentensä omistama osuuskuntamuotoinen talletuspankki, joka harjoittaa alueellaan paikallista vähittäispankkitoimintaa. Päätösvalta kuuluu omistaja-asiakkaille ja OP Osuuskunnalle. OP Helsingin tavoitteena on olla johtava ja vetovoimaisin finanssiryhmä pääkaupunkiseudulla. Tulos ennen veroja vuonna 2018 oli 28,7 miljoonaa euroa. Asiakkaita noin 400 000, joista omistaja asiakkaita noin 199 000. Konttoreita pääkaupunkiseudulla on 14 kappaletta. Henkilöstöä oli vuonna 2018 keskimäärin 490. Ydinvakavaraisuus oli 32,0 prosenttia. (OP tilinpäätös 2018.)

Helsingin Seudun Osuuspankilla on pääkaupunkiseudulla 14 konttoria, joissa asiakkaat käyvät hoitamassa päivittäisiä pankkiasioitaan joko ilman ajanvarausta tai aikavarauksella. Nämä ovat loistavia tilaisuuksia tuoda uusi tuote tutuksi asiakkaille ja sitouttaa asiakas pankin aktiiviseksi asiakkaaksi. Monet pankit ovat alkaneet vähentämään konttoriverkostojaan ja ohjaamaan asiakkaat internettiin, mutta silti moni asiakas haluaa hoitaa pankkiasiat kasvotusten ihmisten kanssa. Pankkialan murroksesta huolimatta on vielä joitakin tehtäviä, jotka joudutaan hoitamaan pankkiammattilaisen kanssa ja yleensä nämä asiat ovat vaativampia asioita. Esimerkiksi verkkopankin käyttöönotto sekä lainojen vakuudet eivät ole vielä sähköisessä muodossa ja vaatii konttorikäynnin asiakkaalle.

## 2 Suomalaiset sijoittajina

Perinteisesti suomalaiset karttavat taloudellista epävarmuutta ja siksi pankkitalletukset on suosittu säästämisen muoto. Suomalaisista yksityishenkilöistä 800 891 omisti vuoden 2018 lopussa pörssiosakkeita ja keskimäärin osakesäästäjällä on hieman yli kolmen yhtiön osakkeita. Eniten osakkeiden omistajia on ollut vuonna 2013, kun heitä oli 832 974. Tämän jälkeen osakeomistusten määrä laski useana vuotena peräkkäin. Pörssisäätiön Sari Lounasmeren mukaan muutokset verotuksessa ovat vaikuttaneet suuresti osakeomistukseen. Vuonna 2013 päätettiin kiristää pörssiosinkojen verotusta ja tämä otettiin käyttöön seuraavana vuonna. Myös yhtiöveron hyvitysjärjestelmästä luovuttiin vuonna 2014. Lounasmeren mukaan tämänlaiset muutokset ja niistä käyty julkinen keskustelu ovat vaikuttaneet sijoittajien haluun ostaa suoria osakkeita. Sen sijaan sijoitusrahastot sekä sijoitusvakuutukset ovat saaneet suosiota. Muutokset ovat heikentäneet sijoittajien tasapuolista verokohtelua, joten osakesäästötilin kaltaiselle uudistukselle on tarve, sillä se askel sijoitustuotteiden verotuksen kehittämistä neutraalimmaksi. (Etelävuori 2017.) Vuoden 2018 lopussa suomalaisten yksityishenkilöiden eniten omistetuimmat kotimaisten pörssi-yhtiöiden osakkeet olivat Nokia Oyj, Nordea Bank Abp, Elisa Oyj, Fortum Oyj sekä Sampo Oyj (Pörssisäätiö). Yhtä osaketta omistetaan keskimäärin kahdeksan vuotta (Räisänen 2019).





Kuvio 1: Graafi kuvaa suomalaisten yksityishenkilöiden määrää, jotka omistavat osakkeita Euroclear Finlandin arvo-osuusjärjestelmässä. (Pörssisäätiö)

## 2.1 Suomalaisen sijoitushistoria

Helsingin pörssi on sen perustamisesta, eli vuodesta 1912, lähtien toiminut Helsingissä Fabianinkadulla sijaitsevassa pörssitalossa. Kaikki osakekaupat tehtiin siellä, kunnes vuonna 1989 siirryttiin hajautettuun tietokoneistettuun kaupankäyntiin. Tämän jälkeen pörssitoiminta Suomessa sekä ulkomailla on kehittynyt merkittävästi viime vuosikymmenten aikana ja nyt jokainen meistä voi olla oman salkkunsä meklari. (Lindström 2017.)

Tilinpäätösinformaatio vielä 1970-luvun alkuvuosiin saakka ei kertonut yrityksen todellista kannattavuutta sekä yhtiöiden omistussuhteet olivat suorastaan liikesalaisuuksia (Lindström 2017). Arvopaperipörssin oikeudellinen asema sekä säännöt oli 1980-luvulla epäselvät ja sisäpiirikappi rehotti. Valtaosa osakkeista oli sidottuja osakkeita, eli niitä ei saanut myydä ulkomaille, kunnes vuonna 1993 kaikki ulkomaalaisrajoitukset poistettiin. Internetin ansiosta myös tiedonvälitys muuttunut merkittävästi, eikä reaaliaikainen sijoitustieto ole enää vain ammattisijoittajien ja sijoituspalveluyritysten etuoikeus. (Lindström & Lindström 2011, 15-16.)

Pörssihistoriassa on useita esimerkkejä kuplista, joissa vain kohteet ja sijoittaja ovat vaihtuneet. Tulppaanikupla 1630-luvun Hollannissa ei juuri eroa vuosituhannen vaihteessa puhjenneseen IT-kuplaan. (Lindström & Lindström 2011, 19-21.) Vain muutaman vuoden vanha Helsingin pörssi koki ensimmäisen takaiskunsä 1918 punaisten hallitessa Helsinkiä

poliittinen levottomuus kärjisty, korkotaso nousi, veronkiristykset sekä pankkikriisi edesauttoivat kurssien syöksyyn. 1920-luvulla koettiin Wall Streetillä reipas nousu, jota seurasi jyrkkä lasku ja tämä heijastui myös Helsingin pörssissä. Toisen maailmansodan myllerrysten jälkeen 1950-60 luvut olivat Helsingin pörssissä rauhallista aikaa ja aikakausi saikin nimekseen prinsessa Ruususen unen. Hiljaiselon jälkeen piristymisen tarjosi suhdannenousu sekä osakkeiden kilpailuasetelman muuttuminen, kun indeksiehto kiellettiin. Tämä pörssinousu katkesi kun 1973 öljyn hinta nousi radikaalisti. Vuonna 1989 laadittiin arvopaperimarkkinalaki ja samana vuonna alkoi Suomen taloushistorian synkin lama. Tämä muistetaan lukuisista konkurseista, pankkikriisistä, ennätyksellisen suuresta työttömyydestä sekä Neuvostoliiton romahdettua kaupankäynti itänaapuriin sai suuren kolauksen. Ulkomaalaisrajoitusten poistuessa 1993 ulkomaiset sijoittajat rynnistivät osakekaupoille, jonka ansiosta kurssitaso kaksinkertaistui. (Lindström 2017.) 1990-luvulla alkoi myös Nokian nousukausi, joka romahti 2000-luvulla. Parhaimmillaan Nokian arvo koko Helsingin pörssistä oli 71 prosenttia. (Lindström & Lindström 2011, 27-28.) Vuosi 2008 oli yleisesti koko maailmassa pörssihistorian huonoin vuosi. Finanssikriisin laukaisijana olivat subprime-asuntolainat, joita myönnettiin olemattoman luottokelpoisuuden omaaville ja näitä niputettiin yhteen sijoitusinstrumenteiksi. Asuntojen hintojen lasku Yhdysvalloissa johti näiden lainapakettien romahdukseen, maineikkaiden finanssilaitosten kaatumiseen, sekä markkinoilla toimivien väliseen syvään luottamuspulaan. (Lindström, 2017.) Kurssiheilahtelut Helsingin pörssissä olivat valtavat, sillä esimerkiksi edellisvuodesta tuloksensa yli kaksinkertaistaneen Koneen kurssi laski alle puoleen ja Metson kurssi laski lähes 50 eurosta noin 7 euroon (Lindström & Lindström 2011, 46).

Pörssin syöksyessä alas pahin virhe on mennä virran mukana, eli myydä paniikissa, kun muutkin myyvät. Vastavirran sijoittaja voi tehdä erittäin edullisia osakeostoja, mutta tositilanteessa moni ei siihen kykene. Pörssin synkimpinä aikoina osakeostot vaativat todella kylmäpäisyyttä. (Lindström & Lindström 2011, 45.) Sijoittamisen kultainen sääntö kuuluu ”ota tappiot nopeasti, voitot hitaasti”. Tällä tarkoitetaan sitä, että sijoituksen arvon kehittyessä epäedulliseen suuntaan, on parasta heti pohtia siitä luopumista ennen kuin vahinko kasvaa suureksi. Kukaan aktiivisesti sijoittava ei kykene välttämään tappioita, mutta uskaltamalla tehdä nopeita päätöksiä voi pitää menetykset pieninä. (Saario 2016, 67.)

## 2.2 Omistus keskittynyt varakkaimmille

Tilastokeskuksen Kotitalouksien varallisuus 2016- selvitys tarkastelee suomalaisten kotitalouksien varallisuuden kehitystä vuodesta 2013 vuoteen 2016. Tästä käy ilmi, että vuonna 2016 suomalaisista kotitalouksista noin 41 prosenttia omisti sijoitusrahastoja tai pörssiosakkeita. Näiden keskiarvo vuonna 2016 oli 19 600 euroa ja mediaani 5 680 euroa, mikä tarkoittaa 8 prosentin kasvua vuodesta 2013. Pitkällä aikavälillä tarkasteltuna suomalaisten sijoittaminen on merkittävästi lisääntynyt, mutta se on suurelta osin keskittynyt vain

rikkaimmalle kymmenykselle. He omistavat jopa 84 prosenttia pörssiosakkeista ja 64 prosenttia rahasto-osuuksista. Parikymmentä vuotta sitten suomalaiset omistivat pörssiosakkeita ja rahasto-osuuksia keskimäärin 5 300 eurolla, kun vuoteen 2016 summa oli noussut hieman vajaaseen 20 000 euroon. Tilastosta käy ilmi, että vuodesta 2013 vuoteen 2016 sijoitusrahastoja omistavien kotitalouksien osuus kasvoi, mutta pörssiosakkeita omistavien osuus oli lähes saman verran. Kotitalouksista pienituloisemmasta kymmenyksestä vain 17 prosenttia omisti sijoitusrahastoja tai pörssiosakkeita, kun taas varakkaimmasta kymmenyksestä vastaava luku oli 72 prosenttia. (Tilastokeskus 2018.) Voidaan siis todeta, että mitä varakkaampi kotitalous on, sitä korkeampi on sen säästämisaste.



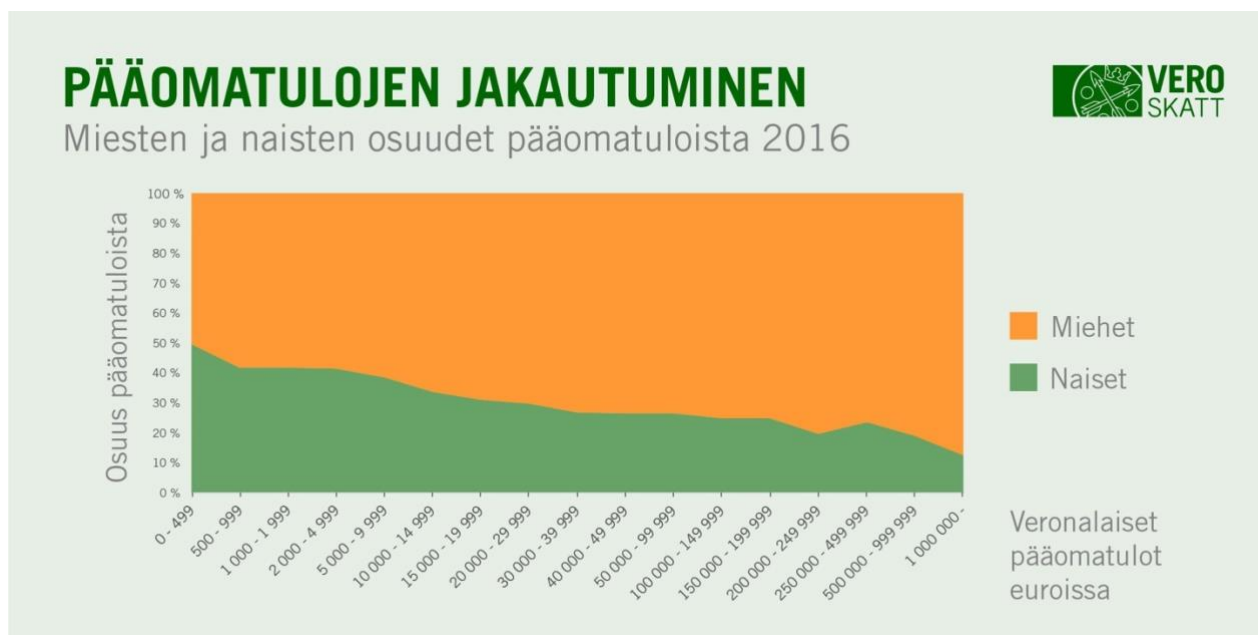
Kuvio 2: Sijoitusrahastoja ja pörssiosakkeita omistavien kotitalouksien osuus tulokymmenyksettäin vuonna 2016. (Tilastokeskus, 2018)

Rahoituksen professori Matti Keloharjun mukaan pörssiosakkeiden omistus on Suomessa huomattavasti keskittyneempää verrattuna Yhdysvaltoihin. Keloharjun tekemässä tutkimuksessa hyödynnettiin Euroclear Finlandin sekä Tilastokeskuksen tietoja ja sen mukaan väestön varakkain prosentti, eli noin 7 000 ihmistä, omistaa peräti 46 prosenttia yksityishenkilöiden pörssisijoituksista. Rikkaimpien osuus pörssiosakkeiden omistuksesta alkoi pienentyä vuodesta 2003 alkaen, mutta muutos voi johtua varakkaiden yksityishenkilöiden perustaessa sijoitusyhtiöitä. (Sjöström 2015.) Näin ollen keskittyneisyys on jopa edellä

mainittuja lukuja voimakkaampaa, sillä suurten pörssisijoittajien varallisuus on sijoitusyhtiöissä, eivät näy käytetyissä tilastoissa.

### 2.3 Erot suomalaisten välillä

Arvopaperikeskus Euroclear Finlandin tietojen mukaan vain kolmannes osakkeenomistajista on naisia. He omistavat keskimäärin vähemmän osakkeita, sillä naiset omistavat alle viidenneksen kaikista kotitalouksien omistamista osakkeista, eikä osuuksissa ole tapahtunut suuria muutoksia moneen vuoteen. Osuuspankissa osakesijoittajista noin 40 prosenttia on naisia, mutta naisten osuus on kasvussa. (Sullström 2018.) Finanssialan teettämän tutkimuksen mukaan miehet ovat myös selvästi naisia kiinnostuneempia sijoittamisesta. Vaikka viime vuosina rahastoihin ja osakkeisiin sijoittaminen on selvästi lisääntynyt ja kymmenet tuhannet naiset ovat aloittaneet sijoittamisen vuoden 2015 jälkeen, niin sijoittavien miesten osuus on silti kasvanut nopeammin. (Finanssiala 2017.) Osakesäästötilin kannalta on kuitenkin hyvä, että yleinen kiinnostus sijoittamista kohtaan on ollut selvästi kasvussa ja matalat korot ovat lisänneet osakesäästämisen suosiota.

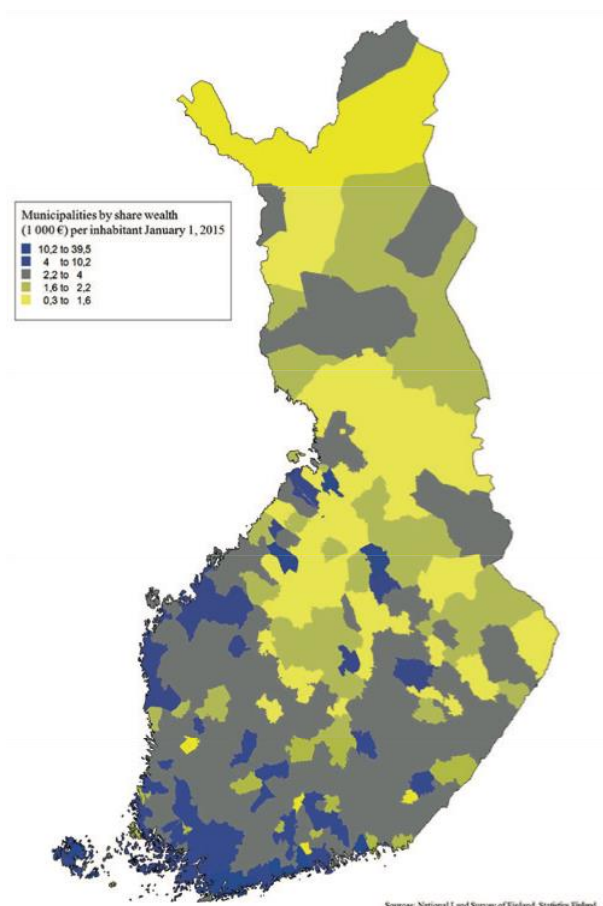


Kuvio 3: Miesten ja naisten osuudet pääomatuloista vuonna 2016. (Savolainen, 2018)

Miesten ja naisten palkkaeroja vertaillen usein todetaan, että ”naisen euro on 80 senttiä, mutta pääomatuloerot näiden välillä on vielä merkittävästi isompi. Pääomatuloista naiset saavat alle kolmanneksen, 28,9 prosenttia ja suurimmat erot löytyvät verovapaista pääomatuloista, joista naisille maksettava osuus on vain 22,8 prosenttia. Verovapaita

pääomatuloja ovat esimerkiksi 15 prosenttia pörssiyhtiöiden osingoista, 75 prosenttia osuuskuntien jakamista ylijäämistä ja 75 prosenttia listaamattomien yhtiöiden osingoista. Yllä olevasta taulukosta käy ilmi, että pienemmissä pääomatuloluokissa miesten ja naisten osuus menee lähes tasan, mutta tulojen kasvaessa miesten osuus kasvaa selvästi. 87 prosenttia yli miljoonan euron pääomatuloista maksetaan miehille. Pääomatulot ovat keskimäärin miehillä 6 293 euroa ja naisilla 2 233 euroa, joten voidaan siis sanoa, että pääomatuloissa naisen euro on 35 senttiä. (Savolainen 2018.) Naiset siis saavat keskimäärin pienempää palkkaa sekä pitkät perhevapaat kerryttävät vähemmän eläkettä. Siihen kun lisää sen, että naiset sijoittavat vähemmän ja varovaisemmin kuin miehet, niin naisten varallisuus jää myös tulevaisuudessa pienemmäksi (Sullström 2018).

Tyypillinen suomalainen yksityissijoittaja on siis mies, joka asuu rannikkoseudulla ja puhuu äidinkielenään ruotsia. Näin voidaan todeta rahoituksen professori Matti Keloharjun sekä Antti Lehtisen tutkimuksesta.



