Hanna Nurmelin

VAKUUKSIEN KÄYTTÖÖNOTTO ASIAKKAILLE

Liiketalouden koulutusohjelma

2015

samk
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Satakunta University of Applied Sciences

VAKUUKSIEN KÄYTTÖÖNOTTO ASIAKKAILLE

Nurmelin, Hanna
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma

marraskuu 2015
Ohjaaja: Rajala, Jukka
Sivumäärä: 51
Liitteitä:

Asiasanat: vakuudet, luottotappiot, riskienhallinta, laskutus

---

Opinnäytetyössä selvitettiin, kannattaako kohdeyrityksen ottaa käyttöön vakuudet asiakasyrityksilleen. Yrityksessä pohdittiin, miten parhaiten minimoitaisiin yrityksen luottotappioriskit, kun asiakasyritykset eivät kykene huolehtimaan maksuistaan.

Tutkimusmenetelmänä opinnäytetyössä käytettiin tapaustutkimusta, joka sopii aiheen käsittelyyn parhaiten koska kyseessä on kehityshanke. Työssä pyrittiin selvittämään vakuuksien soveltuvuutta yrityksen käyttöön. Työssä käsiteltiin aluksi asioita, jotka liittyvät yrityksen laskutukseen, riskeihin ja luotonvalvontaan sekä kerrottiin sen jälkeen miten asiat olivat kohdeyrityksessä. Käsiteltäviä aiheita olivat laskutuksen perusteet, luottoriskien hallinta yrityksessä, luotonvalvonta, asiakkaan luottokelpoisuus ja perintä. Työssä kerrottiin erilaisista vakuusmuodoista ja vertailtiin niiden hyviä ja huonoja ominaisuuksia.

Tutkimuksessa haastateltiin kohdeyrityksen rahoituspäällikköä ja myyntireskontran vastaavaa, OP Pohjolan Oyj:n rahoitus- ja ryhmäpäällikköä sekä Luotonhallintapalveluyritys Intrum Justitian Oy:n asiantuntijoita. Intrum Justitian Oy:n haastattelut tehtiin kirjallisesti ja muut haastattelut käytiin henkilökohtaisesti.

Tutkimuksen tuloksena saatiin, että tällä hetkellä kohdeyrityksessä ei ole järkevää ottaa käyttöön vakuuksia. Suurimpana esteenä on se, että yrityksessä on käytössä monta erilaista tietojenhallintajärjestelmää, eikä niiden tietoja pysty yhdistämään, jotta vakuudet näkyisivät kaikissa järjestelmissä ajantasaisesti. Vakuuksien asettaminen asiakasyrityksille tulisi olemaan työlästä ja haastavaa kohdeyritykselle. Vakuuksien käyttöönotto vaatii paljon resursseja. Vakuuksien ylläpito tarvitsisi järjestelmän, jotta ne ovat hallittavissa isossa yrityksessä. Vakuuksien asettaminen olisi myös haastavaa, koska kohdeyrityksellä on sekä pieniä että suuria asiakasyrityksiä. Vakuuksien määritteleminen asiakasyrityksille lisäisi paljon työtä kohdeyrityksessä ja erikokoisille yrityksille olisi otettava erilaisia vakuusmalleja.

Tutkimuksessa selvisi, että kohdeyrityksen tulisi vakuuksien käyttöönoton sijaan kiinnittää enemmän huomiota myyntisaamisten seurantaan ja luotonvalvontaan. Myyntisaamisia tulisi seurata säännöllisesti ja vanhempien asiakasyritysten luotonvalvontaa tulee lisätä ja sen tulisi olla järjestelmällisempää. Kohdeyrityksen kannattaisi laajentaa factoring rahoituksen käyttöä mahdollisuuksien mukaan tai ottaa käyttöön luottovakuutus.

VAKUUKSIEN KÄYTTÖÖNOTTO ASIAKKAILLE

Nurmelin, Hanna
Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Administration
November 2015
Supervisor: Rajala, Jukka
Number of pages: 51
Appendices:

Keywords: securities, credit losses, risk management, invoicing

---

The object of this thesis was to gather information about whether it is beneficial for the target company to introduce insurances for its client companies. The company was interested in finding out how to best minimize the company's credit loss risks as their client companies are not able to meet their payments.

This study was carried out as a case study as it is the most suitable approach to development projects. The topics discussed were the basics of billing, company's credit risk management, credit control, customer's creditworthiness and debt collection. The thesis explored different kinds of insurance forms and their good and bad qualities.

For the thesis target company's financial managers and a corresponding receivable, OP Pohjola's financial and head of the group, as well as credit management firm Intrum Justitia Ltd's experts were interviewed. Intrum Justitia Ltd's interviews were conducted in writing, and other interviews took place in person.

The results of the study suggest that it is not beneficial for the target company to introduce insurance at the moment. The biggest obstacle is that the company uses many different data management systems, and it is not possible to combine data so that the insurances would appear on all systems simultaneously. The introduction of insurances requires a lot of resources. Insurance maintenance would require a system to ensure they are manageable in large enterprises. Introduction of insurances would also be difficult as the target company has both small and large client companies. In addition, the specification of insurance programs for client companies would increase the amount of work in the target company and different kinds of insurance programs would be needed for various company sizes.

The findings indicate that instead of introducing insurances the target company should focus more on the monitoring of sales receivables and credit control. Accounts receivable should be monitored regularly and older client customers' credit control should be increased and it should be more systematic. It would be advisable for the target company to expand the use of factoring finance as far as possible or introduce credit insurance financing.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO ... 6
2 OPINNÄYTETYÖN KESKEISET TAVOITTEET ... 7
2.1 Opinnäytetyön hyödyt ja kehittämistehtävä ... 7
2.2 Teoreettinen viitekehys ... 8
2.3 Käytettävät menetelmät ja aineiston kerääminen ... 9
3 YRITYKSEN LASKUTUSPERUSTEET ... 13
3.1 Laskun perusteet ... 13
3.2 Laskutuksen ajoitus ... 14
3.3 Laskun sisältö ... 16
3.4 Eräpäivä ja maksuehdot ... 17
4 LUOTTORISKIEN HALLINTA YRITYKSESSÄ ... 18
4.1 Perintälähtöinen riskienhallinta ... 18
4.2 Etupainoinen riskienhallinta ... 19
4.3 Tasapainoinen riskienhallinta ... 19
4.4 Myynti osana riskienhallintaa ... 20
4.5 Myynnin ja luotonvalvonnan vuorovaikutus ... 20
5 ASIAKKAAN LUOTTOKELPOISUUS ... 21
5.1 Luottotietolaki ... 21
5.2 Yritysluottotiedot ... 22
5.3 Luottokelpoisuuden arviointi ... 22
5.4 Yrityksen luottoluokitus ... 25
6 LUOTONVALVONTA ... 27
6.1 Luottopolitiikka ... 27
7 PERINTÄ ... 29
8 VAKUUDET ... 30
8.1 Vakuus yrityksen tilille ... 30
8.2 Tililimiitti ... 30
8.3 Vakuustili ... 31
8.4 Pankkitakaus ... 31
8.5 Takausvakuutus ... 32
8.6 Pantti ja kiinnitys ... 32
8.7 Arvopaperi ... 33
8.8 Luottovakuutus ... 33
8.9 Factoring rahoitus ... 34
9 ASIANTUNTIJOIDEN HAASTATTELUT ... 35

9.1 Haastattelu kohdeyrityksessä 35
9.2 Haastattelussa Intrum Justitian ja OP Pohjolan asiantuntijat..... 38
10 KEHITYSTYÖN TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET..... 43

1 JOHDANTO

Opinnäytetyö tehdään kohdeyrityksen näkökulmasta. Yrityksessä on menossa monia erilaisia kehitysprojekteja asiakaspalvelun ja laskutuksen puolella. Yhdeksi aiheeksi ehdotettiin vakuuksia. Aihe on mielenkiintoinen, monitahoinen ja haastava. Vakuuksia käsitellään työssä myyjäyrityksen näkökulmasta. Selvitetään kannattaako vakuuksia ottaa käyttöön asiakasyrityksille. Työssä pohditaan myös muita vaihtoehtoja, joilla yrityksessä voidaan vähentää luottotappioita. Yrityksessä on viime vuosina tiukennettu luottopolitiikkaa ja laskutukseen on otettu käyttöön uutena toimintatapana ennakkolaskutus asiakkaille, joilla on maksuvaikeuksia tai luottotiedot eivät ole kunnossa. Tähän aiheeseen liittyen yrityksessä on jo aikaisemmin pohdittu mahdollisuutta, ottaa käyttöön vakuudet asiakkaille, joille tuotetaan säännöllisiä palveluita mutta jäteraportoinnin vuoksi ennakkolaskutus ei ole mahdollista.

Työ on kehitysprojekti, jossa pyritään selvittämään millaisia vakuuksia on olemassa ja miten ne sopisivat yrityksen käyttöön vai onko olemassa joku kolmas vaihtoehto vakuuksien sijaan. Yrityksessä ei tällä hetkellä vaadita asiakasyrityksiltä vakuuksia, jonka vuoksi yrityksessä pyritään selvittämään erilaisia vaihtoehtoja luottotappioiden minimoimiseksi ja palveluiden takaamiseksi keskeytyksettä asiakasyrityksille, joilla on maksuvaikeuksia.

Yritys toimii monella toimialalla ja olisi tarkoitus, että tulevaisuudessa toimialasta riippuen pystyttäisiin asiakasyrityksille tarjoamaan laajoja palvelukokonaisuuksia. Opinnäytetyössä pohditaan yrityksen palveluita kokonaisuutena ja lisäksi pohditaan asiakasyritysten erilaisia vakuus vaihtoehtoja. Monet asiakasyritykset haluavat nykyään ostaa eri palveluita yhdeltä yritykseltä, koska se on helpompaa ja usein kustannustehokkaampaa.

2 OPINNÄYTETYÖN KESKEISET TAVOITTEET

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää sopiiko jonkinlainen vakuuskäytäntö käyttöön kohdeyritykselle. Työssä pohditaan ja selvitetään erilaisia vaihtoehtoja vakuuskäytännöiksi. Yrityksessä tehdään luottokysely asiakasyrityksille aina kun yritykset tilaavat palveluita. Työssä tulee ottaa huomioon, miten yritys suhtautuu luottokyselyn tulokseen asiakkaiden osalta, jos vastauksena on ennakkolasku. Työssä selvitetään myös soveltuuko yrityksen vakuuskäytäntö luottopolitiikkaan vai tulisiko sitä muuttaa. Yrityksen järjestelmien soveltuvuutta mietitään vakuuskäytännön näkökulmasta.

2.1 Opinnäytetyön hyödyt ja kehittämistehtävä

Opinnäytetyön kehittämistehtävänä on luoda vakuuskäytäntö yrityksen yritysasiakkaille, joiden maksukyky on heikentynyt. Työn tuloksena syntyy ehdotus vakuuskäytännöksi. Yrityksessä arvioidaan soveltuuko vakuusmalli yrityksen käyttöön ja minkälaisena. Vakuuskäytännön avulla pyritään vähentämään yrityksen riskejä ja taataan asiakkaille keskeytyksetön palvelu. Opinnäytetyössä vertaillaan erilaisia vakuuskäytäntövaihtoehtoja ja niiden toimivuutta.

Työn teoriaosassa käsittelen yleisesti vakuuskäytäntöjä ja pyrin selvittämään, millaisia vakuuskäytäntöjä yrityksillä on tällä hetkellä käytössään.

Opinnäytetyössä tavoitteena on vastata seuraaviin kysymyksiin:

1. Millaisia vakuuskäytäntöjä muilla alan yrityksillä on käytössä?
2. Millaisia vakuuskäytäntöjä voidaan toteuttaa yrityksen laskutuksessa?
3. Missä tapauksissa ja millaisille asiakkaille voitaisiin käyttää vakuuskäytäntöä?
4. Miten otetaan yrityksen luottopolitiikka huomioon ja pitääkö sitä muuttaa tai laajentaa
5. Miten hyvin käytössä olevat järjestelmät tukevat vakuusvaihtoehtoja?
6. Vastuukysymykset vakuusasiassa? Kuka päättää? Kuka seuraa?

Opinnäytetyössä hyötynä on, että työssä selvitetään vakuuksien käyttöönoton mahdollisuuksia yritysasiakkaille, joka helpottaisi yritysasiakkaiden palvelua. Jos vakuudet

otettaisiin käyttöön yrityksessä, se voisi vähentää riskejä asiakkaiden kanssa, joilla maksukyky on heikentynyt. Silloin yritykset saavat palveluita ilman ennakkolaskutusta ja sen tuomaa palvelun odottamista.

Yritysten vakuuskäytännöistä on saatavana verrattain vähän tietoja ja yksi työn esteistä on vakuustiedon ja -aineiston vähäisyys. Yrityksillä on olemassa vakuuskäytäntöjä, mutta niissä on kyseessä yleensä suuremmat rahasummat ja palvelu on kertatoimitusluonteista. Yritysten vakuuskäytännössä haetaan ratkaisua siihen, miten kohdeyritys voisi taata keskeytyksettömän palvelun asiakkaille, joilla ongelmia laskujen maksamisessa eräpäivään mennessä.

Opinnäytetyössä pyritään löytämään sopiva vakuuskäytäntö ja mallintamaan se yrityksen käyttöön. Selvitystyötä tullaan käyttämään asiakkaille, joilla on heikko maksukyky. Opinnäytetyön tuloksena sekä yritys että asiakas hyötyvät uudesta toimintatavasta, jolla pyritään poistamaan tai vähennetään aikaisemmin esiintyneitä ongelmia.

Opinnäytetyö tehdään yrityksen näkökulmasta siten, että selvitetään mitkä käytännöt olisivat mahdollisia ja sopivia yritykselle sekä miten ne toimisivat erilaisten asiakkaiden kanssa. Opinnäytetyön tavoitteena on löytää sellainen käytäntö yritykselle, joka sopisi käyttöön mahdollisimman monille asiakkaille ja olisi samalla myös heille paras ratkaisu ongelmaan.

2.2 Teoreettinen viitekehys

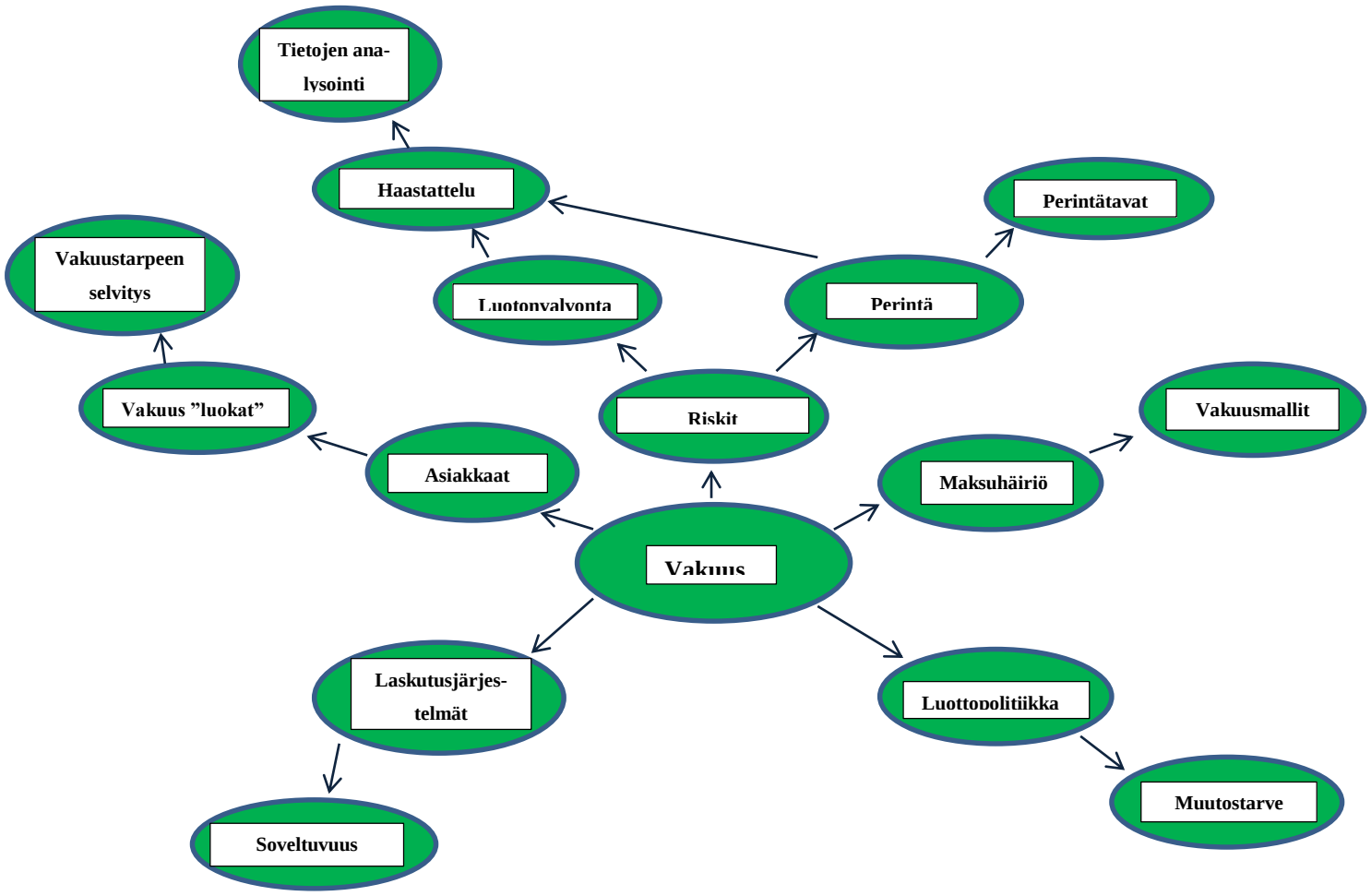
Vakuuskäytännöistä ei ole löytynyt muiden yritysten osalta mitään tietoja. Erilaisia vakuuksia on varmasti käytössä eri yrityksillä mutta näistä käytännöistä ei ole saatavissa tietoja Internet-sivujen tarkasteluiden ja haastatteluiden perusteella.

