

Luotonhallinta ja luotonvalvonta Yritys X Oy:ssä



Meimer-Virtanen, Maris

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Lohja

Luotonhallinta ja luotonvalvonta Yritys X Oy:ssä

Meimer-Virtanen, Maris
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2010

Maris Meimer-Virtanen

Luotonhallinta ja luotonvalvonta Yritys X Oy:ssä

Vuosi 2010 Sivumäärä 50

Opinnäytetyön tarkoituksena oli perehtyä luotonhallintaan ja luotonvalvontaan Yritys X Oy:ssä. Tavoitteena oli Yritys X Oy:n luotonvalvonnan tehtävien avaaminen. Työn päämääränä oli tarjota selkeä ja tiivis katsaus luotonhallinnasta ja luotonvalvonnasta Yritys X Oy:ssä.

Opinnäytetyössä tutustuttiin luotonhallintaan ja luotonvalvontaan Yritys X Oy:ssä. Opinnäytetyössä paneuduttiin tarkastelemaan luotonhallinnan seuraavia alkuvaiheen osa-alueita; ensin tunnistettiin riskit, riskiasiakkaat, selvitettiin ja arvioitiin luottokelpoisuus, laadittiin luottopäätös ja avattiin asiakkuus. Opinnäytetyössä perintä jätettiin tarkemman tarkastelun ulkopuolelle. Perintä käsiteltiin vain yleisesti osana luotonhallintaa.

Opinnäytetyön teoreettisena lähdeaineistona käytettiin alan kirjallisuutta ja ajankohtaisia ammattijulkaisuja. Empiirisen tutkimuksen aineiston osuus kerättiin haastattelemalla pääkaupunkiseudulla toimivan monialayrityksen luottopäällikköä. Tutkimuksessa peilattiin luottoriskien hallinnan teorian tietoa luotonvalvonnan käytäntöön.

Opinnäytetyö toi vahvasti esille luotonvalvonnan tärkeän roolin olemalla yrityksen yksi tärkeimmistä menestymisen osatekijöistä. Luottopolitiikka luo raamit yrityksen luotonhallinnan toteutumiselle. Luottotietoyhtiöiden tärkeä rooli korostui luottopäätöksenteossa.

Opinnäytetyö osoitti myyntihenkilöstön ja luotonvalvonnan välisen yhteistyön merkityksen olevan yhteisesti luotujen etujen ja tavoitteiden mukainen. Opinnäytetyössä havaittiin, että parhaan tulokseen saavuttamiseksi koko Yritys X Oy:n henkilöstön on toimittava yhteistyössä luottopolitiikan mukaisesti.

Asiasanat: luottokauppa, luotonhallinta, luotonantaja, luotonsaaja, luotonanto, riskienhallinta, luottotiedot, luottokelpoisuus, luottolimiitti

Maris Meimer-Virtanen

Credit management and credit control in Company X Oy

Year 2010 Pages 50

The purpose of the study was to get acquainted with credit management and credit control in Company X Oy. The aim was to open up the work of the credit control. The objective was to offer a clear and a compact review to the credit management and credit control in Company X Oy.

To be able to confine the very wide topic of the credit management process, the thesis considers the following fields of credit management by identifying the risks, the risk customers, evaluating the creditworthiness, making the credit decision and opening a customer account. The thesis excludes collection from further analysis. The collection is processed only generally as a part of the credit management.

I have used literature of the credit branch and latest professional publications as the theoretical source material for the thesis. The empirical study material was gathered by interviewing the credit manager at the multi-trade company operating in the Helsinki metropolitan area. The study mirrors the theory of credit risk management into credit control in practice. My observations and my experience are the primary bases of the research.

The thesis strongly expressed that credit control is one of the most important success factors for a company. A Credit policy creates the frames for the credit management. The important role of the credit agencies was emphasized in making a credit decision. The research showed that the importance of the cooperation between the sales staff and the credit control is based on the jointly created interests and benefits. The research showed also that the staff of the Company X Oy has to work together in accordance to the credit policy to aim for the best possible result.

Keyword: credit trade, credit management, creditor, debtor, credit granting, risk management, credit information, creditworthiness, credit limit

Sisällys

1	Johdanto.....	7
1.1	Tarkoitus ja rajaus	7
1.2	Opinnäytetyön rakenne	2
1.3	Keskeiset käsitteet.....	3
2	Toiminnallinen viitekehys	3
2.1	Yritysesittely	3
2.2	Yrityksen arvot	4
2.3	Yrityksen asiakkaat, tuotteet ja palvelut.....	4
3	Teoreettinen viitekehys	5
3.1	Luottomyynti eli luottokauppa	5
3.2	Luotonvalvonta	7
3.3	Luottoriskit.....	10
3.3.1	Luottovakuus.....	11
3.3.2	Omistusoikeudenpidätys	13
3.3.3	Ennakkomaksu	13
3.3.4	Factoring.....	14
3.4	Myynnin käsittely.....	14
3.5	Tilinavausprosessi	17
3.5.1	Uusi asiakas	17
3.5.2	Luottolimiitin määrittelemine.....	18
3.5.3	Maksuehdon määrittely	19
3.6	Luottokelpoisuuden selvittäminen	20
3.7	Tilinpäätös tietolähteenä	21
3.8	Luottotietoyhtiöt.....	24
3.8.1	Suomen Asiakastieto Oy.....	24
3.8.2	Bisnode Finland Oy.....	26
3.9	Työvälineet ja apukeinot luottoriskien hallintaan	27
3.9.1	Rating	28
3.9.2	Luottotietoraportit.....	29
3.9.3	Paydex.....	35
3.9.4	Valvontapalvelu eli Business Monitor	36
3.10	Myyntireskontra	37
3.10.1	Reklamaatiot ja hyvityslaskut.....	37
3.10.2	Suomen Asiakastieto Oy:n tutkimus laskujen maksusta	39
3.11	Kuittaus	39
3.12	Viiivästyskorko.....	40
3.13	Perintä	41

3.13.1	Perintä - projektimyyni	43
3.13.2	Valtakunnallinen maksuviivetutkimus	44
3.14	Luottotappiot	45
4	Johtopäätökset	46
	Lähteet	48
	Kuvat	50

1 Johdanto

Tämä opinnäytetyöaihe nousee aidosta työelämätarpeesta ja päättyy työelämän käyttöön. Työn tavoitteena on perehtyä luotonhallintaan ja luotonvalvontaan Yritys X Oy:ssä. Työn näkökulmaksi on valittu luottoriskien hallinta luotonantajan näkökulmasta. Opinnäytetyössä tullaan keskittymään luotonhallintaprosessin alkuvaiheen osa-alueisiin alkaen tunnistamalla riskit, riskiasiakkaat, luottokelpoisuuden selvittäminen ja arviointi, luottopäätöksen tekeminen ja asiakkuuden avaaminen.

Opinnäytetyössä tullaan käyttämään pääkaupunkiseudulla toimivasta työelämäkumppanista nimeä Yritys X Oy. Tavalliselle kuluttajalle yritys ei ole kovinkaan tuttu. Kuluttajien kanssa kaupankäynti on yritykseltä kokonaan kiellettyä, johtuen erilaisista viranomais määräyksistä. Yrityksen asiakkaina ovat tukut, jälleenmyyjät ja isot organisaatiot Suomessa sekä ulkomailla. Yrityskulttuurin kuuluu hyvin matala profiili. Opinnäytetyö jatkaa samalla suuntauksella.

1.1 Tarkoitus ja rajaus

Pääkaupunkiseudulla toimiva Yritys X Oy on keväällä ottanut käyttöön uuden luottopolitiikan. Luotonvalvonnan yhtenä ajankohtaisena tehtävänä on jalkauttaa uusi luottopolitiikka yrityksen myyntihenkilöstölle. Uusi luottopolitiikka luo selkeät raamit Yritys X Oy:n terveille toiminnalle. Luottopolitiikkaan on kirjattu kaikki merkittävät tekijät luotonannon kannalta ja määritelty selkeästi tehtävät sekä vastuujaot. Luottopolitiikan tehtävänä on toimia ohjeena myyntihenkilöstölle heidän päivittäisessä työssä. Johdonmukaiset ohjeet helpottavat myyntihenkilöstön toimintaa. Jokainen uudesta luottopolitiikasta kiinnostunut voi tulostaa oman kappaleensa yrityksen Intranetistä. Uudesta luottopolitiikasta luotonvalvonta on saanut paljon palautetta. Myyntihenkilöiden yhtenä toiveena on saada käyttöön laajempi tietopakettia luotonhallinnasta, missä ammattisanat on avattu selvästi. Tietoa luotonvalvonnasta toivotaan käytännön tasolla. Myyntihenkilöstö on kokenut luotonvalvonnan jonkun asteisena hidasteena. Yritys X Oy:n edellinen luottopäällikkö on jäänyt vuosi sitten eläkkeelle. Uudet tuulet puhaltaavat Yritys X Oy:n luotonvalvonnassa. Yritys X Oy:n luotonvalvonnan tavoitteena on olla parhaalla mahdollisella tavalla myynnin tuki sekä helposti lähestyttävä yhteistyökumppani. Opinnäytetyön aihe sai alkukipinän omasta työkokemuksesta luotonvalvonnassa. Työn tulee rakentumaan luotonhallinnan keskeisten käsitteiden ympärille. Opinnäytetyön tarkoituksena on perehtyä luotonhallintaan ja luotonvalvontaan Yritys X Oy:ssä.

Yritys X Oy:n uuden myyntihenkilön perehdyttämiskoulutusjaksoon kuuluu tutustuminen luotonvalvontaan. Opinnäytetyöhön koottua tietoa luotonhallinnasta ja luotonvalvonnasta tullaan jatkossa hyödyntämään perehdyttämiskoulutuksen yhteydessä. Opinnäytetyö tulee olemaan työkalu luotonvalvonnan prosessin purkua varten. Opinnäytetyöhön koottua tietoa tullaan Yritys X Oy:ssä päivittämään vuosittain, yrityksen luottopolitiikan päivityksen yhteydessä.

Hyvän yhteistyön merkitys myyntihenkilöstön ja luotonvalvonnan välillä on suuri. Koko yrityksen sitoutumisella ja luotonvalvonnan tapahtumaketjun ymmärtämisellä on huomattava rooli yrityksen luotonhallinnan onnistumisessa. Jotta teoriaa saadaan sovellettua käytäntöön ja annettua työkaluksi myyntihenkilöstölle on luotonvalvonnan tehtävät pilkottava palasiksi ja kirjattava ne ymmärrettävään muotoon.

Määrittääkseen erittäin laajaa aihealuetta luotonhallinta tapahtumaketjun saralla, työssä paneudutaan selvittämään luotonhallinnan seuraavia alkuvaiheen osa-alueita:

- tunnistamalla riskit
- tunnistamalla riskiasiakkaat
- luottokelpoisuuden selvittäminen ja arviointi
- luottopäätöksen tekeminen
- asiakkuuden avaaminen

Työssä perintä jätetään tarkemman tarkastelun ulkopuolelle. Perintä käsitellään vain yleisesti osana luotonhallintaa. Kokonaisvaltaisen luotonhallinnan tapahtumaketjun hahmottaminen vaatii koko prosessiin perehtymistä. Prosessia punnitaan myös myyntihenkilöstön sitoutumisen ja sisäisen tehokkuuden perspektiivistä katsoen.

1.2 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyö on toimintakeskeinen työ. Työn tarkoituksena on perehtyä seikkaperäisemmin luotonhallintaan ja luotonvalvontaan Yritys X Oy:ssä. Opinnäytetyö pohjautuu kirjalliseen lähdeaineistoon ja empiiriseen eli kokemuseräisen tutkimukseen. Opinnäytetyön rakenne perustuu luotonhallintaprosessiin vaiheisiin. Opinnäytetyö koostuu 4 pääluvusta: johdanto, toiminnallinen viitekehys, teoreettinen viitekehys ja johtopäätökset.

Johdannossa selostetaan opinnäytetyön tarkoitus, rajaus ja käydään läpi keskeiset käsitteet. Toisessa kappaleessa perehdytään toiminnalliseen viitekehykseen, joka on Yritys X Oy. Kappaleessa esitellään Yritys X Oy, kerrotaan yrityksen asiakkaista, tuotteista ja palveluista. Apuna on hyödynnetty Yritys X Oy:n Intranetiä ja yrityksen kotisivuja.

Kolmannessa kappaleessa esitellään teoreettinen viitekehys, joka koostuu luotonhallinnan seuraavista alkuvaiheen osa-alueista; alkaen riskien- ja riskiasiakkaiden tunnistamisella, luottokelpoisuuden selvittämisellä ja arvioinnilla, luottopäätöksen tekemisellä ja asiakkuuden avaamisella sekä käsittelemällä perintä vain pääpiirteisesti osana luotonhallintaa. Johtopäätöksissä punnitaan opinnäytetyöntekijän omaa oppimista ja arvioidaan opinnäytetyön onnistumista sekä sille asetettua päämäärää.

1.3 Keskeiset käsitteet

Opinnäytetyön keskeisiä käsitteitä ovat luottokauppa, luotonhallinta, luotonantaja, luoton-saaja, luotonanto, riskienhallinta, luottotiedot, luottokelpoisuus ja luottolimiitti. Yksi kaupankäynnin muoto on luottokauppaa, missä myyjä myy tuotteensa tai palvelunsa maksujalla tai osamaksulla. Koko prosessia kuvaa luotonhallinta, alkaen luottopäätöksistä jatkuen koko saatavien elinkaaren ajan. Luoton myöntäjäyrityksestä käytetään ammattisanaa luotonantaja, joka rahoittaa asiakasta, eli luoton-saajaa. Luoton myöntämisen jälkeen asiakas saa käyttöön luottolimitin, eli suurin sallittu sopimuksenmukainen luottoraja. Yksi tärkeä kilpailukyvyyn tekijä on luotonanto, kun raha lainataan ulospäin. Se on rahoitustoiminnan perusriski, mihin liittyy luottoriski. Riskienhallinta, jonka pyrkimyksenä on ylläpitää yrityksen kannattavuus ja jatkuvuus ovat myös opinnäytetyössä keskeisinä käsitteinä. Luottotiedot ammattisana pitää sisällä tiedon maksuhäiriömerkinnöistä ja luottokelpoisuudesta, joka on kykyä suoriutua taloudellisista velvoitteista.

Opinnäytetyön keskeiset käsitteet on kuvailtu tarkemmin teoreettisessa viitekehyksessä, jossa esitetään miten nämä käsitteet kytkeytyvät toisiinsa.

2 Toiminnallinen viitekehys

Yritys X Oy on pääkaupunkiseudulla toimiva monialayritys, joka on erikoistunut kemikaaleihin, tekniseen kauppaan ja terveydenhuoltoon Suomessa, Ruotsissa, Norjassa, Tanskassa, Virossa, Latviassa, Liettuassa, Venäjällä, Valko-Venäjällä ja Ukrainassa. Yritys X Oy:n liikevaihto v. 2009 oli 168 milj. € ja kokonaismyynti n. 203 milj. €. Omavaraisuusaste oli runsaat 56 %. Henkilöstöä oli keskimäärin 472, josta ulkomailla 112. (www.yritysx.fi 2010).

2.1 Yritysesittely

Yritys X Oy:ssä on kolme vahvasti erikoistunutta ryhmittymää, jotka perustuvat tuotevalikoiman perinteiseen kolmijakoon: raaka-aineet ja puolivalmisteet, koneet, laitteet ja tekniset erikoistuotteet sekä terveydenhuollon tuotteet. Yritys X Oy on tekniseen kauppaan ja terveydenhuoltoalan itsenäinen monialakonserni, jolla on pitkät perinteet teollisuuden ja julkisen

sektorin suurhankkijana. Yritys X Oy:n keskeisiä osaamisalueita ovat tukku- ja jakelukauppa, tuonti ja toimitukset vientiprojekteihin, omat tehdastoiminnot, huolto ja kunnossapito sekä laaja oheispalvelujen tarjonta logistiikan, teknologian ja farmasian sektoreilla. Yritys X Oy ei ole kovinkaan tuttu tavallisille kuluttajille. Yritys X Oy:n asiakkaina ovat jälleenmyyjät ja isot organisaatiot Suomessa sekä ulkomailla. (www.yritysx.fi 2010).

2.2 Yrityksen arvot

Yritys X Oy:n toiminta pohjautuu jatkuvuuteen ja vastuullisuuteen, toimitusvarmuuteen ja laatuun. Yritys X Oy myötäilee kaikessa toiminnassansa lakeja ja viranomais-määräyksiä. Tyytyväinen asiakas on Yritys X Oy:lle menestymisen edellytys. Yritys X Oy näyttää asiakkaalle kunnioittavansa häntä ja syventymällä juuri hänen tarpeeseensa, tarjoamalla oma-aloitteisesti kilpailukykyisiä tuoteratkaisuja, reagoimalla rakentavasti asiakaspalautteisiin ja kouluttamalla asiakastiedon kontrollia. Yritys X Oy suuntaa pitkiin ja pysyviin liikesuhteisiin tietäen, että asiakkaan luottamus on aina ansaittava myös käytännössä. Pääkaupunkiseudulla toimivalla Yritys X Oy:llä on Suomen tukku- ja jakelukaupassa johtava asema monilla tuotealueilla. Toiminta ajatuksena on tarjota tuotteita, ratkaisuja ja palvelukokonaisuuksia yhteen niputettuna ja siihen vielä huoltosopimus päälle.

Terveystuotoalalla Yritys X Oy:n tarjoamat ratkaisut edistävät monin tavoin terveen elämän edellytyksiä. Yritys X Oy:n kemikaali toimialayhtiö tarjoaa suurvalikoimat kemikaaleja ja niihin liittyviä käyttöratkaisuja teollisen tuotannon prosesseihin. Teollisuuskemikaalien jakelukaupassa yhtiöllä on johtava asema Suomen markkinoilla ja voimakkaasti kasvava jalansija pohjoisen ja koillisen Euroopan alueilla.