Kuvio 4: Osakkeenomistajien lukumäärä kunnittain. (Keloharju & Lehtinen, 2015)

Yllä olevasta kuvasta näkee, kuinka osakesäästäminen on keskittynyt Uudellemaalle, Ahvenanmaalle, Pirkanmaalle, Pohjanmaalle sekä Varsinais-Suomeen. Uudellamaalla asuvat omistavat peräti 52 prosenttia koko yksityissijoittajien osakevarallisuudesta. Uudellamaalla asuvista 19 prosenttia omistaa pörssiosakkeita ja Ahvenanmaalla vastaava luku on 28 prosenttia. Erot suomen- ja ruotsinkielisten välillä on myös merkittävä. Ruotsinkielisistä osakesijoittajia on 23 prosenttia, kun taas suomenkielisistä 13 prosenttia. Myös heidän osakesalkku on keskimäärin kaksi kertaa suurempi kuin suomenkielisen. Yli 5 prosenttia Suomessa asuvista puhuvat äidinkielenään jotain muuta, kuin suomea tai ruotsia. Heistä vain 1,2 prosenttia omistaa pörssiosakkeita. (Keloharju & Lehtinen, 2015.)

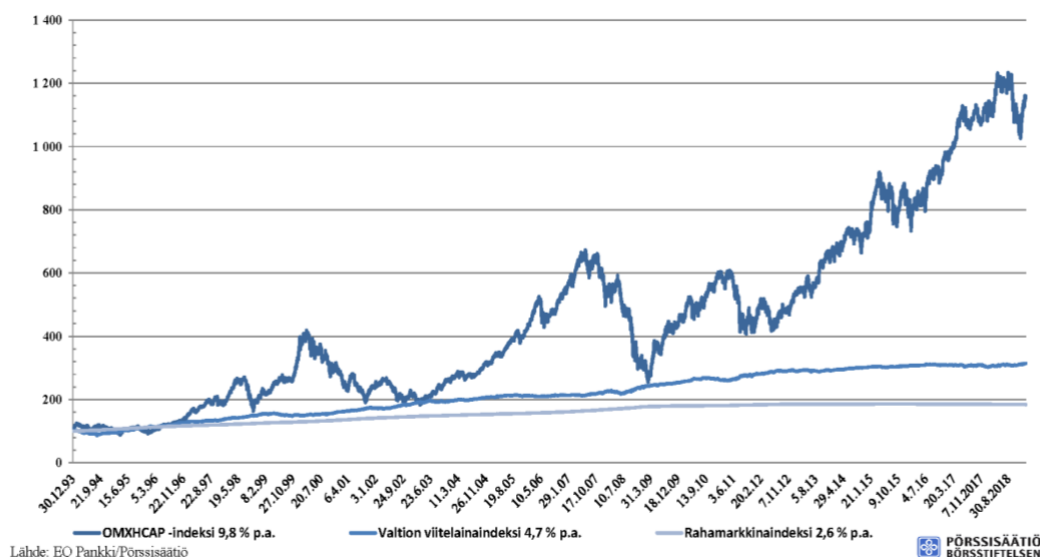
### 3 Osakesijoittaminen

Pörssi on kauppapaikka, jossa arvopaperit vaihtavat omistajaa nopeasti sekä kustannustehokkaasti. Pörssissä kasvuhakuiset yhtiöt voivat toimintansa rahoittamiseksi laskea liikkeelle osakkeita oman pääoman ehtoisesti ja sijoittajat käyvät pörssiosakkeilla kauppaa. Pörssiosake on osuus osakeyhtiöstä, jolla saa osuuden yhtiön voitonjaosta osinkona. Osakkeenomistajalla on mahdollisuus osallistua yhtiökokoukseen ja näin olla mukana päätöksenteossa. Osakkeen arvo vaihtelee päivittäin kysynnän ja tarjonnan mukaan ja usein kurssipudotukset tapahtuvat nopeammin kuin kurssinousut. Osakesijoittajan tuotto perustuu saatuihin osinkoihin sekä osakkeen arvonnousuun myyntihetkellä. Lopullisesta tuotosta vähennetään vielä säilytyksestä sekä välityspalkkioista aiheutuneet kulut. Suorat osakesijoitukset ovat olleet sijoittajille tuottoisin sijoitusmuoto, mutta se vaatii myös enemmän työtä ja vaivaa. (Saario 2016, 18-22.) Osakkeisiin ei kannata sijoittaa varoja, jotka on lyhyellä aikavälillä muutettava takaisin rahaksi, sillä myymällä olosuhteiden pakosta tappion riski kasvaa.

Arvopaperimarkkinoille asetettuja lakeja ja sääntöjen noudattamista valvoo Suomessa Finanssivalvonta ja pörssissä kauppa käyvät rekisteröidyt pörssivälittäjät. Helsingin pörssi on osa amerikkalaista NASDAQ OMX Group-yhtiötä. Arvopaperi-välittäjän kanssa tehdään asiakassopimus sekä avataan arvo-osuustili, jossa arvopaperit ovat säilytyksessä. Osto- ja myyntitoimeksiannot tehdään sähköisellä toimeksiantolomakkeella, johon merkitään arvopaperi, kappalemäärä, rajahinta sekä toimeksiannon voimassaoloaika. Kauppojen selvitysaika on sekä kotimaisissa että yleensä myös ulkomaisissa kaupoissa on T+2. Tämä tarkoittaa sitä, että kun osto- tai myyntitoimeksianto on mennyt läpi, niin arvo-osuustilillä osakkeet ja pankkitilillä rahat liikkuvat kahden pankkipäivän kuluttua kauppapäivästä. (Saario 2016, 27-29.)

Historian saatossa pörssiromahdukset ovat rasittaneet liiketoiminnan tulosta sekä kurssikehitystä lyhyellä aikavälillä, mutta poikkeusilmiöt tuskin vaikuttavat osakkeiden pitkän

aikavälin tuottoon. Mitä pitkäaikaisemmasta sijoituksesta on kyse, sitä vähemmän kurssiheilahteluilla on merkitystä. Osakeriski on moninkertainen esimerkiksi joukkovelkakirjalainoihin verrattuna, kun sijoitusaika on vuoden tai pari. Usein hyvin hajautettu osakesalkku päihittää riskisyydellään sekä tuotollaan lainasalkun sijoitusajan ollessa yli viisi vuotta. Erään tarkastelujakson aikana jopa lyhyissä vuoden kestoissa sijoituksissa osakkeet päihittivät joukkovelkakirjalainat 60,3 prosenttisesti. (Lindström & Lindström 2011, 79-87.) On siis selvää, että sijoitusaikaa pidentämällä pienentää riskiä merkittävästi. Mikäli kuitenkin sijoittaa kaikki varat yhdellä kertaa väärään aikaan, ei pitkäaikainenkaan omistus takaa arvonnousua. Siksi sijoitukset kannattaa hajauttaa myös ajallisesti.



Kuvio 5: Eri sijoitusmuotojen tuotto Suomessa. (Pörssisäätiö)

Yllä olevasta tilastosta näkee eri sijoitusmuotojen tuoton Suomessa. Voimakkain tuoton vaihtelu on OMXHCAP-tuottoindeksillä, joka kuvastaa osakemarkkinoiden tuottoa Suomessa. Pitkällä aikavälillä tarkasteltuna osakkeiden tuotto on merkittävästi parempi kuin muilla omaisuuslajeilla, vaikka lyhyellä aikavälillä vaihtelu onkin voimakasta. Voidaan siis todeta, että riski ja tuotto kulkevat käsi kädessä. (Pörssisäätiö.) Syksyllä 2015 Helsingin pörssin kaikkien osakkeiden keskimääräinen ennakoitu osinkotuotto oli 5,0 prosenttia, mikä tarkoittaa sitä, että osakkeet tuottaisivat pelkästään osingolla enemmän kuin valtion 10 vuoden obligaatio, jonka tuotto oli samaan aikaan 0,9 prosenttia (Saario 2016, 102).

Moni kuvittelee, että sijoittaminen pörssiosakkeisiin on lyhyen aikavälin toimintaa, jossa osakkeet myydään pian ostamisen jälkeen hyvällä voitolla. Pikavoittoja etsivä sijoittaja kokee ennen pitkää karvaita tappioita, sillä lyhyen aikavälin tapahtumia ei voi tietää ennalta. On selvää, että historian saatossa pörssiosakkeet ovat tuottaneet parhaiten. Vaikka äkkiseltään voisi kuvitella, että muutaman prosentin vuotuiset tuottoprosentit eivät vaikuta säästöjen tuottoon paljon, niin todellisuus on päinvastainen. Mitä pidemmästä sijoituksesta on kyse, sitä arvokkaampi jokainen tuottoprosentti on. (Saario 2016, 48.) Merkittävimmät varallisuudet syntyvät pitkällä sijoitusajalla korkoa korolle-ilmion ansiosta ja siinä mielessä osakesäästötili on erinomainen vaihtoehto piensijoittajalle.

### 3.1 Hajauttaminen pienentää riskiä

Hajauttamisella tarkoitetaan sijoitusten jakamista useaan eri kohteeseen. Suomalaisista osakesijoittajista jopa 46 prosenttia omistaa vain yhden yhtiön osakkeita ja 16 prosenttia omistaa kahden yhtiön osakkeita (Keloharju & Lehtinen, 2015). Voidaan siis todeta, että suomalaiset eivät ole hajauttaneet hyvin osakesalkkujaan. Hajautuksen ansiosta yksittäisen sijoituskohteen huonolla menestyksellä on pienempi vaikutus sijoitusten kokonaistuottoon ja samalla sillä on salkun kokonaisriskiä pienentävä vaikutus. Jokaisen sijoittajan tulisi siis ymmärtää hajautuksen merkitys ja tärkeys. (Lindström & Lindström 2011, 55.)

Rahoitusteoriassa on systemaattista- ja epäsystemaattista riskiä. Systemaattisella eli markkinariskillä tarkoitetaan sitä riskiä, jota ei voida vähentää lisäämällä sijoituskohteiden määrää. Näitä ovat valuuttakurssien heilahtelut, inflaatio, poliittinen vakaus sekä korkotason muutokset, eli yleisen markkinakehityksen vaikutus osakkeeseen. Epäsystemaattinen riski taas liittyy yksittäisen osakkeen tai toimialan arvon vaihteluun, johon voi vaikuttaa hajauttamalla. (Salkunrakentaja, 2012.)

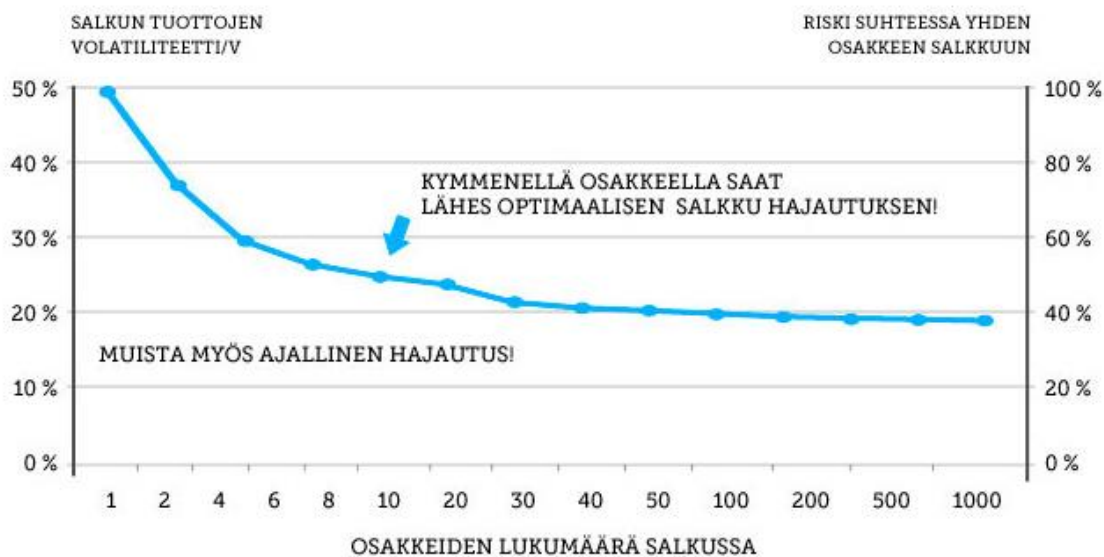
Sijoitusomaisuuden allokoinnilla tarkoitetaan sitä, kuinka paljon sijoittaa kuhunkin omaisuusluokkaan ja tämä liittyy olennaisesti sijoitussalkun riskipitoisuuteen. Kyseessä on hyvin henkilökohtainen päätös, johon vaikuttaa sijoittajan ikä, riskinsietokyky, sijoitusaika sekä tuotto-odotukset. Eri tavoin käyttäytyviä vaihtoehtoja ovat esimerkiksi osakkeet, pitkät joukkolainat, rahastot kiinteistöt, raaka-aineet sekä pankkitalletukset. (Heikinheimo, 2017.) Tässä opinnäytetyössä keskitytään osakkeisiin, sillä osakesäästötilille voi ostaa ainoastaan pörssinoteerattuja osakkeita.

Osakkeita yleensä pidetään kaikkein riskisimpänä sijoituskohteena, mutta tämä käsitys on hieman harhaanjohtava. Pörssistä löytyy uhkarohkeimmille sijoittajille yrityksiä, joilta ei kannata odottaa vielä voittoa tai osinkoja, mutta jotka saattavat myöhemmin osoittautua tähtisijoituksiksi. Ääripäänä voidaan pitää yrityksiä, jotka tekevät samanlaista tulosta vuodesta toiseen, osinkojen ennustaminen on helppoa, eikä yllätyksiä juuri tule suuntaan tai



toiseen. Oinaisuuksiltaan jälkimmäinen sijoituskohde käyttäytyy hyvin saman tyyppisesti kuin kiinteäkorkoinen joukkolaina. (Lindström & Lindström 2011, 60.)

Osa sijoittajista ei hajauta osakesalkkuaan sillä perusteella, että parhaan tuoton saa keskittämällä sijoituksen kaikista houkuttelevimpaan, tuottoisimpaan sijoituskohteeseen. Tämä on totta, mutta parasta sijoituskohdetta ei voi tietää etukäteen. Yleensä myös korkean tuoton kohteessa on suurempi riski tappiolle. (Heikinheimo, 2017.) Hajauttamalla siis menettää sen mahdollisuuden, että koko sijoitusvarallisuus olisi kiinni huippusijoituksessa, mutta toisaalta varmistaa sen, ettei menetä kaikkea osakkeen sukeltaessa pohjamutiin. Näin ollen hajautetun salkun tuotto tulee olemaan heikompi, kuin parhaiten menestyneen yksittäisen sijoituksen tuotto, mutta parempi kuin heikoimmin menestyneen tuotto. Hajautetun salkun tuotto-odotus on siis sen yksittäisten osakkeiden tuotto-odotusten keskiarvo. (Lindström & Lindström 2011, 56.)



Kuvio 6: Salkun hajautuksen vaikutus volatiliteettiin. (Pörssisäätiö)

Volatiliteettia, eli kurssivaihtelun suuruutta, ei sen sijaan lasketa salkun yksittäisten osakkeiden volatiliteetin keskiarvon mukaan. Jos salkussa on kahta kurssikehitykseltään täysin riippumatonta osaketta ja kummankin vuotuinen volatiliteetti on 30 prosenttia, niin tällöin salkun volatiliteetti on 21 prosenttia. Nyrkkisääntönä voidaan pitää, että salkkuun tulisi valita

ainakin kymmentä eri osaketta. (Lindström & Lindström, 56-57.) Kuten yllä olevasta diagrammista voidaan todeta, niin jo kymmenellä osakkeella saa suurimman osan hajauttamisen hyödyistä ja tällöin myös seurattavien kohteiden lukumäärä pysyy sopivana. Kun sijoituskohteiden lukumäärä nousee kolmeenkymmeneen ja sen yli, on salkun volatilitteetti lähes sama kuin markkinoiden volatilitteetti.

Säännöllinen säästäminen on helpoin tapa hajauttaa sijoitukset ajallisesti. Ostojen ja myyntien ajoittaminen on hankalaa, joten sijoittamalla kuukausittain tai kvartaaleittain tulee ostaneeksi niin nousuissa kuin laskuissakin. Toimialakohtainen hajauttaminen tarkoittaa sitä, että salkkuun kannattaa valita yhtiöitä, jotka toimivat eri toimialoilla, eri asiakkaiden kanssa ja eri tuotteita ja palveluita tarjoten. Helsingin pörssissä noteerattuja yhtiöitä omistamalla voi saavuttaa kohtuullisen hajautuksen, joten voi olla järkevää harkita sijoittamista myös ulkomaisiin yhtiöihin. (Nordnet.) Osakesäästötilille voi ostaa niin kotimaisia- kuin ulkomaisiakin pörssiosakkeita. Aikaisemmin maiden välinen korrelaatio on ollut alhainen, mutta globalisaation myötä maiden taloudet ovat yhä enemmän riippuvaisia toisistaan. Monet suomalaiset suuryritykset kuitenkin toimivat myös kansainvälisesti, joten yhtiöt ovat jo itsessään hajautettuja, eivätkä ne siksi ole täysin riippuvaisia Suomen taloudesta. (Lindström & Lindström 2011, 57.) Yleisellä tasolla voidaan sanoa, että suuret pörssiyhtiöt ovat vakaita ja osinkovirta jokseenkin ennakoitavissa, mutta salkkuun kannattaa valita kaikenkokoisia yhtiöitä, sillä jokainen suuryritys on joskus ollut pieni tai keskisuuri (Nordnet).

On hyvä tarkastaa säännöllisesti, että salkun tasapaino säilyy. Kun osa sijoituksista menestyy, osa säilyttää arvonsa ja osa laskee, on väistämätöntä, että niiden painotus salkussa muuttuu. Vaikka siis olisi alun perin sijoittanut saman suuruisilla summilla eri maantieteellisiin alueisiin ja toimialoihin, tulee salkun tasapaino muuttumaan sijoitusten arvon noustessa ja laskiessa. (Heikinheimo 2018.)

### 3.2 Osakesijoittajan verotus

Suomessa osakeverotus on ankaraa ja siksi onkin hyvä ottaa veroseuraamukset huomioon sijoituspäätöksiä tehdessään, jotta sijoitusten tuotto voidaan maksimoida. Verotus on myös monikertaista. Ensin yhtiö maksaa voitostaan veroa ja sitten sijoittaja maksaa saamastaan osingosta pääomaveroa, mikä tarkoittaa kaksinkertaista verotusta. Sijoittajan myydessä osakkeet voitolla realisoituneesta arvonnoususta maksetaan pääomaveroa. Lisäksi sijoittaja ostaa osakkeita esimerkiksi ansiotuloillaan tai perintönä saamallaan varoilla, joista on myös maksettu valtiolle veroa. Sijoittajalle verotuksen ymmärtäminen on siis tärkeää ja vasta verojen vähentämisen jälkeen selviää sijoituksen lopullinen tuotto tai tappio. Itse osakkeesta ei makseta veroa, mutta realisoituneesta voitosta sekä osingosta maksetaan.