Matkapuhelinliittymiä myyvillä yrityksillä on käytössä jonkinlainen takuusumma kuluttajille, joilla on maksuhäiriö mutta sitä ei voi suoraan soveltaa, koska siellä kyseessä on yksityisasiakas mutta tässä työssä kyse on yritysasiakkaista. Intrum Justitian asian-

tuntijoiden haastatteluiden avulla kerätään ideoita ja voidaan saada lisää tietoa erilaisista vakuusmalleista. Intrum Justitia Oy on perintä- ja luotonhallintayritys, joka myy erilaisia luotonhallinta, rahoitus ja muita laskutukseen liittyviä palveluita yrityksille.

Työssä tutustutaan yrityksen luottopolitiikkaan ja selvitetään tämän hetken tilanne ja pohditaan, tuleeko niitä mahdollisesti muuttaa uuden vakuuskäytännön myötä. Yrityksessä on käytössä monta erilaista tietojärjestelmää. Kartoitetaan tietojärjestelmien toiminnallisuus ja siihen saadaan tietoa järjestelmäasiantuntijoita haastattelemalla.

Kuva 1. Opinnäytetyön rakenne



2.3 Käytettävät menetelmät ja aineiston kerääminen

Tapaustutkimus on empiirinen tutkimus ja yksi laadullisen tutkimuksen muoto. Tapaustutkimukseksi eli case study tutkimukseksi voidaan määritellä tutkimus, joka

käyttää monipuolisia ja monilla tavoin tietoa tutkiessa nykyistä tapahtumaa tai toimivaa ihmistä tietynlaisessa ympäristössä. Yksinkertaisemmin tapaustutkimus voidaan määritellä toiminnassa olevan tapahtuman tutkimukseksi. Tapaus voi olla millainen tahansa. Usein tapaus on kuitenkin jotenkin rajattu kokonaisuus. (Metsämuuronen. 2001, 16)

Tapaustutkimukseen kuuluu, että tutkittavasta tapahtumasta pyritään kokoamaan monipuolisesti ja monella eri tavalla tietoja tapauksesta. Tapaustutkimuksen etuja ovat:

- se on jalat-maassa-tutkimusta
- tutkimus sallii yleistykset
- huomataan sosiaalisten totuuksien monimutkaisuus ja sisäkkäisyys
- lähtökohta on usein toiminnallinen ja tuloksia sovelletaan käytäntöön
- raportointi tehdä kansantajuisesti.

(Metsämuuronen. 2001, 17)

Tapaustutkimuksen vaiheita ovat:

- tutkimuksen tavoitteiden määrittely
- tutkimussuunnitelman laatiminen; tutkimuskohteiden valitseminen, millaista lähdeaineistoa on saatavilla, tiedonkeruumenetelmä
- aineiston kokoaminen
- laitetaan informaatio tiiviiseen ja hyvin integroituneeseen muotoon
- raportoidaan tutkimustulokset ja tarkastellaan niiden merkittävyyttä

(Virtuaaliammattikorkeakoulun www-sivut.2015)

Tapaustutkimuksen yksi osa-alue on kehitystyö, joka sopii aiheen käsittelyyn parhaiten kun suunnitellaan uutta käytäntöä yritykselle.

Työssä käytetään laadullista teemahaastattelua eri yrityksien järjestelmäasiantuntijoille. Haastattelussa, jossa haastatellaan perintä- ja asiakashallinta yrityksen asiantuntijoita käytetään puolistrukturoitua teemahaastattelua. Vakuuden kohderyhmän analysointiin pyritään saamaan tietoa haastattelemalla kohdeyrityksien rahoituspäällikköä

ja myyntireskontran vastaavia. Haastatteluiden kautta pystytään selvittämään millaisille asiakkaille käytäntö sopisi. Prosessissa on monia asioita, joita mallinnuksessa tulee ottaa huomioon: laskutusväli ja – tapa, raportointi sekä palveluiden määrä.

Teemahaastattelu on keskustelunomainen tilanne, jossa käydään läpi ennalta suunniteltuja aiheita ja kysymyksiä. Aiheiden keskustelujärjestys on vapaa, eikä kaikkien haastateltavien kanssa keskustella kaikista aiheista välttämättä yhtä paljon. Haastattelijalla on haastattelussa mukana mahdollisimman lyhyet muistiinpanot käsiteltävistä haastattelun teemoista, jotta haastattelija voi keskittyä paremmin keskusteluun. Teemahaastattelun ei siis pitäisi olla pikkutarkkojen kysymysten esittämistä haastateltavalle. Teemoista tulee pyrkiä keskustelemaan mahdollisimman vapaasti.
(Yhteiskuntatieteellisen tietoarkiston www-sivut. 2015)

Teemahaastattelu tekeminen edellyttää syvällistä aihepiiriin ja haastateltavien tilanteisiin perehtymistä, jotta haastattelu voidaan kohdistaa juuri oikeisiin teemoihin. Sisältö ja tilanneanalyysi ovat tärkeitä teemahaastattelussa. Haastattelussa käsiteltävät teemat valitaan tutkittavan aiheen pohjalta. Myös haastateltavien valintaan tulee kiinnittää huomiota. Haastatteluun tulee valita sellaiset henkilöt, joilta saadaan parasta tietoa aiheesta. (Yhteiskuntatieteellisen tietoarkiston www-sivut.2015)

Teemahaastattelua analysoitaessa tulee ottaa huomion, että haastattelijan ennakkoon asettamat teemat eivät välttämättä ole samoja kuin teemat, jotka aineiston analysoinnin jälkeen osoittautuvat olennaisiksi teemoiksi tutkimuksen kannalta. (Yhteiskuntatieteellisen tietoarkiston www-sivut.2015)

Teemahaastattelu voi olla myös puolistrukturoitu. Puolistrukturoitu teemahaastattelu on sellainen, jossa haastateltaville esitetään samat tai melkein samat kysymykset mutta järjestys voi vaihdella. Puolistrukturoidussa haastattelussa on myös mietitty teemat valmiiksi mutta sen lisäksi on tehty tarkkoja kysymyksiä tutkittavasta aiheesta. Puolistrukturoidussa haastattelussa halutaan joistakin asioista tarkkoja vastauksia juuri tietynlaisiin kysymyksiin, eikä ole tarpeellista antaa kovin suurta vapautta kysymykseen vastaamisessa. (Yhteiskuntatieteellisen tietoarkiston www-sivut.2015)

Kyselyssä otetaan huomioon, miten kohdeyrityksen asiakasyritykset tällaiseen vakuuteen mahdollisesti suhtautuvat. Jos vakuudet otetaan käyttöön, se tulee muuttamaan yrityksen luottopolitiikka. Samalla täytyy pohtia, millainen toimintatapa yrityksessä otetaan vakuuskäytäntöön. Olisiko se asiakaspalvelun työtä vai tulisiko siihen vain muutama henkilö hoitamaan asiaa. Miten pystytään käytännössä toteuttamaan vakuus käytössä olevissa tietokoneohjelmissa?

Opinnäytetyön menetelmäksi valittiin tapaustutkimus. Työssä on kyse lähinnä luottopoliittisten vaihtoehtojen kehittämisestä ja kartoittamisesta erilaisten yritysten tarpeisiin ja tapaustutkimukseksi voidaan lukea tämä kehitystyö.

Nykytilakuvauksessa kerrotaan millaisia käytäntöjä ja toimintatapoja on alan yrityksissä tällä hetkellä, sekä miksi ollaan kehittämässä ja suunnittelemassa vakuusmallia yrityksille. Tutkimuksessa kartoitetaan alan yritysten keskimääräistä asiakaspohjaa, minkä kokoisia yrityksiä on asiakkaina tällä hetkellä.

Tavoitteena on tuoda esiin millaisia vakuuskeinoja olisi mahdollista ottaa yrityksessä käyttöön ja mitä niiden käyttöönotto vaatisi. Aluksi kartoitetaan erilaiset vakuusvaihtoehdot, joista valitaan paras vaihtoehto asiakas- ja toimeksiantajayrityksen vakuusmalliksi. Erikokoisilla yrityksillä tulee olla erilaisia vakuuksia, koska kaikki vaihtoehdot eivät sovi kaikille yrityksille.

Kehittämissuunnitelmassa otettaan huomioon yrityksen tarpeet ja se, millainen järjestelmän voidaan luoda vakuuksien hallintaan. Paras vaihtoehto olisi, että niitä voidaan hallita käytössä olevien järjestelmien kautta. Tämä asia tulee selvittää järjestelmäasiantuntijoiden kanssa erillisessä selvityksessä. Suunnitelman tavoitteena on esitellä vaihtoehtoja ja arvioida niiden käytettävyyttä sekä hyötyjä ja haittoja.

3 YRITYKSEN LASKUTUSPERUSTEET

3.1 Laskun perusteet

Laskun perusteena on yleensä sopimus, jonka perusteella lasku lähetetään. Perustana kaikelle yritystoiminnalle ovat tehtävät sopimukset, olivat asiakkaita sitten yksityishenkilöt tai yritykset. Sopimukset voivat olla joko suullisia tai kirjallisia. Aina kuitenkin suositellaan tehtäväksi sopimukset kirjallisesti, jotta mahdollisten ongelma- tai riitatilanteiden sattuessa olisi nähtävillä, mitä sopimuksessa on sovittu. Asiakkaiden on myös helpompi reklamoida laskusta, tuotteesta tai palvelusta, jos asiakkaalla on kirjallisena sopimus.

Yritysten kannattaa panostaa selkeisiin ja yhtenäisiin sopimusasiakirjoihin, joiden avulla voidaan turvata yrityksen asemaa sopimusrikkomusasioissa tai muissa ongelmatilanteissa. Kirjallinen sopimus on myös hyvä keino varautua tulevaan, jos esimerkiksi asiakas ei pystykään suoriutumaan sovituista velvoitteista eikä suorita maksua. Yhtenäisellä sopimus- ja luottopolitiikalla luodaan yrityksen sisäiset pelisäännöt. Selkeiden sääntöjen ja ohjeiden avulla koko yrityksen henkilöstöllä on valmiudet toimia niiden mukaan ja näin yrittää välttää mahdolliset perintätoimet ja lisäämään yrityksen kannattavuutta. (Syrjälä 2002, 8)

Laskun lähettäminen on ensimmäinen toimenpide saatavan kotiuttamiseksi. Samalla vahvistetaan saatavan tärkeimmät tiedot ja saatavan erääntymisajankohta. Lasku ei ole saatavan peruste vaan saatavan perusteeseen viitataan laskun ohessa ja siinä välitetään informaatioita saatavan perusteesta. Laskun tulee olla selkeä ja tiedot mahdollisimman yksityiskohtaisia. Jos laskun tiedot ovat epäselviä tai ylimalkaisia, on todennäköistä, ettei sitä makseta eräpäivään mennessä. Tällaisissa tapauksissa asiakas joutuu usein pyytämään lisäselvitystä laskuun tai jopa kokonaan uutta laskua. (Lindström 2011, 136)

Kohdeyrityksessä laskutuksen perusteen muodostavat sopimuksen mukaiset palvelut. Yritysasiakkaiden kanssa tehdään aina kirjallinen sopimus. Sopimuksessa sovitaan

mitä palveluita asiakkaille tuotetaan, miten usein, millaisilla välineillä ja millä hinnalla. Sopimuksessa kerrotaan myös laskutusväli, maksuehto ja laskun huomautusaika. Luonnollisesti sopimuksella on ostavan yrityksen tarkat tiedot ja myös laskutusosoite, johon lasku lähetetään. Varmistamalla, että sopimuksella kaikki tiedot ovat oikein, saadaan tuotettua asiakkaalle palvelut sopimuksen mukaan sekä tuottamaan laskun oikeilla tiedoilla ja oikeaan osoitteeseen mahdollisimman nopeasti tuotetun työn jälkeen. Kohdeyrityksen puolesta sopimuksen allekirjoittaa yleensä myyntiorganisaation edustaja. Yrityksille, joiden luototiedot ovat kunnossa, laskut lähetetään toteumalaskuna.

3.2 Laskutuksen ajoitus

Yrityksen kannalta katsottuna lasku kannattaa lähettää heti kun saatava on syntynyt. Yleensä lasku päivätään tuotteen toimituspäiväksi. Laskutusta kannattaa suorittaa päivittäin. Harvemmin suoritettava laskutus ei kuulu hyvin hoidetun yrityksen toimintatapoihin. Laskujen lähettämistä on helppo viivyttää, koska asiakkaat eivät yleensä kysele laskujensa perään. Viiveellä laskuja lähettävä yritys ei anna asiakkaille hyvää kuvaa yrityksestään. Nopea ja selkeä laskutus sekä tehokas perintä ovat osa positiivista yrityskuvaa. (Lindström 2011, 137)

Hidas laskutusrytmi vaikuttaa yritykseen muutenkin jopa tuhoisasti. Laskutusrytmin ollessa kovin hidas, yrityksen pääoma sitoutuu turhaan saataviin. Laskun saajallekin voi olla haitallista, että lasku saapuu vasta monien viikkojen jälkeen, tämä voi tuottaa lisätöitä ja voi olla vaikea kohdistaa tehtyihin ostoihin. (Lindström 2011, 137- 138)

Lasku voidaan sopimuksen mukaan lähettää myös ennen toimitusta. Tällöin saatava ja oikeus sen laskuttamiseen on syntynyt, vaikka laskuttajan suoritus vielä puuttuukin. Etukäteen maksettavaksi sovitut ennakot ovat tyypillisimpiä laskutuksia silloin kun myyjän saatava ja laskutusperuste syntyvät ennen kuin hän suorittaa työn. Maksettu ennakko on maksajan kannalta saatavaa myyjältä. Ennakonmaksaja odottaa sopimuksenmukaista suoritusta tai voi tarvittaessa vaatia ennakon palauttamista. Silloin ostaja onkin velkojan asemessa. (Lindström 2011, 137- 138)

Kohdeyrityksessä yritysasiakkaita laskutetaan pääasiassa kuukauden tai kolmen kuukauden välein, jos asiakkaalla on säännöllinen palvelurytmi. Laskutusväli riippuu asiakkaan ostamien palveluiden taajuuksista ja määristä. Työn ollessa kertaluonteista laskutetaan palvelut mahdollisimman pian työn tekemisen jälkeen. Asiakasyritykset toivovat usein mahdollisimman nopeaa laskutusrytmiä, koska monet edelleen laskuttava omia asiakkaitaan laskujen perusteella. Laskutuksen pitkittyessä saatavat eivät ehdi kirjautua oikealle kuukaudelle ja tulosyksiköiden liikevaihto vääristyy. Kohdeyrityksessä pyritään, että kaikki mahdollinen tulisi laskutettua saman kuukauden aikana ja jotta siihen päästään, se vaatii panostusta sekä tuotannolta, joka suorittaa työn että laskutukselta laskujen saamiseksi asiakkaalle.