Koko Yritys X Oy:n tunnusmerkkinä on korkea laatu. Yritys X Oy haluaa muodostaa kauppatuotemasta kokonaisuuden, jonka laatuun yhteistyökumppanien on turvallista luottaa. Laatu rakentavat ensiluokkaiset tuotteet ja valmistajat niiden takana (www.yritysx.fi 2010).

2.3 Yrityksen asiakkaat, tuotteet ja palvelut

Kemikaaleihin erikoistunut toimialayhtiön asiakkaita ovat elektroniikka-, elintarvike-, kemian-, kosmetiikka-, kumi-, lääke-, lasi- ja keramiikka-, liima-, maali-, metalli-, muovi-, öljy ja energia-, painoväri-, paperi-, pakkaus-, ja puu-, rakennusaine-, rehu-, teknokemia-, tekstiili- ja nahkateollisuus sekä vedenkäsittely.

Yritys X Oy:n tekninen toimialayhtiö on monivaihteisesti spesialisoitunut teollisuuden tuoteratkaisuihin, järjestelmätoimituksiin ja käyttövarmuuspalveluihin. Tuotevalikoimaan lukeutuvat nosto-, siirto- ja varastointitekniset laitteet, teollisuuden koneet ja laitteet, rautatietek-

niset tuotteet, tekniset erikoistuotteet, metallit ja metalliseokset sekä asennus-, huolto- ja tarkastuspalvelut.

Yritys X Oy:n terveydenhuoltoon erikoistunut toimialayhtiö on specialisoitunut lääkevalmisteiden ja terveydenhuoltoalan tuotteiden maahantuontiin, markkinointiin ja jakeluun Suomessa, Baltiassa ja Skandinaviassa. Kokonaisuuteen liittyvät myös lääketieteelliset ja farmaseuttiset palvelut rekisteröintitehtävistä laatuauditointeihin ja klinisiin lääketutkimuksiin. Tuotevalikoimaan lukeutuvat lääkkeet, itsehoitovalmisteet, neurodiagnostiikka, laboratoriodiagnostiikka, terveydenhuollondiagnostiikka sekä palvelut, huolto, kuntoutus- ja apuvälineet (www.yritysx.fi 2010).

3 Teoreettinen viitekehys

Opinnäytetyön tietopuolinen osuus rakentuu kirjalliseen lähdeaineistoon, luotonhallintammattijulkaisuihin, artikkeleihin ja Internet-julkaisuihin. Työssä käsitteet avataan ja selostetaan, mitä nämä ammattisanat tarkoittavat. Olen osallistunut kahteen luotonhallintaseminaariin ja hyödynnän opinnäytetyössäni myös sieltä saamani tietämystä sekä materiaalia.

Empiirisen tutkimuksen aineiston osuus kootaan haastattelemalla pääkaupunkiseudulla toimivan Yritys X Oy:n luottopäällikköä. Empiirisen tutkimuksessa määritän alueeni luotonvalvontaan. Oma huomiointi sekä kokemus toimivat pääasiallisesti tutkimustapani perustuksena.

3.1 Luottomyynti eli luottokauppa

Ahlroos (2006, 24) painottaa, jos unohdetaan puhtaasti käytännölliset luottomyynnin perusteet, voidaan luoton antamista käyttää myös kilpailukeinona.

Ijäs (2002, 11) kiinnittää huomiota siihen, että luottokaupassa asiakas saa kaupanteon yhteydessä tuotteen ja myyjälle jää epävarma saatava eli laskusaatava. Myyvän yrityksen pääoma on edelleen sitoutunut ostettuun tavarahan. Miksi sitten luottokauppaan on siirrytty? Miksi nähdä paljon vaivaa riskien kartoittamiseksi, niiltä suojautumiseksi ja maksurästin perimiseksi?

Talposen (2002, 27) mukaan käteismyynti on myyjälle paras mahdollinen vaihtoehto. Tarjoamalla luottoa myyjä saavuttaa jatkuvan tarjonnan mahdollisuuden ja saavuttaa näin asiakasuskollisuuden.

Ahlroosin (2006, 23 - 24) mielestä perinteisessä kaupankäynnissä (tavarat ja palvelut) on kahdenlaisia maksuehtoja: käteismyynti ja luottomyynti. Näissä on eri muunnelmia, kuten ennakkomaksu (jota voidaan pitää käteismaksuna luottomielessä), projektin osalaskutus (joka voi

olla joko käteis- tai luottomyyntiä riippuen projektin kassavirrasta). Luotolla myyminen merkitsee, että maksu tapahtuu toimituksen jälkeen sovittun ajan kuluessa.

Luottomyynti perustuu molemminpuoliseen luottamukseen. Asiakas luottaa siihen, että myyjä toimittaa oikean tavarankorvikkeen oikeaan paikkaan ja oikeassa ajassa. Myyjä puolestaan luottaa siihen, että asiakas maksaa luotolla ostamansa tavarat ennen kuin sovittu maksuaika kuluu umpeen. Käteismyynti edellyttää välitöntä suoritusta eli tavarankorvikkeen tai palvelun maksamista viimeistään toimituksen yhteydessä.

Luottomyynti sisältää sekä merkittävän riskin että kustannustekijän. Riski syntyy siitä, että toimittaja on riippuvainen asiakkaan velvollisuuden täyttämisestä. Ellei maksu tapahdu, toimittaja ryhtyy perimään saatavaansa tai käynnistää oikeudelliset toimenpiteet. Monissa tapauksissa edes oikeustoimet eivät auta maksukyvyttömyyden tai -halutonta velallista vastaan, vaan velkoja joutuu kirjamaan saatavan luottotappioksi. Luottomyynti aiheuttaa paitsi hallintokustannuksia ja luottotappioita myös merkittäviä korkokustannuksia. Siitä huolimatta, että luotolla myyminen aiheuttaa suuria kustannuksia tavarantoimittajalle, suurin osa kaupasta tapahtuu luotolla.

Asiakas haluaa usein tarkastaa ennen maksamista, vastaako tavara tilausta. Jos asiakas maksaa käteisellä, hän ottaa riskin siitä, ettei toimittaja huolehdi mahdollisesta reklamaatiosta tai anna hyvitystä virheellisestä tavarasta. Asiakas ei voi enää käyttää maksamatonta laskua painostuskeinona myyjää kohtaan, jos toimitus on virheellinen tai puutteellinen. Osa asiakkaista pitää välttämättömänä mahdollisuutta maksaa vasta tavarantoimituksen jälkeen. Tämä koskee erityisesti jälleenmyyjille tarkoitettuja tavaroita. Asiakas saa silloin mahdollisuuden myydä tavarat eteenpäin, jolloin hän saa rahat ennen kuin maksaa.

Ahlroosin (2006, 5) mukaan yrityksen luottotoiminnalla tarkoitetaan ajallisesti etenevää prosessia, joka alkaa asiakkaasta ennakkoon hankituista tiedoista ja päättyy maksun kirjaamiseen tai pahimmassa tapauksessa luottotappion syntymiseen. Luotolla myymisen päätarkoitus on turvallisen luottomyynnin edistäminen ja tukeminen. Jotta luotolla myyminen olisi riskitöntä ja siten kannattavaa, täytyy luottopäätöksiä tekevien tuntea luottokaupan kustannukset ja riskit. Kustannuksia syntyy annetuista maksuajoista ja käyttöpääoman sitoutumisesta, ja luottokaupan riskejä ovat luottotappiot.

Monen yrityksen myyntisaamisten kiertoaika on huomattavasti pidempi kuin ostovelkojen. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että yritys ei voi ostoluotoillaan kattaa asiakkaidensa luottoa. Pyrkimyksenä on, että tehostamalla oman luottomyynnin ehtoja ja valvontaa saataisiin myyntisaamisten kiertoaika lähemmäksi ostovelkojen kiertoaikaa.

Ahlroos (2006, 26) painottaa, että yrityksen luotonanto täytyy aina sopeuttaa niihin olosuhteisiin, joissa yritys toimii. Myyntiosasto on sen vuoksi itsestään selvä neuvotteluosapuoli, kun määritellään pelisääntöjä luottomyynnin eri vaiheille. Pelisääntöjen täytyy olla myyntiorganisaation hyväksymät.

Ahlroos (2006, 13 - 14) tähdentää, että myyjä vastaa myynnistä. Myynti on prosessi, joka käsittää tuotteiden markkinoinnin potentiaalisille asiakkaille, itse myymisen, myyntisopimuksen tekemisen ja sen varmistamisen, että molemmat osapuolet noudattavat sopimusta. Viimeksi mainittu merkitsee vastuuta tuotteen asianmukaisesta toimittamisesta sekä siitä, että asiakas noudattaa sopimusta eli maksaa. Vastuu kauppahinnan maksamisesta on siis myyjällä. Talous-, luotto- ja reskontraosasto ovat myyjän tukitoimintoja, jotka auttavat tätä kantamaan vastuunsa.

Jotta myyjä voi keskittyä olennaiseen, eli myynnin kasvattamiseen yrityksen luotonvalvonta hoitaa asiakkaan yksilöintitietojen tarkastuksen.

3.2 Luotonvalvonta

Yritys X Oy:n luotonvalvonta toimii konsernissa myynnin tukipalveluna, tuottaen asiantuntijapalveluita ja pyrkien yhteistyössä myynnin kanssa mahdollisimman turvalliseen luottomyyntiin (Luottopäällikkö Y, henkilökohtainen tiedonanto, 13.1.2010).

Toimiva luotonvalvonta on merkittävässä asemassa koko yrityksen toiminnassa. Luotonvalvonnan merkitys vahvistuu, kun uusia luottoasiakkaita avataan päivittäin. Myyjien ja luotonvalvonnan on oltava tarkkana maksukäyttäytymisen suhteen. Yrityksen tärkein sidosryhmä on asiakkaat. Kuitenkin myynti on tuottanut tulosta vasta sitten, kun rahat on saatu kassaan ja asiakas on tyytyväinen tuotteeseen. Siksi tehokas luotonvalvonta on tärkeä (Talponen 2002, 13).

Lindströmin (2005, 32) mielestä yksilöintitietojen tarkastus ja tietojen hankkiminen kuuluvat luotonvalvojan tärkeimpiin työtehtäviin. Mitä huolellisemmin tämä työvaihe tehdään, sitä helpommaksi luotonvalvonta ja mahdollinen perintä jatkossa muodostuvat.

Lindström (2005, 41) tekee selkoa, että luotonvalvojan tärkeimpiin työtehtäviin kuuluvat luoton määrästä, luottorajasta sekä vakuuden hankkimisen tarpeellisuudesta päättäminen.

Keskeisiä asioita ovat seuraavat seikat:

- luottopäätös on kirjattava
- luottopäätöksen on vastattava oleellisiin kysymyksiin:
 - kenelle?

- kuinka paljon?
- millä ehdoilla?

Yritys X Oy:n luotonvalvonnassa on apuna järjestelmä, mistä voi tarkkailla asiakkaan maksukäyttäytymistä sekä seurata ostoja kuukausittain vuositasolla. Järjestelmästä saadaan myös tieto, montaako päivää asiakkaan laskut keskimäärin suoritetaan myöhässä tai etuajassa. Asiakkaan osto- ja maksukäyttäytymisellä on todella huomattava merkitys päätöksiä tehtäessä.

Yritys X Oy:n luotonvalvonta seuraa viikoittain myyntisaamisia ja aktiivisten asiakkaiden luottokelpoisuutta. Mikäli asiakkaan luottotiedoissa, taloudellisessa tilanteessa tai maksukäyttäytymisessä tapahtuu merkittävää, luotonvalvonnalla on valta harkintansa mukaan pienentää tai suurentaa luottorajaa tai jopa sulkea asiakkaan luotolimiitti. Muutoksista tulee aina välittömästi informoida myyntihenkilöstölle. Luotonvalvonnalla on selkeät ohjeet luottopäätöksistä, luottolimiiteistä, maksuehdoista, ja ohjeistus missä vaiheessa erääntyneitä saatavia saa ryhtyä perimään. Luotonvalvonnan toiminta säätelevät seuraavat lait: kauppalaki, korkolaki, osakeyhtiölaki, arvonlisävetolaki, perintälaki, konkurssilaki ja moni muu laki (Luottopäällikkö Y, henkilökohtainen tiedonanto, 13.1.2010).

Lindström (2005, 139) painottaa, että luotonvalvonnan tehtävänä on hankkia ja hallita asiakkaita koskevia tietoja sekä ryhtyä tarvittaessa nopeisiin toimenpiteisiin saatujen tietojen johdosta.

Yritys X Oy:n luotonvalvonnan tehtäviä ovat seuraavat:

- seuraa, että yrityksen luottopolitiikka noudatetaan
- asiakkaiden luottokelpoisuuden arviointi
- luottolimiitin määrittäminen ja myöntäminen
- asiakkaiden maksukäyttäytymisen seuranta
- valvoo asiakkaiden luottokelpoisuutta
- informoi myyntiä muutoksista ja neuvottelee toimenpiteistä
- toimii myynnin tukipalveluna
- myyntitilausten vapauttaminen (toimitukseen siirtäminen)
- maksamattomien saatavien perintä
- raportoi myyntisaatavista ja luottotappioista
- toimitus- ja luottokiellosta päättäminen
- korkolaskutus

Ahlroos (2006, 13) kiinnittää huomiota siihen, että monet henkilöt osallistuvat luottotyöhön, esimerkiksi toimitusjohtaja, taluspäällikkö, luottopäällikkö, luotonvalvoja, reskontranhoitaja, myyntipäällikkö, myyjä, tilausten vastaanottaja ja laskuttaja. Jokaisessa yrityksessä täy-

tyy olla henkilö, joka vastaa luotonhallinnosta. Jos yrityksessä on erityinen luottopäällikkö, on vastuu hänellä. Muussa tapauksessa vastuu on useimmiten talouspäälliköllä tai toimitusjohtajalla.

Luottohallinnosta vastaava henkilö: organisoii toimivan luotonhallinnon, kokoaa ja pitää ajan tasalla yrityksen luottopolitiikan, huolehtii, että kaikki nämä henkilöt saavat tarvittavat tiedot ja taidot, huolehtii järjestelmästä, toimintatavoista ja tukitoiminnoista, tekevät sopimukset luottotietotoimistojen, perintätoimistojen ym. kanssa ja huolehtii, että luotonohjauksen mittausta ja raportointia tapahtuu sovitulla tavalla.

Luottovastaavalla täytyy olla mahdollisuus ja valtuudet vaikuttaa resursseihin, joita tarvitaan luottohallinnassa: neuvotella asiakkaan kanssa vakuuksista ja maksuohjelmista, estää kauppa suuren luottoriskin perusteella tai panna asiakas luottokieltoon.

Lindström (2005, 140) selvittää, että keskustelut muissa yrityksissä toimivien luotonhallinnon ammattilaisten kanssa tuovat myös lisätietoa asiakkaista ja asiakaskunnan toimialan yleisestä tilasta. Kilpailijoiden välittämä tieto voi tosin olla värjättyä, mutta kaikki tieto on käyttökelpoista. Tietoa on vain osattava koota, yhdistellä, analysoida ja ennen kaikkea käyttää. Yksi tiedonhankintakanava luotonvalvonnan tarpeisiin on yrityksen myyntiorganisaatio. Myyjät liikkuvat usein valtakunnallisesti ja tuntevat asiakkaidensa toimialan yrityksiä laajasti. Toimialueellaan liikkeessään myyjät voivat tehdä luotonhallinnon kanssa sovitusta yrityksistä huolellisempiakin havaintoja. Näin saadaan oma käytännön luottotietotutkija tutkintakohteeseen. Uhkaavia merkkejä asiakasyrityksissä voivat olla yllättävät muutokset hallituksessa, johdossa tai omistuksessa.

Talponen (2002, 31) painottaa, että asiakaskäynnit ovat merkityksellisiä myyjän ja ostajan keskinäisessä kanssakäymisessä ja luottamuksen rakentamisessa. Erityisesti silloin kun ostaja on tärkeä asiakas ja kun ostaja tarvitsee suuren luottorajan, luottopäällikkö tai rahoitusjohtaja voi luontevasti vieraila ostajan luona yhdessä myyntihenkilökuntansa kanssa. Ostajan toimiloihin tutustuminen, johdon tapaaminen ja keskustelut avartavat ja antavat lisää tietoa ostajasta ja sen toimintaperiaatteesta. Numerot eivät aina kerro kaikkea ostajan tilanteesta, vaan ne tarvitsevat lihaa luitten ympärille.

Yritys X Oy:n luotonvalvojan tehtävänä on vuosittain päivittää kaikkien aktiivisten asiakkaiden luottorajat. Luottorajojen päivitys on hyvä tehdä yhdessä myynnin edustajan kanssa. Luottorajojen muutokset dokumentoidaan ja arkistoidaan sähköisesti luotonvalvonnan toimesta. Luotonvalvonta informoi sähköpostitse myyjille ja myyntiassistentteille kaikista asiakkaan luottokelpoisuuden ja luokituksen muutoksista, joilla voi olla arvoa myynnin kannalta. Luotonvalvonnasta luottopäällikkö ottaa osaa säännöllisesti myyntikokouksiin hyvän yhteistyön jatkuvuuden takaamiseksi (Luottopäällikkö Y, henkilökohtainen tiedonanto, 13.1.2010).