Vuonna 1993 Suomessa toteutettiin pääomaverouudistus, jonka tavoitteena oli edesauttaa pääomien pysymistä Suomessa, lisätä investointeja, kehittää verotuksen kansainvälistä

kilpailukykyä sekä lisätä veroneutraliteettia eri pääomatulojen välillä. Tämän seurauksena pörssi-yhtiöiden jakamat osingot suhteessa tehtyihin tuloksiin nousivat kansainväliselle tasolle. Yhtiöiden ei enää kannattanut säiliö varoja, joille ei ollut tuottoa. Pääomien liikkeelle saanti johti valtion verojen moninkertaistumiseen. (Saario 2016, 102.) Verotuksella valtio vaikuttaa eri sijoitusmuotojen mielekkyyteen, mutta tämän tyyppinen ohjaaminen ei ole suotavaa, sillä verotuksen vuoksi järkevät päätökset saattavat vääristyä tai jäädä kokonaan tekemättä. Veroneutraliteettia, eli verottajan suhtautumista tasapuolisesti kaikkiin pääomatuloihin ja verovelvollisiin, onkin aina pidetty tärkeänä. (Lindström & Lindström 2011, 347-348.) Verosuunnittelulla tarkoitetaan verovaikutusten huomioimista, jotta voidaan valita verotuksen kannalta järkevin ratkaisu, eli se, jossa maksetaan vähiten veroja. Pääomatuloja ovat listatun yhtiön osinkotulo, vuokratulo, sijoitusrahaston voitto-osuus sekä osakkeiden myyntivoitto ja vuodesta 2014 alkaen pääomatuloja on verotettu lievästi progressiivisesti. (Fasoulas, Manninen & Niiranen 2014, 17-18.) Veroneutraalissa tilanteessa markkinat päättäisivät mitkä tuotteet ovat kannattavimpia ja optimaalista olisi se, ettei verot ohjaisi sijoittajien päätöksentekoa. Yhdenvertainen verotus eri sijoitusmuotojen välillä on kaikkien kannalta hyvä asia. Veron kiristykset huomioidaan usein myös suuresti mediassa ja tällä voi suuri vaikutus piensijoittajan käyttäytymiseen.

### 3.3 Osinkojen verotus

Osinkojen verotukseen vaikuttaa se, onko kyseessä listaamattoman vai listatun yhtiön osingon maksu, sekä missä valtiossa osinkoa jakavan yhtiön kotipaikka. Tässä opinnäytetyössä keskitytään listattujen, eli julkisesti noteerattujen yhtiöiden osingonmaksuun. Suomessa julkisesti noteeratut yhtiöt ovat niitä, joiden osakkeilla käydään kauppaa Nasdaq OMX Helsinki-pörssissä, Pre-listalla tai First North Finlandin listalla. First North Finland on Nasdaq OMX Helsingin ylläpitämä monenkeskinen kauppapaikka. Se on tällä hetkellä ainoa Suomessa ja sen listalleottovaatimukset ovat kevyemmät kuin pörssilistalle, mikä helpottaa erityisesti pienempien yhtiöiden hakeutumista kaupankäynnin kohteeksi. (Fasoulas ym. 2014, 83.)

Osakkeenomistaja saa sijoittamalleen pääomalle osinkoa, joka on osakeyhtiön jakamaa tuottoa, josta päättää yhtiökokous. Sitä jaetaan yleensä vuosittain, mutta ei ole pakko. Yksityishenkilön saama listatun yhtiön osinko on kokonaan pääomatuloa. Osinkotuloista 85 prosenttia on veronalaista ja 15 prosenttia verovapaata. (Fasoulas ym. 2014, 86.) Pääomatulojen tuloveroprosentti vuonna 2019 on 30 prosenttia 30 000 euroon asti ja pääomatulojen ylittyessä 30 000 euroa on ylimenevän tuloveroprosentti 34 prosenttia. Ennen osingon maksamista toimitetaan osingosta 25,5 prosentin tai 28,9 prosentin ennakonpidätys, joka lasketaan osinkotulojen 85 prosentin veronalaisesta osuudesta 30 prosentin tai 34 prosentin tulovero. (Veronmaksajat 2017.) Osingonmaksun sijaan tai sen lisäksi yhtiö voi maksaa omistajilleen pääomanpalautusta, joka vuoden 2014 verouudistuksen jälkeen verotetaan kuin osinkoa (Fasoulas ym. 2014, 91).

Pääomatulo	Pääomatulon Vero -%	Pörssiosakkeen osingosta vero
Alle 30 000 €	30 %	25,5 %
Yli 30 000 €	34 %	28,9 %

Taulukko 1: Pääomatulojen verotus.

Verovelvollisuus jakautuu yleiseen ja rajoitettuun verovelvollisuuteen. Yleisesti verovelvollinen on Suomessa asuva luonnollinen henkilö, jolla on varsinainen asunto ja koti täällä. Yli kuusi kuukautta yhtäjaksoisesti Suomessa asuneita pidetään Suomessa asuvina. Suomen kansalaista pidetään kolmen vuoden säännön nojalla Suomessa asuvana muuttovuoden ja kolme seuraavaa vuotta, ellei hän toisin osoita. Yleisesti verovelvollisia verotetaan Suomessa sekä Suomesta saamistaan että ulkomaisista tuloista. Kaikki muut henkilöt ovat rajoitetusti verovelvollisia, eli alle kuusi kuukautta yhtäjaksoisesti maassa olevat, ilman varsinaista asuntoa ja ulkomaille muuttaneet Suomen kansalaiset, jotka ovat joko ilmoittaneet kolmen vuoden määräajassa, ettei yhteyksiä Suomeen enää ole, tai kyseisen määräajan umpeuduttua. Rajoitetusti verovelvollisen tulee maksaa Suomeen veroa vain täältä saamistaan tuloista. Henkilö voi olla yleisesti verovelvollinen myös toisessa valtiossa, joten verosopimuksen mukainen asuinvaltio tulee selvittää. (Fasóúlas ym. 2014, 25-26.)

Suomi on solminut verosopimuksia yli 70 valtion kanssa ja tarkoituksena on välttää kaksinkertainen verotus. Verosopimukset voivat rajoittaa Suomen oikeutta verottaa osinkotuloa. Verosopimuksissa asumista koskevat määräykset ratkaisevat henkilön verosopimuksen mukaisen asuinvaltion, mikä ratkaisee sen, millä valtiolla on asuinvaltiona verotusoikeus henkilön tuloihin, jolloin toisella valtiolla on verotusoikeus lähdevaltiona. (Verohallinto, 2014.)

Jos osinkoa jakavan yhtiön kotipaikka on muualla kuin Suomessa, osinkotulo tulee ulkomailta. Suomessa yleisesti verovelvollinen henkilö on velvollinen ilmoittamaan ulkomailta saadut osingot. Rajoitetusti verovelvolliset ovat Suomessa verovelvollisia Suomesta saamistaan tuloista. (Fasóúlas ym. 2014, 96.) Ulkomaisista osingoista ulkomainen valtio perii yleensä lähdeveron, joka hyvitetään Suomen verosta. Mikäli osinkoa jakava yhtiön kotipaikka EU-

maassa tai valtiossa, jonka kanssa Suomi on tehnyt verosopimuksen, osinkoa verotetaan kuin suomalaisen yhtiön maksamaa osinkoa, eli 85 prosenttia on veronalaista pääomatuloa ja 15 prosenttia verovapaata. Jos osinkoa maksetaan muusta kuin EU-maasta tai verosopimusvaltiosta, niin osinko on kokonaan veronalaista ansiotuloa. (Verohallinto, 2019.)

Ulkomailla asuva henkilö voi olla Suomessa yleisesti verovelvollinen tai rajoitetusti verovelvollinen ja saada osinkotuloa yhtiöstä, jonka kotipaikka on Suomessa. Lisäksi verosopimuksen mukaan Suomessa yleisesti verovelvollinen voi asua Suomessa tai toisessa valtiossa. Yleisesti verovelvollista henkilöä, joka asuu ulkomailla, verotetaan osinkotulojen osalta kuin Suomessa asuvaa, eli osinkotuloista 85 prosenttia on veronalaista pääomatuloa ja 15 prosenttia verovapaata tuloa. Sama verokohtelu pätee myös tilanteessa, jossa ulkomailla asuva Suomessa yleisesti verovelvollinen henkilö on verosopimuksen mukaan Suomessa asuva tai asuu valtiossa, jonka kanssa Suomella ei ole verosopimusta. Suomen oikeutta periä osingoista veroa on voitu rajoittaa verosopimuksessa, mikäli Suomessa yleisesti verovelvollinen henkilö on verosopimuksen mukaan toisessa valtiossa asuva. (Fasoulas ym. 2014, 97.) Mikäli rajoitetusti verovelvollinen saa Suomesta osinkoa, maksajavaltio perii osingosta lähdeveron tai verosopimuksen mukaisesti (Verohallinto, 2019).

### 3.4 Myyntivoittojen ja -tappioiden verotus

Osakkeiden luovutusvoittoja eli myyntivoittoja verotetaan pääomatuloveron mukaisesti. Veron määrä on 30 prosenttia 30 000 tuhanteen euroon asti ja sitä ylittävä osa 34 prosentin mukaan. Perussääntö on, että luovutusvoitosta vähennetään hankintahinta ja voiton hankkimisesta aiheutuneet kustannukset. Voiton hankkimisesta aiheutuneita kuluja on yleensä arvopaperinvälittäjän perimät kaupankäyntikulut, joita on syntynyt osakkeiden oston ja myynnin yhteydessä. Myyntivoitto on verovapaata, jos pörssiosakkeiden yhteenlasketut myyntihinnat ovat enintään 1000 euroa vuoden aikana. (Fasoulas ym. 2014, 101-107.)

Myyntivoitto voidaan laskea käyttämällä myös hankintameno-olettamaa, jos sen vähentäminen johtaa edullisempaan lopputulokseen eli pienempään luovutusvoiton määrään. Hankintameno-olettama on 20 prosenttia myyntihinnasta, jos sijoittaja on omistanut omaisuuden alle kymmenen vuotta. Hankintamenon lisäksi ei voi vähentää muita kuluja. Jos sijoittaja on omistanut omaisuuden yli kymmenen vuotta, hankintameno-olettama on 40 prosenttia. Hankintameno-olettaman saa vähentää kaikissa tilanteissa, eikä sen käyttöä tarvitse perustella. Olennaista on siis omistuksen aika. Esimerkiksi alle kymmenen vuotta omistuksessa olevan osakkeen tulisi vähintään viisinkertaistua, että hankintameno-olettaman käyttäminen olisi taloudellisesti kannattavaa. (Fasoulas ym. 2014, 103-104.)

Osakkeiden myynnistä saattaa syntyä myös luovutustappiota, jos hankintahinta ja kulut ylittävät osakkeiden luovutushinnan. Luovutustappion voi vähentää luovutusvoitoista tappion syntymisvuonna ja viitenä seuraavana vuotena sitä mukaan, kuin voittoa pääsee syntymään.

(Fasoúlas ym. 2014, 119.) Vuonna 2016 verotus muuttui myyntitappioiden osalta. Vuodesta 2016 alkaen myyntitappiot voi vähentää kaikista pääomatuloista. Ennen vuotta 2016 vähennyksiä pystyi tekemään ainoastaan myyntivoitoista, ei kaikista pääomatuloista. (Sijoittaja 2017.)

Suomessa asuva sijoittaja voi omistaa myös ulkomaisia osakkeita ja säilyttää niitä ulkomailla. Tällaisten osakkeiden myynnistä verotetaan yleensä vain asunvaltiossa eli Suomessa. Myyntivoitto tai -tappio lasketaan samalla tavalla kuin myytäessä suomalaisia osakkeita. (Fasoúlas ym. 2014, 123.) Ulkomaisista osakkeista syntyvän myyntitappion pystyy vähentämään kaikista pääomatuloista vuodesta 2016 alkaen (Sijoittaja 2017).

#### 4 Osakesäästötili

Maaliskuussa 2019 eduskunta hyväksyi toisessa käsittelyssä osakesäästötililait ja piensijoittajalle suunnatun osakesäästötilin voi avata vuodesta 2020 alkaen. Sen tavoitteena on kannustaa suomalaisia sijoittamaan sekä yksinkertaistaa ja tasapuolistaa verotusta. Se myös ehkäisee lukkiutumisvaikutusta, eli tilannetta, jossa sijoittajan olisi järkevintä myydä osakkeita, mutta verovaikutusten takia jättää sen tekemättä. Tämä myös omalta osaltaan edistää sijoitusten parempaan hajauttamiseen. (Etelävuori 2019.)

Käytännössä se on pankkiin tai muuhun sijoituspalveluyritykseen avattava tili, jonne voi siirtää maksimissaan 50 000 euroa rahaa. Osakesäästötilille sijoitetulla pääomalla voi käydä kauppaa kotimaisilla tai ulkomaisilla pörssiosakkeilla tai monenkeskisessä kaupankäyntijärjestelmässä, kuten First Northissa, olevilla osakkeilla (Valtioneuvosto 2018). Osakesäästötilin verotus on samankaltainen kuin sijoitusrahastossa. Sijoittaja siis maksaa pääomatuloveroa sitten kun varoja nostetaan tililtä pois, eli tilin sisällä tapahtumia ei veroteta. Tämä tarkoittaa sitä, että osakkeita on mahdollista myydä ilman välittömiä verovaikutuksia ja osingot voi täysmääräisenä sijoittaa uudelleen. Erityisesti pitkäaikainen sijoittaja hyötyy näistä eduista korkoa korolle-ilmion ansiosta. Vuosien kuluessa pienistäkin sijoituksista tulee siis suuri summa. Osakesäästötilin verotus perustuu tilille sijoitettuun rahaan, tilillä olevien osakkeiden arvoon ja tililtä nostettuun rahaan, eli ei voittojen ja tappioiden laskemiseen (Etelävuori 2018).

Nyt		Vuonna 2020		
Pörssiosakkeet	Sijoitusrahastot	Pörssiosakkeet	Sijoitusrahastot	Osakesäästötili
-Osinkovero -Myyntivero heti myydessä	-Ei veroa sisäisistä tapahtumista -Tuotto verotetaan nostettaessa	-Osinkovero -Myyntivero heti myydessä	-Ei veroa sisäisistä tapahtumista -Tuotto verotetaan nostettaessa	-Ei veroa tilin sisäisistä tapahtumista -Tuotto verotetaan nostettaessa
-Sijoittaja päättää -Sijoittaja omistaa	-Rahasto päättää -Rahasto omistaa	-Sijoittaja päättää -Sijoittaja omistaa	-Rahasto päättää -Rahasto omistaa	-Sijoittaja päättää -Sijoittaja omistaa

Taulukko 2: Kolmea erilaista verokohtelua on tarkoitus yhtenäistää.

#### 4.1 Piensijoittajille tarkoitettu sijoitustyökalu

Tilille siirrettäville varoille on 50 000 euron katto, mutta sijoitusten markkina-arvolle ei ole rajoitusta. Tämä tarkoittaa sitä, että jos osakesäästötilille on siirretty 30 000 euroa ja tilin osakkeiden markkina-arvo on noussut 100 000 euroon, voidaan tilille vielä siirtää 20 000 euroa. (Sihvonen 2018). Tämä palvelee nimenomaan piensijoittajaa, sillä tavoitteena on kannustaa tavallista palkansaajaa sijoittamaan. Piensijoittajat maksavat sijoitusten tuotosta usein enemmän kuin varakkaat, jotka voivat maksimoida tuoton holding-yhtiöiden sekä vakuutuskuorten avulla (Terhenmaa, 2019). Sijoitettavien verojen alhaista enimmäismäärää on jonkin verran kyseenalaistettu. Vastaavanlaisia ylärajoja ei ole asetettu esimerkiksi sijoitusrahastoissa tai sijoitusvakuutuksissa ja siksi yläraja asettaa osaltaan eri sijoitusmuodot epätasa- arvoiseen asemaan.

#### 4.2 Osakesäästötilin verotus

Osakesijoittajien verotus on vuosien saatossa kiristynyt reippaasti. Yhtiöveron hyvitysjärjestelmästä luopuminen vuonna 2004, pörssiosinkojen veronalaisuuden muuttaminen 70 prosentista 85 prosenttiin vuonna 2014 sekä pääomatulojen muuttaminen lievästi progressiiviseksi vuodesta 2012 alkaen, ovat verokohtelullaan nakertaneet sijoittajien tuottoja. Osinkovero osuu etenkin pienimuotoisiin yksityissijoittajiin, mikä koetaan

epäreiluna. Yksinkertainen verojärjestelmä helpottaa erilaisiin muutoksiin, kuten digitalisaatioon, sopeutumista sekä edesauttaisi neutraaleiden sijoituspäätösten tekemistä. (Etelävuori 2017.)

Osakesäästötilin ansiosta verotus on entistä tasapuolisempaa ja yksinkertaisempaa. Pääomatulovero tuotoista maksetaan siinä vaiheessa, kun sijoittaja nostaa osakesäästötililtä varoja pois, eli kuten sijoitusrahastoissa. Verotettavaksi pääomatuloksi lasketaan tuoton suhteellinen osuus tilillä olevista varoista. (Sihvonen 2018.) Jos esimerkiksi tilille sijoitetaan 10 000 euroa ja sen arvo nousee 15 000 euroon saatujen osinkojen ja arvonnousun seurauksena, niin silloin summasta kaksi kolmasosaa on omaa pääomaa ja yksi kolmasosa tuottoa. Veroja maksetaan samassa suhteessa kuin mitä tilillä on omaa pääomaa ja tuottoa, eli jos tililtä nostetaan 7 500 euroa, tästä 5 000 euroa on omaa pääomaa ja 2 500 tuottoa. Pääomatulovero on tällä hetkellä 30 prosenttia ja se maksetaan 2 500 euron tuotosta. Näin ollen veroja maksetaan 750 euroa ja nettona nostettava summa on 6 750 euroa. Pohjana käytetään siis aina omaa pääomaa ja tuottoja, vaikka sijoitusten arvo myöhemmin nousisi tai laskisi. (Sihvonen 2018).

Osakesäästötili ei välttämättä ole kannattava lyhytaikaisiin sijoituksiin, sillä listattujen yhtiöiden osingosta 85 prosenttia on veronalaista ja 15 prosenttia verovapaata pääomatuloa. Pääomatulojen ollessa alle 30 000 euroa on veroprosentti 30 ja sen ylimenevästä osuudesta verotetaan 34 prosenttia. Osakesäästötilissä ei ole 15 prosentin verovapaata osauutta lainkaan, vaan osingoista verotetaan 30 prosentin pääomatuloverolla. Tilin kuluista riippuen, korkoa korolle ilmiön vaikutus voi kestää useita vuosia, mutta jo yksittäisten voitollisten kauppojen jälkeen tili voi olla verotuksellisesti kannattava. (Tuominen, 2019.)

Luovutustappio syntyy, kun osakesäästötili suljetaan tappiolla. Sen voi vähentää verotuksessa vasta sitten kun tili lopetetaan, eli omistukset on myyty ja rahat siirretty tililtä. Osakesäästötilin tappioiden verovähennykset eroavat siis sijoitusrahastoista. Sijoitusrahaston ollessa kokonaisuudessaan tappiolla nostoja tehdessä, sijoittajalle syntyy vähennyskelpoinen tappio. (Etelävuori, 2018.) Sijoittajan pitää siis lopettaa tili, jotta verovähennys on mahdollinen.