Kohdeyrityksessä on käytössä ennakkolaskutus asiakkaille, joiden maksukyky on heikentynyt. Asiakasyrityksen tehdessä palvelutilauksen tulee asiakaspalvelun varmistaa ensin tilaajan maksukyky luottotietokyselyn avulla. Mikäli kyselystä saadaan vastaukseksi vakuus tai ennakkolasku, tekee laskutus asiakasyritykselle ennakkolaskun tilatuista palveluista. Maksusuorituksen tultua tilille, tuotetaan palvelu asiakasyritykselle mahdollisimman pian. Ennakkolaskutus on melko työläs tapa varmistaa, että saatavat palveluista saadaan kotiutettua ja sen vuoksi selvitetään, olisiko ennakkolaskutukselle vaihtoehtoa tulevaisuudessa. Ennakkolaskutus on työlästä koska se vaatii monta työvaihetta. Ensin tehdään ennakkolasku, jonka jälkeen laskutuksen tulee seurata milloin asiakasyritys maksaa laskun vai tuleeko suoritusta lainkaan. Sen jälkeen tehdään tilaus palvelun tuottamisesta tuotantoon. Tuotanto tuottaa palvelun, jonka jälkeen laskutus kuittaa tilauksen laskutetuksi ja lähettää tarvittaessa lisälaskun tai vastaavasti hyvityslaskun jos ennakkolaskulla on laskutettu asiakasta liikaa. Ennakkolaskulla pyritään arvioimaan laskutettava summa mahdollisimman tarkkaan mutta laskutus tapahtuu usein painon mukaan joka luo haastetta ennakkolaskutukseen. Toisaalta ennakkolaskutus on hyvä tapa kohdeyrityksen kannalta, koska se saa suorituksen etukäteen ja asiakasyritys saa palvelun. Säännöllisissä sopimuksista tämä ei kuitenkaan toimi koska se sitoo paljon resursseja.

Kohdeyrityksessä on otettu muutama vuosi sitten käyttöön arviolaskutus. Tässä laskutustavassa osa palveluista laskutetaan etukäteen ja osa jälkikäteen. Arviolaskutuksen ongelmana on, että se vääristää raportointia, joka on nykyään lakisääteistä monelle

asiakasyritykselle. Arviolaskutusta voidaan käyttää asiakasyrityksillä, joiden ei tarvitse raportoida tietoja viranomaisille. Toinen pienempi ongelma on arviolaskun vaikea tulkinta. Arviolaskusta tulee pitkä ja vaikeaselkoinen jos asiakasyritykselle on myyty monta erilaista palvelua, silloin moni asiakasyritys toivoo laskutusta toteutuneiden palveluiden mukaan.

3.3 Laskun sisältö

Laskun saajan on laskussa olevien tietojen perusteella pystyttävä päättelemään kuuluuko lasku hänelle ja onko lasku sopimuksen mukainen. Arvonlisäverolaissa on luettelo pakollisista laskumerkinnöistä. Laskulla tulee olla vastaanottavan yrityksen oikea ja virallinen nimi sekä yrityksen tarkka osoite. Lasku voidaan osoittaa henkilölle, joka on sopimuksen tehnyt tai laskulle kannattaa lisätietoihin laittaa tilaajan nimi. Se helpottaa yrityksessä laskun käsittelyprosessia. (Lindström 2011, 138- 139)

Asiakkaat ovat nykyään hyvin tietoisia, varsinkin isoissa yrityksissä, että tilauksen yhteydessä kerrotaan tarkkaan tilaaja ja esimerkiksi yksikkö tai muu asia, jolla lasku voidaan yksilöidä oikeaan paikkaan yrityksessä. Asiakkaat myös vaativat, että nämä tiedot on oltava laskuilla ja niistä myös helposti reklamoidaan tai kysytään lisätietoa laskutuksesta.

Laskulla saatavan perusteen riittävä yksilöiminen helpottaa huomattavasti laskujen käsittelyä sekä myyjän toimituksen ja laskun oikeellisuuden tarkistamista. Erittelyn toimitetusta tavarasta tai tehdystä suorituksesta tulee vastata tilausta. Laskulla tulee käyttää myös oikeita ja selkeitä termejä, jotta asiakas tietää, onko suoritus tehty. Laskulla pitää olla yksilöitynä myytyjen tavaroiden ja palveluiden määrä, toimituspäivä ja mahdollisen ennakkomaksun maksupäivä. (Lindström 2011, 139)

Laskun summa on vastattava sopimusta. Summa on myös selkeästi merkittävä laskuun ja tilisiirtoon. Laskun päiväys on laskun lähettämispäivä. Eräpäivä merkitään laskuun siksi, että viimeistään silloin laskun lähettäjä odottaa suoritusta. Laskun erääntyminen

tulee merkitä maksuehdon lisäksi maksuehdon mukaisella kalenteripäivällä, eräpäivällä. Jos laskulla mainitaan vain maksuehto, voi maksaja itse määritellä maksuajankohdan ja se on laskuttajan kannalta yleensä epäedullinen. (Lindström 2011, 139- 140)

Laskulla on oltava laskun lähettäjän tiedot, jotta saaja tietää saaneensa laskun oikealta laskuttajalta. Laskulla tulee näkyä myyjän y-tunnus, joka yksilöi myyjän. Lähettäjän osoite, puhelinnumero ja yhteyshenkilöt ovat tietoja, jotka helpottavat ja nopeuttavat laskutiedusteluja ja reklamaatioita. Laskulle on oltava lähettäjän pankkiyhteystiedot. Laskuttajalla saattaa olla käytössä monia tilinumeroita, ne on kaikki oltava laskussa mainittu maksamisen helpottamiseksi. Laskulle laitetaan myös viite, jonka avulla lasku pystytään kohdistamaan nopeasti ja helposti myyjäyrityksen reskontrassa maksusuorituksen saavuttua. (Lindström 2011, 141- 142)

Laskulla on mainittava aina voimassaoleva verokanta ja suoritettavan veron määrä euroissa tai mahdollinen maininta verovapaudesta. Laskuttajan on mahdollista periä laskutuslisää. Laskutuslisä on maksua siitä, että yritys laskuttaa ostajaa tuotteesta tai palvelusta. Laskulisän periminen perustuu yleensä sopimukseen. Laskutuslisän periminen voi perustua myös sopimuskumppaneiden välillä noudatettuun aikaisempaan käytäntöön. (Lindström 2011, 143)

3.4 Eräpäivä ja maksuehdot

Laskun eräpäivä on sovittava etukäteen. Eräpäivän määrittely on tärkeää, koska siitä alkaa saatavan erääntyminen. Eräpäivää tarvitaan saatavan erääntymiseen, koska erääntymätöntä ei voida oikeudellisesti periä. Velkojan on pystyttävä osoittamaan, että hän on esittänyt maksuvaatimuksen. Jos velallinen kiistää laskun, on velkojan osoitettava ajankohta muiden vastaavien laskujen postituksella tai postin todistuksella lähettämisajankohdasta. (Lindström 2011, 143)

Maksuehto määrittelee sen ajan, joka ostajalle annetaan aikaa maksaa lasku. Toimintaan sitoutuvan pääoman kannalta on yritykselle edullista sopia yrityksen myyntiehdot lyhemmiksi kuin ostoehdot. Maksuehdoista on aina sovittava riittävän selkeästi ja jo ennen kuin saatava syntyy. Yritysten välisissä myynneissä yleisin maksuaikaehto on

7-21 päivää netto. Pidemmät maksuajat eivät ole suositeltavia, koska mitä pidempi maksuaika, sitä suurempia muutoksia velallisen maksukyvyssä voi tapahtua. Pitkät maksuajat sitovat myös yrityksen pääomaa. (Syrjälä 2002, 9)

Kohdeyrityksessä on kaikilla asiakkailla käytössä 14 pv. netto maksuehtona muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta. Nämä poikkeukset ovat isoja maanlaajuisia yrityksiä, joille on neuvoteltu muu maksuehto. Asiakasyrityksen pyytäessä pidempää maksuehtoa, siitä päättää yrityksen liiketoiminta- tai toimialajohtaja tai toimitusjohtaja. Maksuehto on neuvottelu- ja sopimuskysymys, eikä sitä muuteta yksipuolisella ilmoituksella.

4 LUOTTORISKIEN HALLINTA YRITYKSESSÄ

Yrityksillä, jotka myyvät tavaroita ja palveluita riskienhallinnan kehitys kulkee yleensä tietynlaisen kaavan mukaan. Aluksi luottoriskien hallinta on ainoastaan perintää ongelmatilanteissa. Kehittyneimmillään hallinta kattaa asiakassuhteen kaikki vaiheet ja myös yrityksen henkilöstö tuntee vastuuta luottoriskien hallinnasta. Eri kehitysvaiheet ovat eripituisia eri yrityksissä. Kun asioihin kiinnitetään huomiota ja aloitetaan toiminta, etenevät vaiheet yleensä nopeasti. Luottoriskien hallintaa kuvataan viisitasoisella portaikolla. (Ijäs 2002, 15)

4.1 Perintälähtöinen riskienhallinta

Alin taso luottoriskien hallinnassa on perintälähtöinen riskienhallinta. Yritys myy tavaroitaan ja palveluitaan kaikille, jotka ovat halukkaita siltä ostamaan. Yrityksessä ei selvitetä asiakkaiden taloudellista tilannetta ja kokonaisuutta tarkastellaan pääasiassa laskutuksen näkökulmasta. Asiakkaiden maksusuorituksen viivästyessä perinnän käynnistämistä usein viivytetään ja uskotaan asiakkaiden antamiin lupauksiin. Perintää viivytetään usein myös siksi, että pelätään asiakassuhteiden kärsivän, jos lasku laitetaan perintään. Tällaisissa yrityksissä reskontran hoitokin on yleensä puutteellista ja maksuviiveet huomataan vasta pitkän ajan päästä. (Ijäs 2002, 16)

Asiakkaiden tietoja ei aina tarkisteta ennen asiakkuuden aloittamista niin voi joillakin yrityksillä tulla nopeastikin maksuvaikeuksia. Asiakkaiden taloudellisen aseman ja aiemman maksukäyttäytymisen lisäksi yritys ei tiedä, keitä sen asiakkaat todellisuudessa ovat. Yrityksessä ei myöskään olla tietoisia jos asiakkaan taloudellisessa tilanteessa tapahtuu muutos, joka vaikuttaa luottosuhteeseen. (Ijäs 2002, 17)

4.2 Etupainoinen riskienhallinta

Etupainoisen riskienhallinnan tasolla yritys arvioi uusien asiakkaidensa luottokelpoisuutta ja selvittää asiakasyritysten juridiset tiedot, kuten virallisen nimen ja y-tunnuksen. Luottosuhteiden aloittaminen on tällä tasolla kontrolloidumpaa, koska uudet asiakkaat tunnistetaan ja samalla voidaan riskiasiakkaat karsia pois. Samalla aloitetaan seuraamaan asiakkaiden taloudellista tilannetta. Joissakin yrityksissä etupainotteinen riskienhallinnan taso on riittävä. Silloin yritys odottaa, että asiakkaat maksavat laskunsa maksuajan puitteissa ja jos niin ei tapahdu aloitetaan perintätoimet. Kauppasummat ovat suuria tai yleinen taloudellinen tilanne on heikko, saattaa tämä taso olla liian vähäinen hallintakeino. (Ijäs 2002, 17- 18)

4.3 Tasapainoinen riskienhallinta

Tasapainoisella riskienhallinnalla tarkoitetaan riskienhallinta joka on tasolla, jossa riskienhallinta on tasapainossa. Yrityksessä tunnetaan asiakkaiden taloudellinen tilanne koko asiakassuhteen elinkaaren ajan ja uusien asiakkaiden luottokelpoisuus analysoidaan suhteen alussa. Etupainotteisella tasolla asiakkaiden tietoja seurataan reskontratietojen kautta, kun taas tasapainoisella tasolla asiakkaiden tietoja seurataan myös luottoyhtiöiden tietopalvelujen avulla. Yritykset voivat itse päättää tiedot, joita haluavat asiakkaista seurattavan. (Ijäs 2002, 18- 19)

4.4 Myynti osana riskienhallintaa

Myynnin ollessa osana riskienhallintaa, annetaan tällä tasolla myynnille vastuuta yrityksen luottoriskienhallinnasta. Yritys panostaa hallintaan jo ennen kaupan syntymistä, koska tässä vaiheessa voidaan analysoida, kannattaako yrityksen kanssa tehdä kauppaa. Luottotappio syntyy usein kauppahetkellä ja kauppa on päätöksessä vasta kun asiakas on suorittanut maksun yritykselle. Luottoriskienhallintaan osallistuvien työntekijöiden määrä kasvaa, koska yleensä myyjiä on yrityksessä moninkertainen määrä luotonvalvojiin verrattuna. Kauppa nähdään tällä tasolla kokonaisuutena, joka alkaa myyntitapahtumasta ja päättyy laskun maksuun. Tämä luo paremmat edellytykset yrityksen kannattavuudelle. (Ijäs 2002, 19)

4.5 Myynnin ja luotonvalvonnan vuorovaikutus

Riskienhallinnan ylimmällä tasolla olevan yrityksen myynti on sitoutunut luottoriskienhallintaan ja yrityksen luotonvalvonta tukee myyntitavoitteiden saavuttamista. Luottopäätös on helppo tehdä, jos asiakkaalla on huonot tai hyvät luottotiedot. Asiakasyrityksiä on paljon, joiden tietoja pitää punnita tarkkaan ja analysoida riskin mahdollisuus koska luottotiedot eivät aina ole selkeästi hyvät tai huonot. (Ijäs 2002, 20)

Kohdeyrityksessä on viime vuosina aloitettu panostamaan entistä enemmän luottoriskien hallintaan. Kohdeyrityksessä myynti on vahvasti osana riskienhallintaa. Osittain ollaan riskienhallinnan korkeimmalla tasolla, koska luotonvalvonta ja myyntiorganisaatio tekevät jonkin verran yhteistyötä riskienhallinnassa. Myynnin tehtävänä on tarkistaa asiakasyrityksen luottotiedot ennen myyntitapahtumaa. Yleensä tämä tapahtuu välittömästi, kun myynti on saanut tarjouspyynnön ja aloittaa tarjouksen tekemisen. Myyjän tehdessä selvityksen ja jos tarjouspyynnön lähettäneen asiakasyrityksen luottokyselyn tuloksena ovat vakuus tai ennakkomaksu, myyntineuvottelija laskee tarjouksen ja esittelee tämän yksikönpäällikölle tai toimialajohtajalle, joka päättää vaaditaanko asiakkaalta ennakkomaksua vai otetaanko riski ja myydään toteumalaskutuksella. Yleensä kauppa jää toteutumatta, jos vaaditaan ennakkomaksua. Tämän hetken taloustilanteessa monilla asiakasyrityksillä on merkintöjä luottotiedoissaan, joten riskien arviointi on erittäin tärkeä osa myyntitapahtumaa.

Kun luottotietokyselyn vastaukseksi tulee ennakkolaskutus, voidaan kuitenkin poikkeusluvalla asiakasyritykselle myydä toteumalaskutuksella, jos asiakasyritykselle annetaan tällainen poikkeuslupa, kohdeyrityksellä ei ole minkäänlaista valvontaa tällaisille yrityksille. Asiakasyritys voi tilata palveluita ilman rajoituksia ja valvontaa. Tällöin asiakkaan avoimet saatavat voivat kasvaa nopeasti, ennen kuin niihin reagoidaan. Poikkeuslupatilanteissa tulisi päättää, paljonko asiakkaalle voidaan myydä toteumalaskutuksella, jotta saatavat eivät kasva liian suureksi ja käänny tappioksi kohdeyritykselle.