3.3 Luottoriskit

Andersonin (2000, 23) mukaan yleisessä kielenkäytössä riski tarkoittaa mahdollisuutta menettää jotakin tapahtuman seurauksena ja tämän tapahtuman todennäköisyyttä. Riskin ominaispiirteisiin kuuluu satunnaisuus tai sattumavaraisuus, mutta ei välttämättä aina ennalta arvaamattomuus. Riskin toteutumiseen on usein varauduttu, mutta ei kuitenkaan aina. Riski voidaan ottaa myös etukäteen suunnitelleen.

Anderson (2000, 157) korostaa, että yritykset käyvät nykyään harvoin käteiskauppaa. Suurin osa mynnistä tapahtuukin velaksi. Kun asiakkaalle lähetetään tuotteet ja lasku tietyillä maksuehdoilla, yritykselle syntyy myyntisaatavia. Kaikki raha, joka saadaan vasta tulevaisuudessa jo aikaisemmin myydyistä tuotteista ja palveluista, muodostaa riskin yritykselle. Mitä suurempi saatavien määrä on, sitä suurempi on luotto ja luottotappioin riski.

Yritysten välisessä luottokaupassa tuotteiden toimitusaika eroaa maksuhetkestä. Myyjän ja ostajan välille syntyy velkasuhde, joka kestää toimituksen ja maksun välisen ajan. Tuotteiden kaupassa valtaosa luottomyynnistä tapahtuu kotimaassa sekä kansainvälisesti vakuudettomasti, luotolla. Näin myyjälle syntyy kauppasumman suuruinen luottoriski ostajan maksamattomuudesta.

Luottoriski voidaan jakaa kahteen toisistaan riippumattomaan komponenttiin:

- kaupalliseen riskiin
- poliittiseen riskiin

Kaupallisella riskillä tarkoitetaan ostajan kykyä selviytyä maksuvelvoitteistaan. Kotimaan myyntiin sisältyy vain kaupallista riskiä. Vientikaupassa, muiden kuin kehittyneiden markkinatalousmaisen osalta, sisältyy sekä kaupallinen että poliittinen riski (Talponen 2002, 14 - 15).

Flink ym. (2007, 131) korostavat, että riskien tunnistaminen on kaiken laadukkaan riskienhallinnan alku, sillä tunnistamattomia riskejä ei voi hallita. Riskien tunnistamisella tarkoitetaan yksinkertaisuudessaan riski- ja vaaratilanteiden havaitsemista ennakolta erilaisia menetelmiä hyödyntämällä. Riskien tunnistamistyön kannalta on oleellista, että käytettävät tunnistamismenetelmät ja välineet ovat monipuolisia ja että niiden avulla yksittäinen henkilö tai työryhmä pystyy luotettavasti arvioimaan, onko riski mahdollinen ja mitä siitä seuraa.

Myyntisaamisten laatu perustuu kahteen tekijään, riskiin ja ikään. Riski ei ole nähtävissä ellei ostajia ole luokiteltu ostajan maksukyvyistä kertoviin ryhmiin, jotka voivat olla seuraavat:

A = matala riski

B = keskimääräinen riski

C = korkea riski

D = kuvaa heikkoja ja epäilyttäviä maksajia

Jos jaottelua ei tehdä, luotonvalvonnan on vaikeaa toimia tehokkaasti (Talponen 2002, 19).

Eerola ja Luoto (2000, 29) toteavat, että oleellisen tärkeää onkin, että riskit havaitaan mahdollisemman aikaisin. Riskien kartoituksessa on kaikki riskien toteutumista ennakoivat merkit ja mittatulokset selvitettävä mahdollisemman hyvin ja varmistettava, että niiden merkitys ymmärretään.

Usein vasta merkittävä luottovahinko tai - tappio herättää yrityksen johdon miettimään riskienhallinnan keinoja (Talponen 2002, 21).

Talponen (2002, 13) alleviivaa, että maksimoidessaan tuottavan myynnin, yritys ei voi valita pelkästään riskittömiä ostajia, vaan joukkoon on valittava myös asiakkaita, joihin liittyy luottoriskiä. Tavaroiden ja palveluiden tuottajan on hankittava myös nuoria ostajia, joista saattaa kasvaa hyviä ja luottokelpoisia asiakkaita tulevaisuudessa. Olennaista on optimoida luottoriski hyvällä luottoriskien hallinnalla. Tarvitaan riittävät henkilö- ja tietoresurssit.

Riskien tunnistamistyöhön on olemassa monia eri keinoja. Jokaisen yrityksen on itse löydettävä juuri heille sopivat työkalut myyntisaamisten kotiuttamiseen, jotta mahdolliset luottoriskit tullaan minimoimaan.

Yritys X Oy huolehtii luottohenkilöstön ammattitaidon kehittämiseen ja ylläpitoon tarvittavan koulutuksen järjestämisestä (Luottopäällikkö Y, Yritys X Oy, 13.1.2010).

3.3.1 Luottovakuus

Useimmiten kaupanteon edellytyksenä on kuitenkin maksuajan antaminen ostajalle. Saarnilehdon ja Tuomiston (1995,110) mukaan velkoja haluaa usein saada paremman suojan sille, että velka tulee maksetuksi. Kun velkojalla on vakuus, hänen ei tarvitse turvautua perimään saatavansa maksukyvyttömältä velalliselta.

Andersonin (2000, 272) mukaan jos luotonvalvonta toteaa, että luotonhakijayritys on kohtuuton luottoriski tai, jos asiakasyrityksen taloudellista tilaa ei voida riittävästi arvioida, tulee kysymykseen kaupankäynti ainoastaan vakuutta tai ennakkomaksua vastaan. Riskin tunnistaminen sallii luotonantajalle mahdollisuuden luottaa vain hyväksymänsä riskiprofiilin omavia luotontarvitsijoita (Suviala 1990, 41). Suviala (1990, 460) opastaa, että luottoriskien pienentäminen tai poistaminen voi tapahtua sopimusehdoilla, maksuehdoilla tai vakuuksilla.

Ahlroos (2006, 17) painottaa, että yrityksellä on oltava kriteerit, siitä milloin asiakkaalta tulee vaatia vakuuksia. On hyvä olla myös selostus siitä, mitä vakuuksia vaaditaan eri tilanteis-

sa. Vakuudet vaihtelevat eri toimialoilla, joten kunkin yrityksen täytyy ratkaista, mitkä ovat heille sopivat.

Talposen (2002, 30) mukaan luottovakuutusten käyttö on suosittu maissa, joissa tilinpäätöstiedot eivät ole julkisia, koska se on ainoa tapa suojautua luottoriskeiltä. Myyjä voi vaatia omavelkaista takausta saatavilleen. Takaajina voivat toimia pankit tai omistajat (Talponen 2002, 55).

Andersonin (2000, 158) mukaan pankkitakauksella tarkoitetaan takausta, jonka pankki myöntää ostajan puolesta myyjän vaatimuksesta. Yritys X Oy hyväksyy aina pankkitakauksen saatavien maksamisen vakuudeksi. Kun kysymyksessä on emoyhtiön takaus koskien tytäryhtiötään, luotonvalvonta tarkastaa myös emoyhtiön taloudellisen tilanteen tarkemmin. Luottopäällikön vastuulla on tarkkailla vakuuksien vanhenemista. Myyjän vastaa, ettei tuotetta toimiteta asiakkaalle ennen kuin tilinavaushakemus on käsitelty ja tili avattu, tuote maksettu tai riittävä vakuus siitä annettu (Luottopäällikkö Y, henkilökohtainen tiedoksianto, 13.1.2010).

Talposen (2002, 65 - 66) mukaan luottovakuutuksella katetaan myyntisaamisiin liittyvä luottoriski. Luottovakuutusta harjoittavat nykyisin vain tähän vakuutuslajiin erikoistuneet vakuutusyhtiöt. Ostajat voivat sijaita joko kotimaassa tai ulkomailla.

Vakuutuksen ottamiselle on ainakin viisi syytä:

1. Suojata yrityksen tulos

Mitä pienempi on myyjän voittomarginaali, sitä suurempi on korvattavan myynnin määrä ja sitä tärkeämpää on kiinnittää huomiota ostajan luottokelpoisuuteen.

2. Suojata maksuvalmius ja kassavirta

Suuren ja tärkeän asiakkaan konkurssi aiheuttaa erittäin suuren kassavirran vajauksen ja saattaa aiheuttaa dominovaikutuksen tai aiheutua dominovaikutuksesta. Dominovaikutuksella tarkoitetaan samalla toimialalla jostain tekijästä aiheutuvaa konkurssi-aaltoa.

3. Luottamus myynnin kasvattamiseen onnistumiseen

Myyjän ei tarvitse harkita luottopäätösten seurauksia, mikä tuo suhteellista etua kilpailijoihin nähden. Myyjän hankkiessa oikean luottovakuutussuojan se voi keskittyä olennaiseen eli myynnin kasvattamiseen kannattavasti, koska luottovakuutusyhtiö vakuuttaa nopeasti uudet luottorajat ja suojaa yrityksen tuloksen myös tulevaisuudessa. Uudet asiakkaat ovat aina suurempi riski, kuin myyjän ennestään tuntemat ostajat. Etenkin, kun kysymyksessä on uusi markkina-alue ja uudet asiakkaat.

4. Vahvistaa luotonvalvontaa

Yritys ei tarvitse seurata kaiken aikaan ostajien luottotietoja tai tilinpäätösinformaatiota. Vakuutusyhtiö tekee sen vakuutuksenottajan puolesta. Luottovakuutus ei kuitenkaan korvaa kokonaan yrityksen omaa luotonvalvontaa, vaan toimii sen tukena.

5. Parantaa vakuusasemaa

Korvauksen saanti voidaan siirtää rahoitusyhtiölle tai pankille luottovakuutuksen toimiessa lainan vakuutena. Lisäksi rahoituksen hinta alenee luottovakuutusyhtiön luotokelpoisuuden ollessa tarpeeksi hyvää.

Lindström (2005, 65 - 66) tähdentää, että erityisen tärkeää on valvoa, että myönteisen luottopäätöksen edellytykseksi asetettu vakuus on luovutettu tai takaus annettu ennen saatavan syntymistä. Ennen takaus- tai panttaussitoumuksen ottamista on takaajalle ja pantinantajalle, joka antaa vakuuden vieraasta velasta, selvitettävä sitoumuksen sisältö ja sen oikeudellinen merkitys. Luotonantajan on annettava takaajalle ja pantinantajalle tietoja myös luotonhakijan maksukykyyn liittyvistä seikoista ennen sitoumuksen ottamista. Sitoumukseen on hyvä lisätä teksti, jossa allekirjoittaja vakuuttaa saaneensa edellä kuvatut tiedot ja ymmärtävänsä sitoumuksensa merkityksen.

3.3.2 Omistusoikeudenpidätys

Sopimusehdoista kenties tärkein on omistusoikeudenpidätysehto. Talponen (2002, 56) korostaa, että omistusoikeuden pidätys on tehtävä juridisesti oikein, koska oikeus on helppo evätä, jos sitä ei ole tehty oikein. Tuotteet on pystyttävä identifioimaan varastosta. Jos ne ovat menneet raaka-aineina johonkin prosessiin ja ne on jo siinä käytetty, omistusoikeuden pidätyksellä ei ole merkitystä.

Lindström (2005, 59) alleviivaa, että kauppalaian mukaan myytävän tavaran omistusoikeus siirtyy ostajalle tavaran hallinnan luovutuksen yhteydessä, ellei myyjä ole pidättänyt itsellään omistusoikeutta tavaraan. Omistusoikeudenpidätysehdosta pitää aina sopia kirjallisesti. Omistuksenpidätysehto voi olla kirjallisessa sopimuksessa seuraavansisältöinen: ”Kaupan kohteen omistusoikeus siirtyy ostajalle, kun kauppahinta on kokonaisuudessaan suoritettu”. Ehdosta on sovittava ennen kuin myyty tavara luovutetaan ostajan hallintaan. Laskussa oleva omistuksenpidätysehto ei ole pätevä.

3.3.3 Ennakkomaksu

Ennakkomaksulla voidaan pienentää luottotappion määrää, mutta sitä vastaan myyjän on annettava omavelkainen pankin tai vakuutusyhtiön myymää ennakkomaksutakaus (Talponen 2002, 56).

Myyjän tulee vaatia asiakkaalta tai pyytää maksua ennakkoon, mikäli luotonhakijayritys on vasta perustettu tai muuten tuntematon taikka kuuluu luottokelvottomiin ratingluokkiin. Rating, eli luottokelpoisuusluokitus tarkoittaa arviota yrityksen kyvystä maksaa velkansa.

3.3.4 Factoring

Leppiniemen (2005, 149) mukaan factoringrahoituksessa rahoitusyhtiö antaa yritykselle luottoa myyntisaamisia vastaan. Rahoitusmuodon avulla voidaan jouduttaa tulorahoituksen kertymistä kassaan. Tavanomaisesti rahoitus toteutetaan niin, että saamisiin merkitään maksuosoitteeksi rahoitusyhtiön pankkiyhteys. Maksujen kertyminen pienentää yrityksen factoringluottoa rahoitusyhtiölle. Käyttämästään luotosta yritys maksaa korkoa. Koska saamisten omistusoikeus säilyy yrityksellä itsellään, se kantaa luottotappioriskin. Vientifactoringissa luottotappioriski katetaan yleensä luottovakuutuksella tai ulkomaisen asiakkaan kotimaan rahoitusyhtiön antamalla takauksella. Factoringrahoituksella voidaan liittää myös erilaisia palveluja, kuten saamia koskevan reskontran hoitoa, perintäpalveluja, tilastointipalveluja.

Yritys X Oy:ssä voidaan käyttää Factoring-rahoitusta, jonka käytöstä päätetään tapauskohtaisesti. Factoring-rahoitusta pyritään hyödyntämään luottokelpoisilla asiakkailla (Luottopäällikkö Y, henkilökohtainen tiedoksianto, 13.1.2010).

3.4 Myynnin käsittely

Ahlroosin (2006, 25) mukaan myyjä pitää usein talousosastoa (luotonvalvonta) kaupanteolle rajoituksia asettavana yksikkönä. Se pitää luottorajat liian matalina tai jäykkinä eikä ota huomioon asiakkaan tilannetta.

Yritys X Oy:n myynti voi laatia tarjouksen kaikille nykyisille asiakkaille lukuun ottamatta niitä, jotka ovat luotto- tai toimituskiellossa. Luottokiellossa olevalle asiakkaalle laadittavassa tarjouksessa maksuehdon on oltava ennakkomaksu. Toimituskiellossa olevalle asiakkaalle voi myynti tehdä tarjouksen vasta, kun vanhojen erääntyneiden laskujen maksun viivästys- ja perintäkuluista on sovittu, tai niistä on annettu riittävä vakuus. Toimituskiellossa olevan asiakkaan tarjouksessa maksuehtona on ennakkomaksu, ellei luotonvalvonnan kanssa ole toisin sovittu.

Asiakas asetetaan luotto- ja/tai toimituskieltoon luotonvalvonnan toimesta, jos saatava siirretään perimistoimiston perittäväksi, hän saa julkisen maksuhäiriömerkinnän tai saldon suuruus tai hankittu luottotietolausunto sitä edellyttää.

Yritys on ottanut käyttöön uudet luottokieltokoodit. Koodit kertovat mikä on asiakkaan tilanne ja auttavat myyntihenkilöstöä paremmin tulkitsemaan asiakkaan luottokelpoisuutta omasta asiakasrekisteristänsä. Koodien selitys on saatavana ohjelmassa omana valikkona.

Yritys X Oy:llä on käytössä asiakasrekisterissä seuraavat luottokieltokoodit:

- 1 = Yritys on luottokiellossa
 - ennakkomaksu
 - postiennakko
 - jälkivaatimus
- 2 = Yritys on omasta pyynnöstään käteisasiakas
 - ennakkomaksu
- 4 = Asiakkaalla lasku(ja) perittävänä perintätoimistolla
 - toimituskielto
- 6 = Yritys on yrityssaneerauksessa
 - ennakkomaksu
- 7 = Yritys on konkurssissa
 - konkurssipesä voi ostaa ennakkomaksulla
- 8 = Tili on poistettu käytöstä
 - useimmiten yritystä koskevan muutoksen takia

Luottokieltokoodit näkyvät asiakasrekisterissä luottorajana. Myös asiakkaalle on ilmoitettava kiellostä. Luottokiellossa olevalle asiakkaalle ei saa laatia tarjouksia eikä hänen tilauksiaan saa hyväksyä. Luottokiellossa olevalle asiakkaalle saa tehdä poikkeuksellisesti tarjouksen vain luotonvalvonnan luvalla. Maksuehdon on aina oltava ennakkomaksu.

Luottokieltoa on mahdollista purkaa, jos asiakkaan taloudellisessa asemassa on tapahtunut pysyvä parannus. Luottokiellon purkamisesta tekee päätöksen luotonvalvonta, asiakkaan taloudellisen aseman uudelleen arvioinnin perusteella. Toimituskiellossa olevalle asiakkaalle voi myynti laatia tarjouksen vasta, kun vanhojen erääntyneiden laskujen suorituksesta viivästys- ja perintäkuluista on sovittu, tai niistä on annettu riittävä vakuus. Toimituskiellossa olevan asiakkaan tarjouksessa maksuehtona on ennakkomaksu, ellei luotonvalvonnan kanssa ole toisin sovittu (Luottopäällikkö Y, henkilökohtainen tiedonanto 13.1.2010).

Asiakaan tehdessään uuden tilauksen, tavarankeräyslista ei lähde automaattisesti tulostumaan eikä tavarat lähde liikkeelle, jos asiakkaan luottolimiitti on täynnä tai asiakkaalla on erääntyneitä maksamattomia laskuja. Myyjä saa järjestelmältä yhteydenottoopyynnön luotonvalvontaan. Ilman yhteydenottoa asiakkaan tilaukset eivät lähde liikkeelle. Jotta asiakkaan tilaama tavara lähtisin varastosta eteenpäin liikkeelle, luotonvalvonnan on vapautettava ja samalla hyväksyttävä tilaus.