Hankintameno-olettaman osalta osakesäästötili on heikommassa asemassa kuin suorat osakesijoitukset. Osakkeiden myyntivoittojen verotuksessa hankintameno-olettama on vähintään 20 prosenttia myyntihinnasta suorissa osakesijoituksissa. Jos esimerkiksi myy osakkeita tuhannella eurolla, voidaan hankintamenona käyttää 200 euroa ja verot maksetaan 800 euron voitosta, vaikka oikea ostohinta olisi 50 euroa. Osakesäästötilillä verotettavaa voittoa olisi 950 euroa. (Tuominen, 2019.) Olisi ollut suotavaa, että myyntivoittoja kohtuullistavaa olettaa osakkeen hankintahinnasta olisi myös ulotettu osakesäästötiliin.



Erityisesti pitkäaikaisissa sijoituksissa etu olisi merkittävä, sillä jos osakkeen omistaa yli 10 vuotta, voi hankintameno-olettamana käyttää 40 prosentin osuutta myyntihinnasta.

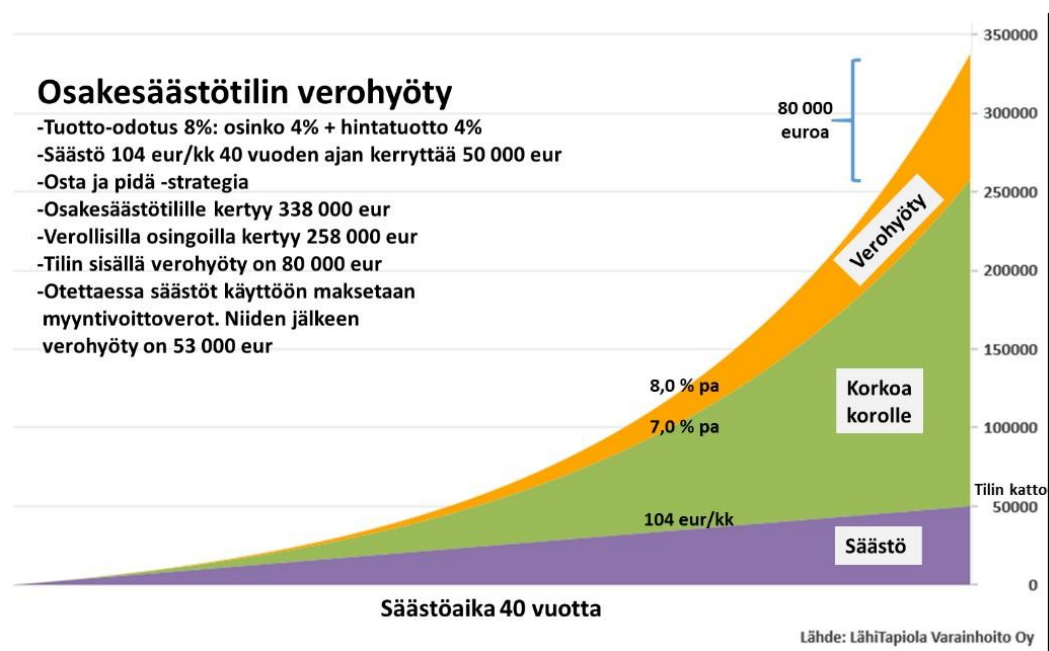
#### 4.3 Osakesäästötilin kautta vaikutusmahdollisuuksia

Osakesäästötili korjaa epäkohdan, jossa sijoittaja on joutunut valitsemaan edullisemman verotuksen ja laajemman yhteiskunnallisen vaikuttamisen välillä. Rahastoihin sijoittaminen on ollut verotuksellisista syistä houkuttelevampaa, kuin suorien osakkeiden ostaminen. Rahastoihin sijoittaja on kuitenkin joutunut luopumaan omistajan oikeuksista sekä vaikutusmahdollisuuksistaan rahasta myyvälle pankille tai muulle sijoituspalveluyritykselle. (Etelävuori 2019.) Rahasto-osuuksia ostaessa ei voi vaikuttaa minkälaisiin yhtiöihin rahasto sijoittaa, sillä perinteisessä rahastossa salkunhoitaja vastaa osakevalinnoista ja indeksirahasto sisältää samat osakkeet samoilla painoilla kuin indeksissä. Suoriin osakkeisiin sijoittamalla on vapaus valita omaan sijoitustyyliin sopivia osakkeita ja tehdä muutoksia muuttuvassa markkinatilanteessa.

Suoria osakkeita omistavalla on mahdollisuus äänestää yhtiökokouksessa, jolla on ylin päätösvalta pörssiyhtiössä. Kotitaloudet omistavat noin kuudesosan kotimaisista pörssiyhtiöistä ja osakesäästötili tulee todennäköisesti kasvattamaan osuutta. Tulevana kesänä 2019 voimaan astuu Osakkeenomistajien oikeudet-EU-direktiivi, joka kasvattaa yhtiökokouksen valtaa. (Etelävuori 2019.) Sen tavoitteena on lisätä osakkeenomistajien vaikutusmahdollisuuksia johdon palkitsemiseen, lähipiiriliiketoimiin, parantaa listayhtiön ja sen osakkeenomistajien välistä tiedonkulkua sekä lisätä äänestysohjeiden ja suurten sijoittajien avoimuutta (Kiuru 2018).

#### 4.4 Esimerkilaskelma

Alla esitetyssä kuvassa havainnollistetaan osakesäästötilin verohyötyä ja korkoa korolle-ilmiotä tilanteessa, jossa kuukausittain säästetään rahaa osakesäästötilille.



Kuvio 7: Osakesäästötilin verohyöty kuukausisäästäjälle. (Nummiaro, 2018)

LähiTapiolan tekemän laskelman mukaan säästämällä kuukausittain 104 euroa 40 vuoden ajan kertyy osakesäästötilille maksimisumma, eli 50 000 euroa. Lisäksi säästäjä sijoittaa kertyneet osingot osakkeisiin, eikä myy osakkeitaan, joka kerryttää yhä enemmän osakkeita ja sitä kautta osinkoja. Laskelmassa on käytetty pitkän ajan tuotto-odotuksena neljän prosentin osinkotuottoa ja neljän prosentin arvonnousua. Tilannetta verrataan nykyisen verorakenteen ja -kannan mukaisesti arvo-osuustiliin, jossa osingoista maksetaan veroa 25,5 prosenttia ja jäljelle jäävä summa sijoitetaan takaisin osakkeisiin. Osakesäästötilin verovapailla osingoilla säästöt kasvavat 40 vuoden aikana 338 000 euroon. Vastaava sijoitus arvo-osuustilin kautta tehtynä on 40 vuoden kuluttua arvoltaan 258 000. Tilin sisällä, eli ennen varojen nostamista, verohyöty on siis 80 000 euroa. Kun osakesäästötililtä realisoidaan sinne kertyneet varat 40 vuoden kuluttua ja maksetaan myyntivoittovero, on käytettävissä olevat säästöt 241 000 euroa. Arvo-osuustiliin osinkojen verotuksen ansiosta osakesäästötilin tuotto on jopa 54 000 euroa enemmän. On tosin huomioitava, että laskelmaan ei ole otettu mukaan kaupankäyntikustannuksia. (Nummiaro 2018.) Laskelmassa on käytetty kahdeksan prosentin vuotuista tuottoa, mikä on lähellä Helsingin pörssin keskimääräistä tuottoa, riippuen hieman tutkimuksesta sekä tarkastelujaksosta. Sijoituksen tuotto pitkällä 40 vuoden ajanjaksolla heilahtelee, mutta koska esimerkissä sijoitettiin vain yhteen kohteeseen, tulee tämän olla tuottava. Tämä lisää sijoituksen riskisyyttä, mutta toisaalta pitkä sijoitusaika vähentää sitä.

#### 4.5 Osakesäästötili kiinnostaa nuoria ja uusia sijoittajia

Tietoykkönen Oy:n ja Pörssisäätiön teettämässä kyselyssä selvitettiin osakesäästötilin kiinnostusta. Kyselyyn vastasi 3110 henkilöä ja se lähetettiin Osakesäästäjien keskusliiton

jäsenille sekä Pörssisäätiön sähköisen uutiskirjeen tilaajille. Kyselystä käy ilmi, että etenkin nuoret ja alle kaksi vuotta sijoittaneet hyödyntäisivät osakesäästötiliä. Peräti 84 prosenttia alle kaksi vuotta sijoittaneista ottaisivat osakesäästötilin käyttöönsä. 29-vuotiaista ja sitä nuoremista 78 prosenttia haluaisi käyttää tiliä. Kaikista vastaajista kaksi kolmasosaa ottaisi osakesäästötilin käyttöönsä. (Etelävuori 2017.) On hienoa, että kiinnostusta osakesäästötilin käyttöönotolle löytyy ja tämä toki hyödyttää erityisesti nuoria, joilla on mahdollisuus pitkään sijoitusaikaan. On kuitenkin vaarana se, että osakesäästötilin ottaa käyttöön erityisesti ne, jotka jo nyt sijoittavat aktiivisesti, kun yksi osakesäästötilin tavoitteista oli kuitenkin aktivoida erityisesti uusia sijoittajia. Ne monet suomalaiset, joilla on salkussa yhdestä kahteen eri osaketta, voi olla vaikea nähdä suurta etua sijoitusten siirtämiseen osakesäästötilille. Se vaatisi sen, että osakkeet myytäisiin ja niistä maksettaisiin myyntivoittovero, jonka jälkeen varat siirrettäisiin osakesäästötilille.



Kuvio 8: Halukkuus osakesäästötilin käyttöön. (Etelävuori, 2017)

## 5 Myynti

Monissa yrityksissä on edellytykset menestymiselle ja kasvulle. Yrityksellä on hyvät tuotteet, toimipaikat ja mainonta, mutta myyjien myyntiotteessa olisi parantamisen varaa. Koulutettu henkilöstö tekee paljon paremmin myyntiä, kuin luonnonlahjakkuudet. Kyse ei siis ole uusista investoinneista, vaan olemassa olevat resurssit vain hyödynnetään paremmin. Sanotaan, että myyjäksi synnyttään, mutta onneksi myyjäksi voi myös oppia. (Rubanovitsch & Aalto 2007, 10.) Pankin asiakasrajapinnassa työskentelevillä on hyvä mahdollisuus kartoittaa asiakkaan tilanne kokonaisvaltaisesti ja tarjota sopiva ratkaisu. Tässä opinnäytetyössä keskitymme miten Helsingin Seudun Osuuspankin konttoreissa tulisi myydä uutta yksityisille henkilöille

tarkoitettua sijoitustyökalua, osakesäästötiliä. Osakesäästötili tullaan todennäköisesti pääsääntöisesti avaamaan verkkopankissa, mutta moni asiakas haluaa hoitaa pankkiasioitaan edelleen konttorissa ja tämä luo hyvät edellytykset osakesäästötilin tarjoamiselle.

Sijoitusneuvontaa antavan on ennen palvelun tarjoamista tarkistettava säästämisen ja sijoittamisen sopimus sekä hankittava riittävät tiedot asiakkaasta. Tähän kuuluu esimerkiksi kartoittaa asiakkaan sijoituskokemus, -tietämys ja -tavoitteet. Neuvonta ei saa koskaan olla harhaanjohtavaa tai asiakkaan edun vastaista.

Finanssialan yritysten tulee varmistaa, että sijoituspalveluita tarjoavat henkilöt ovat päteviä ja tietoisia tuotteista, joita tarjotaan asiakkaille. APV-tutkinnot ovat eräänlainen osaamisen mittari ja yli 15 000 onkin jo APV1 kurssin suorittanut. Se on osa alan itsesääntelyä.

Sijoituspalvelututkinto on Finanssiala ry:n auktorisoima tutkinto. Tutkinto on suunnattu kaikille asiakasrajapinnassa työskenteleville henkilöille, jotka tarjoavat sijoitustuotteita. Syventävä APV2 kurssi on mahdollista suorittaa ensimmäisen jälkeen. Tutkinnossa on loppukoe, joka täytyy läpäistä hyväksytysti. Tutkinto on jaettu viiteen eri osa-alueeseen: kansantalous ja rahoitusmarkkinat, yritystalous, sijoitustuotteet ja sijoittaminen, sijoituspalvelujen tarjontaa koskeva etiikka, sääntely ja yksinoikeuden perusteet ja sijoittajan verotus sekä perhe- ja perintöoikeuden perusteet. (aaltoe.) Osakesäästötiliä tarjoavan henkilön tulee olla suorittanut vähintään APV1 tutkinto. Tarjotessa asiakkaalle tulee ottaa huomioon myös asiakkaan riskiprofiili sekä vaurastumisen suunnitelma.

### 5.1 Hyvän myyjän ominaisuudet

Tässä kohdassa käydään läpi tärkeitä ominaisuuksia, jotka ovat ominaisia huippumyyjille ja miten toteuttaminen eroaa keskivertomyyjään. Eroavaisuuksia löytyy muun muassa asenteesta, ulkoisesta olemuksesta ja kaupanpäästöaidoista. Helsingin Seudun Osuuspankin konttoreissa asiakasneuvojen tavoitteena on myydä pankin tuotteita ja palveluita ja tässä pohditaan mitä tulisi ottaa huomioon myyntityössä.

Huippumyyjä arvostaa työtään ja tietää, että myy asiakkailleen hyötyjä. Suomessa myyntityötä ei arvosteta samalla tavalla, kuin esimerkiksi Amerikassa ja koetaan ehkä jopa epärehelliseksi ammatiksi. Huippumyyjillä on intohimo tekemiseen ja se näkyy myös asiakkaille ja luo asiakkaille ostovimman. Tunnetilat tarttuvat ihmisestä toiseen ja se luo positiivisen kierteen. Myyntityöhön kuuluu myös takaiskut ja keskivertomyyjä kokee sen epäonnistumisena ja tuntee itsesääliä, kun taas huippumyyjä analysoi tilanteen ja pohtii, mikä meni pieleen ja missä onnistui. (Rummukainen 2008, 16-20.) Pankissa tämä tulee ilmi asiakasneuvojan motivaatiossa tehdä myyntityötä. Suomessa myyntityö peitellään useasti hienojen titteleiden taakse, vaikka kyseessä olisi puhdas myyntiin tähtäävä työ. Epärehellinen kuva saattaa kummuta puhelinmyynnin uutisoinnista, että tuote tai palvelu ei ole ollut tosiasiaa mitä luvattiin. Asiakasneuvojankin työnkuvaan kuuluu oleellisesti myynti ja tuloksia seurataan aktiivisesti.

Ulkoisella olemuksella on väliä myyntityössä menestymisessä. Ulkoiseen olemukseen kuuluvat muun muassa hiukset, vaatetus, ryhti, kättely ja pukeutuminen. Useimmiten asiakkaat haluavat ostaa myyjältä, joka näyttää menestyneeltä ja pukeutuu sen mukaisesti.

Keskivertomyyjät pukeutuvat monesti liian siististi tai alipukeutuvat. Hyvä fyysinen kunto ja kiinnostus omasta terveellisyydestä näkyy myös asiakkaalle ja näkyy myös sairaspöytäsaatavissa positiivisesti. Hymyllä ja eleillä viestitään asiakkaalle kuuntelua, kiinnostusta, arvokkuutta ja arvostusta. Myös kättely ja tervehtiminen ovat myyntityössä suuressa roolissa, sillä ammattilainen kättelee napakasti ja tyylikkäästi. (Rummukainen 2008, 76-78.) Pankissa on tunnetusti pukeutumiseen liittyen tietyt raamit, mutta omilla pukeutumisvalinnoilla voi osaltaan vaikuttaa omaan myyntisuoritukseen. Varsinkin asiakkaat, jotka asioivat ensimmäistä kertaa pankissa ovat tärkeitä ja asiakasneuvoja antaa omalla olemuksellaan pankista kasvot asiakkaalle. Pankin asiakasneuvoja voidaan pitää eräänlaisena käyntikorttina, joka kuvastaa olemuksellaan yrityksen imagoa.

Tuotetietous, eli tieto myytävän tuotteen tai palvelun ominaisuuksista, on yksi huippumyyjän tunnusmerkeistä. Kyse ei kuitenkaan ole tiedon määrässä, vaan siinä miten niistä kerrotaan asiakkaalle ja ennen kaikkea, mitä hyötyä asiakas siitä saa. Huippumyyjä osaa kertoa asiakkaalle hyötyjen kautta ominaisuuksista, eikä vain kerro kaikkia ominaisuuksia putkeen ja kyllästytä asiakasta puheellaan. (Rummukainen 2008, 44.) Myyjän ei siis tarvitse tietää myytävästä tuotteesta jokaista pientä yksityiskohtaa, mutta tulee olla vakuuttava. Fiksu myyjä oppii varsin nopeasti myytävän tuotteen tärkeimmät ominaisuudet, sillä tasolla kuin se on merkittävää vakuuttavan esittämisen näkökulmasta. Asiakasneuvojan tehtävä onkin antaa asiakkaalle asiantunteva kuva ja saada sitä kautta voittaa asiakkaan luottamus. (Rope 2009, 210-211.) Osakesäästötilistä asiakasneuvojan tulee osata kertoa asiakkaalle ainakin pääkohdat tuotteesta. Ihmisille, jotka ovat aikaisemminkin sijoittaneet osakkeisiin ottavat todennäköisesti uuden tuotteen helpommin käyttöönsä.

Asiakasneuvojalle saattaa tulla vastaan asiakaskohtaaminen, jossa hän ei osaa vastata asiakkaan esittämään kysymykseen tuotteesta. Tällaisessa tilanteessa huippumyyjä osaa kenties kertoa oman arvauksensa, sanoo varmistavansa asian ja palaavansa siitä asiakkaalle pikimmiten. Kysymyksen laadusta riippuen asiakasneuvoja voi myös tarkastaa asian heti kollegalta tai netistä. Kyseinen tilanne ei ole myynnin kannalta katastrofi, sillä asiakaskin sen tietää, että palveluneuvojalle voi tulla hankalia kysymyksiä, joihin hän ei osaa vastata. Kokonaiskuvassa asiaosaaminen on muutakin, kuin pelkkä tuotetietous. Voidaan ajatella, että tulee hallita tuote, kilpailu- ja markkinatilanne ja erityisesti asiakkaan näkökulmasta katsottuna. Kukaan ei osta pelkkää tuotetta, vaan siitä saatavaa hyötyä. Asiakasneuvojan tehtävänä onkin vakuuttaa asiakas itsestään, että tuotteesta. (Rope 2009, 210-213.)

## 5.2 Ennakkovalmistautuminen

Asiakastapaamisiin on syytä valmistautua huolella, jos vain mahdollista. Asiakaskin arvostaa, kun hänen tilanteeseensa on perehdytty ja antaa asiakasneuvojasta hyvän kuvan.

Ennakkovalmistautuminen on siis erittäin tärkeää ja seuraavaksi katsomme sitä tarkemmin.