5 ASIAKKAAN LUOTTOKELPOISUUS

5.1 Luottotietolaki

Luottotietolain tarkoituksena on varmistaa luotettavien luototietojen saatavuus, turvata yksityisyydensuoja luottotietojen käsittelyssä, sekä yksityishenkilöiden ja yritysten oikeus tulla arvioiduksi oikeuden ja asianmukaisten tietojen perusteella sekä lisäksi edistää hyvää luottotietotapaa. (Luottotietolaki 11.5.2007/527)

Luottotiedot ovat tietoja, jotka koskevat yksityishenkilön tai yrityksen maksukykyä tai maksuhalukkuutta. Maksukyky kuvaa yrityksen taloudellista asemaa. Maksuhalukkuus kuvaa taas yrityksen maksutapaa ja sen tapaa hoitaa maksuvelvoitteitaan. Tietoja käytetään myönnettäessä luottoa ja valvottaessa asiakkaan luottotietoja asiakkuuden aikana. (Lindström 2011, 14- 15)

Hyvään luottotietotapaan kuuluu huolellisuuden noudattaminen sekä huolenpito luottotiedon kohteen oikeusturvan kannalta keskeisistä tekijöistä. Luottotietotoiminnan harjoittajan, -käyttäjän ja luottotietoja muutoin käsittelevän on noudatettava toiminnassaan huolellisuutta ja pidettävä huolen:

- luottotietojen laadusta, rekisteröityjen tiedonsaantioikeuksien toteutumisesta sekä tietojärjestelmien tietoturvallisuudesta ja käsittelyn valvonnasta huolehditaan asianmukaisesti
- rekisteröityjen yksityisyydensuojaa ei rajoiteta

- rekisteröityjen oikeutta tulla arvioiduksi oikeiden ja asianmukaisten tietojen perusteella ei vaaranneta. (Lindström 2011, 15- 16)

5.2 Yritysluottotiedot

Yritysluottotiedoilla tarkoitetaan luottotietolaissa yrityksen maksutapaa, maksuhäiriöitä ja luottokelpoisuusluokkaa sekä muita yritystä koskevia tietoja. Luottotietorekisteriin saa tallentaa yrityksen maksuhäiriötietoina:

- konkurssi- ja yrityssaneerauksesta annetut tiedot
- tiedot maksun laiminlyönnistä, joka on todettu tuomioistuimessa tai rekisteröidyn vekselin protestilla
- sellaisista ulosottoasioista, jossa on annettu estotodistus tai tieto pitkäkestoisesta ulosotosta
- julkisesta haasteesta annetut tiedot
- tieto verosaatavasta tai vakuutuslaitoksen antama tieto lakisääteiseen vakuutukseen perustuvan saatavan laiminlyönneistä
- tiedot velkojan erääntyneen tai riidattoman saatavan johdosta antamasta maksukehotuksesta.

(Lindström 2011, 22- 23)

5.3 Luottokelpoisuuden arviointi

Luottokelpoisuus määritellään luottotietojen avulla. Asiakkaan luottotietoja tarvitaan tueksi ja perusteeksi, kun selvitetään asiakkaan luottokelpoisuutta. Mitä suuremmasta luotosta ja riskistä on yrityksen kannalta kyse, sitä syvällisemmin on syytä selvittää tietoja. Luottotietolaki määrittelee yksityishenkilöiden ja yritysten luottotietojen saatavuuden ja käytön. (Lindström 2011, 13)

Suurimmilla yrityksillä on usein useita kontaktipintoja asiakkaisiin. Kontakteja ovat esimerkiksi myynti, luotonvalvonta, asiakaspalvelu ja tuotanto, jotka kaikki osallistuvat omalta osaltaan luotonvalvontaan. Suurin rooli on luotonvalvojalla, mutta myynti on tärkeä linkki asiakassuhteen alussa tiedon hankinnassa. Tärkein tieto asiakkaista löytyy yrityksen omasta reskontrasta. Sieltä näkee asiakkaiden maksukäyttäytymisen

ja sen avulla voidaan seurata ostojen määrä kehittymistä ja ehkäistä luottoriskejä. On tärkeää tietää, miten tärkeässä asemassa yritys on asiakkaan yrityksen toiminnan kannalta, jos myyjäyrityksen asema on tärkeä, paljastuu ostajayrityksen maksukyky sille myöhemmin kuin muille tavarantoimittajille. Maksuvaikeuksissa oleva asiakasyritys priorisoi velkojat ja maksaa ensin yritysten laskut, joiden palvelut ovat tärkeimpiä yrityksen kannalta. Asiakkaan taloudellinen tilanne voi olla maksuviiveiden havaitsemisen hetkellä jo melko huono. (Ijäs 2002, 62- 63)

Asiakkaan ostojen määrän muutoksiin kannattaa kiinnittää huomiota, varsinkin jos ostojen määrä alkaa kasvaa suuria määriä. Syynä voi olla silloin esimerkiksi tavaran hankkimisen vaikeutuminen muilta toimittajilta. Ison tilauksen tullessa ja samalla asiakkaan ostojen määrän kasvaessa kasvaa myös asiakassuhteen luottoriski. Reklamaatioiden lisääntyminen voi kertoa asiakasyrityksen huonontuneesta maksukyvystä. Maksuille hankitaan reklamaatioiden avulla maksuaikaa vetoamalla tavaran tai palvelun huonoon laatuun. (Ijäs 2002, 63)

Myynti on luotonvalvonnan ensimmäinen linkki asiakkaaseen. Käydessään asiakkaan luona myynti näkee ja kuulee luottoriskien kannalta olennaisia asioita. Jotta myynti osaisi kiinnittää huomiota oikeisiin asioihin ja ymmärtävät mitä näkevät, kannattaa henkilöstölle järjestää koulutusta luottoriskien hallinnasta. Asiakkaan varasto on yksi asia, joka voi kertoa asiakkaan ongelmista. Asiakkaan varaston ollessa täynnä tavaraa, on se usein huono merkki, joka viittaa myynnin laskuun. Yritysten varastot kannattaa yleisesti ottaen pitää mahdollisimman tyhjinä, koska varastossa oleva tavara sitoo yrityksen pääomaa. Uusien ja omistusta vaihtaneiden pienten yritysten uusien omistajien ammatilliset taustat kannattaa selvittää, jos uusilla omistajilla on jo kokemusta alasta ja liiketalouden osaamista, on yrityksen menestyminen varmemmalla pohjalla kuin aloittelijalla. Yrityksen omistajan ollessa pitkään matkoilla tai muuten tavoittamattomissa, voi olla syytä huoleen yrityksen osalta. Pienen yrityksen suurin voimavara on yleensä yrittäjä, jonka sitoutuminen yritykseen on tärkeää ja se ei kestä pitkiä poissaoloja. Yleinen ilmapiiri asiakasyrityksessä kertoo taloudellisesta tilanteesta eli asiakkaan luona kannattaa kiinnittää huomiota ihmisten vireyteen, eleisiin ja ilmeisiin. Tyhjät työpisteet lomakausien ulkopuolella, henkilöstön kireys, alakuloisuus ja kielteiset lausunnot kannattaa huomioida ja raportoida eteenpäin. (Ijäs 2002, 63- 65)

Yritysten kannattaa käyttää apuna ulkopuolisia tietoja, joita saa parhaiten niihin erikoistuneilta yrityksiltä. Luottotietoyritysten kanssa voi tehdä omia tarpeita vastaavan sopimuksen eli he välittävät tietoja, jotka ovat tarpeellisia luottokelpoisuuden arvioinnin kannalta. Tiedot kertovat yrityksen taloudellisesta tilasta, aikaisemmasta maksukäyttäytymisestä, vastuuhenkilöiden kyvystä hoitaa asioita ja menestymisestä muussa liiketoiminnassa. (Ijäs 2002, 66)

Yrityksen maksutapa kuvaa yrityksen maksukäyttäytymistä kaikissa tilanteissa. Maksutapatietoihin kuuluvat sekä positiiviset että negatiiviset havainnot maksukäyttäytymisessä. Luottotietoyhtiöillä on laaja yhteistyökumppaniverkosto, joilta se saa tietoa yritysten maksutavoista ja joita se välittää sopimuksen mukaan eteenpäin omille asiakkailleen. Yhteistyö on luottamuksellista, joten tietojen alkuperää ei ilmoiteta ulkopuolisille tahoille. Maksuviive ei ole niin vakava asia kuin maksuhäiriö. Isoillakin yrityksillä on maksuissa viiveitä, koska laskujen käsittelyssä on monta vaihetta ja jos suoritus tapahtuu monta päivää myöhässä, se ei kuitenkaan tarkoita, että yrityksellä olisi maksuvaikeuksia. Maksuviiveiden tulkinnassa kannattaa kiinnittää huomiota merkintöjen määrään, summiin ja kuinka pitkään laskut ovat olleet maksamatta. Maksukäyttäytyminen voi olla hidasta satunnaisesti, kausittain tai säännöllisesti. Viiveiden ollessa säännöllisiä, yrityksen kassassa ei ole tarpeeksi varaa laskujen maksuun. Silloin maksurytmi määrittelee kassavarat eikä laskujen eräpäivät. (Ijäs 2002, 70- 71)

Maksuhäiriöt kertovat yrityksen maksukyvystä tai -halusta. Niiden avulla voidaan seurata myös yrityssaneerauksen tai konkurssin etenemistä. 80 % maksuhäiriömerkinnöistä on trattoja, jotka ovat yksipuolisia velkatuomioita tai ulosmittauksessa todettua varattomuutta. Maksuhäiriöitä arvioitaessa kannattaa kiinnittää huomiota häiriöiden ikään, laatuun, lukumäärään ja velkasummaan. Luottoriski on paljon suurempi silloin kun merkinnät ovat iältään nuoria, laadultaan vakavia, niitä on paljon ja määrät ovat suuria. Maksuhäiriömerkinnöillä on yritysmaailmassa suuri painoarvo ja jossain yrityksessä asiakkaiksi otetaan vain maksuhäiriöttömät yritykset. Asiakkaan maksuhäiriöt kannattaa selvittää mahdollisimman tarkkaan ja tarkastelussa tulisi päästä mahdollisimman lähelle nykyhetkeä ja yrityksen senhetkistä tilannetta. Lisätiedon saamiseksi voidaan tarkastella yrityksen tilinpäätöstietoja viimeisen kahden vuoden ajalta. Tiedot saadaan luottotietoyrityksestä tai suoraan asiakkaalta. (Ijäs 2002, 72- 74)

Yrityksen vastuuhenkilöitä ovat kaupparekisteriin ilmoitettuja hallituksen jäseniä, toimitusjohtaja sekä henkilöyhtiöiden vastuunalaiset yhtiömiehet. Vastuuhenkilöt eivät ole aina omistajia mutta mitä pienemmästä yrityksestä on kyse, sitä todennäköisemmin hallituksen jäsenet ovat omistajia. Vastuuhenkilöt tekevät merkittävimmät päätökset. Heidän menneisyydellään, kokemuksella, nykyisillä yritysyhteyksillä ja henkilökohtaisten maksuvelvoitteiden hoitotavalla on merkitystä yrityksen luottokelpoisuutta määriteltäessä. Pienten yritysten omistajien henkilökohtaiset luottotiedot kannattaa tarkistaa, koska omistajien omat maksuhäiriömerkinnät kertovat maksutavasta. (Ijäs 2002, 75- 78)

Tilinpäätöstiedot ovat keskeisiä tietoja kun arvioidaan yrityksen luottokelpoisuutta. Niiden avulla saadaan selville yrityksen kannattavuus, maksuvalmius ja vakavaraisuus. Tilinpäätöstiedot ovat osaltaan vanhaa tietoa mutta niiden perusteella nähdään alku kuluvalle tilikaudelle. Sitä voidaan verrata ja selvittää yhdessä luottotietoyhtiön tietojen kanssa ja selvittää mikä tilanne on tällä hetkellä, niitä pienempi yritys on, sitä nopeammin tilanne voi muuttua. (Ijäs 2002, 81)

5.4 Yrityksen luottoluokitus

Luottoluokitusta tehdään monella tavalla ja tasolla. Isoille yrityksille, pankeille ja valtioille luottoluokitus tehdään kansainvälisten luokituslaitosten toimesta. Luokitusjärjestelmä on automaattinen, se kerää ja analysoi järjestelmällisesti tietoja, toimintaa, taustaa, taloutta. Maksutapaa koskevasta informaatiosta kerätään tietoja, jonka avulla arvioidaan yrityksen luottokelpoisuutta ja sen kykyä selviytyä normaaliin liiketoimintaa liittyvistä riskeistä. Luokitusta päivitetään automaattisesti, joten sen avulla saadaan ajantasaista tietoa koko ajan.

Luokitusluokat

- AAA – Korkein luottokelpoisuus, luottoriski minimaalinen
- AA – Hyvä luottokelpoisuus, keskimääräistä pienempi luottoriski
- A – Luottokelpoinen, normaali luottoriski
- AN – Toiminta uutta, normaalimpi suurempi luottoriski
- B – Epätyydyttävä, normaalia suurempi luottoriski

- C – Luotonantoa ei puolleta, luottoriski huomattava

(Luottoluokitusyritys Soliditetin www-sivut.2014)

Luottoluokitusta tekevät myös luottotietoyhtiöt. Luottotietoyhtiön asteikot muistuttavat toisiaan, mutta käytettävissä olevan tiedon, toimitusajan ja hinnanerot ovat suuret. Luottotietoyhtiössä tutkitaan erilaisten tekijöiden vaikutusta konkurssin todennäköisyyteen. Yhtiössä luodaan mallit reaaliaikaisiin luokituksiin, jotka perustuvat tietokannassa oleviin tietoihin. Luottokelpoisuusluokituksessa merkittävintä on se mitä tietoja laadinnassa on käytetty ja miten saatuja tietoja tulkitaan. Eri luottotietoyhtiöiden samalle yritykselle tekemät luokitukset voivat poiketa toisistaan olennaisesti, koska tietokantojen kattavuudessa voi olla merkittäviä eroja. Erilaiset luokitustulokset saatavat johtua myös erilaisista luokituspalveluista ja eripituisista ennustejaksoista, joissa yritystä analysoidaan erilaisin tiedoin ja menetelmin. (Ijäs 2002, 87- 90)

Luokitukset jaetaan reaaliaikaisiin ja tilattaviin luokituksiin. Reaaliaikaisia luokituksia on kahdenlaisia. Osa käyttää tietokantoja sellaisenaan ja osaa tietokannoista täydennetään ihmisen käsittelemällä tiedolla. Tietoja käsittelemällä pyritään saamaan tarkempaa sisältöä ja luotettavampia luokituksia yrityksille. Tietokantoihin pohjautuvissa luokituksissa käytetään pääasiassa maksutapa-, vastuuhenkilö-, tilinpäätös- ja toimialatietoja. Kaikkia tietoja ei voida hyödyntää suoraan ja silloin analyytikot täydentävät ja analysoivat tietoja, jotta asiakkaalle saadaan yksityiskohtaisempia luokituksia ja joiden ennustekyky olisi parempi. (Ijäs 2002, 91- 92)

Osa luokituksista laaditaan asiakkaan toimeksiannosta. Tilattavia luokituksia kannattaa käyttää asiakkaille, joiden kanssa solmittaviin sopimuksiin liittyy suuri luottoriski. Tilattavista luokituksista voi olla hyötyä uusien yritysten kohdalla kun tietokantoihin ai ole vielä kertynyt tietoja, silloin tärkeää analysoida omistajien taustat. Tilauksesta laaditussa luokituksessa tutkitaan tietokantoja ja tietokantojen lisäksi haastatellaan johtoa, rahoittajia ja muita tavarantoimittajia sekä tilinpäätöstä tutkitaan ja analysoidaan. (Ijäs 2002, 93- 94)

6 LUOTONVALVONTA

6.1 Luottopolitiikka

Luottopolitiikka on yrityksen sisäinen sopimus siitä, mitä luotonvalvonnalla tavoitellaan, miten luottoriskejä hallitaan ja millainen rooli kullakin osastolla ja työntekijällä on niiden hallinnassa. Luottopolitiikka kirjataan paperille, jotta kaikki tietävät mistä on sovittu. Kirjallisessa muodossa olevat ohjeet ovat kaikilla työntekijöille samanlaiset ja sieltä jokainen voi tarkistaa mitä eri asioista on sovittu. Luottopolitiikassa on olennaista että siihen on kirjattu yrityksen luotonannon kannalta keskeiset asiat. Luottopolitiikan tavoitteista ja toimintatavoista tulisi sopia yhdessä johdon, myynnin ja luotonvalvojan kanssa. Kaikkien tahojen sitoutuminen politiikkaan on tärkeää ja sen jälkeen se on helpompi ottaa käytäntöön. Luottopolitiikan ollessa yhtenäinen, voi luotovalvojat helpommin seurata toimintatapoja. (Ijäs 2002, 23)