Yritys X Oy:n luotonvalvonta selvittää myynnin pidätyksen syyn. Myynnin jäädessään pidätykseen maksamattoman laskun takia, luotonvalvonta päättää onko maksuviivästyminen kohtuullista tai kohtuuton. Uusi myynti joko vapautetaan ja tilaus lähtee normaalisti liikkeelle tai tavarantoimitus keskeytetään, kunnes erääntynyt saatava on maksettu tai realistisesta maksuaikataulusta sovittu, josta velallinen pystyy taloudellisesti selviytymään tai saatu riittävä vakuus velan maksusta.

Myynnin jäädessään luotonvalvonnan toimesta pidätykseen, on kysymys asiakkaan luotto-ongelmasta, yleensä erääntyneestä laskusta. Riskinä on, että myyjä voi asiasta tietämättömänä luvata asiakkaalle tavarantoimituksen, mutta luotonvalvonta pidättää myynnin erääntyneiden saatavien takia. Myyjä lähestyy luotonvalvontaa sähköpostitse myynnin vapautuspyynnöllä toimitusta varten. Myyjä saa luotonvalvonnalta pikaisesti tiedon asiakkaan erääntyneistä saatavista. Myyjän tehtävänä on ottaa yhteyttä asiakkaaseen tilanteen selvitystä varten. Luotonvalvonta tarvitsee tiedon erääntyneen laskun suorituspäivästä tai koska lasku tullaan suorittamaan. Myyjän selvittelyn tuloksena yleensä luotonvalvonta saa pian asiakkaalta kuittikopion suorituksesta, joko faksilla tai sähköpostitse. Tämän jälkeen luotonvalvonta vapauttaa myynnin, keräyslista tulostuu varastossa ja tavara lähtee asiakkaalle normaalisti liikkeelle (Luotto-päällikkö Y, henkilökohtainen tiedoksianto, 13.1.2010).

Pönkä ja Willman (2005, 101) korostavat, että velkojan ei ole pakko suostua velallisen ehdotomaan maksusuunnitelmaan tai ylipäättään enempään maksulykkäykseen.

Santanen ym. (2002, 143) mukaan, jos asiakas ei maksa ostamansa ja käyttöön ottamaansa tuotetta ajoissa, on kysymyksessä maksuhäiriöriskin toteutuminen. Tällaisessa tilanteessa asiakas voi olla maksuhaluton, maksukyvytön tai molempia. Jos asiakas on sekä maksukykyinen että maksuhaluinen, maksu suoritetaan ajallaan, mikäli ei tapahdu esimerkiksi tahatonta unohtamista. Maksuhaluttomalla ja -kyvyttömällä asiakkaalla ei ole varoja veloitteen hoitamiseen, mutta ei haluakaan siihen. Maksuhalukas - mutta maksukyvytön - asiakas taas haluaisi maksaa, mutta ei siihen kykene.

Jos taas asiakas ei haluaisi maksaa, vaikka sillä on siihen varoja, on kysymyksessä, maksuhaluton, mutta maksukykyinen asiakas. Maksuhäiriötilanne saattaa laueta siten, että asiakas maksaa koko maksun myöhässä, maksaa siitä vain osan ja senkin myöhässä tai jättää sen kokonaan maksamatta, esimerkiksi konkurssin tai toiminnan muun lopettamisen vuoksi.

Mikäli myynti on jäänyt Yritys X Oy:ssä pidätykseen asiakkaan luottolimiitin täyttymisen takia, eli saldo on noussut tilapäisesti suuremmaksi kuin luottoraja, myyjän tulee ylimenevästä osuudesta pyytää ennakkomaksua uuden tavarantoimitusta varten tai luotonvalvonnan tehtävänä on luottokelpoisuuden uudelleenarviointi luottolimiitin korotusta varten (Luotto-päällikkö Y, henkilökohtainen tiedonanto 13.1.2010).

3.5 Tilinavausprosessi

Tilinavausprosessi noudattaa Yritys X Oy:n luottopolitiikkaa, jonka konsernin johtoryhmä on vahvistanut. Ennen kuin myyjä on tekemässä tarjousta uudelle mahdolliselle asiakasyritykselle, myyjän on aina varmistettava asiakkaan luottokelpoisuus tarkoituksenmukaisella tavalla. Myyjän odotetaan perehtyvään myös asiakasyrityksen taustoihin (Luottopäällikkö Y, henkilökohtainen tiedonanto, 13.1.2010).

3.5.1 Uusi asiakas

Ahlroos (2006, 14) selittää, että pieni luottokauppa tunnetulle asiakkaalle arvioidaan eri tavalla kuin suuri luottokauppa vasta toimintansa aloittaneelle, tuntemattomalle yritykselle. Jokaisen uuden asiakkaan perustamista varten on käytettävä ja allekirjoitettava tilinavaushakemus.

Voidaan puhua myös luottosopimuksesta. Saarnilehdon ja Tuomiston (1995, 13 -14) mukaan luottosopimuksella tarkoitetaan osapuolten sopimien kaikkien eri ehtojen ja sääntöjen kokonaisuutta, jotka määrittävät luoton antamista ja takaisin maksamista. Se syntyy samalla tavalla kuin muukin sopimus. Siihen sovelletaan yleisiä sopimusoikeudellisia sääntöjä ja periaatteita, ellei toisin ole säädetty. Luottosopimus on kaksipuolisesti velvoittava sopimus. Keskeinen asia luottosopimuksessa on yleensä velan takaisin maksamisesta sopiminen.

Tilinavaushakemus löytyy Yritys X Oy:n Intranetistä. Tilinavaushakemus on vapaasti kaikkien myyjien ja myyntiassistenttien käytettävissä. Myyjä tai myyntiassistentti lisää tilinavaushakemuksen ylälaitaan nimensä, asiakkaan toimialan, sekä muut tarvittavat tiedot. Asiakkaan tehtäväksi jää täyttää tilinavaushakemus muilta osin. Asiakkaan on hyväksyttävä tilinavaushakemus allekirjoituksellansa Yrityksen asiakasrekisterissä passivoidut asiakkaat, joilla ei ole ostoja kahden viimeisen vuoden aikana, käsitellään myynnissä ja luotonvalvonnassa kuten uudet asiakkaat (Luottopäällikkö Y, henkilökohtainen tiedonanto 13.1.2010).

Lindström (2005, 65) painotta, että luottokauppaa tai muuta luottosopimusta tehtäessä on syytä aina varmistaa, että henkilö, jonka kanssa asioista sovitaan, on oikeutettu toimimaan yrityksen puolesta. Yrityksen puolesta sopimuksia allekirjoittavalla henkilöllä täytyy olla oikeus nimenkirjoittamiseen. Muussa tapauksessa ei sopimus sido yritystä. Kelpoisuus nimenkirjoittamiseen selviää joko kaupparekisteriotteesta tai erillisestä tälle henkilölle annetusta valtakirjasta. Valtakirjan voivat antaa sellaiset henkilöt, joilla on oikeus yhtiön toiminimen kirjoittamiseen.

Asiakas palauttaa täytetyn tilinavaushakemuksen myyntiassistentille, myyjälle tai suoraan luotonvalvontaan pdf. dokumenttina faksilla, postitse tai sähköpostitse. Tilinavaushakemus palautuu luotonvalvontaan käsiteltäväksi. Asiakkaan on muistettava, että tilinavaushakemusta ei voi palauttaa sähköpostitse Word-dokumenttina, koska silloin hakemuksesta puuttuu allekirjoitus. Allekirjoitus on tilinavaushakemuksessa ehdottomasti oltava (Luottopäällikkö Y, henkilökohtainen tiedonanto 13.1.2010).

Ahlroos (2006, 15) painottaa, että asiakas allekirjoituksellaan sitoutuu noudattamaan sovittuja ostoehtoja sekä hyväksyy seuraamukset niiden rikkomisesta, kuten viivästyskoron ja perintämaksun.

Yrityksen luottopolitiikan mukaisesti tilinavaushakemus käsitellään viimeistään hakemuksen saapumisesta seuraavan päivän kuluessa (Luottopäällikkö Y, henkilökohtainen tiedonanto 13.1.2010).

Kun tilinavaushakemus on käsitelty, luotonvalvonta syöttää luottorajan asiakasrekisteriin. Myyjälle ilmoitetaan sähköpostitse tilinavauksesta. Myös kielteisestä luottopäätöksestä tai jos luottopäätös poikkeaa toivotusta, informoidaan myyjälle. Luoton avaamisen jälkeen yhteistyö myynnin ja luotonvalvonnan välillä on välttämätöntä ja jatkuttava. Myynti ja luotonvalvonta liittyvät läheisesti toisiinsa. Keskustelua on jatkettava asiakkaiden taloudellisesta tilanteesta ja siihen liittyvistä muutoksista.

Yritys X Oy:n luottokelpoiselle asiakkaalle avataan automaattisesti perusluotto (määritelty luottopolitiikassa), mikäli asiakas tai myyjä ei ole merkinneet luottorajantoivetta. Myyntihenkilöstöllä ei ole oikeutta päättää luottorajojen alennuksesta tai mahdollisesta korotuksesta. Myyntihenkilöstö voi tehdä niistä ehdotuksia luotonvalvonnalle. Asiakkaan luottokelpoisuus tarkistetaan aina mahdollisia ostoja ajatellen. Pieni (määritelty luottopolitiikassa) luotolimitti voidaan tarvittaessa avata ilman tilinpäätöstietoja tai laajempaa luottotietoraporttia. Luottotietoraportin hankkiminen on aina suositeltavaa harkinnan mukaa, myös pienissä luotoissa (Luottopäällikkö Y, henkilökohtainen tiedonanto 13.1.2010).

Talponen (2002, 31) ehdottaa, että pienempien luottorajojen määrittämiseen riittävät hyvin pätevät luottotiedot. Lindströmin (2005, 27) mielestä luottopäätös on vastaus kysymykseen, onko yritys valmis luottosuhteeseen asiakkaan kanssa ja millä ehdoilla luottosuhte voi syntyä.

3.5.2 Luottolimitin määrittelemine

Yritys X Oy:ssä jokaiselle asiakkaalle määritellään erikseen luottolimitin eli luottoraja. Tämä ei tarkoita kuukausittaista ostorajaa, vaan avoimien laskujen yhteismäärää. Mikäli asiakkaan

luoton tarpeen kasvaessa, luottotietohistoria on moitteeton ja maksakäyttäytyminen kunnossa, luottolimiitti nostetaan asiakkaan todellista luottolimiittitarvetta vastaavaksi. Muussa tapauksessa asiakkaan on suoritettava erääntyvä laskunsa etuajassa, jotta luottolimiittiä vapautuu käytettäväksi, tai myynti asiakkaalle tapahtuu ennakkomaksua vastaan (Luottopäällikkö Y, henkilökohtainen tiedonanto 13.1.2010).

Lindström (2005, 28) kertoo, että osassa yrityksissä luotonvalvojalle on delegoitu luottopäälliköltä tietyn suuruisten luottopäätösten tekeminen ja luottolimiittirajojen päättäminen.

Lindström (2005, 40) korostaa, että keskeinen osa luottopäätöksestä on kertaluoton määrä tai jatkuvan luotosuhteen luottoraja. Luoton kokonaismäärän tiedottaminen yrityksen myyntihenkilöstölle on ensiarvoisen tärkeää. Luottomyynti pysyy hallinnassa ja myyntipanokset ja ponnistukset kohdistetaan niihin asiakkaisiin, jotka ovat yritykselle tärkeitä ja kannattavia.

Yritys X Oy:ssä ei ole käytössä käteismyyntiä. Jokaiselle asiakkaalle avataan tili asiakasrekisteriin. Siinä yhteydessä määritellään tilin ehdot ja luottoraja luottopolitiikan ohjeistusta noudattaen. Luottoraja määritellään erikseen annettujen valtuuksien mukaisesti. Poikkeusluvan oman valtuustason ylitykseen voi antaa ainoastaan ylemmällä valtuustasolla oleva henkilö tai henkilöt. Luotonvalvonta määrittelee asiakkaan enimmäisluottolimiitin, myynnin tai asiakkaan toiveen pohjalta. Limiitin on oltava oikeassa suhteessa asiakkaan ostotarpeeseen, luottorisktiin ja maksuehtoihin (Luottopäällikkö Y, henkilökohtainen tiedonanto 13.1.2010).

3.5.3 Maksuehdon määrittely

Lindströmin (2005, 66 - 67) mukaan maksuehto määrittelee sen ajan, joka ostajalle varataan saatavan maksamiseen. Maksuehdon määrittelemä aika lasketaan alkavaksi joko tavaran toimituksesta tai työn valmistumisesta taikka vaihtoehtoisesti laskun päiväyksestä. Vaikka laskutus toteutettaisiin välittömästi tavaran toimituksen yhteydessä, on myyjän kannalta silti edullista sopia maksuehto alkavaksi juuri toimituksesta. Maksuehdoista on aina syytä sopia riittävän selkeästi. Ostajan täytyy tietää maksuehdon sisältö ennen saatavan syntyä.

Lindström (2005, 67) selostaa, että pitkät maksuajat eivät vaikuta pelkästään kassaan sitoutuvan pääoman tarpeeseen, vaan ne vaikuttavat myös luottotappioriskiä lisäävästi. Mitä pitempi maksuaika, sitä suurempia muutoksia velallisen maksukyvyssä ehtii tapahtua. Pitkät maksuehdot lisäävät myös paineita tehokkaalle luotonvalvonnalle. Erääntymätöntä saatavaa ei voi myöskään periä. Luottoriski on suoraan verrannollinen luottoaikaan. Lyhentämällä maksuehtoa riskiä voidaan vähentää huomattavasti (Talponen 2002, 56).

Yritys X Oy:n asiakkaan maksuehto määräytyy käytössä olevien maksuehtojen ja asiakkaan luottokelpoisuuden mukaan. Yritys X Oy:n johtoryhmä on vahvistanut maksuehtovalikoiman, jota myynnin tulee noudattaa. Asiakkaan kanssa maksuehtoa sovittaessa tulee tavoitteena olla mahdollisemman lyhyt maksuaika. Maksuaika alkaa laskun päiväyksestä tai tavarantoimituksesta asiakkaalle. Kaikki poikkeukset maksuehtoihin myöntää maavastaava. Vain luotonvalvonta voi myöntää laskulle lisämaksuaikaa, normaalin maksuehdon lisäksi. Lisämaksuaikaa myönnetään ainoastaan viivästyskorkoa vastaan (Luottopäällikkö Y, henkilökohtainen tiedonanto 13.1.2010).

3.6 Luottokelpoisuuden selvittäminen

Pohjimmiltaan luottotieto on tieto yrityksen, liikkeenharjoittajan tai kuluttajan todellisesta tai arvioidusta maksukyvyistä, ja se pohjautuu aiempiin tietoihin hakijan maksutavoista ja taloudellisesta asemasta (Parpola & Kiljala 2005, 7). Asiakkaan luottotiedot tarkastetaan aina ennen luoton myöntämistä. Käytetään joko luottotietoraporttia tai tilinpäätöstietoja. Lindströmin (2005, 39) mukaan luottotietojen tulkinnasta ja niiden perusteella tehtävistä luottopäätöksistä ei voi antaa mitään kaavamaista ohjetta.

Ahlroos (2006, 14) selittää, että pieni luottokauppa tunnetulle asiakkaalle arvioidaan eri tavalla kuin suuri luottokauppa vasta toimintansa aloittaneelle, tuntemattomalle yritykselle.

Yritys X Oy:n luotonvalvonta arvioi tulevan mahdollisen asiakkaan luottokelpoisuuden ajankohtaisen tiedon perusteella ja tekee luottolimiittipäätöksen.

Talponen (2002, 31) esittelee, että luottotietoraportteja voi ostaa laajuudeltaan erilaisina, lyhyestä raportista erittäin laajaan. Luottotietoraportti sisältää tyypillisesti seuraavat tiedot:

- ostajan kaupparekisteriin merkitty nimi, osoite ja rekisterinumero
- ostajan yrityksen laillinen muoto
- liiketoiminnan historia
- liiketoiminnan sisältö
- tilinpäätösinformaatio
- taustatiedot
- oikeudellinen historia
- tiedot maksukäyttäytymisestä

Lindström (2005, 37) muistuttaa, että tärkeitä ja arvokkaita luottotietoja saa myös muualta kuin luottotietoyhtiöiltä. Yrityksen liikkuva myyntihenkilöstö ja luottoasiakkaan kotipaikkakunnalla toimivan tytäryhtiön tai aluekonttorin henkilöstö voi tietää paljon tulevasta velallisuudesta. Lisäksi tietoa tai neuvoja voi saada muilta alalla toimivilta yrityksiltä, yhteistyökumppaneilta, tuttavilta tai kollegoilta.

Talponen (2002, 35) alleviivaa, että ostajan luottokelpoisuuteen vaikuttavat seuraavat osatekijää:

- kansantalouden suhdannevaihe
- taloudellinen ja poliittinen tilanne ostajan maassa
- ostajan toimiala
- ostajan piirteet
- maksuvalmius
- kannattavuus
- velkaantumisaste

Lindström (2005, 139) kiinnittää huomiota siihen, että yrityksen käytettävissä olevien reskonnatietojen lisäksi on syytä jatkuvasti seurata asiakkaiden luottotietoja. Kauppalehdessä julkaistavien maksuhäiriötietojen seuranta on yksi tapa valvoa asiakkaita. Ahlroos (2006, 21) painottaa, että riskiasiakkaat ja hitaat maksajat laitetaan luottotietoyhtiön valvontaan.