Ei ole väliä, onko asiakas entuudestaan tuttu vai uusi asiakas, on jokaisessa tilanteessa tapaamiseen valmistauduttava hyvin. Asiakasneuvojan tuleekin pitää mielessä, että ennakkovalmistautuminen ja sitä seuraavat myyntiprosessin vaiheet tähtäävät kaupantekoon ja pitkäaikaiseen asiakassuhteeseen. Panostaminen ennakkovalmistautumiseen lisää myyjän mahdollisuuksia saada kauppaa, koska asiakas huomaa, että asiakasneuvoja on perehtynyt asiakkaan tilanteeseen ja luo tunteen, että asiakas on yritykselle tärkeä. Ennakkovalmistautunut asiakasneuvoja antaa itsestään ja yrityksestä ammattimaisen kuvan asiakkaalle. (Rubanovitsch & Aalto 2007, 42-43.) Mikäli asiakkaalla on jo asiakkuus Osuuspankissa, voi asiakasneuvoja tarkastaa ennalta asiakkaan tietoja. Näitä voisi olla asiakkaan säästöt ja sijoitukset. Mikäli asiakkaalla on merkittäviä talletuksia tilillä tai aikaisempaa sijoitushistoriaa, on asiakkaalle helppo ehdottaa osakesäästötiliä. Jos asiakkaalla on lapsia, voi hänelle ehdottaa osakesäästötilin avaamista lapselleen.

Asiakasneuvoja päättää itse ennen asiakkaan tuloa haluaako hän onnistua vai ei. Loppujen lopuksi kyse on myös paljon asenteesta ja jokaiseen asiakaskohtaamiseen on lähdettävä kauppa mielessä. Tämä merkitsee sitä, että asiakas saa enemmän mitä tuli hakemaan ja on päätökseensä tyytyväinen. Myyntityössä on tärkeää, että asiakasneuvoja on omaksunut voittamisen asenteen. Voittamisessa 50 prosenttia on kiinni siitä, että asiat tehdään oikein ja 40 prosenttia siitä, että koko organisaation henkilöstön moraali on kohdallaan. Vain 10 prosenttia on onnea. Asiakasneuvojan onkin tavoiteltava voittoa, eli myyntiä jokaisessa asiakaskohtaamisessa, joka päivä. Asiakaskohtaamiselle on asetettava selkeät myyntitavoitteet. Kun tavoite on selkeästi mielessä, ensimmäinen askel menestykseen on otettu. Kauppojen tekemisen tulee olla sääntö, eikä poikkeus. Asiakas on voinut kysellä kilpailijoilta tarjouksia ja on tietoinen hinnoista. Asiakkaan intressinä ei ole välttämättä parhaan hinnan löytäminen, vaan luotettava ja asiakaslähtöinen kumppani. Asiakasneuvojan on syytä varautua asiakkaan esittämiin vastaväitteisiin huolella. Tulee olla valmis perustelemaan esimerkiksi miksi valita juuri tämä tuote sekä miten se eroaa kilpailijan vastaavasta. Hyvät myyntiargumentit ovat mitattavissa olevia ja konkreettisia esimerkkejä. Vaikka ennakkovalmistautuminen on tärkeää, niin ei siihen pidä käyttää liikaa aikaa työajasta. (Rubanovitsch & Aalto 2007, 44-46.) Kokenut asiakasneuvoja oppii nopealla silmäyksellä tarkastamaan asiakkaasta oleelliset tiedot ja käyttämään niitä hyväkseen kohtaamisessa.

### 5.3 Tarvekartoitus

Tarvekartoitus on myyntiprosessin tärkein vaihe ja siinä kuunnellaan asiakasta. Sen avulla selvitetään asiakkaan kokonaistarve ja saadaan asiakas kiinnostumaan kokonaisvaltaisesta ratkaisusta tai palvelusta yksittäisen tuotteen sijaan. Parhaimmillaan tämä johtaa asiakkaan keskiostosten kasvuun, ostosten keskittämistä yhteen paikkaan ja parempaan asiakastytyvyyteen. (Rubanovitsch & Aalto 2007, 77-78.)

Tarvekartoitusvaiheessa asiakasneuvojan ei pidä ajatella myymistä, vaan kuunnella asiakasta ja selvittää minkälaisen ihmisen kanssa on parhailaan tekemisissä. Myynti ei ole tyrkyttämistä, vaan asiakasneuvoja selvittää tarvekartoituksen avulla asiakkaan tarpeet ja toiveet löytääkseen parhaan kokonaisratkaisun asiakkaalle. On tärkeää ymmärtää, että tarvekartoituksen aikana ei esitellä tuotteita tai myydä. Tärkeintä on kuunnella asiakasta ja esittää kysymyksiä. Huippumyyjä käyttää enemmän aikaa tarvekartoitukseen, kuin tuotteiden esittelemiseen. (Rubanovitsch & Aalto 2007, 77-79.) Myyntitilanteessa asiakkaan tulisi puhua enemmän, kuin myyjän. Kuuntelemisen rinnalla myös kehonkielen lukeminen on tärkeää. Aktiiviseen kuunteluun kuuluu muun muassa katsekontaktin ylläpitäminen, etunimellä kutsuminen ja keskustelu ilman, että keskeyttää asiakkaan puhetta. Toisinaan asiakasneuvoja saattaa pelätä asiakkaan kysymyksiä ja ajattelee, että ei osaa vastata niihin oikein. Toisin sanoen asiakasneuvoja luulee, että hän tietää mitä asiakas haluaa ja keskustelu ajautuu myyjälähtöiseksi. Puhutaan myös 80 prosentin syndroomasta. Siinä myyjä puhuu 80 prosenttia ajasta ja asiakas ainoastaan 20 prosenttia. Yleensä tämä johtaa huonoon asiakastytyvyyteen ja asiakkaasta ei saada tarpeeksi informaatiota. (Leppänen 2007, 72-75.)

Tarvekartoituksen tavoitteena on tunnistella asiakkaan tämänhetkiset tarpeet ja tulevaisuuden näkymät. Siinä tulee selvittää asiakkaan kokonaistarve, eikä vain akuuttia tarvetta. Tarvekartoituksen avulla lisätään kaupan arvoa, kun asiakkaalle saadaan myytyä enemmän, mitä asiakas tuli hakemaan. Tämä tarkoittaa kokonaisvaltaisempaa myyntiä ja asiakkaan keksiostosten kasvua. Aina asiakas ei osaa itsekkään kertoa tarpeistaan ja tällöin asiakasneuvojan tulee esittää asiakkaalle oikeanlaisia kysymyksiä, jotta osataan tarjota kokonaisvaltainen ratkaisu juuri kyseiselle asiakkaalle. Järjestelmällinen tarvekartoitus kääntää huomion pois hinnoista ja asiakaskin ymmärtää tarpeensa, jolloin sopivan ratkaisun myyminen on helpompaa. Asiakas on uskollinen ja tyytyväinen yritykseen, joka pystyy löytämään häntä palvelevan kokonaisratkaisun. Huono tarvekartoitus johtaa siihen, että asiakkaalle myydään väärä tuote ja tämä johtaa asiakasmenetyksiin ja huonoon asiakaskokemukseen. (Rubanovitsch & Aalto 2007, 78-79.) Kuten sanottua, osakesijoittaminen ei ole oikea vaihtoehto jokaiselle ja nekin asiakkaat tulee tunnistaa, ettei aikaa käytetä turhaan kyseiselle asiakkaalle sopimattoman palvelun tarjoamiseen.

Tarvekartoitukset antavat yritykselle paljon tärkeää informaatiota asiakaskäyttäytymisestä ja asiakaskunnan muutoksista. Yritys saa paljon informaatiota ilman erillistä asiakaskyselyä. Yritysjohdon tulisi kuunnella asiakkaita tapaavia henkilöitä ja hyödyntää heiltä saamaa informaatiota yrityksen johtamisessa ja asiakaslupauksien määrittelyssä. Tarvekartoituksessa kysytään mitkä asiat asiakkaalle ovat tärkeitä ja kuinka myyjä voi olla avuksi. Hyvin tehty tarvekartoitus auttaa ratkaisun ehdottamista ja kaupan maaliin viemistä myyntiprosessin lopussa. (Rubanovitsch & Aalto 2007, 79-80)

Pankissa asiakkaan tarvekartoitus on todella tärkeä myyntiprosessin vaihe. Asiakkaan tarpeet tulee kartoittaa kuuntelemalla asiakasta ja kysymällä oikeanlaisia kysymyksiä. Osuuspankissa kokonaisvaltaisen palvelupaketin löytäminen on helpompaa, kun saman katon alta saa pankkipalvelut sekä vakuutukset. Keskittämällä palveluita saa alennuksia ja bonuksia. Asiakasneuvojan tulee kartoituksen perusteella tarjota asiakkaalle paras ratkaisu ja esitellä se asiakkaalle. Tässä kohtaa tulee asiakasneuvojan tuotetietous esiin, kun asiakas kysyy kysymyksiä esimerkiksi osakesäästötiliin liittyen. Harvemmin asiakkaat menevät pienimpiin yksityiskohtiin. Osakesäästötiliä ajatellen tarvekartoituksessa tulee selvittää asiakkaan sijoittamisen historia, eli löytyykö asiakkaalta minkälaisia säästöjä tai sijoituksia. Osa ei ole säästänyt mihinkään vaan kaikki raha menee kulutukseen tai pankkitilille ja nämä asiakkaat täytyisi saada kiinnostumaan sijoittamisesta. Sijoittamiseen liittyy monia myyttejä ja pelkoja, jotka tulee poistaa.

Lisäksi asiakkaat, joilla on lapsia tulisi kartoittaa huolella. Onko kenties lapselle jo nyt säästetty esimerkiksi osakkeisiin tai rahastoihin tai olisiko asiakkaalla kiinnostusta aloittaa. Tässä kohtaa asiakasneuvojan tulisi kertoa osakesäästötilistä ja sen tuomasta korkoa-korolle efektistä. Osakesäästötilin kohdalla osingot ovat verovapaita ja ne voi sijoittamaan uudelleen ilman veroseuraamuksia tilin sisällä. Korkoa korolle efekti voimistuu, mitä pidempi sijoitus aika on kyseessä. Kuvassa 12 on havainnollistettu korkoa korolle-ilmio. Kaiken lisäksi osakesäästötiliin on kaavailtu automaattista osinkojen uudelleensijoittamista. Tämä tarkoittaa sitä, että osinkotulot menisivät automaattisesti saman yhtiön osakkeisiin. Tämä loisi helppoutta sijoitusten hoidossa. Moni vanhempi säästää lapselle esimerkiksi lapsilisät ja osakesäästötili olisi oiva paikka varoille, josta ne voi sijoittaa pörssiosakkeisiin.

Osakesäästötilille pystyy siirtämään ainoastaan rahaa ja asiakasneuvoja voi ehdottaa automaattista tilisiirtoa osakesäästötilille. Asiakkaalle voisi tehdä säännöllisen tilisiirron osakesäästötilille ja asiakas pääsisi helposti ostamaan osakkeita tilille siirrettyillä rahoilla. On toki pidettävä mielessä, että asiakasneuvoja ei voi antaa sijoitusvinkkejä. Osuuspankilla on kuitenkin Suomen kattavin osakeanalyysi ja sieltä pääsee katsomaan analyttikoiden suosituksia ja tavoitehintoja eri osakkeille. Tarvekartoituksessa tulisi myös selvittää, onko asiakkaalla jollain toisella palveluntarjoajalla arvo-osuustili. Jos on, niin asiakasneuvoja voi selvittää minkälainen osakekaupankävijä asiakas on ja kuinka useasti hän käy

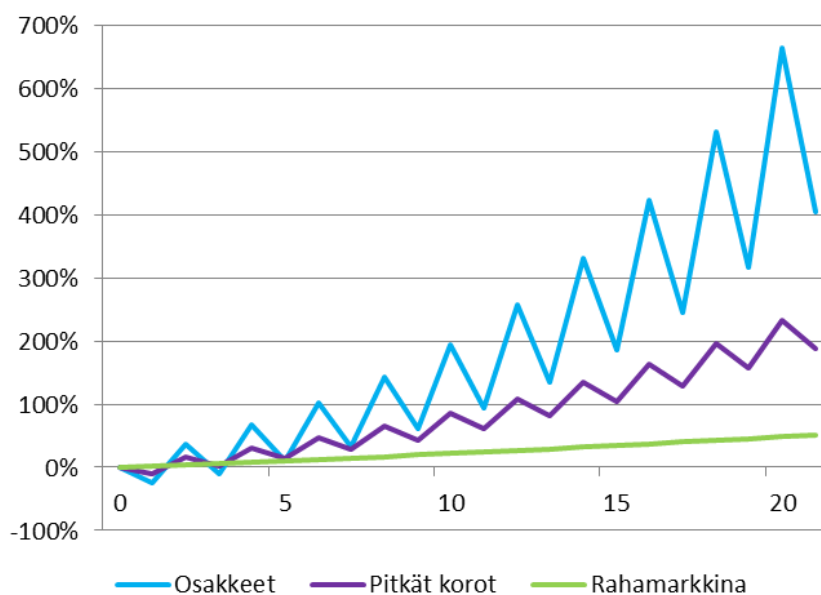


arvopaperikauppaa. Parhaassa tapauksessa asiakas olisi halukas siirtämään säilytyksen Osuuspankkiin ja pääsisi nauttimaan omistaja-asiakkaan eduista ja kilpailukykyisistä kaupankäyntikuluista. Asiakas ottaa todennäköisemmin osakesäästötilin käyttöön, jos arvo-osuustili löytyy samasta paikasta.

#### 5.4 Vastaväitteet

Osakesäästötili tulee olemaan uusi tuote Osuuspankin valikoimassa ja tämänkin tuotteen kohdalla on hyvä pohtia etukäteen asiakkaiden mahdollisia vastaväitteitä. Näissä tilanteissa asiakasneuvojan on torjuttava asiakkaan kielteinen vastaus. Sanotaankin, että kaupanteko alkaa enimmäisestään ”ei” vastauksesta. Tässä kohtaa käydään läpi, miten asiakasneuvoja taklaa asiakkaan kieltävän vastauksen sekä sijoittamiseen liittyviä myyttejä. Kohdassa 6.5 on OEH-tilauskassa, jota voi myös käyttää avuksi argumenteissa.

Useasti pelätään kaupanpyytämistä ja mukavuusalueen ulkopuolelle menemistä. Kauppaa tulee pyytää rohkeasti ja selvittää asiakkaan todellinen syy, joka estää asiakasta avaamasta palvelua. Usein asiakas vastaa, että haluaa miettiä vielä tai palaa asiaan myöhemmin. Asiakkaan epäroidessa ei saa luovuttaa, vaan myyntiprosessia tulee jatkaa hienovaraisesti. Vastaväite on kuitenkin osoitus asiakkaan kiinnostuksesta. Vastaväitteen käsittely on yksi menestyksekkään myyjän tärkeimpiä ominaisuuksia. Asiakkaan kieltäytyttyä ensimmäisen kerran tulee huomioida tämä, mutta siitä ei tule tehdä liian isoa asiaa. On täysin normaalia, että asiakas suhtautuu uuteen asiaan varauksellisesti. Asiakkaan esittäessä vastaväitteitä ei tulisi heti antaa alennuksia tai aloittaa ominaisuuksien kertomista, vaan ennemminkin perustella pääkohdat uudestaan. Monesti ajatellaan, että asiakas haluaa vertailla hintoja eri tarjoajien välillä, mutta todellisuudessa hän haluaa kokonaisvaltaista, toimivaa ratkaisua. (Rubanovitsch & Aalto 2007, 136-138.)

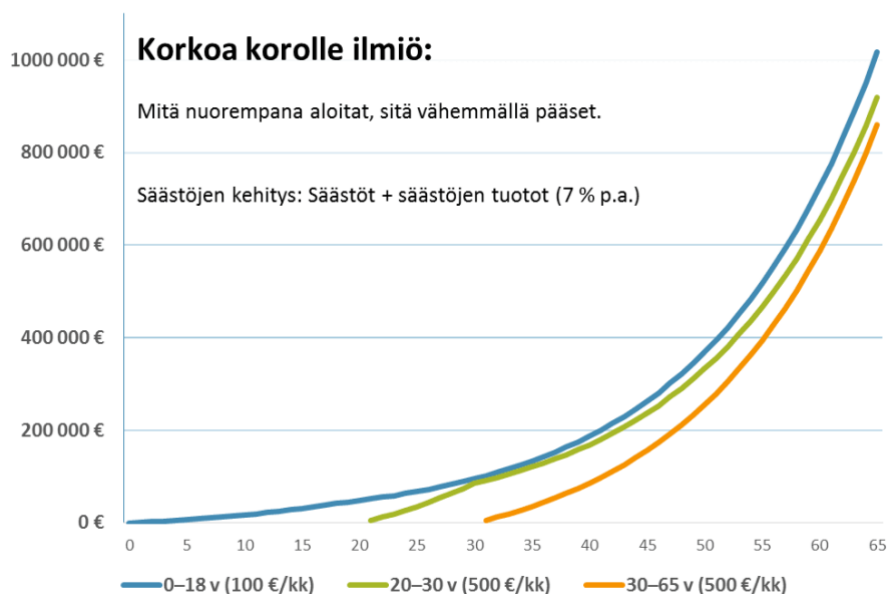


Kuvio 9: Tuotto ja riski kulkevat käsi kädessä. (Paasi, 2015)

Mahdollisia vastaväite osakesäästötiliin liittyen on asiakkaan kokemattomuus sijoittamisesta. Monesti luullaan, että sijoittaminen vaatii paljon aikaa ja se on vaikeaa. Ne, jotka pitävät sijoittamista helppona, perustelevat väitteensä sillä, että osakemarkkinat ovat tuottaneet keskimäärin seitsemän prosentin tuottoa. Vastaavasti sijoittamisen vaikeaksi kokevat muistuttavat, että historia ei ole tae tulevasta. Sijoittamisen vaikeus riippuu oleellisesti sijoittajan tavoitteista. Mikäli päämääränä on taloudellinen turva ja tasapaino, voidaan sijoittamista kutsua helpoksi. Jos taas tavoitellaan taloudellista riippumattomuutta, on sijoittaminen huomattavasti vaikeampaa sekä aikaa vievää. (Erkkilä, 2018.) Tietenkin jokaisen on hyvä perehtyä yhtiöön, mitä on ostamassa, mutta tämän jälkeen suurempaa seuranta se ei vaadi. Joka päivä seuraamalla ja spekuloidulla saattaa tehdä vaan huonoja sijoituspäätöksiä ja paniikkimyyntejä. Tärkeintä on pysyä omassa sijoitusstrategiassa ja nauttia matkasta. Lisäksi sijoittajan taloustietämys paranee ja on kuitenkin hyvä tietää pääpiirteittäin missä maailmanmarkkinoissa mennään ja miltä tulevaisuus näyttää maailmataloudessa. Osuuspankki myös tarjoaa osakesijoittajilleen OP Analyysi palvelun, jossa kokenut analyysiryhmä analysoi, antaa tavoitehinnat sekä sijoitussuositukset noin 80 suomalaisesta pörssiyhtiöstä (Op.fi). Näin sijoittaja saa omille päätelmilleen vahvistusta tai kenties toisenlaista näkökulmaa eri yhtiöstä. Lisäksi asiakkaat voivat katsoa OP mediassa sijoittajakoulun videoita, joissa kerrotaan sijoittamisesta. Asiakkaan, joka ei ole aikaisemmin sijoittanut, voi olla aluksi vaikea ymmärtää osakesijoittamisen hyötyjä, mutta todellisuudessa osakkeet ovat tuottoisin sijoituskohteita pitkällä aikavälillä. Asiakkaalle voidaan näyttää havainnollistava graafi, joissa näkyy osakkeiden pitkän aikavälin tuotto ja verrata esimerkiksi tilivaroihin. Aloitteleva sijoittaja voi mennä esimerkiksi pankkiin juttelemaan sijoitusneuvojan kanssa sijoittamisesta tai liittyä Facebookin sijoitusryhmiin, joista on tullut todella suosittuja. Siellä pääsee mukaan keskusteluun ja voi kysyä itseä askarruttavia kysymyksiä. Tietenkin sijoittamisessa on aina riski menettää kaikki sijoittamansa varat ja volatilitteetti, eli arvon vaihtelu, saattaa olla suurta, joten tämä säättämisen muoto ei sovi kaikille.