Luottopolitiikkaan tulisi kirjata politiikan tavoitteet. Tavoitteet tulisi olla luottoriskien määrää, tasoa ja luotonvalvonnan tehokkuutta kuvaaville asioille. Yrityksen tulisi määritellä kuinka tarkasti mitattavista seikoista raportoidaan, milloin, kenen toimesta ja kenelle, myös seurannan taso tulee määrittää eli seurataanko myyntisaatavia ja luotopolitiikan toteutumista yrityksen, osaston tai myyntiryhmän tasolla. Riskien hallinnassa tärkeimmät mittarit ovat luottotappioiden määrä, myyntisaamisten kiertoaika sekä erääntyneiden saatavien osuus kaikista saatavista. (Ijäs 2002, 24–25)

Luottotappioiden seuraaminen on tärkeä osa riskienhallintaa. Yrityksen kilpailutilanne, markkinastrategia ja myyntitavoitteet määrittelevät sen, kuinka paljon yritys kestää luottotappioita. Luottotappioissa kannattaa tavoitella optimaalista tasoa. Optimaalinen piste on se, jossa rohkeammalla riskinotolla aikaansaadaan lisämyynnin katteet, jolloin saatu hyöty on yhtä suuri kuin siitä aiheutuneet luottotappiot. Luottotappioiden optimointi on vaikeaa mutta sen ymmärtäminen ja siihen pyrkiminen on tärkeää yritykselle. Yrityksen pyrkiessä isompaan markkinaosuuteen ja uusasiakashankintaan niin voidaan joustaa luottotappioissa. Otetaan isompi riski myymällä myös yrityksille, joilla luottokelpoisuus ei ole välttämättä hyvä. (Ijäs 2002, 25- 26)

Myyntisaamisten kiertonopeus on yksi mittareista ja se kuvaa kuinka nopeasti saatavat tulevat myyvän yrityksen käyttöön. Maksuehto tulee olla yhtenäinen ja siitä poiketaan vain luottopolitiikassa määritetyllä tavalla. Pitkät maksuajat kasvattavat riskejä. Asiakkaan maksukyvyn ennustaminen on helpompaa 14 päivän kuin 90 päivän ajanjaksolla, jos asiakasyritykselle maksuajan merkitys on tärkeämpi kuin tuote- ja palveluominaisuudet, kannattaa tarkkailla sen taloudellista tilaa. Yrityksen kannalta optimaalinen tilanne on, että se sopii omille ostoilleen mahdollisimman pitkän maksuajan ja vastaavasti kotiuttaa omat myyntisaamisensa nopeasti. Tämä on isoille yrityksille helpompaa koska halutaan pitää isot yritykset asiakkaana ja pienemmät yritykset ovat isoista asiakkaista riippuvaisia. (Ijäs 2002, 29- 32)

Kohdeyrityksessä luottopolitiikka on olennainen osa luotonvalvontaa ja sitä päivitetään aina tilanteiden ja tarpeiden mukaan. Luottopolitiikan tarkoituksena on varmistaa nopea myyntisaamisten kierto, minimoida luottotappiot ja varmistaa, että kaikissa laskutus- ja tuotannonohjausjärjestelmissä noudatetaan samoja periaatteita. Luottopolitiikan mukaan luottotietojen tarkastusvastuu on tarjouksia ja sopimuksia tekevillä henkilöillä. Muista asiakkaisiin liittyvistä luottoriskeistä vastaa yksiköiden tulosvastuulliset henkilöt. Myyntireskontra valvoo koko luottopolitiikan toteutumista.

Asiakkaan maksukyky tulee tarkistaa tarjousta tai sopimusta tehtäessä. Luottotiedot tarkistetaan laskutusjärjestelmän luottotietoliittymän kautta. Asiakkaalle, joilla on tuore maksuhäiriömerkintä tai yritys on saneerauksessa, palvelu tuotetaan vain ennakkomaksulla. Kohdeyrityksellä on käytössä kaikille asiakkailleen 14 pv maksuehto. Pidemmistä maksuehdoista päättävät makuehtojen mukaan toimialajohtajat tai toimitusjohtaja.

Jokaisessa yksikössä on nimetty henkilö, joka vastaa yksikön avointen saamisten seuranasta, perinnässä olevista tapauksista ja perintälukituista laskuista/asiakkaista. Yksittäisiä asiakkaita voidaan laittaa myös valvontapalveluun, joka raportoi automaattisesti asiakkaan kaikista vireillä olevista perintä- ja maksuviivetapauksista. Laskutusjärjestelmissä suoritetaan perintäajot viikoittain. Perintätoimeksiannot ohjataan perintätoimistoon, joka vastaa ja valvoo asiakkaiden maksusuunnitelmat ja niiden noudattamista. Yritysasiakkaille lähetetään maksuhuomautus seitsemän vuorokautta eräpäivästä. Jos suoritusta ei ole tullut laskuun kohtuullisessa ajassa huomautuksesta, lasku

siirretään perintätoimiston hoidettavaksi. Yksityisasiakkaille maksuhuomautus lähtee 14 vuorokauden kuluttua laskun eräpäivästä. Perintätoimistoon lasku siirtyy 14 vuorokautta maksuhuomautuksen jälkeen. Luottopolitiikassa on määritelty myös valtuudet laskun eräpäivän siirtoihin, jos asiakas pyytää lisää maksuaikaa laskulleen. Maksuajan pidentämiseen valtuudet on määritelty luottopolitiikassa ja siihen vaikuttaa laskun summa ja maksuaika.

Luottopolitiikkaa muutettiin kohdeyrityksessä vähän aikaa sitten koskemaan paremmin tämän hetken vaatimuksia ja toimintatapoja. Muutoksia tehtiin maksusuunnitelmaan, perinnänesto- ja huomautuskirjeiden aikatauluosioihin. Vanhassa luottopolitiikassa asiakaspalvelijoilla ei ollut valtuuksia antaa asiakkaan laskulle lisää maksuaikaa. Päivityksen jälkeen asiakaspalvelijalla on oikeus antaa lyhyt maksuaika asiakkaan laskulle. Lisäksi määriteltiin tarkemmin kuka saa antaa ja miten pitkän maksuajat erisuuruisille laskuille. Huomautuskirjeiden aikataulu muuttui yritysasiakkailla niin, että maksuhuomautus lähetetään yritysasiakkaalle seitsemän päivää eräpäivän jälkeen kun se aikaisemmin oli yhdeksän päivää. Perintään lasku lähtee 11 päivän jälkeen kun se aikaisemmin lähti yhdeksän päivän jälkeen maksukehotuksesta.

7 PERINTÄ

Perintä tarkoittaa toimenpiteitä, joiden tarkoituksena on saada velallinen vapaaehtoisesti maksamaan erääntynyt saatava velkojalle. Velkoja voi periä saatavaa itse tai antaa perintä perintätoimiston tai muun toimeksiantajan perittäväksi. Perintätavan valintaan vaikuttaa saatavan laatu, määrä, vakuudet ja velkojan resurssit perinnän hoitamiseen. (Niemi 2014, 148- 149)

Laki saatavien perinnästä sääntelee saatavien perintää. Perinnässä tulee käyttää hyvää perintätapaa. Perinnän tulee olla asiallista, tahdikasta ja velallisen yksityisyyttä kunnioittavaa. Perinnässä ei saa antaa vääriä tietoja, aiheuttaa tarpeettomia kuluja tai haittaa ja vaarantaa velallisen yksityisyyttä. (Lindström 2014, 234-2 36)

Vapaaehtoisen perinnän keinoja ovat perintäkirje, puhelin, sähköposti, henkilökohtainen perintä ja yksityisoikeudellinen tratta. Trattaperintä koskee yritysvelallista, jossa velallista pyydetään suorittamaan saatava viivästyskorkojen ja perintäkulujen kanssa. Tratan teho perustuu maksamatta jääneen tratan julkiseen protestointiin sekä velalliselle tulevaan maksuhäiriömerkintään. Tratan avulla saadaan velallisen hidas maksukäyttäytyminen nopeasti julkiseen tietoisuuteen. Yksityisoikeudellinen tratta ei ole kuitenkaan oikeudellisen perinnän väline. (Lindström 2014, 279).

8 VAKUUDET

8.1 Vakuus yrityksen tilille

Yksinkertaisin vakuuden muoto on pankkitalletus sen yrityksen tilille, joka haluaa sopimuskumppaniltaan vakuuden mahdollisten maksuvaikeuksien vuoksi. Siinä vakuuden määrittelee yritys, joka vakuutta on vaatimassa sopimuskumppaniltaan. Vakuuden määrä voidaan sopia yhdessä mutta se voi olla esimerkiksi ostajan kahden tai kolmen kuukauden sopimusostojen summa. Ostajan ollessa kykenemätön maksamaan laskuja voi myyjä ottaa summan vakuudesta. Jos ostajalla on aikaisemmin ollut suuria maksuvaikeuksia voi vakuussumma olla suurempi, jotta kauppa sopimuskumppaneiden välillä voi jatkua ilman keskeytystä.

8.2 Tililimiitti

Tililimiitti on yksi pankkilainan muoto. Tililimiitti tulee käyttöön silloin kun pankkitililtä nostetaan enemmän rahaa kuin siellä on. Limiitti on joustava rahoitusmuoto lyhytaikaisen rahoitustarpeeseen. Limiitti tulee sopia etukäteen, jotta se on yrityksen käytössä silloin kun sitä tarvitaan ja tililimiitin suuruus on sovittava pankin kanssa. Tällainen lyhytaikainen laina voi olla tarpeeseen esimerkiksi silloin kun tuotteiden valmistamisen ja myynnistä saatavien tulojen välissä on pidempi aikaviive.
(Yritys-Suomen Talousapu neuvontapalvelun www-sivut. 2015)

Luottolimiittitili:

- limiitti on sopimusajan aina käytössä myönnettyyn luottorajaan saakka
- Luottokorkoa peritään vain limiitin käytetystä määrästä
- Hinta koostuu viitekorosta, marginaalista ja limiittiprovisiosta
- korko lasketaan käytetyn luoton määrälle päivän loppusaldon mukaan
- luoton provisio lasketaan koko limiitin määrästä

(Osuuspankin www-sivut. 2015)

8.3 Vakuustili

Vakuustili on tili, joka avataan pankissa etukäteen sovitulle summalle. Tilille siirretään sovittu summa ja sen jälkeen tili pantataan eli tehdään panttikirja. Panttikirja annetaan taholle kenellä on oikeus nostaa tilin summa, jos panttaaja ei ole hoitanut velvoitteitaan maksujen suhteen.

8.4 Pankkitakaus

Pankkitakaus on pankin antama omavelkainen takaussitoumus, jossa pankki sitoutuu yrityksen puolesta rahamääräiseen vastuuseen sopimuskumppanille. Takauksen edussaajalla on oikeus hakea erääntynyttä saatavaansa joko takauksenottajalta tai suoraan takaajapankilta. Omavelkaisessa takauksessa pankilla on oikeus pidättäytyä maksusta edunsaajalle siihen saakka kun takauksenottajan maksuvelvollisuus on selvitetty. Takaus perustuu yleensä sopimuskumppaneiden pääsopimukseen.
(Danske Pankin www-sivut. 2015)

Pankkitakaus on osa turvallista liiketoimintaa. Kyse on asiakirjasta, jolla pankki sitoutuu omilla varoilla takaukseen oman asiakkaansa puolesta tämän kolmannen osapuolen kanssa tekemän sitoumuksen täyttämisestä. Jos asiakas ei selviä velvoitteiden täyttämisestä, kuten esimerkiksi laskuistaan, on pankki vastuussa niistä. Pankkitakauksia on monenlaisia kuten: tarjoustakaus, toimitustakaus, ennakontakaus, vastuuajantakaus sekä tullitakaustarjoustakaus. (Lakimiesten kysymyspalvelun www-sivut. 2015)

Pankkitakaus voidaan antaa toimituksen, kauppahinnan maksun, takuuajan tai muun suoritusvelvollisuuden täyttämisen vakuudeksi. Pankkitakaus sopii hyvin kansainväliseen kauppaan, koska sopimuskumppanit eivät usein tunne toisiaan. Yritys saattaa tarvita takausta osoittaakseen sopimuskumppanilleen maksukykynsä tai kykynsä selviytyä tavarantoimituksesta tai työsuoritteesta. Pankkitakaukset toimivat myös osana yrityksen riskienhallintaa. Takauksen ottavalle yritykselle takaus luo turvallisuutta ja yritys pystyy hoitamaan velvoitteensa. (Danske Pankin www-sivut. 2015)

8.5 Takausvakuutus

Takausvakuutuksessa vakuutusyhtiö on takaajana erilaisten sopimusten yhteydessä. Takausvakuutus on lähes sama asia kuin pankkitakaus. Erona näissä on, että pankkitakauksen myöntää pankki ja takausvakuutuksen taas vakuutusyhtiö. Jos myyjäryritykseellä on intressi varmistaa, että yritys saa haluamansa kauppasumman kauppakumppaniltaan, tähän käytetään takausmuotona ennakkotakausta. Ennakkotakauksessa ostaja voi maksaa osan tai koko kauppahinnan etukäteen. Tämä muoto on oleellista myyjäryrityksen luotonhallinnan ja käyttöpääoman kannalta. (Luottomiehet yhdistyksen www-sivut. 2015)

Ennakkotakauksen sijaan voidaan käyttää takauslimiittiä. Limiitin määrä määritellään yrityksen tarpeen mukaan. Siihen voi vaikuttaa yrityksen ikä, liiketoiminnan laajuus tai taloudellinen tilanne, joka saattaa vaikuttaa limiitin määrään. Takaukseen ei tarvita välttämättä reaalivakuuksia vaan arvioidaan asiakasyrityksen kyky selvitä tekemistään sopimuksista. (Luottomiehet yhdistyksen www-sivut. 2015)

8.6 Pantti ja kiinnitys

Panttaussitoumus on asiakirja, jolla panttaaja lupaa antaa pantin velan vakuudeksi. Luotonantajan on ennen sitoumuksen antamista selvitettävä panttaukseen liittyvät seikat. Panttaussitoumus on vapaamuotoinen oikeustoimi. Se voidaan tehdä suullisestikin mutta yleensä sitoumukset ovat vakiomuotoisia sopimuksia, joista tulee ilmetä kaikki perusasiat kuten panttaustarkoitus, panttausesine ja panttauksen osapuolet. Lisäksi voidaan määritellä minkä vakuudeksi pantti annetaan.

(Lakimiesten kysymyspalvelun www-sivut. 2015)

Kiinteistön panttauksesta tehdään määrämuotoinen panttikirja. Tällainen vakuus voi olla kiinnitys. Kiinteistön panttaamista varten kiinteistön omistajan on hankittava maanmittaustoimistosta panttikirja, joka on todistus kiinnityksen vahvistamisesta. (Oikeusministeriön www-sivut.2015)

8.7 Arvopaperi

Arvopaperiksi kutsutaan arvopaperikaupan kohteena olevaa asiakirjaa tai arvoosuutta, sellaisia ovat esimerkiksi osakkeet, obligaatiot, joukkovelkakirjat sekä sijoitusrahasto-osuudet ja juoksevat velkakirjat. Arvopaperikauppa tarkoittaa niiden myyntiä ja ostoa pörssin, pankin, pankkiiriliikkeen sekä omistaja ja ostajan kesken.
(E-conomic yrityksen www-sivut.2015)

Arvopapereita voidaan käyttää myös vakuutena. Niiden vakuusarvo tulee määritellä jokaisen arvopaperin kohdalla erikseen.