Ahlroos (2006, 27) kiinnittää huomiota siihen että, myyjän asiakastiedon käyttäminen on yksinkertainen tapa nostaa merkittävästi luottopäätösten laatua pienin kustannuksin. Todellisuudessa myyjä tekee luottopäätöksen. Luottoriski syntyy tarjouksen ja tilauksen vastaanoton yhteydessä. Vaikka talousosasto asettaa luottorajat ja valvoo luottopolitiikkaa, niin myyjä synnyttää luottoriskin. Myyntiorganisaation rooliin kuuluu myös täysi vastuu asiakkaiden aiheuttamista luottotappioista. Hyvä keino saada myyjät osallisiksi luottovastuuta on, että heille annetaan mahdollisuus, tiettyyn eurorajaan saakka, itse tarkistaa asiakkaansa luottokelpoisuus suoraan luottotietolaitokselta.

Lindström (2005, 27 - 28) muistelee, että suuren osuuskaupan talousjohtaja totesi aikoinaan osuvasti: ”Luottotappio syntyy luottopäätöshetkellä, kaikki sen jälkeiset toimenpiteet ovat jo mahdollisesti syntyneen vahingon minimointipyrkimyksiä”.

3.7 Tilinpäätös tietolähteenä

Talponen (2002, 30) toteaa, että tärkein tietolähde etenkin isojen luottorajojen määrittämisessä ovat tilinpäätöstiedot. Niiden pitää olla viralliset ja tilintarkastetut. Johdon raporteilla on merkitystä kriittisissä tapauksissa, mikäli myyjän edustajat tuntevat yrityksen ja sen johdon pitkältä ajanjaksolta. Pohjoismaissa tilinpäätösten saatavuus on erinomaista. Kaupparekisteriä vastaavilta viranomaisilta saa periaatteessa tilinpäätökset kaikista osakeyhtiöistä.

Tilinpäätös on merkittävä informaatiolähde uuden asiakkaan luottolimiitistä päätettäessä. Rekola-Niemisen ja Salmen (2004, 13) mukaan tilinpäätös kuvaa yrityksen yhden, yleensä 12 kuukauden pituisen toiminnan tulosta ja taloudellista asemaa tilikauden päättyessä. Toimin-

nan alkaessa ja tilikautta muutettaessa voi tilikauden pituus olla muukin, korkeintaan 18 kuukautta.

Leppiniemi ja Leppiniemi (2006, 15 - 18) painottavat, että tilinpäätöksen laatiminen on eri yhteisömuotoisille yrityksille (kuten osakeyhtiöille, osuuskunnille, avoimille yhtiöille ja kommandiittiyhtiöille) sekä liikkeen- ja ammatinharjoittajille lakisääteinen pakko. Lähtökohtainen tilinpäätöksen määritelmä sisältyy kirjanpitolakiin (KPL 3:1.1).

Tilinpäätös muodostuu sen mukaan neljästä osasta:

1. taseesta, joka on yksi yrityksen taloudellisen tilan arvioimiseen käytetyistä taloudellisista raporteista
 - tase mittaa yrityksen omaisuuden ja velkojen arvoa tietyssä ajankohtana
2. tuloslaskelmasta - dokumentista, joka esittää tilikaudelle kuuluvat tulot eli tuotot ja tilikaudelle kuuluvat menot eli kulut vähennyslaskumuotoisena laskelmana
 - tilinpäätöksen tuloksena saadaan tilikauden tulos, joka esittää omistajien varallisuuden muutoksen
3. rahoituslaskelmasta on ilmentävä liiketoiminnan rahavirta, investointien rahavirta, rahoituksen rahavirta (KPA 2:1§)
 - vaaditaan vaan suurilta yrityksiltä ja pörssiyrityiltä
4. liitetiedoista

Tilinpäätökseen on liitettävä toimintakertomus. Tilinpäätös ja toimintakertomus on pääsääntöisesti tilintarkastettava. Tilinpäätöksen ja toimintakertomuksen analysoinnin tavoitteena on aineiston historiallisuudesta huolimatta yleensä aikaansaada kuva yrityksen nykytilanteesta sekä tulevasta kehityksestä ja kehitysmahdollisuuksista. Nykytilannetta ja tulevaisuutta koskevia johtopäätöksiä tehtäessä tilinpäätöksestä ja toimintakertomuksesta saatavia tietoja ja niistä laskettuja tunnuslukuja täydennetään usein muilla tiedoilla.

Tilinpäätöstä tutkittaessa on ensimmäisenä tarkistettava päättyneen ja sitä edeltävän tilikauden pituus, jottei tule tehtyä vääriä johtopäätöksiä toiminnasta kahta eripituista tilikautta vertaamalla.

Lindströmin (2005, 37) mukaan yrityksen tilinpäätöstiedot valmiiksi laskettuine tunnuslukuihin ovat usein saatavissa luottotietoyhtiöistä. Nämä tiedot voi luonnollisesti pyytää myös suoraan yritykseltä. Tilinpäätöstietoja arvioitaessa on tarkoituksenmukaista tarkastella tilinpäätöksiä kolmelta edelliseltä vuodelta.

Kun mahdollisesta asiakasyrityksestä on käytettävissä ainoastaan tilinpäätöstiedot, analysoidaan minimissään: kannattavuus, maksuvalmius, vakavaraisuus ja aineellinen omaisuus.

Leppiniemen ja Leppiniemen (2006, 217) mielestä kannattavuutta mitataan tilinpäätösperusteisesti yleensä kahdella erityyppisellä suhteellisella mittareiden ryhmällä:

- voittoprosenteilla
- pääoman tuottoprosenteilla

Yritysten vertailun kannalta heikompi, mutta usein melko hyvään laskentatarkkuuteen johtava lähestymistapa on suhteuttaa yrityksen tulos liikevaihtoon. Vaateliaampi ja useita käyttötarkeitua palveleva, mutta laskennallisesti epätarkempi lähestymistapa on suhteuttaa yrityksen tulos sen käytössä olleisiin resursseihin, pääomaan.

Santanen ym. (2002, 147) kiinnittävät huomiota siihen, että huono kannattavuus on siten syy, josta ovat seurauksena yrityksen heikko maksuvalmius ja vakavaraisuus. Se varoittaa yrityksen lähestyvistä maksukyvyttömyydestä monesti varhaisemmin kuin heikentynyt maksuvalmius, joka menee kriittiseksi yleensä vasta kun saatavien pelastamiseksi ei ole enää paljon tehtävissä.

Leppiniemi ja Leppiniemi (2006, 238) selvittävät, että likviditeetillä, maksuvalmiudella, tarkoitetaan yrityksen kykyä selviytyä juoksevasti maksuvelvoitteistaan. Maksuvalmiudessa on siis kysymys rahojen jokahetkisestä riittävydestä.

Santanen ym. (2002, 147) mielestä kannattavuudella on sitten suora yhteys maksuvalmiuteen ja myös vakavaraisuuteen - tappiot pienentävät omaa pääomaa ja vieraan pääoman lisäys heikentää edelleen vakavaraisuutta.

Leppiniemen ja Leppiniemen (2006, 253 - 254) mukaan vakavaraisuudella tarkoitetaan yrityksen pitkän aikavälin kykyä suoriutua velvoitteistaan. Keskeinen hyvään vakavaraisuuteen liittyvä ominaisuus on mahdollisuus saada uutta vierasta pääomaa yrityksen rahoitustilanteen tai toiminnallisten suunnitelmien niin vaatiessa. Vakavaraisuudessa on kysymys yrityksen rahoitusaseman terveydestä ja rahoituksellisesta joustavuudesta. Yrityksen vakavaraisuus on sen rahoitusriskin mittari; mitä alempi on yrityksen vakavaraisuus, sitä korkeampi on sen rahoitusriski.

Talposen (2002, 30) mielestä vakavaraisuus antaa yritystoiminnalla hyvän ja turvallisen pohjan ja helpottaa lisärahoituksen saantia, koska se pienentää luottoriskiä. Vakavarainen yritys kestää paljon paremmin epäonnistumisia ja kansantaloudesta aiheutuvia hankalia aikoja, kuin pienellä omalla pääomalla toimiva yritys.

3.8 Luottotietoyhtiöt

Lindström (2005, 32) kuvailee, että luottotietojen hankintakanavia on lukuisia. Luottotietopalveluja tarjoavat seuraavat instanssit:

- Suomen Asiakastieto Oy
- Bisnode Finland Oy emo
 - Soliditet Finland/aputoiminimi (kotimaiset luottotiedot)
 - Dun & Bradstreet Finland Oy (ulkomaiset luottotiedot)

3.8.1 Suomen Asiakastieto Oy

Suomen Asiakastieto Oy on Suomen johtava yritysjohton, riskienhallinnan sekä myynnin ja markkinoinnin tietopalveluja tuottava yhtiö. Yritys tuottaa asiakkaan päätöksentekoprosesseihin integroitua sähköisiä palveluja, sopimusasiakkaille räätälöityjä verkkopalveluja sekä kaikille avoimia yritys- ja henkilötietopalveluja. Yritys on perustettu v. 1961. Suomen Asiakastieto Oy:n omistaja Investcorp International Ltd on kansainvälinen rahoittaja, kiinteistö- ja pääomasijoittaja (www.asiakastieto.fi 2010).

Suomen Asiakastieto Oy:n ”Luotonannon ja riskienhallinnan ABC” - materiaalin mukaan heidän tietokantansa sisältää seuraavat tiedot:

- 780000 yrityksen tai elinkeinonharjoittajan kontakti- ja taustatiedot
- n. 500000 yrityksen, yhdistyksen ja säätiön luottoluokituksen
- Tilinpäätöstietoa reilulta 145000 yritykseltä
- Yritystietojen anti - Yritysfaktat
 - koottu lukuisista eri lähteistä yhteen paikkaan
 - yhteys- ja rekisteröintitiedot
 - yrityksen muut nimet, sivutoimipaikat
 - vastuuhenkilötiedot, päättäjätiedot, yritysytteudet
 - osakastiedot, konsernitiedot
 - yritysikiinnitykset
- tuloslaskelma, tase, tunnusluvut
- maksuhäiriöt
- uutiset
- tavaramerkit
- yrityskuvaus
- kaupparekisteriasiakirjat

Suomen Asiakastieto Oy seuraa myyjän puolesta ostajien maksukäyttäytymistä ja luottokelpoisuuden kehitystä sekä asiakassuhteessa syntyviä uusia mahdollisuuksia. Erikokoisille yrityk-

sille kehitetyt valvontapalvelut ilmoittavat asiakkaiden tilanteessa tapahtuvista muutoksista päivittäin. Perusvalvontapalvelu sisältää ilmoituksen maksuhäiriöstä, nimen ja yhtiömuodon muutoksesta, fuusiosta sekä yrityksen lakkaamisesta. Lisäksi seurattavaksi voi valita muita yksittäisiä yritystietoja esimerkiksi luokitusten muuttumisesta (Talponen 2002, 59).

Valvontapalvelun hyödyt ovat seuraavat:

- luotonvalvonta aina ajan tasalla
- palvelun käyttäjä pystyy tekemään parempia päätöksiä
- tehostaa toimintaa
- havaitset kasvavat riskit ajoissa
- saatavien turvaamiseen on enemmän vaihtoehtoja
- reagointiherkyys parantaa perinnän tehokkuutta
- luotonhallinnan henkilöstön ammattitaito
 - aika pystytään käyttämään vaativiin tehtäviin
 - luotonhallinta pystyy antamaan myynnille ajantasaista tietoa asiakkuuksista

Luottotietojen tulkinnessa on kiinnitettävä huomiota seuraaviin asioihin:

- yhtiömuoto ja yrityksen ikä
- osakeyhtiö vai henkilöyhtiö
- maksettu pääoma
- milloin perustettu ja milloin toiminta alkanut

Ennakkoperintärekisteritietoja tutkittaessa on kiinnitettävä huomiota seuraaviin asioihin:

- onko yritys merkitty ennakkoperintärekisteriin
- pitäisikö kuulua toiminnan luonteen takia
- yritys on poistettu ennakkoperintärekisteristä
 - syynä joko toiminnan loppuminen tai verottajan hallinnollinen päätös
 - hyvää varhainen varoittaja

Yrityksen kokoa kuvaavat seuraavat tiedot: liikevaihto, henkilökuntamäärä, konsernirakenne.

Yrityksen toimiala tutkittaessa on syytä kiinnittää huomiota seuraaviin tietoihin:

toimialan yleiseen maksuhäiriö ja konkurssialttiuteen sekä ilmoitetun toimialan suhde kaupan kohteeseen. Tämä tieto on hyvä kontrolli tavaraluottopepetoksia vastaan.

Maksukäyttäytymisestä kertovat seuraavat tiedot: ovatko kokemukset maksukäyttäytymisestä positiiviset vai negatiiviset, onko maksuhäiriöitä?

Maksuhäiriöitä arvioitaessa on tarkasteltava niiden vakavuutta, ikää, euromäärää, lukumäärää sekä maksuhäiriömerkintöjen tuoreus.

Voimassa olevien maksuhäiriömerkintöjen tuoreus vaikuttaa maksuhäiriöriskiin. Jos yritys on saanut ensimmäisen maksuhäiriömerkintänsä viimeisen vuoden aikana, riski saada seuraava häiriömerkintä 18 kuukauden sisällä on keskimäärin 67 prosenttia. Jos tuorein häiriömerkintä on yli 30 kuukautta vanha, maksuhäiriöriski on reilu 20 prosenttia. Riski on kuitenkin kuusinkertainen verrattuna yrityksiin, joilla ei ole voimassa olevia häiriömerkintöjä. Suomen Asiakastieto Oy tarjoaa analysoitua yritystietoa.

Maksumittari analysoi yrityksen maksukäytöstä sekä näyttää maksutapahistoriaa 6 kuukaudesta sekä ennustaa maksuviiveriskiä seuraavan 9 kuukauden aikana. Lindström (2005, 33) painottaa, että Suomen Asiakastieto Oy:n riskimittari on luokitusjärjestelmä, joka arvioi matemaattiseen malliin ja tietokantatietoihin pohjautuvalla menetelmällä yrityksen riskiä ajautua maksuvaikeuksiin tai konkurssiin 1 - 2 vuoden kuluessa.

Varhaiset varoittajat Suomen Asiakastieto Oy:n palvelussa ovat muutokset yrityksen luotonhallinnassa kuten: maksuhäiriöt, maksuviiveet, riskimittarin luokitus (www.asiakastieto.fi 2010).

3.8.2 Bisnode Finland Oy

Bisnode Finland Oy:n toiminta jakautuu seuraavasti:

- Soliditet Finland/aputoiminimi (kotimaiset luottotiedot)
- Dun & Bradstreet Finland Oy (ulkomaiset luottotiedot)

D&B on maailman johtava liikeinformaation toimittaja, joka tuottaa työkaluja ja asiantuntevasta auttaakseen asiakkaita tekemään parempia päätöksiä, "Decide with Confidence" yli 160 vuoden kokemuksella. D&B tarjoaa yrityksen käyttöön yksinkertaiset ja helpot työkalut, joiden avulla yritys saa paremman ja kokonaisvaltaisen käsityksen asiakkaasi taloudellisesta tilanteesta (www.dbfinland.dnb.com 2010).

Tarjolla seuraavia tuotteita ja palveluita yrityksistä sekä maista, joissa yritykset sijaitsevat:

- yritysluottotiedot
- automaattiset päätöksentekojärjestelmät
- luottotiedot
- kansainväliset maaraportit
- on-line palvelut
- business Monitor
- valvontapalvelut

D&B:n mukaan monille yrityksille on itsestään selvää, että pitääkseen oman yrityksen hyvässä kunnossa asiakkaan tai prospektin luottotiedot tarkistetaan. Maksukyvyn selvittäminen ja sopivan luottorajan määrittäminen on jatkuva prosessi.

D&B auttaa tehostamaan seuraavia keskeisiä liiketoimintaprosesseja:

- vähentämään luottoriskejä
- löytämään uusia asiakkaita ja
- tehostamaan hankintojen hallintaa

D&B:n luottotietokanta sisältää kaikki rekisteröidyt suomalaiset yritykset. Tietokannan luottokelpoisuusluokitus perustuu jatkuvasutipäivitetävään rating- järjestelmään.

Järjestelmä luokittelee yritykset:

- korkeimmasta luokasta AAA
- alimpaan luokkaan C

D&B arvioi yritysten toimintaa, taustaa, taloutta ja maksutapaa (www.dbfinland.dnb.com 2010).

Lindströmin (2005, 140) mukaan myös D&B valvoo toimeksiantajiensa kanssa sovittuja asiakkaita. Valvontaraportit sisältävät tietoja valvonnassa olevan yrityksen luottokelpoisuuteen vaikuttavista muutoksista. Valvontapalvelusta saadut tiedot ovat arvokkaita lisätietoja asiakasyritysten tilasta ja käyttäytymisestä muissa luottosuhteissa. Valvonnasta saadut maksuhäiriö ja maksuviivetiedot sekä muut luottokelpoisuuteen vaikuttavat tiedot edellyttävät välitöntä reagointia, asiakas on selvästi maksuvaikeuksissa. Jos yritysvelallisen kanssa luottosuhdetta solmittaessa on sopimukseen sisällytetty irtisanomis- ja eräännyttämissehto maksuhäiriön varalta, on syytä saattaa ehdon mukaiset seuraamukset täytäntöön. Myös muut kuin maksuhäiriötiedot edellyttävät tarkistamista ja tilanteen laajempaa arviointia.