Osakesäästötilistä hyötyy myös kokenut sijoittaja. Nykyinen verotus Suomessa osakkeiden omistamisen osalta ei ole samalla viivalla esimerkiksi rahastosijoitusten kanssa ja osakesäästötilin avulla kokenutkin sijoittaja pääsee hyötymään osinkojen verohyödyistä pitkällä aikavälillä. Asiakkaalle voidaan näyttää vastaavaa kuvaa kuin kohdassa 6.4, jossa nähdään kuinka tuntuvasti osinkojen verottomuus vaikuttaa lopulliseen tuottoon. Korkoa korolle-ilmio voimistuu vuosi vuodelta. Korkoa korolle-ilmiossa tuottoa tulee jo sijoitetulle pääomalle ja sille kertyneelle tuotolle. Lisäksi sijoittajan ei enää tarvitse ajallisesti optimoida

ostoja ja myyntejä, sillä nämä tapahtumat ovat verottomia osakesäästötilin sisällä. Aktiivinen sijoittaja hyötyy osakesäästötilistä eniten.



Kuva 10: Korkoa korolle-ilmiö. (Heikinheimo, 2018)

Säästäminen ja sijoittaminen kannattaa aina ja usein sen aloittaminen on vaikeinta. Osakesijoittaminen on oiva vaihtoehto säästää omaa unelmaa varten sekä usein myös eläkepäiville. Se sopii tavoitteisiin, jotka ovat pidemmällä aikajänteellä toteutettavissa, esimerkiksi seitsemän vuoden päässä aikaisintaan ja siksi kannattaa aloittaa pikimmiten. Onkin tärkeää, että asiakasneuvoja rohkeasti ehdottaa asiakkaalle osakesäästötilin avaamista, sillä hän on kenties saattanut jo pohtia asiaa, mutta ei tuo sitä itse esille. Tämän kaltaisessa tilanteessa usein pelkkä ehdotus ja askarruttaviin kysymyksiin vastaaminen voivat johtaa siihen, että asiakas aloittaa osakesäästämisen.

Sijoittaminen mielletään usein vain rikkaiden puuhaksi, johon vain varakkailla on varaa. Pienistäkin tuloista voi usein laittaa kuukausittain pienen osuuden säästöön ja ajatella sitä vähän kuin puhelinelaskun maksamista. Uutisissa on myös monesti kummasteltu suomalaisten intoa rahapeleihin, mutta vähäistä kiinnostusta sijoittamiseen. On kuitenkin hyvä pitää erillinen puskuri tilillä, jotta yllättävän tilanteen sattuessa ei tarvitse myydä sijoituksia osakesalkusta. Asiakas saattaa myös ajatella, että osakesijoittaminen on kallista. Helsingin Seudun Osuuspankin omistaja-asiakkaille osakkeiden ostaminen ja säilyttäminen on edullista. Alle 500 euron ostosta asiakas maksaa prosentin kaupankäyntipalkkiota, eli jos asiakas ostaa 250 euroa niin hän maksaa 2,50 euroa palkkiota. Suuremmissa summissa palkkio on 0,15 prosenttia, jos kauppaa tekee vähintään kerran kvartaalissa. Pankit ja muut

sijoituspalveluyritykset ovat alkaneet kilpailla asiakkaista ja siksi ne ovat pienentäneet sijoittamisesta perimiä kuluja. Asiakkaat ovat myös entistä tietoisempia kaupankäynti- sekä säilytyskuluista ja he osaavat vertailla palveluntarjoajia. Osakesäästötilin kohdalla juurikin kaupankäyntikustannukset ovat suurennuslasin alla, koska jos kulut ovat korkeat menee koko tilin idea hukkaan. Todennäköisesti kilpailua tulee myös hinnoittelun osalta tarjoajien välille, joka on sijoittajan kannalta tietenkin positiivinen asia.

Asiakkaan ensimmäisen vastalauseen tai epäröinnin jälkeen ei tule lannistua, vaan selvittää vastalauseen todellinen syy. Asiakkaalta voi kysyä esimerkiksi ”Mikä teitä vielä mietityttää?” tai ”Huomaan, että teitä jokin asia vielä mietityttää. Esitinkö jonkin kohdan epäselvästi?”. Asiakkaan annettua todellisen syyn epäröinnille asiakasneuvojan tulee kerrata tarvekartoituksessa tulleet asiat ja kertoa asiakkaan saama hyöty. Asiakas saattaa pohtia tuotteeseen tai palveluun liittyvää käytännön asiaa tai hinnoittelua, jolloin ne voidaan selventää asiakkaalle. (Rubanovitsch & Aalto 2007, 139-140.) Tässäkin kohtaa tarvekartoituksen merkitys nousee jälleen esille. Hyvin tehty tarvekartoitus antaa hyviä argumentteja asiakkaan esittämiä vastaväitteitä vastaan. Asiakas huomaa itsekin, että kyseinen tuote soveltuu hänelle, kun argumentoi hänen itse sanomillaan asioilla. Täytyy kuitenkin korostaa, että osakesijoittaminen ei ole oikea vaihtoehto silloin, jos lähitulevaisuudessa on todennäköinen tarve rahoille ja sijoittaja joutuu myymään osakkeet epäotolliseen aikaan. Osakesäästötili onkin tarkoitettu pitkäaikaissijoittajalle, jotta pääsee hyötymään korkoa korolle-ilmistä sijoittamalla osingot uudelleen ilman veroseuraamuksia.

## 5.5 OEH-analyysi

Ominaisuus	Etu	Hyöty
Verohyöty	- Vero maksetaan vasta nostettaessa rahaa tililtä	- Verotus ei ohjaa sijoituspäätöksiä
	- Osingot maksetaan täysmääräisenä tilille	- Korkoa korolle-ilmiö
	- Osakkeille tasapuolisempi verokohtelu muihin sijoitustuotteisiin nähden	- Veroneutraliteetti eri sijoitusmuotojen välillä paranee
Vaikutus-mahdollisuudet	- Päättäväältä sijoittajalla	- Voi ostaa omaan sijoitusstrategiaan sopivia osakkeita
	- Mahdollisuus osallistua yhtiökokoukseen	- Mahdollisuus vaikuttaa yhtiön asioihin

Taulukko 3: OEH-taulukko.

Suurimmat edut osakesäästöttilissä liittyvät verotukseen. Yksi yleinen ongelma on lukkiutumisvaikutus. Tällä tarkoitetaan tilannetta, jossa esimerkiksi osakkeen arvo on noussut merkittävästi ja sijoittajan mielestä nyt olisi järkevintä myydä, mutta verojen takia jättää sen tekemättä. Parhaassa tapauksessa verotus olisi neutraalia, niin ettei tarvitsisi miettiä verojen minimointia, jolloin sijoittaja voisi tehdä päätökset puhtaasti sen perusteella, mikä on järkevintä. (Pörssisäätiö 2018.) Pidättäytyminen vanhassa sijoituskohteessa saattaa tulla kalliiksi ja johtaa huonompaan hajauttamiseen ja sitä kautta lisätä salkun riskiä. Vaihtoehtoisen sijoituskohteen tulee olla huomattavasti tuottavampi, jotta se kattaisi maksettavan pääomaveron. Osakesäästötili ratkaisee tämän ongelman. Tämä todennäköisesti johtaa myös parempaan hajautukseen, kun salkun uudelleenallokointi ei vaadi verosuunnittelua. Lisäksi osakesäästötilin sisällä osingoista ei mene veroa, vaan varat pääsee täysmääräisenä sijoittamaan uudelleen ilman veroseuraamuksia. Tämä on erityisesti

pitkäaikaissästäjälle erinomainen uudistus. Kun osingot maksetaan osakesäästötilille ja varojen kulutukseen saaminen ei onnistu ilman veroseuraamuksia on mahdollista, että sijoitettava varallisuus kasvaa pitkällä aikajänteellä. Osakesäästötilin ulkopuolella osingot ovat 85 prosenttisesti verotettavaa ja ainoastaan 15 prosenttia verovapaata. Voidaan siis sanoa, että korkoa-korolle-ilmio voimistuu vuosien aikana voimakkaammin, kun verotus ei syö tuottoja. Nämä verotukselliset muutokset lisäävät veroneutraliteettia eri sijoitusmuotojen välillä, mikä on kaikkien kannalta hyvä asia. Näin eri sijoitusinstrumentit ovat yhtä kannattavia sijoittajalle, jos niiden tuotto on sama.

Vastuullisuus on megatrendi ja se näkyy sijoitustoiminnassa nyt myös Suomessa. Vastuullinen sijoittaminen on sijoittamista, jossa otetaan huomioon ympäristö, sosiaalinen vastuu sekä hallintotapa-asiat. Ei ole yhtä oikeaa tapaa sijoittaa vastuullisesti, vaan jokainen sijoittaja valitsee omaan sijoitusstrategiaan sopivat työkalut. (Finsif.) Yhä useampaa sijoittajaa kiinnostaa mihin rahan menevät ja sijoittaja määrittelee itse mitä vastuullisuus hänelle merkitsee eli millaisiin asioihin haluaa vaikuttaa. Tutkimustieto siitä, miten vastuullinen sijoittaminen vaikuttaa tuottoon, on ristiriitaista. Osa tutkimuksista on havainnut, että vastuullisuus ei vaikuta tuottoon, on ristiriitaista. Osa tutkimuksista on havainnut, että vastuullisuus ei vaikuta tuottoon. (Korpela, 2018.) Nordnetin talousasiantuntijan blogitekstissä käy ilmi, että Mercerin tekemän tutkimuksen mukaan maailman osakemarkkinat tuottivat vuosina 2005-2015 välisenä aikana 7 prosenttia, kun taas Generation Investment Managementin kestävän kehityksen rahasto tuotti jopa 12,1 prosenttia vuodessa. (Paasi, 2018). Vastuullinen sijoittaminen on varmasti kasvava suunta. Aikaisemmin sijoittaja on siis saattanut sijoittaa rahastoon vain verohyödyn takia, mutta osakesäästötilin kautta sijoittaja voi itse päättää täysin oman sijoitusstrategian ja saada samanlaisen verohyödyn, kuin sijoitusrahastolla. Myös vaikutusmahdollisuudet kasvavat, kun sijoittaja voi osallistua yhtiökokoukseen ja osallistua sitä kautta yhtiön päätöksentekoon.

## 5.6 Kaupan päättäminen

Myyntityön tarkoituksena on tehdä kauppaa eli saada asiakas ostamaan tietty kokonaisuus. Osakesäästötilin kohdallakin kyse on tuotteen ja palvelun kokonaisuuden myymisestä asiakkaalle. Kaupan sinetöiminen on koko myyntiprosessin tärkein vaihe. Keskiwertomyyjälle kaupan kysyminen voi olla hankalaa ja jopa pelottavaa. Jos myyntiprosessiin alkuun ei ole panostettu voi kaupan pyytäminen olla jopa mahdotonta. Keskiwertomyyjä kokee kaupan pyytämisen epämiellyttäväksi asiakkaan kannalta ja pelkää asiakkaan torjuvan tämän tarjouksen. Huippumyyjä panostaa tarvekartoitukseen ja hyötyjen kertomiseen ja hänelle kaupan päättämisen on rutiinin omaista. Huippujen mielestä ostopäätöksen kysyminen on enemmänkin mukavaa, kuin tunkeilevaa. Kaupan päättämistä ei tule pelätä, vaikka kauppaa ei saisikaan maaliin asti. (Rubanovitsch & Aalto 2007, 121.) Osakesäästötilin kohdalla ei voi suoraan puhua tuotteen myymisestä. Asiakaskohtaamisessa asiakkaalle voi hyötyjen kautta kertoa tuotteesta, mutta täytyy olla varovainen, ettei anna sijoitusneuvontaa.

Kaupan päättäminen ensikohtaamisella on tärkeää tai ainakin pyrkiä siihen. Jos kauppaa ei saada ensimmäisellä tapaamisella, niin siihen sisältyy monia riskejä. Näitä ovat muun muassa se, että asiakas saattaa siirtyä kilpailijalle, asiakkaan mielenkiinto laantuu, asiakas unohtaa mistä tapaamisesta puhuttiin tai asiakas luopuu sijoittamisen ideasta kokonaan. Usein asiakas yrittää päättää tapaamisen kysymällä esitteitä tai miettivänsä asiaa, mutta todennäköisesti esitteitä ei tule luettua, eikä asiaa lainkaan mietittyä. Jos ensitapaamisella ei saada kauppooja aikaiseksi, asiakasneuvojan tulee sopia asiakkaan kanssa uusi aika tapaamiselle tai soittoaika. (Rubanovitsch & Aalto 2007, 122.) Varsinkin pankkien välillä kilpailu asiakkaista on kovaa ja pankin vaihtaminen on nykyään helppoa. Tästä syystä mahdollisimman moni asiakas täytyisi saada sitoutettua omaan pankkiin ja tarjota loistavaa kokonaisvaltaista palvelua asiakkaalle. Kaupan päättäminen ensi kohtaamisella on tärkeää koko asiakassuhteen kannalta.

Myyntiprosessin lopussa asiakasneuvoja on ehtinyt kartoittamaan asiakkaan tarpeet ja esitellä hyödyt. Tässä kohtaa tulisi ehdottaa sopivaa ratkaisua asiakkaalle. Asiakasneuvoja on vahvoilla tilanteessa, jossa asiakas kysyy: ”Mitä te suosittelette?”, eikä hän voi tietenkään päättää asiakkaan puolesta, mutta voi auttaa. Asiakkaat kaipaavat ostopäätöksilleen myyjiltä tukea. Kun asiakasneuvoja on paneutunut asiakkaan tarpeisiin hän voi hyvin mielin ehdottaa sopivinta ratkaisua asiakkaalle. Asiakkaalle ei pidä myydä miettimisvaihtoehtoa. Helposti ajatellaan, että asiakas haluaa vertailla hintoja tai miettiä asiaan yön yli. (Rubanovitsch & Aalto 2007, 122-124.) Myyntiin kuuluu oleellisesti epämurkavuusalueelle poistuminen. Kaupan päättämisen vaiheessa tulee poistua omalta epämurkavuusalueeltaan. Torjutuksi tulemisen pelko ei saa ohjata kaupan päättämisvaiheessa. Lähtökohtaisesti jokaisessa asiakastapaamisessa tulee pyytää kauppaa. Asiakaskohtaamisessa tulee seurata asiakkaan antamia ostosignaaleja. Ne antavat usein avaimet kaupan päättämiseen. Kaikki kiinnostus tuotteesta ja palvelusta ovat ostosignaaleja. Kauppa voidaan saada aikaiseksi missä kohtaa tahansa tapaamisen aikana. Kun asiakas on osoittanut kiinnostustaan ostosignaaleilla voi siinä kohtaa testata mahdollisuuksiaan kaupan päättämiseen. Siihen riittää suora kysymys ja hiljaisuus. Asiakastapaamisen aikana asiakasneuvojan tulisi kysyä kauppaa vähintään kerran ja mieluiten esittää kysymyksen keskustelun lomassa. (Rubanovitsch & Aalto 2007, 126-129.)

Ostopäätöskysymyksissäkin on eroja myyjien välillä. Keskivertomyyjät kysyvät kauppaa konditionaalimuodossa ja huiput kysyvät kauppaa suoraan. Asiakasneuvojan tulee välttää asiakkaan lopullista ei-vastausta. Jos asiakastapaamisen aikana asiakas sanoo lopullisesti ei, vastauksesta tulee arvovaltakysymys. Asiakkaan mielipidettä voi olla siinä vaiheessa vaikea muuttaa. Tärkeintä on asiakasneuvojan halu kaupantekemiseen ja se on myös tärkeää näyttää asiakkaalle. Monella saattaa olla ajatus, että omaa innostustaan ei voi näyttää asiakkaalle, mutta se ei pidä paikkaansa. (Rummukainen 2008, 119-120.) Osakesäästötilikin on pankin tuote, jota tulee saada myytyä asiakkaille ja se vaatii asiakasneuvojalta myynnillistä otetta.

Jos Suomen osakesäästötili tulee olemaan yhtä suosittu, kuin Ruotsin vastaava sijoitussäästötili, niin myös uusia asiakkaita on mahdollista houkutella Helsingin Seudun Osuuspankin asiakkaiksi.



Kuvio 11: Myynnin kulku



## 6 Kvalitatiivinen tutkimus

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi valittiin kvalitatiivinen tutkimus. Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa yleisiä tiedonkeruumenetelmiä ovat haastattelut, kyselyt ja mittaukset ja niiden tavoitteena on jonkin asian kartoittaminen, tutkiminen, työelämän kehittäminen tai uuden toimintamallin parantaminen (Lapin AMK). Laadullisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään tutkittavaa asiaa sekä saamaan siitä syvemmän käsityksen ja lopuksi tutkimuksen aineistosta tulkitaan yleistyksiä (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006).

Puolistrukturoidussa haastattelussa esitetään haastateltaville kutakuinkin samat kysymykset, mutta järjestys voi vaihdella. Opinnäytetyössä toteutettiin teemahaastattelu, joka toteutettiin vapaamuotoisen haastattelun merkeissä ennalta pohdittujen aiheiden ja kysymysten pohjalta. Ennalta laadittujen tarkkojen kysymysten sijaan haastatteluissa käytiin läpi väljemmin laadittuja teemoja. Teemahaastattelussa käytiin keskustelunomaisesti läpi samat aihealueet ja kysymykset, mutta vapaamuotoisesti ja ilman tiettyä järjestystä. Puhumisjärjestys on vapaa ja aiheiden laajuus vaihtelee eri haastatteluiden välillä. Tutkimukseen osallistuvia ei tule valita satunnaisesti, vaan ennalta valita sellaisia ihmisiä, jotka uskotaan sopivat parhaiten kyseiseen tutkimukseen (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006.)