8.8 Luottovakuutus

Luottovakuutus suojaa yritystä sekä kaupallisilta että poliittisilta riskeiltä. Luottovakuutuksen avulla yritys voi myöntää luottoa asiakkaille turvallisesti ja parantaa rahoitusmahdollisuuksia. Luottovakuutus suojaa yritystä sen varalta, että asiakkaat jättävät laskunsa maksamatta. Yritys ostaa palvelut ulkopuoliselta taholta, joka valvoo asiakkaiden eli ostajien taloudellista tilaa ja hyvinvointia. Riskiarvioinnin pohjalta kullekin asiakkaalle määritellään turvallinen luottoraja. Vakuutuksen voimassaoloaikana vakuutuksen antaja tiedottaa jos ostajan taloudellisessa tilanteessa ja maksukyvyssä tapahtuu muutoksia. Ostajan ollessa kykenemätön maksamaan velkojaan, vakuutuksenantaja maksaa korvauksen ostajan luottorajaan saakka. Luottovakuutuksen myöntää vakuutusyhtiö. (Luottovakuutusyritys Euler Hermesin www-sivut. 2015)

8.9 Factoring rahoitus

Factoring on yrityksille tavaroiden ja palveluiden myynnistä syntyvien laskusaatavien suunnitelmallista ja välitöntä rahaksi muuttamista rahoitusyhtiön myöntämän luoton avulla. Factoringluototus syntyy kun asiakasyritys ja rahoitusyhtiö tekevät rahoitus- eli puitesopimuksen, johon liittyy säännöllisesti rahoitusta ja vakuutta koskevat yksityiskohtaiset vakuusehdot. (Tepora 2013, 271- 272)

Rahoitussopimuksessa määritellään luoton enimmäismäärä ja sille laskettava korko. Korko koostuu korkomarginaalista ja sopimushetken viitekorosta sekä factoringpalkkiosta. Palkkio peritään yleensä prosenttimääräisenä käsittelymaksuna jokaisesta laskusaatavan määrästä. Lisäksi saatetaan periä järjestelypalkkio kun myönnetään uutta luottolimiittiä tai sitä muutettaessa. Sopimuksessa sovitaan lisäksi myyjäritykselle toimitettavista tulosteista ja muista factoring rahoitukseen liittyvistä palveluista kuten reskontran pitämisestä. (Tepora 2013, 272)

Myyjäyritys siirtää säännöllisesti kaikki asiakaslaskunsa luotonantajana toimivalle rahoittajalle. Laskut siirretään luotonantajalle sekä luotottamista varten että vakuudeksi saamastaan luotosta. Laskun siirto vakuudeksi voidaan tulkita panttaukseksi. Panttauksen sijaan lasku voidaan myös myydä rahoitusyhtiölle. Laskun siirron yhteydessä myyjäyritys lähettää asiakkaalleen laskun ja ilmoittaa ostajille että lasku on siirretty rahoittajalle luoton vakuudeksi ja lasku on maksettava juuri rahoittajalle. Oleellista tälle rahoitusmuodolle on että rahoittaja luotottaa tietyn rahamääräisen limiitin, osuus asiakkaansa myyntisaatavista ja asiakas maksaa rahoittajalle rahoittajan rahoitussopimuksen mukaan. (Tepora 2013, 271- 273)

Tällä hetkellä kohdeyrityksessä ei ole käytössä vakuuksia lukuun ottamatta muutamaa suurta yritysasiakasta. Näiden yritysten kanssa menetellään niin, että yritys maksaa määräajoin kohdeyrityksen tilille kiinteän summan rahaan vakuudeksi palveluista. Vakuussumma on sovittu siten, että kohdeyritys voi palvella asiakasyritystä keskeytyksettä niin kauan kun asiakasyritys maksaa sovitun summan esimerkiksi kerran kuukaudessa. Myyntireskontra valvoo suorituksia ja raportoi tuotannolle, jos sovittuja suorituksia ei ole tullut yrityksiltä.

Tällä hetkellä kohdeyrityksellä on käytössä myös myyntisaamisten rahoitus. Haasteeksi siinä on muodostunut, ettei rahoitusyhtiö ole suostunut rahoittamaan sellaisia asiakkaita, joilla luottotiedot eivät ole kunnossa. Tämän vuoksi luottoriskin siirtäminen rahoitusyhtiölle ei ole onnistunut, joka on luottopäätöksissään tarkka. Rahoitusyhtiölle on asteittain siirretty isompia asiakkaita joilla on käytössä pidempi maksuehto. Kohdeyritykselle on tullut suurena yllätyksenä se kuinka helposti luotottaja hylkää rahoituspäätöksiä, eikä luottoriskiä pystykään siirtämään.

9 ASIANTUNTIJOIDEN HAASTATTELUT

9.1 Haastattelu kohdeyrityksessä

Tutkimusmenetelmänä käytettiin tapaustutkimusta, joka soveltuu tutkimustyöhön parhaiten. Haastattelumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Ensimmäinen haastattelu oli avoin haastattelu, joka tehtiin verkossa, koska haastateltavat olivat toisella paikkakunnalla. Haastattelu tehtiin 6.5.2015 rahoituspäällikön ja myyntireskontran hoitajan kanssa, aiheena oli tämän hetken tilanne kohdeyrityksessä vakuuksien osalta ja mahdollinen uusi vakuuskäytäntö.

Haastattelun alussa keskusteltiin kohdeyrityksen tämän hetken vakuustilanteesta. Tällä hetkellä vakuuksia ei ole käytössä kuin muutamalla isolla yrityksellä. Nämä yritykset ovat erikoistapauksia ja vakuudella varmistetaan että asiakasyritys saa keskeytyksettä palveluita aina tarvittaessa. Myyntireskontra valvoo vakuuksia. Myyntireskontrassa ei ole olemassa ohjelmaa miten vakuuksia seurataan vaan kaikki tehdään manuaalisesti. Vakuuksista voisi pitää esimerkiksi Excel-taulukkoa, johon kaikki vakuuden antaneet yritykset listataan.. Myyntireskontrassa voisi olla nimetty henkilö, joka seuraa vakuuksia ja niiden vanhenemista. Myyntireskontran haastattelun mukaan tämä on melko työlästä ja veisi paljon työaikaa jos vakuuksia olisi käytössä monella yrityksellä. (Myyntireskontranhoitaja, henkilökohtainen tiedonanto 6.5.2015)

Seuraavana keskustelunaiheena oli laskujen perintä kohdeyrityksessä ja siitä millaisille asiakasyrityksille kohdeyrityksen kannattaa tuottaa palveluita ja millaisia yrityksiä kannattaa seurata. Tällä hetkellä palveluita tuotetaan myös maksuvaikeuksissa oleville yrityksille melko paljon. Yksi syy tähän on se, että palvelua tuottavat yksiköt haluavat saada yksikköön liikevaihtoa vaikka riski on suuri. Osalle maksuvaikeuksissa oleville yrityksille myydään ennakkomaksulla mutta osalle myydään normaalikäytännön mukaan. Tällöin riski on suurempi ja tähän asiaan kohdeyrityksen kannattaisi kiinnittää enemmän huomiota. Tämä on niin sanottu tietoinen riski koska seuraukset ovat tiedossa. Palvelumyynti tulisi keskeyttää paljon aikaisemmin, jotta syntyvät tappiot olisivat mahdollisimman pienet. Perintäkuluihin kuluu paljon rahaa, kun laskuja poistetaan perinnästä sen vuoksi, että asiakasyritykset ovat reklamoineet laskuista tai myyntiyksikkö on itse neuvotellut maksusuunnitelmasta asiakkaan kanssa ja luvannut ottaa laskun pois perintätoimistosta. Yksiköiden johtajille tulisi kertoa tarkemmin mitä tarkoittaa ja minkälaisia seurauksia ja tappioita syntyy, jos tällainen asiakasyritys ei maksa laskujaan vaan laskut siirtyvät perintään. Silloin yksikönjohtajilla olisi enemmän tietoa päätöksiä tehdessään siitä millaisille asiakasyrityksille kannattaa tuottaa palveluita. Jokainen perintään mennyt lasku joka sieltä poistetaan aiheuttaa kuluja yritykselle. Ongelmana on että, luottotappio muodostuu vasta vuoden kuluttua laskun eräpäivästä. Luottotappio kohdistuu tulosyksikölle mutta viive on liian pitkä. (Rahoituspäällikkö henkilökohtainen tiedonanto 6.5.2015)

Kohdeyritys siirtää asiakasyrityksen laskut perintätoimistolle luottopolitiikan mukaisesti, ja jos asiakas ei maksa laskujaan ne kirjataan luottotappioksi vuoden päästä laskun eräpäivästä. Rahoituspäällikön mukaan luottotappiokirjaus kannattaisi tehdä jo aikaisemmin, koska asiakasyritykselle lähtee vuoden aikana todennäköisesti jo monta laskua, jotka voivat jäädä maksamatta. Luottopolitiikan mukaan kohdeyrityksellä on oikeus keskeyttää palvelu jos asiakkaan edellinen lasku on perinnässä ja seuraava on erääntynyt. Palvelu lopetetaan viimeistään silloin kun asiakkaan lasku on mennyt luottotappioksi. Mikäli asiakasyritys maksaa laskun voidaan sopimusta jatkaa, kun kaikki laskut on maksettu. Sopimusten lopettamisesta ei ole tällä hetkellä olemassa ohjeistusta ja sopimuksen lopettaa yleensä asiakaspalvelu tai laskutus voimavarojensa mukaan. Haastattelussa tuli esille myös kenelle sopimusten lopettaminen kuuluu ja miten ohjeistusta kannattaisi muuttaa. Luottotappiot aiheuttavat tappioita kohdeyritykselle. (Rahoituspäällikkö henkilökohtainen tiedonanto 6.5.2015)

Seuraavana keskustelunaiheena haastattelussa oli perintämenettely siinä tilanteessa jos vakuuskäytäntö otetaan käyttöön. Vaihtoehtoina on:

- laskut lähtevät perintään normaalikäytännön mukaan ja jos asiakasyrityksellä on kaksi laskua perinnässä, otetaan summa asiakkaan antamasta vakuudesta.
- maksamattomat laskut otetaan heti pois vakuudesta.

Perinnästä tulee kohdeyritykselle aina kuluja, jos laskut laitetaan perintään ja asiakas reklamoi laskusta. (Rahoituspäällikkö henkilökohtainen tiedonanto 6.5.2015)

Tällä hetkellä vakuuksista päättää rahoituspäällikkö ja liiketoimintapäällikkö. Asiasta neuvotellaan myös palveluita tuottavan yksikön vastuuhenkilön kanssa. Nämä tahot ovat jatkossakin paras mahdollinen päättäjätaho vakuusasioissa, koska päätöksessä otetaan huomioon sekä tuotannon että taloushallinnon näkemys asiakkaan maksukyvystä ja halusta. Yksiköillä on erilaisia käytäntöjä, toiset yksiköt myyvät asiakkaille, vaikka niillä olisi laskuja maksamatta kohdeyritykselle. (Rahoituspäällikkö, henkilökohtainen tiedonanto 6.5.2015)

Myyntisaamisten seuranta oli haastattelun viimeinen keskusteluaihe. Nämä liittyvät olennaisesti vakuusasioihin. Jos kohdeyritys ottaa vakuuskäytännön käyttöön tulee myyntisaamisten seuranta olla ajantasaista. Tällä hetkellä myyntisaamisten seuranta kuuluu palvelun tuottavalle yksikölle mutta käytännössä yksiköt seuraavat niitä vaihtelevasti. Toiset yksiköt seuraavat luottotappioita mutta toiset eivät. Käytännöt ovat kirjavia. Aikaisemmin seuranta kuului laskutusyksikölle. Laskutusyksikkö hoitaa tällä hetkellä luottotappioksi menneiden laskujen seurantaa ja lopettaa palvelumyynnin luottotappiokirjauksen jälkeen. Myyntisaamisten seuranta on suunniteltu keskitettäväksi niin, että koko yrityksen myyntisaamisia seuraisi vain pieni ryhmä. Pienen ryhmän tekemä seuranta olisi ajantasaista ja hallittua. Tämä ryhmä voisi ottaa ehkä samalla vakuuksien hallinnan toimenkuvaansa jos käytäntö otetaan käyttöön. (Myyntireskontranhoitaja, henkilökohtainen tiedonanto 6.5.2015)

9.2 Haastattelussa Intrum Justitian ja OP Pohjolan asiantuntijat

Haastattelu tehtiin Intrum Justitia Oy:n asiantuntijoille kirjallisena, koska henkilökohtaiseen haastatteluun ei ollut mahdollisuutta. Asiantuntijat halusivat lisäksi paneutua kysymyksiin syvällisesti ja ajan kanssa. OP Pohjolan haastattelu tehtiin verkossa 26.5. Haastatteluun osallistui kaksi OP Pohjolan Trade finance asiantuntijaa. Haastattelut olivat puolistrukturoituja haastatteluja. Molemmissa haastatteluissa esitettiin lähes samat kysymykset ja käytiin läpi samat aihealueet. Haastattelujen tarkoituksena oli selvittää mitä asioita yritysten tulisi ottaa huomioon suunnitellessaan vakuuksia asiakasyrityksilleen. Haastattelussa pyrittiin saamaan mahdollisimman paljon esiin asiantuntijoiden tietotaitoa, joka kannattaisi ottaa huomioon vakuuksia suunniteltaessa. Haastattelussa käytiin läpi kymmenen kysymystä.

1. Onko teillä kokemuksia/ tietoa, onko saman alan yrityksillä käytössä jonkinlaista vakuuskäytäntöä?

Haastateltavilla ei ollut tarkka tietoa siitä, onko muilla ympäristöalan yrityksillä käytössä vakuuksia. Vakuudet ovat yleensä yrityksien sisäistä tietoa ja niistä sovitaan aina asiakasyrityksen kanssa samalla kun solmitaan sopimuksia. Haastateltavat eivät voineet myöskään kertoa kaikkia olemassa olevia tietojaan koska ne kuuluvat salassapitovelvollisuuden piiriin.

2. Millaiset vakuuskäytännöt sopisivat ympäristöalan yritykselle?

Tähän kysymykseen asiantuntija ei pystynyt antamaan yleispätevää vastausta koska vakuuksien käyttöönotto edellyttää aina tapauskohtaista suunnittelua. Jokaisen yrityksen on pohdittava oman liiketoimintansa kannalta parhaat vaihtoehdot vakuuskäytännölle. Ulkopuolinen asiantuntijataho voi antaa neuvoja ja suosituksia mutta yrityksen tulee itse päättää millaisia vakuuksia haluaa asiakkailtaan ottaa ja miten se toimii yrityksessä. Yritys tuntee tai ainakin tulisi tuntea omat asiakkaansa suhteellisen hyvin ja pohtia millaisen riskin se haluaa ottaa. Sen mukaan voidaan suunnitella myös vakuuksia. Vakuudet tulee määrittää myös yrityksen luottopolitiikkaan, jotta kaikki tahot toimivat asian kanssa samalla tavalla. (Luotonhallinnan asiantuntija henkilökohtainen tiedonanto 20.5.2015)

Liike-elämässä paljon käytettyjä vakuuksia ovat tilillä olevien varojen panttaus ja pankkitakaus. Nämä ovat sellaisia vakuusmuotoja, jotka yleensä järjestyvät, jos asiakkaan pankkisuhde on kunnossa. Nämä soveltuvat huonosti silloin jos vakuussummat ovat pieniä, koska niistä aiheutuu asiakkaalle perustamiskustannuksia. Yksinkertaisin tapa eliminoida luottoriski on ennakko- tai käteismaksun vaatiminen asiakkaalta. Kun palvelu tai tuote maksetaan etukäteen, ei kauppaan liity luottoriskiä lainkaan. Tällainen toimintamalli voi olla kuitenkin hankalaa käytännössä esimerkiksi markkina- tai kilpailutilanteesta johtuen. Ongelmallinen tilanne on, jos asiakkaalle taas kieltäydytään kokonaan myymästä luotolla, voi se tarkoittaa, ettei kauppoja synny asiakkaan kanssa lainkaan ja asiakas ostaa palvelut kilpailijalta. (Luotonhallinnan asiantuntija henkilökohtainen tiedonanto 20.5.2015)