3.9 Työvälineet ja apukeinot luottoriskien hallintaan

Nykyisen tai uuden yhteistyökumppanin luottokelpoisuudesta on oltava ajantasaista tietämystä. Luottotietopalvelut on oiva apu, kun on tarve perehtyä yhteistyökumppanin kykyyn hoitaa velvoitteita. Tarjolla on erilaisia raportteja, esimerkiksi taustatietoa antava luottotietoraportti, joka soveltuu nopeaan päätökseen ja alhaiseen riskiin, laaja luottotietoraportti kokonaisvaltaiseen riskien hallintaan ja taustan selvittämiseen sekä muita raportteja ja työväline vaihtoehtoja.

3.9.1 Rating

Andersonin (2000, 274) käsitys ratingistä on velalliseen tai tiettyyn velkaan liittyvä luottokelpoisuusarvio. Kansainvälisillä pääomamarkkinoilla käytetään yleisesti tunnettujen rating-yhtiöiden rating-arvioita ja luokituksia, jotka määrittellään erikseen pitkille ja lyhyille veloille. Rating eli reittaus vaikuttaa velallisen lainansaantikykyyn sekä lainan kustannuksiin: mitä parempi reittaus, sitä edullisempi on lainan hinta.

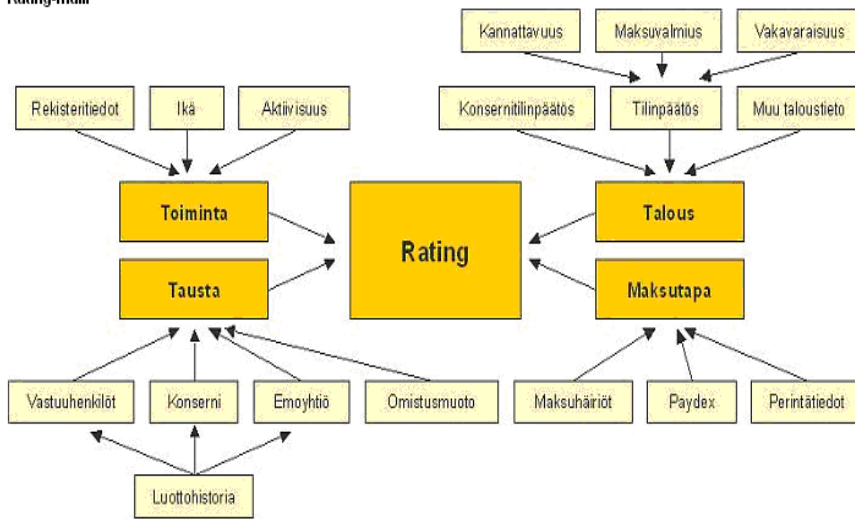
D&B:n mukaan Rating pohjautuu heidän kehittämään automaattiseen luottoluokitusjärjestelmään. Se on jatkuvapäivittäinen järjestelmä, joka yrityksen toimintaa, taustaa, taloutta ja maksutapaa koskevaa informaatiota järjestelmällisesti keräämällä ja analysoimalla arvioi yrityksen luottokelpoisuutta sekä sen kykyä selviytyä normaalin liiketoimintaan liittyvistä sitoumuksista.

Rating päivittyy automaattisesti, ja se on parhaiten ajan tasalla oleva luottoluokitus.

D&B korostaa, että he ovat keskittyneet ainoastaan normaalia liiketoimintaa harjoittavien yritysten reittaukseen (rating). Normaalilla liiketoiminnalla tarkoitetaan yrityksiä, jolla on käsitteellisesti liikevaihtoa. Täten esimerkiksi pankit, vakuutusyhtiöt, yhdistykset, asunto-osakeyhtiöt eivät ole reitattavia yrityksiä (www.dbfinland.dnb.com 2010).

Rating tulos on monien eri tietolähteiden yhteistulos (Kuva 1).

Rating-malli



Kuva 1: Rating-malli

Rating luokkia on yhteensä seitsemän (Kuva 2).

Rating-luokkia on seitsemän:

Rating-luokka	Selite	Limitti % liikevaihdosta
AAA	Korkein luottoluokitus Luottoriski minimaalinen	Max 9%
AA	Hyvä luottokelpoisuus Keskimääräistä pienempi luottoriski	Max 6%
A	Luottokelpoinen Normaali luottoriski	Max 3%
AN	Toiminta uutta / tausta ei negatiivinen Normaalia hiukan suurempi luottoriski, pienehköä luottoa puolletaan	Max 1%
-	Ei Rating Tiedot puutteelliset tai ristiriitaiset	-
B	Epätyydyttävä Normaalia suurempi luottoriski	-
C	Luotonantoa ei puolleta Luottoriski huomattava	-

Kuva 2: Rating-luokat

3.9.2 Luottotietoraportit

D&B painottaa, että luottopäätösten tekeminen on vastuullista, ammattitaitoa ja kokemusta vaativaa työtä. Päätösten johdonmukaisuutta ja laatua on vaikea ylläpitää, kun luottohake-


musten volyymit kasvavat, ja yhä useamman luotto-organisaation on tultava toimeen entistä pienemmillä henkilöresursseilla. D&B:n mukaan luottotietoraportti tarjoaa analyttisen työkalun, jonka avulla voi tehdä oikeita luottopäätöksiä asioidessa asiakkaitten ja prospektien kanssa. Luottotietoraportit varmistavat, että käytävissä on tuoreinta saatavilla olevaa tietoa. Raportit antavat kattavan käsityksen mm. yrityksen taloudellisesta tilasta tai maksukyvyn muuttumisesta. D&B:n online palvelusta on valittavana seuraavat päätoimintovaihtoehdot: pohjoismaiset yritykset, kansainväliset raportit tai valvontapalvelu (Kuva 3) (www.dbfinland.dnb.com 2010).




Kuva 3: D&B:n päävalikkonäkymä

Luottoa hakevan yrityksen tiedot haetaan D&B:n tietokannasta (Kuva 4):

- nimellä
- Y-tunnuksella
- D-U-N-S®-Numerolla.



Interactive



Decide with Confidence

Yrityshaku

Haluan raportin suomeksi Yrityksen sijaintimaa on Suomi

Aakkoshaku: Anna hakutiedot ja napsauta HAE-painiketta.

Yrityksen nimi

Lähiosoite

Postinumero

Postitoimipaikka

Puhelinnumero -

Suorahaku Anna Y-tunnus tai D.U.N.S-numero ja napsauta HAE / TILAA-painiketta.

Y-tunnus

Tilaus Näytä kaikki

Laskutusviiteenne


Valitse D&B palvelu
Kirjoittaudu ulos

Kuva 4: Yrityshaku D&B:n online palvelu


Kaikissa D&B:n luottotietoraporteissa on seuraavat perustiedot:

- yrityksen nimi
- postiosoite, postinumero ja postitoimipaikka
- puhelin ja faksinumero
- ly-tunnus
- D-U-N-S numero
- arvonlisävero- eli ALV tunnus
- yhtiömuoto

Tilausvalikoimassa on tarjolla monia eri luottotietoraporttivaihtoehtoja (Kuva 5).



Interactive



Decide with Confidence

Yrityshaku

Haluun raportin suomeksi Yrityksen sijaintimaa on Suomi

Aakkoshaku: Anna hakutiedot ja napsauta HAE-painiketta.

Yrityksen nimi

Lähiosoite

Postinumero

Postitoimipaikka

Puhelinnumero -

Suorahaku Anna Y-tunnus tai D.U.N.S-numero ja napsauta HAE / TILAA-painiketta.

Y-tunnus ▼

Tilaus Näytä kaikki

Laskutusviitteenne

Näytä kaikki

Rating

D&B Failure Score
(Vain DK, myös toiminimet)

Compact

Standard

Konsernitilinpäätös

Fakta

Payment Analysis Report

Tilinpäätös (Ruotsalaiset yhtiöt)

Valitse
D&B palvelu

Kirjoittaudu
ulos

Copyright © Dun & Bradstreet.
Kaikki oikeudet pidätetään. [Customer Service](#)

Kuva 5: Raporttivaihtoehdot

D&B:n järjestelmään syötettyjen tietojen perusteella saadaan asiakkaasta käyttöön (Kuva 6)

seuraavat tiedot:

- luottopäätös
- päätöserusteet
- luottolimiittisuositus
- kattava D & B Rating-raportti (www.dbfinland.dnb.com 2010).



Kohde	Oy RI-Trans AB	Pvm	2010-04-23
Osoite	Porintie 3-5, FI-84300 Lapvääntti	Toimeksiantaja	Dun & Bradstreet, Finland
D-U-N-S Nro	45-974-0718	Käsitteijä	Duns Print Fi
Y-tunnus	06857910	Tilausno	ESD1-20100423-153848-NB2N
Puhelin	+358 6 2281800		

A
LUOTTOKELPOINEN
LIMIITTI 400 TEUR

Ratingperusteet

Toiminta:	Vakiintunut
Tausta:	Ei negatiivinen
Talous:	Välttävä
Maksutapa:	Positiivinen

Ratinghistoria:

Pvm	Rating	Limiitti, TEUR
2010-04-23	A	400
2009-10-07	A	400
2008-09-02	A	310
2007-08-27	A	250
2006-05-26	A	190
2005-06-10	AA	240
2004-07-27	AA	180
2003-04-23	AA	140

Kuva 6: Malliraportin näkymä

Rating- perusteitä on neljä: toiminta (Kuva 7), tausta (Kuva 8), talous (Kuva 9) ja maksutapa (Kuva 10).

Toiminnan Rating-perusteet:

Vakiintunut	Toiminut yli 2 tilikautta, aktiivisuus verohallinnon vahvistama
Uusi	Toiminut alle 2 tilikautta, aktiivisuus verohallinnon vahvistama
Aktiivisuus vahvistamatta	Merkitty kaupparekisteriin, vahvistus aktiivisuudesta puuttuu
Passiivinen	Aikaisemmin aktiivinen, nyt vahvistus puuttuu
Selvitystila	Status kaupparekisterin tai verohallinnon mukaan
Lakannut	Status kaupparekisterin tai verohallinnon mukaan

Kuva 7: Toiminnan Rating-perusteet

Taustan Rating-perusteet:

	Positiivinen	Positiivinen konsernitausta, laaja omistus pohja yms.
	Ei negatiivinen	Vastuuhenkilöiden luottohistoria positiivinen
	Neutraali	Ulkomaalainen emoyhtiö tai vastuuhenkilöitä ei yksilöity
	Negatiivinen	Konserni tai vastuuhenkilöiden luottohistoria negatiivinen
	Erittäin negatiivinen	Konserni tai emoyhtiö C-reitattu yms.
	Ei Rating	Ei vastuuhenkilöitä, hallitus eronnut yms.

Kuva 8: Taustan Rating-perusteet

Talouden Rating-perusteet:

	Hyvä	Talouden tunnusluvut erinomaiset
	Tyydyttävä	Talouden tunnusluvut paremmat kuin mediaaniyrityksellä
	Välttävä	Talouden tunnusluvut mediaaniyrityksen tasolla
	Positiivinen (Tp > 18 kk)	Tunnusluvut hyvät, tieto vanhentumassa
	Neutraali	Tilinpäätös puuttuu tai yli 24 kk vanha
	Ei reitattavissa	Tilinpäätösanalyysi ei mahdollinen toiminnan luonteen vuoksi
	Epätyydyttävä	Talouden tunnusluvut alle mediaaniyrityksen tason
	Heikko	Talouden tunnusluvut heikot, oma pääoma usein menetetty

Kuva 9: Talouden Rating-perusteet

Maksutavan Rating-perusteet:

	Positiivinen	Ei maksuhäiriöitä, Paydex positiivinen (>72)
	Ei negatiivinen	Ei maksuhäiriöitä, Paydex-tietoa ei riittävästi
	Lievästi negatiivinen	Vanhahko maksuhäiriö tai maksuviive yli 8 vrk (Paydex 60-72)
	Negatiivinen	Maksuhäiriöitä tai maksuviive yli 20 vrk (Paydex 40-59)
	Erittäin negatiivinen	Useita maksuhäiriöitä tai maksuviive yli 40 vrk (Paydex <40)

Kuva 10: Maksutavan Rating-perusteet

Laajempi Rating-raportti avaa tarkemmin yrityksen maksutapatietoja. D&B kerää jatkuvasti sähköistä maksutapatietoa eri toimittajilta. D&B laskee käytettävissä olevien maksutapakemusten ja laskujen keskokokoon perusteella, milloin asiakas keskimäärin maksaa laskunsa (Kuva 11).

Maksutapa		Positiivinen				
Maksuhäiriöt ja julkiset merkinnät		Ei rekisteröity				
Perintätoimenpiteitä (<2 v)		Ei rekisteröity				
Paydex						
Pvm	Kohde	Toimiala	Kaikki	Laskuja	Lähteitä	Keskimäärin
			.	kpl	kpl	eur
2010-04-18	78	76	76	48	5	21,987
2010-03-31	78	77	76	48	5	20,915
2010-02-28	78	77	76	50	5	20,492
2010-01-31	78	77	76	52	4	20,782
2009-12-31	78	77	76	48	3	20,339
2009-11-30	78	77	76	48	3	18,434
2009-10-31	78	77	76	51	4	19,051
2009-09-30	78	77	76	55	4	19,858
2009-08-31	78	77	76	61	4	19,392
2009-07-31	78	78	76	60	4	20,157
2009-06-30	78	78	77	69	4	19,154
2009-05-31	78	77	77	73	5	21,239

SoliditeettiD&B:llä on 2010-04-18 käytettävissään
48 maksutapakemusta. Laskun keskokoko on 21.987 EUR.
Kohde maksaa laskunsa keskimäärin
2 päivää eräpäivän jälkeen.

Kuva 11: Maksutapaerittely

Luotonantaja itse tuntee kuitenkin parhaiten asiakaskuntansa ja tietää, mihin asioihin tulee kiinnittää huomiota luottopäätöstä tehtäessä. Yhdistämällä D&B:n tiedot sekä omat kokemukset saadaan aikaiseksi objektiivisempi lopputulos (www.dbfinland.dnb.com 2010).

3.9.3 Paydex

Lindström (2005, 36) painottaa, että luotonantajilta saadut maksutapatiedot ovat tietoa, jotka parhaiten kertovat yrityksen tämän hetkisestä maksukäyttäytymisestä. D&B mukaan, Paydex on kansainvälinen indeksi, joka ilmaisee yrityksen keskimääräisen laskunmaksuviiveen päivässä. D&B Finland Oy kerää jatkuvasti sähköistä yritysten maksutapatietoa eri toimittajilta. Paydex-luku määritetään, mikäli on tarkastettu riittävän suuri määrä yrityksen laskuja. D&B kiinnittää huomioita siihen, että hidastunut maksukäyttäytyminen indikoi mahdollisia luottotappioita tai konkurssia.

Paydex kuvaa yrityksen reaaliaikaista maksukäyttäytymistä.

PAYDEX	90	80	70	60	50	40	30
Keskimääräinen maksuviive	-10 pv	0 pv	10 pv	20 pv	30 pv	40 pv	50 pv

Kuva 12: Paydex maksuviiveen laskentatapa

D&B opastaa, että yritykset jotka aina maksavat laskunsa eräpäivänä, saavat paydex-luvun 80. Tietyt yrityksen keskimääräinen maksuviive (Kuva 12) lasketaan vähentämällä sen paydex-arvo luvusta 80. Eli, jos yrityksen paydex-luku on 65, se maksaa laskunsa keskimäärin 15 päivää myöhässä.

Esimerkki 80-65 = keskimäärin 15 päivän viive (www.dbfinland.dnb.com 2010).

3.9.4 Valvontapalvelu eli Business Monitor

D&B:n mukaan 80 % luottotappioista aiheuttavat vanhat asiakkaat. Siksi D&B mukaan olemassa olevan asiakaskunnan jatkuva analysointi ja riskikartoitus ovat välttämätöntä. D&B varoittaa riskiyrityksistä useimmiten jo ennen ensimmäistä maksuhäiriötä. Toisaalta tieto asiakasyrityksen parantuneesta luottokelpoisuudesta on tärkeä impulssi lisämyynnille. Valvontapalvelun avulla on mahdollista seurata asiakkaitten ja yhteistyökumppaneitten toiminnassa tapahtuvia positiivisia ja negatiivisia muutoksia reaaliajassa (www.dbfinland.dnb.com 2010).

Palvelu ilmoittaa seuraavista muutoksista:

- rating-muutoksista
- uudesta maksuhäiriöstä
- nimen muutoksesta
- yrityksen lakkaamisesta tai fuusioitumisesta.

Yritys X Oy käyttää D&B:n valvontapalvelua, eli Business Monitoria. Päivittäin luotonvalvojan sähköpostiin saapuu ilmoitus muutosraportista (Kuva 13), mistä voi seurata asiakkaidensa, tavarantoimittajien tai yhteistyökumppaneiden toiminnassa tapahtuvia muutoksia reaaliajassa. Muutokset on huomioitava ja tarvittavat toimenpiteet tehtävä heti.