### 6.1 Haastattelut ja toteutus

Haastattelun tavoitteena oli selvittää haastateltavien ennakkotietoa osakesäästötilistä ja siten saada selville opinnäytetyön sisällön oleellisuutta, ymmärrettävyyttä sekä toiveita osakesäästötilin perehdytyksen suhteen. Haastatteluissa pyrittiin saamaan mielipiteitä opinnäytetyön tietopaketista ja selvittää minkälainen perehdytys osakesäästötiliin tarvitaan. Opinnäytetyön tarkoitus oli olla informatiivinen tietopaketti osakesäästötilistä Helsingin Seudun Osuuspankin asiakasneuvojille ja haastatteluissa haluttiin saada selville, onko opinnäytetyön tuotos riittävä. Haastattelun tekemistä helpotti toisen opinnäytetyön tekijän työskentely Helsingin Seudun Osuuspankin konttorissa. Vastaukset kerättiin yksilöhaastatteluilla Helsingin Seudun Osuuspankin konttorissa toukokuun 2019 aikana. Haastateltavat olivat opinnäytetyön tekijän kollegoita ja haastattelun tekeminen sen vuoksi oli luontevaa ja helppoa. Vastaukset kirjoitettiin lyhyesti paperille ylös myöhempää analysointia varten. Paperille kirjoitettuna saimme nopeasti ja helposti koottua oleellisen ja tärkeän asian haastatteluista. Tutkimuksen kohteena oli Helsingin Seudun Osuuspankin konttorissa työskenteleviä henkilöitä. Haastateltavat olivat iältään 25-40 vuotiaita. Haastateltavia oli kolme henkilöä ja työkokemus pankkialalla vaihteli. Kaikki haastateltavat työskentelet enemmän ja vähemmän säästämisen ja sijoittamisen parissa. Yksi haastateltavista oli sijoitusasiantuntija ja kaksi muuta työskenteli asiakasneuvojina. Vaikka

teemahaastattelun mukaisesti ennalta laaditut teemat olivat kaikille samat, haastattelussa alateemat vaihtelivat haastatteluiden kesken. Tässä käydään läpi pääkohdat haastatteluissa tärkeimmistä esille tulleista kommenteista ja eroista.

Haastatteluihin oli tulostettu koko opinnäytetyö ja lyhyet muistiinpanot teemoista sekä esimerkkikysymyksiä. Aluksi haluttiin selvittää, onko osakesäästötili entuudestaan tuttu haastateltaville. Sijoitusasiantuntijalle osakesäästötili oli tuttu ja aiheeseen oli perehdytty omatoimisesti eri medioiden ja toimijoiden kautta. Hän mainitsi eritoten Pörssisäätiön verkkosivuilla olevan yleiset kysymykset-osion ja odottaa innolla osakesäästötilin tulemistä markkinoille ja miten se käytännössä tulee toimimaan. Kummallekaan asiakasneuvojalle osakesäästötili ei ollut erityisen tuttu. He olivat nähneet mediassa sekä OP intrassa aiheesta, mutta eivät olleet lukeneet tiedotteita tarkemmin.

Seuraavassa teemassa keskityttiin opinnäytetyön OEH-analyysiin sekä Osakesäästötili pähkinänkuoressa-liitteeseen, joihin on pyritty tiivistämään osakesäästötilin ydinasiat. Sijoitusasiantuntijan mielestä näihin oli kerätty oleellisin tieto osakesäästötilin eduista ja piti näitä hyvinä työkaluina työntekijöiden perehdytykseen. Asiakasneuvojien kanssa haastatteluissa tuli ilmi, että yleinen tietämys suorista osakesijoituksista ei ollut samalla tasolla sijoitusasiantuntijan kanssa ja siksi OEH-analyysi ja Osakesäästötili pähkinänkuoressa-liitteet eivät auenneet yhtä nopeasti. Aluksi oli siis palautettava mieleen arvo-osuustilin ja osakesäästötilin ero ja lyhyen keskustelun jälkeen se oli selvä. Tähän teemaan sisällytettiin myös se, voisiko kyseisiä liitteitä käyttää hyödyksi asiakastapaamisissa. Sijoitusasiantuntijan mielestä asiakaskohtaamisessa olisi hyvä olla yksinkertaistettu ja visuaalinen A4-kaavio, jossa on lyhyesti kerrottu arvo-osuustilin ja osakesäästötilin eroista. Tämä olisi erityisesti hyödyllinen niiden asiakkaiden kanssa, joille aihe ei ole tuttu. Kuitenkin työntekijöiden perehdytykseen sekä sisäiseen käyttöön nämä olisivat hyödyllisiä. Myös asiakasneuvojien mielestä nämä voisivat olla hyvät muistiinpanot työntekijälle.

Perehdytykseen liittyvässä teemassa käytiin läpi, kuinka nyt perehdytetään uusiin tuotteisiin ja mitä toivoisi, että osakesäästötilin perehdytyksessä käydään läpi. Tässä kohtaa tuli ilmi erot perehdytyksessä sijoitusasiantuntijan sekä asiakasneuvojien välillä. Sijoituspuolella uusia tuotteita tulee usein, kuten viimeisimpänä uusi strukturoitu sijoitustuote, josta perehdytys tapahtui noin tunnin mittaisessa Skype-palaverissa. Asiakasneuvojat olivat yhtä mielisiä siitä, että perehdytys on enemmänkin työntekijän itsensä vastuulla ja tietoa on saatavilla OP intraa seuraamalla. Lisäksi parin viikon välein käytävissä asiakasneuvojien yhteisessä Skype-palaverissa voidaan mainita ajankohtaisia asioita. Sijoitusasiantuntijan mielestä tärkeimpiä asioita osakesäästötilin perehdytyksestä on tietää verotus, tilin avaaminen, -siirtäminen sekä -sulkeminen, eli käytännön asioita. Asiakasneuvojat painottivat perehdytystoiveissa tuotetietoutta käytännön asioiden lisäksi.

Lopuksi käytiin lyhyesti läpi opinnäytetyön sisältö. Työ aluksi johdattelee aiheeseen käymällä läpi sitä, minkälaisia suomalaiset ovat sijoittajana ja yleisimmät asiat suorista osakesijoituksista. Sitten siirrytään aiheeseen osakesäästötili ja sen myynnistä konttoreissa. Kaikki haastateltavat olivat samaa mieltä siitä, että jokaisen, joka kohtaa asiakkaita konttoreissa, on hyvä tietää opinnäytetyössä käydyt aiheet. Toisille työntekijöille työn ensimmäiset osuudet ovat jo varsin tuttuja ja niiden läpikäyminen ei ole tarpeen, mutta osalle muistin virkistäminen on varmasti hyvinkin tarpeellista. Erityisesti asiakasneuvojen mielestä oli hyvä, että työssä kerrotaan taustaa osakesijoittamisesta ja sen suosiosta, verotuksesta sekä ymmärrettävästi selitetty arvo-osuustilin ja osakesäästötilin ero. Toinen asiakasneuvojista nosti esiin opinnäytetyön kohdan 4.4 esimerkkilaskelman ja kuvion, mikä havainnollistaa hyvin hyödyn kuukausisäästäjälle. Lisäksi työssä oli paljon muutakin tietoa, joka ei mahdu OEH-analyysiin tai Osakesäästötili pähkinäkuoressa-liitteeseen, mutta sitä pidettiin tärkeänä tietona. Haastateltavilta pyydettiin myös kommentteja kokonaisuudesta, kuten jäikö jokin kohta epäselväksi tai puuttuiko työstä jotain oleellista, mutta tämän tyyppisiä vastauksia emme saaneet.

## 6.2 Johtopäätökset ja luotettavuus

Lähtökohdat olivat haastateltavien välillä erilaiset ja näin ollen taustatieto aiheesta oli odotetusti eritasoista. Vaikka asiakasneuvoja ei voi työssään suoraan tarjota osakesäästötiliä, on hyvin mahdollista, että asiakas itse ottaa aiheen puheeksi ja silloin on hyvä tietää mistä on kyse, jotta pystyy keskustelemaan asiakkaan kanssa. Haastatteluiden perusteella voisi siis sanoa, että asiakasneuvojille perusasioiden läpikäyminen sekä tuotetietous nousevat suurempaan rooliin. Sijoitusasiantuntijat ovat todennäköidemmin tietoisia tuotteesta ja heille on selvää, minkälaista hyötyä asiakas siitä saa. Haastatteluista saadut vastaukset vastasivat kutakuinkin odotuksia sen suhteen, että kaikki työssä läpikäydyt asiat eivät ole selviä jokaiselle työntekijälle, mutta jokaisen asiakkaita kohtaavan työntekijän on hyvä tietää niistä.

Osakesäästötili pähkinäkuoressa-liite on kuitenkin hyödyksi kaikille työntekijöille, sillä siihen on lyhyesti tiivistetty tuotteen pääasiat, joita voi hyödyntää sekä perehdytyksessä että asiakaskohtaamisessa muistiinpanojen tapaan. Kuitenkaan yhteen A4-liitteeseen ei ole mahdollista sisällyttää kaikkea oleellista tietoa, kuten että osingot ovat 85 prosenttisesti veronalaista arvo-osuustilillä, mutta osakesäästötilin tuotto on täysmääräisesti verotettavaa. Siksi onkin hyvä, että aiheeseen perehdytetään ruohonjuuritasolta alkaen erityisesti niitä, joille aihe ei ole erityisen tuttu tai muistissa. Sen sijaan asiakkaille esitettävä liite voisi olla visuaalisempi ja siinä voisi olla paremmin esitetty vertailu nykyisen arvo-osuustilin ja osakesäästötilin välillä. Sekä asiakasneuvojen, että sijoitusasiantuntijoiden tulee tietää käytännön asiat, kuten tilin avaaminen ja siirtäminen, joihin ei tässä työssä otettu kantaa.

Tutkimuksen luotettavuutta kuvataan reliabiliteetilla ja validiteetilla. Validiteetti kertoo, onko tutkimus pätevä ja onko saadut tulokset ja tehdyt päätelmät oikeita. (Saarinen-Kauppinen & Puusniekka, 2006.) Tässä tutkimuksessa toteutimme yksilöidyn teemahaastattelun ja tutkimus on sen osalta luotettava. Haastattelussa molemmat osapuolet tunsivat toisensa entuudestaan ja se luo luotettavuuden tunteen. Lisäksi haastattelu toteutettiin tutussa ja hiljaisessa ympäristössä, joten häiriötekijöitä ei ollut. Haastatteluissa oli kysymyksiä laadittu etukäteen, mutta kysymysten lomassa oli myös yleistä keskustelua. Kysymyksiä pystyi tarkentamaan, jotta haastattelija ja haastateltavat ymmärsivät kysymykset saman lailla, kuin haastateltava. Haastateltavat keskustelivat puolueettomasti ja neutraalisti omasta työstään, mikä lisää luotettavuutta. Tässä kohtaa puolistrukturoitu teemahaastattelu sopi tilanteeseen loistavasti. Toisaalta pienen otannan takia, tutkimus ei kerro koko totuutta. Haastateltavat kuitenkin valittiin onnistuneesti, sillä he edustavat opinnäytetyön kohderyhmää. Reliabiliteetilla taas kuvataan tutkimuksen tutkimustulosten ja väitteiden luotettavuutta (Saarinen-Kauppinen & Puusniekka, 2006). Tässä tutkimuksessa haastattelu kirjoitettiin paperille ylös ja ne analysoitiin sen jälkeen huolella. Jos haastattelut toistettaisiin lähitulevaisuudessa uudelleen, niin vastaukset olisivat samankaltaisia.

## 7 Yhteenveto

Asiakaskokemus on tärkeää nykypäivän yrityksillä, kun tuotteita ja palveluita on paljon saatavilla. Jollain täytyy erottua kilpailijoistaan ja yksi vaihtoehto on panostaminen asiakaskokemukseen. OP Ryhmän pääjohtaja Timo Ritakallio kirkasti OP ryhmän strategiaa vuodelle 2019 ja yksi viidestä kokonaisuudesta on paras asiakaskokemus finanssialalla. Erottautuminen pelkän tuotteen tai palvelun avulla on vaikeaa. Pankissa asiakaspalvelulla on suuri merkitys asiakaskokemukseen ja jokaisella asiakkaalla tulisi olla mahdollisuus hoitaa pankkiasiat siellä, missä hän haluaa eli netissä, konttorissa tai puhelimitse. Myös sijoittamisessa, niin kuin monessa muussakin asiassa, usein aloittaminen on vaikeinta. Siksi onkin tärkeää, että osakesäästötiliä tarjotaan rohkeasti asiakkaille, sen avaaminen sekä käyttöönotto on helppoa ja näin madaltaa aloittamiskynnystä.

Pidämme tärkeänä sitä, että mahdollisimman moni pankin asiakas olisi aktiivinen ja käyttäisi laaja-alaisesti Osuuspankin tarjoamia palveluita. Tästä hyötyy sekä pankki, että asiakas. Koemme myös, että säästäminen ja sijoittaminen on tärkeää ja yhä useammat nuoret ovat siitä kiinnostuneita. Siksi erityisesti nuorten sitouttaminen pankin asiakkaiksi on tärkeää, sillä se usein johtaa tulevaisuudessa myös muiden palveluiden käyttöön, kuten esimerkiksi asuntolaina-asiakkaaksi ja myös lasten pankkipalveluiden avaamiseen kyseisessä pankissa. Nuorten kiinnostus sijoittamisesta viittaisi myös siihen, että toivottavasti tulevaisuudessa suomalaiset olisivat aktiivisempia sijoittajia talletusten sijaan. Osakesäästötili on myös erinomainen palvelu kaikille perheellisille, jotka haluavat säästää lapsilleen. Sijoittaminen on tällä hetkellä ajankohtainen ja paljon mediassa esillä oleva aihe, joten luultavasti yhä

useammat asiakkaat ovat törmänneet aiheeseen. Heille on saattanut herätä kiinnostus sijoittamista kohtaan ja keskustelu asiakasneuvojan kanssa saattaa olla riittävä vahvistus osakesijoittamisen aloittamiseen. Erityisesti ne asiakkaat, joilla on kohtalaisesti varallisuutta, hyvä riskinsietokyky sekä kiinnostus sijoittamiseen, ovat erittäin potentiaalinen kohderyhmä osakesäästötilin avaamiselle.

Jotta osakesäästötiliä tarjotaan aktiivisesti konttoreissa ja saadaan mahdollisimman moni asiakas avaamaan tili, tulee asiakasneuvojille asettaa tavoitteet sen myymiseen. Opinnäytetyössä kerrottiin osakesäästötilin keskeiset asiat ja myynnillisessä näkökulmassa keskityttiin Helsingin Seudun Osuuspankin konttoreihin. Tavoitteena on, että osakesäästötilin tullessa pankin palveluvalikoimaan, asiakasneuvojat ovat tietoisia sen hyödyistä ja osaavat näin tarjota tilin avaamista asiakkaille. Myös erilaisia argumentteja on käyty läpi, joita asiakaskohtaamisissa voi hyödyntää. Pidämme tilin aktiivista tarjoamista tärkeänä, mikäli halutaan aktivoida passiivisia sijoittajia, kannustaa nykyisiä sijoittajia sekä luoda kokonaan uusia asiakassuhteita. Tilin käyttöönotolle löytyy jo kiinnostusta, joten kysymys on vain, kenelle palveluntarjoajalle tili avataan. Tähän vaikuttaa toki osakesäästötilin kulurakenne, joka lienee suurennuslasin alla. Korkeat palvelumaksut syövät tuottoja ja karkottaa asiakkaat kilpailijan suuntaan.

Uskomme, että osakesäästötili tulee saamaan suosiota ainakin jo aktiivisten sijoittajien keskuudessa. Toivottavasti tili myös houkuttelee uusia sijoittajia, kuten sen ensisijaisena tavoitteena on. Tähän kuitenkin tarvitaan myös palveluntarjoajien panostusta. Tilille säästäjiä on mahdollista aktivoida sijoittamaan osakesäästötilille, kun he tulevat käymään konttorissa hoitamassa pankkiasioitaan. Osakesäästötilin suosiota saattaa laskea se, että nykyisiä omistuksia arvo-osuustilillä ei voi siirtää osakesäästötilille, vaan ne joutuu myymään ja maksamaan myyntivoittoveron. Monella suomalaisella kuitenkin on vuosikausia salkussaan vain muutaman yhtiön osakkeita. On myös toivottavaa, että muutaman vuoden kuluttua tilin käyttöönotosta seurataan aktiivisesti minkälaista palautetta uusi sijoitustyökalu saa käyttäjiltä ja palveluntarjoajilta sekä mahdollisesti parannetaan tiliä saatujen tietojen perusteella. Tällaisia asioita voisivat olla esimerkiksi osakesäästötilille sijoitettavan varallisuuden enimmäismäärän muuttaminen, hankintameno-olettaman mahdollistaminen tai ottamalla mukaan muitakin sijoitustuotteita, kuin pörssiosakkeet. Tämänkaltaiset muutokset parantaisivat entisestään sijoittamisen neutraalisuutta ja lisäisi jälleen uusien sijoittajien kiinnostusta tiliä kohtaan. On mielenkiintoista seurata kuinka moni tulee ottamaan osakesäästötilin käyttöön ja saavutetaanko sillä tavoitteita lisätä suomalaisten sijoitusaktiivisuutta.