Yrityksen tulee pohtia millaiset vakuudet sopisivat yrityksen käyttöön. Jokaisen yrityksen on itse pohdittava millaisia vaihtoehtoja on olemassa ja mitkä olisivat parhaita juuri oman yrityksen näkökulmasta. Kannattaa myös pohtia vakuuksia asiakasyrityksen näkökulmasta, mikä olisi molempien yritysten kannalta paras vaihtoehto, jotta kauppa syntyy eikä asiakasyritys siirry kilpailijalle. Kannattaa myös pohtia millaisilta yrityksiltä vakuuksia halutaan ja millä kriteereillä. (Trade Finance asiantuntija henkilökohtainen tiedonanto 26.5.2015)

3. Millaisia asioita kannattaisi huomioida vakuuksien suunnittelussa yrityksille?

Vakuuksien suunnittelussa huomioon otettavia asioita ovat mitä ja kenelle myydään, millaisilla ehdoilla myydään, onko kyse B2B vai B2C-kaupasta, mikä on alalla yleisesti noudatettu käytäntö vakuuksien osalta, mikä on alan kilpailutilanne ja mitä vaatimuksia toimialaa sääntelevä lainsäädäntö asettaa. Vakuuksien käyttöä suunniteltaessa on syytä ottaa huomioon yrityksen koko toimintaympäristö kokonaisuudessaan. Useista eri vaihtoehdoista tulisi valita juuri omaan toimintaan parhaiten soveltuvat toimintamallit. (Luotonhallinnan asiantuntija henkilökohtainen tiedonanto 20.5.2015)

Yrityksen tulisi pohtia minkälaisen, riskin se haluaa ottaa asiakkaittensa suhteen ja millainen kyky yrityksellä on kantaa riskejä. Haluaako se riskien olevan mahdollisimman pieni, vai onko yritys valmis ottamaan suurempia riskejä esimerkiksi suurempien

avainasiakkaidensa suhteen. Vakuuksien tulisi olla sellaisia, jotka saadaan vapautettua mahdollisimman nopeasti yrityksen käyttöön sen jälkeen jos asiakasyritys ei ole maksanut laskujaan. (Trade Finance asiantuntija henkilökohtainen tiedonanto 26.5.2015)

4. Kannattaako vakuuksia suunnittelussa ottaa huomioon asiakasyrityksen koko?

Yrityksen koko kannattaa huomioida vakuuspäätöstä tehtäessä. Sopimusta tehdessä kannattaa yrityksen kanssa sopia vakuudesta kun se on tarpeen ja samalla voidaan määritellä millaista vakuutta yritys haluaa asiakasyritykseltä. Mitä suurempi yritys on kyseessä, sitä suuremmaksi kasvavat myös riskit. Toisaalta pienempikin yritys voi olla tärkeä asiakas ja heille tulisi suunnitella vakuuskäytäntö. Pienten yritysten kohdalla kannattaa harkita ennakkolaskutusta, koska vakuudesta aiheutuu perustamiskuluja, joita kaikki yritykset eivät ole valmiita maksamaan. Vakuusasioista kannattaa neuvotella asiakasyrityksen kanssa koska yritykset, joilla on maksuvaikeuksia, usein ymmärtävät vakuusvaatimukset. (Luotonhallinnan asiantuntija henkilökohtainen tiedonanto 20.5.2015)

Yrityksen koko on olennaisen osa kun suunnitellaan vakuuksia. Asiakasyrityksen tunteminen on tärkeää. Asiakasyrityksestä kannattaa selvittää miten se on hoitanut aikaisemmin velvoitteensa ja maksunsa kohdeyrityksen kanssa sekä muiden kauppakumppaneidensa kanssa. Maksukäyttäminen kertoo yrityksen maksukyvystä ja halusta maksaa laskujaan. Yleisesti ottaen kauppakumppaniin kannattaa tutustua ennen sopimuksen solmimista ja sen jälkeenkin tietojen seuraaminen on osa luotonvalvontaa. (Trade Finance asiantuntija henkilökohtainen tiedonanto 26.5.2015)

5. Kannattaisiko vakuussumman olla esimerkiksi kolmen kk:n ostojen suuruinen?

Se, millaisen luottoriskin yritys on valmis ottamaan, on yrityksen strategisessa suunnittelussa huomioon otettava kysymys ja tähän kysymykseen tulisi antaa vastaus yrityksen luottopolitiikassa. Vastauksen sisältö riippuu kunkin yrityksen strategiasta ja toimintaympäristöstä, ja nämä voivat tietenkin muuttua ajan myötä. Vakuuden arvo voi hyvin olla esimerkiksi kolmen kuukauden palveluiden suuruinen. Vakuus voi yhtä hyvin olla myös paljon enemmän tai vähemmän kuin esimerkin kolmen kuukauden

määrä. Kaikki riippuu siitä, kuinka paljon riskiä yrityksen johto näkee perustelluksi ottaa lisäliikevaihdon ja paremman tuloksen tai suuremman markkinaosuuden tavoittelemiseksi. (Luotonhallinnan asiantuntija henkilökohtainen tiedonanto 20.5.2015)

Vakuuden määrä kannattaa määritellä jo sopimuksessa. Vakuuden määrä on neuvoteltavissa oleva ja siinä kannattaisi huomioida asiakasyrityksen ostamien määrien lisäksi yrityksen tilanne. Yleisesti käytössä oleva määrä on 10 - 30 prosenttia kauppasummasta. Vakuus kannattaa kuitenkin yrittää laittaa mahdollisimman suureksi sellaisten yritysten kanssa, joiden luottoriski on suurempi kaupassa. (Trade Finance asiantuntija henkilökohtainen tiedonanto 26.5.2015)

6. Kannattaako yrityksen ottaa vastaan erilaisia vakuuksia vai määritellä tietynlaiset vakuudet?

Kysymykseen ei ole yksiselitteistä vastausta, koska jokaisen yrityksen tulee itse pohtia haluaako se vain tietynlaisia vakuuksia asiakasyrityksiltään vai asiakasyrityksellä vaihtoehtoja vakuuksia toimitettaessa. Toisille yrityksille sopii yksinkertainen toimintamalli, jossa hyväksytään vain yhdenlaisia vakuuksia. Toisessa yrityksessä voidaan ajatella, että hyväksymällä useita erityyppisiä vakuuksia voidaan laajentaa asiakaskuntaa ja samalla kasvattaa liikevaihtoa ja tulosta. Myymällä myös sellaisille asiakkaille, joille luottoa ei ilman vakuuksia voitaisi myöntää. (Luotonhallinnan asiantuntija henkilökohtainen tiedonanto 20.5.2015)

Vakuuksissa kannattaa ottaa huomioon myyntiprosessin eri vaiheet. Ennen tarjouksen tekemistä kannattaa selvittää asiakkaan luottokelpoisuus ja jo tarjousvaiheessa kannattaa ottaa vakuudet asiakkaan kanssa puheeksi. Vakuudet voidaan määritellä asiakkaan ostojen mukaan ja ottaa ne huomioon kauppaa tehtäessä. (Trade Finance asiantuntija henkilökohtainen tiedonanto 26.5.2015)

7. Millaisia kriteereitä kannattaisi ottaa huomioon vakuuksien määrittelyssä?

Vakuuden määrittelyssä kannattaa ottaa huomioon mitä ja kuinka paljon ollaan myymässä tavaraa tai palveluita asiakasyritykselle. Kannattaa myös olla selvillä kenelle myydään ja millaisilla ehdoilla. Kannattaa myös kertoa millaisia vakuuskäytäntöjä

muilla yrityksillä on käytössä. Vakuuden määrittelyssä kannattaa ottaa huomioon myös se, onko asiakasyritys ostamassa kertaluonteista palvelua, vai olisiko yhteistyö jatkuvaa. Käsittääkö kauppa erilaisia palveluita, vai onko kyseessä vain tietynlainen palvelu. (Luotonhallinnan asiantuntija henkilökohtainen tiedonanto 20.5.2015)

Vakuuksia määriteltäessä tulee selvittää millainen tuote on kyseessä, johon ollaan vakuutta määrittelemässä. Kun määritellään vakuuttaa, tulee selvittää myös tuotteen toimitusvarmuus, jotta asiakas saa tuotteen tai palvelun sovittuna ajankohtana kun yrityksen kanssa on sovittu vakuudesta. Vakuudesta on aina sovittava kaupan yhteydessä asiakkaan kanssa ja myös toimintatavoista kun vakuus on toimitettu. (Trade Finance asiantuntija henkilökohtainen tiedonanto 26.5.2015)

8. Miten vakuuksia kannattaisi yrityksessä hallinnoida?

Vakuuksien hallinnoinnissa on tärkeää huolehtia siitä, etteivät takaukset pääse vanhentumaan ja että ne voi tarvittaessa realisoida ennen umpeutumispäivää. Jos yrityksellä on käytössä esinevakuuksia, kannattaa niiden arvon kehittymistä ja arvon vaihtelua seurata tasaisin väliajoin. Jokaisen yrityksen tulisi ottaa kantaa luottopolitiikassa siihen miten asia organisoidaan yrityksen sisällä. Jotkut yrityksen ovat ulkoistaneet vakuuksien hallinnoinnin ulkopuoliselle asiantuntijalle. Toinen yritys voi haluta hoitaa vakuuksien hallinnan kokonaan tai osittain yksin. (Luotonhallinnan asiantuntija henkilökohtainen tiedonanto 20.5.2015)

Yrityksellä tulisi olla jonkinlainen järjestelmä vakuuksien hallintaan. Yrityksen kannattaa pitää vähintään Excel-taulukkoa, johon on kirjattu yrityksen saamat vakuudet. Mikäli yrityksellä on panttikirjoja tai vastaavia vakuuksia tulee ne säilyttää tuhoutumattomassa paikassa, kuten kassakaapissa. Takauksien vanhentumista tulee seurata ja asiakkaan on toimitettava uusi, jos vanha takaus menee umpeen. Pankkitakaukset ovat nopeasti realisoitavissa kun vakuuden lunastamiselle tulee tarve esimerkiksi maksuvaikeuksien johdosta. (Trade Finance asiantuntija henkilökohtainen tiedonanto 26.5.2015)

10 KEHITYSTYÖN TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Taulukko 1. Vakuuksien vertailu

Vakuus	**Hyvät puolet**	**Huonot puolet**
Vakuus yrityksen tilille	- sopii pienille ja keskisuurille asiakkaille - helppo ja nopea tapa - jos asiakasyrityksellä on käteisvaroja sillä on mahdollisuus maksaa vakuus nopeasti. - myyjäyritys pystyy seuraamaan ajantasaisesti asiakkaiden vakuusmaksujen tilannetta.	- vakuussumma tulisi saada näkymään kaikkiin järjestelmiin. - vakuusmaksujen seuraaminen ja tietojen päivitys järjestelmiin vaatii resursseja.
Luottotililimiitti	- sopii kaikenkokoisille yrityksille - helppo tapa sekä asiakkaan että yrityksen kannalta. - asiakasyritys voi ottaa luottolimiitin helposti omassa pankissa.	- tieto vakuudesta tulisi saada näkymään kaikkiin järjestelmiin. - tietojen seuraaminen ja päivittäminen vaatii resursseja
Vakuustili	- sopii pienille ja keskisuurille yrityksille - helppo tapa	- panttikirjojen säilytys vaatii paikan sekä kirjanpidon panttien seuraamiseksi - vaatii resursseja
Pankkitakaus	- sopii keskisuurille ja suurille yrityksille - turvallinen tapa koska pankki on takaajana	- laskujen kotouttaminen voi kestää kun sopimusosapuolia on kolme. - vaatii kirjanpitoa ja resursseja
Takausvakuutus	- sopii keskisuurille ja suurille yrityksille - turvallinen tapa koska vakuutusyhtiö on takaajana - mahdollisuus saada myös ennakkotakaus tai takauslimiitti	- laskujen maksuun laittaminen voi kestää kun sopimusosapuolia on kolme. - vaatii kirjanpitoa ja resursseja
Arvopaperi	- asiakasyrityksellä on todennäköisesti arvopaperit ostettu aikaisemmin ja saatavana vakuudeksi tarvittaessa	- arvopaperien arvoa on vaikea määritellä koska niiden arvo muuttuu koko ajan. - arvopaperien säilytys vaatii paikan sekä kirjanpidon panttien seuraamiseksi - vaatii resursseja
Factoring rahoitus	- asiakasyritys ei tarvitse vakuutta. - helpottaa kaupantekoa - ei asiakaskohtaista luottorajaa - pieni riski myyjäritykselle	- yritykselle maksullista - rahoitusyhtiö ei suostu luottamaan kaikkia asiakkaita, joilla on huono maksukyky
Luottovakuutus	- asiakasyrityksen ei tarvitse itse ottaa vakuutta - helpottaa kaupantekoa - yritys ostaa palvelut jolloin ulkopuolinen taho valvoo asiakkaiden taloudellista tilaa - pienentää myyjäyrityksen riskejä	- asiakasyritykselle määritelty luottoraja ei välttämättä ole riittävä palveluiden määrään verrattuna - yritykselle maksullista

Haastattelujen perusteella selvitettiin erilaisia vakuusvaihtoehtoja sekä niiden hyötyjä ja haittoja yritykselle. Kyseessä ovat monitahoiset palvelut ja laskutusmenetelmät ovat vakuuksien asettamisen kannalta haastavia kohdeyritykselle. Asiakasyrityksiä on erikokoisia ja palvelujen määrät voivat vaihdella paljonkin kuukausittain riippuen yritysten toimialasta. Tällaisille yrityksille vakuuden määrittely olisi vaikeaa ja vaatisi tarkkaa harkintaa, jotta kohdeyrityksen riskit pysyvät kohtuullisella tasolla. Osalla asiakasyrityksistä palvelujen määrä pysyy melko vakiona koko sopimusajan, tällöin vakuuksien asettaminen on helppoa. Asiakkaita tulee kuitenkin kohdella tasapuolisesti mutta suuremmat riskit kohdeyrityksellä aiheutuu asiakasyrityksistä, joilla palveluiden määrä vaihtelee.

Tutkimuksessa ei selvinnyt millaisia vakuuskäytäntöjä muilla saman alan yrityksillä on käytössä. Haastatelluilla pankin ja luotonhallinnan asiantuntijoilla oli laaja kokemus ja tietopohja vakuuksista mutta heillä on vaitiolovelvollisuus omien asiakkaidensa asioista. Tutkimuksessa yritettiin etsiä tietoa Internetin kautta, mutta tällaisia asioita ei kerrota yleisesti vaan ne ovat tuottavan ja ostavan yrityksen välisi asioita.

Vakuuksien käyttöönotossa ongelmaksi muodostui laskutuksessa laskutusjärjestelmien määrä. Yrityksen eri tuotelinjat laskuttavat eri järjestelmillä, eikä tietojen yhdistäminen ole tällä hetkellä mahdollista. Vakuuksien tulisi näkyä kaikissa järjestelmissä ja reaaliaikaisena. Vakuuksien seurantaan tarvittaisiin resursseja ja hyvin toimiva seurantajärjestelmä. Tällä hetkellä yrityksellä ei ole sellaista järjestelmää, joka olisi yksinkertainen ja helppo käyttää.

Jos vakuudet halutaan ottaa kohdeyrityksessä käyttöön, voitaisiin niitä käyttää kaikilla asiakasyrityksillä mutta vakuusmuodot ja summat olisivat erisuuruisia riippuen yrityksestä ja sen ostamista palveluista. Yrityksen tulisi miettiä minkä suuruisia vakuuksia se vaatii asiakasyrityksiltä ja millä perusteella vakuussummat määritellään. Vaihtoehtoina voisi olla, että vakuus määritellään aina yrityskohtaisesti. Päätöksessä tulisi ottaa huomioon yritys ja sen ostamat palvelut tai esimerkiksi määritellään vakuussumma yritysten keskimääräisen kuukausiostojen perusteella. Vakuuksia kannattaisi vaatia yrityksiltä silloin kun luottokysely antaa tulokseksi vakuusvaatimuksen tai silloin kun

asiakasyrityksen laskut alkavat mennä säännöllisesti perintään, tai laskut jäävät kokonaan maksamatta.