Business Monitor
Asiakas: 010009

Muutosraportti | Valvontakohteet | Lisää / Poista | Käyttäjaprofiili

Haku | **Raportti** | Raportti + lisätiedot

Muutosraportti Tulosta Download (muutokset) Download (yrittäjätiedot)

Lajittelu: Nimi Nouseva Laskeva Lajittele Lisälajittelu >>

Muutokset ajalta: 2010-04-22 1 osuma

Kolide	Rating	Raportoinnin syy
Nimi: TARVIKEYKKÖSET OY D&B D-U-N-S@ No: 36-918-6924 Y-tunnus: 15421174 Viitteenne: AT1080500 Paydex: 75 <input type="checkbox"/> Lisätiedot <input type="button" value="Memot"/> <input type="button" value="Lisää / Poista"/>	AAA voimassa: 2008-10-31 Limiitti: 460 TEUR	2010-03-21 POISTO ENNAKKOPERINTÄREKISTERISTÄ

1 osuma

Kuva 13: Valvontapalvelun muutosraportti

3.10 Myyntireskontra

Yritys X Oy:n kaikki laskut kirjautuvat myyntireskontraan automaattisesti laskutusajon jälkeen, seuraavana päivänä. Konekieliset viitepankkisiirtosuoritukset kirjautuvat päivittäin reskontraan reskontranhoitajan avustuksella. Myyntireskontra kirjaa pankkitapahtumapäivänä manuaalisuoritukset, sekä selvittää ja kohdistaa virhelistalle ajautuneet maksut. Asiakkaan katsotaan maksaneen laskunsa silloin, kun suoritus on kirjautunut Yritys X Oy:n pankkitilille. Myyntireskontran tehtävänä on myös palauttaa asiakkaille heidän maksamansa liikasuoritukset (Luottopäällikkö Y, henkilökohtainen tiedonanto 13.1.2010).

3.10.1 Reklamaatiot ja hyvityslaskut

Ahloos (2006, 55) selvittää, että virheelliset laskut aiheuttavat asiakkaissa tyytymättömyyttä ja johtavat reklamaatioihin. Hoitamattomat reklamaatiot estävät tehokasta perintää, koska reskontratiedoilta menee uskottavuus. Vakavinta on se, että suuri reklamaatioiden ja niistä aiheutuvien hyvityslaskujen määrä kertoo asiakkaille yrityksen toiminnan epäkohdista.

Seuraavat syyt aiheuttavat yleisimmin hyvityksiä:

- laatuvirhe
- hintavirhe
- määrävirhe
- muut syyt
 - kuljetusvahinko
 - väärä tuote

- väärä asiakas jne.

Lindström (2005, 130 -131) korostaa, että laskutukseen ja tavarantoimitukseen liittyvien reklamaatioiden huolellinen käsittely on tärkeää jo asiakaspalvelun kannalta. Aiheelliset reklamaatiot johtavat virheen välittömään oikaisuun.

Ongelmalliseksi muodostavat reklamaatiotilanteet, jossa velkoja ja velallinen ovat keskenään eri mieltä saatavan määrästä tai sen perusteesta. Saatava on riittävä. Riidattomien saatavien perinnässä käytetään suppeaa haastehakemusta ja riittävässä laajassa haastehakemusta. On tiedettävä millä osin ja millä perusteella riitautus on tapahtunut. Laajassa haastehakemusta laadittaessa on kirjallinen reklamaatio tarpeellinen ja työtä helpottava. Sen pohjalta voidaan, laajan haastehakemuksen vaatimusten mukaisesti, selittää velallisen kirjallinen reklamaatio pääkohdilta ja esittää sen jälkeen velkojan vastaväitteet ja sen tukena olevat todisteet.

Huomionarvoisia seikkoja ovat seuraavat asiat:

- selvä ja yksityiskohtainen lasku maksetaan helpoimmin
- lasku lähetetään heti kun, saatava on syntynyt
- laskutusta on tehtävä päivittäin
- saatavan eräpäivästä sovitaan aina etukäteen
- viivästyskorosta ja sen maksuvelvollisuudesta sovitaan aina etukäteen
- reklamaatiot pyydetään kirjallisesti ja käsitellään huolella
- reklamaatioiden käsittely on syytä keskittää yrityksissä
- myyntiorganisaation saamat reklamaatiot on välitettävä myös luotonhallinnon tietoon

Ahlroos (2006, 55) ohjeistaa, jos asiakkaalle on annettava hyvitys, ei pidä hyvittää alkuperäistä laskua kokonaan. Annetaan vain osahyvitys tarpeellisesta määrästä, eli laskusta hyvitetään vain reklamoitu osa. Jos hyvitetään alkuperäinen lasku ja lähetetään asiakkaalle uusi, oikeamääräinen lasku, asiakas saa uuden lisämaksuajan, mistä yritykselle aiheutuu lisäkustannuksia.

Reklamaation yhteydessä on muistettava seuraavat seikat:

- reklamaatiot on selvitettävä heti eikä vasta ”ensi tilassa”
- reklamaatioon on lisättävä tieto, jos laskusta on reklamoitu eikä reklamaatiota ole vielä selvitetty
- laskusta hyvitetään vain reklamoitu osa
- hyvityksen syytä on seurattava ja puututtava niiden henkilöiden toimintaan, jotka aiheuttavat runsaasti reklamaatioita

On huomattava, että ennen eräpäivää tehdyt reklamaatiot ovat yleensä aiheellisia ja eräpäivän jälkeen tehdyt yleensä aiheettomia.

Laskuun on hyvä lisätä seuraava huomautus:

- laskua koskevat huomautukset on tehtävä 3 päivää ennen eräpäivää

Yritys X Oy seuraa kaikkien reklamaatioiden syitä sekä hyvityslaskujen määrää. Tavarantoimituksiin liittyvät reklamaatiot on selvitettävä nopeasti. Reklamoiduista laskuista myynnin välittömästi informoitava luotonvalvontaa (Luottopäällikkö Y, henkilökohtainen tiedonanto 13.1.2010).

3.10.2 Suomen Asiakastieto Oy:n tutkimus laskujen maksusta

Yritysten säntillisuus laskunmaksussa on viime vuoden aikana jonkin verran repsahtanut. Suomen Asiakastieto Oy:n selvityksen mukaan vuonna 2009 kaikki laskunsa maksoi ajallaan vain kolmannes (33,5 %) yrityksistä. Vielä vuonna 2008 vastaava osuus oli noin 37 %. Kassojen tyhjentyminen ja rahoitusvaikeudet näkyivät niin, että loppuvuonna 2009 yritysten maksut myöhästivät vielä enemmän kuin alkuvuonna. Erittäin suuri osa yritysten maksuista saapuu eräpäivänä tai sitä seuraavana päivänä, mikä osoittaa, että yritykset pyrkivät saamaan kassavaroistaan ja maksuaikatauluistaan kaiken irti. Huolestuttavaa on se, että suhteellisesti eniten lisääntyivät viime vuonna pitkät, yli 90 päivän viiveet. Vähintään kolmella kuukaudella maksusuoritus myöhästyi vielä vuonna 2008 vain joka sadannessa laskussa, mutta viime vuonna osuus oli jo lähes kaksinkertainen.

Eräpäivien noudattaminen vaihtelee, jonkin verran toimialoittain. Selvästi säntillisimmin maksavat kuljetusyritykset, joista 40 % maksoi kaikki laskunsa ajallaan. Toiseksi parhaiten eräpäivistä pitää kiinni kaupanaala, mutta kaupassakin vain alle kolmannes (28 %) yrityksistä ei myöhästellyt viime vuonna kertakaan. Asiakastiedon selvityksen mukaan löyhin maksumoraali on majoitus- ja ravitsemusalalla, jonka yrityksistä vain 19 % noudattaa aina eräpäiviä. Eniten yli myöhästely ilmenee kuitenkin teollisuudessa (www.asiakastieto.fi 2010).

3.11 Kuittaus

Lindströmin (2005, 166 - 167) mukaan kuittauksella saamisoikeudet lakkaavat siltä osin kuin ne vastaavat toisiaan. Kuittaus voi olla vapaaehtoinen eli sopimusperusteinen tai pakollinen eli lakiperusteinen. Vapaaehtoisen kuittauksen osapuolet voivat vapaasti sopia, mitä kuittaan ja miten. Kuittauksen edellytyksenä vapaaehtoisessa kuittauksessa on vain saatavien vastakkaisuus eli se, että kuittausosapuolet ovat toistensa velkojia ja velallisia. Pakollinen

kuittaus toteutuu sitä vastoin kuittausta haluavan osapuolen omalla tahdonilmaisulla eli kuittausilmoituksella.

Pakollisten kuittausten edellytyksiä ovat seuraavat tekijät:

- saamisten tulee olla vastakkaisia, kuittauspuolten tulee olla toistensa velkojia ja velallisia
 - saamisten tulee olla samanlaatuisia, esimerkiksi rahasaatavia
 - saamisten ei tarvitse olla samansuuruisia
 - kuittaukseen käytettävän vastasaamisen tulee olla perimiskelpoinen, eli eräännytynyt, riidaton eikä se saa olla vanhentunut
- kuittaus on tapahtunut silloin, kuin kuittausilmoitus on toimitettu vastapuolelle todistettavasti esimerkiksi kirjatulla kirjeellä tai haastemiehen välityksellä

Yritys X Oy:n myyntireskontra hoitaa myös osto- ja myyntireskontran välisiä kuittauksia (Luotopäällikkö Y, henkilökohtainen tiedonanto 13.1.2010).

3.12 Viivästyskorko

Pönkän ja Willmanin (2005, 43) mukaan viivästyskorolla katetaan velkojalle maksun laiminlyönnistä aiheutuvia rahoituskustannuksia. Mikäli eräpäivästä on ennalta sovittu, viivästyskorkoa voidaan periä eräpäivästä lukien. Sopimukseen perustuvat viivästyskorot vaihtelevat yleensä 10 - 16 % välillä. Lindström (2005, 125) muistuttaa, että yritykset voivat myös sopia vapaasti välillään käytettävän koron.

Lindström (2005, 121) painottaa, että yritysvelallisen kanssa mahdollisesti erikseen sovittu viivästyskorkoprosentti on myös syytä kirjata laskuun. Ellei muusta ole sovittu, mainitaan korkolain (Korkolaki 20.8.1082) mukaisesta viivästyskorosta.

Tuhkanen (2006, 51) toteaa, että lakisääteinen viivästyskorko perustuu Suomen Pankin ilmoittamaan viivästyskoron määrittämisessä käytettävään viitekorkoon. Viivästyskorkoprosentti on määriteltävä siten, että asiakkaalla ei ole edullista rahoittaa toimintansa myyjäyrityksen kautta. Käytäntönä on, että viivästyskorko laskutetaan eräpäivää seuraavasta päivästä lukien.

Ahlroosin (2006, 52) mukaan kun yritys maksaa myyjän lähettämän korkolaskun, hyväksyy se samalla laskussa käytetyn korkoprosentin, ja sopimuksen viivästyskoron suuruudesta katsotaan syntyneen.

Lindströmin (2005, 130) mielestä viivästyskoron määrää ja sen suoritusvelvollisuuden alkamisajankohtaa koskevien määräysten lisäksi maksuviivästysdirektiivissä säädetään seuraavista asioista:

- velkojien oikeudesta vaatia korvaus kohtuullisista perintäkuluistaan
- velkojien kannalta kohtuuttomien viivästyskorkoehtojen sovittelusta
- omistuksenpidätysehdon pätevyydestä
- jäsenvaltioiden velvollisuudesta varmistaa riidattomia saatavia koskeva nopea perintämenettely

Mikäli asiakas ei ole maksanut veloituslaskua viimeistään eräpäivänä, niin luotonvalvonta laskuttaa Yritys X Oy:n asiakkailta viivästyskorkoa. Luotonvalvonnassa peritään erääntyneitä korkolaskuja kuten myyntilaskuja. Tarvittaessa erääntyneet perimiskelpoiset korkolaskut lähetetään perintätoimistolle perittäväksi.

Viivästyskorosta on oltava maininta tarjouksessa, tilausvahvistuksessa sekä tilinavaushakemuksessa. Viivästyskorko lasketaan eräpäivästä lukien (Luottopäällikkö Y, henkilökohtainen tiedonanto 13.1.2010).

3.13 Perintä

Perintälaki tuli voimaan 1.9.1999. Perinnällä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden tarkoituksena on saada velallinen tai muu maksuvelvollinen, esimerkiksi takaaja, vapaaehtoisesta suorittamaan maksettavaksi erääntynyt saatava. Perintä ovat siis kaikki ne toimenpiteet, joihin ryhdytään eräpäivän jälkeen tavoitteena erääntyneen saatavan suoritus (Pönkä & Willman 2005, 22 - 24).

Jotta saatava voidaan alkaa periä, sen tulee olla erääntynyt maksettavaksi. Velkoja ei voi ennen erääntymistä lähettää esimerkiksi maksuuiutusta erääntymässä olevasta saatavasta (Pönkä & Willman 2005, 43).

Pönkä ja Willman (2005, 27) korostavat, että saatavan siirrosta perintätoimistoon ilman edeltävää maksukehotusta seuraa se, että velallinen vapautuu perintäkulujen korvausvelvollisuudesta, mikäli tämä ennen jatkotoimia suorittaa velkojan saamisen.

Perintälain lähtökohtana on se, että velkojan tulee lähettää erääntyneestä saatavasta vähintään yksi maksukehotuskirje (Pönkä & Willman 2005, 29).

Lindströmin (2005, 141 - 142) mukaan kun asiakkaan suoritus viivästyy eräpäivästä, on tärkeää reagoida tilanteeseen nopeasti. On syytä kuitenkin muistaa, että viivästys voi hyvin johtua vakavaraisen maksajan tahattomasta erehdyksestä tai pahimmassa tapauksessa laskuttajan

virheestä. Tämän vuoksi on maksumuistutusvaiheessa oltava yhtä aikaa määrätietoinen ja kohtelias. Liian voimakkaat otteet tilanteessa, joka johtuu inhimillisestä erehdyksestä, voivat helposti johtaa tärkeän ja kannattavan liikesuhteen katkeamiseen. Muistutuskirje on oltava asiallinen ja kohtelias.

Perintälain 4 § pitää sisällään velkojaa velvoittavan hyvää perimistapaa koskevan oikeusohjeen. Perinnässä ei saa käyttää hyvän perintätavan vastaista tai muutoin velallisen kannalta sopimatonta menettelyä. Perinnässä ei voi antaa vääriä tai harhaanjohtavia tietoja maksun laiminlyönnin seuraamuksista, aiheuttaa velalliselle kohtuuttomia tarpeettomia kuluja eikä vaarantaa velallisen yksityisyyden suojaa (Pönkä & Willman 2005, 38).

Muistutuskirjeessä pakollisia ovat seuraavat tiedot:

- maksamatta olevan laskun numero
- euromäärä
- viittaus saatavan perusteeseen

Tämän lisäksi tulee selvästi ja jopa korostetusti ilmaista, että kysymyksessä on muistutus ja saatava on jo erääntynyt. Muistutuskirjeessä on syytä mainita maksun laiminlyönnin seurauksista ja velkojan seuraavasta toimenpiteestä. Eräät perintäyhtiöt antavat asiakkaidensa käyttöön leimasimia, joiden tekstissä viitataan perinnän siirtämisestä ko. perintäpalveluyritykselle, suorituksen puuttuessa.

Pönkä ja Willman (2005, 101) painottavat, että velkojan ei ole pakko suostua velallisen ehdotomaan maksusuunnitelmaan tai ylipäättään enempään maksulykkäykseen.

Talposen (2002, 54) mukaan saatavien nopeuttamista voidaan edistää hyvin hoidetulla perinnällä.

Perinnällä on neljä seuraava vaihetta:

- kirjeperintä, tyyppislin perinnän käynnistäjä, kertoo velkojan jatkotoimenpiteistä (Lindström 2005, 200 - 202).
- puhelinperintä eli neuvottelutilanne, missä pyritään saamaan aikaan lisätehoa henkilökohtaisella vaikuttamisella velalliseen (Lindström 2005, 203)
- oikeudellinen perintä missä tavoitteena, että velallinen maksaa velan tai tekee maksusopimuksen tai oikeuden päätöksen hankkiminen (Lindström 2005, 216)
- jälkiperintä, asian siirtämistä ulosoton valvontaan silloin, kun normaali ulosottomenettely on päättynyt estetodistukseen (Lindström 2005, 304)

Vapaaehtoisessa perinnässä käytetään perintälain mukaista maksukehotusta ja myöhemmin trattaa. Yleisesti voidaan sanoa, että tehokkaiisiin perintätoimenpiteisiin pitäisi ryhtyä viimeistään 60 päivän kuluttua laskun eräpäivästä.

Puhelinperintä sopii mainiosti pienten saatavien perintään. Kun vapaaehtoinen perintä ei johda suoritukseen tai hyväksyttävään maksusopimukseen, käytetään oikeudellista perintää. Tähän tarkoitukseen myyjä voi käyttää ammattimaista perintätoimistoa. Jälkiperinnässä seurataan luottotappioksi kirjattua myyntisaamista.

Yritys X Oy:ssä on siirrytty vuoden alusta yhden perintäkirjeen käytäntöön, aikaisemman kahden muistutuksen sijasta. Myyntihenkilöstön on tarvittaessa avustettava luotonvalvontaa vapaaehtoisessa perinnässä. Mikäli asiakas ei ole suorittanut laskuansa, tehnyt maksusopimusta tai muulla tavoin reagoinut perintäkirjeeseen, saatava siirtyy perintätoimistolle perittäväksi. Perintäyhtiön tehtävänä on neuvotella ja hoitaa kaikki käytännön asiat velallisen kanssa, sen jälkeen kun toimeksianto on tehty. Perityn pääoman lisäksi kaikki perinnästä aiheutuneet korot ja kustannukset suorittaa velallinen perintäyhtiölle. Kun erääntynyt lasku siirtyy toimeksiannoksi perintätoimistoalle luotonvalvonta asettaa asiakkaan luotto- ja toimituskieltoon, mikäli näin ei ole tehty jo aiemmin. Luotto- ja toimituskiellosta ilmoitetaan sähköpostitse aina myös myyjälle, tuotepäällikölle ja myyntiassistentille. Melkein kaikki erääntyneet saatavat suoritetaan vapaaehtoisella perinnällä. Yritys X Oy:ssä sopimukset perintä- ja luottotoimistojen kanssa tekee luottopäällikkö (Luottopäällikkö Y, henkilökohtainen tiedonanto 13.1.2010).