## Lähteet

### Painetut

Fasoúlas, E., Manninen, P., Niiranen, V. 2014. Sijoittajan verotus. 2., uudistettu painos. Helsinki: Finva

Leppänen, E. 2007. Asiakaslähtöinen myynti. Helsinki: Yrityskirjat

Lindström, K., Lindström, T. 2011. Onnistu osakemarkkinoilla. Helsinki: Alma Talent

Rope, T. 2009. Perusmyyjästä supermyyjäksi. Helsinki: Infor

Rubanovitsch, M., Aalto, E. 2007. Myy enemmän- myy paremmin. 4., uudistettu painos. Helsinki: WSOYpro

Rummukainen, T. 2008. Huippumyyjä Ominaisuudet ja tositarinoita. Helsinki: Suomen Yrityskirjat

Saario, S. 2016. Miten sijoitan pörssiosakkeisiin. 12., kokonaan uudistettu painos. Helsinki: Talentum Pro

### Sähköiset

Anita Saaranen-Kauppinen & Anna Puusniekka. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Viitattu 27.5.2019.  
<https://www.fsd.uta.fi/fi/tietoarkisto/julkaisut/kvalimotv.pdf>

Sijoituspalvelututkinnon (APV1) osaamisvaatimukset. Viitattu 19.5.2019.  
[https://www.aaltoee.fi/media/aaltoee-documents/apv-tutkinnot/apv\\_osaamisvaatimukset1\\_2018\\_10\\_17.pdf](https://www.aaltoee.fi/media/aaltoee-documents/apv-tutkinnot/apv_osaamisvaatimukset1_2018_10_17.pdf)

Etelävuori, K. 2017. Kysely: Osakesäästötili kiinnostaa etenkin nuoria ja uusia sijoittajia. Viitattu 3.4.2019. <http://www.porssisaatio.fi/blog/2017/12/11/kysely-osakesaastotili-kiinnostaa-etenkin-nuoria-ja-uusia-sijoittajia/>

Etelävuori, K. 2018. Osakesäästötili-Yleiset kysymykset ja vastaukset. Viitattu 10.2.2019.  
<http://www.porssisaatio.fi/blog/2018/01/29/osakesaastotili-yleiset-kysymykset/>

Etelävuori, K. 2019. LOUNASMERI: Osakesäästötili laajentaa yhteiskunnallisia vaikutusmahdollisuuksia. <http://www.porssisaatio.fi/blog/2019/01/22/lounasmeri-osakesaastotili-laajentaa-yhteiskunnallisia-vaikutusmahdollisuuksia/>

Etelävuori, K. 2019. Eduskunta hyväksyi osakesäästötililait - Näin uusi sijoittaja työkalu toimii. Viitattu 10.5.2019. <http://www.porssisaatio.fi/blog/2019/03/12/eduskunta-hyvaksyi-osakesaastotililait-nain-uusi-yksityissijoittajan-tyokalu-toimii/>

Etelävuori, K. 2017. Verotuksen tiekartta tarvitaan - tavoitteena neutraali verokohtelu sijoittajalle. Viitattu 10.2.2019. <http://www.porssisaatio.fi/blog/2017/12/04/verotuksen-tiekartta-tarvitaan-tavoitteena-neutraali-verokohtelu-sijoittajille/>

Finanssiala. 2017. Säästäminen, luotonkäyttö ja maksutavat. Viitattu 1.4.2019. [http://www.finanssiala.fi/materiaalit/SLM\\_2017\\_Tutkimusraportti.pdf](http://www.finanssiala.fi/materiaalit/SLM_2017_Tutkimusraportti.pdf)

Finsif. Mitä vastuullinen sijoittaminen tarkoittaa. Viitattu 18.4.2019. <https://www.finsif.fi/mita-se-on/>

Heikinheimo, H. 2018. 10 vuoden säästämällä 40 vuoden eläkesäästöt? Viitattu 23.2.2019. <https://www.sijoittaja.fi/53597/korkoa-korolle/>

Heikinheimo, K. 2017. Hajauttaminen - Miten sijoitukset kannattaa hajauttaa? 5 vinkkiä parempaan hajautukseen. Viitattu 15.2.2019. <https://www.sijoittaja.fi/61939/hajauttaminen-miten-sijoitukset-kannattaa-hajauttaa/>

Heikkilä, T. 2018. Osakesäästötilin hyvät ja huonot puolet. Viitattu 13.2.2019. <https://www.sijoittaja.fi/105775/osakesaastotilin-hyvät-ja-huonot-puolet/>

Keloharju, M., Lehtinen, A. 2015. Shareownership in Finland 2015. Viitattu 15.2.2019. [http://njb.fi/wp-content/uploads/2016/01/Keloharju\\_3-15.pdf](http://njb.fi/wp-content/uploads/2016/01/Keloharju_3-15.pdf)

Lapin AMK. Opinnäytetyön toteuttaminen. Viitattu 27.5.2019. <https://www.lapinamk.fi/fi/Opiskelijalle/Opinto-opas,-AMK-tutkinto/Opinnaytetyoohje/Opinnaytetyon-toteuttaminen>

Lexia. 2018. Osakkeenomistajien oikeudet -direktiivin muutos lisää avoimuutta yhtiöiden ja sijoittajien välillä. Viitattu 16.2.2019. <https://www.lexia.fi/fi/osakkeenomistajien-oikeudet-direktiivin-muutos-lisaa-avoimuutta-yhtioiden-ja-sijoittajien-valilla/>

Lindström, K. 2017. Sata vuotta vuoristorataa Helsingin pörssissä. Viitattu 15.2.2019. [https://www.taloustieteellinenyhdistys.fi/wp-content/uploads/2017/09/KAK\\_3\\_2017\\_176x245\\_WEB-54-61.pdf](https://www.taloustieteellinenyhdistys.fi/wp-content/uploads/2017/09/KAK_3_2017_176x245_WEB-54-61.pdf)

Nordnet. Hajauttamisen perusteet. Viitattu 1.3.2019.

<https://www.nordnet.fi/download/18.142b86f1157a4265ebe1e14/1489856167569/Hajauttamisen+perusteet+-webinaari+2016.pdf>

Nummiaro, H. 2018. Osakesäästötili kirittää kilpikonnaa - verohelpotus voi kerryttää enemmän kuin säästöt. Viitattu 20.4.2019. <https://www.lahitapiola.fi/tietoa-lahitapiolasta/uutishuone/uutiset-ja-tiedotteet/uutiset/blogi/1509554866079>

OP Tilinpäätös 2018. 2019. Viitattu 15.3.2019.

<https://www.op.fi/documents/320759/320999/Tilinpaaatos+2018/ae72f146-7a71-b67a-5f75-cb07ff515491>

OP Vuosi2018. 2019. Viitattu 15.3.2019.

<https://www.op.fi/documents/209474/31336404/OP+Vuosi+2018/97c04fb2-a8d7-6b42-004b-3fb3b9856872>

OP.fi. Säästöt ja sijoitukset. Viitattu 20.4.2019. <https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/saastot-ja-sijoitukset/osakesijoitukset/osaketutkimuksen-verkkopalvelu>

Outinen, J. 2019. Pankit kisaamaan tulevan osakesäästötilin tarjoamisessa: ”Siinä menettää osan markkinasta, jos ei tiliä heti pysty tarjoamaan” Viitattu 15.4.2019. <https://www.kauppalehti.fi/uutiset/pankit-kisaamaan-tulevan-osakesaastotilin-tarjoamisessa-siina-menettaa-osan-markkinasta-jos-ei-tilia-heti-pysty-tarjoamaan/6024845f-fa9d-44f1-96aa-b9745dca6908>

Paasi, M. 2018. Kestävä kehitys, parempaa tuottoa. Viitattu 20.4.2019.

<https://blogi.nordnet.fi/kestava-kehitys-parempaa-tuottoa/>

Paasi, M. Osakesijoitusten riski pienenee ajan myötä. Viitattu 15.4.2019.

<https://blogi.nordnet.fi/osakesijoituksen-riski-pienenee-ajan-myota/>

Pörssisäätiö, 2018. Suomi tarvitsee osakesäästötilin. Viitattu 19.4.2019.

<http://www.porssisaatio.fi/blog/2018/02/06/suomi-tarvitsee-osakesaastotilin/>

Pörssisäätiö. 2018. Mitä tunnusluvut kertovat? Viitattu 4.4.2019.

<http://www.porssisaatio.fi/blog/2018/08/10/mita-tunnusluvut-kertovat/>

Pörssisäätiö. Eri sijoitusmuotojen tuotto Suomessa. Viitattu 16.3.2019.

<http://www.porssisaatio.fi/blog/statistics/eri-sijoitusmuotojen-tuotto-suomessa/>

Pörssisäätiö. Kansanosakkeet. Viitattu 4.2.2019.

<http://www.porssisaatio.fi/blog/statistics/kansanosakkeet/>



Pörssisäätiö. Kotitalousomistajien määrä Suomessa. Viitattu 4.2.2019.

<http://www.porssisaatio.fi/blog/statistics/kotitalousomistajien-maara-suomessa/>

Rimpiläinen, M. 2018. OP keskittyy olennaiseen. Viitattu 9.3.2019.

<https://op.media/chydenius/talous-ja-yhteiskunta/op-keskittyy-olennaiseen-149edf9e4a344f919777e042d4c6e614>

Räikkönen, A. 2017. Sijoittaja, saatko osinkoja ulkomailta? - Älä maksa liikaa veroja. Viitattu

4.4.2019. <https://www.kauppalehti.fi/uutiset/sijoittaja-saatko-osinkoja-ulkomailta-ala-maksa-liikaa-veroja/621927dd-4d50-3a34-b7a0-1af4b951bc30>

Räisänen, K. 2019. Lääkeyhtiö Orion sai eniten uusia omistajia viime vuonna -

”Kansanosakkeista” vain kahdella on omistajina enemmän naisia kuin miehiä. Viitattu

14.2.2019. <https://www.hs.fi/talous/art-2000005965631.html>

Salkunrakentaja. 2012. Mistä sijoitusriskissä on pohjimmiltaan kyse? Viitattu 1.3.2019.

<https://www.salkunrakentaja.fi/2012/06/kannattaako-osakepoiminta/>

Savolainen, A. 2018. Tasa-arvoa pääomatuloissa? Viitattu 15.3.2019.

<https://veroblogit.com/2018/03/08/tasa-arvoa-paaomatuloissa/>

Sihvonen, L. 2018. Näin osakesäästötilin verotus toimii käytännössä. Viitattu 15.2.2019.

<https://www.kauppalehti.fi/uutiset/nain-osakesaastotilin-verotus-toimii-kaytannossa/2482cdd3-771b-3356-8fcf-32c98793ea39>

Sijoittaja.fi, 2017. Sijoittaja - Optimoi verotus ennen vuoden loppua! Viitattu 13.3.2019.

<https://www.sijoittaja.fi/48840/osakesijoittaja-optimoi-verotus-vuoden-loppua/>

Sjöström, M. 2015. Varakkain prosentti omistaa lähes puolet yksityishenkilöiden

pörssiomaisuudesta. Viitattu 1.3.2019. [https://www.arvopaperi.fi/uutiset/varakkain-](https://www.arvopaperi.fi/uutiset/varakkain-prosentti-omistaa-lahes-puolet-yksityishenkiloiden-porssiomaisuudesta/707312d8-e1c1-39c0-a340-6ac3d9779558)

[prosentti-omistaa-lahes-puolet-yksityishenkiloiden-porssiomaisuudesta/707312d8-e1c1-39c0-a340-6ac3d9779558](https://www.arvopaperi.fi/uutiset/varakkain-prosentti-omistaa-lahes-puolet-yksityishenkiloiden-porssiomaisuudesta/707312d8-e1c1-39c0-a340-6ac3d9779558)

Sullström, H. 2018. Naiset puhuvat rahasta-ja heidän osuutensa sijoittajista kasvaa. Viitattu

10.2.2019. <https://yle.fi/uutiset/3-10434309>

Talouselämä. 2015. Pörssiomaisuus on Suomessa keskittynyt harvoille-varakkain prosentti omistaa lähes puolet. Viitattu 15.1.2019.

<https://www.talouselama.fi/uutiset/porssiomaisuus-on-suomessa-keskittynyt-harvoille-varakkain-prosentti-omistaa-lahes-puolet/e162dfe1-a61e-3e2f-b310-4ff3262c6899>

Tergemaa, A. 2019. Li Andersson: Progressiivinen verotus hyödyttäisi piensijoittajaa. Viitattu 1.4.2019. <https://www.kauppalehti.fi/uutiset/li-andersson-progressiivinen-verotus-hyodyttaisi-piensijoittajaa/84a3437d-9be9-4573-9407-5431d2f93acc>

Tilastokeskus. 2018. Kotitalouksien varallisuus 2016. Viitattu 1.3.2019. [https://www.stat.fi/til/vtutk/2016/vtutk\\_2016\\_2018-06-05\\_fi.pdf](https://www.stat.fi/til/vtutk/2016/vtutk_2016_2018-06-05_fi.pdf)

Tuominen, J. 2019. Uusi osakesäästötili käy kalliiksi lyhytaikaisille sijoituksille - pitkäjänteinen sijoittaja palkitaan veron lykkäyksellä. Viitattu 15.4.2019. <https://www.kauppalehti.fi/uutiset/uusi-osakesaastotili-kay-kalliiksi-lyhytaikaisille-sijoituksille-pitkajanteinen-sijoittaja-palkitaan-veron-lykkayksella/e0ca016e-4829-481e-8246-57919b188389>

Valtiovarainministeriö. 2018. Osakesäästötili käyttöön vuonna 2020. Viitattu 14.2.2019. [https://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/10623/osakesaastotili-kayttoon-vuonna-2020](https://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset_publisher/10623/osakesaastotili-kayttoon-vuonna-2020)

Vero. 2014. Yleinen ja rajoitettu verovelvollisuus. Viitattu 13.3.2019. [https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/48999/yleinen\\_ja\\_rajoitettu\\_verovelvollisuus/](https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/48999/yleinen_ja_rajoitettu_verovelvollisuus/)

Vero. 2019. Ulkomaille maksettavat osingot, korot ja rojaltit. Viitattu 3.3.2019. [https://www.vero.fi/henkiloasiakkaat/verokortti-ja-veroilmoitus/suomesta\\_ulkomaille/ulkomaille\\_maksettavat\\_osingot\\_korot\\_ja/](https://www.vero.fi/henkiloasiakkaat/verokortti-ja-veroilmoitus/suomesta_ulkomaille/ulkomaille_maksettavat_osingot_korot_ja/)

Vero. 2019. Ulkomailta saadut osingot ja arvopaperien luovutusvoitot. Viitattu 3.4.2019. [https://www.vero.fi/henkiloasiakkaat/omaisuus/sijoitukset/ulkomailta\\_saadut\\_osingot\\_ja\\_arvopaperien\\_luovutusvoitot/](https://www.vero.fi/henkiloasiakkaat/omaisuus/sijoitukset/ulkomailta_saadut_osingot_ja_arvopaperien_luovutusvoitot/)

Veronmaksajat. 2018. Veroprosentit 2019. Viitattu 1.4.2019. <https://www.veronmaksajat.fi/Palkka-ja-elake/Veroprosentit/veroprosentit-2019/>

## Kuviot

Kuvio 1: Osakkeenomistajien lukumäärä.....	9.
Kuvio 2: Sijoitusrahastoja tai pörssiosakkeita kotitalouksilla .....	11.
Kuvio 3: Pääomatulojakauma miesten ja naisten välillä.....	12.
Kuvio 4: Osakkeenomistajien lukumäärä kunnittain.....	13.
Kuvio 5: Eri sijoitusmuotojen tuotto Suomessa .....	15.

Kuvio 6: Salkun hajautuksen vaikutus volatilitettiin .....	17.
Kuvio 7: Osakesäästötilin verohyöty kuukausisäästäjälle .....	25.
Kuvio 8: Halukkuus osakesäästötilin käyttöön.....	27.
Kuvio 9: Tuotto ja riski kulkevat käsi kädessä .....	33.
Kuvio 10: Korkoa korolle-ilmiö .....	35.
Kuvio 11: Myynnin kulku.....	40.

#### Taulukot

Taulukko 1: Pääomatulojen verotus Suomessa .....	20.
Taulukko 2: Kolmea erilaista verokohtelua tarkoitus yhtenäistää.....	23.
Taulukko 3: OEH-Taulukko.....	36.

#### Liitteet

Liite 1 : Osakesäästötili pähkinäkuoressa .....	51.
Liite 2 : Haastattelukysymykset.....	52.

## OSAKESÄÄSTÖTILI PÄHKINÄNKUORESSA

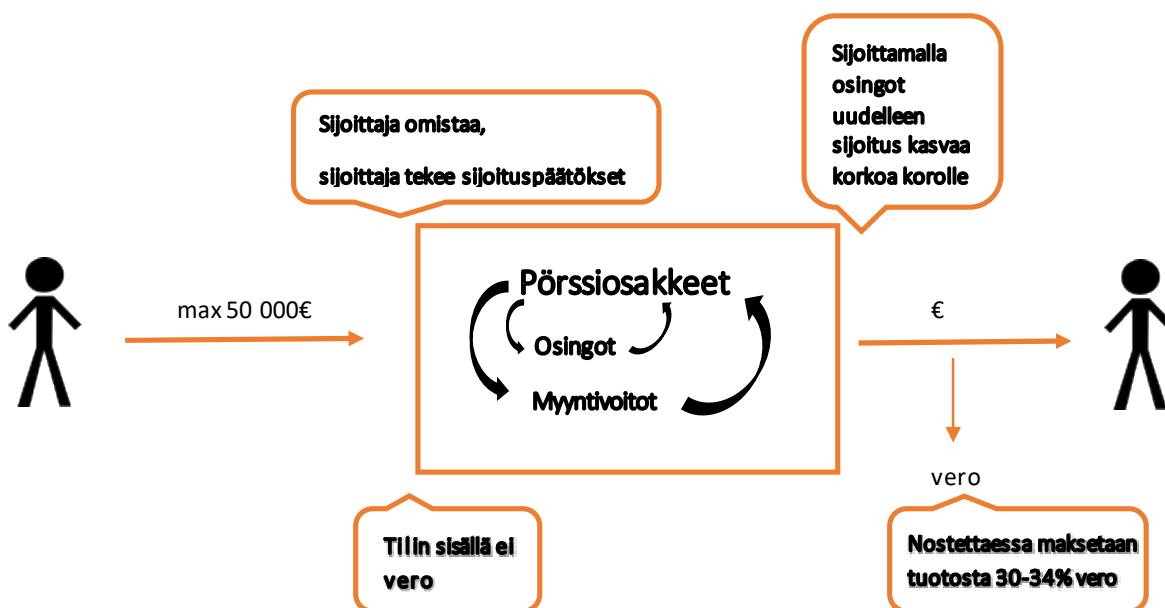


### MIKÄ?

- Osakesäästötili on tili, jolle yksityissijoittajat voivat siirtää rahaa enintään 50 000 euroa ja sijoittaa sen kotimaisiin tai ulkomaisiin pörssiosakkeisiin tai monenkeskisissä kaupankäyntijärjestelmissä, kuten First Northissa, oleviin osakkeisiin.
- Sijoittaja maksaa tuotosta veroa vasta siinä vaiheessa, kun nostaa tilitä varoja. Veroa ei siis peritä, kun tilin sisällä käydään kauppaa ja saadaan myynti-voittoa tai kun tilille maksetaan osinkoja. Tuotto on verotettavaa pääomatulona.
- Sijoittaja tekee itse päätökset siitä mihin osakkeisiin sijoitetaan ja kuinka paljon. Osakkeet ovat sijoittajan omassa nimissä ja osakkeenomistajana hän voi käyttää päätösvaltaa yhtiökokouksessa.
- Tilille asetettu 50 000 euron raja koskee tilille siirrettävän pääomaa – sijoitusten arvo voi siis olla enemmän tai vähemmän.

### MIKSI?

- Osakesäästötili kannustaa pitkäjänteiseen säästämiseen. Se houkuttelee yhä useampaa sijoittamaan ja näin lisää kansankapitalismia.
- Tämä tekee verotuksesta yksinkertaisempaa ja tasapuolisempaa sekä se ehkäisee lukkiutumisvaikutusta. Tällä tarkoitetaan tilannetta, jossa sijoittajan olisi järkevintä myydä osakkeita, mutta vero-vaikutusten vuoksi jättää sen tekemättä. Siksi osakesäästötili helpottaa hajauttamista ja tasapainoisen salkun ylläpitämistä.
- Korkoa korolle-ilmiö tehostuu erityisesti pitkällä aikajänteellä, kun myyntivoitoista ei peritä veroa ja osingot maksetaan täysmääräisenä tilille.
- Suora osakeomistus edistää kansalaisten mahdollisuutta vaikuttaa yhteiskuntaan osallistumalla yhtiökokoukseen ja mahdollistaa omaan sijoitusstrategiaan sopivat sijoituspäätökset, kuten vastuullisuuden näkökulmasta.



## Liite 2 : Haastattelukysymykset

### Teema 1. Tuotetietous

Yleistä keskustelua osakesäästötilistä.

1. Tiedätkö mikä on osakesäästötili?
2. Onko osakesäästötili sinulle entuudestaan tuttu?

### Teema 2. Tietopaketin hyödynnettävyys

OEH-analyysin ja Osakesäästötili pähkinäkuoressa-liitteiden esittäminen.

1. Saako näistä hyvän käsityksen osakesäästötilistä?
2. Onko liitteet ymmärrettävässä muodossa?
3. Voisiko näitä käyttää asiakaskohtaamisessa?
4. Mitä parannusehdotuksia?

### Teema 3. Perehdytys

Keskustelua perehdytyksestä.

1. Miten tällä hetkellä perehdytetään uusiin tuotteisiin?
2. Mitä toiveita osakesäästötilin perehdytykseen?

### Teema 4. Opinnäytetyön kokonaisuus

Opinnäytetyön esittäminen ja läpikäynti.

1. Sisältääkö hyödyllistä tietoa?
2. Vapaa palaute.