Kohdeyrityksen luottopolitiikkaa päivitetään aina kun toimintatavat yrityksessä muuttuvat. Jos vakuuskäytäntö otettaisiin käyttöön, vaatisi se luottopolitiikan päivitystä. Luottopolitiikkaan tulisi päivittää millaisia ja minkä suuruisia vakuuksia vaaditaan jos vakuudet harkitaan yrityskohtaisesti, kuka päättää vakuuksista. Tulisi harkita millaisia vakuuksia otetaan vastaan ja kenelle kuuluu vakuuksien hoitaminen ja niiden seuranta. Luottopolitiikkaan tulisi myös havainnollistaa selkeästi vastuuroolit vakuusprosessissa. Luottopolitiikan osalta tulee päättää siitä, miten menetellään perinnän kanssa silloin, kun asiakas on maksanut vakuuden. Laitetaanko laskut perintään samalla tavalla kuin aikaisemmin ja milloin laskut otetaan asiakkaan antamista vakuuksista. Asiakasyrityksen antamasta vakuusmuodosta riippuu myös se kuinka suuria summia vakuuksista otetaan ja kannattaako vakuuksista vaatia vasta sitten kun asiakasyritykselle kertyy enemmän maksamattomia laskuja.

Factoring rahoitus ja luottovakuutus ovat hyviä ja nykyaikaisia vaihtoehtoja vakuuksille. Factoring rahoituksessa kohdeyritys siirtää asiakasyritysten laskut rahoittajalle vakuudeksi luotosta eli laskusta. Factoring rahoitusta käyttävän yrityksen ei tarvitse vaatia asiakasyrityksiltä vakuuksia, koska rahoittaja ottaa vastuun laskuista. Tämä myös poistaa asiakasyritysten luottotappioriskin. Palvelu luonnollisesti maksaa kohdeyritykselle mutta samalla se säästää yrityksen omia resursseja kun palvelu on ulkoistettu. Factoring on vaivaton tapa ja ehkäisee yrityksen luottotappioriskejä. Kohdeyrityksen kannattaa pohtia laitetaanko kaikki asiakasyrityksen factoringin piiriin vai vaan suurimmat asiakkaat. Tämäkin riippuu siitä kuinka suuren luottotappioriskin yritys on valmis ottamaan.

Luottovakuutus on factoring rahoituksen ohella toinen vaihtoehto vakuuksille. Luottovakuutus toimii hieman eri tavalla kuin factoring rahoitus mutta tämäkin palvelu on ulkoistettu ja on helppo tapa kohdeyritykselle. Jokaiselle asiakasyritykselle määritellään luottoraja, jonka puitteissa vakuutussumma määritellään. Asiakasyrityksen tila arvioidaan tarkasti, jonka ansiosta luoton määrä on arvioitu juuri kyseiselle yritykselle sopivaksi. Kohdeyritys voi tehdä turvallisesti kauppaa asiakasyrityksen kanssa luottorajan puitteissa, koska luottovakuutuksen antaja seuraa yritysten muutoksia koko ajan.

Luottovakuutus on kohdeyritykselle turvallinen ja helppo tapa parantaa myös asiakassuhteitaan kun luottoasiat ovat kunnossa. Tämä muoto on harvinaisempi tapa kuin factoring rahoitus.

Vakuuskäytännön sijaan kohdeyrityksen kannattaisi ottaa käyttöön factoring rahoitus tai luottovakuutus. Vakuuskäytäntö on haastava prosessi, joka vaatisi paljon suunnittelua ja henkilöstöresursseja. Factoring rahoitus ja luottovakuutus ovat helppoja tapoja, eikä yrityksen tarvitse käyttää omia resursseja luototuksen valvontaan.

Vakuuksien käyttöönotto aiheuttaisi paljon lisätyötä yrityksessä. Aluksi vakuuksien asettaminen ja vakuuskäytännön luominen vaatisi yritykseltä tarkkaa suunnitelmaa millaisille yrityksille, minkä suuruisia ja millaisia vakuuksia asiakasyrityksiltä vaadittaisiin. Kuka tai ketkä vakuuksia asettavat ja ketkä niitä seuraavat. Lisäksi niiden seuraamiseen tarvittaisiin toimiva järjestelmä, koska pelkkä Excel-taulukko olisi suuressa yrityksessä erittäin työläs vaihtoehto. Tällä hetkellä järjestelmät eivät sovellu siihen, että asiakkailta vaadittuja ja saatuja vakuuksia pystyttäisiin seuraamaan järjestelmien kautta. Tämä olisi hyvin tärkeää, jotta kaikilla asiakkaita palvelevilla henkilöillä olisi samat tiedot helposti käytettävissä. Excel-taulukko ei palvelisi koko henkilökuntaa.

Kohdeyrityksen päättäessä ottaa käyttöön vakuudet asiakkaille, tulee pohtia millaisia vakuuksia asiakkailta otetaan vastaan. Samalla tulee päättää minkä suuruisia riskejä yritys on valmis ottamaan. Tämä heijastuu vakuussummiin ja niiden käyttöön. Yrityksessä on päätettävä vaikuttaako asiakasyrityksen koko vaadittavaan vakuussummaan ja miten vakuuksien määrät päätetään.

Tällä hetkellä kohdeyrityksessä ei ole järkevää ottaa käyttöön vakuuksia. Suurimpana esteenä on se, että yrityksessä on käytössä monta erilaista tietojenhallintajärjestelmää, eikä niiden tietoja pysty yhdistämään, jotta vakuudet näkyisivät kaikissa järjestelmissä. Vakuuden käyttöönotto lisäisi paljon manuaalista työtä ja siihen kuluisi paljon resursseja. Vakuuden seurannan voi ulkoistaa mutta silloin se taas lisää yrityksen kustannuksia. Tämä voisi olla isolle yritykselle kuitenkin helpompi vaihtoehto kuin itse ylläpitää vakuuksia. Ulkoistamisvaihtoehtoa kannattaisi kartoittaa tarkemmin. Selvitettäviä asioita ovat mm. millaisia palveluita on saatavilla ja mitkä niiden kustannukset olisivat yritykselle.

Myyntisaatavien seurantaan tulisi yrityksessä kiinnittää paljon enemmän huomiota kuin tällä hetkellä. Aikaisemmin myyntisaatavien seuranta kuului laskutukselle mutta tällä hetkellä niiden seuranta kuuluu ohjeiden mukaan tuotantoyksikölle. Tuotannon yksiköt ovat olleet niin työllistettyjä, etteivät ehdi niitä seuraamaan. Myyntisaatavien seuranta kannattaisi keskittää ja sisällyttää esimerkiksi osaksi myyntireskontran tehtäviä. Myyntireskontra voisi laittaa tiedot laskutukseen, jotta laskutus saa tiedon asiakkaiden sopimusten lopetuksista tietojärjestelmistä. Keskitetyllä ratkaisulla seuraaminen olisi selkeää ja tavoitteellista. Samalla yrityksessä ehkäistäisiin tehokkaasti, se ettei palveluita tuoteta asiakkaille, jotka eivät ole maksaneet laskujaan ja palveluiden myynti lopetettaisiin nopeammin. Yritys säästää näin toimimalla merkittävästi perintätoimistokuluissa kun perintään siirtymässä olevia laskuja seurattaisiin tarkemmin, eikä perintään päästettäisi laskuja, jotka ei sinne kuulu. Esimerkkinä ovat sellaisten asiakkaiden laskut, joilla on reskontrassa avoimia hyvityslaskuja. Laskujen poistaminen perinnästä maksaa yritykselle huomattavia summia vuodessa. Tarkemmalla seurannalla näitä kuluja voitaisiin pienentää huomattavasti. Reklamaatioiden seurauksena laskuja poistetaan perinnästä. Nämä kustannukset tulevat aina yritykselle maksettaviksi. Seuraamalla tarkemmin luottotappiokirjauksia asiakkaiden luottotappioriskit pienenevät merkittävästi. Yrityksen iso koko ja se että sillä on monia toimipisteitä ympäri Suomea luovat haasteita myyntisaamisten seurannalle. Pienemmällä yrityksellä tämä on helpompaa. Kohdeyrityksen laskuvolyymit ovat suuret eikä kaikkia pysty mitenkään seuraamaan.

Tuotanto tuottaa mielellään palveluita vaikka asiakkaan maksukyky tiedettäisiinkin heikoksi. Yrityksessä pitäisi pohtia miten paljon palveluita voidaan tuottaa heikon maksukyvyn omaaville yrityksille. Paras tapa yrityksen näkökulmasta on palvelujen ennakkolaskutus mutta tämä tapa työllistää laskutusta. Toisaalta yritykset ovat usein samoja, joten ennakkolaskutukseen tulee nopeasti rutiinit, jotka taas helpottavat asiaa laskutuksen näkökulmasta.

Laskujen kirjaaminen luottotappioksi voisi tapahtua aikaisemmin kuin tällä hetkellä. Lasku kirjautuu luottotappioksi vuoden kuluttua laskun eräpäivästä. Silloin perintätoimiston kulut eivät nousisi niin korkeaksi ja asiakkaiden sopimukset voitaisiin irtisanoa aikaisemmin, jolloin taas luottotappioiden määrä vähenisi.

Yrityksen kannattaa panostaa luottotappioiden ja maksusaatavien ennaltaehkäisyyn. Kirjallinen sopimus asiakasyrityksen kanssa on turva, jotta myyjäyrityksellä on todisteet saatavien perimiseksi. Kirjallinen irtisanominen yritysasiakkailta on myös tärkeä, koska asiakasyritykset helposti reklamoivat laskuista sen jälkeen kun irtisanominen on tehty tai asiakasyritys on omasta mielestään sen tehnyt. Jos ei kirjallista irtisanomista löydy, on vaikea selvittää, onko palveluita irtisanottu ja helposti myyjäyritys joutuu reklamoinnin jälkeen hyvittämään laskuja asiakasyritykselle vaikka syy olisikin asiakasyrityksen.

Kohdeyrityksen tulisi kiinnittää huomiota myös laskutuksen nopeuteen ja sujuvuuteen yrityksen sisällä. Asian eteen on tehty jo paljon kehitystyötä mutta tuotannon ja laskutuksen yhteydenpitoon tulisi kiinnittää enemmän huomiota. Olisi hyvä, jos tuotantoyksikkö ja laskutusyksikkö tuntisivat paremmin toistensa työtehtäviä, jolloin laskutusyksikkö osaisi ennakoida, milloin tuotannosta tulee suurempia määriä laskutustarvetta ja laskutusyksikkö pystyisi suunnittelemaan omaa työtä siten, että olisi aikaa tehdä niitä oikeana ajankohtana. Tuotannon tulisi siirtää laskutusmateriaalia tasaisemmin laskutusyksikköön, jotta laskutukseen ei tulisi suurta työjonoa. Tällaisella yhteistoiminnalla laskut saataisiin nopeasti ja ajoissa asiakkaille ja saatavat yritykseen. Asiakaspalvelun tulisi kiinnittää huomiota laskujen viitteisiin ja tilaajatietoihin, jotta laskulle saadaan heti oikeat tiedot. Tämä vähentää asiakkaiden puheluita ja reklamaatioita. Se myös nopeuttaa asiakasyritysten maksuja kun laskuilla on oikeat tiedot, lasku ei kiertele turhaan moneen paikkaan, vaan oikea henkilö pystyy heti hyväksymään laskun, joka laitetaan maksuun.

Yrityksen jokaisella työntekijällä on vastuu tarkistaa asiakasyrityksen luottotiedot kun yritys tilaa palvelua, ja toimia ohjeiden sen mukaan mitä ennakkolaskutuksesta on ohjeistettu. Kuitenkin joillekin yrityksille, joilla luottotiedoissa on merkintöjä, myydään normaalin laskutuksen kautta. On tärkeää informoida muita työntekijöitä siitä, että tällä asiakkaalla on poikkeuslupa, jotta säästetään aikaa ja työtä ja ennen kaikkea saadaan palvelu nopeasti asiakkaalle. Yrityksessä tulisi panostaa siihen että informaatio kulkisi paremmin asiakkaiden osalta. Järjestelmissä on mahdollisuus kirjata kommentteja ja toimintatapoja mutta näiden kirjaamista ja lukemista tulisi muistuttaa henkilö-

kunnalle. Tällä hetkellä yrityksessä tehdään todella paljon turhaa työtä ennakkolaskutuksen suhteen. Moni työntekijä selvittää asioita kun asiat selviäisivät helposti noudattaen toimintatapoja informoinnissa.

Yrityksessä tehdään paljon turhia ennakkolaskuja, joka johtuu pääasiassa siitä, ettei asiakaspalvelijoille ole opetettu reskontran tulkintaa. Kun asiakasyritys saa luottotietokyselystä vastaukseksi ennakkolaskuvaatimuksen, laittaa asiakaspalvelu automaattisesti ennakkolaskutuspyynnön laskutukseen. Usein asiakasyrityksellä on käynnissä säännöllisiä palveluita, joista laskut on maksettu ajallaan. Toimintatavan mukaan laskutuksen kuuluisi laittaa asiakkaalle ennakkolasku. Tämä on kuitenkin yleensä turhaa, koska asiakasyritys on hoitanut laskut myyjäritykselle sopimuksen mukaan, vaikka asiakasyritykselle on jäänyt jollekin toiselle yritykselle laskut maksamatta. Luottotietokyselyissäkin tulisi käyttää harkintaa, milloin on aiheellista laittaa ennakkolasku, jotta turhaa työtä vältettäisiin.

Luottopolitiikka on tärkeä osa luotonvalvontaa, johon yrityksessä on panostettu. Sen toteutumista seurataan tarkasti, jotta kaikki työntekijät hoitavat oman osuutensa toimintaketjusta. Tämä onkin toiminnan tärkein ydin, jolla yritys ehkäisee suuret riskit ja osaa valita oikeat keinot asiakkaiden saatavien kontrollointiin.

Eri toimintojen yhteistyö ja informaation kulku eri yksiköiden välillä on haastavaa isossa yrityksessä. Tiedonkulkuun tulisi luoda käytännöt siitä miten tehdään yhteistyötä esimerkiksi reskontran ja laskutuksen välillä.

LÄHTEET

Aurejärvi, Erkki. 2004. Luotto-oikeuden perusteet. Talentum: Lakimiesliiton kustannus; Helsinki

Danske Pankin www-sivut. 2015. Viitattu 20.4.2015. http://www.danskebank.fi

E-conomic yrityksen www-sivut.2015. Viitattu 21.4.2015. https://www.e-conomic.fi

Ijäs, Sami. 2002. Luottoriskien hallinta tuloksen tekijänä: ammattitaitoa, luovuutta ja myyntihenkeä. Suomen asiakastieto; Helsinki

Lakimiesten kysymyspalvelun www-sivut. 2015. Viitattu 20.4.2015. http://www.nettilaki.com

Lindtröm, Jyrki 2014. Luotonvalvonta ja saatavien perintä. Talentum: Helsinki

Luottomiehet yhdistyksen www-sivut. 2015. Viitattu 21.4.2015. http://www.luottomiehet.fi

Luottotietolaki 11.5.2007/527.0020. Viitattu 21.2.2014. http://www.finlex.fi

Luottovakuutusyritys Euler Hermesin www-sivut. 2015. Viitattu 21.4.2015. http://www.eulerhermes.fi

Metsämuuronen, J. 2001. Laadullisen tutkimuksen perusteet. International Methelp Oy. Eesti

Niemi, Marja-Leena 2014. Luotto-oikeus. Print Best: Viro

Oikeusministeriön www-sivut. 2015. Viitattu 21.4.2015. http://www.oikeusministerio.fi

Osuuspankin www-sivut. 2015. Viitattu 20.4.2014. http://www.op.fi

Rahoitusvakuuslaki. http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040011

Luottoluokitusyritys Soliditetin www-sivut.2014. Viitattu 11.3.2014. http://www.soliditet.fi

Tepora, Jarno. 2013. Rahoitusmuodot ja vakuudet. Lakimiesliiton kustannus: Helsinki

Syrjälä, Pia. 2002. Liikesaatavien perintä pk-yrityksissä. Satakunnan ammattikorkeakoulu: Huittinen

Leppiniemi, J. Puttonen, V. 2002. Yrityksen rahoitus. WSOY: Porvoo

Virtuaaliammattikorkeakoulu. Viitattu 21.1.2015. http://amk.fi/

Yhteiskuntatieteellisen tietoarkiston www-sivut.2015, Viitattu 21.1.2015.

http://www.fsd.uta.fi/fi/

Yritys-Suomen Talousapu neuvontapalvelun www-sivut. 2015. Viitattu 20.4.2014.

http://www.talousapu.fi/