3.13.1 Perintä - projektimyynti

Yritys X Oy harjoittaa paljon erilaista projektimyyntiä. Projektimyynnin perinnässä ei voida edetä perinteisen perinnän kaavan mukaisesti (Luottopäällikkö Y, henkilökohtainen tiedonanto 13.1.2010).

Ahlroos (2006, 30 - 31) painottaa, että projektimyynnissä samoin kuin osassa palveluiden myyntiä on usein vaikea ratkaista, milloin toimitus on tapahtunut. Onko toimitettu oikea määrä ja oikeaa laatua, onko laitteisto saavuttanut sovitun hyötysuhteen, ovatko asiakirjat niin laajat kuin on sovittu?

Toimituksen ajankohta ratkaisee, milloin asiakasta voidaan laskuttaa. Laskutuksen ajankohta taas ratkaisee, milloin asiakkaan pitää maksaa. Toimitussopimuksen puutteet aiheuttavat usein ongelmia perintätyössä. Epäselyt antavat asiakkaalle mahdollisuuden reklamoida toimituksesta, ja reklamaatio tehdään usein vasta kun lasku on lähetetty. Lasku on myyntireskontrassa, joka automaattisesti lähettää asiakkaalle perintäkirjeen. On hyvin tärkeää, että

myyjä tai projektinjohtaja kertoo reskontralle heti asiakkaan kanssa käytävistä keskusteluisista, jotta perintäkirjeen lähettäminen voidaan estää.

Perintätyö hoidetaan yleensä talousosastolla, jonka automaattisesta perintäprosessista on työläs poiketa. Talousosasto katsoo, että myyjät tai projektinjohtajat eivät informoi sitä ajoissa tai ollenkaan. Tuloksena voi olla ristiriita talousosaston ja myyjien välillä.

Myyjiä seurataan usein myynnin tai laskutuksen perusteella. Myyjään ei vaikuta se, maksaako asiakas sovitussa 30 päivässä vai vasta 90 päivän kuluttua. Sitä vastoin se vaikuttaa reskonttiin ja talousosastoon, joita tavallisesti mitataan myyntisaatavien mukaan.

Myyjä tai projektinjohtaja tekee sopimuksen ja on usein ainoa, joka voi ratkaista, onko toimitus todella tapahtunut. Siksi on johdonmukaista, että myyjällä on aktiivinen rooli perintätyössä. Hän voi hoitaa itse koko perintäprosessin tai huolehtia perinnästä läheisessä yhteistyössä luotonvalvonnan kanssa.

Aktiivisesti perintään osallistuvien myyjien osalta tulee seurata nettokorkokuluja ja keskimääräistä todellista luottoaikaa, jotta kiinnostus tehokkaaseen perintään säilyy. Todellinen luottoaika ulottuu eräpäivästä maksupäivään.

3.13.2 Valtakunnallinen maksuviivetutkimus

Intrum Justitia Oy:n valtakunnallinen maksuviivetutkimus kertoo, että peräti 44 513 suomalaista yritystä on ollut perinnän kohteena viimeisen puolen vuoden aikana. Tammi-maaliskuussa lähes joka 12. yritys oli perinnän kohteena ja puolen vuoden aikana jo joka kahdeksanteen yritykseen kohdistui perintää.

Heikoin tilanne kuluvaan vuoden ensimmäisellä neljänneksellä oli Uudellamaalla sekä Keski-Suomen ja Päijät-Hämeen maakunnan yrityksissä, joissa perintää kohdistui yli kahdeksaan prosenttiin alueen yrityksistä.

Suurimmista kaupungeista suhteellisesti eniten perinnän kohteena olevia yrityksiä oli Vantaalla (10,31 %), Jyväskylässä (9,05 %) sekä Lahdessa (9,00 %). Perittävien yritysten suhteellinen osuus oli suurissa kaupungeissa Turkuun lukuun ottamatta - korkeampi kuin muulla Suomessa. Suhteellisesti vähiten perinnän kohteena olevia yrityksiä oli Pohjanmaan maakunnassa, jossa perinnän kohteena oli alkuvuonna vain 4,41 prosenttia yrityksistä.

Tutkimuksen mukaan perinnän kohteena olevia yrityksiä oli eniten majoitus- ja ravitsemistoinnissa, jossa 13,56 prosenttiin toimialan yrityksistä kohdistui perintää. Myös tukku- ja vä-

hittäiskaupassa perittäviä yrityksiä yli 10 prosentilla toimialan yrityksistä (10,22 %). Vähiten perittäviä yrityksiä oli alkutuotannossa sekä rahoitus- ja vakuutustoiminnassa.

Perinnän kohteena olevien yritysten osuus kasvoi, mitä suurempaa yrityksen henkilökunta-luokkaa tarkasteltiin. Yli sadan työntekijän yrityksistä lähes 40 prosenttiin oli kohdistunut perintää alkuvuonna. Kaikista perinnän kohteena olevista yrityksistä yli 80 prosenttia oli kuitenkin alle viiden työntekijän yrityksiä (www.kauppalehti.fi 2010).

3.14 Luottotappiot

Ahlroos (2006,36) valaisee, että luottotappio syntyy, kun asiakkaan maksu jää kokonaan tai osittain tulematta. Näin tapahtuu esimerkiksi silloin kun asiakas asetetaan konkurssiin. Jos myyjä ei siinä tilanteessa pysty kattamaan saatavaansa mahdollisilla vakuuksilla, täytyy saaminen kirjata luottotappioksi siltä osin kuin konkurssipesästä ei tule jako-osuutta. Konkurssipesistä ei juuri tule jako-osuutta etuoikeudettomille saataville.

Ahlroosin (2006, 95 - 96) mukaan luottotappioiden kirjausperusteita ovat seuraavat seikat:

- velallisen konkurssi
- hakeutuminen saneerausmenettelyyn
- tulokseton perintä ja siihen liittyvä tieto velallisen maksukyvyttömyydestä
- velallisen osoitteen muuttuminen tuntemattomaksi

Lindström (2005, 141) toteaa, että eräpäivän jälkeen maksamatta olevat saatavat muodostavat kustannuksia saatavien kierron hidastumisena, mutta myös kasvavan riskin luottotappiosta.

Luottotappiot vähentävät yrityksen tulosta koko määrällään vaikuttamalla myyntikuluihin. Mitä pienempi on myyjän voittomarginaali, sitä suurempi on korvattavan myynnin määrä ja sitä tärkeämpää on kiinnittää huomiota asiakkaan luottokelpoisuuteen (Talponen 2002, 15-16). Yliaikaiset maksajat ovat riskialttiimpia aiheuttamaan luottotappioita kuin eräpäivämaksajat (Talponen 2002, 57).

Yritys X Oy kirjaa todetut luottotappiot kirjanpitoon juoksevasti kuukausittain luotonvalvonnan tiedonannon mukaan. Luotonvalvonnan voi harkintansa mukaan siirtää konkurssissa syntyneet luottotappiot perimistoimistolle konkurssivalvontaan (Luottopäällikkö Y, henkilökohtainen tiedonanto 13.1.2010).

4 Johtopäätökset

Yrityksen luottotoiminnalla osoitettiin ajallisesti etenevää tapahtumaketjua, alkaen asiakastietojen hankinnalla ja päättyen suorituksen saamiseen tai luottotappion syntymiseen. Luotolla myymisen päätarkoituksena oli luotettavan luottomyynnin edistäminen. Jotta luotolla myyminen olisi turvallista ja siten kannattavaa, täytyi luottopäätöksiä tekevien havaita luotokaupan kulut sekä riskit.

Kun tavara myydään asiakkaille luotolla, eli raha lainataan ulospäin, syntyi aina luottoriski. Työ osoitti, että luottoriskiä ei voi täysin eliminoida, mutta riskiä voidaan hallita. Yritys X Oy:n tapa käsitellä ja minimoida luottoriskiä, kutsutaan Yritys X Oy:n luottopolitiikaksi. Luottopolitiikka on yrityksen tottumus tehdä luottopäätöksiä. Luottopolitiikkaan on kirjattu kaikki merkittävät seikat luotonannon kannalta ja määritelty selvästi tehtävät sekä vastuujaot.

Jotta asiakkaan maksukykyä voidaan arvioida ennakkoon, on ymmärrettävä koko luotonhallintaprosessi. Opinnäytetyö vahvisti käsitystä, että luotonvalvonnalla on yksi huomattavista rooleista yrityksen tuloksen osatekijänä.

Työn rajaus oli toteutettu erittäin laajalla aihealueella luotonantajan perspektiivistä pohtien. Opinnäytetyössä paneuduttiin selvittämään seuraavia prosessin alkuvaiheen osia; alkaen identifioimalla riskit, riskiasiakkaat, luottokelpoisuuden selvittäminen ja arviointi, luottopäätöksen tekeminen ja asiakkuuden avaaminen. Empiirisessä tutkimuksessa peilattiin luottoriskien hallinnan teoreettista tietoa luotonhallinnan käytäntöön. Tutkimuksesta oli hyötyä luotonhallinnan kokonaisuuden hahmottamisessa.

Yksi työn tavoitteista oli korostaa myyntiorganisaation ja luotonvalvonnan yhteistyön tärkeyttä. Koko Yritys X Oy:n henkilöstön sitoutumisella ja sisäisellä efektivisuudella sekä luotonvalvonnan prosessin ymmärtämisellä on ensiarvoinen rooli Yritys X Oy:n luotonhallinnan onnistumisessa. Jotta teoriaa saadaan sovellettua käytäntöön, luotonvalvonnan tehtävät oli pilkottava palasiksi ja kirjoitettava ymmärrettävään muotoon. Yritys X Oy:n jokainen uusi myyntihenkilö perehdytetään luotonvalvonnan toimintaan. Tekemäni opinnäytetyö on hyvä työkalu luotonvalvonnan prosessin purkua ja tiedon välittämistä varten.

Työssä havaittiin, että erilaisia luottotietojen hankintakanavia on useita. Luotonvalvonta arvioi tulevan asiakkaan luottokelpoisuuden ajankohtaisen tiedon perusteella ja tekee luottoliittipäätöksen. Tilinavaushakemuksen yhteydessä pyydetään asiakkaalta luotonmyöntäjän kannalta oleellisia tietoja. Tiedot on aiheellista tarkistaa myös muista lähteistä. Pelkästään yrityksen ilmoitukseen ei kannata luottaa. Verkostoituminen muissa yrityksissä toimivien luotonhallinnon ammattilaisten kanssa tuottaa lisätietoa asiakkaista ja toimialan yleisestä tilas-

ta. Myyntihenkilöillä voi olla tiedossa asiakkaista tuoreinta tietoa. Kaikki tieto on käyttökelpoista. Työ ositti, että tarjolla oleva tietoa on osattava koota, kombinoida, luokitella ja ennen kaikkea käyttää. Näin epäonnistumisten ja luottotappioiden riski on minimoitu.

Opinnäytetyössä havaittiin, että luottokelpoisuuden arvioinnissa luottotietoyhtiöiden tarjoamilla palveluilla oli merkittävä rooli luottopäätöksenteossa. Luottotietoyhtiöt tarjoavat erilaisia raportteja luottopäätöksenteon apuvälineiksi. Tarjolla on suppeista laajoihin raportteihin sisältäen tilinpäätösanalyysin. Luottotietoraporteista kävi ilmi asiakkaan taloudellinen tilanne, kaupparekisteriin merkitty nimi, osoite, rekisterinumero, yrityksen muoto, omistus, liiketoiminnan historia, toimiala, tilinpäätösinformaatio, taustatieto, kytkökset muihin yrityksiin ja paljon muuta informaatiota. Luottotietoraportin hinta määräytyi sen mukaan, mitä laajimmasta raportista oli kysymys. Lisäksi havaittiin, että tilattavan luottotietoraportti laajuus on oltava oikeassa suhteessa luottolimiittiin. Kysymyksessä ollessaan pieni luottolimiitti, luottopäätökseen riittää suppeampi luottotietoraportti.

Opinnäytetyössä käytetty materiaali oli ajankohtaista ja Yritys X Oy:n tarpeita huomioiva. Mielipide perustuu omaan havaintoon Yritys X Oy:n luotonvalvonnassa sekä teoreettiseen tietämykseen. Työ toteutettiin toimintakeskeisenä työnä. Empiirinen tutkimus tukee ja vahvistaa jo hankittua teoriatietoa. Kuluneen opinnäytetyön prosessin aikana myyntihenkilöstön ja luotonvalvonnan välinen yhteistyön on sujunut yhteisesti luotujen intresseiden ja päämääräin mukaisesti. Myynnin ja luotonvalvonnan sujuva yhteistyö luo hyvät puitteet tiedonkululle sekä oikean luottopäätöksen aikaansaannille. Tutkintotyö mahdollisti ja edellytti erityyppisten tietolähteiden ja kokemustiedon synteisiä, kokonaisvaltaisen luotonhallinnan tapahtumaketjun hahmottamista varten. Tavoitteena oli Yritys X Oy:ssä luotonhallinnan tietämyksen levittäminen, sekä luotonvalvonnan ja myynnin välisen kommunikaation parantaminen. Opinnäytetyö ehdottomasti syvensi opinnäytetyön tekijän ammattitaitoa. Opinnäytetyöhön koottuun tiedon avulla tullaan edistämään Yritys X Oy:ssä tietämystä luotonhallinnasta ja luotonvalvonnan tehtävistä. Opinnäytetyön aineisto oli ajankohtaista ja Yritys X Oy:n tarpeisiin soveltuva. Työssä saavutettiin sille asetettu päämäärä.

Lähteet

Kirjat

- Ahlroos, T-G. 2006. Yrityksen luottotoiminta. Helsinki: Markkinointi-instituutti.
- Anderson, N. 2000. Nicholas Andersonin rahakirja. Helsinki: Edita
- Eerola, E. & Luoto, P. 2000. Riskit voimavaraksi: Liiketoimintariskien hallinta yrityksessä. Helsinki: Edita.
- Flink, A.-L., Reiman, T. & Hiltu, M. 2007 Heikoin lenkki?: Riskienhallinnan inhimilliset tekijät. Helsinki: Edita.
- Lindström, J. 2005. Luotonvalvonta ja saatavien perintä. Helsinki: Talentum.
- Leppiniemi, J. 2005. Rahoitus. Helsinki: WSOY.
- Leppiniemi, J. & Leppiniemi, R. 2006. Tilinpäätöksen tulkinta. Juva: WSOY.
- Parpola, A. & Kiljala, J. 2005. Hyvä vai paha tieto?: Suomalaisen luottotietotoiminnan vaiheet. Jyväskylä: Gummerus.
- Pönkä, P. & Willman, P. 2005. Käytännön perintäopas. Helsinki: Edita Prima.
- Rekola-Nieminen, L. & Salmi, I. 2004. Tilinpäätöksen rakentaminen ja tulkinta. Helsinki: Edita Prima.
- Saarnilehto, A. & Tuomisto, J. 1995. Luottosopimuksesta. Turku: Åbo Akademis trykeri.
- Santanen, P., Laitinen E. K. & Kekäle, T. 2002. Vakuutus ja riskit: tasapuolista riskienhallintaa. Helsinki: Edita Prima.
- Suviala, R. (toim.) 1990. Credit management : luottotoiminnan käsikirja. Raisio: Suomen Asiakastieto Oy.
- Talponen, H. 2002. Hallitse myyntisaamiset. Vantaa: WSOY.
- Tuhkanen, J. 2006. Korkokäsikirja sijoittajalle ja lainanottajalle. Helsinki: Edita Prima.
- Ijäs, S. 2002. Luottoriskien hallinta tuloksen tekijänä. Helsinki: Suomen Asiakastieto Oy.

Internet-lähteet

- D&B Finland Oy Viitattu 21.3.2010. <http://dbfinland.dnb.com/Finnish/default.htm>
- Suomen Asiakastieto Oy Viitattu 13.4.2010
http://www.asiakastieto.fi/luottoriski/uutiskirje/2010/huhtikuu/yritysten_maksutapa.jsp
- Yritys X Oy Viitattu 20.1.2010
<http://www.yritysx.fi>
- Kauppalehti Oy Viitattu 28.04.2010 <http://www.kauppalehti.fi/5/i/yritykset/lehdisto/stt-info/tiedote.jsp?direct=true&selected=kaikki&oid=20100401/12724454023710>
- Suomen Asiakastieto Oy Viitattu 12.2.2010 <http://www.asiakastieto.fi/asiakastieto/>
- D&B Finland Oy Viitattu 23.4.2010.

<http://dbfinland.dnb.com/Finnish/default.htm?Loc=/Finnish/DataBase/paydex.htm>

D&B Finland Oy Viitattu 24.4.2010.

http://www.soliditet.fi/wps/themes/html/soliditet/pdf/Rating_todistusesimerkki.pdf

Muut lähteet

Luottopäällikkö Y, henkilökohtainen tiedonanto 13.1.2010

Suomen Asiakastieto Oy:n ”Luotonannon ja riskienhallinnan ABC” seminaari 10.3.2010

Kuvat

Kuva 1: Rating-malli	29
Kuva 2: Rating-luokat	29
Kuva 3: D&B:n päävalikkonäkymä	30
Kuva 4: Yrityshaku D&B:n online palvelu	31
Kuva 5: Raporttivaihtoehdot	32
Kuva 6: Malliraportin näkymä	33
Kuva 7: Toiminnan Rating-perusteet	33
Kuva 8: Taustan Rating-perusteet	34
Kuva 9: Talouden Rating-perusteet	34
Kuva 10: Maksutavan Rating-perusteet	34
Kuva 11: Maksutapaerittely	35
Kuva 12: Paydex maksuviiveen laskentatap	36
Kuva 13: Valvontapalvelun muutosraportti	37